项目绩效自评价

项目名称：	区房屋维修应急中心运营经费	预算单位：	上海市青浦区住房保障和房屋管理局（本部）
具体实施处（科室）：	物业科	是否为经常性项目：	是
当年预算数（元）：	786,000.00	上年预算金额（元）：	786,000.00
预算执行数（元）：	785,645.00	预算执行率（%）：	100.00%
项目年度总目标：	项目总目标：区房屋维修应急中心是全区房屋应急维修的指挥调度中心，24小时受理业主对应急抢修的报修、投诉及处置，24小时受理夏阳、盈浦范围内的2000年前开发的老旧小区及动迁安置房、直管公房、系统公房的应急维修任务；并指挥调度应急维修的实施；跟踪督查应急维修的实施结果；实施对物业服务企业的应急维修业务的指导与监督；负责应急维修的信息统计、分析及工作总结。同时，接受市应急中心和区局的业务指导和监督。 项目年度目标：区房屋维修应急中心通过一段时间磨合做到24小时受理夏阳、盈浦范围内的2000年前开发的老旧小区及动迁安置房、直管公房、系统公房的业主对应急抢修的报修、投诉及处置，并指挥调度应急维修的实施；跟踪督查应急维修的实施结果；实施对物业服务企业的应急维修业务的指导与监督；负责应急维修的信息统计、分析及工作总结。		
自评时间：	2020-04-23		
绩效等级：	优秀		
主要绩效：	1.稳步推进年度各项工作，圆满完成各项任务 房屋维修应急服务是一项切实为民排忧解难、保证居民正常生活的便民利民的重要措施。2019年，青浦区房屋应急维修中心共接到报修9752件，其中水管维修6235件，电路维修3000件，其他517件，做到及时响应；上门为离休老干部服务30户，多次完成市局下达的突发急难重任务，及时为城区住宅物业业主、困难户、离休老干部上门服务，基本做到民有所呼、我有所应的原则；完善了物业管理服务网络，消灭服务盲点；努力规范物业管理企业服务行为，不断提高服务水准；着力转变物业服务理念，不断推进物业行风建设。 2.加强服务人员的技能培训，提高服务水平和质量 青浦区级房屋维修应急中心根据人员工种和岗位特点，每年组织不少于二次全员业务、安全生产培训和消防、防风、排除电故障等应急演练，每年还开展岗位练兵比武。应急中心采用请进来走出去的方法培训员工的技术，熟悉应知应会，做到能根据实际发生的各种问题，相应有技术措施。同时开展传帮带活动，用师傅带徒弟的方法，提高队伍的整体技术水平和服务质量。 通过实行岗位练兵,互帮互学,极大地提高了应急中心员工的责任心和使命担当,急修及时率、维修合格率业主满意率都有了较大的提升,为进博会,全国生态文明城市建设作出了可喜的奉献。		
主要问题：	1.预算编制不够细化。青浦区2019年房屋维修应急中心运营经费项目预算总额为78.60万元，未按照具体内容的细化到单价和数量。 2。项目管理制度执行不够有效。（1）应急中心缺少全年维修工作的相关台账等，档案管理不够有效。（2）受理电话未统一使用962121物业服务热线，不符合服务规范管理要求。		
改进措施：	在以后年度编制预算时，重新考虑应急中心的人员配置，在进行人员补贴时，可通过以前年度的应急工作开展情况，包括平均报修量和维修时长，确定每天应安排维修工人数量；其他运营经费可按以前年度实际支出情况进行编制。 房屋维修应急中心在以后年度开展工作时，严格按照合同管理要求和青浦区房屋维修应急中心业务考核细则开展工作，要尽快建立应急维修工作档案，统一区房屋维修应急中心受理电话，此外还需及时向上级主管部门申请配备应急车辆，保证硬件配备，以提高应急处置能力，保障应急工作的顺利实施。		

一级指标	指标名称	指标解释	权重	自评分	备注
投入与管理(36分)	项目设立的规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	5	5	
	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，绩效目标与预算是否匹配。	8	7	
	财务（资产）管理制度的健全性和执行的有效性	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况，以及反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	5	5	
	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全。	6	6	

	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。	4	3	
产出目标(34分)	应急维修接单率	考察项目是否应急维修接单率是否为100%，均能对应急维修单进行响应并处置。	6	6	
	应急维修完成率	考察项目开展中是否对所有应急维修均能完成维修工作。	6	6	
	应急维修及时率	考察是否能及时完成相应应急维修工作。	6	6	
	计划执行率	考察项目年初计划执行情况，是否能依据工作计划中明确的时间节点及工作内容开展项目。	6	6	
	验收合格率	考察应急维修后续验收情况，是否均能依据相应管理标准一次性验收合格。	5	4	
	项目完成及时率	项目完成及时指标	5	5	
效果目标(15分)	居民满意度水平	项目运行的居民满意度水平	7	6	
	考核合格率	考核情况	8	6	
影响力目标(15分)	政企沟通	政企沟通顺畅	7	6	
	配套制度健全性	配套制度健全	8	8	
合计			100	93	
说明：1、依据本项目应实现的绩效目标或工作计划，对照已完成的情况，进行绩效自评。 2、绩效等级说明：自评分合计90（含）-100分为优秀，75（含）-90分为良好，60（含）-75分为合格，0-60分为不合格。 3、产出目标、效果目标和影响力目标可根据项目情况自行增加绩效指标。					