项目绩效自评价			
项目名称：	物业满意度测评	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）：	物业管理科	是否为经常性项目：	是
当年预算数（元）：	600,000.00	上年预算金额（元）：	600,000.00
预算执行数（元）：	599,000.00	预算执行率（%）：	100.00%
项目年度总目标：	项目总目标：了解青浦区物业管理的整体水平及各街、镇的住宅小区物业管理满意度水平，为住宅小区物业管理提供抓手和改进方向。 项目年度目标：通过开展满意度测评及时收集业主/使用人感知和反馈，通过量化的分析来判断当前物业管理服务中存在的主要问题，以使小区物业管理者知道在哪些方面急需采取行动进行整改，最终使业主/使用人获得满意。		
自评时间：	2020-04-28		
绩效等级：	优秀		
主要绩效：	明确反映了各物业服务企业对我区各住宅小区所提供的物业服务（保洁、保安、保绿、维修、日常管理等）质量水平，并形成街镇、物业服务企业、住宅小区排名，以及一小区一报告，让我局对我区物业服务现状有了较明晰的了解，包含：一是各街道办事处、镇人民政府对辖区内各住宅小区的日常管理力度及水平；二是各类型住宅小区日常管理水平的差异化比较；三是对我区物业服务企业发展趋势具有研判作用。结合该测评结果，我局可以具有针对性的制定相关补贴、惩处制度，扶持一批明星规模企业，淘汰一批管理规模小、质量差的企业，加速我区物业服务市场良性发展。		
主要问题：	由于今年满意度测评报告其数据来源主要为第三方测评机构现场调查、暗访业主、物业服务企业管理现状所得，各街镇、居委会、业委会等相关部门的评价以及问题反馈采纳的比较少，导致其所输出的结果，存在局限性，对于单个小区的评价较为准确，但是社区、街镇等大区域的综合评价全面性不足。		
改进措施：	制定青浦区住宅小区物业服务考核实施意见，进一步完善各街镇考核细则，通过居委会评价、业委会评价、街镇相关部门评价、结合业主满意度测评及第三方物业服务质量专业测评等方式对住宅小区的物业服务企业进行综合考评，依据年度测评结果建立物业服务企业服务满意度绿色、蓝色、黄色、橙色、红色的五色体系，即满意度90-100分为绿色；80-89分为蓝色；70-79分为黄色；60-69分为橙色；59分以下为红色。		

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	
	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	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	8	
	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	
	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	
	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	4	
		考察测评项目是否能依据工			

产出目标 (34分)	计划执行率	作计划完成全部小区测评工作。	12	12	
	验收合格率	考察测评项目是否按照测评方案完成全区住宅小区、物业服务企业测评工作，并输出相关测评结果。	12	12	
	项目完成及时率	考察测评项目是否能依据计划节点完成全部小区测评工作。	10	10	
效果目标 (15分)	测评覆盖率	考察测评项目是否完成一小区一报告。	8	8	
	测评有效性	考察是否能针对各住宅小区物业服务就保洁、保安、保绿、维修养护、日常服务五个方面开展测评并执行有效。	7	7	
影响力目标 (15分)	政企沟通	考察是否就测评结果对物业公司进行有效沟通	5	4	
	配套制度健全性	考察是否能根据项目实际情况建设较为健全的管理制度，相应管理制度条款明确职责分明	5	5	
	小区居民满意度水平	考察是否对住宅小区居民满意度水平提升具有一定正面影响	5	3	
合计			100	97	
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。					