附件2：

**项目支出绩效自评报告**

（ **2023** 年度）

项目名称：**物业及餐饮服务费**

实施单位（公章）：**乌鲁木齐政府机关事务管理局**

主管部门（公章）：**乌鲁木齐政府机关事务管理局**

项目负责人（签章）：**李萍**

填报时间：**2024年05月08日**

**一、基本情况**

**（一）项目概况**

**（一）项目概况：  
1．项目背景、主要内容及实施情况  
该项目实施背景：根据自治区党委、自治区人民政府批准的《乌鲁木齐市机构改革方案》（新党厅字〔2019〕2号）和市委、市人民政府印发的《乌鲁木齐市机构改革实施方案》（乌党发〔2019〕1号），乌鲁木齐市机关事务管理局贯彻落实党中央、自治区党委关于机关事务管理工作的方针政策和决策部署以及市委工作要求，在履行职责过程中坚持和加强党对机关事务管理工作的集中统一领导。根据各联办楼、南湖办公区、人大、政协楼、益民大厦、骑马山办公区、援疆干部楼各项采购合同,解决各办公区保安、保洁及餐饮服务费用,按采购中标价。  
项目2023年的主要实施内容：项目款用于支付2023年各联办楼现派遣保安142人的保安费，物业及餐饮管理费用使用单位数13家，物业及餐饮服务水平达标率达到100%，物业管理、餐饮服务及时率100%，保护办公楼内财产安全，提高办公效率，持续维护良好的办公环境;  
2023年当年完成情况。实际完成情况为：①各联办楼派遣保安131人，②物业级餐饮管理费使用单位12家，物业及餐饮服务水平达到100%，  
2.资金投入和使用情况  
该项目资金投入情况：项目系2023年本级资金，共安排预算5713.99万元，于2023年年初部分预算批复项目，年中资金调减83.8万元，调减后预算数为5630.19万元。  
该项目资金使用情况：项目总预算为5630.19万元，全年执行数为4323.13万元，总体执行率76.78%。资金投入包括①保安费：预算892.29万元，实际执行621.97万元，执行率69.7%；②餐饮费：1513.06万元，实际执行1134.8万元，执行率75%；③物业管理费：3224.84万元，实际执行2566.36万元，执行率79.58%。**

**（二）项目绩效目标**

**（二）项目绩效目标：  
本项目依据《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《关于印发<乌鲁木齐市本级部门预算绩效目标管理暂行办法>的通知》（乌财预〔2018〕56号）、《关于做好2019年部门预算项目支出绩效目标管理有关事宜的通知》（乌财预〔2018〕76号）和《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）等文件要求，结合项目开展情况，按照“谁申请资金，谁编制目标”的原则和规定的方法、程序，科学合理编制。绩效目标作为对预期指标的细化和量化描述，主要包括产出指标、效益指标和满意度指标。按照指向明确、细化量化、合理可行和相应匹配的要求，设定三级绩效目标（数量指标、质量指标、时效指标、成本指标、效益指标、满意度指标），以准确、清晰地反映财政资金在使用期所能达到的预期产出和效果。  
该项目为经常性项目。  
该项目总体绩效目标：项目款用于支付2023年各联办楼现派遣保安142人的保安费，物业及餐饮管理费用使用单位数13家，物业及餐饮服务水平达标率达到100%，物业管理、餐饮服务及时率100%，保护办公楼内财产安全，提高办公效率，持续维护良好的办公环境。**

**二、绩效评价工作开展情况**

**（一）绩效评价目的、对象和范围**

**（一）绩效评价目的、对象和范围  
1.绩效评价完整性  
首先，项目的目标、范围和要求在绩效评价指标体系中得到了全面而细致的体现。该项目的核心目标设置了各联办楼现派遣保安人数131人和物业及餐饮管理费用使用单位数12家两条指标，是确保物业及餐饮管理的高效运作，提升服务质量，同时控制成本，实现资源的合理配置。在绩效评价指标体系中，我们针对这些目标设置了相应的指标，如服务质量满意度、成本控制率、资源利用效率等，从而能够全面反映项目的实施效果。  
其次，对于项目的计划和执行过程，我们也进行了深入的分析和评估，针对现有服务地点测试保安人数和服务单位数量。在项目实施前，我们制定了详细的资金申请计划和服务时间表，并严格按照计划进行执行。同时，我们还建立了定期汇报和检查机制，按照月度报送保安实际在岗人数，服务地点的实际情况，及时跟踪项目的进展情况，确保各项任务能够按时按质完成。通过这些措施，我们能够充分了解项目的实施情况，及时发现和解决问题，保证项目的顺利进行。  
最后，关于评价数据的来源和采集，我们采取了多种方式和渠道。一方面，我们通过问卷调查、访谈等方式收集服务对象对物业及餐饮管理服务的评价数据；另一方面，我们也从财务、人力资源等系统中提取相关数据，用于分析项目的成本控制和资源利用情况。同时，我们还对数据的真实性和有效性进行了严格的核查和校验，确保评价结果的准确性和可靠性。  
2.评价目的  
本项工作旨在落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）文件精神，全面推进预算绩效管理工作，落实预算执行及绩效管理主体责任。具体而言包括以下两点：（1）通过对项目设立的背景、意义、项目内容、项目现状及绩效目标、资金投入、资金管理、组织实施、数量指标、质量指标、时效指标、成本指标和效益指标等进行深入调研和分析，进一步了解物业及餐饮服务费项目实施情况，并考察项目实施过程和效果。（2）通过评价，客观公正反映项目立项科学性、项目管理规范性、项目实施有效性和项目效果，总结项目实施的经验，发现项目实施过程中存在的问题，提出合理化建议，为完善项目管理和相关部门决策提供参考依据，并提高财政资金使用效益。  
3.评价对象  
（1）绩效评价的对象：物业及餐饮服务费项目   
4.绩效评价范围  
1.时间范围：2023年1月1日至2023年12月31日。  
2.项目范围：物业及餐饮服务费项目的基本情况其中物业服务包括但不限于楼宇的日常维护、安保管理、环境清洁以及绿化养护等；餐饮服务则主要集中于员工食堂的运营与管理，包括食材采购、食品加工、餐厅服务以及餐具消毒等环节；评价工作的开展情况：评价工作始终贯穿于项目的实施过程，我们建立了完善的评价体系，通过定期巡查、问卷调查、满意度测评等多种方式，对物业服务和餐饮服务的质量进行全方位的评估；项目实现的产出情况：物业服务方面，楼宇设施运行稳定，安全管理得到有效落实，环境清洁度显著提升；餐饮服务方面，员工食堂运营有序，菜品质量稳定，服务水平得到员工的一致好评；取得的效益情况：通过优化物业服务，提高了楼宇的使用效率和安全性，降低了潜在的风险和损失、优质的餐饮服务不仅满足了员工的日常需求，还提升了员工的工作积极性和幸福感、项目的成功实施也提升了单位的整体形象和声誉，增强了员工的凝聚力和归属感；主要经验及做法：坚持以人为本的服务理念，始终把员工的需求和满意度放在首位、注重专业化管理，通过引入先进的管理理念和技术手段，提高服务质量和效率、加强团队协作和沟通，确保项目的顺利实施和目标的顺利实现；存在的问题及原因分析：部分物业服务人员的专业技能和服务意识还有待提升、餐饮服务在菜品创新和口味多样性方面还有一定的提升空间；通过加强人员培训和管理、推动创新等措施，相信能够进一步提升项目的综合效益和价值等。**

**（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准**

**（二）绩效评价原则、指标体系、方法及标准  
1.评价原则  
（一）科学公正。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。  
（二）统筹兼顾。单位自评、部门评价和财政评价应职责明确，各有侧重，相互衔接。单位自评应由项目单位自主实施，即“谁支出、谁自评”。部门评价和财政评价应在单位自评的基础上开展，必要时可委托第三方机构实施。  
（三）激励约束。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。  
（四）公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。  
2.评价指标体系  
绩效评价指标体系作为衡量绩效目标实现程度的考核工具，一般遵循以下原则：  
（1）相关性原则：绩效评价指标应当与绩效目标有直接的联系，能够恰当反映目标的实现程度。  
（2）重要性原则：应当优先使用最具评价对象代表性、最能反映评价要求的核心指标。  
（3）可比性原则：对同类评价对象要设定共性的绩效评价指标，以便于评价结果可以相互比较。  
（4）系统性原则：绩效评价指标的设置应当将定量指标与定性指标相结合，能系统反映财政支出所产生的社会效益、经济效益和可持续影响等。  
（5）经济性原则：绩效评价指标设计应当通俗易懂、简便易行，数据的获得应当考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。  
本项目的评价指标体系建立如下表所示。  
  
  
  
 项目支出绩效评价指标体系  
一级指标 二级指标 三级指标 指标解释 指标说明  
决策 项目立项 立项依据  
充分性 项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。 评价要点：  
①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；  
②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；  
③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；  
④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则；  
⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。  
 立项程序  
规范性 项目申请、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。 评价要点：  
①项目是否按照规定的程序申请设立；  
②审批文件、材料是否符合相关要求；  
③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。  
 绩效目标 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，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。 评价要点：  
（如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标）  
①项目是否有绩效目标；  
②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；  
③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；  
④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。  
决策 绩效目标 绩效指标  
明确性 依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。 评价要点：  
①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；  
②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；  
③是否与项目目标任务数或计划数相对应。  
  
 资金投入 预算编制  
科学性 项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。 评价要点：  
①预算编制是否经过科学论证；  
②预算内容与项目内容是否匹配；  
③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；  
④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。  
 资金分配  
合理性 项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。 评价要点：  
①预算资金分配依据是否充分；  
②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。  
过程 资金管理 资金到位率 实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。 资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。  
实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。  
预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。  
 预算执行率 项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。  
实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。  
过程 资金管理 资金使用  
合规性 项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。 评价要点：  
①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；  
②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；  
③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；  
④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。  
 组织实施 管理制度  
健全性 项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。 评价要点：  
①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；  
②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。  
 制度执行  
有效性 项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。 评价要点：  
①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；  
②项目调整及支出调整手续是否完备；  
③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档；  
④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。  
产出 产出数量 各联办楼现派遣保安人数131人 项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。 实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。  
实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量。  
计划产出数量：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量。  
 物业及餐饮管理费用使用单位数12家   
产出 产出质量 物业及餐饮服务水平达标率 项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。 质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。  
质量达标产出数：一定时期（本年度或项目期）内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。  
 产出时效 公用经费支付及时率 项目实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。 实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。  
计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。  
 产出成本 项目预算控制率 完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。   
成本节约率=[（计划成本-实际成本）/计划成本]×100%。  
实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。  
计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。  
效益 社会效益指标 保护办公楼内财产安全，提高办公效率 项目实施所产生的效益。 项目实施所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。可根据项目实际情况有选择地设置和细化。  
满意度指标完成情况分析 满意度指标 政府办公区工作人员满意度 社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。 社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采取社会调查的方式。  
  
  
3.评价方法  
《关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》（财预〔2020〕10号）文件指出部门评价的方法主要包括成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法、标杆管理法等。  
（1）成本效益分析法。是指将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。  
（2）比较法。是指将实施情况与绩效目标、历史情况、不同部门和地区同类支出情况进行比较的方法。  
（3）因素分析法。是指综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外部因素的方法。  
（4）最低成本法。是指在绩效目标确定的前提下，成本最小者为优的方法。  
（5）公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等方式进行评判的方法。  
（6）标杆管理法。是指以国内外同行业中较高的绩效水平为标杆进行评判的方法。  
（7）其他评价方法。  
根据物业及餐饮服务费项目的特点，本次评价主要采用比较法和公众评判法，对项目总预算和明细预算的内容、标准、计划是否经济合理进行深入分析，以考察实际产出和效益是否达到预期。  
4.评价标准  
绩效评价标准主要包括计划标准、行业标准、历史标准等，用于对绩效指标完成情况进行比较。  
（1）计划标准。指以预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准。  
（2）行业标准。指参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。  
（3）历史标准。指参照历史数据制定的评价标准，为体现绩效改进的原则，在可实现的条件下应当确定相对较高的评价标准。  
在上述评价标准的基础上，本次评价依据以下文件为重要指导和准绳：  
·《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）  
·《关于印发<乌鲁木齐市本级部门预算绩效目标管理暂行办法>的通知》（乌财预〔2018〕56号）  
·《关于做好2019年部门预算项目支出绩效目标管理有关事宜的通知》（乌财预〔2018〕76号）  
·《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）  
·《乌鲁木齐市机构改革方案》（新党厅字〔2019〕2号）  
·《乌鲁木齐市机构改革实施方案》（乌党发〔2019〕1号）**

**（三）绩效评价工作过程**

**（三）绩效评价工作过程  
评价小组根据项目绩效目标，查阅有关佐证资料，结合现场抽样调查及延伸评价等方式开展此次评价，重点关注和评价项目预算和绩效目标的匹配情况、项目资金的管理和使用情况、项目实施和监督情况（包括但不限于项目立项、制度执行、质量达标、完成时效等）以及项目产生的实际效益等。具体而言，通过前期准备、材料审核分析、现场核查评价、综合分析评价及报告撰写，评价项目实施情况，展现资金使用效益。**

**三、综合评价情况及评价结论**

**三、综合评价情况及评价结论  
（一）评价结论  
结合项目特点，制定符合项目实际的绩效评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈等形式，对2023年物业及餐饮服务费进行客观评价，最终评分结果为：总分为98.06分，绩效评级为“优”。  
项目各部分权重和绩效分值如附表所示：  
 项目各部分权重和绩效分值  
一级指标 二级指标 三级指标 分值 得分 得分率  
决策 项目立项 立项依据充分性 4 4 100%  
 立项程序规范性 4 4 100%  
 绩效目标 绩效目标合理性 3 3 100%  
 绩效指标明确性 3 3 100%  
 资金投入 预算编制科学性 3 3 100%  
 资金分配合理性 3 3 100%  
过程 资金管理 资金到位率 5 3.84 79%  
 预算执行率 5 5 100%  
 资金使用合规性 3 3 100%  
 组织实施 管理制度健全性 3 3 100%  
 制度执行有效性 4 4 100%  
产出 产出数量 各联办楼现派遣保安人数142人 5 4.61 92.2%  
 物业及餐饮管理费用使用单位数13家 5 4.61   
 产出质量 物业及餐饮服务水平达标率 10 10 100%  
 产出时效 物业管理、餐饮服务及时率 5 5 100%  
 公用经费支付及时率 5 5 100%  
 产出成本 项目预算控制率 10 10 100%  
效益 社会效益指标 保护办公楼内财产安全，提高办公效率 10 10 100%  
满意度指标完成情况分析 满意度指标 政府办公区工作人员满意度 10 10 100%  
（二）主要绩效  
该项目资金区财政及时拨付，我单位在此次评价期间内，有序完成设定目标的部分工作任务，由物业公司进行专业化管理，对办公场所进行养护及修缮，为办公人员提供整洁的办公环境，提高办事效率，维护办公场所卫生秩序。由物业公司进行专业化管理，对办公场所进行养护及修缮，为办公人员提供整洁的办公环境，提高办事效率，维护办公场所卫生秩序。项目款用于支付2023年各联办楼现派遣保安131人的保安费，物业及餐饮管理费用使用单位数12家，物业及餐饮服务水平达标率达到100%，物业管理、餐饮服务及时率100%，保护办公楼内财产安全，提高办公效率，持续维护良好的办公环境。**

**四、绩效评价指标分析**

**（一）项目决策情况**

**（一）项目决策情况  
项目决算指标由3个二级指标和6个三级指标构成，权重为20分，实际得分20分。  
1.项目立项  
立项依据充分性：项目立项符合国家法律法规、政策要求。同时，项目与部门职责范围相符，属于部门履职所需。此外，本项目属于公共财政支持范围，符合《乌鲁木齐市机构改革方案》（新党厅字〔2019〕2号）支出责任划分原则。因此，立项依据充分，得4分。  
立项程序规范性:项目按照自治区党委、自治区人民政府批准的《乌鲁木齐市机构改革方案》（新党厅字〔2019〕2号）和市委、市人民政府印发的《乌鲁木齐市机构改革实施方案》（乌党发〔2019〕1号）等文件规定的程序申请设立，审批文件、材料符合相关要求，故立项程序规范，得4分。  
综上，该指标满分8分，得分8分。  
2.绩效目标  
绩效目标合理性：本项目的绩效目标按照物业及餐饮服务人数及涉及单位个数确定的项目产出、效益和满意度构建绩效评价指标，且具有明确性、可衡量性、可实现性、相关性和时限性等特点，能较为全面地反映本项目的产出和效益，故绩效目标合理性指标得分3分。  
绩效目标明确性：对办公场所进行养护及修缮，为办公人员提供整洁的办公环境，提高办事效率，维护办公场所卫生秩序。其中，目标已细化为具体的绩效指标，可通过数量指标、质量指标、时效指标和成本指标予以量化，并具有确切的评价标准，且指标设定均与目标相关。各项指标均能在现实条件下收集到相关数据进行佐证，并与当年项目年度计划相对应，故绩效目标明确性指标得分3分。  
综上，该指标满分6分，得分6分。  
3.资金投入  
预算编制科学性：①在编制预算时，我们充分考虑了项目的实际需求、人员配置、服务范围以及乌鲁木齐当地的物价水平等因素。对于保安费、餐饮费和物业管理费，我们分别进行了详细的测算和论证，确保每项费用的预算都符合实际情况，并且能够满足项目的正常运行和高效管理；②保安费的预算确保了足够数量的保安人员能够覆盖所有需要安保的区域，保障项目的安全稳定；餐饮费和物业管理费的预算则能够满足项目参与人员的日常餐饮需求和物业维护需求，为项目的顺利进行提供有力保障；③预算额度测算依据充分，符合乌鲁木齐当地物价水平，按照标准编制。故预算编制科学性指标得分3分。  
资金分配合理性：①预算资金分配依据充分；②资金分配年初设置的预算额度合理，年终执行情况与项目预期情况相适应，未出现超预算及项目调整情况。故资金分配合理性指标得分3分。  
综上，该指标满分6分，得分6分。**

**（二）项目过程情况**

**（二）项目过程情况  
项目过程指标由2个二级指标和5个三级指标构成，权重为20分，实际得分18.84分。  
1.资金管理  
资金到位率：项目全年预算数为5630.19万元，实际到位数为4323.13万元，资金到位率为76.78%。故资金到位率指标得分3.84分。  
预算执行率：实际资金到位数为4323.13万元，实际执行数为4323.13万元，资金执行率为100%。故预算执行率得分为5分。  
资金使用合规性：本项目资金的使用符合国家财经法规和《财务管理制度》以及有关《专项资金管理办法》的规定。同时，资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算批复或合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。故资金使用合规性得分为3分。  
综上，该指标满分13分，得分11.84分。  
2.组织实施  
管理制度健全性：乌鲁木齐政府机关事务管理局已制定《乌鲁木齐市机关事务管理局内部控制管理制度汇编》《乌鲁木齐市机关事务管理局内部控制规范管理手册》等的规定财务和业务管理制度，且制度合法、合规、完整，为项目顺利实施提供重要保障。故管理制度健全性得分为3分。  
制度执行有效性：根据现场调研和资料抽查情况，乌鲁木齐政府机关事务管理局严格遵守相关法律法规和相关管理规定，项目调整及支出调整手续完备，整体管理合理有序，项目完成后，及时将会计凭证等相关资料分类归档，制度执行有效。故制度执行有效性指标得分4分。  
综上，该指标满分7分，得分7分。**

**（三）项目产出情况**

**（三）项目产出情况  
项目产出指标由4个二级指标和6个三级指标构成，权重为40分，实际得分39.22分。  
1.产出数量  
数量指标“各联办楼现派遣报案人数”的目标值是142人，2023年度我单位实际完成131人，原因是保安流动性较大，得4.61分。  
数量指标“物业及餐饮管理费用使用单位数”的目标值是13家，2023年度我单位12家，原因是第三联合办公楼服务单位年中撤离现场，无服务单位少一家单位，得4.61分。  
实际完成率：92.2%，故实际完成率得分为9.22分。  
2.产出质量  
质量指标“物业及餐饮服务水平达标率”的目标值是100%，2023年度我单位实际完成100%，在物业及餐饮服务的各个环节，都制定了详细的操作规范和标准，并且有严格的监督和管理机制，确保每一项服务都能够按照标准要求完成。  
质量指标完成率为100%：故实际达标率得分为10分。  
3.产出时效  
时效指标“物业管理、餐饮服务及时率”的目标值是100%，2023年我单位实际完成100%，根据需求准确及时提供早餐、午餐、晚餐，保证工作人员享用营养丰富、口感适中的餐饮。  
时效指标“公用经费及时率”的目标值是100%，2023年度我单位实际完成100%，在公用经费的使用和管理方面，制定了详细的预算计划和调度方案，确保资金能够按照预算及时支出。  
故完成及时性得分为10分。  
4.产出成本  
项目预算控制率：本项目实际支出4323.13万元，无超支情况，项目资金全部完成，得分为10分。  
综上，该部分指标满分40分，得分39.22分。**

**（四）项目效益情况**

**（四）项目效益情况  
项目效益指标由1个二级指标和1个三级指标构成，权重为10分，实际得分10分。   
1.项目效益  
（1）实施效益  
经济效益指标：不适用。   
社会效益指标：评价指标“保护办公楼内财产安全，维护良好的办公环境，提高办公效率。”指标值：有效提高，实际完成值：基本达到预期。本项目的实施通过加强办公楼内财产安全管理和防范措施，财产损失的风险得到了有效降低，保证了单位的财产安全。  
生态效益指标：不适用。  
综上，该指标满分10分，得分10分。**

**2. 满意度指标完成情况分析  
（1）满意度指标  
群众满意度：评价指标“政府办公区工作人员满意度”，指标值：≥95%，实际完成值：≥95%。通过设置问卷调查的方式进行考评评价，共计调查样本总量为100个样本，有效 调查问卷95份。其中，统计“政府办公区工作人员满意度”的平均值为95%。故满意度指标得分为10分。  
综上，该指标满分10分，得分10分。**

**五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析**

**五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析  
（一）主要经验及做法  
1.收集数据并分析：通过实地检查、调研访谈、问卷调查等方式，收集数据，并对数据进行分析，得出各项指标的得分情况。  
2.建立奖惩机制：对于表现优异的物业公司或餐饮服务商，可以给予相应的奖励，激励其持续改进；对于表现不佳的物业公司或餐饮服务商，需要建立相应的惩罚措施，促进其改善服务水平。  
3.加强监督和管理：在绩效评价的过程中，需要加强监督和管理，确保物业公司或餐饮服务商按要求提供服务，同时也需要加强对评价结果的监督和反馈，以保证评价工作的有效性。  
（二）存在的问题及原因分析  
1.指标选择不合理：有些指标难以量化或者与实际情况不符，使得评价结果不够准确和可信。  
2.评价结果反馈不及时：评价结果不能及时反馈给物业公司或餐饮服务商，使得他们无法及时改进服务。  
3.参与度不高：业主或顾客参与度不高，调查问卷的回收率不足，造成数据收集不充分和评价结果失去代表性。**

**六、有关建议**

**六、有关建议：  
1.评价周期：需要明确评价周期并按时进行评价工作，以保证评价结果的时效性和可靠性。  
2.数据安全：在数据采集和处理过程中需要保护业主或顾客的隐私权和个人信息安全，并采取相应的技术和管理措施防止数据泄露。  
3.绩效评价公正性：评价工作需要建立公正的评价机制和程序，避免出现任何形式的舞弊和不公正行为。  
4.意见反馈渠道：建议设立专门的意见反馈渠道，便于业主或顾客及时反馈对服务质量的意见和建议，并且对反馈的意见和建议进行及时的处理和回复。**

**七、其他需要说明的问题**

**七、其他需要说明的问题  
1.加强监管力度：在绩效评价的过程中，需要加强监督和管理，确保物业公司或餐饮服务商按要求提供服务，同时也需要加强对评价结果的监督和反馈，以保证评价工作的有效性。  
2.提高参与度：在评价过程中，建议加大宣传力度，提高业主或顾客的参与度，鼓励他们积极参与调查问卷等活动，获取更多反馈意见，用于改进服务质量。  
3.加强培训和管理：为物业公司或餐饮服务商提供必要的培训和管理支持，帮助其提高服务水平和绩效表现，同时也需要制定相应的考核标准和监督机制，对企业进行有效的监督和管理。**