|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **苏州市级财政支出项目绩效自评价报告** | | | | | | | | | | | | | |
| **苏州市级财政支出项目绩效自评表** | | | | | | | | | | | | | |
| 项目名称 | | | 物业管理费 | | | | | | | 项目年份 | | 2021 | |
| 项目主管部门(单位) | | | 苏州市农村干部学院 | | | | | | | | | | |
| 市级预算执行情况（万元） | 年初预算数 | | 当年使用上年结余、结转及当年调整预算数 | | | | | 财政拨款数 | | | | 指标结余数 | |
| 860 | | 0 | | | | | 860 | | | | 0 | |
| 市级财政资金使用情况（万元） | 财政拨款数 | | 实际支付数 | | | 资金结余、结转数 | | | | 其中： | | | |
| 结转数 | | 财政收回数 | |
| 860 | | 851.78 | | | 8.22 | | | | 0 | | 8.22 | |
| 项目资金构成（详细列出各子项目名称和金额） | | | | | | | | | | | | | |
| 子项名称 | | | | | 预算数（万元） | | | | | 实际数（万元） | | | |
| 合计 | | | | | 860 | | | | | 851.78 | | | |
| 物业管理费 | | | | | 860 | | | | | 851.78 | | | |
| 项目 | | 类别 | | 指标名称 | | | 目标值 | | 权重 | | 实际完成值 | | 自评分 |
| 项目绩效实现情况（80分） | | 投入目标 | | 资金使用合规性 | | | 合规 | | 4 | | 合规 | | 4 |
|  | |  | | 专款专用率 | | | 100% | | 4 | | 100% | | 4 |
|  | |  | | 预算执行率 | | | 100% | | 8 | | 99.04% | | 7.62 |
|  | |  | | 财务制度健全性 | | | 健全 | | 2 | | 健全 | | 2 |
|  | |  | | 资金节约率 | | | 15%及其以下 | | 2 | | 0.96% | | 2 |
|  | |  | | 政府采购规范性 | | | 规范 | | 2 | | 规范 | | 2 |
|  | | 产出目标 | | 外包服务面积 | | | =63812平方米 | | 13 | | 63812平方米 | | 13 |
|  | |  | | 外包服务人员数量 | | | =114人 | | 13 | | 114人 | | 13 |
|  | | 结果目标 | | 全年就餐人数 | | | =190000人 | | 5.2 | | 119700人 | | 3.28 |
|  | |  | | 设施设备完好率 | | | =95% | | 5.2 | | 95% | | 5.2 |
|  | |  | | 物业总满意度 | | | =90% | | 5.2 | | 90% | | 5.2 |
|  | |  | | 安全事故 | | | =0起 | | 5.2 | | 0起 | | 5.2 |
|  | |  | | 全年培训人数 | | | =100000人 | | 5.2 | | 43000人 | | 2.24 |
|  | | 影响力目标 | | 考核机制 | | | 建立 | | 3 | | 建立 | | 3 |
|  | |  | | 业务运维体系健全性 | | | 健全 | | 3 | | 健全 | | 3 |
| 合计 | | | | | | | | | | | | | 74.74 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 填表说明：1.“市级预算执行情况”、“市级财政资金使用情况”均含非税收入。“年初预算数”填“二下”数；“当年使用上年结余、结转及当年调整预算数”填当年使用上年结余、结转数以及追加或调减预算数；“财政拨款数”填财政部门实际拨付的款项数；“实际支付数”填资金实际支付到最终使用者的数额；“结转数”填结转以后年度使用的资金数；“财政收回数”填财政部门收回的资金数。指标结余数=年初预算数+当年使用上年结余、结转及当年调整预算数-财政拨款数；资金结余、结转数=财政拨款数-实际支付数=结转数+财政收回数。2.“指标名称”中“投入”类指标根据项目类型，按照《2021年度苏州市级财政支出项目绩效评价“投入”类共性指标》规定，逐一对照进行自评价；“产出”、“结果”、“影响力”三类指标填列预算部门（单位）报送的绩效目标申报表中经财政部门审核通过的指标，如发生绩效目标调整的，以经财政部门批准调整后的指标为准。3.各项指标权重值为根据指标数量将该类总分值分摊到各项指标的分值，即各项指标分值=该类总分值/指标个数。4.各项数据采集的时间节点均为2021年12月31日。定性指标按照 好、较好、一般、较差、差 等级评分，分别得对应权重值的100%、80%、60%、40%和20%。定量指标评分规则：“产出”类每项指标的实际完成值对应预期设定的目标值，完成100%～130%得权重值满分，实际完成值每低于目标值1个百分点相应扣减权重值的5%，超过130%的每超过1%扣权重值1%；除指标解释中有特别说明的以外，“投入”类指标评分规则同“产出”类指标；“结果”类每项指标的实际完成值对应预期设定的目标值，完成100%～200%得权重值满分，超过200%的每超过1%扣权重值1%,实际完成值每低于目标值1个百分点相应扣减权重值的5%。某项指标无法提供具体数值，且无说明，得0分。 | | | | | | | |
| **项目基本情况** | | | | | | | |
| 项目概况 | 苏州市农村干部学院滨河路新校区物业管理的外包，外包服务包括餐厅厨房服务、客房前台及清扫服务、会务服务、保洁服务、安保服务、工程维修维护、清洁服务及绿化服务等。 | | | | | | |
| 项目总目标 | 提高学院物业管理水平和管理的效率，提升物业管理的高水平保障能力和培训高峰的高水平应对能力，提高培训学员对物业服务的满意度。 | | | | | | |
| 年度绩效目标 | 建立完善的物业管理监督管理体系和质量评价体系；全面提升物业服务保障能力和学员满意度，满意度总体不低于85%。预算执行进度不低于95%。 | | | | | | |
| 项目实施情况 | 2021年度苏州市农村干部学院物业管理外包服务各项工作按照学院的总体要求、绩效考评的目标全年有序推进，高质量保障了学院各项业务的顺利开展。本项目合同资金为857.4698万元，主要的用途为支付项目人员工资、社保、加班费（国假日加班、双休日加班）、高温费、人身意外伤害保险费、管理费以及税金等，其中人员工资约为524.4401万元，社保费用约为194.7308万元，加班费（国假日加班、双休日加班）约为26.0958万元，高温费约为3.12万元，人身意外伤害保险费约为2.28万元，管理费约为22.9564万元，税金约为53.9936万元，服装费约为9.12万元，餐费（服务人员）5.4288万元，其它约为15.3043万元，本项目人员共配备114人，其中项目经理1人，项目副经理1人，餐饮厨师长1人，厨房主管1人，厨师7人，中西面点师、冷菜师6人，厨房服务人员12人，客房主管1人，客房服务18人，总台领班1人，总台服务人员6人，会场领班2人，会场服务7人，音响工程人员2人，IT工程人员1人，保洁主管1人，内外保洁、绿化人员11人，工程主管1人，工程维修5人，消防维护员（消控室，含消防主管1人），安防维护员（监控室）3人，高压电工（配电室）3人，保安队长1人，保安人员10人。项目配备的114人服务总面积为6.3812万平方米。具体实施情况：一、在项目实施过程中，学院推动物业团队针对学院特点积极进行制度建设与落实，出台落实三个制度，分别为《苏州市农村干部学院项目岗位工作手册》、14个岗位的《苏州市农村干部学院项目每日质检工作检查表》以及《苏州市农村干部学院项目奖惩机制》，进一步提升物业保障管理水平。二、在项目实施过程中，核心是物业团队各项能力能够实现高水平保障，学院推动物业团队从以下几个方面进行提升：（1）推动后勤服务保障团队管理人员的管理能力的提升，该团队管理人员绝大部分都是从一线提拔的，服务技能过硬，但是管理知识管理经验不足，在有效整合团队资源，全面统筹整体工作，高效推进服务保障方面有所欠缺，需要通过管理知识和能力培训来弥补这块短板；（2）推动后勤服务保障团队人员一专多能建设，突破原先人员技能单一无法实现相近岗位工作补台补位的矛盾，如厨师岗位培训中西面点技能，客房清扫岗位培训内保洁工作技能等；（3）推动后勤服务保障团队技术岗位技能水平提升的培训，如工程部暖通工程师、弱电工程师、音响师的能力培训，及专业设备操作人员的专业技能培训等。保障项目实施的高质高效。 | | | | | | |
| 项目管理成效 | 除了全年培训人数和全年就餐人数因新冠疫情影响外，物业管理外包结果指标中其余各项指标都较好完成，设施设备完好率达到95%，所有月份月度服务质量考核都在90分以上，针对物业团队14个岗位每天考核督查90分以上，学员满意度维持在90%以上，没有发生安全事故，在消防例行检查、市级垃圾分类检查中达标表现优秀；除了以上那些客观数字上的成效以外，对于管理架构、制度建设、能力提升都有积极的成效，具体有以下几个方面：（1）物业管理团队的管理架构进一步对接了学院特点，三个制度的出台进一步提升了后勤服务保障的规范化，各项服务流程更加规范、快捷、准确，各工作岗位之间磨合的效率大为提升，能够更好的保障服务需求。2、物业管理团队的制度体系不断完善考核体系得以确立，出台三个制度并得以贯彻落实，分别为《苏州市农村干部学院项目岗位工作手册》、14个岗位的《苏州市农村干部学院项目每日质检工作检查表》以及《苏州市农村干部学院项目奖惩机制》，各项制度的出台有效的保障了物业服务持续保持在高水平，切实履行了服务至善的校训精神。3、通过物业团队能力提升建设，积极推动团队技术岗位技能培训，如工程部暖通工程师、弱电工程师、音响师培训以及专业设备操作人员培训等，这些培训进一步夯实了学院高水平服务的基础，同时加强管理人员的培训，提升管理人员的管理能力。 | | | | | | |
| 项目管理存在的问题及原因 | 1、受新冠疫情影响，很多培训班次都被迫取消，学院的培训规模未达到预期目标，因此，导致培训学员人数和就餐人数低于目标值；2、随着培训学员对于物业服务的要求越来越高，因此对于物业团队的考核指标也需要与时俱进，持续改进。 | | | | | | |
| 进一步加强项目管理的建议 | 进一步科学完善物业管理体系，科学设置考核指标，提升物业管理水平；进一步加强监督管理，加强督查频次以及督查范围，有效落实考评质检；进一步加强后勤服务保障人员团队合作，加强补位意识，凝聚提升战斗力；进一步加强培训学习，提升后勤服务保障人员的技能水平，满足学院高质量发展需要。 | | | | | | |
| （标注：项目概况、项目总目标、年度绩效目标由软件自动从申报表中生成） | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |