

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	其他日常经费							
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市物业管理事务中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	591200.00	591200.00	577,684	10	97.72%	9.77	
	其中：当年财政拨款	0	0.00		—			
	上年结转资金	0	0.00		—			
	其他资金	591200	591200.00	577684	—			
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	按照国务院《住房公积金管理条例》、《上海市住房公积金管理若干规定》和《上海市住房公积金缴存管理办法》的有关规定，按每月不超过5%的标准，缴存补充住房公积金。根据单位实际在册、在职人员情况，结合上年职工个人月平均工资额度和确定的补充公积金缴存比例，由单位人事编制，报领导批准后确定，按月计提缴存，项目预算金额年度执行率达到100%，确保单位职工当年补充公积金缴存数不少于上年数。			按照国务院《住房公积金管理条例》、《上海市住房公积金管理若干规定》和《上海市住房公积金缴存管理办法》的有关规定，按每月5%的标准，缴存补充住房公积金。根据单位实际在职人员情况，结合上年职工个人月平均工资额度和确定的补充公积金缴存比例，由单位人事编制，报领导批准后确定，按月计提缴存。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	数量指标	预算执行率	=100%	97.71%	10	9.77	当年在编职工退休1人，离职1人
		质量指标	发放流程合规	合规	合规	20	20	
		时效指标	公积金每月发放及时	及时	及时	20	20	
	效益指标	可持续影响指标	长效管理机制健全性	健全	健全	30	30	
满意度指标	服务对象满意度指标	中心全体员工满意度提升	提升	提升	10	10		
总分						100	99.54	

财政项目支出绩效自评表							
(2022 年度)							
项目名称	962121呼叫平台及监督中心日常运作						
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市物业管理事务中心		
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	11443633.00	10593373.00	10,356,438.61	10	97.77%	9.78
	其中：当年财政拨款	11443633	10593373	10356438.61	—		
	上年结转资金	0	0		—		
	其他资金	0	0		—		
年度总体目标	预期目标			实际完成情况			
	<p>为市民开通了一个便捷反映诉求的渠道，使各类物业矛盾和问题能够得到及时化解，负责本市房屋应急维修和物业呼叫中心业务的监督指导。平台全年365天每天24小时受理居民的各类物业诉求和咨询，受理的业务类型从报修拓展到投诉、咨询和重大事项报告。项目连接全市16个区的18个呼叫中心、19个应急中心、220个街镇房屋管理机构、1800多家物业服务企业以及13000多个住宅小区，每年承担160多万次的电话量。除接听来电外，项目还把12345市民服务热线、12319城建服务热线的转办件，电视、电台、报纸媒体关于物业管理方面的舆情以及市物业中心所处置的物业类信访全部纳入962121信息系统，实现物业信息的“全覆盖”。</p>			<p>为解决市民物业方面的疑问提供咨询服务；为方便市民维修提供报修服务；为化解物业矛盾提供投诉服务。962121平台运行服务365天*24小时；热线受理总量130万件；12345热线转市房管局转办件承办数量8万件；962121电话接通率96%；维修办结率100%；投诉处置及时；回访满意率100%；先行联系率100%；962121平台咨询回复及时率100%。完成年度分析报告1份、季度分析报告4份、物业服务热线年报1份。小区运行安全水平和居住环境质量提升，相关应急预案和长效管理机制健全，居民满意度达到99%。能力建设类良好；长效机制建立健全。</p>			
一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
产出指标	数量指标	年度分析报告	=1份	1份	5	5	
		季度分析报告	=4份	4份	5	5	
		物业服务热线年报	=1份	1份	5	5	
		投诉处置率	>=99%	95%	5	3	受到2022年3-5月疫情封控影响，拉低了全年处置率。
		962121平台运行服务	365天*24小时	365天*24小时	5	5	
		962121电话接通					

绩效指标	质量指标	率	>=95%	96%	5	5		
		维修办结率	>=99%	100%	5	5		
		先行联系率	=100%	100%	5	5		
	时效指标	962121平台咨询 回复及时率	=100%	100%	5	5		
		投诉处置及时	及时	及时	5	5		
	效益指标	社会效益指标	小区运行安全水平提升	提升	提升	6	6	
			居住环境品质	提升	提升	6	6	
			回访满意度	>=90%	99%	6	6	
		可持续影响指标	相关应急预案	齐全	齐全	6	6	
			长效管理机制	健全	健全	6	6	
满意度指标	服务对象满意度指标	居民满意度	>=90%	99%	10	10		
总分					100	97.78		

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	物业事务管理							
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市物业管理事务中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	240000.00	192000.00	190,000	10	98.96%	9.9	
	其中：当年财政拨款	240000	192000	190000	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
	预期目标			实际完成情况				
年度总体目标	进一步规范物业服务合同网签备案、物业管理招投标、物业企业和项目经理失信记分等业务操作；完善物业服务评价分析，提升住宅物业服务水平；结合物业管理相关信息进行数据综合分析，为推进质价相符的物业服务市场形成提出建议；强化监管实效和力度，做实物业管理监督检查和行业失信记分工作，启动分级分类监管。			完成2220套宣传品的制作，完成数据梳理、分析，形成代理机构监管调研报告初稿1份。小区居住环境、代理机构监管水平、物业相关政策知晓率及居民满意度较上一年度有提升，进一步健全了长效管理机制。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	数量指标	完成宣传品制作	=1600个	2220套	10	10	
			完成代理机构监管调研报告	=1份	初稿1份	10	10	根据课题进度安排为23年3月完成。22年底已完成数据梳理、分析、研究初稿。将按时间节点继续推进。
		质量指标	宣传品验收合格	合格	合格	8	8	
			代理机构监管调研报告验收合格	合格	合格	7	6	根据课题进度安排为23年3月完成。22年底已完成数据梳理、分析、研究初稿。将按时间节点继续推进。
		时效指标	宣传品制作完成及时	及时	及时	8	8	
			代理机构监管调研报告完成及时	及时	及时	7	7	
		小区居住环境	提升	提升	7	7		

效益指标	社会效益指标	代理机构监管水平提升	提升	提升	7	7	
		物业相关政策知晓率提升	提升	提升	7	7	
	可持续影响指标	长效管理机制健全	健全	健全	9	8	仍有提升空间。将进一步研究、健全长效管理机制。
满意度指标	服务对象满意度指标	居民满意度	提升	提升	10	10	
总分					100	97.9	

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	公房资产监管							
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市物业管理事务中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	340000.00	272000.00	270,840	10	99.58%	9.96	
	其中：当年财政拨款	340000	272000	270840	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	负责本市授权公房资产的经营管理及对公房产业、租赁、租金业务的指导和监督管理。一、负责直管公房产业、租赁等管理政策的研究，制定与实施相关工作。二、确保每年各房地集团、各区房管局公房凭证换发工作有序推进。三、完善公房数据补充完善的信息化工作，推进公房信息系统数据校对清理补充等梳理。四、负责公有住房差价换房线上办理有关工作，推进直管公房改售房网签、代管产办理差价换房等业务管理试点工作。五、建立公房专家论证咨询工作长效机制。六、做好对各房地集团等单位的公房业务培训，指导集团做好日常公房产业、租赁、租金等工作。七、做好公房档案资料的管理工作。			根据年初制定的数量指标、质量指标、时效指标等指标，并按照平均制定的工作目标计划对公房产业、租赁、租金等业务的要求已基本完成了相关工作指标。				
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
		数量指标	对各集团直管公房业务考核工作完成率	=100%	100%	4	4	
			完成全市直管公房产业年报	=1份	1份	4	4	
			完成全市直管公房年度管理收支情况统计报告	=1份	1份	4	4	
			直管公有居住房屋租金收缴率	>=90%	96%	4	4	
			公房信访处置完成率	=100%	100%	4	4	

绩效指标	产出指标		开展直管公房业务试点工作	=2项	2项	4	4	
			完成公房信息数据清理补充工作	=16个区	16个区	4	4	
		质量指标	全市直管公房产业年报验收合格	合格	合格	4	4	
			对各集团直管公房业务考核达标率	>=90%	95%	2	2	
			公房信访处理程序合规	合规	合规	2	2	
			全市直管公房年度管理收支情况统计报告验收合格	合格	合格	2	2	
			完成公房信息数据清理补充工作验收合格	合格	合格	2	2	
			公房信访处理完成及时率	=100%	100%	2	2	
		时效指标	公房租金收缴及时	及时	及时	2	2	
			全市直管公房产业年报完成及时	及时	及时	2	2	
			全市直管公房年度管理					

		收支情况统计报告完成 及时	及时	及时	2	2	
		直管公房业务管理试点 工作开展及时	及时	及时	1	1	
		公房信息数据清理补充 工作完成及时率	及时	及时	1	1	
效益指标	社会效益指标	公房管理服务水平	提升	提升	10	10	
		直管公房和系统公房信 息管理系统效率提升	提升	提升	10	10	
	可持续影响指标	长效管理机制健全性	健全	健全	10	10	
满意度指标	服务对象满意度指标	居民满意度	提升	提升	5	5	
		上级部门满意度	提升	提升	5	5	
总分					100	99.96	

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	维修资金管理							
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市物业管理事务中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	520400.00	148000.00	148,000	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	520400	148000	148000	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	项目目标：确保商品住宅维修资金专户管理安全、相关政策有效落实、业务操作规范合理。产出目标：新建商品住宅维修资金收缴率达到100%，维修资金本金下划及时、足额；维修资金管理安全；维修资金大数据分析报告1份；公共收益大数据分析报告1份；维修资金存款到期审批及时性；预算执行率100%。效果目标：公共收益入账率稳步提升；维修资金续筹体制形成；收益补充维修资金提升。			根据制定的绩效指标，完成了专项调研工作2项、维修资金和公共收益大数据分析报告1份，预算执行率100%。				
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
		数量指标	完成大数据分析报告	=2份	1份	4	4	维修资金大数据与公共收益大数据分析报告合并成1份。
			完成专项调研工作	=2项	2项	4	4	
			维修资金本金下划工作完成率	=100%	100%	4	4	
			维修资金管理工作效率	=100%	100%	4	4	
			新建商品住宅维修资金收缴率	=100%	100%	4	4	
			维修委托鉴定工作效率	=100%	100%	4	4	

绩效指标	产出指标	质量指标	维修资金专户安全管理	安全	安全	4	4	
			维修资金本金下划准确率	=100%	100%	4	4	
			房屋维修委托鉴定工作流程合规	合规	合规	2	2	
			专项调研工作验收合格	合格	合格	3	3	
			大数据分析报告验收合格	合格	合格	3	3	
	时效指标		大数据分析报告完成及时率	及时	及时	4	4	
			专项调研工作完成及时	及时	及时	2	2	
			维修委托鉴定工作完成及时	及时	及时	2	2	
			维修资金本金下划及时	及时	及时	2	2	
	经济效益指标		小区公共收益入账率提升	提升	提升	5	5	
			公共收益补充维修资金金额提升	提升	提升	5	5	

效益指标	社会效益指标	维修资金使用率	提升	提升	5	5	
		维修资金续筹体制形成	形成	形成	5	5	
		老旧房屋年久失修导致 重大安全事故	=0次	0次	5	5	
	可持续影响指标	长效管理机制健全	健全	健全	5	5	
满意度指标	服务对象满意度指标	居民满意度	提升	提升	5	5	
		上级部门满意度	满意	满意	5	5	
总分					100	100	

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	白蚁防治综合事务管理							
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市物业管理事务中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	960000.00	768000.00	758,358	10	98.75%	9.87	
	其中：当年财政拨款	960000	768000	758358	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	<p>负责住宅小区综合治理、白蚁防治和物业管理宣传工作。以“夯实基础、注重宣传、服务民生、携手创新”为工作理念，进一步完善工作制度，提升市、区、街镇三级房管部门物业管理水平，推进住宅小区综合治理，做好“上海物业”微信公众号采编工作，注重宣传引导，提升居民满意度。在白蚁出飞高发期，积极落实白蚁防治各项工作。做好第三届白蚁防治行业职业技能竞赛初赛工作，提升白蚁企业的中层管理水平和一线灭蚁工的专业灭治水平。对全市白蚁防治情况进行调查研究，宣传报道，加强监督。建立健全白蚁防治管理机制，充分利用网站、“上海智慧物业”APP、“上海物业”微信公众号渠道拓宽白蚁防治宣传范围，结合白蚁防治科普教育培训基地开展宣传工作。做好本市不可移动红色建筑及历史保护建筑白蚁危害的勘察工作，落实本市房屋白蚁防治应急保障托底队伍，掌握居民房屋白蚁的灭治情况。</p>			<p>在白蚁出飞高发期前，下发工作通知，明确工作要求。完成第三届白蚁防治行业职业技能竞赛初赛，完成白蚁防治宣传品发放，从线上向居民宣传白蚁防治小知识，督促白蚁企业开展便民服务工作，妥善处置居民灭蚁诉求，完成白蚁防治热线咨询投诉处置工作，招募4家白蚁企业作为本市房屋白蚁防治应急保障队伍，完成部分红色、历保建筑白蚁危害勘察工作，完成部分住宅小区公共区域或绿化白蚁危害勘察处置工作。经统计，截至12月31日，本市房屋白蚁灭蚁量为4286户，比去年同期的6254户下降了31.47%；962121热线共接到白蚁防治咨询投诉电3628个，与去年同期的3500个相比上升了3.66%。从工作量来看，各区房管集团委托的白蚁防治企业承担了72.89%的工作，比去年同期上升了9.67%；从区域来看，主要集中在黄浦、徐汇、静安、杨浦和长宁，与去年同期情况基本相符。</p>				
	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分值	得分	偏差原因分析及 改进措施
		数量指标	白蚁防治投诉处理率	=100%	100%	4	4	
			招募白蚁防治应急保障队伍	>=4支	4支	4	4	
			白蚁防治宣传品发放完成率	=100%	100%	4	4	
			优秀历史保护建筑白蚁	=100%	100%	4	4	

绩效指标	产出指标		勘察工作完成率					
		质量指标	白蚁防治服务收费合规	合规	合规	4	4	
			白蚁防治应急保障队伍 资质达标	达标	达标	4	4	
			宣传品验收严格	合格	合格	4	4	
			勘察流程合规	合规	合规	4	4	
	时效指标	白蚁防治投诉处理及时	及时	及时	6	6		
		宣传品发放及时	及时	及时	6	6		
		勘察工作完成及时	及时	及时	6	6		
	效益指标	社会效益指标	白蚁防治投诉处理满意度	提升	提升	6	6	
			白蚁防治人员技术水平 提升	提升	提升	6	6	
			白蚁防治宣传力度	增强	增强	6	6	
		生态效益指标	白蚁灭蚁量户数	与往年持平	比往年下降	6	6	
		可持续影响指标	长效管理机制健全	健全	健全	6	6	

满意度指标	服务对象满意度指标	居民满意度	提升	提升	5	5	
		上级部门满意度	满意	满意	5	5	
总分					100	99.87	