

2022 年度中国共产党广州市委员会办公厅 部门重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

自 2021 年起，市委大院通过公开招标方式集中采购部分后勤服务业务，包括：安全保卫、会议服务、卫生保洁、设备维保、物业维修等。2022 年市委大院综合物业服务项目延续原有工作，保持后勤服务有序稳定开展。本项目服务区域包括市委大院内及周边配套场所，建筑面积约 7 万平方米，占地面积约 4 万平方米。

本项目的实施是落实党和国家关于推广政府购买社会服务的要求，是扎实推进机关后勤服务社会化改革的重要举措。通过集中社会优质资源为市委大院提供服务，有利于提升服务质量和工作效率。从科室各自管理转变为后勤综合管理，可使整体协调更加顺畅、工作衔接更加紧密，实现防控风险、提升品质、优化管理。

（二）项目立项依据

随着中国特色社会主义市场经济体制的逐步完善，政府机构改革逐步推进，机关后勤服务社会化是国家相关政策的要求。主要依据如下：

党的十八届三中全会强调，要“推广政府购买服务，凡

属事务性管理服务，原则上都要引入竞争机制，通过合同、委托等方式向社会购买”。《关于推进新时代机关事务工作的指导意见》提出：落实政府向社会力量购买服务的有关要求，加快管办分离，凡不涉密、适合社会力量承担的机关运行所需服务，原则上通过购买方式提供。

（三）项目绩效目标

通过开展市委大院综合物业服务项目，实现市委大院安全保卫、会议服务、卫生保洁、设备维保、物业维修等的业务整合和统一管理，加大了创新力度，提升了市委大院后勤服务的保障能力和工作效率。不出现人员伤亡、设备重大损失，服务质量整体满意度不低于 90%，干净整洁程度满意度不低于 95%，响应时间不超过 24 小时。

（四）项目资金来源及使用情况

本项目资金全部来源于财政拨款（一般公共预算），2022 年资金投入量共计 1100 万元，以公开招标方式选择项目实施方提供综合物业服务，按合同约定支付物业服务费。

（五）项目实施情况

通过我厅的监督管理、项目实施方的严格落实、市委各单位的通力配合，保障了市委大院各项机能的正常运转，服务标准更为规范、业务流转更为顺畅，事前、事中、事后全流程、全要素逐渐向专业化、标准化、精细化、社会化服务方向转变。服务质量整体满意度、环境卫生质量满意度、零星维修满意度等均不低于 95%。项目主要内容包括安全保卫、

会议服务、卫生保洁、设备维保、物业维修等。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

秉承科学规范、公平公正、相关有效等原则，根据年初设定的绩效目标，运用科学合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，对本项目支出的经济性、效率性和效益性进行客观、公正的评价。结合后勤服务社会化、标准化要求和本项目实际，总结经验做法，切实提升财政资金管理的科学化、规范化和精细化水平，提高财政资金使用效益，为今后类似项目实施和管理提供经验。

（二）评价设计与实施

各业务科室对照合同内容对项目工作质量进行检查、评议和考核。通过收集整理各业务科室和项目实施方工作过程中产生的日志、记录、考核情况等资料，将项目实际完成情况与预算申报时设定的绩效目标进行比较，利用项目资料研读、问卷调查、描述性统计分析等方法，对产出指标、效益指标和满意度指标等按权重初步打分，形成评价结论，总结项目经验，提出存在问题，撰写绩效评价报告。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

该项目预算完成率 100%，得分 10 分。另根据项目实际情况，从产出指标、效益指标和满意度指标 3 个一级指标进行评价，产出指标进一步分为数量指标、质量指标、时效指标和成本指标 4 个二级指标，效益指标进一步分为经济效益

和生态效益 2 个二级指标。

本项目不仅涵盖了我厅大部分后勤工作，更是市委大院后勤服务的兜底保障，因此在二级指标数量指标下设置三级指标“业务覆盖率”，分值（权重）设为 10。服务质量和工作效率是保证市委大院高效有序运转的关键，因此，在二级指标质量指标下设置三级指标“服务质量测评优秀率”，分值（权重）设为 15；在二级指标时效指标下设置三级指标“物业执行响应时间”，分值（权重）设为 15。无重大事故是后勤服务工作底线，因此在二级指标成本指标下设置三级指标“人员伤亡、设备重大损失数量”，分值（权重）均设为 15。考虑到规模经济效应，在二级指标经济指标下设置三级指标“业务整合程度”，分值（权重）设为 10。保洁和垃圾分类工作水平有利于打造环境优美、生态文明的大院，因此，在二级指标生态效应下设置三级指标“市委大院干净整洁程度”，分值（权重）设为 15。为从正反两方面体现后勤服务工作效果，在二级指标服务对象满意度指标下设置三级指标“投诉次数”，分值（权重）设为 10。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

通过开展本项目，实现市委安全保卫、会议服务、卫生保洁、设备维保、物业维修等的业务整合和统一管理，加大了创新力度，提升了市委大院后勤服务的保障能力和工作效率。营造了整洁、有序的办公环境，确保了市委各单位会议

顺利高效召开，保障了市委大院各项机能的正常运转，进一步提升了机关后勤社会化的水平。从预算完成率、产出指标、效益指标和满意度指标等方面进行评价，满分为 100 分，综合评分为 100 分，评价等级为优秀。

（二）项目绩效分析

1.项目决策合法合规

本项目立项符合国家法律法规，机关后勤服务社会化符合国家政策的要求，属于国家政策优先支持的领域和范围。项目以公开招标方式进行采购，采购流程、合同执行、资金支付等均符合市委办公厅决策流程，项目程序到位、手续齐全、合法合规。

2.项目过程有序推进

计划制定。制定月度计划表，并根据实际情况滚动调整。根据业务类别分解至各业务科室，落实责任到人。

工作执行。填报工作日志，并由各业务科室签字确认，每季度汇总。工作日志主要包括每日出勤人员名单、每日服务内容以及工作满意度评价。

考核评价。各业务科室对项目内容进行检查、评议和考核。默认为 100 分，评价为非常满意加 10 分，评价为满意则不加不减，评价为不满意扣 10 分，评价为很不满意扣 20 分。 $\text{物业费支付比例} = \text{上个阶段工作满意度得分} \div \text{上个阶段工作满意度总分}$ 。支付比例最大不超过 100%。

监督审核。定期审核由各业务科室签字确认的合同履约

材料及各种台账资料，并出具初核意见，经审批后支付合同款。

3.项目产出和效益指标达到预期

在数量指标中，基本实现业务全覆盖，是市委大院后勤服务的兜底保障，得 10 分。在质量指标中，各业务科室对服务质量测评满意率不低于 95%，得 15 分。在时效指标中，物业执行能够 24 小时内响应，得 15 分。在成本指标中，无人员伤亡、设备重大损失情况，得 15 分。

在经济效益指标中，实现业务整合，得 10 分。在生态效益指标中，市委大院干净整洁，环境卫生质量满意度在 95% 以上，得 15 分。

4.服务对象满意度较好

在服务对象满意度指标中，未收到有关部门的投诉，得 10 分。此外，经统计工作日志，各业务科室满意度不低于 95%。通过问卷调查，市委大院保洁和垃圾分类工作的总体满意度、保洁人员服务态度满意度均为 100%，保洁工作效率、环境卫生质量的满意度在 95%以上，垃圾分类工作满意度在 90%以上。

四、项目主要绩效或成功经验

（一）专业化、标准化建设进一步加强

项目实施方为省市区各级政府机构、国企事业单位、政府服务中心等政府公共物业提供全方位后勤保障，经验丰富，在安保、保洁、会议服务等方面更加专业。同时，项目实施

方还拥有为文体展馆、企业园区、高校等提供后勤服务的经验，通过将经验知识化、知识标准化，为制定市委大院会务、保洁、安保、工程服务工作标准手册奠定了基础，市委大院后勤服务标准化体系建设进一步加强。

（二）兜底保障能力进一步提高

本项目不仅涵盖了安全保卫、会议服务、卫生保洁、设备维保、物业维修等综合物业服务，更是市委大院后勤服务中应急需求的兜底保障。针对服务缺口，必要时通过签订补充协议的方式由本项目满足，实现工作顺畅衔接、平稳过渡。

（三）资源配置进一步优化

突破传统政府物业单一的后勤保障服务模式，不必分项采购安全保卫、会议服务、卫生保洁、设备维保、物业维修等后勤服务，节约时间，提高效率。

五、存在问题或不足

存在问题：人员流动性相对较大。下一步改进措施：提高服务标准化水平，通过制定工作指南等方式确保工作人员短时间内了解服务要求，确保工作顺利衔接。

六、相关建议

（一）项目管理方面建议

建立物业服务项目管理实施细则，明确项目采购、合同执行、履约监管等过程中的各方责任，推进内部控制体系建设。优化保安、保洁、会务、工程作业等工作标准，实现事

前、事中、事后等全流程、全要素的专业化、标准化、精细化服务。

（二）绩效管理方面建议

参照国家机关事务管理局《机关事务工作指南》对物业服务质量进行监督管理和考核评价。同时，落实相关政策文件精神，鼓励中小企业参与，促进中小企业发展。