**甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅项目绩效评价报告**

项目名称：2021年度物业管理费

项目单位：甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅

委托单位：甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅

评价机构：甘肃祥盛泰财务咨询有限公司

**2022年6月**

**目 录**

**[一、 项目基本情况 3](#_Toc22272)**

[（一） 项目立项背景及实施目的 3](#_Toc17931)

[（二） 项目预算安排和支出情况 3](#_Toc2309)

**[二、 项目绩效目标 4](#_Toc1270)**

[（一） 总体绩效目标 4](#_Toc8955)

[（二） 2021年度（或阶段性）绩效目标 5](#_Toc12819)

**[三、 评价基本情况 6](#_Toc11586)**

[（一） 绩效评价原则和依据 6](#_Toc22144)

[（二） 评价指标体系 7](#_Toc3543)

[（三） 评价方法 8](#_Toc1102)

[（四） 评价标准 10](#_Toc27239)

[（五） 绩效评价工作过程 10](#_Toc16079)

[（六）评价重点难点 12](#_Toc17390)

**[四、综合评价情况及评价结论 16](#_Toc10810)**

[（一） 综合评价情况及评价结论 16](#_Toc24651)

[（二） 非现场评价情况分析 17](#_Toc25967)

[（三） 现场评价情况分析 17](#_Toc31085)

**[五、 绩效评价指标分析 18](#_Toc18150)**

[（一） 项目决策情况分析 18](#_Toc9997)

[（二） 项目过程情况分析 18](#_Toc15888)

[（三） 项目产出情况分析 19](#_Toc24336)

[（四） 项目效益情况分析 20](#_Toc25770)

**[六、 主要经验及做法 20](#_Toc2556)**

[（一） 预算执行率及任务目标实现度高 20](#_Toc26587)

[（二）资金管理程序规范，资金到位及时。 21](#_Toc21549)

**[七、存在的问题及原因分析 21](#_Toc28437)**

**[八、下一步改进建议 21](#_Toc5894)**

**[九、 其他需要说明的问题 22](#_Toc2343)**

[附件1 综合评分表 23](#_Toc2440)

[附件2 满意度报告 28](#_Toc15526)

[附件3 访谈及调研工作制度 34](#_Toc3061)

[附件4 质量保障措施 37](#_Toc5056)

2021年度甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅物业管理费项目支出绩效评价报告

按照《甘肃省财政厅关于开展2021年度省级预算执行情况绩效部门评价和财政评价工作的通知》（甘财绩〔2022〕4号）要求，现将2021年度甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅物业管理费项目绩效报告如下：

1. 项目基本情况
   1. 项目立项背景及实施目的

物业管理费是指依据物业管理服务合同为物业使用人或所有人提供物业管理服务，物业管理使用人或所有人依据物业管理服务合同应当付出的费用。物业管理工作的重要性也是不可忽略的，因此做好物业管理的相关工作，才能保障单位的日常工作运转，物业管理费的内容包括完成办公场所日常维修养护，全面做好机关基础设施设备的日常维护保养，对水、电、暖气等基础设施和电梯、空调、锅炉、热水器等专用设备定期进行维护保养，物业管理费是为了保障单位正常工作，提升办公效率的基础工作。

* 1. 项目预算安排和支出情况

**1.项目预算安排情况**

2021年度甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅物业管理费项目资金安排共计269万元。

**2.项目支出情况**

2021年度，甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅物业管理费项目资金总额269万元，截至2021年年末，物业管理费项目资金共支出269万元，执行率为100%。

**1.项目主要内容**

物业管理费主要用于保障单位基础设施的保养、维修，用于办公楼卫生保洁、院区绿化等物业支出，以及省人大机关聘用财政未核拨经费各类临时工作人员的劳务支出。

**2.实际完成内容**

本年度该项目基本完成，完成情况如下：2021年度，完成办公场所日常维修养护，全面做好机关基础设施设备的日常维护保养，对水、电、暖气等基础设施和电梯、空调、锅炉、热水器等专用设备定期进行维护保养，发现问题，及时联系维保单位进行检查维修。

1. 项目绩效目标
   1. 总体绩效目标

保证建筑物及其设施的安全使用，保证各种设施设备的正常运行，延长建筑物及其设施的使用寿命。对设备设施进行检查和验收，以及日常维修养护。

* 1. 2021年度（或阶段性）绩效目标

2021年度，完成办公场所日常维修养护，全面做好机关基础设施设备的日常维护保养，对水、电、暖气等基础设施和电梯、空调、锅炉、热水器等专用设备定期进行维护保养，发现问题，及时联系维保单位进行检查维修。

根据评价组对该项目的深入了解，对原有绩效指标表进行了梳理，梳理后的具体绩效指标见下表1-1。

**表1-1 2021年度绩效指标表**

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标目标值** |
| --- | --- | --- | --- |
| 投入与管理 | 投入管理 | 预算资金到位率 | =100% |
| 预算执行率 | =100% |
| 预算编制合理性 | 合理 |
| 财务管理 | 财务监控有效性 | 有效 |
| 资金使用规范性 | 规范 |
| 财务管理制度健全性 | 健全 |
| 实施管理 | 合同管理完备性 | 完备 |
| 政府采购规范性 | 合规 |
| 项目质量可控性 | 可控 |
| 项目管理制度健全性 | 健全 |
| 产出指标 | 数量指标 | 办公场地面积 | =23056平方米 |
| 劳务派遣人员数 | ≥30人 |
| 维护电梯数量 | =9个 |
| 维护锅炉次数 | ≥1次 |
| 质量指标 | 电梯运行稳定性 | =100% |
| 锅炉运行稳定性 | =100% |
| 绿化植被养护率 | ≥90% |
| 时效指标 | 办公环境维护及时性 | 及时 |
| 劳务派遣人员到位及时性 | 及时 |
| 设施设备维修维护及时性 | 及时 |
| 成本指标 | 成本控制率 | ≥95% |
| 效果指标 | 社会效益 | 人大常委会正常工作保障 | 保障 |
| 服务对象满意度 | 工作人员满意度 | ≥90% |
| 影响力指标 | 长效管理 | 长效管理机制健全性 | 健全 |
| 配套设施 | 配套设备到位率 | =100% |

1. 评价基本情况
   1. 绩效评价原则和依据

**1.评价原则**

（1）依法合规

以相关法律、法规、规章以及国家、省、市有关文件政策等为依据，结合“部门职责—工作活动”以及部门事业发展规划，依法合规进行。

（2）真实全面

围绕项目绩效目标明确性、项目立项必要性、资金分配合理性、财务管理及项目管理有效性、项目绩效达成情况等方面，真实全面的开展绩效评价。

（3）客观公正

在评价过程中，收集相关文件及资料，并通过现场调研，查阅资料、专家咨询、问卷调查等为评价结论提供充分的依据支持，确保评价结果的客观公正。

（4）科学规范

通过规范的程序，采用定性与定量相结合的方法，通过多种途径和手段充分收集证据资料，保证评价结论依据充分。

**2.评价依据**

（1）《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）

（2）《甘肃省财政厅关于开展2021年度省级预算执行情况绩效部门评价和财政评价工作的通知》（甘财绩〔2022〕4号）

（3）《甘肃省人大常委会机关财务管理办法》

（4）《甘肃省人大常委会机关固定资产管理办法》

* 1. 评价指标体系

根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标，按照逻辑分析法设计评价指标体系，包括项目决策、项目管理、项目绩效三部分内容，体现从项目本身、执行到效果的逻辑路径。

指标体系包括3个一级指标、8个二级指标和20个三级指标。指标数据来源于政府文件、信息采集表、问卷调查、访谈等。指标标准值来源于项目绩效目标、行业标准、通用标准。具体评价指标体系见表2-1。

**表2-1评价指标体系**

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **权重** | **标杆值** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目决策（20） | 项目目标（4） | 目标内容 | 4 | 明确 |
| 决策过程（8） | 决策依据 | 3 | 充分 |
| 决策程序 | 5 | 规范 |
| 资金分配（8） | 分配办法 | 2 | 规范 |
| 分配结果 | 6 | 合理 |
| 项目管理（25） | 资金到位（5） | 到位率 | 3 | 100% |
| 到位时效 | 2 | 100% |
| 资金管理（10） | 资金使用 | 3 | 规范 |
| 预算执行 | 4 | 100% |
| 财务管理 | 3 | 规范 |
| 组织实施（10） | 组织机构 | 1 | 健全 |
| 管理制度 | 9 | 健全 |
| 项目绩效（55） | 项目产出（15） | 维修维护设备完成率 | 5 | =100% |
| 设备运行稳定率 | 4 | =100% |
| 维修维护设备及时性 | 3 | 及时 |
| 成本控制率 | 3 | =100% |
| 项目效果（40） | 人大常委会正常工作保障 | 24 | 保障 |
| 信息公开完备性 | 5 | 完备 |
| 长效管理机制健全性 | 5 | 健全 |
| 单位工作人员满意度 | 6 | ≥95% |
| **合计** | | | **100** | **-** |

* 1. 评价方法

本次绩效评价工作采用（但不限于） 以下评价方法：

（1）综合评价法

在梳理项目实施背景、主要内容、绩效目标及组织管理流程等内容的基础上，依据 “决策-过程-产出-效果”的逻辑路径，构建客观、科学的评价指标体系，并设置相应的指标权重与评分标准，对改造资金进行综合、全面的评价。

（2）比较法

通过梳理项目工作开展情况，将项目的实施效果与绩效目标、当期情况与历史情况进行对比，分析资金使用及管理过程中存在的问题，为进一步推进项目工作常态化开展提供合 理化建议。

（3）公众评判法

评价工作实施过程中，与相关部门工作人员通过进行调研访谈，了解项目职责划分、资金分配、项目实施与监管等情况；针对项目工作人员、相关收益群众进行满意度调查，分析公众对本项目的意见和建议进行综合评判。

（4）现场核查法

结项目资金分配比例、项目分布等因素，进行现场核查，通过现场核实省部级劳模专项补助资金发放情况，核查入档材料的真实性、改造资金的 发放规范性、满意度问卷发放等方向收集，有利于更加全面客观地进行项目评价。

（5）专家咨询法

聘请项目相关专家顾问参与评价工作，提供专业支持，对绩效评价全过程进行业务指导。同时，为有效把握项目特点，得出客观、准确的评价结论，评价工作组将聘请行业专家和绩效专业专家等，通过电话、电子邮件及会议沟通等方式，就该项目的立项、绩效目标、资金管理、组织实施、产出和效益等内容向专家进行咨询和讨论。

* 1. 评价标准

本项目评价指标体系的评价标准按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。对于定性指标，一般通过问卷及访谈采集相关数据，在实施过程中运用等级描述法进行考核，通过设置分级标准来体现该指标认可程度的差异。对于定量指标，一般通过公式等方式予以量化，可以准确数量定义、精确衡量并能设定目标值的考核指标。

* 1. 绩效评价工作过程

**1.人员分工**

本次财政支出预算绩效管理项目的组织者为甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅，受托方为甘肃祥盛泰财务咨询有限公司。甘肃祥盛泰财务咨询有限公司负责完成评价工作，包括前期调查、制定工作方案、调查取数、撰写评价报告。评价组成员如下表2-2所示。

**表2-2人员分工安排表**

| **序号** | **岗位** | **人员** | **职责** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目顾问 | 李路 | 对本项目提供咨询顾问支持；总体负责本项目的策划和监督 |
| 2 | 项目总监 | 张明霞 | 负责项目中指标体系、工作方案、绩效报告等重点工作内容的审核；主要负责项目整体统筹，项目进度和人员的管理，项目开展过程中与委托方、被评单位及其他相关单位的沟通协调等 |
| 3 | 质控组  组长 | 李俊 | 负责对负责项目中指标体系、工作方案、绩效报告等重点工作内容的最终审核 |
| 4 | 质控组  组员 | 王思琪 | 负责对负责项目中指标体系、工作方案、绩效报告等重点工作内容的初步审核 |
| 5 | 执行组长 | 周明宇 | 主要负责项目方案的制定、指标研制、数据分析和报告撰写 |
| 6 | 执行组员 | 王晓 | 协助与项目单位进行项目沟通、相关数据分析、实地调研及报告撰写 |
| 7 | 执行组员 | 张俊琼 | 协助与项目单位进行项目沟通、相关数据分析、实地调研及报告撰写 |

**2.****评价进度**

自2022年5月10日评价项目启动以来，评价组通过前期调研的充分准备，完成了评价工作方案，明确了评价的目的、方法、原则、指标、标准、社会调查方案等。两个月来，评价组严格按照工作方案，经过了数据采集、问卷调查、抽样实地调研及数据复核、访谈、数据分析和报告撰写等环节，顺利完成了甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅物业管理费项目绩效评价工作。

（1）前期准备（2022年5月10日-5月20日）

搜集专项资金的相关资料，全面了解项目基本情况，与相关负责人员进行交流与探讨，研发设计完整的绩效指标体系、基础表和调研与访谈方案，形成工作方案，和甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅沟通确认合理可行后定稿。

（2）组织实施（2022年5月25日-6月10日）

评价小组到实地进行采集数据，完善评价基础资料。评价小组工作人员对基础数据进行查验，就项目实际情况等做深入了解，并开展访谈、合规性检查、问卷等调研。

（3）分析评价（2022年6月10日-6月15日）

1）根据评价标准量化打分，撰写绩效评价报告初稿：汇总分析评价数据，依据制订的评价标准和打分规则，对投入、产出、绩效进行量化打分，并分析专项资金的经济性、效率性和效益性，撰写绩效评价报告，针对存在问题提出改进建议。

2）报告修改定稿阶段（2022年6月15日-6月22日）：项目组结合多方意见对报告内容进行调整、修改，形成绩效评价报告终稿。

**表2-3 各阶段实施内容**

| **阶段** | **实施内容** |
| --- | --- |
| 准备阶段 | 成立评价组 |
| 制定评价总体工作方案思路 |
| 明确评价工作任务 |
| 资料收集、整理与分析 |
| 工作方案制定，方案初稿形成 |
| 审核工作方案，方案修改及定稿 |
| 实施阶段 | 全面实地调研，数据采集 |
| 调研资料梳理、分析提出初步评价意见 |
| 报告撰写与质控 | 数据分析、打分、报告撰写并形成初稿 |
| 内部质控及修改、定稿 |
| 反馈提交 | 与委托方及评价方反馈、修订、提交 |

**（六）评价重点难点**

1. 总体要求

第一、提升评价政治站位，服务预算管理工作。进一步增强使命感和责任感，始终站在财政改革发展高度，紧紧围绕预算管理需要，体现全面实施预算绩效管理各项要求。突出问题导向，通过评价发现和剖析项目实施中存在的问题， 着力分析项目立项目标合理性、投入经济性和边界清晰性。

第二、以最新绩效管理要求为引领，结合全周期优化评价流程。

以《项目支出绩效评价管理办法》等相关领域的最新项目和改革举措引领评价指标设计和评价结论的凝练，做到评价有依据、有灵魂。优化调整评价业务规范和评价程序，建立疑难和共性问题会商解决和经验共享机制，综合运用科学的评价方法，以事实为依据，客观公正地开展绩效评价工作。另外， 在评价过程中，加强与财政部相关司局、项目单位的信息沟通。

第三，创新评价组织方式。充分考虑疫情风险对评价工作可能产生的影响，突出重点、合理配置评价资源和控制进度。创新评价组织方式，在评价方案和 评价结论内控审核中，将引入部门预算部门领导参与，一方面广泛听取部门意见，寻求评价“最大公约数”，另一方面 发挥财政评价对部门评价、自评价的引领示范作用。结合政府采购工作的最新要求，积极谋划在线上开展协作机构采购工作，尽快落实协作机构并组织协调全面开工。

第四、充分利用信息技术手段推进评价工作，在符合保密要求的前提下，通过网络会议、微信群，采取“网上办、错峰办”等形式完成评价前期调研、方案论证工作，尽量减少人员聚集，统筹解决好疫情防控与评价工作需要人员集中的矛盾。

2. 组织工作方案的制定

围绕本次评价的工作流程，我司拟派精兵强将，组成绩效价工作组，分为评价项目组和专家顾问组，专家顾问组视具体情况直接充实评价小组或提供专项支持等。评价组由主评人担任组长，总体负责整个项目工作，包括项目整体构思、工作协调、人员配置等工作。评价组下设 2 个小组，每一个小组选配 2-3 名助手参与基础性工作。

①确定绩效评价对象和范围；

②下达绩效评价进驻通知；

③研究制订绩效评价工作方案；

④收集绩效评价相关数据资料，并进行现场调研、座谈；

⑤核实有关情况，分析形成初步结论；

⑥与被评价部门（单位）交换意见；

⑦综合分析并形成最终结论；

⑧提交绩效评价报告；

⑨建立绩效评价档案。

3 .管理制度的制定和执行：

（1）职业道德规范制度：我司遵守独立、客观和公正的第三方职业道德规范，并制定了十不准职业道德规范办法。

（2）执业质量控制制度：公司形成了一套基本完整的项目库、指标库和目标库，和案例库，逐步形成公司标准化的绩效评价业务质量体系和控制体系，如三级复核制。

（3）职业培训制度：公司统一外出培训等。

（4）人员考核制度：公司具有先进的人员考核制度，绩效考核也是我公司一项重要的业务，为国内多家企业实施绩效考核制度的设计和实施及培训。

（5）财务管理制度：严格执行企业财务和管理制度，形成了面向全国布局的财务管理制度体系。

（6）制度执行。本次项目绩效评价遵循客观公正原则，坚持公平、公开、 公正原则、客观性原则以及回避性原则。评价机构组织内部形成有效的内部控制机制和程序，从根源上保证绩效评价过程、结果的客观性和准确性。

本绩效评价工作实行全过程的内部管理程序。

1）价值中立原则及控制程序。要求评价人尊重事实和公共价值标准。即事实是绩效评价的唯一依据，评价组不将个人的价值标准带入到绩效评价中去，避免用主观判断替代客观事实。要求绩效评价的结果量化，用分数说话，不是 笼统给定一个合格或不合格的定性结论。

2）公开、公正、公平原则及控制程序。绩效评价的过程公开；评价过程尊重事实，凡是要求被评价人提供的资 料都必须经过核实；评价结果透明，评价结果应当征求被评价人意见。对于被评价人有不同意见的，专家组通过举办听 证会等方式，评价其意见的合理性，但最终裁决权归专家组所有，评价结果公开，即通过书面报告向有关部门、政府和社会报告评价结果。

3）回避原则及控制程序，坚持“财政部门组织实施绩效评价，专家参与评价”的制度。即绩效评价结论应以评 价数据、设定的指标和标准为依据，由专家组作出客观量化的评价结论，体现评价结果的公正性和权威性；有利害关系的人必须回避，应回避人员更包括被评价对象及与评价对象有利害关系的专家。

四、综合评价情况及评价结论

* 1. （一）综合评价情况及评价结论

运用评价组研发的评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈，对2021年甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅物业管理费项目进行客观评价，最终评分结果：总得分为97.5分，等级为“优”。2021年物业管理费项目绩效评价指标得分情况详见表3-1。

**表3-1绩效评价指标得分情况汇总表**

| 一级指标 | 权重 | 得分 | 指标得分率 |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目决策 | 15 | 15 | 100% |
| 项目管理 | 30 | 30 | 100% |
| 项目绩效 | 55 | 52.5 | 95.45% |
| 合计 | 100 | 97.5 | 97.50% |

* 1. （二）非现场评价情况分析

评价组通过对甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅提供的资料进行分析评价，从提供资料中整理统计出物业管理费项目执行方案，并对该专项资金的管理制度进行分析评价，其中主要存在的问题如下：（1）绩效目标与指标设置不全面的问题，主要表现在项目效益指标不够完善，效益指标不够细化，建议结合历年的上报数据，合理梳理出相应的指标；绩效目标不够细化，未说明具体的量化数据，建议将目标量化。

* 1. （三）现场评价情况分析

现场测评中，评价组通过访谈，对物业管理费项目进行了相关评价，评价组在通过与业务负责人的交流中，对项目有了更多的了解，对项目内容及审批程序有更深层面的认识，现场评价过程中，访谈环节顺利，未核查出相关问题。同时评价组人员对甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅的资金凭证进行了查询，未发现问题。

五、绩效评价指标分析

* 1. （一）项目决策情况分析

2021年物业管理费费项目决策过程规范，根据甘肃省人大常委会机关财务管理制度的规定，配合机关相关工作需求，日常养护维修都有相关的规定和要求。甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅根据机关的财务管理制度文件要求，执行物业管理费的预算、决算。

* 1. （二）项目过程情况分析

2021年度物业管理费项目管理制度健全，项目实施过程中，按照《甘肃省人大常委会机关财务管理办法》中的项目管理制度。

1. 健全组织机构，分工明确，责任到人，提高了办事效率，确保了项目质量。
2. 制定了项目实施方案，确保工作按流程进行，做到了有条不紊。
3. 项目资金审核符合流程，会计核算规范，严格按照专项资金管理办法进行财务处理，确保资金使用率。
   1. （三）项目产出情况分析
4. **计划完成率分析**

2021年度，物业管理费项目实施过程中，共养护办公场地面积23056平方米，劳务派遣人员数30人，维护电梯数量9个，维护锅炉1次，维护绿化面积27168平方米。

1. **完成质量分析**

2021年度，物业管理费项目的电梯运行稳定性达到了100%；锅炉运行稳定性达到了100%；绿化植被养护率达到了90%，均完成了相关的年度目标，保障了单位的正常工作开展。

1. **时效性分析**

2021年度，物业管理费项目各项工作均按照要求及时开展，完成办公场所日常维修养护，基础设施设备的日常维护保养，对水、电、暖气等基础设施和电梯、空调、锅炉、热水器等专用设备定期进行维护保养，各项工作均按照计划完成。

1. **成本控制率分析**

2021年度物业管理费项目年初预算资金269万元，截止2021年12月31日，该项目实际支出资金269万元，预算执行率为100%，该项目成本控制率为100%，项目控制较好。

* 1. （四）项目效益情况分析

1. **项目预期完成程度**

2021年度，物业管理费项目按年初计划，对办公场所日常维修养护，本年度维修维护办公场地面积达到了23056平方米，劳务派遣人员数达到了30人，维护电梯9个，维护锅炉1次，按照要求及时开展了相关的工作。物业管理费项目的顺利开展，保证了建筑物及其设施的安全使用，保证了各种设施设备的正常运行，延长了建筑物及其设施的使用寿命，保障了单位工作的顺利开展。

1. **项目实施对社会的影响**

2021年物业管理费项目已按计划完成，该项目的实施，保障了机关日常工作的正常运转，保障甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅常年度各项工作的正常开展。

1. 主要经验及做法
2. **预算执行率及任务目标实现度高**

2021年对甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅物业管理费项目资金预算总额为269万元，根据项目评价组现场核实及单位资金使用数据统计，单位实际支出269万元，资金执行率为100%。同时，根据项目实施情况统计，各项目已按照预期计划，完成了各项任务及指标，完成劳务派遣30人，维护电梯数量9个，维护锅炉1次，按照任务要求完成了各项任务，并及时验收通过。

（二）资金管理程序规范，资金到位及时。

根据《甘肃省人大常委会机关财务管理办法》要求进行项目资金管理，资金的申请、审核有完整的审批程序和手续；评价组核查相关资金材料，以及对单位进行访谈了解，财政厅实际下达资金269万元，资金分配合理，到位及时。

六、存在的问题及原因分析

**项目绩效目标设置不尽合理，效果指标设置不完善**

评价组对照项目绩效目标申报表与项目实施的实际情况，发现本项目存在绩效目标设置不尽合理，效果指标设置不够完善等问题，例如2021年绩效目标申报表中填写年度绩效目标完成办公场所日常维修养护，全面做好机关基础设施设备的日常维护保养，但对具体的工作量未进行量化说明。

七、下一步改进建议

**遵循SMART原则，设置合理的绩效目标**

绩效目标的制定应遵循SMART原则，确保项目目标是明确的、可衡量的、可实现的、相关的、有时限的。针对本项目绩效目标的指标值设置不合理的问题，应重点关注目标的可实现性，在制定目标时，要综合考虑实际情况和目标的发展性、挑战性。

八、其他需要说明的问题

无

附件1 综合评分表

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 标杆值 | 评价标准 | 评分过程及依据 | 得分率 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目决策（20） | 项目目标（4） | 目标内容 | 4 | 明确 | 目标明确（1分），目标细化（1分），目标量化（2分） | ①2021年度，甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅上报了该项目绩效目标申报表，该项目绩效目标明确；②该项目绩效目标为物业管理费项目。该目标较细化、量化，指标值设置合理。 | 100% | 4 |
| 决策过程（8） | 决策依据 | 3 | 充分 | 项目符合经济社会发展规划和部门年度工作计划（2分），根据需要制定中长期实施规划（1分） | 本项目为保证建筑物及其设施的安全使用，保证各种设施设备的正常运行，延长建筑物及其设施的使用寿命。对设备设施进行检查和验收，以及日常维修养护，因此该项指标得满分。 | 100% | 3 |
| 决策程序 | 5 | 规范 | 项目符合申报条件（2分），申报、批复程序符合相关管理办法（2分），项目实施调整履行相应手续（1分） | 本项目的决策程序为立项目标合理，项目立项依据充分、规范，为单位日常的工作顺利开展提供了保障，决策过程规范，因此该项指标得满分。 | 100% | 5 |
| 资金分配（8） | 分配办法 | 2 | 规范 | 办法健全、规范（1分），因素选择全面、合理（1分） | 《甘肃省人大常委会机关财务管理办法》内容健全、规范。需要相关的审批手续，才可审核报销。办法健全、规范，因素选择全面、合理，因此该项指标得满分。 | 100% | 2 |
| 分配结果 | 6 | 合理 | 项目符合相关分配办法（2分），资金分配合理（4分） | 该项目合理分配使用资金，结合评分标准，该项指标得满分。 | 100% | 6 |
| 项目管理（25） | 资金到位（5） | 到位率 | 3 | 100% | 根据项目实际到位资金占计划的比重计算得分（3分） | 根据各项目实施单位的资金到位通知，甘肃省财政拨付资金一次性在2021年3月前到位，资金100%到位，保证了物业管理费项目工作的正常开展，根据评分规则，该项指标得满分。 | 100% | 3 |
| 到位时效 | 2 | 100% | 及时到位（2分），未及时到位但未影响项目进度（1.5分），未及时到位并影响项目进度（0-1分）。 | 根据各项目实施单位的资金到位通知，甘肃省财政拨付资金一次性在2021年3月前到位，资金100%到位，保证了物业管理费项目工作的正常开展，根据评分规则，该项指标得满分。 | 100% | 2 |
| 资金管理（10） | 资金使用 | 3 | 规范 | 虚列（套取）扣4-7分，支出依据不合规扣1分，截留、挤占、挪用扣3-6分，超标准开支扣2-5分 | 各项目实施单位按照项目实施计划使用资金，不存在专项资金的虚列、截留、挪用等问题，因此该项指标得满分。 | 100% | 3 |
| 预算执行 | 4 | 100% | 实际支出/实际到位\*100%，每降低1%，扣5%的权重分（4分） | 该项目实际到位资金269万元，实际支出资金为269万元，预算执行率为100%。根据打分标准，该指标得4分。 | 100% | 4 |
| 财务管理 | 3 | 规范 | 财务制度健全（1分），严格执行制度（1分），会计核算规范（1分）。 | 本项目按照甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅严格按照专款专用的原则使用资金，因此该项指标得满分。 | 100% | 3 |
| 项目管理（25） | 组织实施（10） | 组织机构 | 1 | 健全 | 机构健全、分工明确（1分） | 项目实施过程中，甘肃省财政厅：负责专项资金的管理、拨付、评估等。甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅：负责项目申报，专项资金分配、资金拨付、项目管理及绩效评价等。因此该项指标得满分。 | 100% | 1 |
| 组织实施（10） | 管理制度 | 9 | 健全 | 建立健全项目管理制度（2分）；严格执行相关项目管理制度（7分） | ①该项目建立有健全的项目管理制度。该项目实施中，严格按照上述制度实施，因此该项指标得满分。 | 100% | 9 |
| 项目绩效（55） | 项目产出（15） | 维修维护设备完成率 | 5 | 100% | 该项目计划达到年初计划得100%（5分），每降低1%，扣除5%权重分，扣完为止。 | 2021年度物业管理费项目。年初计划维护办公场地面积23056平方米，劳务派遣人数30人，维护电梯9个，维护锅炉1次，均按照年初计划全部达成，完成率为100%。因此该项指标得满分。 | 100% | 5 |
| 设备运行稳定率 | 4 | 100% | 该项目达到100%（4分），每降低1%，扣除5%权重分，扣完为止。 | 2021年度甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅物业管理费项目实施过程物业相关工作保质保量完成，设施设备运行均达到了100%得稳定性，根据评分规则，该项指标得满分。 | 100% | 4 |
| 维修维护设备完成及时率 | 3 | 100% | 完成及时率=实际按时完成/计划按时完成\*100%，达到100%（3分），每降低1%，扣除5%权重分，扣完为止。 | 2021年度甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅物业管理费项目，维护办公场地面积23056平方米，劳务派遣人数30人，维护电梯9个，维护锅炉1次，物业管理费项目计划完成率分析为100%。根据评分规则，该项指标得满分。 | 100% | 3 |
| 项目绩效（55） | 项目产出（15） | 成本控制率 | 3 | 100% | 成本控制率=实际成本/计划总成本\*100%，不超过100%（3分），每提高1%，扣除5%权重分，扣完为止。 | 2021年度甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅物业管理费项目资金总额269万元，截至2021年年末，物业管理费资金共支出269万元，总预算执行率100%，该项目成本控制率为100%，项目金额控制在预算成本内，项目控制较好。根据评分规则，该项指标得满分。 | 100% | 3 |
| 项目效果（40） | 人大常委会正常工作保障 | 24 | 改善 | 达到目标值得50%权重分，否则不得分；每超过标杆值的10%增加5%权重分，加满为止。 | 根据甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅相关数据材料，年初计划的各项工作均已完成，顺利保障了单位各项工作的开展，2021年甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅物业管理费项目已完成。根据评分规则，该项指标得满分。 | 100% | 24 |
| 信息公开完备性 | 5 | 完备 | 信息公开完备（3分），不够完备（1.5分），不完备（0分）。 | 根据甘肃省人大常委会办公厅及财政厅要求，甘肃省人大常委会办公厅在本单位及财政厅网站上及时公开项目绩效目标申报表及项目申报金额。信息公开完备。因此该项指标得满分。 | 100% | 5 |
| 长效管理机制 | 5 | 健全 | 维护机制完备（3分），不够完备（1.5分），不完备（0分）。 | 根据前期调查，审核制度严格，根据层层审核申报，该项工作已经常态化，属基本工作要求，并能很好执行。但部分制度仍旧需要不断完善，如项目管理制度，对项目实施完成后的监管机制仍旧需要不断完善，根据评分规则，该项指标扣除50%的权重。 | 50% | 2.5 |
| 受益人员满意度 | 6 | 90% | 服务对象满意度在85%以上（3分） | 根据满意度调查问卷的数据分析，甘肃省人大常委会办公厅单位工作人员满意度为95%，根据评分标准，该项指标得满分。 | 100% | 6 |
| 总分 | | | 100 | - | - | - | 97.5% | 97.5 |

附件2 满意度报告

2021年度甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅

单位工作人员满意度调查报告

一、调研背景

本次绩效评价的对象为2021年度甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅单位工作人员，为客观反映部门项目情况，对涉及的部门职工展开满意度问卷调查，本次绩效评价指标体系中引入了“满意度”指标，评价组采用问卷方式对2021年度甘肃省人民代表大会常务委员会机关单位工作人员开展满意度调查。

二、调查对象与调查内容

（一）调查对象

本次调查对象为2021年度甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅单位工作人员。

（二）调查内容

1.基本信息包括：性别、年龄、在该部门的工作时长。

2.基本问题包括：您对目前的工作是否满意、您对自己目前的工作状态是否满意、您认为您目前的工作压力是否较大、您认为单位的规章制度是否完善、您对单位绿化环境是否满意、你对机关通勤便利程度是否满意。

3.满意度问题包括：您对年度考核的机会对您的激励效果的评价、您对单位整体管理水平的评价、您对机关各部门之间的配合协调情况的评价、您对单位办公维护环境的评价。

4.开放问题包括：您认为在此次调查的满意度指标中，您认为最重要的是哪一项、您对单位日常保养维护方面还有哪些建议或意见。

三、调查方法与抽样方式

（一）调查方法

针对上述调查对象开展问卷调查，在全面调研开展之前先进行论证，根据论证结果对问卷设计和抽样方案进行一次修改调整。

（二）抽样方式

本次问卷调查采用随机抽样方式。

四、问卷的发放和回收

为给调查对象创造良好的作答环境、保证调查的科学性和严谨性，我公司工作人员在甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅的协调下，组织安排了线上问卷填答工作。本次问卷调查共回收有效问卷28份。

五、调查问卷的信度与效度分析

（一）信度分析

信度（Reliability）是指测量结果的一致性、稳定性及可靠性。本次问卷调查运用克朗巴哈信度系数法（Cronbach α）来测量满意度问题的信度，其计算公式为：

其中K表示问卷中问题的数目，为第个问题得分的方差，为总得分的方差。

通常，克朗巴哈系数的值在0和1之间。通常情况下，信度系数在0.9以上，则认为量表的内在信度高；信度系数在0.8～0.9之间，则表示量表信度较高；信度系数在0.7～0.8之间，表示量表具有相当的信度；信度系数不超过0.7，一般认为内部一致信度不足。

分析结果显示，本次甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅单位工作人员满意度调查问卷的信度为0.95，信度较高。

（二）效度分析

效度（Validity）用于评价量表的准确度、有效性和正确性，即检验问卷是否能简洁、准确地描述抽样数据的属性和特征以及它们之间的复杂关系。本次问卷调查运用相关系数来估算满意度问题的效度。其计算公式为：

其中，表示题目得分偏差，表示问卷得分偏差。

通常，相关系数的值介于与之间。即。其中，表示两变量正相关；表示两变量负相关； 表示两变量间不存在线性相关关系；表示两变量为完全线性相关；表示两变量存在一定程度的线性相关，其中为微弱相关，为低度相关，为显著相关，为高度相关。

调查数据计算结果表明，此次问卷效度较高，因此能够很好地反映的满意程度，有关问卷效度请见附表1。

附表1 甘肃省人民代表大会常务委员会办公厅单位工作人员

满意度调查问卷效度汇总

|  |  |
| --- | --- |
| **题目** | **效度得分** |
| 您对单位办公维护环境的评价 | 98.86% |
| 您对单位整体管理水平的评价 | 98.22% |
| 您对机关各部门之间的配合协调情况的评价 | 97.65% |
| 您对年度考核的机会对您的激励效果的评价 | 97.12% |

六、调查结果分析

（一）基本问题分析

1.单选题

1)您的性别

在28份有效问卷中，被调查对象中选男的比例为52。04%，选女的比例为47.96%。

2)您的年龄

在28份有效问卷中，被调查对象中选30岁及以下的比例为15.75%，选31-40岁的比例为52.21%，选40-50岁的比例为20.65%，选50岁及以上的比例为11.39%。

3) 您在本单位的工作时长

在28份有效问卷中，被调查对象中选1-5年的比例为20.12%，选6-10年的比例为34.65%，选11-15年的比例为33.21%，选15年以上的比例为12.02%。

4) 您对目前的工作是否满意？

在28份有效问卷中，被调查对象中选是的比例为97.50%，选否的比例为2.50%。

5) 您对自己目前的工作状态是否满意？

在28份有效问卷中，被调查对象中选是的比例为93.50%，选否的比例为6.50%。

6) 您认为您目前的工作压力是否较大？

在28份有效问卷中，被调查对象中选是的比例为98.10%，选否的比例为1.9%。

7) 您认为单位的规章制度是否完善?

在28份有效问卷中，被调查对象中选是的比例为96.15%，选否的比例为3.85%。

8) 您对单位绿化环境是否满意？

在28份有效问卷中，被调查对象中选是的比例为92.55%，选否的比例为7.45%。

9) 你对机关通勤便利程度是否满意？

在28份有效问卷中，被调查对象中选是的比例为94.23%，选否的比例为5.77%。

2.满意度题

根据问卷调查结果显示，受益对象的整体满意程度为95%，满意度水平较高。

调查对象对问题按照满意度评分由高到低排序依次为：您对单位办公维护环境的评价(98.86%)、您对单位整体管理水平的评价(98.22%)、您对机关各部门之间的配合协调情况的评价(97.65%)、您对年度考核的机会对您的激励效果的评价(97.12%)。

3.意见与建议

无

**附件3 访谈及调研工作制度**

1. 访谈方案

① 访谈对象、目的和内容

A、访谈对象

包括该部门资金管理的相关领导或工作人员和项目具体实施人员。

B、访谈目的

本次绩效评价旨在通过访谈评价该部门资金使用的效率和效益，发现项目设计和管理中的问题，进而为该部门资金项目的实施与调整建言献策。

C、访谈内容

① 项目资金决策过程、预算编制、项目管理人员组成结构、项目实施管理的实际开展情况、财务监控、资金使用等方面的实际情况、经验、困难及建议。

② 项目具体实施人员对于项目实施情况、遇到的困难、管理过程中发生的问题采取的解决办法、涉及的问题，项目实施后与实施前在管理水平、满意度等方面发生的变化、产生的效果，对项目及实施过程中的意见和建议。

2. 访谈方式

我们将提前与该部门资金项目的相关领导或工作 人员预约，由评价小组提供访谈提纲，尽量采取上门访谈的 方式，如果上门访谈难以进行，则将采取电话访谈等其他的方式。访谈对象包括与项目相关的领导、工作人员等，主要采取座谈会的方式。

3. 问卷调查

①调查对象、目的和内容

A、调查对象

本次调研的对象为该部门资金直接受益的受众群体。

B、调查目的

为更有效地反映项目绩效，客观测定专项资金的社会效果，依据公共支出绩效评价“为顾客服务”的原理，引入“市 民满意度”指标，对该部门资金项目实施开展满意度调 查。

C、调查内容

该部门资金项目的满意程度，包括对该项目的了解、反映问题处理情况、对项目整体的满意度、项目进行过程中有待改进的方面及合理化建议。

3.调查方式

本次该部门资金项目满意度问卷调研计划主要通过发放的方式进行，具体将根据与该部门资金管理方沟通情况进行调整，如需要项目组评价人员现场发放的，则将调整为现场发放。

调查分为如下三个步骤：

步骤一：实地调查前的工作准备

结合项目的实际情况，根据项目的规模和影响范围确定进行问卷调查的样本。

步骤二：开展实地调查

根据调查要求，绩效评价小组计划时间开展实地调查，获取服务对象满意度的一手信息。调查完成后，调查 问卷由绩效评价小组工作人员即时回收。

步骤三：调查结果统计绩效评价小组工作人员把调查填写的问卷汇总成调查问卷汇总表，之后再根据满意度统计方法计算出项目的满意度。

**附件4 质量保障措施**

**（一）准备阶段**

本次绩效评价设计的质量控制主要从以下几个方面进 行：绩效评价的实施方案是否满足管理者的要求，是否具有 可行性，是否满足本《办法》的要求；绩效评价拟采用的方 法是否恰当、可行，所涉及的资料是否可以收集到；是否对绩效评价活动的相关人员进行了培训；每项绩效评价活动是否指定明确的责任人；评价小组是否安排足够人力资源的时间来保证绩效评价工作的顺利开展，安排的人员结构是否合理。

对准备阶段的质量进行控制，如果《绩效评价实施方案》 不能满足上述要求，评价组应主动与评价小组进行沟通，使其理解管理部门的要求，限定其在规定的时间内修改《绩效评价实施方案》。

**（二）实施阶段**

绩效评价实施的质量控制主要从以下几个方面进行：是否开展了《绩效评价实施方案》中确定的全部评价活动；是 否按照《绩效评价实施方案》中规定的时间开展绩效评价活动；评价活动是否按本《方案》要求的规范程序开展，各项 活动所收集到的资料、证据是否清晰、完整；是否根据本《方案》要求对收集的资料、证据进行整理、核实和确定。

评价组应随时保持与评价小组的联系，了解评价活动的进展，必要时还可以参与到绩效评价的活动中。如果绩效评价活动不能满足上述要求，评价组应当要求评价小组进行改正。如果有的绩效活动确实不能开展，评价小组应当对不能 开展评价活动的事项作出说明，并分析可能造成的影响，在 评价报告中予以披露。

**（三）报告的审核模式**

评价组在完成评价报告初稿后，与被评价单位交换意 见，提交评价组进行审核，评价组就评价报告初稿提出修改 和完善评价报告意见和建议，限定评价小组在规定的时间进行修改和完善，形成评价报告终稿，在与被评价单位交换意见后再次提交给评价组，评价组审核不误后，出具正式的绩 效评价报告。

**（四）报告阶段**

评价报告质量是质量控制的核心。评价报告的质量体现在以下几个方面：评价报告的格式是否满足本《办法》的要求；评价报告的语言表达是否明确、易于理解且没有歧义；评价报告是否对所有的关键问题都进行了回答；评价报告采用的证据是否相关、有效、可靠和准确；绩效分析是否客观、系统、符合逻辑；评价结论是否清晰，并有充分的证据支持；总结的经验教训是否清晰明确、有证据支持；提出的建议是否有针对性，对管理部门改进管理、改善决策是否有帮助；报告的附件是否齐全。

评价组要针对上述内容对评价报告初稿进行检查，如果报告初稿没有符合上述要求，评价组要向评价小组明确提出，并要求其在限定的时间内进行改正。对于评价报告终稿仍存在不足，则要求评价小组解释原因，并在评价局限性中加以说明。