

# 槐荫区济南西站综合服务中心 物业保安管理服务项目 2022 年全周期跟踪评价报告

委托单位：槐荫区财政局

预算单位：槐荫区济南西站综合服务中心

项目实施单位：山东海之纳物业发展有限公司

跟踪问效机构：山东信鑫会计师事务所（普通合伙）

2022 年12 月

## 目录

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 摘要.....                  | 1  |
| 一、项目基本情况.....            | 1  |
| 二、项目资金投入、使用情况.....       | 1  |
| 三、全周期跟踪评价工作开展情况.....     | 2  |
| 四、绩效目标完成情况分析.....        | 3  |
| 五、附件.....                | 4  |
| 正文.....                  | 1  |
| 一、项目基本情况.....            | 1  |
| （一）项目背景 .....            | 1  |
| （二）项目主要内容及负责单位 .....     | 2  |
| （三）项目绩效目标 .....          | 2  |
| 二、项目资金投入、使用情况.....       | 4  |
| 三、全周期跟踪评价工作开展情况.....     | 5  |
| （一）跟踪评价目的 .....          | 5  |
| （二）跟踪评价对象及内容 .....       | 5  |
| （三）跟踪评价依据 .....          | 6  |
| （四）跟踪评价原则、方法 .....       | 6  |
| （五）跟踪评价指标体系 .....        | 8  |
| （六）跟踪评价工作计划、程序 .....     | 9  |
| 四、绩效目标完成情况分析.....        | 11 |
| （一）综合评价结论 .....          | 11 |
| （二）绩效评价指标分析 .....        | 12 |
| 五、附件.....                | 15 |
| 附件 1 调查问卷报告 .....        | 16 |
| 附件 2 全周期跟踪问效指标体系得分表..... | 21 |

## 摘要

### 一、项目基本情况

#### （一）项目背景

济南西站作为济南“西大门”，作为“齐鲁门户”、桥梁京沪、联通全国的重要窗口，市委市政府和区委区政府对环境品质和综合治理也高度重视，要求为全区乃至全市的经济社会高质量发展，发挥更大的“枢纽”作用。

#### （二）项目主要内容及负责单位

项目名称：槐荫区济南西站综合服务中心物业保安管理服务，以下称“本项目”。本项目为济南西站广场范围内的物业服务。承接单位为：山东海之纳物业发展有限公司。

#### （三）项目绩效目标

将物业管理工作纳入日常行政管理中，通过增强站区物业管理工作的科学性、规范性、及时性和有效性，使站区的运行有序、环境卫生整洁、设施运行安全，为旅客的出行营造安全、有序的环境，并为济南“西大门”打造整洁靓丽的窗口形象。

### 二、项目资金投入、使用情况

本项目的预算单位为济南西站综合服务中心，本项目计划预算总额为4,480,000.00元，与物业公司签订的中标合同

金额为4,574,800.89元，截止2022年11月账面济南西站综合服务中心2022年度共收到财政资金合计2,035,298.37元。

### 三、全周期跟踪评价工作开展情况

#### （一）跟踪评价目的

通过对本项目2022年度实施情况进行跟踪评价，全面分析项目资金使用、管理和实施情况，实现“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”的项目全过程预算绩效管理。

#### （二）跟踪评价对象及内容

1、本次跟踪问效的对象是槐荫区西客站物业管理费项目专项资金项目资金使用情况，涉及财政预算资金448万元。

2、项目评价内容包括截至2022年11月30日项目资金管理 & 绩效情况、主管部门及项目实施单位对该项目实施过程的管理工作情况。

#### （三）跟踪评价依据

#### （四）跟踪评价原则、方法

1、跟踪评价评价原则：（1）科学规范原则。（2）绩效相关原则。（3）公开透明原则。（4）激励约束原则。

2. 评价方法：本次全周期跟踪评价坚持在“客观、公正、科学、规范”的前提下实施简便有效的原则，综合运用比较法、因素分析法、公众评判法等方法，采取定量优先、定量与定性相结合，全面跟踪评价与抽样调查、现场核查与综合

分析相结合的方式评价。

#### （五）跟踪评价指标体系

本项目全周期跟踪评价指标评价体系整体框架共设置决策、过程、产出、效益4个一级指标。

#### （六）跟踪评价工作计划、程序

##### 1、全周期跟踪问效评价工作计划

（1）成立跟踪问效评价工作组（2）明确绩效跟踪任务，部署项目分工，初步拟定跟踪问效评价工作方案及评价指标体系。（3）项目评价组进驻现场通过询问、调研、查阅等方式，采集项目实施过程的全部基础数据。（4）对各项目所采集的数据进行比对、复核汇总、分类整理并综合分析，并再次进行现场访谈落实。（5）在取得详实资料和数据的基础上，按照规定的文本格式和内容撰写项目全周期跟踪问效评价报告。

##### 2、全周期跟踪评价工作程序

（1）前期准备工作（2）评价实施过程（3）全周期跟踪评价总结分析及报告撰写（4）全周期跟踪评价报告复核（5）提交报告，底稿归档。

### 四、绩效目标完成情况分析

#### （一）综合评价结论

本项目综合得分为92.25分，评价等级为“优”。

#### （二）绩效评价指标分析

依据绩效评价指标体系，分别从决策、过程、产出、效益四个方面进行分析，具体如下：

1. 项目决策指标分值14分，得分13分，得分率92.86%。
2. 项目过程指标分值26分，得22.82分，得分率87.77%。
3. 项目产出指标分值36分，得分35分，得分率97.22%。
4. 项目效益指标分值24分，得分21.44分，得分率89.33%。

## 五、附件

- 1、调查问卷报告及问卷汇总表
- 2、全周期跟踪问效指标体系得分表

## 正文

### 一、项目基本情况

#### （一）项目背景

济南西站作为济南“西大门”，是济南西部地区重要交通枢纽，每年运输旅客达两千余万人。作为“齐鲁门户”、桥架京沪、联通全国的重要窗口，市委市政府和区委区政府对环境品质和综合治理也高度重视，要求进一步提高站区环境卫生、运行秩序、安全稳定等工作水平，为全区乃至全市的经济社会高质量发展，发挥更大的“枢纽”作用。

根据中共槐荫区委机构编制委员会《关于印发济南市槐荫区济南西站综合服务中心机构职能编制规定》，济南西站综合服务中心贯彻党中央关于交通运输工作的方针政策和决策部署，落实省委工作要求和市委、区委有关工作安排，济南西站综合服务中心担任西站周边卫生清理、交通秩序维护、志愿服务等工作，以维护西站片区的和谐稳定。随着中国特色社会主义市场经济体制的逐步完善，服务改革也在不断深化，把站区广场的秩序、卫生、维修等物业管理工作面向社会外包，槐荫区济南西站综合服务中心将济南西站物业管理项目作为重点项目，以便能够确保站区运行有序、环境卫生整洁、设施运行安全，对营造安全、有序的出行环境和整洁靓丽的窗口形象，具有不可或缺的重要意义。

## （二）项目主要内容及负责单位

项目名称：槐荫区济南西站综合服务中心物业保安管理服务，以下称“本项目”。本项目为济南西站广场范围内的物业服务。项目服务区域为东至齐州路，南至日照路，西至顺安路，北至威海路大理石材外边缘的广场管理处负责区域及P3生活区。物业服务范围包括上述区域（济南西站综合服务中心管理范围）的保洁、绿化、设施设备维修、秩序维护。

山东海之纳物业发展有限公司通过中标方式承担济南西站物业费管理项目。项目预算单位：槐荫区济南西站综合服务中心，项目实施时间：2022年1月8日—2023年1月7日。

山东海之纳物业发展有限公司成立于2019年04月11日，统一社会信用代码：91370104MA3PHMK136，法定代表人：王辉，企业类型：有限责任公司（自然人独资），注册资本：500万元，登记机关：济南市槐荫区市场监督管理局，住所：山东省济南市槐荫区齐鲁大道6号济南西站北办公楼101室。经营范围：物业管理；停车场服务；保洁服务；家政服务；清洗服务；洗衣服务；城市垃圾清运服务等以及其他按法律、法规、国务院决定等规定未禁止和无需经营许可的项目。

## （三）项目绩效目标

### 1. 项目绩效总目标。

将物业管理工作纳入日常行政管理中，由物业管理企业



针对站区相关物业的实际处境，量体裁衣的打定物业管理实施方案，通过增强站区物业管理工作的科学性、规范性、及时性和有效性，使站区的运行有序、环境卫生整洁、设施运行安全，为旅客的出行营造安全、有序的环境，并为济南“西大门”打造整洁靓丽的窗口形象。

## 2. 项目绩效具体目标。

为实现上述总目标西客站进行考核评分对日常管理情况施行量化考核、并对对物业工作进行实地巡查、督导。具体如下：

(1) 保洁、绿化目标：对广场各区域实行定人、定时、定期的“三定”清扫工作，落实卫生包干责任制，加大机械化清扫力度，切实做到人机清扫相结合；广场内“除四害”及卫生死角清理工作做细做密，有效防治了害虫滋生；细化美化公共卫生间，规范清洁流程；促进垃圾分类工作的顺利开展，建立垃圾分类台账，每月报送。

(2) 物业设施维修运营管理目标：安全巡查制度，规范设施维修、报批流程，并做好巡查记录及维修清单统计；对每一项工作做到有安排、有监管、有验收，确保问题及时处理，如广场设施设备零星维修，设施安全巡查，安全隐患处理等；为满足旅客出行需要，在广场科学选址，增设了休闲座椅，有效解决旅客的不便，提升城市文明。

(3) 秩序维护目标：根据广场区域的旅客、车辆分布等情

况，进行合理划分、网格管理，设立“钉子岗”及机动巡查人员；结合管理要求，针对不同岗位，完善管理内容及责任，并与机动巡查队协同监管出租车的正常载客。做好秩序管控，维护东西广场及管辖区域的社会和公共秩序安全、稳定。

## 二、项目资金投入、使用情况

本项目的预算单位为济南西站综合服务中心，本项目计划预算总额为4,480,000.00元，与物业公司签订的中标合同金额为4,574,800.89元，截止2022年11月账面济南西站综合服务中心2022年度共收到财政资金合计2,035,298.37元，为1-7月份资金，6、7月份资金未完全到位，专项经费到位率44.49%。合同约定的费用明细如下：

| 序号  | 费用项目  | 金额（元）        | 备注   |
|-----|-------|--------------|------|
| 1   | 人工费   | 2,414,160.00 | 94 人 |
| 2   | 保险费   | 1,250,038.32 | 94 人 |
| 3   | 服装费   | 143,000.00   |      |
| 4   | 机械设备费 | 247,433.83   |      |
| 5   | 劳保用品  | 6,400.00     |      |
| 6   | 卫生器材  | 9,635.00     |      |
| 7   | 卫生用品  | 37,190.00    |      |
| 8   | 培训费   | 46,694.37    | 1%   |
| 9   | 管理费   | 140,083.12   | 3%   |
| 10  | 税金    | 280,166.25   | 6%   |
| 合 计 |       | 4,574,800.89 |      |

截止 2022 年 11 月账面累计物业费实际支出 2,035,298.37 元，具体使用情况详见下表：

| 2022 |    | 记账凭证号   | 摘要         | 发生额        |
|------|----|---------|------------|------------|
| 月    | 日  |         |            |            |
| 4    | 26 | 04-0008 | 物业管理费（1 月） | 386,483.40 |

|     |    |         |             |              |
|-----|----|---------|-------------|--------------|
| 4   | 27 | 04-0009 | 物业管理费（2月）   | 381,133.40   |
| 6   | 17 | 06-0002 | 物业管理费（3月）   | 381,233.40   |
| 8   | 17 | 08-0003 | 物业管理费（4月）   | 381,233.40   |
| 9   | 21 | 09-0006 | 物业管理费（5月）   | 381,233.40   |
| 11  | 30 | 11-0025 | 物业管理费（6、7月） | 123,981.37   |
| 合计： |    |         |             | 2,035,298.37 |

### 三、全周期跟踪评价工作开展情况

#### （一）跟踪评价目的

通过对本项目2022年度实施情况进行跟踪评价，全面分析项目资金使用、管理和实施情况，进一步分析资金支出和项目实施中存在的影晌绩效目标实现程度、项目实施进度、资金支出进度等的具体问题，并明确责任主体，督促责任主体及时落实整改，保障项目总体目标实现。为做好预算绩效管理，提高财政资金效益，优化财政支出结构提供依据。及时总结经验，分析存在的问题，将绩效评价结果作为财政政策设计和审核、年度预算安排及执行调整、资金管理机制持续优化的重要参考，促进项目实施与预算活动深度融合，切实提高财政资金使用效果。实现“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”的项目全过程预算绩效管理。

#### （二）跟踪评价对象及内容

1、本次跟踪问效的对象是槐荫区西客站物业管理费项目专项资金项目资金使用情况，涉及财政预算资金448万元。

2、本次评价评价的内容

项目评价内容包括截至2022年11月30日项目资金管理及绩效情况、主管部门及项目实施单位对该项目实施过程的管理工作情况。

### （三）跟踪评价依据

（1）财政部《关于印发项目支出绩效评价管理办法的通知》（财预〔2020〕10号）；（2）省委办公厅、省政府办公厅《关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（鲁发〔2019〕2号）；（3）济南市财政局关于印发《济南市市级预算绩效管理委托第三方机构管理办法（试行）》的通知（济财绩〔2020〕1号）；（4）济南市财政局关于印发《济南市市级预算支出项目第三方机构绩效评价工作规程（试行）的通知》（济财绩〔2020〕2号）；（5）济南市财政局关于印发《市级重大政策和项目全周期跟踪问效实施方案》的通知（济财绩〔2020〕15号）；（6）其他与西客站物业管理费项目相关的政策、制度、要求、办法等资料；（7）预算单位按照评价工作要求提供的其他相关资料，包括项目自评报告、数据统计汇总表等；（8）评价工作人员通过现场收集、调查、核实等获得的资料等。

### （四）跟踪评价原则、方法

#### 1、跟踪评价原则

（1）科学规范原则。绩效评价应当严格执行规定的流程步骤，做到指标合理、标准科学、方法适当、结果可信。（2）

绩效相关原则。根据评价对象的特点，针对项目决策、过程、产出、效益进行绩效评价，评价结果应当清晰反映绩效目标的实现情况以及预算支出和绩效之间的对应关系。（3）公开透明原则。评价结果应当符合真实、客观、公正的要求，依法依规公开并接受监督。我们在评价工作中，始终坚持独立的第三方立场，保持客观、公正，时刻接受相关部门的监督。（4）激励约束原则。评价结果与项目的设立、保留、整合、调整和退出相挂钩，作为改进管理、安排预算的重要依据。

## 2. 评价方法

本次全周期跟踪评价坚持在“客观、公正、科学、规范”的前提下实施简便有效的原则，综合运用比较法、因素分析法、公众评判法等方法，采取定量优先、定量与定性相结合，全面跟踪评价与抽样调查、现场核查与综合分析相结合的方式评价。此外，通过查阅项目档案、调取档案及相关资料研究、小组讨论、数据核查、电话访谈、现场问询、满意度问卷调查等方法进行评价。具体如下：

（1）听取情况介绍听取西客站综合服务中心对本项目绩效目标设定及完成程度、组织管理制度建设及落实情况、预算支出执行情况、财务管理状况、项目产出和效益等情况介绍。通过听取情况介绍作为跟踪评价分析评价的依据。

### （2）资料核查

根据提供的资料数据，围绕项目资金落实、业务管理、财务管理、项目产出、项目效益等指标，通过查阅账簿、凭证等相关资料，对项目的财务数据信息进行整理分析，判断财务制度的健全性、有效性和本项目资金核算的合法性、规范性。以便对项目绩效进行客观、科学、合理地跟踪评价。

### （3）进行实地核查

通过对项目的实地核查，了解项目的最新动态和运行现状，并通过反复沟通了解项目的部分信息数据，核实款项使用情况与产生的效益。使跟踪评价量化指标评价更充分，以保证跟踪评价评价与项目的实际执行情况衔接。

### （4）分析评价

以财政资金使用单位收集到的资料形成的底稿、各种核对记录、访谈和调查问卷等相关资料为基础，对项目资料和数据进行汇总分析，确保数据和资料的真实性、有效性。并对照绩效目标和评价指标及标准，对跟踪评价项目资金的投入、过程、产出和效果等方面进行分析评价，总结项目全周期存在的问题，进行相关原因分析。

### （五）跟踪评价指标体系

通过与本项目相关人员进行沟通，结合预算单位提供的绩效目标表、自评资料及其他档案资料，跟踪评价小组了解到本项目实施进度与付款进度不完全一致。跟踪评价评价小组设置了一个绩效指标评价体系，在该体系中选取最能体现

本项目实际情况的指标作为一级、二级、三级指标，再针对三级指标所对应的评价内容的特点，设定具体的第四级指标，本项目全周期跟踪评价指标评价体系整体框架共设置决策、过程、产出、效益4个一级指标，下设项目立项、绩效目标、资金投入、资金管理、组织实施、产出数量、产出质量、产出时效、实施效益、可持续影响、满意度11个二级指标，根据项目实际情况细分为23个三级指标。指导评价依据包括国家法律法规和政策制度、项目单位职能文件、项目业务及财务管理办法、资金管理辦法、单位管理制度、绩效目标申报表、项目初步设计报告、预算批复指标文件、自评报告、会计账簿、财务拨款凭证、实际支出凭证、调查问卷、访谈等

#### （六）跟踪评价工作计划、程序

##### 1、全周期跟踪问效评价工作计划

本项目全周期跟踪问效工作于2022年11月18日开始，计划为：（1）成立跟踪问效评价工作组，同时组织开展项目前期调研。（2）明确绩效跟踪任务，召开评价小组第一次工作会议，部署项目分工，初步拟定跟踪问效评价工作方案及评价指标体系。（3）项目评价组进驻现场通过询问、调研、查阅等方式，采集项目实施过程的全部基础数据。（4）对各项目所采集的数据进行比对、复核汇总、分类整理并综合分析，并再次进行现场访谈落实。（5）在取得详实资料和数据的基础上，按照规定的文本格式和内容撰写项目全周

期跟踪问效评价报告。

## 2、全周期跟踪评价工作程序

(1) 前期准备工作：确定跟踪对象、组建跟踪小组、收集调查资料、设计评价方案等四个方面。2022年11月18日起，我们接受槐荫区财政局委托，在明确评价目的、评价对象、范围及项目内容的基础上，根据全周期跟踪问效规范的要求和本次跟踪的实际情况，拟订全周期跟踪问效工作计划，组建2022年西客站物业费项目全周期跟踪问效评价工作组。工作小组成员名单如下：

| 姓名  | 职务    | 职称             | 学历 | 项目具体分工                                                                                                                                                          |
|-----|-------|----------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 熊玉霞 | 项目负责人 | 注册会计师<br>中级会计师 | 专科 | 负责全周期跟踪评价工作的内部和外部协调，工作安排，并对整个项目的工作情况进行监督、管理和控制；监督全周期跟踪评价工作的具体执行，包括与委托评价单位洽谈、沟通，全面把控项目进度，随时了解评价各工作时段进展情况，并解决不可预见的问题。负责撰写评价工作方案。全面参与了解评价项目各环节工作，根据工作进度及突发情况，调派人员。 |
| 葛巧  | 项目助理  | 中级会计师          | 本科 | 负责审核项目决策、项目绩效、项目管理等方面。对项目资料进行整理分析，完善评价指标体系并完成报告的具体撰写                                                                                                            |
| 吕庆美 | 项目助理  | 中级会计师          | 本科 | 负责审核资金拨付、资金管理，财务制度健全性等方面。                                                                                                                                       |

(2) 评价实施过程：按照全周期跟踪问效办法要求，2022年11月18日全周期跟踪问效工作组进驻现场，在搜集准备有关资料的基础上，对所有资料进行核实、验证。采取相关人员会谈、数据资料分析、实地核查等方式，对被跟踪项目的相关资料信息进行收集、整理、汇总，以跟踪该项目在项目决策、项目管理上是否依法依规，在项目绩效方面是否高效



可持续。

（3）全周期跟踪评价总结分析及报告撰写：2022年12月02日首先对项目所采集的数据进行比对、复核汇总、分类整理并综合分析，核查跟踪工作中是否存在重复和遗漏的情况。以此撰写项目全周期跟踪问效报告初稿。

（4）全周期跟踪评价报告复核：山东信鑫会计师事务所（普通合伙）项目负责人对项目组做出的初步结论进行审核论证，再由审核部门负责人和审计部门负责人复核确认，2022年12月02日形成跟踪问效评价报告初稿。

（5）提交报告，底稿归档：2021年12月25日定稿跟踪问效评价报告，经事务所三级复核后确定正式对委托方槐荫区财政局提交。同时项目小组全体人员在全周期跟踪评价工作中涉及的工作底稿进行整理、完善并归档。

#### 四、绩效目标完成情况分析

##### （一）综合评价结论

本项目综合得分为92.25分，评价等级为“优”。项目成果如下：

（1）环境卫生方面，切实做到人机清扫相结合；有效防治了害虫滋生；细化美化公共卫生间并成功入选济南“最美公厕”；促进垃圾分类工作的顺利开展，建立垃圾分类台账。

（2）工程维修维护方面，本年度广场设施设备零星维修2000余次；设施安全巡查280余次；安全隐患处理500余处；

为满足旅客出行需要，在广场科学选址，增设了14套休闲座椅，有效解决了旅客的不便，提升了城市文明和美化了环境。

（3）秩序维护方面，本年度劝阻不文明行为1000余次；驱离违规推销人员150余次；制止劝离广场违规拉客人员600余次，清理、摆放广场及周边违停非机动车20000余辆。做好秩序管控，维护了东西广场及管辖区域的社会和公共秩序安全、稳定。

## （二）绩效评价指标分析

依据绩效评价指标体系，分别从决策、过程、产出、效益四个方面进行分析，具体如下：

1. 项目决策指标分值14分，得分13分，得分率92.86%。

（1）立项依据必要性指标分值2分，得2分。

依据中共槐荫区委机构编制委员会《关于印发济南市槐荫区济南西站综合服务中心机构职能编制规定》，本项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；与部门职责范围相符，属于部门履职所需。

（2）立项程序规范性指标分值2分，得2分。

根据《关于批复2022年批复区级部门预算的通知》（济槐财预指[2022]1号）及2022年领导班子会议纪要，本项目立项符合规范。

（3）绩效目标合理性指标分值3分，得3分。

本项目绩效目标合理。

(4) 绩效指标明确性分值3分，得3分。

本项目绩效目标非常明确。

(5) 预算编制科学性指标分值2分，得1分。

该项目预算额度缺乏一定的测算依据，缺乏科学的论证。

(6) 资金分配合理性指标分值2分，得2分。

资金分配合理。

2. 项目过程指标分值26分，得22.82分，得分率87.77%。

(1) 资金到位率指标分值4分，得1.82分。

资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。预算资金448万元，实际到位资金204万元，资金到位率=45.43%，得权重分1.82分。

(2) 预算执行率指标分值4分，得4分。

该项目2021年实际到位资金204万元，实际支出资金204万元，预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%=100%。每降低5%，扣除10%权重分，降低不超过5%，不扣分。

(3) 资金使用合规性指标分值4分，得4分。

该项目资金拨付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；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、资金未用于改造工程、虚列支出等情况。

(4) 管理制度健全性指标分值4分，得4分。

该项目具备较完善的项目管理制度、财务管理制度。

（5）制度执行有效性指标分值4分，得4分。

该项目制度执行较为有效，各种手续完备，资料比较齐全，项目实施落实到位。

（6）政府采购规范性指标分值4分，得4分。

公开招标、合同资料等齐全并及时归档。

（7）项目自评分值2分，得1分。

有项目自评，但项目划分不明确，不规范。故得1分。

3. 项目产出指标分值36分，得分35分，得分率97.22%。

（1）产出数量，指标分值15分，得15分。

卫生方面，物业公司对广场各区域实行定人、定时、定期的“三定”清扫工作，每日都有专人卫生巡查并记录；设施维护方面，对每一项工作做到有安排、有监管、有验收，确保问题及时处理，广场设施设备零星维修2000余次，设施安全巡查280余次安全隐患处理500余处；秩序维护方面，本年度劝阻不文明行为1000余次；驱离违规推销人员150余次；制止劝离广场违规拉客人员600余次，清理、摆放广场及周边违停非机动车20000余辆。

（2）产出质量，指标分值15分，得15分。

卫生方面，切实做到人机清扫相结合，细化美化公共卫生间，规范清洁流程，并成功入选济南“最美公厕”。工程维修方面，建立公共区域设施设备的安全巡查制度，规范设

施维修、报批流程，并做好巡查记录及维修清单统计；秩序维护方面，根据广场区域的旅客、车辆分布等情况，进行合理划分、网格管理，并做好巡查监管，维护了东西广场及管辖区域的社会和公共秩序安全、稳定。

（3）产出时效，指标分值6分，得6分。

物业项目每月按时完成，即使在资金未完全到位的情况下，仍能按合同规定完成保洁、维护、安保工作。

4. 项目效益指标分值24分，得分21.44分，得分率89.33%。

（1）社会效益指标分值10分，得9分。

根据调查问卷，居民反映良好。

（2）可持续影响指标6分，得6分。

建立长效管理机制，进一步提高服务质量和工作效能，及时跟进物业管理项目工作进度，制定出切实可行的工作方案和绩效目标，落实具体措施，确保济南西站物业管理工有序推进，为旅客营造良好的出行环境。

（3）社会公众满意度指标

根据调查问卷报告结果，群众综合满意度80.46%，指标得分=8\*80.46%=6.44分。

## 五、附件

1、调查问卷报告及问卷汇总表

2、全周期跟踪问效指标体系得分表

## 附件 1 调查问卷报告

### 调查问卷报告

#### 一、调查目的

此次问卷调查的目的旨在了解对槐荫区济南西站综合服务中心物业保管理服务项目的执行准确性、及时性，项目效果，满意度。通过调查，了解展会实施效果及实施过程中存在问题。共计发放50份，有效回收50份，回收率100%。对以下问题进行算术平均，计算出总满意度约为80.46%。

#### 二、调查对象

调查对象及范围西客站辖区居民。具体范围包括：东至齐州路，南至日照路，西至顺安路，北至威海路的大理石材外边缘的广场管理处负责区域及P3生活区。

#### 三、调查方式

本次调查采取的是随机问卷调查。抽取部分展会参展商发放调查问卷，填写相关问题。我们共发放问卷50份，回收50份，回收率100%。

#### 四、调查内容

此次调查问卷共设计满意度问题10项，问卷的内容主要是针对辖区居民对绿环及养护情况、硬件设施、地面墙面、水池、手盆、门窗、镜面等的卫生状况、垃圾处置点、垃圾分类管理、物业发现问题及时处理情况、工作人员的工

作效率和态度及整体环境卫生的满意度进行调查。

## 调查结果

### （一）受访者基本信息

1、受访者性别构成：男性占54%，女性占46%

2、受访者在本区区域居住时间：居住1年以下的占14%，居住1-3年的占34%，居住3-5年的占24%，居住5年以上的占28%。

### （二）基本问题调查结果

1、被调查居民对槐荫区西客站开展2022年西客站物业管理费项目的综合了解程度为74.40%。

2、被调查居民认为通过2022年西客站物业管理费项目的实施对环境改善情况显著的比例为81.20%

### （三）满意度调查

1、被调查居民对绿化及养护情况的满意度为76.80%。

2、被调查居民对新建的便民设施（如宣传栏、公共座椅等）的实用性和质量的满意度为81.60%。

3、被调查居民对西客站的地面墙面、水池、手盆、门窗、镜面等的卫生状况的满意度为79.20%。

4、被调查居民对垃圾处置点的及时性和卫生性的满意度为79.40%。

5、被调查居民对垃圾垃圾分类管理效果的满意度为79.60%。

6、被调查居民对物业发现问题及时处理情况的效率效果的满意度为80.40%。

7、对物业工作人员的工作效率和工作质量的满意度为81.60%。

8、对物业工作人员的工作态度的满意度为84.00%。

9、对西客站物业管理的整体环境卫生的满意度为79.60%。

10、对物业管理项目工作的总体评价满意度的满意度为82.40%。

综上所述，我们得出的结论是本项目周边居民对西客站物业服务较为满意，整体满意度为80.46%。

问卷调查结果扼要分析如下：



## 调查问卷的分析统计

| 问题类别    | 问卷题目                                             | 选项人数统计 |    |    |    |    | 选项百分比  |        |        |        | 满意度等   | 整体满意度  |
|---------|--------------------------------------------------|--------|----|----|----|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|         |                                                  | A      | B  | C  | D  | 合计 | A      | B      | C      | D      |        |        |
| 一、基本信息  | 1、您的性别： A. 男 B. 女                                | 27     | 23 |    |    | 50 | 54.00% | 46.00% |        |        |        |        |
|         | 2. 您在本区域居住年限：A. 1 年以下 B. 1-3 年 C. 3-5 年 D. 5 年以上 | 7      | 17 | 12 | 14 | 50 | 14.00% | 34.00% | 24.00% | 28.00% |        |        |
| 二、基本问题  | 1. 您对槐荫区西客站开展 2022 年西客站物业管理费项目的了解程度？             | 11     | 17 | 20 | 2  | 50 | 22.00% | 34.00% | 40.00% | 4.00%  | 74.40% |        |
|         | 2. 您认为通过 2022 年西客站物业管理费项目的实施对环境改善情况如何？           | 17     | 22 | 9  | 2  | 50 | 34.00% | 44.00% | 18.00% | 4.00%  | 81.20% |        |
| 三、满意度调查 | 1、您对于西客站的绿化及养护情况是否满意？                            | 5      | 35 | 8  | 2  | 50 | 10.00% | 70.00% | 16.00% | 4.00%  | 76.80% | 80.46% |
|         | 2、您对于西客站新建的便民设施（如宣传栏、公共座椅等）的实用性和质量是否感到满意？        | 11     | 32 | 7  | 0  | 50 | 22.00% | 64.00% | 14.00% | 0.00%  | 81.60% |        |
|         | 3、您对西客站的地面墙面、水池、手盆、门窗、镜面等的卫生状况是否满意？              | 10     | 31 | 7  | 2  | 50 | 20.00% | 62.00% | 14.00% | 4.00%  | 79.20% |        |

| 问题类别 | 问卷题目                                      | 选项人数统计 |    |    |   |    | 选项百分比  |        |        |       | 满意度等   | 整体满意度 |
|------|-------------------------------------------|--------|----|----|---|----|--------|--------|--------|-------|--------|-------|
|      |                                           | A      | B  | C  | D | 合计 | A      | B      | C      | D     |        |       |
|      | 4、您对西客站的垃圾处置点的及时性和卫生性是否满意？                | 11     | 28 | 10 | 1 | 50 | 22.00% | 56.00% | 20.00% | 2.00% | 79.40% |       |
|      | 5、您对西客站的垃圾垃圾分类管理效果是否满意？                   | 11     | 30 | 7  | 2 | 50 | 22.00% | 60.00% | 14.00% | 4.00% | 79.60% |       |
|      | 6、请问您对西客站物业发现问题及时处理情况的效率效果是否满意？           | 10     | 34 | 4  | 2 | 50 | 20.00% | 68.00% | 8.00%  | 4.00% | 80.40% |       |
|      | 7、您对西客站物业工作人员的工作效率和工作质量是否满意？              | 15     | 27 | 6  | 2 | 50 | 30.00% | 54.00% | 12.00% | 4.00% | 81.60% |       |
|      | 8、您对西客站物业工作人员的工作态度是否满意？                   | 15     | 30 | 5  | 0 | 50 | 30.00% | 60.00% | 10.00% | 0.00% | 84.00% |       |
|      | 9、您对西客站物业管理的整体环境卫生是否满意？                   | 10     | 32 | 6  | 2 | 50 | 20.00% | 64.00% | 12.00% | 4.00% | 79.60% |       |
|      | 10、您对西客站物业管理项目工作的总体评价是？                   | 13     | 33 | 2  | 2 | 50 | 26.00% | 66.00% | 4.00%  | 4.00% | 82.40% |       |
|      | 四、您对槐荫区西客站的工作还有哪些意见或建议？请您提出具体的完善建议和宝贵意见：无 |        |    |    |   |    |        |        |        |       |        |       |

附件 2 全周期跟踪问效指标体系得分表

| 一级指标          | 二级指标         | 三级指标    | 分值 | 指标解释                                              | 评分标准                                                                             | 得分 | 评分说明                                                     |
|---------------|--------------|---------|----|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------|
| 项目决策<br>(14分) | 项目立项<br>(4分) | 立项依据必要性 | 2  | 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      | 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; (1分)<br>②项目立项是否与部门职责范围相符,属于部门履职所需; (1分)           | 2  | 中共槐荫区委机构编制委员会《关于印发济南市槐荫区济南西站综合服务中心机构职能编制规定》              |
|               |              | 立项程序规范性 | 2  | 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                | ①项目是否按照规定的程序申请设立; (1分)<br>②审批文件、材料是否符合相关要求; (1分)                                 | 2  | 《关于批复 2022 年批复区级部门预算的通知》(济槐财预指[2022]1 号)及 2022 年领导班子会议纪要 |
|               | 绩效目标<br>(6分) | 绩效目标合理性 | 3  | 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 | ①项目是否有绩效目标; (1分)<br>②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性; (1分)<br>③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平; (1分) | 3  | 《关于批复 2022 年批复区级部门预算的通知》(济槐财预指[2022]1 号)                 |
|               |              | 绩效指标明确性 | 3  | 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     | ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标; (1分)<br>②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现; (1分)<br>③是否与项目目标任务数或计划数相对   | 3  | 指标文件、自评报告、情况说明等,《物业管理运营考核评分细则》《物业考核方案》                   |

| 一级指标          | 二级指标          | 三级指标    | 分值 | 指标解释                                                        | 评分标准                                                                                                                  | 得分   | 评分说明                                               |
|---------------|---------------|---------|----|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------|
|               |               |         |    |                                                             | 应。（1分）                                                                                                                |      |                                                    |
|               | 资金投入<br>（4分）  | 预算编制科学性 | 2  | 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 | ①预算内容与项目内容是否匹配；（1分）<br>②预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；（1分）<br>③预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。（1分）                                  | 1    | 《关于批复2022年批复区级部门预算的通知》（济槐财预指[2022]1号）              |
|               |               | 资金分配合理性 | 2  | 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   | ①预算资金分配依据是否充分；（1分）<br>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。（1分）                                                                | 2    | 《关于批复2022年批复区级部门预算的通知》（济槐财预指[2022]1号）              |
| 项目过程<br>（26分） | 资金管理<br>（12分） | 资金到位率   | 4  | 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%。<br>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。<br>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。<br>指标得分=4×资金到位率 | 1.82 | 《关于批复2022年批复区级部门预算的通知》（济槐财预指[2022]1号）、项目支出明细账、相关凭证 |

| 一级指标 | 二级指标           | 三级指标    | 分值 | 指标解释                                              | 评分标准                                                                                                                             | 得分 | 评分说明                                                  |
|------|----------------|---------|----|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------|
|      |                | 预算执行率   | 4  | 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) x100%;<br>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。<br>指标得分=4×预算执行率                                             | 4  | 《关于批复 2022 年批复区级部门预算的通知》(济槐财预指[2022]1 号)、项目支出明细账、相关凭证 |
|      |                | 资金使用合规性 | 4  | 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          | 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;(1 分)<br>②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续;(1 分)<br>③是否符合项目预算批复或合同规定的用途;(1 分)<br>④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。(1 分) | 4  | 合同、量化考核表等                                             |
|      | 组织实施<br>(14 分) | 管理制度健全性 | 4  | 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 | ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度(1 分)<br>②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整(1 分)                                                                          | 4  | 物业考核方案、物业管理运营考核评分细则、物业公司人员考勤及休假管理制度、工程报修流程、工程维修制度。    |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标    | 分值 | 指标解释                                 | 评分标准                                                                                                                       | 得分 | 评分说明                                             |
|------|------|---------|----|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------|
|      |      | 制度执行有效性 | 4  | 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。 | ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定; (1分)<br>②项目调整及支出调整手续是否完备; (1分)<br>③项目合同书、公开招标文件等资料是否齐全并及时归档; (1分)<br>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。 (1分) | 4  | 提供的项目执行各环节的相关资料、考核评分表等; 预算单位按照跟踪评价小组要求的资料清单提供的资料 |
|      |      | 政府采购规范性 | 4  | 考察项目中政府采购执行是否公平、科学、有效                | ①供应商选择的依据是否充分; (2分);<br>②供应商选择的流程是否规范; (2分);                                                                               | 4  | 领导班子集体研究决议——公开招标。                                |
|      |      | 项目自评    | 2  | 主要反映项目实施单位是否对该项目进行自我评价管理             | ①项目单位对项目自评并提供自评报告得1分, 无得0分;<br>②项目自评报告是否规范; (1分)                                                                           | 1  | 有项目自评, 但不规范。                                     |

| 一级指标          | 二级指标          | 三级指标               | 分值 | 指标解释                                                                      | 评分标准                                                                                                                            | 得分 | 评分说明          |
|---------------|---------------|--------------------|----|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|
| 项目产出<br>(36分) | 产出数量<br>(15分) | 保洁、绿化              | 5  | 根据槐荫区西客站物业管理服务项目合同约定的服务范围(计划产出数)和实际服务的内容(实际产出数)进行对比,用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。 | 对广场各区域实行定人、定时、定期的“三定”清扫工作,落实卫生包干责任制,加大机械化清扫力度。广场内“除四害”及卫生死角清理工作做细做密,有效防治了害虫滋生,细化美化公共卫生间,规范清洁流程,促进垃圾分类工作的顺利开展,建立垃圾分类台账,每月报送。(5分) | 5  | 主要负责人访谈、月度考评表 |
|               |               | 物业设施<br>维修运营<br>管理 | 5  | 根据槐荫区西客站物业管理服务项目合同约定的服务范围(计划产出数)和实际服务的内容(实际产出数)进行对比,用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。 | 安全巡查制度,规范设施维修、报批流程,并做好巡查记录及维修清单统计,对每一项工作做到有安排、有监管、有验收,确保问题及时处理,为满足旅客出行需要,在广场科学选址,增设套休闲座椅,有效解决旅客的不便,提升城市文明。(5分)                  | 5  | 主要负责人访谈、月度考评表 |

| 一级指标 | 二级指标          | 三级指标           | 分值 | 指标解释                                                                      | 评分标准                                                                                                                          | 得分 | 评分说明          |
|------|---------------|----------------|----|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|
|      |               | 秩序维护           | 5  | 根据槐荫区西客站物业管理服务项目合同约定的服务范围(计划产出数)和实际服务的内容(实际产出数)进行对比,用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。 | 根据广场区域的旅客、车辆分布等情况,进行合理划分、网格管理,设立“钉子岗”及机动巡查人员;结合管理要求,针对不同岗位,完善管理内容及责任,并与机动巡查队协同监管出租车的正常载客;做好秩序管控,维护东西广场及管辖区域的社会和公共秩序安全、稳定。(5分) | 5  | 主要负责人访谈、月度考评表 |
|      | 产出质量<br>(15分) | 保洁、绿化是否达标      | 5  | 主要反映槐荫区西客站公共场所日常维护、保洁、绿化、公共秩序维护、排污等是否及时并很好的处理                             | 符合合同约定,得5分;未按照合同履行,不得分;其他情况酌情扣分。                                                                                              | 5  | 月度考评表         |
|      |               | 物业设施维修运营管理是否达标 | 5  | 主要反映站区设施设备是否按规范设施维修、报批流程,并做好巡查记录及维修清单统计                                   | 符合合同约定,得5分;未按照合同履行,不得分;其他情况酌情扣分。                                                                                              | 5  | 月度考评表         |
|      |               | 秩序维护是否达标       | 5  | 是否根据广场区域的旅客、车辆分布等情况,进行合理划分、网格管理,设立“钉子岗”及机动巡查人员并与机动巡查                      | 符合合同约定,得5分;未按照合同履行,不得分;其他情况酌情扣分。                                                                                              | 5  | 月度考评表         |



| 一级指标      | 二级指标             | 三级指标        | 分值  | 指标解释                                             | 评分标准                                                                                                   | 得分    | 评分说明                   |
|-----------|------------------|-------------|-----|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------|
|           |                  |             |     | 队协同监管出租车的正常载客。                                   |                                                                                                        |       |                        |
|           | 产出时效（6分）         | 履约及时性       | 6   | 考察预算单位收到财政专项资金后,是否及时开展相关活动,并严格按照约定的完结时间完成约定的项目内容 | 符合合同约定,及时完成工作得6分;未按照合同履行,不得分;其他情况酌情扣分。                                                                 | 5     | 月度考评表                  |
| 项目效益（24分） | 社会效益（10分）        | 社会效益        | 10  | 为群众提供和谐稳定的出行环境                                   | 效果明显,得10分,效果良好得9分,效果一般得8分,效果不好不得分;                                                                     | 9     | 自评报告、调查问卷              |
|           | 可持续影响（6分）        | 长效管理机制健全性   | 6   | 项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况                              | 制定有切实可行的工作方案和绩效目标,落实具体措施                                                                               | 6     | 主要负责人访谈、月度考评表          |
|           | 社会公众或服务对象满意度（8分） | 群众对物业服务的满意度 | 8   | 考察群众对本项目物业服务的满意度                                 | 问卷调查,平均满意度度= ( $\Sigma$ 问卷调查得分 ) / ( 问卷调查总分 $\times$ 问卷调查数量 ) $\times 100\%$<br>指标得分=8分 $\times$ 平均满意度 | 6.44  | 问卷调查:发放问卷调查,根据问卷进行综合评价 |
| 总 分       |                  |             | 100 |                                                  |                                                                                                        | 92.25 |                        |