

临夏市物业指导服务中心东区街道供热抢修 项目绩效评价报告

甘志深通达绩评字〔2023〕第054号

项目名称：东区街道供热抢修项目

实施单位：临夏市物业指导服务中心

委托单位：临夏市财政局

评价机构：甘肃志深通达项目管理咨询有限公司

目录

一、基本情况	2
(一) 项目实施部门概况.....	2
(二) 项目批复概况.....	2
(三) 项目实施情况.....	2
(四) 项目绩效目标.....	3
二、绩效评价工作开展情况	3
(一) 绩效评价目的及对象.....	3
(二) 绩效评价原则、方法.....	5
(三) 绩效评价标准及工作内容.....	7
(四) 评分标准.....	8
(五) 评价依据.....	9
三、绩效评价指标体系得分情况和评价结论	9
(一) 项目绩效评价指标体系得分.....	10
(二) 评价结论.....	11
四、绩效分析	12
(一) 投入指标情况.....	12
(二) 产出指标情况.....	13
(三) 效益指标情况.....	13
(四) 满意度指标.....	14
五、存在的问题	14
(一) 绩效目标管理方面.....	14
(二) 绩效目标实现方面.....	15
(三) 项目管理方面.....	16
六、建议	16
(一) 完善绩效设置与管理.....	16
(二) 促进绩效目标实现.....	17
(三) 规范项目管理.....	18
七、附件	18

甘肃志深通达项目管理咨询有限公司

Gansu Zhishen Tongda Project Management Consulting Co., Ltd

甘志深通达绩评字〔2023〕第054号

临夏市物业指导服务中心 2021 年东区街道供热 抢修项目绩效评价报告

临夏市财政局：

为贯彻落实《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）、《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2021〕10号）等文件精神，全面推进预算绩效管理工作，强化财政预算支出责任，提高财政资金的使用效益。受贵单位委托，甘肃志深通达项目管理咨询有限公司（以下简称“我们”）组成绩效评价组，通过运用规范的绩效评价指标体系和科学的绩效评价方法，于2023年3月26日至5月30日，对临夏市物业指导服务中心2021年东区街道供热抢修项目经费管理和项目实施情况，开展了绩效评价工作。我们实施了包括抽查会计记录、项目资料、实地踏查、问卷调查、访谈等绩效评价工作必要的程序，从资金的资金投入、拨付使用、资金管

理、资金产出、资金效益效率、受益对象的知晓率和满意度等方面进行了本次绩效评价。现将具体情况报告如下：

一、基本情况

（一）项目实施部门概况

临夏市物业指导服务中心是市政府直属科级事业单位，经费来源为市财政全额拨款。主要职能是负责国家、省、州有关物业管理政策、法规、文件的传达和贯彻执行；负责全市物业管理发展规划的拟定和物业管理相关政策及规范性文件的起草；负责物业行业，物业服务企业的管理；负责全市住宅专项维修资金归集收缴和监管；完成国家、省、州和市政府安排的其他有关物业管理工作。机构设置属于事业单位，核定事业编制 22 名，主任 1 名，副主任 2 名，内设五个股室。物业指导中心年末在职人员 26 名，退休 4 名，本年减少 1 人；公益性岗位 4 人。

（二）项目批复概况

1. 项目名称：临夏市物业指导服务中心东区街道供热抢修项目

2. 建设单位：临夏市物业指导服务中心

3. 建设规模及主要建设内容：管网的抢修等

4. 建设年限：一年内

5. 预算总投资：40 万元

6. 资金来源：市级财政资金

（三）项目实施情况

项目资金到位和资金使用：财政拨款项目资金 40 万，支

出 40 万。

项目资金管理：资金到账后，严格按照财政下达的指标和财务管理制度，做到专款专用。但未制定相关项目资金管理办法。

项目组织和项目管理情况：该项目按照相关规定执行，招标手续齐全规范，物业中心安排未对项目实施情况开展监督检查。

（四）项目绩效目标

1. 总体绩效目标

为提高居民供热质量，解决供热矛盾纠纷，提升群众满意度。

2. 具体绩效目标

（1）及时解决供热管网问题，拨付供热管网应急抢修资金；

（2）提高居民供热质量，解决供热矛盾纠纷，提升群众满意度。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的及对象

1. 绩效评价的目的

根据《中华人民共和国预算法》、《财政部关于印发〈预算绩效管理规划〉的通知》（财预〔2012〕396号）等相关文件的要求开展此次绩效评价。财政支出绩效评价旨在通过评价改善部门的财政支出管理，优化资源配置及提高公共服务水平。本次绩效评价遵循国家、临夏市预算绩效管理

文件精神，对临夏市物业指导服务中心东区街道供热抢修项目的实施、投入资金的管理和使用情况进行绩效评价，从财政资金投入的角度探寻项目的产出、效率和效益，发现专项资金管理、使用与项目实施中存在的问题，总结提炼项目的经验和教训，提出有针对性的建议，提高财政专项资金的有效利用度，并进一步剖析社会影响、长效机制和持续影响力等情况。

(1) 核实、了解临夏市物业指导服务中心 2021 年东区街道供热抢修项目支出是否符合经批复的预算内容、履职定位、业务管理等相关要求，防止预算功能缺失。

(2) 通过计算、分析、衡量临夏市物业指导服务中心东区街道供热抢修项目支出绩效涉及的各项指标，客观公正地反映支出资金实际使用和产出情况，预期绩效目标是否实现，为项目绩效管理提供决策参考及政策制定依据。

(3) 通过绩效评价工作，清晰地界定各项工作内容及需要达到的绩效目标，明确绩效监控管理方式，使项目实施单位强化风险意识、责任意识、绩效意识，清楚认识到存在的问题和不足，激励其加强绩效管理理论学习，提高工作效率，进而构建项目绩效考评机制，全面提高绩效管理水平。

(4) 通过对项目支出进行全面考核并做出客观公正的评价，加强对绩效结果得应用，为下一年度预算安排提供参考依据。

2. 绩效评价的对象

本次绩效评价对象为临夏市物业指导服务中心东区街

道供热抢修项目资金 40 万元。

(二) 绩效评价原则、方法

1. 绩效评价原则

(1) 中立原则

工作组尽可能地站在客观、中立地角度评价项目，根据项目内容、项目申报文本、绩效目标表等资料，以及与项目相关的合同、管理制度等，考察项目的产出、效果和影响力，最大可能的避免个人关注意识对项目的评价。

(2) 公平、公开、公正原则

从评价目标的设计，指标体系的设计、数据填报、复核、专家评议等环节，都保证评价过程的公开性、程序的规范性和合理性，应及时发现并处理评价过程中的问题，以保证评价结果的准确、客观和科学。

(3) 客观性原则

评价以数据为准绳，坚持客观评价。工作组根据资料整理、填报基础表，由项目单位确认、盖章，在进行汇总、分析、评价的基础上，独立开展评价，得出评价结果，并形成评价结论。

2. 绩效评价方法

本次绩效评价方法包括目标管理法、层次因素分析法、比较法、现场核查法、访谈及问卷调查法、成本效益分析法、专家评审法等评价方法。具体做法为定性指标和定量指标相结合，调研访谈、问卷调查及网络电子问卷调查、专家咨询审核相结合，现场核查与非现场分析相结合等方式开展绩效

评价工作。

(1) 目标管理法。

目标管理法属于结果导向型的考评方法之一，以实际产出为基础，考评的重点是项目是否到达年初计划目标。主要评价项目是否设立目标，目标设置是否合理明确，设立目标是否完成及未完成原因分析。

(2) 成本效益分析法

成本效益分析法是将投入与产出、效益进行关联性分析的方法，是将一定时期内的支出所产生的效益与付出的成本进行比较分析评价的方法。在评价时，将一定时期内项目总成本与总效益进行对比分析。

(3) 比较法

通过对评价对象计划目标与实施效果、历史与当期情况、不同项目和地区同类项目支出情况进行比较，综合分析评价对象绩效目标的实现程度。

(4) 现场核查法。

评价组与被评价单位进行沟通，现场核查其财务情况、项目管理情况、成本情况和绩效情况等。

(5) 层次因素分析法

层次分析法是依照项目性质和要达到的总目标，将总目标分解为不同的组成因素，按各因素之间影响关系及隶属关系将各因素按不同层次聚集组合，形成一个多层次的分析结构模型。评价过程中，从最底层次指标依次权重顺序归纳总结，形成评价报告。

(6) 专家评议法

咨询相关专家意见,通过查看项目资料、充分了解项目实施情况后,结合项目评价指标和标准,相关专家做出专业或经验判断,形成评价结论。

(7) 访谈及问卷调查法

通过对项目执行者、管理者访谈及受益对象发放问卷等方式,收集利益相关者感知信息,利用访谈分析及受益对象满意度评价项目总体情况。

(三) 绩效评价标准及工作内容

1. 绩效评价标准

本次评价采用了计划标准、定量标准及定性标准相结合的方式,具体为:

(1) 计划标准:以项目实施过程中事先编制的实施方案、绩效目标及预算安排等计划数据为评价标准进行评价。

(2) 定量标准:在相关数据统计和资料整理核实的基础上,通过综合分析,按照资料的搜集、数据的整理和统计应用分析等三个步骤对标准值进行测定。

(3) 定性标准:根据绩效评价指标评分表各项指标概念与内涵,运用相应的评语确定财政扶贫资金支出后项目实施所获得的成绩和取得的效果,尤其是对难以量化的指标均采用定性描述。

2. 绩效评价工作内容

(1) 设计绩效评价指标体系。通过充分沟通,进一步完善绩效评价指标体系,设计绩效评价调查问卷和相关统计

表格。

(2) 根据绩效评价要求，通知相关单位提前做好绩效评价组织工作。

(3) 开展绩效评价现场工作。与各职能部门负责人及相关人员实施人座谈，收集相关资料，特别是预算项目支出的年度总结和自评报告。

(4) 查看各项目管理档案和相关财务会计资料。

(5) 根据各项目特点采取问卷调查等方式对项目的实施情况进行核实、取证。

(6) 评价小组就发现的问题与项目实施单位进行沟通确认。

(7) 资料整理分析，撰写报告。

(四) 评分标准

本次绩效评价结果采用评分和评级相结合的方式。绩效评分总分设置基础分 100 分。根据不同评价准则、不同评价问题、评价指标的重要性，相应赋予不同分值，根据评分标准，达到要求的指标记标准分满分，不能达到标准的根据评分标准按照阶梯、比率评分，最低得分为 0 分；根据《中华人民共和国财政部〈关于规范绩效评价结果等级划分标准〉的通知》（财预便〔2017〕44 号）、《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2021〕10 号）文件精神，绩效评价结果等级划分为优秀、良好、及格、不及格四档，根据计算结果的分值，确定评价对象最后达到的档次。

绩效评价结果分值档次表

档次	优	良	中	差
分值	≥90	≥80, <90	≥60, <80	<60

其中“优”表示成效显著，“良”表示成效明显，“中”表示成效一般，“差”表示成效较差。

（五）评价依据

1. 《中华人民共和国预算法》
2. 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）
3. 《中央部门预算绩效运行监控管理暂行办法》（财预〔2019〕136号）
4. 《关于中央预算单位预算执行管理有关事宜的通知》（财库〔2020〕5号）
5. 《关于加强政府投资基金管理提高财政出资效益的通知》（财预〔2020〕7号）
6. 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）
7. 中共甘肃省委、甘肃省人民政府关于《全面实施预算绩效管理的实施意见》（甘发〔2018〕32号）
8. 项目相关管理制度；
9. 项目实施过程资料；
10. 其他有关资料。

三、绩效评价指标体系得分情况和评价结论

临夏市物业指导服务中心东区街道供热抢修项目绩效评价
评价指标体系共从投入和管理指标、产出指标、效益指标、
满意度指标四个方面进行了评分，相关指标得分分析如下：

（一）项目绩效评价指标体系得分

临夏市物业指导服务中心东区街道供热抢修项目

年度绩效指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	分数	得分
投入和管理 指标（10）	资金投入（4）	项目支出预算执行率	100%	2	2
		运行经费支出安排合理性	合理	2	1
	项目实施管 理（6）	项目负责人	明确	1	0.5
		项目实施部门	明确	1	1
		项目绩效目标	依据充分、明 确、合理	2	1
		项目实施计划	有	2	1
	产出指标 （50分）	数量指标 （16）	完成了相关抢修任务	100%	16
质量指标 （19）		项目验收合格率	100%	19	16
时效指标（9）		资金拨付到位，项目及时完成率	100%	9	9
成本指标（6）		项目成本控制在预算范围内	是否超标	6	6

效益指标 (30分)	经济效益指标 (6)	提高暖气费收缴率	改善供热质量,提高暖气费收缴	6	6
	社会效益指标 (18)	进一步提高群众生活质量	提高	18	18
	可持续影响指标 (6)	使用年限提高	提高	6	6
满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标 (10)	受益群众满意度	100%	10	8
合计				100	85.5

(二) 评价结论

通过对收集的相关数据和资料进行整理汇总,结合现场核查情况,对临夏市物业指导服务中心东区街道供热抢修项目投入和管理指标、产出指标、效益指标、满意度指标进行全面分析和客观评价,最终评分为85.5分,评价等级为:“良”。

项目绩效评价评分汇总表

项目	投入和管理指标	产出指标	效益指标	满意度指标	合计
指标分	10	50	30	10	100
评价分值	6.5	41	30	8	85.5
得分率	65%	82%	100%	80%	85.5

四、绩效分析

（一）投入指标情况（满分10分，得分6.5分）

投入指标由2个二级指标和6个三级指标构成，分值为10分，实际得分6.5分。各指标得分详细情况如下表所示：

1. 资金投入（得3分）

资金投入情况实际得分分析：截至审计日，临夏市物业指导服务中心东区街道供热抢修项目支出预算执行率为100%，根据评分标准，得2分；运行经费支出未统筹考虑。不合理，部分经费存在一拨了之的情况，根据评分标准，扣1分，得1分。

2. 项目实施管理（得3.5分）

项目实施管理得分分析：部分经费支出项目负责人不明确，根据评分标准，扣0.5分，得0.5分；项目实施部门明确，根据评分标准，扣1分，得1分；项目绩效目标不合理，扣1分，得1分；有项目实施计划，但不明确，根据评分标准，扣1分，得1分。

故项目投入得 10 分

(二) 产出指标情况 (满分 50 分, 得分 41 分)

产出指标由 4 个二级指标和 4 个三级指标构成, 分值为 50 分, 实际得分 41 分。各指标得分详细情况如下表所示:

1. 数量指标 (满分 16 分, 得分 10 分)

完成了相关抢修任务。实际得分分析: 完成了相关抢修任务, 但个别方面存在资金一拨了之的情况根据评分标准, 扣 6 分, 得 10 分。

2. 质量指标 (满分 19 分, 得分 16 分)

项目验收合格率, 工程质量验收合格, 但存在部分资金未进行监管的情况, 满分 19 分, 扣 3 分, 得分 16 分。

工程质量实际得分分析: 工程质量达到合格, 根据评分标准, 得 2 分。

3. 时效指标 (满分 9 分, 得分 9 分)

项目整体进度及时率及项目资金到位情况, 项目整体进度及时率实际得分分析: 项目整体进度及时率达到 100%, 资金及时拨付, 根据评分标准, 得 9 分。

4. 成本指标 (满分 6 分, 得分 6 分)

项目成本控制在预算范围内, 根据评分标准, 得 6 分。

(三) 效益指标情况 (满分 30 分, 得分 30 分)

效益指标由 3 个二级指标和 3 个三级指标构成, 分值为 30 分, 实际得分 30 分。各指得分详细情况如下表所示:

1. 经济效益指标 (满分 6 分, 得分 6 分)

从经济效益方面分析，改善了供热质量，提高暖气费收缴率，根据评分标准，得6分。

2. 社会效益指标（满分18分，得分18分）

社会效益方面分析，进一步提高群众生活质量，根据评分标准，得18分。

3. 可持续影响指标（满分6分，得分6分）

可持续影响指标分析，提高了管道的使用年限，根据评分标准，得6分。

（四）满意度指标（满分10分，得8分）

服务对象满意度指标未达到100%，根据测评的实际情况，扣2分，得8分。

五、存在的问题

通过评价发现，临夏市物业指导服务中心东区街道供热抢修项目实施虽取得了一定的成效，但还存在一些问题和不足，主要表现在：

（一）绩效目标管理方面

1. 绩效目标设置不合理

经核查，存在项目绩效目标设置不完善的情况，未按照《财政部项目支出绩效评价管理办法》相关要求设置绩效目标。主要表现在以下两个方面：

（1）绩效目标申报表中未设置投入类指标，无法反映预期提供的公共产品或服务所产生的成本。成本指标包括经济成本指标、社会成本指标和生态环境成本指标等二级指标，分别反映项目实施产生的各方面成本的预期控制范围。

(2) 三级指标未结合项目实际情况进行细化。应科学分析、归纳总体绩效目标，明确完成的工作任务，将其分解成多个子目标，细化任务清单。根据任务内容，分析投入资源、开展活动、质量标准、成本要求、产出内容、产生效果，设置绩效指标。

(3) 个别指标科学性欠缺，与项目的实际情况不相符，产出质量指标设置错误；经济效益指标欠缺专业人才测算分析；目标制定与实际不符，社会效益评估指标、可持续影响指标、受益人口满意度指标需进一步细化；部分绩效目标设置与行业部门规范标准不相吻合。

2. 项目主管部门监管责任未落实到位，未对绩效目标执行情况进行监控及监督检查

该项目在实施过程中，未对绩效目标进行监控及监督检查，不能具体反映出项目绩效目标的完成情况，不能确保项目资金到位及时性、项目绩效目标运行情况，不能保障资金使用的合规性、安全性。

3. 未通过自评和外部评价相结合的方式，对预算执行情况开展绩效评价

该项目未对预算绩效执行情况以及政策、项目实施效果开展绩效自评并报送财政部门，没有对项目总体绩效目标、各项绩效指标完成情况及预算执行情况的偏离做出分析，研究并提出改进措施，不能确保绩效目标的有效执行。

(二) 绩效目标实现方面

1. 资金管理方面

该项目过程资金管理方面，未对项目资金进行监督检查，存在“一拨了之”的现象，该项目预算资金40万元。分别拨付临夏市人民政府东区街道办事处10000.00元；临夏市人民政府东关街道办事处10000.00元；临夏市人民政府红园街道办事处20000.00元；临夏市人民政府城南街道办事处30000.00元，未对项目资金进行监督检查，资金效益发挥不明显。

2. 项目决策方面

该项目未编制项目实施方案，没有明确的目标和任务，缺乏计划性，没有明确的责任分工，导致该项目难以控制进度、成本和质量等方面的风险，使项目完成效率低下。

3. 组织实施过程

过程指标的组织实施过程，未制定相关的资金使用管理制度，致使资金分配不科学，不合理，资金难以发挥相应的效益。

(三) 项目管理方面

该项目未按照项目前期阶段、项目实施阶段、组织验收阶段设置台账，项目台账资料归档不规范，导致该项目数据的准确性和真实性得不到保障。

六、建议

为提高财政预算资金使用效益，保证财政资金的合法合规使用，更好的发挥财政资金的引导效应，针对存在的问题，建议如下：

(一) 完善绩效设置与管理

1. 科学、合理、全面设置项目绩效目标。

对项目功能进行梳理，包括资金性质、预期投入、支出范围、实施内容、工作任务、受益对象等，明确项目的功能性。依据项目功能性，预计项目实施在一定时期内所要达到的总体产出和效果，确定项目所要实现的总体目标，采用定性、定量相结合的方式进行表述。对项目支出总目标进行细化分解，从中提取最能反映总体目标预期实现程度的关键性指标，收集相关基准数据，确定绩效标准，从而设定具体项目支出绩效目标。

2. 强化全过程绩效管理

加强对项目实施过程的绩效监管，形成完整的全过程绩效监控体系。强化全过程绩效管理，落实绩效评价工作，项目主管单位对各项目实施时提交的预算及绩效目标进行审核，保障预算及绩效目标编制的准确性、合理性与完整性。项目完工后及时开展项目自评工作，对项目进行全面的分析，为财政分配资金提供决策参考。

(二) 促进绩效目标实现

一是严格按照项目绩效目标申报表资金的使用要求，对资金的用途、进度以及项目实施进度进行督查，确保资金用途的规范使用。二是密切关注项目绩效目标任务开展情况，确保实际工作切合绩效目标的同时，对项目资金执行情况以及项目实施过程按期进行监督检查，制定相应的资金管理辦法，使得项目资金发挥更大效益作用。三是积极广泛的进行

社会调查，将调查结果运用到项目中，确保项目各关联方满意度达标。

（三）规范项目管理

一是规范项目资料整理，建立健全项目台账管理。有计划的对各类资料进行收集、整理、储存、传递与应用，提高工作人员对项目资料管理的认知水平，确保单位项目档案管理工作的合理化、规范化。二是加强项目的资金使用和财务管理，使资金使用更加规范。

七、附件

附件 1：项目绩效评价评分表

附件 2：评价单位资质

甘肃志深通达项目管理咨询有限公司
(盖章)



二〇二三年七月三十日

临夏市物业指导服务中心东区街道供热抢修项目

年度绩效指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	分数	得分
投入和管理 指标（10）	资金投入 （4）	项目支出预算执行率	100%	2	2
		运行经费支出安排合理性	合理	2	1
	项目实施管 理（6）	项目负责人	明确	1	0.5
		项目实施部门	明确	1	1
		项目绩效目标	依据充分、 明确、合理	2	1
		项目实施计划	有	2	1
产出指标 （50分）	数量指标 （16）	完成了相关抢修任务	100%	16	10
	质量指标（19）	项目验收合格率	100%	19	16
	时效指标 （9）	资金拨付到位，项目及时完成 率	100%	9	9
	成本指标 （6）	项目成本控制在预算范围内	是否超标	6	6
效益指标 （30分）	经济效益指 标（6）	提高暖气费收缴率	改善供热质 量，提高暖 气费收缴	6	6
	社会效益指	进一步提高群众生活质量	提高	18	18

	标 (18)				
	可持续影响 指标 (6)	使用年限提高	提高	6	6
满意度指标 (10分)	服务对象满 意度指标 (10)	受益群众满意度	100%	10	8
合计				100	85.5

