

财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2017 年物业管理服务平台建设

项目单位：中共上海市委统战部事业管理中心

主管部门：中共上海市委统战部

委托单位：中共上海市委统战部

评价机构：上海科技咨询有限公司

二〇一八年六月

目 录

摘要	1
前言	3
一、项目基本情况.....	3
（一）概况	3
（二）项目绩效目标.....	6
二、绩效评价工作情况.....	6
（一）绩效评价目的.....	7
（二）绩效评价工作计划制定过程	7
（三）绩效评价原则及评价方法	8
（四）数据采集方法及过程	9
（五）绩效评价实施过程	10
三、评价结论和绩效分析.....	10
（一）评价结论.....	10
（二）具体绩效分析.....	11
四、存在的问题和建议.....	12
（一）存在的问题.....	13
（二）建议和改进措施	13

摘 要

受中共上海市委统战部委托，本公司于 2018 年 5 月开始针对“2017 年物业管理服务平台建设”项目开展财政支出绩效评价工作。经过前期访谈、方案制定、分析评价、报告撰写等环节，最终形成《物业管理服务平台建设项目支出绩效评价报告》。

一、项目基本情况

1、项目内容

物业管理服务平台建设。该项目主要内容是统战部综合楼及民主党派大厦物业管理服务平台建设。

2、项目实施情况

2017 年，该项目预算为 47.4 万元，实际支出 47 万元，预算执行率达到 99.16%。从工作完成情况来看，该项目基本达到预期工作计划目标，完成服务平台建设工作。

二、评价结论与绩效分析

2017 年“物业管理服务平台建设”项目绩效评价得分为 89.2 分。财政支出绩效评价等级为良。项目主要绩效如下：

主要绩效：项目实施加强了对网络统战工作的信息技术支撑。该项目通过系统更新和维护，全面提升了统战信息系统建设与运营水平，从技术上支撑起上海市网络统战的中枢管理系统；通过项目实施，初步实现分散在各行各业的民主党派人士的网络互联，以促进有效沟通；并提升网络分析和信息挖掘能力，定向对微信公众号、微博、社交论坛、新闻网站、电子报刊等互联网数据类型进行实时抓取，实现

对“与统战相关”的互联网信息的实时监测和收集，并对线上的网络舆论结构构成和意识形态的挖掘和分析，从而及时掌握互联网舆论动向和政党、民族、宗教、阶层和海内外同胞、新媒体代表人士等的网络动态，为更好地开展互联网统战工作提供决策依据。

主要问题：信息系统建成后未全面投入使用，项目成果应用有待加强。根据调研了解，该项目按照系统建设计划及标准完成，并已达到投入使用的质量要求。但由于各民主党派、团体经过换届，当初提出应用需求的各单位领导都已离任，已完成的应用系统需要征集新任领导的建议，两个平台系统至今尚未全面投入使用。

改进建议：加快完善系统功能，加强与相关领导的沟通交流。建议事业管理中心一方面在可能的前提下抓紧开展平台系统功能完善工作，尽量满足各民主党派、团体的新要求、新标准，使平台系统能得到有效应用；另一方面，进一步加强与各民主党派、团体相关领导的沟通交流，及时掌握工作新动向，并调整系统开发要求及标准，提高项目实施的整体效率。

前 言

根据上海市财政局《关于印发<上海市预算绩效管理实施办法>的通知》（沪财绩〔2014〕22号）文件的要求，上海科技咨询有限公司受中共上海市委统战部委托，于2018年5月开始针对“2017年物业管理服务平台建设”项目开展财政支出绩效评价工作。根据工作要求，本公司成立了评价工作组，对项目管理情况、财政资金使用情况、取得的效益情况进行评价，评价情况具体如下：

一、项目基本情况

（一）概况

1、项目背景

随着时代的发展，对于物业管理公司的要求不断提高。物业管理公司既要提高管理服务水平，又要降低成本、提高竞争力，实现一定的经济效益。同时，随着业主数量的不断增加，业务处理的工作量不断加大，使得传统的物业管理模式变得捉襟见肘，暴露出诸多不足之处，种种因素，使统战部建立物业管理网络系统，以提升物业管理水平。中共上海市委统战部事业管理中心是承担市委统战部和市委统战部事业管理中心的信息化建设和日常运维工作；做好统战部综合楼及民主党派大厦物业、餐饮等运转工作；做好统战系统老干部服务工作；做好民主党派历史研究和统一战线研究工作。

根据以上职能，事业管理中心设立了“2017年物业管理服务平

台建设”，旨在建立一套物业管理网络系统，用于提升统战部综合楼及民主党派大厦物业管理服务水平，使物业管理效率得到进一步提升。

2、项目实施内容

2017 年物业管理服务平台建设项目主要实施内容是统战部综合楼及民主党派大厦物业管理服务平台建设。

3、预算资金来源及使用情况

该项目资金全部来源于市级财政资金，预算总额为 47.4 万元。根据财务凭证及相关核算信息，2017 年该项目实际支出 470,000 元，预算执行率 99.16%。

4、项目实施情况

根据调研了解，2017 年“物业管理服务平台”项目的成果由于由于各民主党派、团体经过换届，且当初提出应用需求的各单位领导都已离任，已完成的应用系统需要征集新任领导的建议，故未全面投入使用。

5、组织及管理情况

(1) 项目管理组织架构

项目主管部门：中共上海市委统战部，负责信息化项目统筹管理，工作指导及管理制度的制定。

项目实施部门：中共上海市委统战部事业管理中心，负责信息化项目申报、实施与后期管理等工作。

项目服务供应商：上海慧康信息技术有限公司等单位，负责为提供相关信息化服务。

(2) 实施管理制度

由于主管部门未针对信息化项目制定相应的管理制度，评价工作组对项目实施管理流程的梳理，以调研了解的主管部门实际操作流程为准。

①项目申报：市委统战部事业管理中心按照 2017 年度信息化项目建设需求，根据经信委《上海市经济信息化委、市财政局关于做好 2017 年度市本级信息化项目支出预算有关工作的通知》的要求，编制信息化项目预算，向市经信委进行项目申报，并通过市经信委审核。

②预算编制：市委统战部事业管理中心根据市经信委对信息化项目的审核意见，编制 2017 年度市统战部事业管理中心信息化项目预算，纳入 2017 年市委统战部部门预算并报市财政局审批。

③项目采购：市统战部事业管理中心根据审批的项目预算组织开展各项目的采购工作。

④项目实施：根据采购结果，市统战部事业管理中心与各服务供应商签订项目合同，拨付首款，并正式开展项目实施，且在实施过程中组织相关监督与测试调整工作。

⑤项目验收：各项目实施完成后，市统战部事业管理中心组织相关验收工作。验收通过后，市统战部事业管理中心向服务供应商拨付尾款。

(3) 资金管理制度

该项目主要依据《中华人民共和国会计法》、《中华人民共和国预算法》、财政部《行政单位会计制度》、《行政单位财务规则》、《事业单位会计制度》、《事业单位财务规则》等法律法规，以及《市

委统战部财务管理规定》等进行资金管理。

（二）项目绩效目标

1、总目标

该项目总目标梳理如下：通过项目工作开展，建立一套物业管理网络系统，用于提升统战部综合楼及民主党派大厦物业管理服务水平，使物业管理效率得到进一步提升。

2、年度绩效目标

根据项目总目标，将该项目年度绩效目标分为产出目标、效果目标和影响力目标。其中，产出目标包括项目工作完成率、项目工作达标率和项目完成及时率；效果目标包括提升报修处理及时性、减少物业服务投诉、投入应用率；影响力目标包括服务对象满意度。

根据年度绩效目标，该项目绩效目标分解如下表所示。

表 2: 项目绩效目标分解表

一级目标	二级目标	三级目标	目标值
产出目标	数量目标	项目工作完成率	100%
	质量目标	项目工作达标率	100%
	时效目标	项目完成及时率	100%
效果目标	服务效益	减少物业服务投诉	较上一年有下降。
		提升报修处理及时性	及时
		投入应用率	100%
影响力目标	满意度目标	服务对象满意度	100%

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

根据市财政局《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩[2014]22号）文件要求，开展本次“2017年物业管理服务平台建设”项目的财政支出绩效评价工作。

评价目的主要包括以下三个方面：

一是通过对项目实施成效和成果产出的评价，分析项目决策合理性和绩效目标实现程度，并进一步剖析社会影响、管理能力建设、可持续发展前景等情况。

二是通过对项目财政资金投入和执行情况的评价，分析项目投入管理和资金管理水平，并进一步剖析财政资金使用的安全性和规范性。

三是通过对项目实施管理和相关制度措施的评价，分析项目管理规范性和实施管理水平，并进一步剖析管理中尚需改进之处。

通过上述三个方面的分析，从加强财政资金管理的实际出发，对财政资金使用的经济性、效率性和效益性进行客观、公正地综合评价，为进一步强化部门预算支出责任、改善财政支出管理、优化资源配置和提高公共服务水平提供依据和参考。

（二）绩效评价工作计划制定过程

为了更加全面反映项目绩效，科学合理地对项目整体情况进行评价，本次绩效评价工作方案的制定分成四个阶段：

1、实地调研，了解项目情况。从项目背景到发展历程，从组织分工到实施管理，深入了解项目实施内容；对项目相关管理人员进行

调研，了解项目实施效果、实施后的影响等信息。通过实地调研，提炼绩效评价要素和重点，分析项目绩效评价工作框架和工作计划。

2、研讨分析，理清设计思路。在确定评价框架和评价重点的基础上，评价工作组收集资料、研究项目卷宗材料，根据《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）确定的上海市财政支出绩效评价指标框架，结合科技研发项目的特点以及本次评价项目的具体情况设置本次绩效评价指标体系。

3、凝练思路，撰写工作方案。评价工作组在完成评价指标体系设计后，梳理项目资料以及后期评价流程，设计社会调研方案以及调研问卷，并形成了初步的评估工作方案，以此作为后期开展绩效评价工作的主要参考依据。

4、修改方案，完成项目评价。方案初稿完成后，评价工作组与业务处室再次进行沟通确认，确保方案内容与评价指标符合项目实际情况，针对方案中的不合理之处进行及时修改与调整，确保后期评价结果客观有效。

（三）绩效评价原则及评价方法

1、评价原则

（1）客观公正。评价内容客观、公正，标准统一、资料可靠，评价过程与结果依法公开并接受监督。

（2）科学规范。严格执行规定的评价程序，采用定量为主定性为辅的综合分析方法，科学合理地对项目财政资金支出的经济性、效率性和有效性进行评价。

（3）绩效相关。针对财政资金具体支出及其产出绩效进行评价，

评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2、绩效评价方法

工作组根据绩效评价指标进行针对性具体分析评价，综合运用文件资料分析、数据对比分析、问卷调查、现场调研、公众评判等方法，开展绩效评价工作。

（四）数据采集方法及过程

本次绩效评价主要以现场访谈、问卷调研作为数据来源和取数方式，要求项目单位提供真实有效的数据信息，并在回收调研问卷同时，要求各单位提供各类数据和信息的相关佐证材料，对数据和信息进行综合核实评判。同时还将网上信息查询、实地考察、社会调查等多种渠道作为获取更多有效项目信息和数据的补充方式。

1、案卷研究。通过项目管理部门获取项目前期准备工作和过程管理相关资料信息，对项目决策和过程管理的要素信息进行分析，并确定评价要素指标。

2、问卷调研。通过设计调查问卷对项目管理部门和项目单位进行信息采集，对项目的基本信息、管理和执行效果进行全面调查，对项目评价主要决定要素信息进行分析采集。

3、现场访谈。通过实地调研访谈，与项目管理部门和项目单位的管理人员进行交流，了解项目的具体实施情况和实际完成情况。

4、满意度调查。通过对系统使用者进行匿名调研，了解项目直接使用者对新建信息系统功能的满意度。

通过上述社会调查采集评价相关全部信息，并进行综合分析汇总

于基础表中作为评价依据。

（五）绩效评价实施过程

本次建设项目评价周期为 2018 年 5 月初至 2018 年 6 月底，约 2 个自然月。按照评价目的与要求，对整个评价周期进行阶段性划分，明确每个阶段的任务、工作内容及节点成果。

绩效评价实施过程分四个阶段：

第一阶段：前期调研，准确掌握项目基本情况。工作组对市委统战部、统战部事业管理中心相关负责人进行了访谈，收集和整理与项目相关的政策、文件资料，了解项目基本情况。

第二阶段：制定绩效评价工作计划。确定评价思路，设计绩效评价指标体系，制定绩效评价工作计划，并按照工作计划组织开展绩效评价调查工作。

第三阶段：核实资料，调查取数。根据工作方案，工作组发放了满意度问卷，完成问卷的数据核实和分析，获取各项绩效评价指标的相关数据资料，综合判断后完成各项绩效评价指标的评价工作。

第四阶段：完成绩效评价报告。工作组撰写财政支出绩效评价报告，并在工作组内进行讨论修改，完成《项目财政支出绩效评价报告》。

三、评价结论和绩效分析

（一）评价结论

1、评价结果

2017 年“物业管理服务平台建设”项目绩效评价得分为 89.2 分。

项目财政支出绩效评价等级为：良。

2、主要绩效

项目实施加强了对网络统战工作的信息技术支撑。该项目通过系统更新和维护，全面提升了统战信息系统建设与运营水平，从技术上支撑起上海市网络统战的中枢管理系统；通过项目实施，初步实现分散在各行各业的民主党派人士的网络互联，以促进有效沟通；并提升网络分析和信息挖掘能力，定向对微信公众号、微博、社交论坛、新闻网站、电子报刊等互联网数据类型进行实时抓取，实现对“与统战相关”的互联网信息的实时监测和收集，并对线上的网络舆论结构构成和意识形态的挖掘和分析，从而及时掌握互联网舆论动向和政党、民族、宗教、阶层和海内外同胞、新媒体代表人士等的网络动态，为更好地开展互联网统战工作提供决策依据。

（二）具体绩效分析

“2017年物业管理服务平台建设”项目的财政支出绩效评价工作，主要是对财政资金管理与使用情况及整个项目产生的绩效进行客观、公正的评价。具体的评价内容主要包括项目决策的科学性、项目管理的规范性和项目绩效的有效性。项目评分情况详见下表。

表 3：项目绩效评价得分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	满分值	得分值	失分原因简述
A：项目决策	A1：项目立项	A11：战略目标适应性		2	2	——
		A12：立项依据充分性		2	2	——
		A13：项目立项规范性		2	2	——

	A2: 项目目标	A21: 绩效目标合理性		2	2	---	
		A22: 绩效指标明确性		2	2	---	
B: 项目管理	B1: 投入管理	B11: 预算执行率		4	3.97	预算执行率99.16%。	
	B2: 财务管理	B21: 财务管理制度建设		3	3	---	
		B22: 财务管理执行情况	B22.1: 预决算内容相符性		4	4	---
			B22.2: 拨款/请款流程规范性		3	3	---
		B22.3: 会计核算规范性		3	3	---	
	B3: 实施管理	B31: 实施管理制度建设		3	2	项目单位未针对信息化项目制定相应的管理制度。	
		B32: 实施管理执行情况	B32.1: 政府采购规范性		3	2	部分子项目应做集中采购,而非分散采购。
			B32.2: 监督管理有效性		3	2	未能对信息化项目实施过程进行有效监管。
			B32.3: 成果验收规范性		3	3	---
		B32.4: 信息管理有效性		3	3	---	
C: 项目绩效	C1: 项目产出	C11: 项目工作完成率		10	10	---	
		C12: 项目工作达标率		12	12	---	
		C13: 项目完成及时率		6	6	---	
	C2: 项目效益	C21: 服务效益	C21.1: 投入应用率		5	2	项目成果未全面投入使用
			C21.2: 减少物业服务投诉		5	4	系统未使用
			C21.3: 提升报修处理及时性		5	4	系统未使用
		C22: 可持续影响	C22.1: 长效维护保障		5	5	---
	C22.2: 服务对象满意度		10	7.23	服务对象满意度72.3%		
合计				100	89.2	---	

四、存在的问题和建议

（一）存在的问题

信息系统建成后未及时投入使用，项目成果应用有待加强。根据调研了解，该项目按照系统建设计划及标准完成，并已达到投入使用的质量要求。但由于各民主党派、团体经过换届，当初提出应用需求的各单位领导都已离任，已完成的应用系统需要征集新任领导的建议等问题，使得新建服务平台至今尚未全面投入使用。

（二）建议和改进措施

加快完善系统功能，加强与相关领导的沟通交流。建议事业管理中心一方面在可能的前提下抓紧开展平台系统功能完善工作，尽量满足各民主党派、团体的新要求、新标准，使平台系统能得到有效应用；另一方面，进一步加强与各民主党派、团体相关领导的沟通交流，及时掌握工作新动向，并调整系统开发要求及标准，提高项目实施的整体效率。