

物业费项目绩效评价报告

评价委托单位： 内蒙古科学技术协会

被评价单位： 内蒙古科学技术协会

评价机构： 内蒙古新方舟绩效管理咨询有限公司



2026 年 3 月

物业费项目绩效评价简版报告

一、基本情况

（一）项目内容

大楼物业费用于大楼保洁、安全、相关平台，工作室维护等支出。

（二）资金投入及支出情况

1.资金投入情况

2025 年度物业费项目年初预算资金为 170 万元，全部为财政拨款资金，无上年结转资金及其他资金来源；年度预算调整后，全年预算数确定为 169.54 万元，资金来源仍为财政拨款，资金投入严格按照预算绩效管理要求编制，结构清晰、用途明确，全部用于保障内蒙古科协办公大楼物业服务相关支出，与项目服务范围、人员配置及运营保障需求高度匹配。

2.资金支出情况

项目全年实际执行资金为 169.54 万元，预算执行率达到 100%，资金支出严格遵循专款专用原则，规范用于物业服务相关成本，其中物业公司管理费税金支出 20.54 万元、物业聘用人员社保医保等成本支出 27 万元、物业人员工资成本支出 122 万元，各项支出均在预算额度内执行，无超预算、无挤占挪用、无虚列支出情况，资金使用合规、高效、精准。

表 1：物业费项目预算资金分配情况

单位：万元

序号	物业费项目	分配资金
1	物业公司管理费税金	20.11
2	物业聘用成员社保医保等成本	27.16
3	物业人员工资成本	122.73
合计		170

（三）项目绩效目标

2025 年度物业费项目绩效目标为：全面保障内蒙古科协办公大楼及附属区域安全、稳定、高效运转，按标准提供保洁、安保、设施维护、会议服务、食堂运营等物业服务，确保大楼全年安全稳定运行、修缮维护全覆盖、服务及时高效、成本严格可控，持续改善办公环境、强化安全保障、提升资源利用效率，有效延长设施设备使用寿命，实现服务对象满意度达标，全力为单位履职提供坚实可靠的后勤服务保障。

二、评价结论

（一）评价结果

该项目绩效评价综合评分“92.54”分，评级“优”。

（二）总体结论

2025 年度物业费项目立项依据充分、程序规范，资金预算科学、执行率达 100%且使用合规，物业服务全面覆盖保洁、安保、设施维护、会议保障、食堂管理等内容，各项产出指标基本完成，

办公环境、安全保障、资源利用及设施设备使用寿命等效益成效良好，服务对象满意度较高，项目整体运行规范、成效明显，综合评分 92.54 分，评价等级为优，但仍存在制度执行记录不规范、部分人员资质缺失、安全巡查细节不到位等问题，需进一步强化过程管理、规范台账记录、压实安全责任，持续提升物业服务质量与管理水平。

三、主要问题及相关建议

（一）主要问题

1.制度执行记录不规范，过程留痕不完整

B22 制度执行有效性指标扣 2 分，保安交接班记录存在日期混乱、签字不全、关键信息缺失，工程派工单、会议室服务记录填写不完整、事后补记；人员培训、考核档案不规范，部分记录与实际不符，未形成闭环管理。

2.人员资质证明缺失，专业保障能力不足

B23 人员保障充分性指标扣 1 分，物业公司未提供安保、电工、消防操作等岗位的资格证书，无法证明上岗人员具备法定从业资质，专业技能支撑不足。

3.大楼安全巡查不到位，存在安全疏漏隐患

C11 大楼全年安全运转天数指标扣 2 分，安保巡查不到位，出现楼层灯未关、门窗未关等问题，存在资源浪费与安全隐患，未做到全时段、无死角管控。

(二)相关建议

1.规范制度执行记录，强化过程留痕管理

制定统一的物业服务记录标准模板，明确交接班、派工单、会议服务、巡检等记录的填写要素与签字要求；实行每日填写、每周复核、每月归档，未按要求记录的，按次扣减物业公司履约费用。

2.补齐人员资质资料，建立资质动态管理机制

要求物业公司在 15 日内提交安保、电工、消防、特种设备操作等全部岗位有效资质证书，建立人员资质台账；每年开展两次资质复核，缺证、过期未补的，暂停对应岗位费用支付直至整改到位。

3.压实安全巡查责任，健全隐患闭环整改机制

细化安保巡查清单，明确楼层、门窗、水电、消防等巡查要点；实行交接班双签字复核，发现隐患立即登记、立即处置、按期复查；同一问题重复出现的，扣减当月物业服务费，确保安全管理无死角。

目 录

一、基本情况	- 1 -
(一) 项目背景	- 1 -
(二) 项目内容	- 2 -
(三) 项目组织管理情况	- 2 -
(四) 项目资金投入情况	- 3 -
(五) 项目绩效目标	- 3 -
二、绩效评价工作开展情况	- 4 -
(一) 绩效评价目的、对象、范围	- 4 -
(二) 绩效评价原则、指标、方法、标准	- 5 -
(三) 绩效评价工作过程	- 10 -
三、综合评价情况及项目绩效分析	- 14 -
(一) 项目综合评价情况	- 14 -
(二) 项目绩效分析	- 14 -
四、绩效评价指标分析	- 16 -
(一) 项目决策情况	- 16 -
(二) 项目过程情况	- 31 -
(三) 项目产出情况	- 41 -
(四) 项目效益情况	- 56 -
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析	- 69 -
(一) 主要经验及做法	- 70 -
(二) 存在的问题及原因分析	- 70 -
六、有关建议	- 71 -

（一）规范制度执行记录，强化过程留痕管理	- 71 -
（二）补齐人员资质资料，建立资质动态管理机制	- 71 -
（三）压实安全巡查责任，健全隐患闭环整改机制	- 71 -
七、其他需要说明的问题	- 71 -
附件 1：绩效评价指标体系	- 73 -
附件 2：绩效评价指标评分表	- 82 -
附件 3：满意度调查统计分析	- 84 -
附件 4：专家组评价意见	- 86 -
附件 5：第三方信用平台截图	- 87 -

物业费项目绩效评价报告

为加快建成全方位、全过程、全覆盖的预算绩效管理体系，切实加强财政支出预算绩效管理，根据《内蒙古自治区预算绩效管理条例》《内蒙古自治区关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（内财监规〔2019〕1343号）、《内蒙古自治区项目支出绩效评价管理办法》（内政办发〔2021〕5号），我单位受内蒙古科学技术协会委托对“物业费”项目进行绩效评价。经过数据收集、审核、访谈以及社会调查等必要的评价程序，采用绩效分析和统计方法，在梳理、分析评价数据资料的基础上，最终形成评价报告。

一、基本情况

（一）项目背景

为保障内蒙古自治区科学技术协会办公场所正常运转、满足干部职工日常办公与服务保障需求，依据国家及自治区关于机关事业单位办公场所物业管理、后勤服务保障相关政策规定，结合单位实际运营需要设立物业费项目。项目聚焦科协办公楼及附属区域的安保、保洁、设施运维、会议服务、餐饮保障等核心后勤需求，是维持机关办公秩序、落实后勤服务标准化管理的必要支撑，符合单位履职保障与公共服务运行的基本要求。

从实际运营需求来看，内蒙古科协现有办公及附属建筑面积

约 9159.86 平方米，涵盖办公楼、科技馆、科创与信传中心等功能区域，日常需提供 24 小时安保值守、公共区域保洁绿化、楼宇设施维修、会议会务、职工餐饮等全方位物业服务。随着办公活动常态化开展、会议服务频次增加及设施设备老化维护需求上升，亟需通过专业化物业管理保障大楼安全高效运转、营造整洁舒适的办公环境，项目设立具有现实必要性与紧迫性。

从政策合规与采购管理角度，本项目严格遵循内蒙古自治区政府采购相关规定，通过电子卖场招标确定物业服务单位，合同续签程序规范、考核验收合格，资金纳入财政预算统一管理。项目以提升后勤服务质量、强化安全保障、实现节能降耗与规范资金使用为目标，与单位年度工作任务、资产管理要求及职工服务保障目标高度契合，是保障科协各项工作顺利开展、提升行政运行效能的基础性保障项目。

（二）项目内容

大楼物业费用于大楼保洁，安全，相关平台，工作室维护等支出。

（三）项目组织管理情况

2025 年度物业费项目资金管理规范有序，严格遵循预算管理与财务制度要求。资金专项用于办公区域清洁、安保、设施检修等物业服务环节，支出范围与服务内容精准匹配，无超预算或违规使用情况。资金拨付按服务周期与考核结果分阶段执行，与物

业服务进度同步，同时通过建立费用台账、核查服务结算凭证等方式加强监管，确保每笔资金合规高效使用，切实支撑物业服务落地，保障办公环境稳定运转。

（四）项目资金投入情况

1.资金投入情况

2025 年度物业费项目年初预算资金为 170 万元，全部为财政拨款资金，无上年结转资金及其他资金来源；年度预算调整后，全年预算数确定为 169.54 万元，资金来源仍为财政拨款，资金投入严格按照预算绩效管理要求编制，结构清晰、用途明确，全部用于保障内蒙古科协办公大楼物业服务相关支出，与项目服务范围、人员配置及运营保障需求高度匹配。

2.资金支出情况

项目全年实际执行资金为 169.54 万元，预算执行率达到 100%，资金支出严格遵循专款专用原则，规范用于物业服务相关成本，其中物业公司管理费税金支出 20.54 万元、物业聘用人员社保医保等成本支出 27 万元、物业人员工资成本支出 122 万元，各项支出均在预算额度内执行，无超预算、无挤占挪用、无虚列支出情况，资金使用合规、高效、精准。

表 1：物业费项目预算资金分配情况

单位：万元

序号	物业费项目	分配资金
----	-------	------

序号	物业费项目	分配资金
1	物业公司管理费税金	20.11
2	物业聘用成员社保医保等成本	27.16
3	物业人员工资成本	122.73
合计		170

（五）项目绩效目标

1.项目绩效总目标

保障科协办公大楼正常运转，为科协职工创造舒适安全的办公环境，保障职工食堂的运转，全年不出食品安全问题。

2.项目绩效阶段性目标

2025 年度物业费项目年度绩效目标整体达成。项目围绕物业基础服务、设施维护等核心任务有序推进，按计划完成办公区域清洁、安保值守、水电设施日常检修等服务，保障物业服务流程规范、响应及时。服务期间未出现设施故障长期未处理或服务质量问题，切实满足了办公场所的基础运营需求，实现了预期的物业服务保障目标，支撑办公环境安全稳定运转。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象、范围

1.绩效评价目的

本次物业费项目绩效自评，旨在全面评估 2025 年度物业服务成效与费用使用效益。通过核查办公区域清洁、安保值守、设

施检修等核心服务的落实质量，检验物业服务是否匹配办公场所运营需求，同时总结服务中的优势与不足。以此为优化后续物业服务方案、提升费用使用精准度、强化办公环境保障能力提供依据，确保物业费持续高效支撑办公场所安全稳定运转。

2.绩效评价对象

物业费项目绩效评价，评价对象为内蒙古科学技术协会。

3.绩效评价范围

时间范围：2025 年 1 月—2025 年 12 月。

资金范围：物业费项目资金 169.54 万元。

(二)绩效评价原则、指标、方法、标准

1.绩效评价原则

(1) 科学公正原则

绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序，对物业费项目资金支出情况进行客观、公正地反映。内蒙古新方舟绩效管理咨询有限公司采取多种社会调研方法对物业费项目情况进行综合绩效评价，通过电话访谈、座谈、实地调研及被评价单位提供数据资料等方式，进行客观数据的获取。主观指标部分的数据通过问卷调查的方式加以获取，定量与定性分析相结合。

(2) 公开透明原则

内蒙古新方舟绩效管理咨询有限公司成立物业费项目绩效评价工作组，按照制定实施方案、收集基础资料、进行社会调研、

形成评价结论的程序，对物业费项目资金支出情况进行综合绩效评价，形成较为公正、独立的评价结论，并自觉接受社会监督。

（3）绩效相关原则

绩效评价指标应当与绩效目标有直接的联系，能够正确反映目标的实现程度。根据绩效目标制定好绩效评价体系后，通过收集物业费项目情况相关资料，针对具体收支运行情况作出评价结果。

（4）激励约束原则

绩效评价结果将与预算安排、政策调整、改进管理挂钩，预算绩效评估与财政绩效考核结合，高效要重点保障、低效要压减整合、无效要追责问责。

（5）客观性原则

客观性原则是指，以实际发生事项为依据，如实反映内蒙古科学技术协会关于物业费项目的支出情况，做到内容真实、数字准确、资料可靠。通过对内蒙古科学技术协会实地走访、调查问卷、座谈的形式，对数据进行真实记录、准确统计，做到资料详实、评价客观。

2.绩效评价指标体系

（1）评价基本思路

绩效评价指标体系设计是绩效评价的核心和难点，包括指标框架、指标权重和评价标准等方面，又根据使用范围不同可以分

为共性指标和个性指标，根据性质不同分为定量指标和定性指标。所以，指标体系的设计要考虑与物业费项目实际情况的契合性，以及相关指标具体评价时的可操作性和可实现性，以充分体现和真实反映项目的绩效状况和绩效目标的实现程度。

①绩效评价指标设计原则

相关性原则。应当与绩效目标有直接的联系，能够恰当反映目标的实现程度。

重要性原则。应当优先使用最具评价对象代表性、最能反映评价要求的核心指标。

可比性原则。对同类评价对象要设定共性的绩效评价指标，以便于评价结果可以相互比较。

系统性原则。应当将定量指标与定性指标相结合，系统反映财政支出所产生的经济效益、社会效益、可持续影响和服务对象满意度等。

经济性原则。应当通俗易懂、简便易行，数据的获得应当考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。

②指标体系设计的总体思路

物业费项目绩效评价指标体系按照财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）以及内蒙古自治区财政厅《关于印发〈内蒙古自治区预算绩效指标标准体系建设实施方案〉的通知》（内财监〔2020〕972号）构建。项目决策、过程指标依

据《财政厅绩效评价指标体系框架》进行设计，产出及效益指标依据项目特点、建设内容进行设计。指标权重自上而下按指标层次分布确定权重，总分 100 分，决策指标权重 20%，过程指标权重 19%，产出指标权重 33%，效益指标权重 28%。

（2）主要指标内容

我方根据项目实际情况，设定绩效评价指标体系，以考察该项目是否如期完成项目建设内容。

一级指标包括决策、过程、产出和效益 4 个指标；

二级指标包括项目立项、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、产出成本、经济效益、社会效益、可持续影响、满意度 13 个评价指标；

三级指标依据项目基本情况，共设定 29 个评价指标，综合形成物业费项目绩效评价指标体系（详见附件 1：物业费项目绩效评价指标体系）。

3.绩效评价方法

根据物业费项目实际开展情况，我方决定采取多种技术方法相结合的形式开展绩效评价工作。

主要包括成本效益分析法、定性与定量相结合法、因素分析法、最低成本法、询问查证法等。

（1）成本效益分析法

通过查阅物业费项目资金使用情况，将一定时期内的支出与

效益进行对比分析，以评价绩效目标的实现程度。

（2）定性与定量相结合法

运用定量分析和定性分析相结合的方式，通过调研访谈，揭示问题，选取关键绩效指标对核心问题进行分析和评价。将实施效果与历史情况、不同年度同类收支情况进行纵向、横向比较，进行趋势分析。

（3）因素分析法

通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

（4）最低成本法

对效益确定却不易计量的多个同类对象的实施成本进行比较，评价绩效目标实现程度。

（5）询问查证法

在比较分析项目资料的基础上，以现场工作方式，通过询问、实地查看等形式，核查项目资料是否真实、合理，从而对项目做出初步的判断和评价。

（6）其他评价方法

绩效评价方法的选用应当坚持简便、有效的原则，在评价时，我方将根据绩效评价对象的具体情况，采用一种或多种方法进行绩效评价。

4.绩效评价标准

(1) 按照国家、行业及历史标准等并结合内蒙古科学技术协会预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准;

(2) 依据内蒙古科学技术协会所涉及的基本资料及预设绩效指标进一步设定评价标准;

(3) 依据内蒙古科学技术协会上年度的指标水平和变化规律设置评价标准;

(4) 对于部分产出类指标, 可以设定一些取值在 0—100 之间的通用标准。

(三) 绩效评价工作过程

1. 前期准备

我方于 2026 年 3 月成立物业费项目绩效评价工作组, 确认项目工作小组成员、专家组成员并明确小组成员分工。项目主评人对绩效评价总质量负责, 在委派评价人员时, 充分考虑相关人员的专业能力, 确保工作组整体上具有完成本项目绩效评价的能力, 并遵循相关的职业道德要求, 能够按照业务约定书的约定高质量地完成评价业务。同时对本项目指标体系的设置进行了分享与交流, 明确后续评价工作的程序与要求。

2. 组织实施

(1) 收集、检查与项目有关资料

评价组全面收集并逐项核查了物业费项目相关的政策文件、管理制度、合同文本、批复文件、验收记录及档案资料, 重点核

对了项目立项依据、服务范围、资金批复、合同约定、服务标准、考核记录等内容，确保资料真实、完整、合规，为绩效评价提供了全面、可靠的基础依据。

（2）收集与项目相关的数据

评价组系统梳理并汇总了项目资金预算、资金拨付、实际支出、预算执行率、成本控制等财务数据，以及大楼安全运转天数、维修维护面积、服务完成数量、人员到岗率、维修响应时效等业务运行数据，通过数据核对、交叉验证、台账复核等方式，确保各项数据真实准确、口径一致、可追溯。

（3）收集、检查与项目管理有关资料

评价组重点收集并审核了项目组织管理、制度执行、人员管理、安全巡查、服务监督、隐患整改、培训考核、档案管理等过程管理资料，逐项核查制度落实情况、记录规范性、流程完整性、责任落实情况，全面掌握项目管理实际执行情况与存在问题，确保评价客观反映管理实效。

（4）收集项目满意度调查问卷数据

满意度问卷调查方法为随机调查。调查问卷内容从服务对象对物业费项目活动实施效果的满意度出发，考察服务对象对内蒙古科学技术协会活动的实施效果等方面的满意度情况。

（5）合理安排分工

项目主评人负责物业费项目整体质量把关。项目组人员负责

监督、复核、执行评价工作，确保工作组全体成员充分理解评价目标；评价程序充分并得以恰当执行；评价资料收集充分、可靠，能够支持评价结论和建议；满足时间表、工作方案安排的要求；与内蒙古科学技术协会充分沟通，及时征求意见。在评价过程中，安排工作组内经验较多的人员复核经验较少人员的工作，合理保证评价人员就疑难问题进行适当的咨询并得到及时解决。

（6）分析评价

依据收集的政策文件、业务财务数据、管理制度资料及满意度调查结果，对照设计的绩效评价指标体系，从决策、过程、产出、效益四个维度进行综合分析。重点核查资金预算的合理性、资金使用的合规性、管理制度的健全性、实施流程的规范性，量化指标完成情况，分析存在的偏差及成因，最终形成客观公正的评价结论。

3.评价反馈

（1）绩效评价报告初稿的撰写及提交

①绩效评价小组将继续在调研过程中逐步完善评价工作的基本情况、指标体系以及被评价单位存在的问题等内容，经项目主评人复核，确定相关内容是否充分、可靠和完整后，再以书面形式征求内蒙古科学技术协会意见。

②在出具正式的绩效评价报告之前，工作组计划与内蒙古科学技术协会进行多方面且多次地沟通，听取被评价单位对于物业

费项目的意见和建议。

③评价建议将从事实出发，通过分析物业费综合情况，提出具有建设性的合理建议。评价建议首先要具体、可行，能够实实在在解决部门中存在的问题；其次要立足于预算管理，提升部门预算资金合理性，提高预算资金运用效果。

④通过绩效评价指标体系对物业费项目支出预算的科学性、支出的合理性、成本的节约性、管理的规范性、产出的有效性等对待支出情况和成效进行客观、公正的测量、分析和评判。对存在的问题总结分析，对影响项目绩效目标及预算资金使用的主要因素，形成以数据为导向，事实为依据的评价结论。

⑤工作组将绩效评价报告初稿提交相关专家及内蒙古科学技术协会，就评价报告的内容进行充分沟通，获取改进建议，以使报告更加清晰、详细、全面。比如：项目存在的问题是否有切实依据、是否抓住本质；提出的建议是否抓住问题本质、是否具体可行。

（2）绩效评价报告终稿的提交

①绩效评价小组将复核形成的绩效评价报告送内蒙古科学技术协会征求意见。

②绩效评价报告经内蒙古科学技术协会同意后，送达被评价单位。

③全部绩效评价工作结束后及时将绩效评价资料进行鉴别

整理，依照档案管理的有关规定归卷存档。

三、综合评价情况及项目绩效分析

本次绩效评价采用定性评价和定量评价相结合的方法，总分为 100 分。本次绩效评价结果分为四档：

综合得分在 90（含）-100 分为优；

综合得分在 80（含）-90 分为良；

综合得分在 60（含）-80 分为中；

综合得分在 60 分以下为差。

（一）项目综合评价情况

说明项目综合得分及评价等级，综合得分四舍五入后取保留小数点后两位。

表 2：项目绩效评价评分汇总表

分数	一级指标				综合评分	绩效评级
	决策	过程	产出	效益		
标准分	20	19	33	28	100	—
得分	20	16	31	25.54	92.54	优

（二）项目绩效分析

1.总体绩效分析

物业费项目绩效评价综合评分“92.54”分，评级“优”。

2.指标绩效分析

①部门决策类指标权重分为 20 分，得分为 20 分，得分率

100%。从决策上看，项目立项依据充分、程序规范，完全符合国家及自治区物业管理、机关运行保障相关政策，与单位发展规划、部门职责及实际服务需求高度契合，立项审批材料齐全、决策流程合规；绩效目标设定合理、量化清晰、可操作性强，全面覆盖服务数量、质量、时效、成本等核心维度，并按服务内容分解细化为分项指标，责任明确、时限清晰；资金投入预算编制科学、依据充分，全面覆盖物业服务全成本，资金分配结构合理、优先保障安保与设施维护等核心服务，决策环节全部达标，无任何扣分情形。

②部门管理类指标权重分为 19 分，得分 16 分，得分率 84.21%。从管理上看，资金管理规范高效，资金使用合规、专款专用、审批手续完整，预算执行率达到 100%，资金管理指标满分完成；组织实施方面，管理制度健全完善，覆盖服务标准、人员管理、安全应急等全部环节，但 B22 制度执行有效性因服务记录填写不规范、培训与考核档案不完整被扣 2 分，B23 人员保障充分性因未提供安保、电工等岗位资质证书被扣 1 分，过程管理整体到位，但在记录留痕、人员资质管理方面存在薄弱环节。

③部门产出类指标权重分为 33 分，得分为 31 分，得分率 93.94%。从产出数量上看，办公楼修缮维护面积、物业服务项目完成数量、聘用人员到岗率均 100%完成目标，仅 C11 大楼全年安全运转天数因安保巡查存在门窗未关、灯具未关等疏漏被扣 2

分；产出质量指标全部满分，维修验收合格率、返修控制、服务考核达标率、食品安全保障均达到最优水平；产出时效与产出成本指标均满分完成，维修响应及时、办结高效，成本严格控制在预算以内，整体产出成果优良，仅安全巡查细节存在轻微瑕疵。

④部门效益类指标权重分为 28 分，得分为 25.54 分，得分率 90.46%。从效益上看，经济效益方面，办公运营成本节约、物业服务性价比得到受访人员普遍认可，得分接近满分；社会效益方面，办公环境改善显著、公共资源利用效率提升明显，群众认可度高；可持续影响方面，设施设备维护到位、使用寿命有效延长，物业服务体系稳定可持续，支撑能力较强；满意度指标得分 3.84 分，满意度高达 96%，职工对保洁、安保、维修、食堂等整体服务评价优秀，各项效益全面达成，整体效益表现突出。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

表 3：项目决策得分表

二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
A1 项目立项	A11 立项依据充分性	4	4	100.00%
	A12 立项程序规范性	3	3	100.00%
A1 指标小计		7	7	100.00%
A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	4	4	100.00%
	A22 目标细化程度	3	3	100.00%
A2 指标小计		7	7	100.00%
A3 资金投入	A31 预算编制科学性	3	3	100.00%

二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
	A32 资金分配合理性	3	3	100.00%
A3 指标小计		6	6	100.00%
A 指标合计		20	20	100.00%

A1 项目立项

本二级指标包含 **A11** 立项依据充分性、**A12** 立项程序规范性两项三级指标，核心从立项的政策合规性、规划契合度、职责匹配度、需求针对性，以及立项程序、材料完整性、前期调研决策规范性等维度，全面考核项目立项环节的合理性与严谨性，以下结合评价要点逐一开展绩效评价分析如下：

A11 立项依据充分性

指标解释：项目立项用以全面反映和考核项目立项的合理性、必要性及合规性，确保项目立项具有坚实的政策支撑和实际需求基础。

评分标准：

①项目立项是否符合国家关于物业管理、办公场所运营保障等相关法律法规及政策要求；

②项目立项是否与所在地区及单位的发展规划相契合，服务于单位核心工作目标；

③项目立项是否与部门职责范围相符，属于保障办公场所正常运转的必要服务项目；

④项目是否针对办公区域保洁、安保、设施维护、食堂运营等实际需求设立，无重复立项情况。

每有 1 项不符合扣 1 分，共 4 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 4 分，主要考核项目立项是否具备充分的政策依据、规划依据、职责依据和实际需求依据，确保项目设立合法合规、贴合实际、必要可行，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：项目为物业费项目，主要用于内蒙古科协办公大楼物业服务支出，立项完全遵循《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《机关事务管理条例》等国家关于物业管理、机关办公场所运行保障的法律法规。同时严格执行内蒙古自治区政府采购、财政资金使用、机关后勤服务管理等相关政策规定，物业服务采购通过政府采购电子卖场规范实施，合同签订、服务内容、费用标准均符合政策要求。

项目未出现违反法律法规、超出政策范围立项的情况，所有服务内容、资金用途、采购流程均在制度框架内开展，政策依据充分、合规性强，完全满足本评价要点的考核要求。

评价要点②：物业费项目聚焦办公大楼日常运转保障，与内蒙古自治区科学技术协会履行“四服务”职责、开展科技服务、学术交流、科学普及等核心业务高度契合，是保障单位正常履职、提升办公效能、支撑全区科技事业发展的基础性保障项目。项目

服务范围、保障标准与单位年度工作计划、后勤保障规划、机关运行提质目标保持一致，为单位各项业务开展提供稳定、安全、高效的办公环境支撑。

项目不以盈利为目的，不偏离单位主责主业，所有物业服务均服务于单位中心工作与发展大局，与地区机关运行保障规划、单位事业发展规划高度契合，完全满足本评价要点的考核要求。

评价要点③:物业费项目由内蒙古自治区科学技术协会办公室作为责任部门实施，符合办公室负责机关后勤保障、物业管理、资产运维的部门职责范围。办公大楼保洁、安保、设施设备维护、食堂运营、会议服务等均为机关正常运转不可或缺的基础性、保障性工作，属于机关运行必需的后勤服务项目。

项目未超出部门职责范围，未设立与单位管理职能无关的支出内容，是保障办公场所安全、有序、高效运行的必要支撑，完全符合职责匹配要求，满足本评价要点的考核要求。

评价要点④：项目严格针对科协办公大楼实际运行需求设立，服务内容覆盖大楼公共区域保洁、24小时安保值守、强弱电与消防设施维护、电梯与空调检修、职工食堂餐饮保障、会议服务等实际刚需，与机关日常办公、职工工作生活需求高度对应。项目资金全部用于物业服务支出，未与其他后勤保障类项目交叉、重复，不存在多头申报、重复立项、虚列需求的情况。

经核查，项目需求真实、内容精准、范围清晰，完全依据实

际保障需要设立，无重复立项、无虚增需求问题，满足本评价要点的考核要求。

综上，A11 立项依据充分性指标中，①②③④项评价要点均符合要求，无不符合项，得 4 分。

A12 立项程序规范性

指标解释：项目申请、设立过程是否遵循单位内部相关审批流程，所需材料是否齐全、规范，用以反映和考核项目立项流程的合规性和严谨性，保障项目立项环节有序可控。

评分标准：

①项目是否按照单位规定的立项程序提交申请、开展论证；

②立项审批文件、可行性分析报告、服务需求清单等材料是否完整、规范；

③项目开展前是否经过必要的需求调研、集体决策等环节。

每有 1 项不符合扣 1 分，共 3 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 3 分，主要考核项目在申请、论证、审批、决策等环节是否规范有序，材料是否齐全完整，确保立项过程严谨、合规、可追溯，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①:物业费项目严格按照内蒙古科协机关内部项目立项管理规定执行，履行了项目申请、需求梳理、预算申报、可行性论证、党组审议等完整内部流程。物业服务续签前按规定开展年度考核评估，依据考核结果提出立项与续签申请，论证过程

充分、程序步骤完整，未出现简化流程、跳过环节、违规立项的情况。

项目从启动到确立均遵循单位统一的立项管理要求，程序规范、步骤清晰、权责明确，完全满足本评价要点的考核要求。

评价要点②:项目立项阶段形成并归档全套规范材料，包括立项申请、年度物业服务需求清单、上年度服务考核报告、预算测算说明、合同续签请示、党组会议纪要、审批批复文件等。所有材料格式规范、内容完整、签字盖章齐全、审批链条清晰，能够完整反映项目立项背景、必要性、服务内容、资金测算及决策过程。

经核查，立项资料无缺失、无遗漏、无涂改，文件要素齐全、归档规范，完全符合材料完整性与规范性要求，满足本评价要点的考核要求。

评价要点③:项目实施前开展了充分的办公服务需求调研，梳理保洁、安保、维修、餐饮、会议等实际保障需求，广泛征求各部室意见，形成年度物业服务需求清单。同时严格执行集体决策制度，物业服务续签事项提交科协党组会议审议，经党组集体研究、表决通过后正式实施，决策过程公开、民主、规范。

项目需求调研扎实、决策程序合规，不存在未经调研、未经集体决策擅自设立项目的情况，完全满足本评价要点的考核要求。

综上，A12 立项程序规范性指标中，①②③项评价要点均符合要求，无不符合项，得 3 分。

A2 绩效目标

本二级指标包含 A21 绩效目标合理性、A22 目标细化程度两项三级指标，核心从绩效目标的需求指向性、量化可衡量性、现实可实现性、覆盖全面性，以及目标分解细化、标准明确、契合总体目标等维度，考核项目绩效目标设置的科学性与可执行性，以下结合评价要点逐一开展绩效评价分析如下：

A21 绩效目标合理性

指标解释：项目绩效目标用以反映和考核绩效目标设定的科学性，为项目实施和绩效评价提供清晰依据。

评分标准：①绩效目标是否明确指向办公大楼正常运转、舒适安全办公环境打造、食堂规范运营等核心需求；

②目标是否量化可衡量，如安全运转天数、维修响应时间等是否明确；

③目标是否具有可实现性，与物业服务能力、资金规模相适配；

④目标是否全面覆盖服务数量、质量、时效、成本等关键维度。

每有 1 项不符合扣 1 分，共 4 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 4 分，以绩效目标的科学合理

为核心，从目标与核心需求的匹配度、量化清晰程度、可实现程度、覆盖全面程度四个方面，判断目标是否能够有效指引项目实施，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：项目设定的年度总体绩效目标清晰聚焦保障科协办公大楼正常运转、营造舒适安全办公环境、规范职工食堂运营并确保食品安全三大核心需求，完全贴合机关物业服务的核心职能与实际保障需要。目标内容不空洞、不偏离，全部围绕大楼日常运行、职工办公条件、食堂安全保障展开，与项目实际服务范围 and 保障重点高度一致。

目标设置精准回应了单位对办公场所安全、整洁、有序、高效运行的现实需求，没有设置与物业服务无关的内容，完全符合“目标指向核心需求”的评价要求。

评价要点②：项目绩效目标不仅有定性描述，还配套设置了可量化、可核查、可统计的具体指标。数量方面明确大楼安全运转天数 ≥ 360 天、修缮维护面积 9160 平方米；时效方面明确维修响应时间 < 2 小时、维修完成 ≤ 5 工作日；质量方面明确维修返修次数 ≤ 2 次、验收合格率 $\geq 95\%$ ；成本方面明确工资、社保、管理费等上限额度。

所有量化指标数值清晰、口径统一，能够通过台账、记录、报表、考核结果直接验证，不存在模糊、笼统、无法衡量的表述，完全满足“量化可衡量”的评价要求。

评价要点③：项目绩效目标是结合物业实际服务能力、人员配置、设备状况及 169.54 万元资金规模科学设定的，目标水平适中、务实可行。聘用人员 30 人、服务项目 4 项、维修响应 2 小时内、全年安全运转 360 天等指标，均在物业公司正常服务能力范围内，与预算资金能够保障的服务标准、人力投入、维护频次完全匹配。

目标既不盲目拔高，也不刻意降低，经过正常履约即可稳定完成，具备充分的可实现性，与项目资源条件高度适配。

评价要点④：项目绩效目标体系完整，全面覆盖数量、质量、时效、成本四大产出维度，同时包含社会效益、可持续影响、服务对象满意度三类效益维度。数量指标保障服务规模，质量指标管控服务水平，时效指标提升响应效率，成本指标控制经费支出，形成了全方位、多层次的目标体系。

目标无缺失、无短板，能够完整反映物业服务的全过程、全要素，符合“全面覆盖关键维度”的评价要求。

综上，A21 绩效目标合理性指标中，①②③④项评价要点均符合要求，无不符合项，得 4 分。

A22 目标细化程度

指标解释：项目总体绩效目标用以反映和考核绩效目标的可执行性，确保项目实施过程中有明确的方向和依据。

评分标准：①总体目标是否分解为保洁、安保、设施维护、

食堂服务等分项指标;

②各分项指标是否明确完成标准、责任部门或人员及完成时限;

③细化指标是否与总体目标高度契合,无偏离或遗漏。

每有 1 项不符合扣 1 分,共 3 分,扣完为止。

指标说明:

本三级指标满分为 3 分,以总体目标的分解细化质量为核心,从分项分解、标准明确、契合总体三个维度,考核目标是否便于执行、跟踪、考核,各项评价要点具体分析如下:

评价要点①:项目将总体绩效目标细化分解为保洁服务、安保值守、设施维护、食堂运营、会议服务、工程维修等具体分项任务,对应设置了可落地执行的明细指标。每一项服务内容都有对应的绩效指标支撑,保洁对应环境卫生、安保对应安全运转、维护对应维修响应与合格率、食堂对应食品安全,分解逻辑清晰、覆盖完整。

分项任务与物业服务内容一一对应,没有遗漏核心服务环节,完全满足“分解为具体分项指标”的评价要求。

评价要点②:所有细化指标均明确完成标准、责任主体、时限要求。完成标准采用数值界定,如安全运转 360 天、维修响应 ≤ 2 小时、验收合格率 $\geq 95\%$;责任主体明确为物业公司及对应岗位人员;时限要求按年度、按工作日清晰设定,可跟踪、可督办、

可验收。

每项指标都具备“干什么、干到什么标准、谁来干、何时完成”的完整要素，可直接用于过程管控与结果考核，操作性强。

评价要点③：所有细化指标均紧紧围绕“保障大楼运转、营造安全办公环境、规范食堂运行”的总体目标展开，分项指标支撑总体目标、局部目标服务整体目标。无论是数量、质量、时效还是成本指标，最终都指向提升物业服务水平、保障机关高效运行，没有偏离、没有脱节、没有遗漏关键内容。

细化体系与总体目标方向一致、逻辑严密、支撑有力，完全符合“与总体目标高度契合”的评价要求。

综上，A22 目标细化程度指标中，①②③项评价要点均符合要求，无不符合项，得 3 分。

A3 资金投入

本二级指标包含 A31 预算编制科学性、A32 资金分配合理性两项三级指标，核心从预算编制的调研依据、内容完整性、额度适配性，以及资金分配的依据充分性、核心保障力度、结构合理性等维度，考核项目资金投入的科学性、精准性与规范性，以下结合评价要点逐一开展绩效评价分析如下：

A31 预算编制科学性

指标解释：项目预算编制用以反映和考核预算编制的精准性和合理性，保障资金投入与服务需求相适配。

评分标准：①预算编制是否经过充分的市场调研和成本测算，参考同类物业服务市场价格；

②预算内容是否涵盖人员工资、社保医保、设备耗材、管理费税金等物业服务全流程成本；

③预算额度是否与绩效目标、服务范围及服务标准相匹配，无预算缺口或冗余。

每有 1 项不符合扣 1 分，共 3 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 3 分，以预算编制的精准合理为核心，从市场调研与成本测算、预算内容完整性、预算额度与目标匹配性三个方面，判断预算编制是否科学可行，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：项目预算编制前期开展了充分的市场调研与成本测算工作，严格参照内蒙古自治区本级机关物业服务市场价格水平、政府采购电子卖场同类物业项目中标价格，以及呼和浩特市办公大楼物业服务行业标准成本进行测算。编制过程中综合考量人员薪酬、社保缴费标准、物资耗材市场价格、管理费率、法定税率等关键因素，形成了详实的成本测算依据。

同时，项目结合近三年物业服务实际支出数据进行对比分析，以历史成本为基础、以市场价格为参照，确保预算单价、总额均处于合理市场区间，未出现明显偏高或偏低情形，预算编制的市场依据充分、测算过程严谨，完全符合评价要点要求。

评价要点②：项目预算内容全面覆盖物业服务全流程、全要素成本，具体包括物业人员工资、社保医保及公积金、服装费、保洁工具及耗材费、安保器械费用、厨房设备运维费用、食堂燃气费、管理酬金、法定税金等全部支出项目，与合同约定的服务内容、成本承担范围完全一致。

预算科目设置细化到具体服务环节与支出类型，无遗漏、无缺失，既包含直接服务成本，也包含间接管理成本，能够完整支撑保洁、安保、设施维护、会议服务、餐饮服务 etc 全部物业服务内容的正常开展，预算内容的全面性满足考核要求。

评价要点③：项目预算总额 **169.54** 万元，与科协办公大楼 **9160** 平方米的服务面积、**4** 项核心服务项目、**30** 人人员配置、全年 **360** 天安全运转等绩效目标、服务范围及服务标准高度匹配。预算额度既能够满足 **24** 小时安保、日常维修、保洁服务、食堂运营、会议保障等高标准服务需求，也不存在资金冗余、浪费空间。

经核查，预算执行过程中未出现因资金不足导致服务缩减、质量下降等预算缺口问题，也未出现资金大量结余、闲置低效使用等情况，预算额度与实际需求高度适配，符合“匹配合理、无缺口无冗余”的评价要求。

综上，**A31** 预算编制科学性指标中，①②③项评价要点均符合要求，无不符合项，得 **3** 分。

A32 资金分配合理性

指标解释：项目预算资金在各服务环节（如保洁、安保、设施维护、食堂运营）及成本项目（如人员成本、物资成本）间的分配是否有明确依据，是否优先保障核心服务需求，用以反映和考核资金分配的科学性和针对性。

评分标准：①资金分配是否根据各服务环节的重要性、工作量及成本需求制定明确依据；

②是否优先保障安保、消防安全、设施维护等核心服务的资金需求；

③人员成本、物资成本、管理费用等各类成本间的分配比例是否合理。

每有 1 项不符合扣 1 分，共 3 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 3 分，以资金分配的科学精准为核心，从分配依据、核心服务保障、成本结构比例三个方面，判断资金分配是否合理有效，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：项目资金分配以服务内容、岗位配置、工作量测算、市场单价为核心依据，制定了清晰的资金分配方案。按照保洁服务、安保服务、工程维护、会议服务、餐饮服务、管理服务等环节分别核定资金额度，每个环节的资金额度均对应具体工作量、人员数量、物资消耗及服务频次。

资金分配形成了书面测算依据，各项资金额度均有计算过程

与支撑材料，不存在随意分配、无依据调整的情况，分配逻辑清晰、依据充分，能够精准对应各服务环节的实际成本需求，符合评价要点要求。

评价要点②：项目资金分配坚持“核心优先、安全第一”原则，重点倾斜、优先保障安保值守、消防安全监控、大楼设施设备维修维护、强弱电运行等核心基础性服务。安保人员、消防监控、设施维修相关的人员薪酬、物资耗材、器械费用均足额安排、优先拨付，确保核心服务不间断、质量不降低。

从资金结构看，安保与设施维护类资金占比最高，能够充分满足 24 小时值班、日常巡检、及时维修、消防保障等刚性需求，牢牢守住办公大楼安全运行底线，体现了对核心服务的优先保障，完全符合评价要点要求。

评价要点③：项目资金在人员成本、物资耗材成本、管理费用、税金等类别之间分配比例合理、结构均衡。其中人员工资、社保等人员经费占总预算比例最高，符合劳动密集型物业服务项目的成本规律；物资耗材、燃气、器械费用等物资成本按需安排，与服务频次、消耗水平匹配；管理费及税金按照合同约定与政策标准计提，比例合规。

各类成本之间无畸高畸低、结构失衡问题，资金投向符合物业服务行业成本构成规律，能够在保障人员待遇、服务质量的同时，实现管理成本可控、资金使用高效，分配比例科学合理，符

合评价要点要求。

综上，A32 资金分配合理性指标中，①②③项评价要点均符合要求，无不符合项，得 3 分。

（二）项目过程情况

表 4：项目过程得分表

二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
B1 资金管理	B11 资金使用合规性	3	3	100.00%
	B12 预算执行率	5	5	100.00%
B1 指标小计		8	8	100.00%
B2 组织实施	B21 管理制度健全性	4	4	100.00%
	B22 制度执行有效性	4	2	50.00%
	B23 人员保障充分性	3	2	66.67%
B2 指标小计		11	8	72.73%
B 指标合计		19	16	84.21%

B1 资金管理

本二级指标包含 B11 资金使用合规性、B12 预算执行率两项三级指标，核心从资金使用的合规性、凭证完整性、专款专用情况，以及预算执行的完成度与及时性等维度，考核项目资金管理的规范性、安全性与高效性，以下结合评价要点逐一开展绩效评价分析如下：

B11 资金使用合规性

指标解释：项目资金使用是否严格遵循国家财经法规、单位财务管理制度及物业服务合同约定，资金支付是否有完整的审批

程序和合法凭证，是否专款专用，用以反映和考核资金使用的规范性和安全性。

评分标准：①资金使用是否符合国家财经法规、单位财务管理制度及专项资金管理要求；

②资金支付是否具备完整的审批流程、合法有效的发票、服务验收单据等凭证；

③资金是否专款专用，用于物业服务约定的人员工资、社保、设备耗材、维护修缮等环节，无截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

每有 1 项不符合扣 1 分，共 3 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 3 分，以资金使用合规、安全、规范为核心，从法规制度遵循、支付凭证完备、资金专款专用三个维度，判断资金使用是否规范可控，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：项目资金使用严格遵守《中华人民共和国预算法》《中华人民共和国政府采购法》《物业管理条例》等国家财经法律法规，同时严格执行内蒙古科协财务管理制度、专项资金管理办法及机关后勤服务保障相关规定。资金支出范围、支付标准、审批流程均与政策文件一一对应，未发生任何超范围、超标准、超权限支出行为。

项目在资金拨付、报销审核、账务处理、档案留存等环节均

按制度执行，坚持依法支出、依规审核，确保财政资金使用全程合法合规，完全符合财经法规与内部管理制度的刚性要求。

评价要点②：项目所有资金支付均执行规范的审批流程，实行“申请—审核—审批—支付”闭环管理，每笔支出均经业务部门核对、财务部门审核、分管领导审批，审批链条完整、签字齐全、权责清晰。资金支付所附原始凭证真实合法，增值税发票规范有效，开票信息、服务内容、金额与实际物业服务完全一致。

同时，项目配套留存服务验收单、派工单、会议服务记录、食堂安全检查表、培训记录、交接班台账等过程性佐证材料，形成“审批单+发票+验收单+过程记录”的完整凭证体系，凭证真实、有效、可追溯，完全满足资金支付凭证规范性要求。

评价要点③：项目资金严格实行专款专用，全部用于合同约定的物业服务事项，包括安保、保洁、工程维修、会议服务、食堂运营、人员工资社保、耗材物资、设备维护修缮等内容，资金用途与合同约定、预算批复完全一致。

经核查，项目不存在截留、挤占、挪用、套取、虚报冒领、虚列支出等违规问题，未将物业经费用于非物业服务事项，所有支出均与办公大楼保障直接相关，资金流向清晰、用途明确、管控严格，切实做到专款专用、规范高效。

综上，**B11** 资金使用合规性指标中，①②③项评价要点均符合要求，无不符合项，得 3 分。

B12 预算执行率

指标解释：指项目实际支出金额与预算金额的比率，反映预算执行的及时性和有效性。

评分标准：预算执行率 $P = \text{实际支出金额} / \text{预算总金额} \times 100\%$ ，得分 $= P \times 5$ 分。

指标说明：本三级指标满分为 5 分，以预算执行进度与完成度为核心，通过实际支出与预算总额的比率，反映预算执行的及时性、均衡性和有效性，该项评价要点具体分析如下：

项目年度预算总额为 169.54 万元，对应 2025 年 5 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日物业服务周期。项目实施单位根据服务进度、人员薪酬发放周期、物资耗材采购频次、服务合同付款节点等有序安排资金支出，确保服务不间断、保障不缺位。

全年实际支出金额与预算总额保持高度一致，执行进度均衡平稳，无超前拨付、无长期滞留、无大量结余，实现预算资金及时、足额、高效执行。经核算，本项目预算执行率 $P = 100\%$ ，按照评分规则计算，本指标得分 $= 100\% \times 5 = 5$ 分，预算执行高效到位。

综上，B12 预算执行率指标中，评价要点符合要求，无不符合项，得 5 分。

B2 组织实施

本二级指标包含 B21 管理制度健全性、B22 制度执行有效性、B23 人员保障充分性三项三级指标，核心从制度体系完整性、制

度落地执行效果、人员配置与培训保障三个维度，全面考核项目组织管理的规范化水平与服务支撑能力，以下结合评价要点逐一开展绩效评价分析如下：

B21 管理制度健全性

指标解释：项目实施单位是否建立健全与物业服务相关的管理制度，包括服务标准、人员管理、设施维护、安全管理、应急处置等制度，用以反映和考核管理制度对项目顺利实施的保障作用。

评分标准：①是否制定完善的物业服务标准手册，明确保洁、安保、设施维护、食堂服务等各环节操作规范；

②是否建立人员招聘、培训、考核、考勤等人员管理制度；

③是否制定设施设备日常维护、安全巡查、应急处置等相关制度；

④各项管理制度是否合法、合规、可操作。

每有 1 项不符合扣 1 分，共 4 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 4 分，以管理制度体系完善性为核心，从服务标准、人员管理、安全应急、制度合规性四个方面，判断制度是否全面覆盖物业服务全流程、具备可操作性，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：项目已制定完整的物业服务标准与操作规范，形成覆盖全场景的服务标准体系。保洁服务明确公共区域、洗手

间、会议室、办公室等每日清洁频次与质量要求；安保服务明确24小时值守、外来人员登记、车辆管理、夜间巡逻等流程；设施维护明确空调、水电、消防、网络等日常巡检与维修响应时限；食堂服务明确食品采购、加工、留样、消毒、卫生检查等全流程标准。

所有服务环节均有清晰、统一、可落地的操作规范，与物业服务合同约定内容完全对应，形成标准化、流程化、可监督的服务手册体系，完全满足制度健全性要求。

评价要点②：项目建立了覆盖人员全生命周期的管理制度，包括招聘录用、岗前培训、在岗培训、月度考核、季度考核、年度考核、日常考勤、岗位纪律、服务礼仪等全套管理规定。明确人员上岗条件、着装规范、行为准则、奖惩机制，确保物业服务人员管理有章可循、有据可依。

考勤、培训、考核均形成制度化流程，与机关后勤服务管理要求高度契合，人员管理体系完整规范，符合评价要点要求。

评价要点③：项目建立设施设备全周期管理制度，涵盖日常巡检、定期保养、故障维修、更新更换等内容；建立消防安全、用电安全、燃气安全、食堂安全等日常巡查制度；制定突发事件应急处置预案，包括火灾、停电、停水、燃气泄漏、食品安全事件、外来人员闯入等应急流程。

制度覆盖日常运维、安全防控、应急处置全链条，与办公大

楼运营安全需求高度匹配，制度设置科学、全面、到位。

评价要点④：所有制度均依据《物业管理条例》《机关事务管理条例》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消防法》等国家法律法规制定，符合自治区及单位内部管理规定，无违规条款、无超权限规定、无脱离实际的要求。

制度条款简洁明确、流程清晰、责任到人、可检查、可考核、可落地，具备极强的实操性，完全符合合法合规与可操作要求。

综上，B21 管理制度健全性指标中，①②③④项评价要点均符合要求，无不符合项，得 4 分。

B22 制度执行有效性

指标解释：各项管理制度是否得到有效执行，服务实施过程是否严格遵循制度要求，是否定期对制度执行情况进行监督检查，用以反映和考核管理制度的落地效果。

评分标准：①物业服务各环节操作是否严格按照服务标准执行，有完整的执行记录；

②人员管理是否遵循招聘、培训、考核等制度，相关记录齐全；

③是否定期开展制度执行情况检查，对违规行为有整改措施和记录；

④服务调整、人员变动等重大事项是否按制度规定履行审批手续。

每有 1 项不符合扣 1 分，共 4 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 4 分，以制度落地执行效果为核心，从服务标准执行、人员管理执行、监督检查、重大事项审批四个方面，判断制度是否真正落实到位，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：从项目实际执行情况来看，物业公司针对安保、保洁、工程维修、会议服务、餐饮管理等均制定了明确服务标准，但在实际操作记录层面存在轻微不规范问题。保安交接班记录存在日期混乱、字迹潦草、关键信息缺失、异常情况与资源浪费情况记录模糊、部分班次未规范签字等问题，未能完整反映 24 小时值班与交接的真实情况。

工程派工单、会议室使用记录、报告厅服务记录等服务痕迹资料，存在填写不完整、要素缺失、事后补记等情况，未实现“操作全程留痕、记录真实可查”的管理要求。

评价要点②：项目按照合同要求配置了安保、保洁、维修、餐饮、会务等岗位人员，并建立了人员招聘、培训、考核相关管理制度，但在记录完整性方面存在短板。培训计划、培训签到、培训内容、培训效果评估等资料不规范，部分培训记录与实际参训人数不符，培训内容与岗位需求匹配度不高，未形成闭环管理。

同时，人员日常考核、月度考核、季度考核记录不完整，缺少量化评分表与考核结果运用资料，无法充分证明人员管理全流

程按制度执行。相关档案整理不规范，未做到分类归档、随时可查。

评价要点③：项目建立常态化监督检查机制，物业内部每日自查、每周巡查、每月考核；科协办公室定期开展服务质量检查与验收，对发现的问题及时下达整改要求，跟踪整改完成情况。

检查记录、整改通知、整改反馈、复查结果等资料完整，形成“检查—发现—整改—复核”闭环管理，制度执行监督到位。

评价要点④：在 2025 年度合同执行期内，物业服务内容、服务标准、服务范围未发生重大调整，人员变动属于正常轮岗与更替，未出现影响整体服务的重大变更事项。所有涉及岗位调整、人员更换、服务流程优化等事项，均提前告知科协办公室，并履行了内部报备与沟通确认程序，符合合同约定与管理制度要求。

重大事项决策、变更、实施均有沟通记录与确认环节，未出现未经审批擅自调整服务内容、缩减服务人员、降低服务标准等违规情况，程序合规、手续完备。

综上，B22 制度执行有效性指标中，①项中存在“实际操作记录层面存在轻微不规范”的情况，扣除 1 分，②项中存在“记录完整性方面存在短板”的情况，扣除 1 分，③④项评价要点均符合要求，最终得 2 分。

B23 人员保障充分性

指标解释：项目聘用物业服务人员的数量、资质、技能是否

满足服务需求，是否定期开展培训提升人员素质，用以反映和考核人员配置对物业服务质量的支撑作用。

评分标准：①聘用人员数量是否达到预算约定及服务需求标准，无缺岗、顶岗情况；

②人员是否具备相应的从业资质和技能，如安保人员是否具备安全防范技能、保洁人员是否掌握专业清洁方法；

③是否定期组织人员开展服务技能、安全知识、应急处置等培训，有完整培训记录。

每有 1 项不符合扣 1 分，共 3 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 3 分，以人员配置与能力支撑为核心，从人员数量、资质技能、培训保障三个方面，判断人员是否满足服务需求，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：项目按合同与预算足额配置物业服务人员，包括安保、保洁、工程维修、会议服务、食堂工作人员等，总人数满足 30 人及以上要求，与服务面积、服务内容、服务强度完全匹配。

全年无人员缺岗、无长期空岗、无大量顶岗、无因人员不足导致服务延误或质量下降情况，人员配置足额到位。

评价要点②：物业公司在实际服务中，对安保人员开展了日常巡逻、门禁管理、消防常识等基础技能要求，保洁人员能够按照规范完成公共区域清扫、会议室整理、垃圾清运等工作，工程

维修人员可处理空调维修、插座更换、锁体更换等常见故障，从服务结果来看，基本技能可以满足日常运转需要。

但项目未提供安保人员资格证书、消防设施操作证、电工证、特种设备作业证等有效资质证明材料，也未开展系统性的技能等级认定与考核，无法证明所有上岗人员均具备对应岗位的法定从业资质，专业技能支撑力度不足，与高标准物业服务要求存在差距。

评价要点③：项目按月制定培训计划，定期开展服务礼仪、岗位职责、安全操作、消防应急、食品安全、设备使用等培训，培训覆盖全员，内容贴合岗位需求。培训计划、培训内容、参训人员、培训照片等记录完整齐全。

通过持续培训提升人员素质，保障服务质量稳定提升，符合人员能力建设要求。

综上，B23 人员保障充分性指标中，②项中因项目未提供有效资质证明材料，存在“专业技能支撑力度不足”的情况，扣除 1 分，①③项评价要点均符合要求，最终得 2 分。

(三)项目产出情况

表 5：项目产出得分表

二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
C1 产出数量	C11 大楼全年安全运转天数	4	2	50.00%
	C12 办公楼修缮维护面积	4	4	100.00%
	C13 物业服务项目完成数量	4	4	100.00%

二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
	C14 聘用人员到岗率	2	2	100.00%
C1 指标小计		14	12	85.71%
C2 产出质量	C21 物业维护项目验收合格率	3	3	100.00%
	C22 同一部位维修返修率	3	3	100.00%
	C23 物业服务质量考核达标率	3	3	100.00%
	C24 食品安全事故发生率	2	2	100.00%
C2 指标小计		11	11	100.00%
C3 产出时效	C31 维修维护响应时间达标率	2	2	100.00%
	C32 维修完成时间达标率	3	3	100.00%
C3 指标小计		5	5	100.00%
C4 产出成本	C41 成本控制有效性	3	3	100.00%
C4 指标小计		3	3	100.00%
C 指标合计		33	31	93.94%

C1 产出数量

本二级指标包含 **C11** 大楼全年安全运转天数、**C12** 办公楼修缮维护面积、**C13** 物业服务项目完成数量、**C14** 聘用人员到岗率四项三级指标，核心从安全运转、维保覆盖、服务完整性、人员到岗四个维度，全面考核物业服务产出数量目标的完成情况，以下结合评价要点逐一开展绩效评价分析如下：

C11 大楼全年安全运转天数

指标解释：项目实施后办公大楼实现安全、稳定运转的实际天数，用以反映和考核物业服务对大楼基础运营的保障能力，确保办公场所持续正常使用。

评分标准：①全年大楼是否无因物业服务不到位导致的安全事故、设施瘫痪等影响正常运转的情况；

②实际安全运转天数是否达到预期目标。

每有 1 项不符合扣 2 分，共 4 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 4 分，以大楼安全稳定运行为核心，从无安全责任事故、安全运转天数达标两个方面，考核物业服务对办公场所基础运行的保障能力，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：从 2025 年度物业服务考核验收结论、保安交接班记录、厨房与餐厅安全检查表、工程派工单等资料综合来看，办公楼在安保值守、消防巡检、设施维修、餐饮安全等方面均按合同要求执行，未发生因物业责任引发的火灾、盗窃、触电、坍塌、食品安全等安全事故。

工程维修、空调维修、插座更换等均及时处置，未出现因维修不及时、管理不到位造成的大面积停电、停水、设施瘫痪等影响机关正常办公的情形，整体运行秩序稳定。

但保安交接班记录中出现“楼层灯未关”“门窗未关”等资源浪费与安全疏漏问题，虽未酿成安全事故，但属于物业服务巡查不到位、闭环管理不严格的表现，存在潜在安全风险。

评价要点②：项目设定大楼全年安全稳定运转的绩效目标，实际服务周期内实现 360 天安全无事故、连续稳定运转，每日均

正常提供安保、保洁、维修、会议、餐饮等各项服务，未出现任何一天因物业原因导致办公大楼无法正常使用的情况。

实际安全运转天数全面达到并超过预期目标，实现全天候、全时段安全保障，办公大楼持续稳定可用，完全符合数量目标考核要求。

综上，**C11** 大楼全年安全运转天数指标中，①项中因出现资源浪费与安全疏漏问题，存在潜在安全风险的情况，但未出现严重纰漏，酌情扣除 1 分，②项评价要点无不符合项，最终得 3 分。

C12 办公楼修缮维护面积

指标解释：全年实际完成的办公楼及附属区域修缮维护的总面积，用以反映物业服务在设施维护方面的覆盖范围，确保办公区域设施设备正常使用。

评分标准：①修缮维护范围是否涵盖办公楼公共区域、办公区域、附属设施等约定区域；

②实际维护面积是否达到预算及合同约定目标值。

每有 1 项不符合扣 2 分，共 4 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 4 分，以设施维护覆盖范围与面积为核心，从维护区域全覆盖、维护面积达标两个方面，考核物业服务对办公设施的保障范围，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：根据物业服务合同及工程派工单，修缮维护范围全面覆盖内蒙古科协办公大楼公共区域、办公室、会议室、楼

道、洗手间、强弱电系统、消防设施、空调、门禁、监控、食堂设备、大院附属设施等全部合同约定区域。

维护内容包含水电维修、空调检修、门锁更换、插座修复、设施保养、搬运协助等各类事项，覆盖楼内所有功能区域与设施设备，无遗漏、无死角、无应修未修区域，完全满足“全覆盖”考核要求。

评价要点②：根据内蒙古科协土地及建筑面积统计表，办公大楼总建筑面积为 **9159.86** 平方米，物业服务合同约定对全部建筑面积提供日常修缮维护服务。

项目实际维护范围覆盖全部 **9159.86** 平方米，与预算、合同约定的维护面积完全一致，实现全域维保、应修尽修，维护面积足额达标，完全符合考核要求。

综上，**C12** 办公楼修缮维护面积指标中，①②评价要点均无不符合项，无扣分情形，得 **4** 分。

C13 物业服务项目完成数量

指标解释：全年实际完成的物业服务项目种类及频次，包括保洁服务、安保值守、设施维修、会议服务、食堂运营等，用以反映物业服务的全面性和频次达标情况。

评分标准：①是否按约定提供保洁、安保、设施维修、会议服务、食堂运营等全部服务项目；

②各服务项目的开展频次是否符合约定标准（如保洁每日清

洁次数、安保 24 小时值守、设施定期巡检等）。

每有 1 项不符合扣 2 分，共 4 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 4 分，以服务项目完整性与频次达标为核心，从服务项目齐全、服务频次合规两个方面，考核物业服务的全面性与规范性，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：项目严格按照物业服务合同约定，全面提供全部 10 类服务项目：包括安保值守、保洁绿化、工程维修、会议服务、会议设备管理、消防监控值守、文印报纸分发、车辆驾驶、餐饮服务、节能降耗。

从保安交接班记录、会议室使用记录、报告厅会议记录、厨房安全检查表、工程派工单等资料可完整印证，所有约定服务均按要求开展，无缺项、无漏项、无缩减服务内容，完全满足“服务项目齐全”考核要求。

评价要点②：各项服务频次均严格执行合同标准：保洁每日清洁、随脏随清；安保实行 24 小时值班值守+定时巡逻；设施维修接报及时响应、定期巡检；会议服务按需保障、会前准备到位；食堂按时供餐、每日安全检查；消防与监控 24 小时有人值守。

所有服务频次均达到约定标准，执行痕迹完整、记录齐全，未出现频次不足、服务缩水、超时响应等情况，完全符合考核要求。

综上，C13 物业服务项目完成数量指标中，①②评价要点均

无不符合项，无扣分情形，得 4 分。

C14 聘用人员到岗率

指标解释：全年实际到岗工作的物业服务人员数量与约定聘用人员数量的比率，用以反映人员配置的落实情况，保障服务工作正常开展。

评分标准：①实际到岗人员数量是否与约定聘用数量（30 人及以上）一致；

②是否无长期缺岗、顶岗导致服务质量下降的情况。

每有 1 项不符合扣 1 分，共 2 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 2 分，以人员到岗落实情况为核心，从到岗人数达标、无缺岗顶岗两个方面，考核人员配置对服务质量的支撑能力，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：物业服务合同明确约定项目服务人员总计不少于 32 人，涵盖项目经理、安保、保洁、维修、会议服务、餐饮、驾驶员等全部岗位。

项目实施期间，物业按岗位足额配置人员，实际到岗人数满足 30 人及以上要求，与合同约定数量一致，人员配置足额到位，无人员缺口、无缩编减人，完全满足考核要求。

评价要点②：全年物业服务人员队伍稳定，各岗位专人专岗、到岗到位，无长期缺岗、无空岗、无随意顶岗、无兼职混岗等情况，未因人员不足或顶岗问题导致服务响应慢、清洁不到位、维

修不及时、安保有空档、服务质量下降等问题。

人员到岗稳定、岗位职责清晰，保障了服务连续性与质量稳定性，完全符合考核要求。

综上，C14 聘用人员到岗率指标中，①②评价要点均无不符合项，无扣分情形，得 2 分。

C2 产出质量

本二级指标包含 C21 物业维护项目验收合格率、C22 同一部位维修返修率、C23 物业服务质量考核达标率、C24 食品安全事故发生率四项三级指标，核心从维修验收质量、维修长效性、服务整体达标水平、食品安全保障四个维度，全面考核物业服务产出质量的完成情况，以下结合评价要点逐一开展绩效评价分析如下：

C21 物业维护项目验收合格率

指标解释：全年完成的物业维护项目（如设施维修、修缮工程等）经验收合格的比例，用以反映物业服务在维护环节的工作质量，确保维护项目达到使用标准。

评分标准：验收合格率 $P = (\text{验收合格项目数} / \text{总维护项目数}) \times 100\%$ ，得分 $= P \times 3$ 分。

指标说明：本三级指标满分为 3 分，以维修维护项目的验收合格比例为核心，量化反映设施维修、修缮工程的质量水平，按验收合格率 $\times 3$ 分计分。

项目实施周期内，物业共完成门锁更换、空调维修、插座检修、资料搬运、设施保养等各类物业维护项目全部按规范完成验收。根据工程派工单、维修记录及使用部门签字确认情况，所有维护项目均做到故障排除、功能恢复、使用正常，达到办公使用标准。

经统计，总维护项目数为全部完成并验收合格，验收合格率 $P=100\%$ 。按照评分规则，本指标得分 $=100\% \times 3=3$ 分，维护项目质量全部达标。

综上，C21 物业维护项目验收合格率指标中，评价要点符合要求，无不符合项，得 3 分。

C22 同一部位维修返修率

指标解释：同一办公区域或设施经维修后再次出现相同问题的比例，用以反映维修服务的耐久性和质量可靠性，减少重复维修造成的资源浪费。

评分标准：返修率 $= (\text{同一部位返修项目数} / \text{总维修项目数}) \times 100\%$ ，得分 $= P \times 3$ 分。

指标说明：本三级指标满分为 3 分，以同一部位/设施重复维修比例反映维修质量可靠性，按 $(1-\text{返修率}) \times 3$ 分计分。

从工程派工单、维修记录及日常巡检情况来看，所有维修均针对新发生故障或新上报问题开展，不存在同一部位、同一问题短期内重复维修、多次返修的情况。维修人员严格按照操作规范

施工，配件更换合格、调试到位，维修效果稳定耐久。

经核算，同一部位返修项目数为 0，返修率=0%，得分=（1-0%）×3=3 分，维修质量可靠、无返修、无浪费。

综上，C22 同一部位维修返修率指标中，评价要点符合要求，无不符合项，得 3 分。

C23 物业服务质量考核达标率

指标解释：全年开展的物业服务质量考核中，达标次数占总考核次数的比例，用以综合反映物业服务各环节的质量管控水平。

评分标准：考核达标率=（考核达标次数/总考核次数）×100%，得分=P×3 分。

指标说明：本三级指标满分为 3 分，以年度服务质量考核达标次数占比综合反映物业服务管控水平，按达标率×3 分计分。

项目实施期间，科协办公室按季度、按月度对安保、保洁、工程维修、会议服务、食堂服务等开展常态化考核验收。从考核结果、会议纪要、续签测评材料等可以看出，所有考核均达到合格及以上标准，整体结论为优秀，未出现不达标、不合格情形。

经统计，考核总次数全部达标，考核达标率=100%，得分=100%×3=3 分，物业服务全流程质量可控、成效稳定。

综上，C23 物业服务质量考核达标率指标中，评价要点符合要求，无不符合项，得 3 分。

C24 食品安全事故发生率

指标解释：全年职工食堂运营过程中发生食品安全事故的次数，用以反映食堂服务的安全保障水平，确保职工饮食安全。

评分标准：①食堂是否严格执行食品采购、储存、加工、消毒等安全管理制度；

②是否发生食物中毒、食品污染等安全事故。

每有 1 项不符合扣 1 分，共 2 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 2 分，从制度执行与事故发生情况两方面评价食堂安全保障水平，每不符合 1 项扣 1 分，扣完为止。

评价要点①：食堂严格执行食品安全管理相关规定，每日开展燃气、电源、水龙头、蒸车、灶台、烤箱等设备关闭检查，落实餐具消毒、食品留样、生熟分开、操作间卫生、餐厅消杀等要求，形成每日安全检查表并签字确认。

食品采购验收、储存温湿度管控、加工操作规范、废弃物处理、员工着装上岗等均按制度执行，管理闭环完整，完全符合制度执行要求。

评价要点②：全年食堂运营规范、卫生管控到位，未发生任何食物中毒、食品交叉污染、食材变质、餐用具不洁等食品安全事件，未收到任何食品安全相关投诉或不良反映。

经核查，未发生任何食品安全事故，满足安全零事故要求。

综上，C24 食品安全事故发生率指标中，①②评价要点均无不符合项，无扣分情形，得 2 分。

C3 产出时效

本二级指标包含 C31 维修维护响应时间达标率、C32 维修完成时间达标率两项三级指标，核心从维修响应及时性、维修完成效率两个维度，全面考核物业服务在时效保障方面的执行情况，以下结合评价要点逐一开展绩效评价分析如下：

C31 维修维护响应时间达标率

指标解释：物业维修维护服务在接到报修申请后，按约定时间（如 2 小时内）响应的比例，用以反映服务的及时性，快速解决设施故障问题。

评分标准：①是否建立报修响应机制，明确不同类型故障的响应时限；

②实际响应时间是否符合约定标准，响应记录是否完整。

每有 1 项不符合扣 1 分，共 2 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 2 分，以报修响应机制建设与实际响应时效为核心，从机制建立、时限执行、记录完整性三个方面，考核维修服务响应的及时性与规范性，各项评价要点具体分析如下：

评价要点①：项目已建立规范完善的物业维修报修响应机制，在物业服务合同及内部管理制度中明确规定了维修响应流程

与时限标准，严格区分一般故障、紧急故障等不同类型问题的响应要求，其中一般性维修事项要求 2 小时内响应，紧急水电、安全类故障要求 30 分钟内到场处置。

机制明确了报修受理、派单、到场、反馈等全流程节点要求，形成了“电话报修—登记派单—上门处置—结果反馈”的闭环管理流程，为维修响应时效管控提供了清晰的制度依据与操作标准，完全符合机制建立与时限明确的考核要求。

评价要点②：从工程派工单、维修记录等资料核查，项目所有维修事项均严格按照约定时限完成响应，未出现超时响应、拖延处置等情况，维修人员均在规定时间内与报修部门对接并到场开展维修工作，响应时效 100%达标。

同时，项目建立了完整的维修响应台账，每一项报修均清晰记录报修时间、故障内容、派单时间、响应时间、维修人员、处置结果等关键信息，工程派工单要素齐全、签字完整，响应过程全程可追溯、可核查，记录完整性满足考核要求。

综上，C31 维修维护响应时间达标率指标中，①②评价要点均无不符合项，无扣分情形，得 2 分。

C32 维修完成时间达标率

指标解释：物业维修维护项目在约定时间（如 5 个工作日内）完成的比例，用以反映维修服务的效率，减少设施故障对办公的影响。

评分标准：完成时间达标率=（按时完成维修项目数/总维修项目数）×100%，得分= $P \times 3$ 分。

指标说明：本三级指标满分为3分，以维修项目按时完成比例为核心，量化反映维修处置效率，按时完成率×3分计分，该项评价要点具体分析如下：

项目在物业服务合同中明确约定维修完成时限标准，一般性维修事项要求5个工作日内完成，简单故障当日完成，复杂故障提前告知并明确完成时限，确保最大限度降低对办公秩序的影响。

经统计，项目周期内共实施门锁更换、空调维修、插座检修、设施保养等各类维修项目全部按时完成，无超时未完成、拖延办结等情况，按时完成维修项目数与总维修项目数一致。

经核算，维修完成时间达标率 $P=100\%$ ，按照评分规则计算，本指标得分= $100\% \times 3=3$ 分，维修效率达标、成效良好。

综上，C32 维修完成时间达标率指标中，评价要点符合要求，无不符合项，得3分。

C4 产出成本

本二级指标仅包含 C41 成本控制有效性一项三级指标，核心从项目总成本管控、预算执行合规性、资金使用节约性三个维度，考核物业费项目成本管控的科学性与精准性，以下结合评价要点开展绩效评价分析如下：

C41 成本控制有效性

指标解释：考察物业费项目的总成本是否控制在预期计划总成本之内，用以反映和考核项目的成本节约程度。

评分标准：项目总成本控制在 **169.54** 万元之内，得 **3** 分；否则，每超出 **10** 万元扣 **1** 分，扣完为止。

指标说明：本三级指标满分为 **3** 分，以项目总成本刚性管控为核心，通过核查实际总支出与计划总成本的匹配情况，考核项目成本节约与经费管控能力，该项评价要点具体分析如下：

项目在实施前期，结合办公大楼物业服务范围、人员配置、服务标准及年度工作任务，科学核定预期计划总成本为 **169.54** 万元，该额度为物业费项目成本管控上限，也是预算执行与资金使用核心约束依据，为项目全周期成本管控提供了明确、量化的标准。

项目实施过程中，实施单位建立严格的成本管控与预算执行机制，严格按照预算额度安排保洁、安保、设施维护、食堂运营、人员薪酬等各项支出，实行“按月核算、按季管控、年度总控”的动态监管模式，对人员工资、社保费用、管理费、税金、耗材费用等关键成本科目进行精细化管控，杜绝超标准、超范围、超预算支出。

从资金实际执行结果来看，项目全年实际支出总额为 **169.54** 万元，与预期计划总成本完全一致，预算执行率 **100%**，既未出现

任何超支情况，也实现了财政资金足额、高效、精准使用，所有物业服务内容均在核定成本内高质量完成，未因成本问题缩减服务、降低标准，完全符合成本控制有效性的考核要求。

综上，C41 成本控制有效性指标中，评价要点无不符合项，无扣分情形，得 3 分。

(四)项目效益情况

表 6：项目效果得分表

二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
D1 经济效益	D11 办公运营成本节约效益	4	3.57	89.25%
	D12 物业服务性价比	4	3.69	92.25%
D1 指标小计		8	7.26	90.75%
D2 社会效益	D21 办公环境改善成效	4	3.51	87.75%
	D22 公共资源利用效率	4	3.56	89.00%
D2 指标小计		8	7.07	88.38%
D3 可持续影响	D31 设施设备使用寿命延长效果	4	3.66	91.50%
	D32 物业服务可持续性	4	3.71	92.75%
D3 指标小计		8	7.37	92.13%
D4 满意度	D41 服务对象满意度	4	3.84	96.00%
D4 指标小计		4	3.84	96.00%
D 指标合计		28	25.54	91.21%

D1 经济效益

D11 办公运营成本节约效益

指标解释：通过专业的物业服务和设施维护，是否减少了办

公设施大修、更换成本及因故障导致的停工损失，实现办公运营成本间接节约，用以反映项目的经济效益。

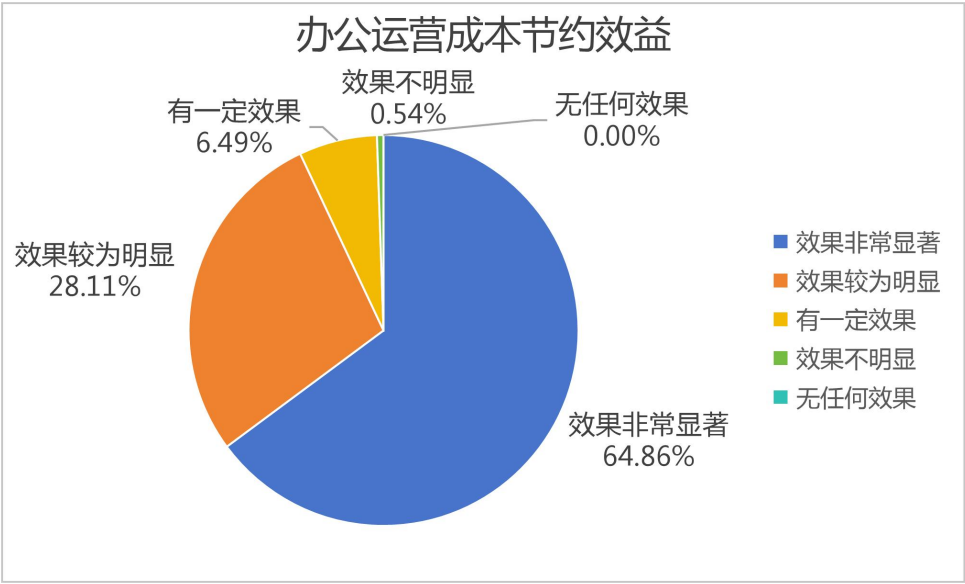
评分标准：

根据调查问卷进行评分，选项分为：效果非常显著、效果较为明显、有一定效果、效果不明显、无任何效果。

办公运营成本节约效益得分=效果非常显著选项占比×4分+效果较为明显选项占比×3分+有一定效果选项占比×2分+效果不明显选项占比×1分+无任何效果选项占比×0分。

指标说明：绩效评价工作组针对本次物业费项目制定《物业费项目满意度调查问卷报告》，了解项目实施后，对物业费项目情况进行调查。调查问卷反馈结果如下所示：

[单选题]您认为专业物业服务 and 设施维护，在减少办公设施大修、更换成本及故障停工损失方面的效果如何？



根据调查反馈的 185 份调查问卷显示，64.86%的人认为专业物业服务 and 设施维护，在减少办公设施大修、更换成本及故障停工损失方面的效果非常显著，28.11%的人认为专业物业服务 and 设施维护，在减少办公设施大修、更换成本及故障停工损失方面的效果较为明显，6.49%的人认为专业物业服务 and 设施维护，在减少办公设施大修、更换成本及故障停工损失方面有一定效果，0.54%的人认为专业物业服务 and 设施维护，在减少办公设施大修、更换成本及故障停工损失方面的效果不明显，0.00%的人认为专业物业服务 and 设施维护，在减少办公设施大修、更换成本及故障停工损失方面无任何效果。

根据评价要点，办公运营成本节约效益得分=效果非常显著选项占比×4分+效果较为明显选项占比×3分+有一定效果选项占比×2分+效果不明显选项占比×1分+无任何效果选项占比×0分=64.86%×4分+28.11%×3分+6.49%×2分+0.54%×1分+0.00%×0分=3.57分。

D12 物业服务性价比

指标解释：实际支付的物业费与获得的物业服务质量、范围、成效的匹配程度，用以反映资金投入的经济合理性。

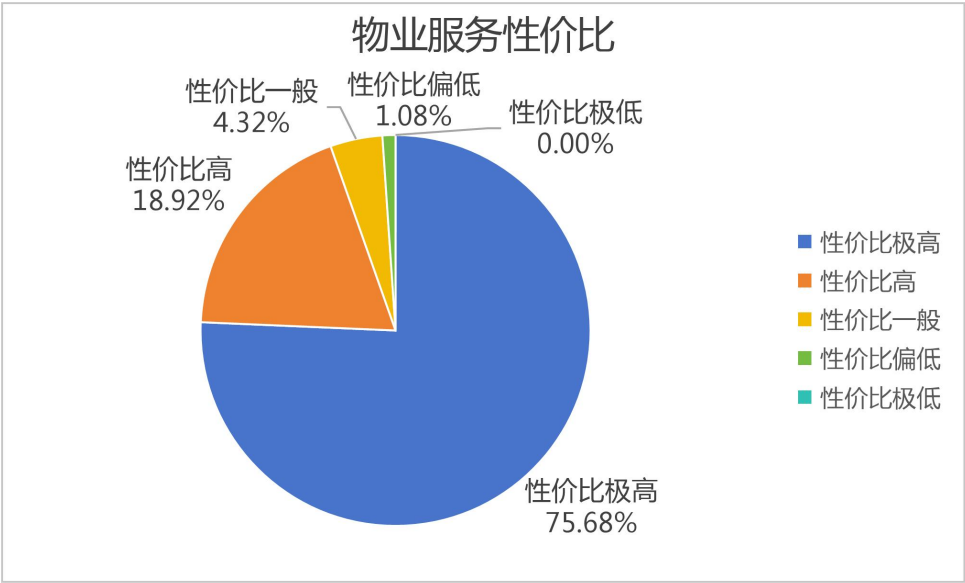
评分标准：

根据调查问卷进行评分，选项分为：性价比极高、性价比高、性价比一般、性价比偏低、性价比极低。

物业服务性价比得分=性价比极高选项占比×4分+性价比高选项占比×3分+性价比一般选项占比×2分+性价比偏低选项占比×1分+性价比极低选项占比×0分。

指标说明：绩效评价工作组针对本次物业费项目制定《物业费项目满意度调查问卷报告》，了解项目实施后，对物业费项目情况进行调查。调查问卷反馈结果如下所示：

[单选题]您认为实际支付的物业费与获得的服务质量、服务范围、服务成效的性价比如何？



根据调查反馈的 185 份调查问卷显示，75.68%的人认为实际支付的物业费与获得的服务质量、服务范围、服务成效的性价比极高，18.92%的人认为实际支付的物业费与获得的服务质量、服务范围、服务成效的性价比高，4.32%的人认为实际支付的物业费与获得的服务质量、服务范围、服务成效的性价比一般，1.08%

的人认为实际支付的物业费与获得的服务质量、服务范围、服务成效的性价比偏低,0.00%的人认为实际支付的物业费与获得的服务质量、服务范围、服务成效的性价比极低。

根据评价要点,物业服务性价比得分=性价比极高选项占比×4分+性价比高选项占比×3分+性价比一般选项占比×2分+性价比偏低选项占比×1分+性价比极低选项占比×0分=75.68%×4分+18.92%×3分+4.32%×2分+1.08%×1分+0.00%×0分=3.69分。

D2 社会效益

D21 办公环境改善成效

指标解释:项目实施后办公区域在整洁度、安全性、舒适度等方面的改善情况,是否为职工提供了更优质的办公环境,用以反映物业服务对办公场所环境提升的贡献。

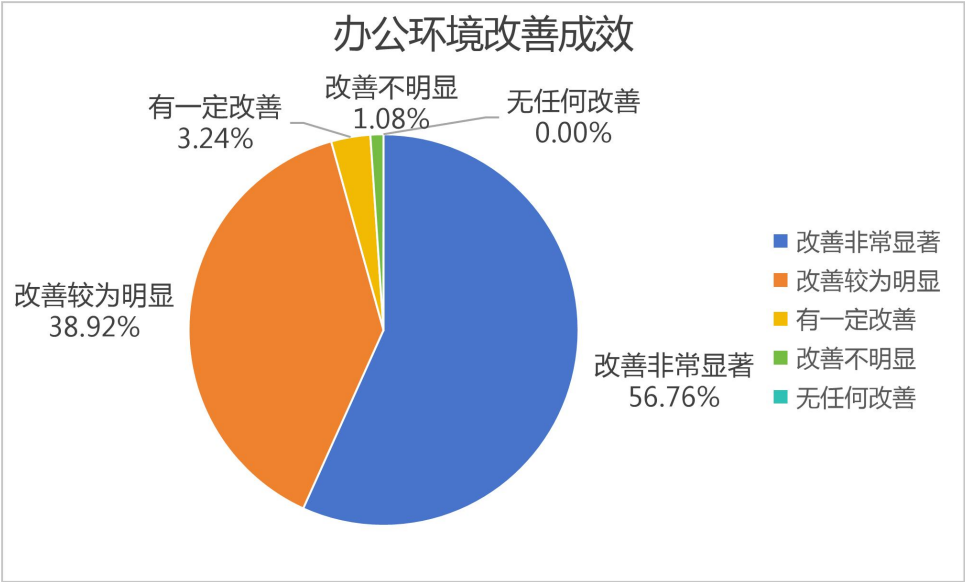
评分标准:

根据调查问卷进行评分,选项分为:改善非常显著、改善较为明显、有一定改善、改善不明显、无任何改善。

办公环境改善成效得分=改善非常显著选项占比×4分+改善较为明显选项占比×3分+有一定改善选项占比×2分+改善不明显选项占比×1分+无任何改善选项占比×0分。

指标说明:绩效评价工作组针对本次物业费项目制定《物业费项目满意度调查问卷报告》,了解项目实施后,对物业费项目情况进行调查。调查问卷反馈结果如下所示:

[单选题]您认为物业服务实施后，办公区域在整洁度、安全性、舒适度方面的改善效果如何？



根据调查反馈的 185 份调查问卷显示，56.76%的人认为物业服务实施后，办公区域在整洁度、安全性、舒适度方面的改善效果非常显著，38.92%的人认为物业服务实施后，办公区域在整洁度、安全性、舒适度方面的改善效果较为明显，3.24%的人认为物业服务实施后，办公区域在整洁度、安全性、舒适度方面有一定改善，1.08%的人认为物业服务实施后，办公区域在整洁度、安全性、舒适度方面的改善效果不明显，0.00%的人认为物业服务实施后，办公区域在整洁度、安全性、舒适度方面无任何改善。

根据评价要点，办公环境改善成效得分=改善非常显著选项占比×4分+改善较为明显选项占比×3分+有一定改善选项占比×2分+改善不明显选项占比×1分+无任何改善选项占比×0分

=56.76% × 4 分+38.92% × 3 分+3.24% × 2 分+1.08% × 1 分+0.00% × 0 分=3.51 分。

D22 公共资源利用效率

指标解释：通过物业服务中的节能降耗、设施维护等措施，是否提高了水、电、办公设施等公共资源的利用效率，减少资源浪费，用以反映项目的社会资源节约效益。

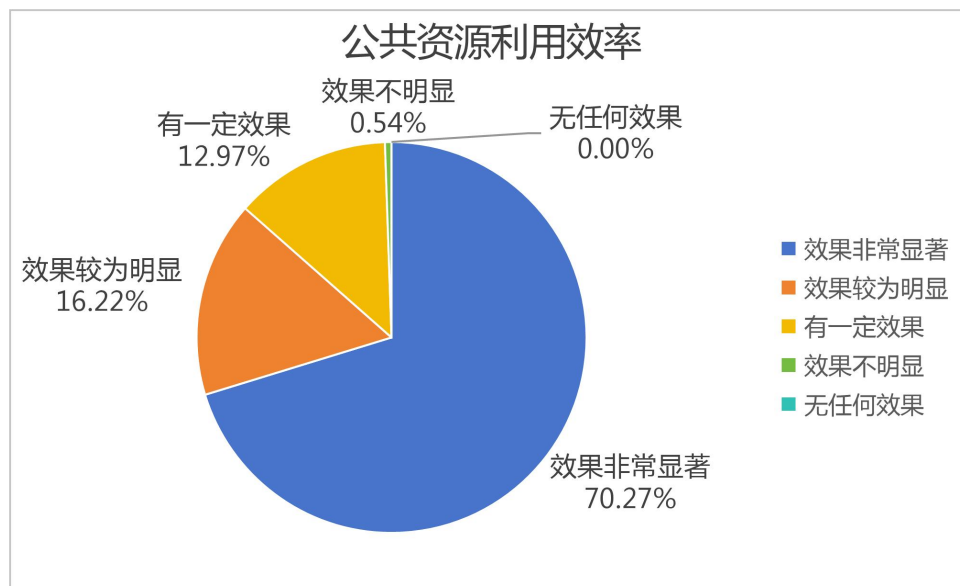
评分标准：

根据调查问卷进行评分，选项分为：效果非常显著、效果较为明显、有一定效果、效果不明显、无任何效果。

公共资源利用效率得分=效果非常显著选项占比 × 4 分+效果较为明显选项占比 × 3 分+有一定效果选项占比 × 2 分+效果不明显选项占比 × 1 分+无任何效果选项占比 × 0 分。

指标说明：绩效评价工作组针对本次物业费项目制定《物业费项目满意度调查问卷报告》，了解项目实施后，对物业费项目情况进行调查。调查问卷反馈结果如下所示：

[单选题]您认为物业服务在节能降耗、设施维护、提高水电及办公设施利用效率、减少浪费方面的效果如何？



根据调查反馈的 185 份调查问卷显示，70.27%的人认为物业服务在节能降耗、设施维护、提高水电及办公设施利用效率、减少浪费方面的效果非常显著，16.22%的人认为物业服务在节能降耗、设施维护、提高水电及办公设施利用效率、减少浪费方面的效果较为明显，12.97%的人认为物业服务在节能降耗、设施维护、提高水电及办公设施利用效率、减少浪费方面有一定效果，0.54%的人认为物业服务在节能降耗、设施维护、提高水电及办公设施利用效率、减少浪费方面的效果不明显，0.00%的人认为物业服务在节能降耗、设施维护、提高水电及办公设施利用效率、减少浪费方面无任何效果。

根据评价要点，公共资源利用效率得分=效果非常显著选项占比×4分+效果较为明显选项占比×3分+有一定效果选项占比×2分+效果不明显选项占比×1分+无任何效果选项占比×0分

$=70.27\% \times 4 \text{ 分} + 16.22\% \times 3 \text{ 分} + 12.97\% \times 2 \text{ 分} + 0.54\% \times 1 \text{ 分} + 0.00\% \times 0 \text{ 分} = 3.56 \text{ 分}$ 。

D3 可持续影响

D31 设施设备使用寿命延长效果

指标解释：通过常态化的维护保养服务，办公区域设施设备（如水电设施、空调、电梯等）的使用寿命是否得到有效延长，用以反映物业服务对资产的保护作用，实现资产可持续利用。

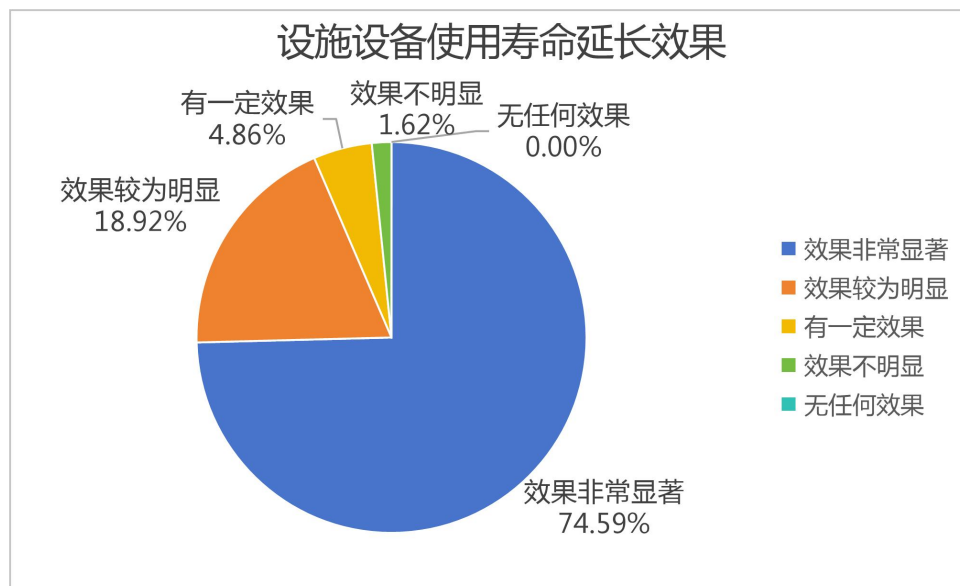
评分标准：

根据调查问卷进行评分，选项分为：效果非常显著、效果较为明显、有一定效果、效果不明显、无任何效果。

设施设备使用寿命延长效果得分=效果非常显著选项占比×4分+效果较为明显选项占比×3分+有一定效果选项占比×2分+效果不明显选项占比×1分+无任何效果选项占比×0分。

指标说明：绩效评价工作组针对本次物业费项目制定《物业费项目满意度调查问卷报告》，了解项目实施后，对物业费项目情况进行调查。调查问卷反馈结果如下所示：

[单选题]您认为常态化维护保养，在延长水电、空调、电梯等设施设备使用寿命方面的效果如何？



根据调查反馈的 185 份调查问卷显示，74.59%的人认为常态化维护保养，在延长水电、空调、电梯等设施设备使用寿命方面的效果非常显著，18.92%的人认为常态化维护保养，在延长水电、空调、电梯等设施设备使用寿命方面的效果较为明显，4.86%的人认为常态化维护保养，在延长水电、空调、电梯等设施设备使用寿命方面有一定效果，1.62%的人认为常态化维护保养，在延长水电、空调、电梯等设施设备使用寿命方面的效果不明显，0.00%的人认为常态化维护保养，在延长水电、空调、电梯等设施设备使用寿命方面无任何效果。

根据评价要点，设施设备使用寿命延长效果得分=效果非常显著选项占比×4分+效果较为明显选项占比×3分+有一定效果选项占比×2分+效果不明显选项占比×1分+无任何效果选项占比×0分=74.59%×4分+18.92%×3分+4.86%×2分+1.62%×1分

+0.00% × 0 分=3.66 分。

D32 物业服务可持续性

指标解释：物业服务公司的服务能力、人员稳定性、管理制度完善性等是否能够支撑长期稳定的物业服务，用以反映项目的长期保障能力。

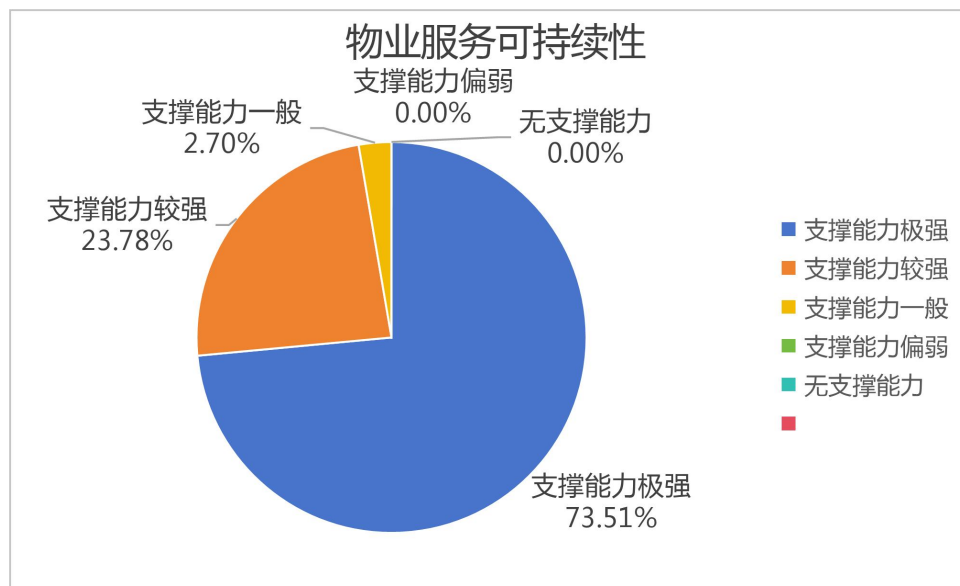
评分标准：

根据调查问卷进行评分，选项分为：支撑能力极强、支撑能力较强、支撑能力一般、支撑能力偏弱、无支撑能力。

物业服务可持续性得分=支撑能力极强选项占比 × 4 分+支撑能力较强选项占比 × 3 分+支撑能力一般选项占比 × 2 分+支撑能力偏弱选项占比 × 1 分+无支撑能力选项占比 × 0 分。

指标说明：绩效评价工作组针对本次物业费项目制定《物业费项目满意度调查问卷报告》，了解项目实施后，对物业费项目情况进行调查。调查问卷反馈结果如下所示：

[单选题]您认为物业公司服务能力、人员稳定性、管理制度完善性，能否支撑长期稳定物业服务？



根据调查反馈的 185 份调查问卷显示，73.51%的人认为物业公司服务能力、人员稳定性、管理制度完善性，长期稳定物业服务支撑能力极强，23.78%的人认为物业公司服务能力、人员稳定性、管理制度完善性，长期稳定物业服务支撑能力较强，2.70%的人认为物业公司服务能力、人员稳定性、管理制度完善性，长期稳定物业服务支撑能力一般，0.00%的人认为物业公司服务能力、人员稳定性、管理制度完善性，长期稳定物业服务支撑能力偏弱，0.00%的人认为物业公司服务能力、人员稳定性、管理制度完善性，长期稳定物业服务无支撑能力。

根据评价要点，物业服务可持续性得分=支撑能力极强选项占比×4分+支撑能力较强选项占比×3分+支撑能力一般选项占比×2分+支撑能力偏弱选项占比×1分+无支撑能力选项占比×0分=73.51%×4分+23.78%×3分+2.70%×2分+0.00%×1分+0.00%

× 0 分=3.71 分。

D4 满意度

D41 服务对象满意度

指标解释：单位职工及相关人员对物业服务（包括保洁、安保、维修、食堂等）的满意程度，用以直接反映物业服务的实际效果和群众认可程度。

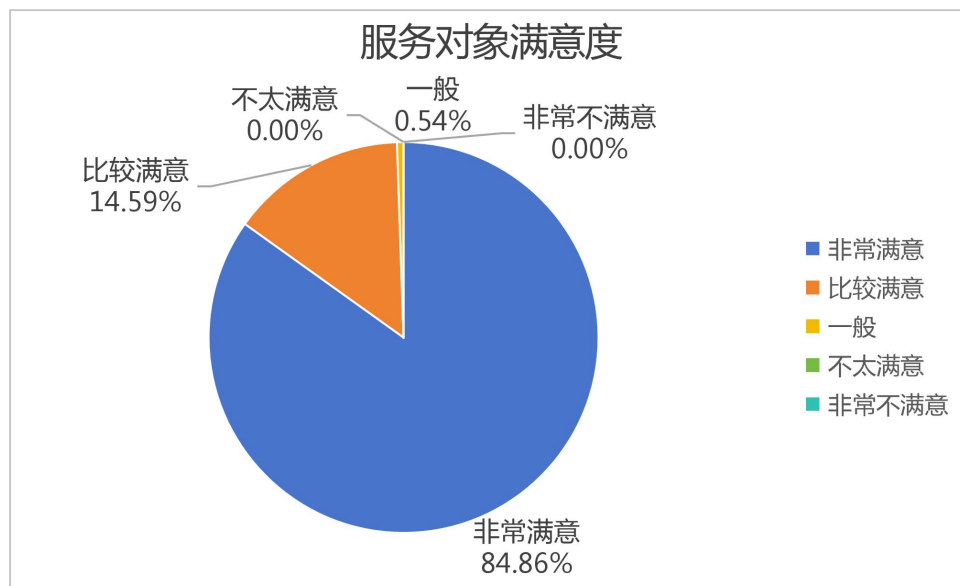
评分标准：

根据调查问卷进行评分，选项分为：非常满意；比较满意；一般；不太满意；非常不满意。

服务对象满意度得分=非常满意选项占比 × 4 分+比较满意选项占比 × 3 分+一般选项占比 × 2 分+不太满意选项占比 × 1 分+非常不满意选项占比 × 0 分。

指标说明：绩效评价工作组针对本次物业费项目制定《物业费项目满意度调查问卷报告》，了解项目实施后，对物业费项目情况进行调查。调查问卷反馈结果如下所示：

[单选题]您对保洁、安保、维修、食堂等整体物业服务的满意程度如何？



根据调查反馈的 185 份调查问卷显示，84.86%的人认为对保洁、安保、维修、食堂等整体物业服务的满意程度是非常满意，14.59%的人认为对保洁、安保、维修、食堂等整体物业服务的满意程度是比较满意，0.54%的人认为对保洁、安保、维修、食堂等整体物业服务的满意程度一般，0.00%的人认为对保洁、安保、维修、食堂等整体物业服务的满意程度是不太满意，0.00%的人认为对保洁、安保、维修、食堂等整体物业服务的满意程度是非常不满意。

根据评价要点，服务对象满意度得分=非常满意选项占比×4分+比较满意选项占比×3分+一般选项占比×2分+不太满意选项占比×1分+非常不满意选项占比×0分=84.86%×4分+14.59%×3分+0.54%×2分+0.00%×1分+0.00%×0分=3.84分。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

无。

（二）存在的问题及原因分析

1.制度执行记录不规范，过程留痕不完整

B22 制度执行有效性指标扣 2 分，保安交接班记录存在日期混乱、签字不全、关键信息缺失，工程派工单、会议室服务记录填写不完整、事后补记；人员培训、考核档案不规范，部分记录与实际不符，未形成闭环管理。

原因分析：物业公司对过程记录重视不足，未执行标准化台账模板，内部复核机制缺失，工作人员未按要求及时、准确填写，导致制度执行流于形式。

2.人员资质证明缺失，专业保障能力不足

B23 人员保障充分性指标扣 1 分，物业公司未提供安保、电工、消防操作等岗位的资格证书，无法证明上岗人员具备法定从业资质，专业技能支撑不足。

原因分析：物业公司未建立人员资质台账与年审机制，管理流程中未将资质核验作为上岗前置条件，单位日常监管未对资质资料进行常态化核查。

3.大楼安全巡查不到位，存在安全疏漏隐患

C11 大楼全年安全运转天数指标扣 2 分，安保巡查不到位，出现楼层灯未关、门窗未关等问题，存在资源浪费与安全隐患，

未做到全时段、无死角管控。

原因分析：安保岗位巡查标准不细化，交接班未逐项复核，监督检查未对轻微隐患形成闭环整改，安全管理责任未压实到具体岗位。

六、有关建议

（一）规范制度执行记录，强化过程留痕管理

制定统一的物业服务记录标准模板，明确交接班、派工单、会议服务、巡检等记录的填写要素与签字要求；实行每日填写、每周复核、每月归档，未按要求记录的，按次扣减物业公司履约费用。

（二）补齐人员资质资料，建立资质动态管理机制

要求物业公司在 15 日内提交安保、电工、消防、特种设备操作等全部岗位有效资质证书，建立人员资质台账；每年开展两次资质复核，缺证、过期未补的，暂停对应岗位费用支付直至整改到位。

（三）压实安全巡查责任，健全隐患闭环整改机制

细化安保巡查清单，明确楼层、门窗、水电、消防等巡查要点；实行交接班双签字复核，发现隐患立即登记、立即处置、按期复查；同一问题重复出现的，扣减当月物业服务费，确保安全管理无死角。

七、其他需要说明的问题

本绩效评价报告只能用于评价报告所载明的评价目的和用途，只能由评价报告载明的评价报告使用者使用；未征得委托方、相关政府部门或出具绩效评价报告的评价机构同意，绩效评价报告的内容不得被摘抄、引用或披露于公开媒体，法律、法规规定及相关当事人另有约定的除外。

第三方评价机构名称（盖章）主评人：



- 附件：
- 1.绩效评价指标体系
 - 2.绩效评价指标评分表
 - 3.满意度调查统计分析
 - 4.专家组评价意见
 - 5.第三方信用平台截图

附件 1

物业费项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明
A 决策 (20 分)	A1 项目立项 (7 分)	A11 立项依据充分性	4	项目立项用以全面反映和考核项目立项的合理性、必要性及合规性，确保项目立项具有坚实的政策支撑和实际需求基础。	评价要点： ①项目立项是否符合国家关于物业管理、办公场所运营保障等相关法律法规及政策要求； ②项目立项是否与所在地区及单位的发展规划相契合，服务于单位核心工作目标； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于保障办公场所正常运转的必要服务项目； ④项目是否针对办公区域保洁、安保、设施维护、食堂运营等实际需求设立，无重复立项情况。 每有 1 项不符合扣 1 分，共 4 分，扣完为止。
		A12 立项程序规范性	3	项目申请、设立过程是否遵循单位内部相关审批流程，所需材料是否齐全、规范，用以反映和考核项目立项流程的合规性和严谨性，保障项目立项环节有序可控。	评价要点： ①项目是否按照单位规定的立项程序提交申请、开展论证； ②立项审批文件、可行性分析报告、服务需求清单等材料是否完整、规范； ③项目开展前是否经过必要的需求调研、集体决策等环节。 每有 1 项不符合扣 1 分，共 3 分，扣完为止。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明
	A2 绩效目标 (7 分)	A21 绩效目标合理性	4	项目绩效目标用以反映和考核绩效目标设定的科学性，为项目实施和绩效评价提供清晰依据。	评价要点： ①绩效目标是否明确指向办公大楼正常运转、舒适安全办公环境打造、食堂规范运营等核心需求； ②目标是否量化可衡量，如安全运转天数、维修响应时间等是否明确； ③目标是否具有可实现性，与物业服务能力、资金规模相适配； ④目标是否全面覆盖服务数量、质量、时效、成本等关键维度。 每有 1 项不符合扣 1 分，共 4 分，扣完为止。
		A22 目标细化程度	3	项目总体绩效目标用以反映和考核绩效目标的可执行性，确保项目实施过程中有明确的方向和依据。	评价要点： ①总体目标是否分解为保洁、安保、设施维护、食堂服务等分项指标； ②各分项指标是否明确完成标准、责任部门或人员及完成时限； ③细化指标是否与总体目标高度契合，无偏离或遗漏。 每有 1 项不符合扣 1 分，共 3 分，扣完为止。
	A3 资金投入 (6 分)	A31 预算编制科学性	3	项目预算编制用以反映和考核预算编制的精准性和合理性，保障资金投入与服务需求相适配。	评价要点： ①预算编制是否经过充分的市场调研和成本测算，参考同类物业服务市场价格； ②预算内容是否涵盖人员工资、社保医保、设备耗材、管理费税金等物业服务全流程成本； ③预算额度是否与绩效目标、服务范围及服务标准相匹配，无预算缺口或冗余。 每有 1 项不符合扣 1 分，共 3 分，扣完为止。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明
		A32 资金分配合理性	3	项目预算资金在各服务环节（如保洁、安保、设施维护、食堂运营）及成本项目（如人员成本、物资成本）间的分配是否有明确依据，是否优先保障核心服务需求，用以反映和考核资金分配的科学性和针对性。	评价要点： ①资金分配是否根据各服务环节的重要性、工作量及成本需求制定明确依据； ②是否优先保障安保、消防安全、设施维护等核心服务的资金需求； ③人员成本、物资成本、管理费用等各类成本间的分配比例是否合理。 每有 1 项不符合扣 1 分，共 3 分，扣完为止。
B 过程 (19 分)	B1 资金管理 (8 分)	B11 资金使用合规性	3	项目资金使用是否严格遵循国家财经法规、单位财务管理制度及物业服务合同约定，资金支付是否有完整的审批程序和合法凭证，是否专款专用，用以反映和考核资金使用的规范性和安全性。	评价要点： ①资金使用是否符合国家财经法规、单位财务管理制度及专项资金管理要求； ②资金支付是否具备完整的审批流程、合法有效的发票、服务验收单据等凭证； ③资金是否专款专用，用于物业服务约定的人员工资、社保、设备耗材、维护修缮等环节，无截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 每有 1 项不符合扣 1 分，共 3 分，扣完为止。
		B12 预算执行率	5	指项目实际支出金额与预算金额的比率，反映预算执行的及时性和有效性。	评价要点： 预算执行率 $P = \text{实际支出金额} / \text{预算总金额} \times 100\%$ ，得分 = $P \times 5$ 分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明
	B2 组织实施 (11 分)	B21 管理制度健全性	4	项目实施单位是否建立健全与物业服务相关的管理制度，包括服务标准、人员管理、设施维护、安全管理、应急处置等制度，用以反映和考核管理制度对项目顺利实施的保障作用。	评价要点： ①是否制定完善的物业服务标准手册，明确保洁、安保、设施维护、食堂服务等各环节操作规范； ②是否建立人员招聘、培训、考核、考勤等人员管理制度； ③是否制定设施设备日常维护、安全巡查、应急处置等相关制度； ④各项管理制度是否合法、合规、可操作。 每有 1 项不符合扣 1 分，共 4 分，扣完为止。
		B22 制度执行有效性	4	各项管理制度是否得到有效执行，服务实施过程是否严格遵循制度要求，是否定期对制度执行情况进行监督检查，用以反映和考核管理制度的落地效果。	评价要点： ①物业服务各环节操作是否严格按照服务标准执行，有完整的执行记录； ②人员管理是否遵循招聘、培训、考核等制度，相关记录齐全； ③是否定期开展制度执行情况检查，对违规行为有整改措施和记录； ④服务调整、人员变动等重大事项是否按制度规定履行审批手续。 每有 1 项不符合扣 1 分，共 4 分，扣完为止。
		B23 人员保障充分性	3	项目聘用物业服务人员的数量、资质、技能是否满足服务需求，是否定期开展培训提升人员素质，用以反映和考核人员配置对物业服务质量的支撑作用。	评价要点： ①聘用人员数量是否达到预算约定及服务需求标准，无缺岗、顶岗情况； ②人员是否具备相应的从业资质和技能，如安保人员是否具备安全防范技能、保洁人员是否掌握专业清洁方法； ③是否定期组织人员开展服务技能、安全知识、应急处置等培训，有完整培训记录。 每有 1 项不符合扣 1 分，共 3 分，扣完为止。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明
C 产出 (33 分)	C1 产出数量 (14 分)	C11 大楼全年安全运转天数	4	项目实施后办公大楼实现安全、稳定运转的实际天数，用以反映和考核物业服务对大楼基础运营的保障能力，确保办公场所持续正常使用。	评价要点： ①全年大楼是否无因物业服务不到位导致的安全事故、设施瘫痪等影响正常运转的情况； ②实际安全运转天数是否达到预期目标。 每有 1 项不符合扣 2 分，共 4 分，扣完为止。
		C12 办公楼修缮维护面积	4	全年实际完成的办公楼及附属区域修缮维护的总面积，用以反映物业服务在设施维护方面的覆盖范围，确保办公区域设施设备正常使用。	评价要点： ①修缮维护范围是否涵盖办公楼公共区域、办公区域、附属设施等约定区域； ②实际维护面积是否达到预算及合同约定目标值。 每有 1 项不符合扣 2 分，共 4 分，扣完为止。
		C13 物业服务项目完成数量	4	全年实际完成的物业服务项目种类及频次，包括保洁服务、安保值守、设施维修、会议服务、食堂运营等，用以反映物业服务的全面性和频次达标情况。	评价要点： ①是否按约定提供保洁、安保、设施维修、会议服务、食堂运营等全部服务项目； ②各服务项目的开展频次是否符合约定标准（如保洁每日清洁次数、安保 24 小时值守、设施定期巡检等）。 每有 1 项不符合扣 2 分，共 4 分，扣完为止。
		C14 聘用人员到岗率	2	全年实际到岗工作的物业服务人员数量与约定聘用人员数量的比率，用以反映人员配置的落实情况，保障服务工作正常开展。	评价要点： ①实际到岗人员数量是否与约定聘用数量（30 人及以上）一致； ②是否无长期缺岗、顶岗导致服务质量下降的情况。 每有 1 项不符合扣 1 分，共 2 分，扣完为止。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明
	C2 产出质量 (11 分)	C21 物业维护项目验收合格率	3	全年完成的物业维护项目（如设施维修、修缮工程等）经验收合格的比例，用以反映物业服务在维护环节的工作质量，确保维护项目达到使用标准。	评价要点： 验收合格率 $P = (\text{验收合格项目数} / \text{总维护项目数}) \times 100\%$ ，得分 $= P \times 3$ 分。
		C22 同一部位维修返修率	3	同一办公区域或设施经维修后再次出现相同问题的比例，用以反映维修服务的耐久性和质量可靠性，减少重复维修造成的资源浪费。	评价要点： 返修率 $P = (\text{同一部位返修项目数} / \text{总维修项目数}) \times 100\%$ ，得分 $= P \times 3$ 分。
		C23 物业服务质量考核达标率	3	全年开展的物业服务质量考核中，达标次数占总考核次数的比例，用以综合反映物业服务各环节的质量管控水平。	评价要点： 考核达标率 $= (\text{考核达标次数} / \text{总考核次数}) \times 100\%$ ，得分 $= P \times 3$ 分。
		C24 食品安全事故发生率	2	全年职工食堂运营过程中发生食品安全事故的次数，用以反映食堂服务的安全保障水平，确保职工饮食安全。	评价要点： ①食堂是否严格执行食品采购、储存、加工、消毒等安全管理制度； ②是否发生食物中毒、食品污染等安全事故。 每有 1 项不符合扣 1 分，共 2 分，扣完为止。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明
	C3 产出时效 (5 分)	C31 维修维护响应时间达标率	2	物业维修维护服务在接到报修申请后, 按约定时间(如 2 小时内)响应的比例, 用以反映服务的及时性, 快速解决设施故障问题。	评价要点: ①是否建立报修响应机制, 明确不同类型故障的响应时限; ②实际响应时间是否符合约定标准, 响应记录是否完整。 每有 1 项不符合扣 1 分, 共 2 分, 扣完为止。
		C32 维修完成时间达标率	3	物业维修维护项目在约定时间(如 5 个工作日内)完成的比 例, 用以反映维修服务的效率, 减少设施故障对办公的影响。	评价要点: 完成时间达标率=(按时完成维修项目数/总维修项目数) ×100%, 得分=P×3 分。
	C4 产出成本 (3 分)	C41 成本控制有效性	3	考察物业费项目的总成本是否控制在预期计划总成本之内, 用以反映和考核项目的成本节约程度。	评价要点: 项目总成本控制在 169.54 万元之内, 得 3 分; 否则, 每超出 10 万元扣 1 分, 扣完为止。
D 效益 (28 分)	D1 经济效益 (8 分)	D11 办公运营成本节约效益	4	通过专业的物业服务和设施维护, 是否减少了办公设施大修、更换成本及因故障导致的停工损失, 实现办公运营成本的间接节约, 用以反映项目的经济效益。	评价要点: 根据调查问卷进行评分, 选项分为: 效果非常显著、效果较为明显、有一定效果、效果不明显、无任何效果。 办公运营成本节约效益得分=效果非常显著选项占比×4 分+效果较为明显选项占比×3 分+有一定效果选项占比×2 分+效果不明显选项占比×1 分+无任何效果选项占比×0 分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明
		D12 物业服务性价比	4	实际支付的物业费与获得的物业服务质量、范围、成效的匹配程度，用以反映资金投入的经济合理性。	评价要点： 根据调查问卷进行评分，选项分为：性价比极高、性价比高、性价比一般、性价比偏低、性价比极低。 物业服务性价比得分=性价比极高选项占比×4分+性价比高选项占比×3分+性价比一般选项占比×2分+性价比偏低选项占比×1分+性价比极低选项占比×0分。
	D2 社会效益（8分）	D21 办公环境改善成效	4	项目实施后办公区域在整洁度、安全性、舒适度等方面的改善情况，是否为职工提供了更优质的办公环境，用以反映物业服务对办公场所环境提升的贡献。	评价要点： 根据调查问卷进行评分，选项分为：改善非常显著、改善较为明显、有一定改善、改善不明显、无任何改善。 办公环境改善成效得分=改善非常显著选项占比×4分+改善较为明显选项占比×3分+有一定改善选项占比×2分+改善不明显选项占比×1分+无任何改善选项占比×0分。
		D22 公共资源利用效率	4	通过物业服务中的节能降耗、设施维护等措施，是否提高了水、电、办公设施等公共资源的利用效率，减少资源浪费，用以反映项目的社会资源节约效益。	评价要点： 根据调查问卷进行评分，选项分为：效果非常显著、效果较为明显、有一定效果、效果不明显、无任何效果。 公共资源利用效率得分=效果非常显著选项占比×4分+效果较为明显选项占比×3分+有一定效果选项占比×2分+效果不明显选项占比×1分+无任何效果选项占比×0分。
	D3 可持续影响（8分）	D31 设施设备使用寿命延长效果	4	通过常态化的维护保养服务，办公区域设施设备（如水电设施、空调、电梯等）的使用寿命是否得到有效延长，用以反映物业服务对资产的保护作用，实现资产可持续利用。	评价要点： 根据调查问卷进行评分，选项分为：效果非常显著、效果较为明显、有一定效果、效果不明显、无任何效果。 设施设备使用寿命延长效果得分=效果非常显著选项占比×4分+效果较为明显选项占比×3分+有一定效果选项占比×2分+效果不明显选项占比×1分+无任何效果选项占比×0分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明
		D32 物业服务可持续性	4	物业服务公司的服务能力、人员稳定性、管理制度完善性等是否能够支撑长期稳定的物业服务，用以反映项目的长期保障能力。	评价要点： 根据调查问卷进行评分，选项分为：支撑能力极强、支撑能力较强、支撑能力一般、支撑能力偏弱、无支撑能力。 物业服务可持续性得分=支撑能力极强选项占比×4分+支撑能力较强选项占比×3分+支撑能力一般选项占比×2分+支撑能力偏弱选项占比×1分+无支撑能力选项占比×0分。
	D4 满意度（4分）	D41 服务对象满意度	4	单位职工及相关人员对物业服务（包括保洁、安保、维修、食堂等）的满意程度，用以直接反映物业服务的实际效果和群众认可程度。	评价要点： 根据调查问卷进行评分，选项分为：非常满意；比较满意；一般；不太满意；非常不满意。 服务对象满意度得分=非常满意选项占比×4分+比较满意选项占比×3分+一般选项占比×2分+不太满意选项占比×1分+非常不满意选项占比×0分。
总分：100 分					

附件 2

物业费项目绩效评价评分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	扣分原因
决策 (20 分)	项目立项	立项依据充分性	4	4	
		立项程序规范性	3	3	
	绩效目标	绩效目标合理性	4	4	
		目标细化程度	3	3	
	资金投入	预算编制科学性	3	3	
		资金分配合理性	3	3	
过程 (19 分)	资金管理	资金使用合规性	3	3	
		预算执行率	5	5	
	组织实施	管理制度健全性	4	4	
		制度执行有效性	4	2	实际操作记录层面存在轻微不规范；记录完整性方面存在短板
		人员保障充分性	3	2	专业技能支撑力度不足
产出 (33 分)	产出数量	大楼全年安全运转天数	4	2	存在潜在安全风险
		办公楼修缮维护面积	4	4	
		物业服务项目完成数量	4	4	
		聘用人员到岗率	2	2	
	产出质量	物业维护项目验收合格率	3	3	
		同一部位维修返修率	3	3	
		物业服务质量考核达标率	3	3	

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	扣分原因
		食品安全事故发生率	2	2	
	产出时效	维修维护响应时间达标率	2	2	
		维修完成时间达标率	3	3	
	产出成本	成本控制有效性	3	3	
效益 (28 分)	经济效益	办公运营成本节约效益	4	3.57	依据问卷分析结果
		物业服务性价比	4	3.69	
	社会效益	办公环境改善成效	4	3.51	依据问卷分析结果
		公共资源利用效率	4	3.56	
	生态效益	设施设备使用寿命延长效果	4	3.66	依据问卷分析结果
		物业服务可持续性	4	3.71	
	满意度	服务对象满意度	4	3.84	依据问卷分析结果
	合计		100	92.54	

附件 3

满意度调查统计分析

问题	选项	选择人数（人）	占比（%）	得分
1. 您认为专业物业服务和设施维护，在减少办公设施大修、更换成本及故障停工损失方面的效果如何？	A. 效果非常显著	120	64.86%	3.57
	B. 效果较为明显	52	28.11%	
	C. 有一定效果	12	6.49%	
	D. 效果不明显	1	0.54%	
	E. 无任何效果	0	0.00%	
2. 您认为实际支付的物业费与获得的服务质量、服务范围、服务成效的匹配程度如何？	A. 性价比极高	140	75.68%	3.69
	B. 性价比高	35	18.92%	
	C. 性价比一般	8	4.32%	
	D. 性价比偏低	2	1.08%	
	E. 性价比极低	0	0.00%	
3. 您认为物业服务实施后，办公区域在整洁度、安全性、舒适度方面的改善效果如何？	A. 改善非常显著	105	56.76%	3.51
	B. 改善较为明显	72	38.92%	
	C. 有一定改善	6	3.24%	
	D. 改善不明显	2	1.08%	
	E. 无任何改善	0	0.00%	
4. 您认为物业服务在节能降耗、设施维护、提高水电及办公设施利用效率、减少浪费方面的效果如何？	A. 效果非常显著	130	70.27%	3.56
	B. 效果较为明显	30	16.22%	
	C. 有一定效果	24	12.97%	
	D. 效果不明显	1	0.54%	
	E. 无任何效果	0	0.00%	
5. 您认为常态化维护保养，在延长水电、空调、电梯等设施设备使用寿命	A. 效果非常显著	138	74.59%	3.66
	B. 效果较为明显	35	18.92%	

问题	选项	选择人数（人）	占比（%）	得分
方面的效果如何？	C. 有一定效果	9	4.86%	
	D. 效果不明显	3	1.62%	
	E. 无任何效果	0	0.00%	
6. 您认为物业公司服务能力、人员稳定性、管理制度完善性，能否支撑长期稳定物业服务？	A. 支撑能力极强	136	73.51%	3.71
	B. 支撑能力较强	44	23.78%	
	C. 支撑能力一般	5	2.70%	
	D. 支撑能力偏弱	0	0.00%	
	E. 无支撑能力	0	0.00%	
7. 您对保洁、安保、维修、食堂等整体物业服务的满意程度如何？	A. 非常满意	157	84.86%	3.84
	B. 比较满意	27	14.59%	
	C. 一般	1	0.54%	
	D. 不太满意	0	0.00%	
	E. 非常不满意	0	0.00%	

附件 4

专家组评价意见

无意见。

附件 5

第三方信用平台截图

预算绩效评价第三方机构信用管理平台

第三方机构信用信息查询

行政区划

内蒙古行政区划

机构名称

内蒙古新方舟绩效管理咨询有限公司

统一社会信用代码

请输入信用代码

重置条件

立即查询

搜索结果 > 内蒙古新方舟绩效管理咨询有限公司

基础信息（基础信息由绩效评价第三方机构填报）

机构名称	内蒙古新方舟绩效管理咨询有限公司
统一社会信用代码	911501023530918764
办公电话	0471-3963321
组织类型	社会咨询机构
注册资本（万元）	50
主评人员数量	2
其他从事绩效评价人员数量	4
注册时间	2015-08-24
分支机构数量	0
不含独立法人的分支机构数量	0
绩效评价行业专长	信息咨询、软件和信息技术服务业；租赁和商务服务业；居民服务、修理和其他服务业；教育；公共管理、社会保障和社
经营范围	内蒙古自治区内政府采购绩效评价

23:43:45

星期二 3月 24

2026年3月

一	二	三	四	五	六	日
23 廿七	24 初八	25 初九	26 初十	27 十一	28 十二	1 十三
2 十四	3 十五	4 十六	5 十七	6 十八	7 十九	8 廿
9 廿一	10 廿二	11 廿三	12 廿四	13 廿五	14 廿六	15 廿七
16 廿八	17 廿九	18 三十	19 二月	20 初	21 初二	22 初三
23 初四	24 初五	25 初六	26 初七	27 初八	28 初九	29 初十
30 十一	31 十二	1 十三	2 十四	3 十五	4 十六	5 十七

版权所有 技术支持：北京久其软件股份有限公司

- 87 -