

项目支出绩效评价报告

项目名称：2021 年公共服务设施运行经费

项目单位：上海市普陀区人民政府甘泉路街道办事处（本部）

主管单位：上海市普陀区人民政府甘泉路街道办事处

委托单位：上海市普陀区财政局

评价机构：上海立信佳诚东审会计师事务所有限公司

二〇二二年八月

目 录

报告摘要	1
一、项目概况	8
（一）立项的背景和目的	8
（二）项目范围和内容	10
（三）预算收支情况	13
（四）组织管理和实施情况	19
（五）绩效目标完成情况	22
二、评价工作实施情况	26
（一）评价目的	26
（二）评价工作过程	28
三、评价结论与指标分析	30
（一）评价结论	30
（二）指标分析	31
四、主要业绩和经验	44
五、问题和建议	44
（一）主要问题	44
（二）相关建议	45

报告摘要

一、概述

公共服务设施是公共服务的空间载体，是保障社会公平、稳定发展的重要基础。随着经济与社会的迅速发展，人们对公共服务的需求逐步提升，公共服务体系越来越受到关注，“十九大”等国家重要会议和上海总体规划均对公共服务建设提出了重要指标，要求加强基本公共服务能力，保障群众基本生活，完善公共服务体系，满足人民群众日益增长的美好生活需求。中国共产党十七大报告要求增强基层政府提供公共服务的能力；同时，在加快推进以民生为重点的社会建设部分，对社区公共服务提出了具体目标努力使全体人民学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居，推动建设和谐社会。

上海市普陀区人民政府甘泉路街道所辖 20 个居委会，截至目前，有居民约 4.5 万户，常住人口约 10.4 万人，户籍人口约 8.5 万人，外来人口约 2.1 万人。60 岁以上户籍老人 42260 人，老龄化比例高达 49.74%。甘泉路街道办事处在公共服务方面的投入覆盖面不断扩大，呈现出由服务弱势群体为主向普通社区居民覆盖，由以本地居民为主向外来务工人员覆盖的特点。

上海市普陀区人民政府甘泉路街道办事处(本部)(以下简称“甘泉路街道办事处”)为贯彻落实上海市委市政府创新社区治理、加强基层建设，完善社区公共服务圈，满足社区居民日益多样化的需求，丰富居民的精神文化生活，提高街道公共服务水平，更好地为甘泉社区居民提供服务，设立公共服务设施运行经费项目，以党建引领、政府主导、专业运营商参与、社区资源协同、多元化共治的模式开展普陀区同心家园综合管理运营服务，并用于物业管理服务、公共事业费及房租等费用支出，保障网格东片区、网格西片区、甘北片区邻里 1

号、文化活动中心、综治网格中心、应急中心、公共法律服务站的基本运行。2021 年预算金额 1138.00 万元，实际支出金额 1138.59 万元，预算执行率为 100.05%。

二、项目实施内容

同心家园邻里一号甘泉北块社区综合运营服务：服务项目主要包括：茶语书苑——与上海图书馆形成紧密合作，协助提供良好借阅环境；通过香氛设备和茶香精油，结合 24 节气主题，让空间充满不同茶香，定期开展“茶文化”、“茶与健康”主题推广活动，现场配合茶艺师演绎；城市荣光——组织人文类鉴赏活动，如评弹、沪剧等民间艺术表演，丰富社区群体文化生活；定期开展文化匠人策展，如画、中国结、印章等，鼓励传统文化传承；组织策展活动“字画、茶道、文创、老字号”为主题，展品由社区匠人与社区爱心组织提供；创新“幸福梦想角”，收集甘泉特殊群体梦想，结合策展公益义卖，将义卖所得用于实现部分“甘泉愿望”；乐在桑榆——建立“幸福俱乐部”，积极组织甘泉活力老年群体参与；智养家园——计划面向社区居民提供临时休养及部分养生保健服务，如等红外线理疗、舒缓理疗等，根据居民实际需求陆续开放；听心小筑——定期开展如法律援助、家庭教育咨询、家庭婚姻咨询、少儿心理咨询等服务，结合街道现有资源、项目，丰富咨询项目。运营服务具体完成情况详见附件 1。

同心家园综合管理服务中心甘泉片区运营服务：同心家园甘泉片区建筑面积约 2100 平方米，内设社区长者食堂，健康驿站、百姓客厅、为老服务区域、亲子活动区域、多功能厅、观影厅、暖心家园、活动空间等多个功能区域，可提供为老助餐、日间休闲、亲子互动、健康管理、辅具设备体验等多项服务，并为文体活动、居民议事、志愿者管理等提供支持，服务区域覆盖甘泉路以西 9 个居民区、各类企

事业单位。运营服务具体完成情况详见附件 2。

同心家园综合管理服务中心沪太片区运营服务:同心家园沪太片区内设有网格化综合管理站、社区卫生服务站、社区食堂、手工制作、日间照料、“红色基因”书籍带教工作室、文娱亲子活动、科普体验、普老汇阵地、社区党校和共享办公室等多个功能区域，集社区助餐、为老服务、健康体检、养老体验、亲子活动、便民服务、休闲娱乐、科教宣传等诸多功能于一体，服务区域覆盖甘泉路街道志丹路以东 11 个居民区。运营服务具体完成情况详见附件 3。

物业管理服务:主要包括甘北片区邻里 1 号、网格西片区-甘泉片区、网格东片区-沪太片区、文化活动中心的物业管理服务。具体服务内容主要是秩序维护管理，大楼公共设施、设备及场所的清洁卫生服务，垃圾收集及清运服务。

三、预算收支情况

公共服务设施运行经费项目是甘泉路街道办事处经常性项目，2019 年预算金额 686.00 万元，实际支出金额 685.80 万元，预算执行率为 99.97%；2020 年预算金额 942.00 万元，实际支出金额 933.50 万元，预算执行率为 99.10%；2021 年预算金额 1138.00 万元，实际支出金额 1138.59 万元，预算执行率为 100.05%。2021 年公共服务设施运行经费由普陀区财政预算支持，预算为一般公共预算。2021 年项目经费由网格东片区、网格西片区、甘北片区邻里 1 号、文化活动中心、综治网格中心、应急中心、公共法律服务站统筹使用，2021 年超出预算部分资金从本单位其他项目经费中调剂支出。

四、项目评价结论

评价小组依据通过数据采集、问卷调查及访谈，对 2021 年公共服务设施运行经费项目绩效进行客观评价，最终评价得分为 87 分，

绩效评级等级为“良”。

通过 2021 年公共服务设施运行经费项目的实施，完成了 2021 年同心家园综合管理服务中心甘泉片区运营服务、同心家园综合管理服务中心沪太片区运营服务、甘北片区邻里 1 号综合运营服务。其中，甘泉片区运营服务实际开展 23330 场、覆盖 77126 人次。沪太片区运营服务实际开展 425 场活动，覆盖 5921 人次。甘北片区邻里 1 号综合运营服务 2021 年 7 月至 12 月实际开展 147 场活动，覆盖 2225 人次，已完成 2021 年的运营服务。完成了甘北片区邻里 1 号、网格西片区-甘泉片区、网格东片区-沪太片区、文化活动中心的秩序维护管理，大楼公共设施、设备及场所的清洁卫生服务，垃圾收集及清运服务等物业管理服务，并通过验收。完成了运维、维修、维保等服务，并通过验收，保障了公共服务设施正常运行，同心家园运营服务基本能够覆盖甘泉路街道的所有社区，丰富了甘泉社区居民的精神文化生活，甘泉社区居民对同心家园综合服务中心的各项活动总体满意度较高。但项目也存在合同执行稍有不足、服务方项目及档案管理不够到位，个别内容完成情况欠佳、长效管理制度不够完善，预算编制不够具体细化、绩效目标的设置有待进一步完善等问题。

五、主要业绩与经验

（一）工作流程规范高效

甘泉路街道办事处根据工作要求，并结合年度工作安排，合理制定年度工作具体实施内容和经费使用计划，并按照计划内容开展各项工作。资金使用方面，根据财政预算批复的内容，本着科学、严谨、节约、高效的原则，按照财务制度的要求规范使用财政资金。项目管理方面，项目负责人具体协调项目开展，保质保量完成工作任务，对存在的问题及时沟通交流，对每阶段完成情况及时总结分析，并在项

目終了后开展绩效评价，不断提高预算绩效水平。

（二）满足社区居民的生活及精神需要

甘泉路街道办事处采用网格化管理体系，通过委托专业运营方对同心家园综合服务中心甘泉片区、沪太片区、邻里一号甘泉北块社区进行运营管理，充分发挥片区特色，一方面便于基层治理，另一方面能更好的为社区居民带来温馨便捷的服务，让居民从沉重的家务劳动中解放出来，收获欢乐，满足求知和得到归属感，满足社区居民的生活及精神需要，营造良好和谐的社会氛围，落实了党建中“老有所乐，老有所养，老有所依，老有所为”的指导思想，受到了社区居民的一致好评，一定程度上推动了社会物质文明与精神文明建设。

六、问题和建议

（一）主要问题

1. 合同执行稍有不足、服务方项目及档案管理不够到位

项目组通过查阅 2021 年公共服务设施运行经费项目甘泉路街道办事处与各服务商签订的合同及支出明细账，发现项目在实施过程中存在部分合同款项未按照合同约定及时支付，增加了合同纠纷发生的风险，合同管理存在潜在风险。服务方的项目质量管理和档案管理方面有所欠缺，如上海中仪物业有限公司提供的同心家园沪太片区物业管理服务，在物业管理应急预案的实施方面稍显不足，档案管理不够到位，服务方项目管理有效性有待提升。

2. 个别内容完成情况欠佳、长效管理制度不够完善

项目组通过查阅项目资料及访谈了解到，2021 年公共服务设施运行经费项目中同心家园沪太片区运营服务实施周期内招募志愿者数量未达到计划目标，部分老年志愿者特色课程未按合同计划及时开展，个别内容完成情况欠佳，同时，甘泉社区居民对同心家园综合服

务中心的运营服务也存在投诉的情况。公共服务设施运行经费项目经过历年的开展，甘泉路街道办事处已具备丰富的工作经验，但针对第三方供应商的管理制度尚有待完善，对第三方供应商的管理主要依靠合同进行约束，针对运营商的长效管理制度需逐步完善。

3. 预算编制不够具体细化、绩效目标的设置有待进一步完善

预算编制不够具体细化，各项工作内容未进一步列明具体经费情况，缺乏明细、单价、金额等经费内容，对各子项预算编制的合理性情况无法合理判断，也不利于后续项目的成本效益分析。实际支出时各子项预算及支出也存在较大差距，预算编制的科学性有待加强。项目在预算申请过程中虽然设置了绩效目标，但项目绩效目标的设置过于宽泛，未能与业务活动关键环节充分结合，需要进一步考虑项目实施内容、资金使用、验收流程等工作环节，凝练提取质量指标和效益指标。

（二）相关建议

1. 规范合同管理、加强服务方项目管理

建议甘泉路街道办事处在今后的工作中，严格按照合同约定及时支付款项，加强合同监督管理，通过规范合同管理，规避合同管理风险。服务方需加强项目的质量管理和档案管理，提升物业管理应急预案的有效性，成功应对紧急情况；文档管理由专人负责，做到条理清晰、资料齐全，提供项目单位所需的各种资料，提升项目管理的有效性。

2. 加强运营服务监督管理、完善对运营商的长效管理制度

建议项目单位加强对运营服务的过程监督管理，督促运营方按照合同约定及时保质保量完成服务内容，并根据甘泉社区居民的切身需求开展活动，降低居民投诉率。建议项目单位形成一套单位内部的运

营商管理评价体系，包括运营商的选择依据、选择流程、对运营商的管理、相关领导的责任落实、对运营商所提供服务的满意度测评等，完善对运营商的长效管理制度，促进公共服务设施运行经费项目建设。

3. 完善预算编制与绩效指标设置、加强预算绩效管理

建议项目单位在以后年度开展实施此项目时，按照工作事项分项细化具体工作内容，并进一步列明每项工作内容所需经费，明确标准和依据，尽量明细到单价和数量。项目单位需进一步加强对项目绩效目标的设置与管理，根据项目实施内容及预期产生的效果设置可考核、可量化的绩效目标。质量指标可增加关于同心家园综合管理服务中心运营服务验收情况的指标；效益指标的目标值尽量可衡量，贴近项目实施的具体内容及预期产生的效果，进一步细化、量化项目绩效目标，提升预算管理水平，提高绩效目标对项目实施的约束力。

普陀区 2021 年公共服务设施运行经费项目

绩效评价报告

为强化绩效预算管理，提高预算精细化、科学化管理水平，合理配置公共资源，发挥财政资金使用效益和引导作用，上海立信佳诚东审会计师事务所有限公司受上海市普陀区财政局委托，对普陀区 2021 年公共服务设施运行经费项目进行绩效评价，经过数据采集、资金合规性检查、访谈、社会调查等必要评价程序，采用绩效分析与统计方法，形成本评价报告。

一、项目概况

（一）立项的背景和目的

1. 背景

公共服务设施是公共服务的空间载体，是保障社会公平、稳定发展的重要基础。随着经济与社会的迅速发展，人们对公共服务的需求逐步提升，公共服务体系越来越受到关注，“十九大”等国家重要会议和上海总体规划均对公共服务建设提出了重要指标，要求加强基本公共服务能力，保障群众基本生活，完善公共服务体系，满足人民群众日益增长的美好生活需求。就现阶段中国特大型城市政府体制来说，街道办事处是城市政府管理与服务的最基层单位，是区级人民政府的派出机关，而社区是由街道管辖地域范围内的居民、业主和组织、单位所构成的一种自治联合体。中国共产党十七大报告要求增强基层政府提供公共服务的能力；同时，在加快推进以民生为重点的社会建设部分，对社区公共服务提出了具体目标，即必须在经济发展的基础上，更加注重社会建设，着力保障和改善民生，推进社会体制改革，扩大公共服务，完善社会管理，促进社会公平正义，努力使全体人民学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居，推动建设和

谐社会。

上海市普陀区人民政府甘泉路街道位于普陀区的东北端，处于普陀、宝山、静安三区交界处，辖区面积 2.34 平方公里。街道所辖 20 个居委会，截至目前，有居民约 4.5 万户，常住人口约 10.4 万人，户籍人口约 8.5 万人，外来人口约 2.1 万人。60 岁以上户籍老人 42260 人，老龄化比例高达 49.74%。在社会转型中，甘泉社区从传统的产业工人聚居区向现代化开放型社区转变，呈现出现代型、现实型、过渡型三种类型小区并存的格局。不同类型小区的情况差异大、居民需求的侧重点不同、利益诉求的渠道不同，对社区服务的深度和广度提出了全新要求。为此，甘泉路街道办事处在公共服务方面的投入覆盖面不断扩大，呈现出由服务弱势群体为主向普通社区居民覆盖，由以本地居民为主向外来务工人员覆盖的特点。

上海市普陀区人民政府甘泉路街道办事处（以下简称“甘泉路街道办事处”）作为普陀区人民政府的派出机关，承担着统筹落实市、区两级涉及社区发展的重大决策和社区建设规划，参与辖区公共服务设施建设规划，推动辖区健康、有序、可持续发展；以及组织实施与居民生活密切相关的社区公共服务、落实人力资源、社会保障、民政、教育、卫生和计划生育等领域相关政策的职能。为贯彻落实上海市委市政府创新社区治理、加强基层建设，完善社区公共服务圈，满足社区居民日益多样化的需求，丰富居民的精神文化生活，提高街道公共服务水平，更好地为甘泉社区居民提供服务，甘泉路街道办事处设立公共服务设施运行经费项目，2021 年就该项目申请财政预算资金 1138.00 万元，以党建引领、政府主导、专业运营商参与、社区资源协同、多元化共治的模式开展普陀区同心家园综合管理运营服务，并用于物业管理服务、公共事业费及房租等费用支出，保障网格东片区、

网格西片区、甘北片区邻里 1 号、文化活动中心、综治网格中心、应急中心、公共法律服务站的基本运行。

2. 实施目的

保障网格东片区、网格西片区、甘北片区邻里 1 号、文化活动中心、综治网格中心、应急中心、公共法律服务站的基本运行，落实上海市委市政府创新社区治理、加强基层建设，完善社区公共服务圈，满足社区居民日益多样化的需求，丰富居民的精神文化生活，提高甘泉路街道办事处的公共服务水平，更好地为甘泉社区居民提供服务。

（二）项目范围和内容

1. 项目实施范围

2021 年公共服务设施运行经费项目的预算申报内容主要是网格东片区、网格西片区、甘北片区邻里 1 号、文化活动中心、综治网格中心、应急中心、公共法律服务站的基本运行经费。

2. 项目具体实施内容

2021 年公共服务设施运行经费项目具体实施内容见下表：

表 1：2021 年公共服务设施运行经费项目具体实施内容

包含机构	具体实施内容
甘北片区邻里 1 号	同心家园邻里一号甘泉北块社区综合运营服务
	物业管理服务
	运行费
网格西片区-甘泉片区	同心家园综合管理服务中心甘泉片区运营服务
	物业管理服务
	运行费
	机关食堂经费
	运维服务
	房租
网格东片区-沪太片区	同心家园综合管理服务中心沪太片区运营服务
	物业管理服务

包含机构	具体实施内容
	运行费
文化活动中心	物业管理服务
	绿化、电梯、弱电、音响、灯光、空调维保
	零星维修
	运行费
综治网格中心	运维服务
	运行费
	房租
公共法律服务站	司法所公共法律客厅聘用法律服务
	运行费
	房租
应急中心	电费

(1) 同心家园邻里一号甘泉北块社区综合运营服务：为使普陀区同心家园邻里1号甘泉北块社区综合服务体得到专业团队规范化运营，在管理服务和各项规范化建设方面符合民政部门的工作要求的前提下，甘泉路街道办事处委托上海慧享福养老服务有限公司，对同心家园邻里1号甘泉北块社区综合服务体进行运营服务，服务期限为2021年7月1日--2022年6月30日。为长者提供文化社交的社区综合服务体日常活动运营，以开展文化主题活动的形式为居民提供养老保健、生活服务、文化休闲、公益互助等一站式服务项目运营。

服务项目主要包括：茶语书苑——与上海图书馆形成紧密合作，协助提供良好借阅环境；通过香氛设备和茶香精油，结合24节气主题，让空间充满不同茶香，定期开展“茶文化”、“茶与健康”主题推广活动，现场配合茶艺师演绎；城市荣光——组织人文类鉴赏活动，如评弹、沪剧等民间艺术表演，丰富社区群体文化生活；定期开展文化匠人策展，如画、中国结、印章等，鼓励传统文化传承；组织策展活动“字画、茶道、文创、老字号”为主题，展品由社区匠人与社区爱心组织提供；创新“幸福梦想角”，收集甘泉特殊群体梦想，结合

策展公益义卖，将义卖所得用于实现部分“甘泉愿望”；乐在桑榆——建立“幸福俱乐部”，积极组织甘泉活力老年群体参与；智养家园——计划面向社区居民提供临时休养及部分养生保健服务，如等红外线理疗、舒缓理疗等，根据居民实际需求陆续开放；听心小筑——定期开展如法律援助、家庭教育咨询、家庭婚姻咨询、少儿心理咨询等服务，结合街道现有资源、项目，丰富咨询项目。运营服务具体情况详见附件 1。

（2）同心家园综合管理服务中心甘泉片区运营服务：伴随着老龄化程度的不断提高，社区居民对居家养老、就近为老服务的需求日益多样化和专业化。为了更好地为甘泉社区中老年人、残疾人、退役军人、优护对象、特服对象、儿童等人群提供服务，体现党建引领，甘泉路街道办事处委托上海和孝养老服务有限公司对同心家园甘泉片区实施运营管理和项目服务落实，服务期限为 2021 年 2 月 1 日--2022 年 1 月 31 日。

同心家园甘泉片区建筑面积约 2100 平方米，内设社区长者食堂，健康驿站、百姓客厅、为老服务区域、亲子活动区域、多功能厅、观影厅、暖心家园、活动空间等多个功能区域，可提供为老助餐、日间休闲、亲子互动、健康管理、辅具设备体验等多项服务，并为文体活动、居民议事、志愿者管理等提供支持，服务区域覆盖甘泉路以西 9 个居民区、各类企事业单位。运营服务具体情况详见附件 2。

（3）同心家园综合管理服务中心沪太片区运营服务：为满足社区居民日益多样化的需求，丰富居民的精神文化生活，甘泉路街道整合多方资源，打造集党群服务、医疗站点、为老服务等多功能融合的综合服务空间——同心家园沪太片区。为了更好地服务社区居民和企事业单位，形成党建引领下的社区共建共治的格局，甘泉路街道办事处

处委托上海青创社会服务中心对同心家园沪太片区进行日常运营服务，服务期限为 2021 年 2 月 1 日--2022 年 1 月 31 日。

同心家园沪太片区内设有网格化综合管理站、社区卫生服务站、社区食堂、手工制作、日间照料、“红色基因”书籍带教工作室、文娱亲子活动、科普体验、普老汇阵地、社区党校和共享办公室等多个功能区域，集社区助餐、为老服务、健康体检、养老体验、亲子活动、便民服务、休闲娱乐、科教宣传等诸多功能于一体，服务区域覆盖甘泉路街道志丹路以东 11 个居民区。运营服务具体完成情况详见附件 3。

（4）物业管理服务：主要包括甘北片区邻里 1 号、网格西片区-甘泉片区、网格东片区-沪太片区、文化活动中心的物业管理服务。具体服务内容主要是秩序维护管理，大楼公共设施、设备及场所的清洁卫生服务，垃圾收集及清运服务。

（三）预算收支情况

1. 预算收支情况

公共服务设施运行经费项目是甘泉路街道办事处的经常性项目，2019 年预算金额 686.00 万元，实际支出金额 685.80 万元，预算执行率为 99.97%；2020 年预算金额 942.00 万元，实际支出金额 933.50 万元，预算执行率为 99.10%；2021 年预算金额 1138.00 万元，实际支出金额 1138.59 万元，预算执行率为 100.05%。2021 年公共服务设施运行经费由普陀区财政预算支持，预算为一般公共预算。2021 年项目经费由网格东片区、网格西片区、甘北片区邻里 1 号、文化活动中心、综治网格中心、应急中心、公共法律服务站统筹使用，2021 年超出预算部分资金从本单位其他项目经费中调剂支出。具体支出明细详见下表。

表 2 2021 年公共服务设施运行经费支出明细表

单位：万元

具体机构	支出项目	具体支出内容	预算金额	支出金额	预算执行率	合同约定服务期限
甘北片区 邻里 1 号	同心家园邻里一号甘泉北块社区综合运营服务	2021 年同心家园邻里一号甘泉北块社区综合运营服务 40%合同款	34.00	11.91	35.03%	2021.7.1-2022.6.30
	物业管理服务	物业管理服务	9.00	13.01	144.56%	2021.2.1-2021.12.31
	公用事业费	购除湿剂、饮水机、图书书架	2.00	3.69	184.50%	/
网格西片区-甘泉片区	同心家园综合管理服务中心甘泉片区运营服务	2021 年同心家园综合管理服务中心运营管理服务前 3 次付款、2020 年运营服务尾款	126.00	71.04	67.34%	2021.2.1-2022.1.31
	同心家园综合管理服务中心甘泉片区运营服务招标代理服务	同心家园综合管理服务中心甘泉片区运营服务招标代理费		1.28		2021.1- 招标代理工作结束
	服务费用	未成年人关爱公益项目		5.00		2021.4.1-2021.12.31
		人物口述史撰写项目		4.00		2021.7.9-2021.12.30
		2020 年购买服务项目终期评审专家费尾款		0.45		/
		甘泉片区拓展区物业保洁服务，已支付 80%基本费		3.08		2021.5.1-2021.12.31
	物业管理服务	21 年物业四个季度基本费+前 3 季度考核费+20 年物业第 4 季度考核费	100.00	79.49	79.49%	2021.1.1-2021.12.31

具体机构	支出项目	具体支出内容	预算金额	支出金额	预算执行率	合同约定服务期限
	机关食堂费	机关食堂费	35.00	76.90	219.71%	/
	运维服务	厨房设备维修、菜梯保养、管道改造	50.00	1.02	31.42%	/
	运行费	水电燃气费；购热敏纸、制作党建宣传元素摆件、直饮水租赁费、停车场洗车机租赁费、购干粉灭火器；拓展区宽带费、寄合同		14.69		/
	房租	甘泉西片区、西片区拓展区房租	300.00	325.75	108.58%	2021.1.1-2021.12.31
网格东片区-沪太片区	同心家园网格化综合管理服务中心沪太片区运营服务	2021年同心家园综合管理服务中心沪太片区运营服务90%服务费、2020年运营服务尾款	73.00	76.89	107.21%	2021.2.1-2022.1.31
	同心家园网格化综合管理服务中心沪太片区运营服务招标代理服务	同心家园网格化综合管理服务中心沪太片区运营服务招标代理费		1.37		2021.1.4-2021.2.28
	物业管理服务	4个季度的基本费、前3个季度的考核费	82.00	77.31	94.28%	2021.1.1-2021.12.31
	运行费	电费、电话费、燃气费、宽度费；会务用茶叶抽纸、伤者医疗慰问费、摄像头、泡茶桶、保温壶、直饮机更换滤芯费、通风换气扇更换及修理等费用	30.00	23.95	79.83%	/
文化活动中心	物业管理服务	2021年物业四个季度基本费+2020年物业第4季度考核费	100.00	96.20	96.20%	2021.1.1-2021.12.31
	各类维保-绿化	提供50盆植物，且进行养护。支付2021年度50%款、2020年度下半年	30.00	2.00	214.73%	2021.1.1-2021.12.31

具体机构	支出项目	具体支出内容	预算金额	支出金额	预算执行率	合同约定服务期限
		绿化维护保养费。				
	各类维保-电梯	对 3 台电梯进行维保。 支付 2021 年度合同款、2020 年度下半年电梯保养费		2.30		2021.1.1-2021.12.31
	各类维保-弱电	弱电系统故障检修、维修保养。 2021 年度合同款、2020 年度下半年弱电系统保养费		8.25		2021.1.1-2021.12.31
	各类维保-音响、灯光	甘泉文化馆舞台音响视频、灯光系统设备实施维护、保养服务。 2021 年度合同款、2020 年度下半年舞台音响视频设备维护保养费		15.90		2021.1.1-2021.12.31
	各类维保-空调	空调维修及对 32 项内容进行保养。 2021 年度合同款、2020 年度下半年空调设备维修保养费		4.87		2021.1.1-2021.12.31
	零星维修	电脑、消防设备、电视机、机房设备维修、电梯年检、修缮工程质保金、直饮水机保养费		1.50		/
	运行费	水电费		29.60		/
综治网格中心	运维服务	购智能测温门禁设备。甘泉路街道办事处、沪太片区、甘泉片区、社区文化活动中心、社区事务受理中心各 1 台。	20.00	5.25	75.60%	2021.2.23-2021.3.31
		2020 年 4 季度第三方自发自处案件处置费		1.20		/
	运行费	水电费、购值班用品、更换灭火器		8.67		/

具体机构	支出项目	具体支出内容	预算金额	支出金额	预算执行率	合同约定服务期限
	房租	房租	62.00	65.47	105.60%	2021.1.1-2021.12.31
公共法律服务站	司法所公共法律客厅聘用法律服务	司法所公共法律客厅聘用法律服务	10.00	8.00	80.00%	2021.1.1-2021.12.31
	运行费	水电费、会议办公用茶叶、茶杯等费用	3.00	2.82	94.00%	
	房租	房租	42.00	57.80	137.62%	2021.1.1-2021.12.31
应急中心	电费	电费	30.00	37.93	126.43%	/
合计			1138.00	1138.59	100.05%	

2. 具体采购情况

甘泉路街道办事处严格按照政府采购流程和单位内部采购流程确定服务单位，资金量达到 100 万元及以上的子项目执行政府采购流程，资金量在 5 万元及以上、100 万元以下的子项目执行单位内部采购流程，5 万元以下的子项目可采用询价等方式进行采购。本项目中的物业管理服务采用政府集市采购直选的方式，无需另行招投标；同心家园综合管理服务中心运营服务等采用竞争性磋商、三方比价等内部采购方式。具体采购情况见下表：

表 3 2021 年公共服务设施运行经费项目具体采购情况表

金额单位：万元

具体机构	服务内容	采购方式	服务单位	合同金额
甘北片区 邻里 1 号	同心家园邻里一号甘泉北块社区综合运营服务	三方比价	上海慧享福养老服务有限公司	29.79
	物业管理服务	位于商场四楼，整体建筑的物业统一由上海中环商业经营管理有限公司提供	上海中环商业经营管理有限公司	13.01
网格西片区-甘泉片区	同心家园综合管理服务中心甘泉片区运营服务	竞争性磋商	上海和孝养老服务有限公司	64.74
	同心家园综合管理服务中心甘泉片区运营服务招标代理服务	街道办事处自行采购，从街道备选库中选择服务方	上海科瑞真诚建设项目管理有限公司	1.28
	未成年人关爱公益项目	三方比价	上海乐扬红树林慈善公益中心	5.00
	人物口述史撰写项目	三方比价	上海易百穗养老服务有限公司	4.00
	甘泉片区拓展区物业保洁服务	电子集市采购	上海沙田物业管理有限公司	3.85
	甘泉片区物业管理服务	电子集市采购	上海沙田物业管理有限公司	79.47
网格东片区-沪太片区	同心家园网格化综合管理服务中心沪太片区运营服务	竞争性磋商	上海青创社会服务中心	70.83
	同心家园网格化综合管理服务中心沪太片区运营服务招标代理服务	街道办事处自行采购，从街道备选库中选择服务方	上海飞岚工程造价咨询有限公司	1.37

	物业管理服务	电子集市采购	上海中仪物业有限公司	81.38
文化活动中心	物业管理服务	电子集市采购	上海沙田物业管理有限公司	97.73
综治网格中心	购智能测温门禁设备	三方比价	桑田智能技术（上海）有限公司	5.25
公共法律服务站	司法所公共法律客厅聘用法律服务	三方比价	上海申蕴和律师事务所	10.00

（四）组织管理和实施情况

1. 项目组织管理部门和职责

（1）资金拨款单位：

上海市普陀区财政局：接受预算执行部门提出的款项拨付申请，预算部门、科室领导、分管领导审核资金申请，提出审核意见，按程序拨付资金，对预算资金进行安排、拨付、管理及监督。

（2）项目主管部门：

上海市普陀区人民政府甘泉路街道办事处：负责对项目进行任务规划、发表指导意见；负责推进公共服务设施运行经费项目的总体工作，做好资金的支付、使用和管理的工作；

（3）项目实施部门：

上海市普陀区人民政府甘泉路街道办事处（本部）：统筹落实市、区两级涉及社区发展的重大决策和社区建设规划，参与辖区公共服务设施建设规划，推动辖区健康、有序、可持续发展；组织实施与居民生活密切相关的社区公共服务；负责预算资金申请、项目合同管理，督促服务方严格履行合同，并制定相应的服务规范、考评标准，以及对服务方进行全过程的监督、考核。

（4）项目服务方：同心家园综合管理服务中心运营服务单位、物业管理服务单位、招标代理单位以及其他提供服务的单位。

上海科瑞真诚建设项目管理有限公司、上海飞岚工程造价咨询有限公司：招标代理单位，代表上海市普陀区人民政府甘泉路街道办事处

处（本部）进行相关项目的招投标工作。

同心家园综合管理服务中心运营服务单位：负责按照合同及补充协议约定的服务内容、服务要求、服务标准提供同心家园综合管理服务中心运营服务。

物业管理服务单位：负责按照合同及补充协议约定的服务内容、服务要求、服务标准提供物业管理服务。

其他提供服务的单位：根据签订的合同内容提供相关的服务工作。

2. 项目具体实施流程

项目申请设立时，职能科室提出公共服务设施运行经费项目的年度预算需求，并同步编制政府购买服务预算，经职能科室负责人审核通过后，财务部门汇总整理报甘泉路街道办事处主要领导整体预算安排，经甘泉路街道办事处党工委会议通过后报普陀区财政局和普陀区人民政府购买服务领导小组联审，审批后逐级下发批复。项目实施时，甘泉路街道办事处严格按照政府采购流程和单位内部采购流程确定服务单位，资金量达到 100 万元及以上的子项目执行政府采购流程，资金量在 5 万元及以上、100 万元以下的子项目执行单位内部采购流程，5 万元以下的子项目可采用询价等方式进行采购。2021 年公共服务设施运行经费项目中的物业管理服务采用政府集市采购直选的方式，无需另行招投标；同心家园综合管理服务中心运营服务等采用竞争性磋商、三方比价等内部采购方式。普陀区街道通过电子集市采购、竞争性磋商、三方比价、询价等采购方式确定服务方，采购完成后普陀区街道办事处与服务方签订合同，由服务方按照服务需求提供相关服务。项目实施流程详见下图：

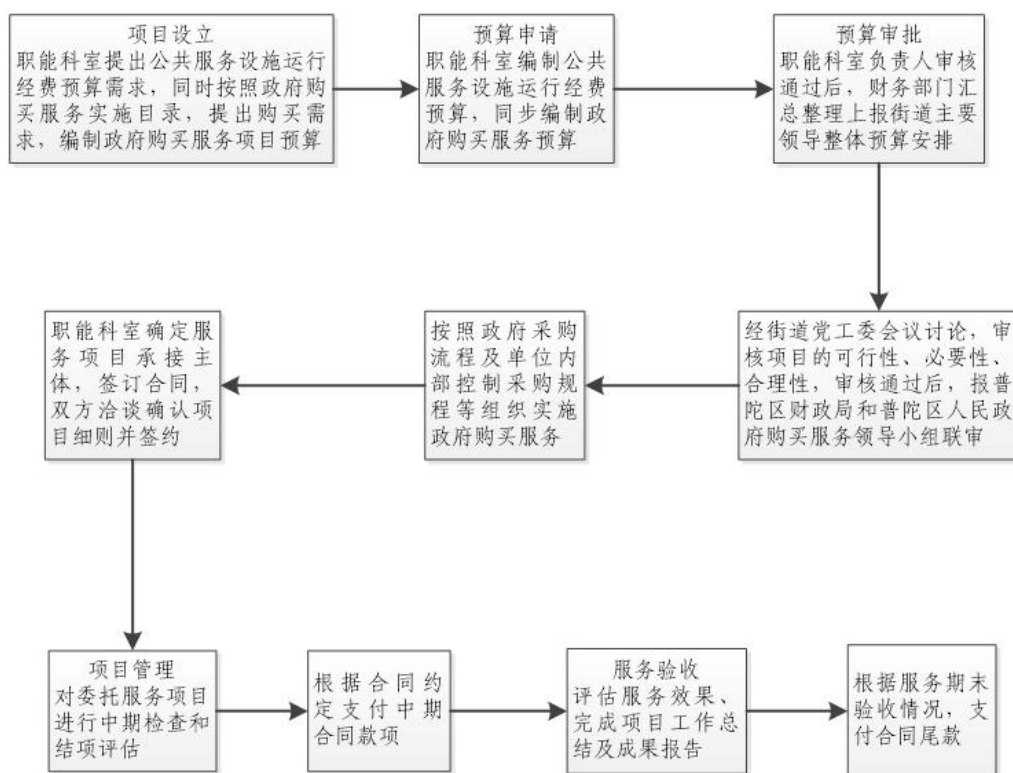


图 1：项目实施流程图

3. 项目管理制度

(1) 财务管理制度

项目实施的核心财务管理制度主要包括：

《甘泉路街道办事处财经制度操作指南》（2021 年修订版）；

(2) 项目管理制度

《中华人民共和国政府采购法》；

《物业管理条例》；

《政府购买服务管理办法》（财政部令第 102 号）；

《关于进一步加强普陀区党政机关办公用房管理的实施意见》（普委办〔2016〕11 号）。

4. 项目财务管理

根据项目执行情况及合同约定，第三方服务商提供合规的发票后，相关职能科室负责人提交用款申请，经分管领导和主要领导审批后，财务负责人签发财政授权支付指令，将款项支付给第三方服务商。

项目资金拨付详见下图。

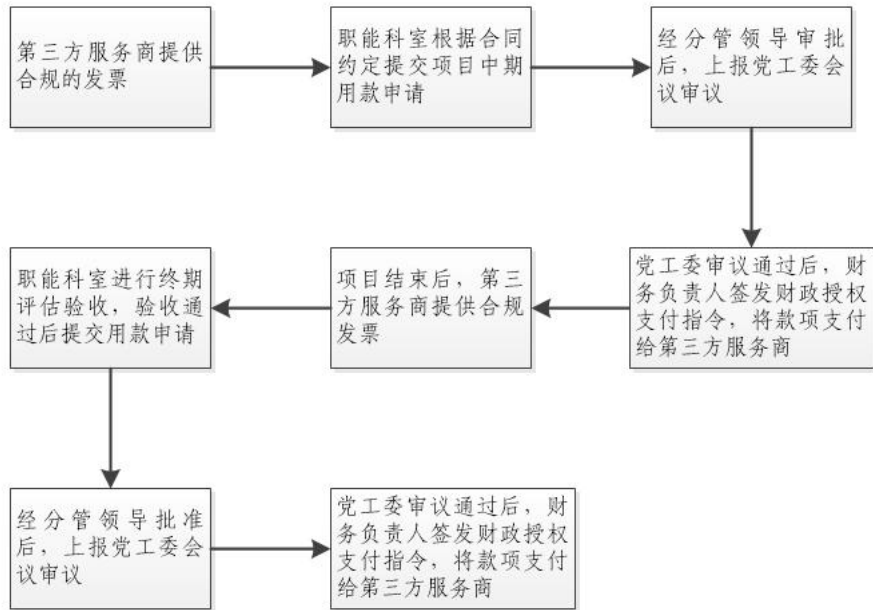


图 2 财务管理流程图

（五）绩效目标完成情况

通过 2021 年公共服务设施运行经费项目的实施，完成了 2021 年同心家园综合管理服务中心甘泉片区运营服务、同心家园综合管理服务中心沪太片区运营服务、甘北片区邻里 1 号综合运营服务。其中，甘泉片区运营服务实际开展 23330 场、覆盖 77126 人次。具体包括开展志愿者培训 20 场、覆盖 495 人次；开展甘泉健康行 53 场、覆盖 1590 人次；开展社区康乐活动 1423 场、覆盖 35390 人次；开展亲子活动 144 场、覆盖 4320 人次；建立健康档案 100 份；便民服务覆盖 21389 人次；开展科普讲座 88 场、覆盖 2350 人次；开展大型节日主题活动 14 场、覆盖 1850 人次；开展幼儿体育学会的课程 2 场、覆盖 200 人次；开展非遗进社区活动 8 场、覆盖 160 人次；新增英语口语课堂 37 场、覆盖 555 人次；开展疫情期间线上活动 9 场、覆盖 6696 人次；开展影视欣赏活动 43 场、覆盖 645 人次。沪太片区运营服务实际开展 425 场活动，覆盖 5921 人次。具体包括开展健康讲座类活动 43 场，覆盖 727 人次；开展科普科创类活动 63 场，覆盖 864 人次；

开展亲子类活动 75 场，覆盖 979 人次；开展手工制作类活动 107 场，覆盖 1268 人次；开展学习教育类活动 112 场，覆盖 1854 人次；开展志愿者公益类活动 25 场，覆盖 229 人次。甘北片区邻里 1 号综合运营服务 2021 年 7 月至 12 月实际开展 147 场活动，覆盖 2225 人次，已完成 2021 年的运营服务。具体包括开展人文鉴赏活动 7 场，覆盖 168 人次；开展策展展览活动 4 场，覆盖 127 人次；开展日常活动活动 129 场，覆盖 2022 人次；开展健康咨询活动 6 场，覆盖 130 人次；开展健康直播活动 2 场，覆盖 40 人次。完成了甘北片区邻里 1 号、网格西片区-甘泉片区、网格东片区-沪太片区、文化活动中心的秩序维护管理，大楼公共设施、设备及场所的清洁卫生服务，垃圾收集及清运服务等物业管理服务，并通过了验收。完成了运维、维修、维保等服务，并通过了验收。具体产出、效益绩效目标（通过绩效指标衡量）及实际完成对照情况见下表。

表 4 项目产出、效益绩效目标预期及完成情况对照表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	目标值	业绩值
C 产出(30分)	C1 产出数量(15分)	C11 实际完成情况	C111 甘北片区邻里1号综合运营服务完成情况	全部完成	完成 95%
			C112 同心家园甘泉片区运营服务完成情况	全部完成	全部完成
			C113 同心家园沪太片区运营服务完成情况	全部完成	全部完成
			C114 物业管理服务完成情况	全部完成	全部完成
			C115 运维、维修、维保工作完成情况	全部完成	全部完成
	C2 产出质量(9分)	C21 质量达标情况	C221 同心家园运营服务验收通过情况	验收通过	验收通过
			C222 物业管理服务考核达标情况	验收通过	验收通过
			C223 运维、维修、维保工作验收通过情况	验收通过	验收通过
	C3 产出时效(6分)	C31 完成及时情况	C331 同心家园运营服务完成及时性	及时完成	老年志愿者特色课程未按合同计划及时开展
			C332 物业管理服务完成及时性	及时完成	及时完成
			C333 运维、维修、维保工作完成及时性	及时完成	及时完成
D 效益(30分)	D1 项目效益(19分)	D11 保障公共服务设施正常运行		保障公共服务设施正常运行	保障公共服务设施正常运行
		D12 运营安全责任事故发生		未发生	未发生

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	目标值	业绩值
		情况			
		D13 甘泉社区居民投诉情况		每个片区投诉不超过 3 次	同心家园沪太片区出现 7 次居民投诉
		D14 同心家园运营服务覆盖面		基本覆盖甘泉路街道所有社区	基本覆盖甘泉路街道所有社区
		D15 甘泉社区居民精神文化生活丰富程度		≥ 90%	甘泉社区居民认为甘北片区邻里 1 号综合运营服务方所开展的各项活动对自身精神文化生活丰富程度的满意度为 91.73%，同心家园甘泉片区运营服务方所开展的各项活动对自身精神文化生活丰富程度的满意度为 97.65%，同心家园沪太片区运营服务方所开展的各项活动对自身精神文化生活丰富程度的满意度为 93.62%。
	D2 服务对象满意度（8 分）	D21 甘泉社区居民满意度		≥ 90%	甘泉社区居民对甘北片区邻里 1 号综合运营服务方所开展的各项活动的总体满意度为 88.77%，对同心家园甘泉片区运营服务方所开展的各项活动的总体满意度为 95.61%，对同心家园沪太片区运营服务方所开展的各项活动的总体满意度为 91.74%。
		D22 项目单位满意度		≥ 90%	比较满意
	D3 可持续影响（3 分）	D31 长效管理机制建设情况		建设完成	逐步完善

二、评价工作实施情况

（一）评价目的

1. 评价目的

本次评价的目的是考察普陀区 2021 年公共服务设施运行经费项目的投入是否必要和合规，过程管理是否规范，是否取得了预期的绩效目标和社会效益。并通过绩效评价，总结经验和教训、查找可能存在的不足，为项目建成后有效运行提供建议。

2. 评价内容

本次项目评价内容包括项目决策、过程管理、项目产出和项目效果等方面。

（1）项目决策：通过了解普陀区 2021 年公共服务设施运行经费项目的立项背景和具体实施方案调研情况，获知项目考核目标及预算资金安排情况，评价普陀区 2021 年公共服务设施运行经费项目是否经过充分调研和有效论证，项目实施内容是否合理等。

（2）过程管理：

1）资金层面：考察管理部门是否按照财政支出项目资金管理有关规定执行、执行是否到位（包括预算安排、合同付款等）、项目单位是否按照规范要求对项目资金进行申请使用（包括申请程序、使用范围等）。

2）业务层面：考察甘泉路街道办事处在项目实施过程中执行是否规范（包括部门岗位职责、组织部署、有效落实等），涉及公共服务设施运行经费项目的实施内容是否得到有效执行（包括制度建设、制度执行、计划安排与执行），进一步评价项目在实施阶段是否存在不规范、不明确现象等。

3）监督管理：通过考察项目相关方在项目实施过程中存在的违规行为（包括相关部门违规履职，资金使用者违规使用项目资金等）是否得到相应惩戒，评价项目资金使用的监管条款是否健全，执行是

否有效。

（3）项目产出和效益：

通过对项目执行期间相关资金和信息的收集、查阅、分析，对项目实施期间的执行结果（包括项目产出、社会效益、相关方满意度、影响力等方面）与项目立项时的预期效果比较，评价项目实施结果，为下一步公共服务设施运行经费项目提供决策参考。

3. 评价的路径

针对普陀区 2021 年公共服务设施运行经费项目，我们以综合评价法为主线，构建相应的评价指标体系，同时辅以问卷调查、现场访谈，全面评估，主要通过查阅相关文件，同时收集、整理相关数据资料，获取项目基本信息与资金使用情况等数据资料，计划对项目相关方展开问卷调查、访谈，进一步获取项目相关数据与重要信息，并对指标体系评价结果起到进一步论证的作用。具体项目绩效评价路径如下图所示：

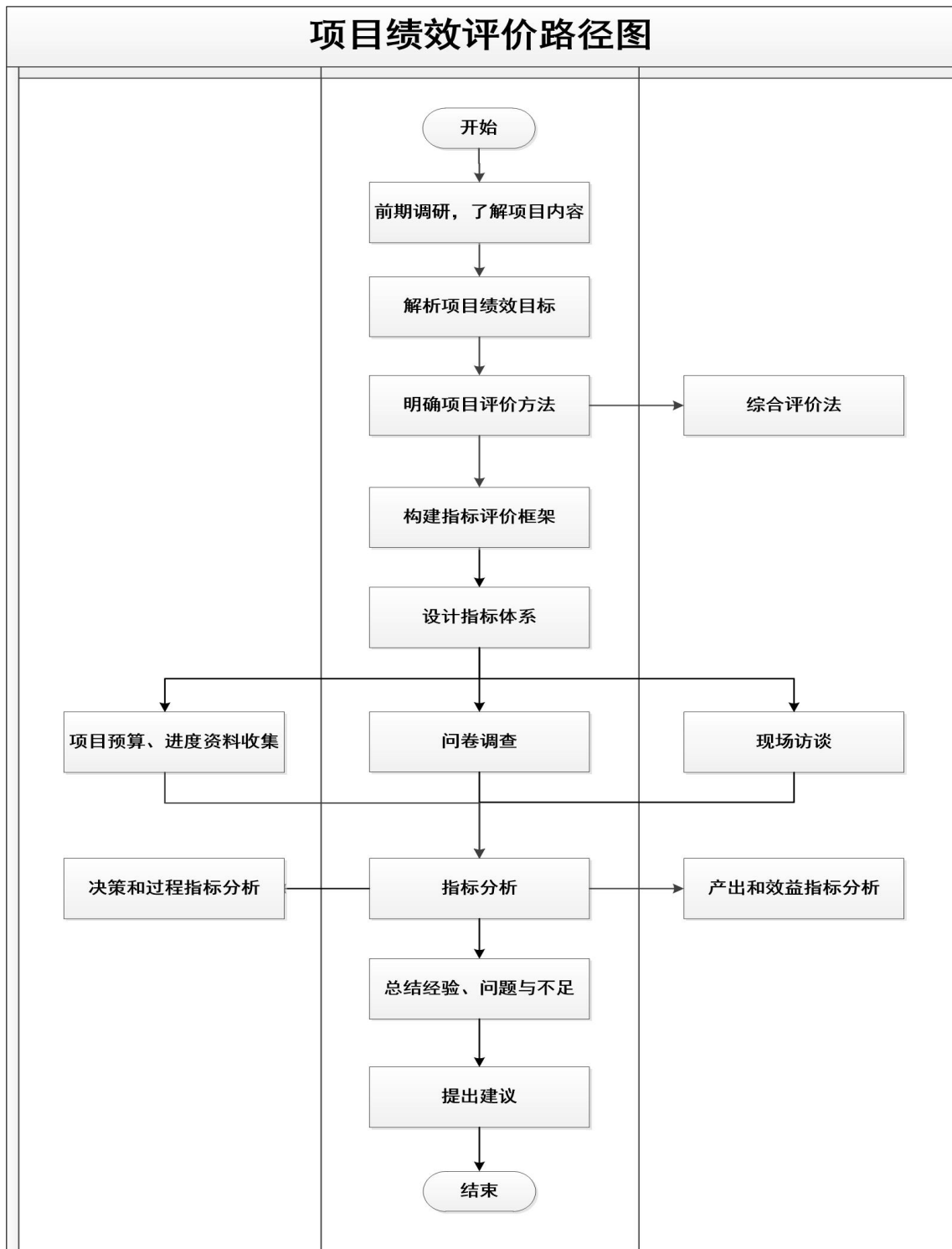


图 3 项目绩效评价路径图

（二）评价工作过程

按照《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）要求，根据绩效评价的原则和规范，在前期基础资料研究的基础上，对项目实地调研过程中获取的数据和信息进行归

纳、总结和分析，结合绩效评价指标体系对项目进行评分，并在此基础上提炼结论撰写绩效评价报告，上报委托单位。具体实施过程如下：

1. 绩效评价原则

绩效评价遵循以下基本原则：

科学规范原则。绩效评价应当严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法。

公正公开原则。绩效评价应当符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

分级分类原则。绩效评价由财政部门、各预算部门根据评价对象的特点分类组织实施。

绩效相关原则。绩效评价应当针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果应当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

本次绩效评价采用的方法是比较法、公众评判法。为了完成绩效指标的分析评价工作，评价小组设计了基础表、访谈及问卷，通过项目单位对基础表的填列、评价小组的核对核查、访谈及问卷的分析，来确保项目评价结果尽可能的可靠真实。在项目实施阶段，评价小组对所获取信息进行确认检查，并根据项目成本归集，用 3E（经济性、效率性、有效性）维度对指标进行分析评价。

3. 数据采集及调研访谈

2022 年 7 月上旬，评价组与甘泉路街道办事处相关项目负责人召开项目进场会，项目负责人就项目实施情况进行简要说明并提供部分资料，评价组确定项目单位联系人及后续沟通事项。

进场会后，评价组先后多次与委托单位财务人员与项目负责人联系，了解并确认了项目预算资金的安排、调整以及执行情况，确认了相关工作的实施进度，就相关存在疑问的事项进行沟通，完成了项目的访谈。根据访谈提纲对各个问题进行归纳梳理，总结意见和建议，

结合部分指标评价关注点进行分析。

4. 问卷调查

评价组对本次评价涉及的甘泉社区居民进行了抽样调查，随机选取不同社区不同年龄段的人群发放问卷，甘北片区邻里 1 号发放 81 份，同心家园甘泉片区发放 187 份，同心家园沪太片区发放 69 份，共计发放 337 份调查问卷，有效回收 337 份。对甘泉社区居民进行了满意度问卷调查，并对问卷结果进行整理，通过问卷系统统计分析，得出各项分析结果，满意度问卷结果详见附件 4。

5. 数据分析及撰写报告

评价组根据评价要求，对采集的项目相关数据进行分析、处理，结合访谈及问卷调查结果进行评分，并根据分析结果提炼评价结论，撰写项目评价报告。

三、评价结论与指标分析

（一）评价结论

通过 2021 年公共服务设施运行经费项目的实施，完成了 2021 年同心家园综合管理服务中心甘泉片区运营服务、同心家园综合管理服务中心沪太片区运营服务、甘北片区邻里 1 号综合运营服务。其中，甘泉片区运营服务实际开展 23330 场、覆盖 77126 人次。沪太片区运营服务实际开展 425 场活动，覆盖 5921 人次。甘北片区邻里 1 号综合运营服务 2021 年 7 月至 12 月实际开展 147 场活动，覆盖 2225 人次，已完成 2021 年的运营服务。完成了甘北片区邻里 1 号、网格西片区-甘泉片区、网格东片区-沪太片区、文化活动中心的秩序维护管理，大楼公共设施、设备及场所的清洁卫生服务，垃圾收集及清运服务等物业管理服务，并通过验收，完成了运维、维修、维保等服务，并通过验收，保障了公共服务设施正常运行，同心家园运营服务基本

能够覆盖甘泉路街道的所有社区，丰富了甘泉社区居民的精神文化生活，甘泉社区居民对同心家园综合服务中心的各项活动总体满意度较高。但项目也存在合同执行稍有不足、服务方项目及档案管理不够到位，个别内容完成情况欠佳、长效管理制度不够完善，预算编制不够具体细化、绩效目标的设置有待进一步完善等问题。

评价小组依据通过数据采集、问卷调查及访谈，对 2021 年公共服务设施运行经费项目绩效进行客观评价，最终评价得分及评价等级如下：

评价得分为 87 分，绩效评级等级为“良”。

其中，一级指标分值及得分情况为：决策类分值为 20 分，得 16 分；过程类分值为 20 分，得 17.5 分；产出类分值为 30 分，得 27.5 分；效益类分值为 30 分，得 26 分。各一级指标分值、得分及得分率见下表。

表 5 项目评价绩效分值

指标	决策	过程	产出	效益	合计
分值（分）	20	20	30	30	100
得分（分）	16	17.5	27.5	26	87
得分率（%）	80.00%	87.50%	91.67%	86.67%	87%

（二）指标分析

1. 指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分
A 决策 (20 分)	A1 项目立项 (8 分)	A11 立项依据充分性		4	4
		A12 立项程序规范性		4	4
	A2 绩效目标 (8 分)	A21 绩效目标合理性		4	3
		A22 绩效指标明确性		4	3
	A3 资金投入 (4 分)	A31 预算编制科学性		4	2

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分
B 过程 (20分)	B1 资金管理 (4分)	B11 预算执行率		2	2
		B12 资金使用合规性		2	2
	B2 组织实施 (16分)	B21 财务管理制度健全性		2	2
		B22 财务监控有效性		2	2
		B23 采购管理情况		2	2
		B24 项目合同管理情况		4	2.5
		B25 项目单位考核制度健全性及执行有效性	B251 项目单位考核制度健全性	1	1
			B252 项目单位考核制度执行有效性	2	2
		B26 提供服务方项目管理制度健全性及执行有效性	B261 提供服务方项目管理制度健全性	1	1
			B262 提供服务方项目管理制度执行有效性	2	1
C 产出 (30分)	C1 产出数量 (15分)	C11 实际完成情况	C111 甘北片区邻里1号综合运营服务完成情况	3	3
			C112 同心家园甘泉片区运营服务完成情况	3	3
			C113 同心家园沪太片区运营服务完成情况	4	2.5
			C114 物业管理服务完成情况	3	3
			C115 运维、维修、维保工作完成情况	2	2
	C2 产出质量 (9分)	C21 质量达标情况	C221 同心家园运营服务验收通过情况	3	3
			C222 物业管理服务考核达标情况	3	3
			C223 运维、维修、维保工作验收通过情况	3	3
	C3 产出时效 (6分)	C31 完成及时情况	C331 同心家园运营服务完成及时性	3	2
			C332 物业管理服务完成及时性	2	2
			C333 运维、维修、	1	1

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分
			维保工作完成及时性		
D 效益 (30分)	D1 项目效益 (19分)	D11 保障公共服务设施正常运行		4	4
		D12 运营安全责任事故发生情况		4	4
		D13 甘泉社区居民投诉情况		3	2
		D14 同心家园运营服务覆盖面		4	4
		D15 甘泉社区居民精神文化生活丰富程度		4	4
	D2 服务对象满意度(8分)	D21 甘泉社区居民满意度		4	3.5
		D22 项目单位满意度		4	3
	D3 可持续影响(3分)	D31 长效管理机制建设情况		3	1.5
合计				100	87

2. 具体指标分析

A11 立项依据充分性

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。公共服务设施运行经费项目符合国家法律法规和国民经济发展规划，同时也是甘泉路街道办事处职能要求，项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复，项目的立项依据较为充分。

根据评分标准，指标满分4分，实际得分为4分。

A12 立项程序规范性

项目的申请、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。项目申请设立时，职能科室提出公共服务设施运行经费项目的年度预算需求，并同步编制政府购买服务预算，经职能科室负责人审核通过后，财务部门汇总整理报甘泉路街道办事处主要领

导整体预算安排，经甘泉路街道办事处党工委会议通过后报普陀区财政局和普陀区人民政府购买服务领导小组联审，审批后逐级下发批复，项目的立项程序较为规范。

根据评分标准，指标满分 4 分，实际得分为 4 分。

A21 绩效目标合理性

项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核绩效目标与项目实施的相符情况。项目申报时设置了绩效目标，绩效目标与实际工作内容具有相关性，但产出指标和效益指标的设置有待完善，如：效益指标中的战略目标适应性、立项依据的充分性、项目立项的规范性属于决策类指标，缺少质量指标；绩效目标与预算确定的项目资金量匹配度不高，扣 1 分，得 3 分。

根据评分标准，指标满分 4 分，实际得分为 3 分。

A22 绩效指标明确性

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与项目实施的相符情况。项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，但指标值不够清晰、可衡量，如群众满意度的指标值为基本满意，可设置为具体百分数，扣 1 分，得 3 分。

根据评分标准，指标满分 4 分，实际得分为 3 分。

A31 预算编制科学性

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。预算内容与项目内容相匹配，但预算编制较为粗略，缺少具体明确的资金测算明细；预算确定的项目资金量与工作任务匹配度不高，存在部分子项目的实际支出金额超过预算金额的情况，如甘北片区物业服务预算金额为 9.00 万元，实际支出金额 13.01 万元；运行费预

算金额为 2.00 万元，实际支出金额 3.69 万元；网格西片区-甘泉片区房租预算金额为 300.00 万元，实际支出金额 325.75 万元，预算编制科学性有待进一步提高，不满足③④点，扣 2 分，得 2 分。

根据评分标准，指标满分 4 分，实际得分为 2 分。

B11 预算执行率

预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。公共服务设施运行经费项目 2021 年预算金额 1138.00 万元，实际支出金额 1138.59 万元，预算执行率为 100.05%，2021 年超出预算部分的资金从同部门其他项目经费中调剂支出。

根据评分标准，指标满分 2 分，实际得分为 2 分。

B12 资金使用合规性

项目资金的支付审批程序是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金用途是否跟预算内容一致，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。项目资金支付审批程序符合相关法律法规、制度和规定；项目的资金用途跟预算内容一致；根据项目执行情况及合同约定，第三方服务商提供合规的发票后，相关职能科室负责人提交用款申请，经分管领导和主要领导审批后，财务负责人签发财政授权支付指令，将款项支付给第三方服务商。

根据评分标准，指标满分 2 分，实际得分为 2 分。

B21 财务管理制度健全性

项目单位的内部财务控制制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。为保证公共财政资金合法、有效使用，甘泉路街道办事处根据《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、事业单位会计制度》、《行政事业单位内部控制规范（试行）》（财会〔2012〕

21号)等文件,制定《甘泉路街道办事处财经制度操作指南》(2021年修订版),并根据合同规定进行项目合同资金的管理,财务管理制度较为健全。

根据评分标准,指标满分2分,实际得分为2分。

B22 财务监控有效性

项目实施单位的财务监控是否有相应的资金内部监控运行管理机制,资金拨付是否具有完整的审批程序和手续,项目实施是否存在违反相关财务管理制度的情况,用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。甘泉路街道办事处按照《甘泉路街道办事处财经制度操作指南》(2021年修订版)对公共服务设施运行经费的支出情况进行监控,资金拨付具有完整的审批程序和手续,项目实施不存在违反相关财务管理制度的情况,甘泉路街道办事处对资金运行的控制比较到位。

根据评分标准,指标满分2分,实际得分为2分。

B23 采购管理情况

考察项目的采购情况,是否符合预算批复和实际需要,以及是否执行了规定的政府采购程序。项目组查阅项目招投标文件、预算请示等资料,提供服务方资质符合项目招标文件要求;项目采购的服务符合预算批复与项目的实际需要;项目申请设立时,职能科室编制政府购买服务预算,经负责人审核通过后,财务部门汇总整理报甘泉路街道办事处主要领导整体预算安排,经甘泉路街道办事处党工委会议通过后报普陀区财政局和普陀区人民政府购买服务领导小组联审,审批后逐级下发批复。项目实施时,甘泉路街道办事处通过电子集市采购、竞争性磋商、三方比价、询价等采购方式确定服务提供方,采购完成后甘泉路街道办事处与服务方签订合同,由服务方按照服务需

根据评分标准，指标满分 2 分，实际得分为 2 分。

B24 项目合同管理情况

考察项目在实施过程中，项目的合同管理情况是否按照合同的约定内容和要求执行。选定提供服务方后，甘泉路街道办事处按照规定的审批权限及时签订了合同，明确了双方的权利义务；合同中明确规定了服务内容、服务要求、考核标准等；但存在未按照合同约定进度及时拨付款项的情况，如网格西片区-甘泉片区 2020 年第四季度的物业服务费考核费用于 2021 年 10 月才支付；文化活动中心绿化养护费用，合同约定合同生效起根据乙方开票时间支付 50%、四季度财政关账前支付 50%，四季度的费用未在 2021 年内支付。扣 1.5 分，得 2.5 分。

根据评分标准，指标满分 4 分，实际得分为 2.5 分。

B251 项目单位考核制度健全性

考察项目单位是否针对相关服务项目制定合理、可行的质量考核制度。甘泉路街道办事处在与服务方签订合同时，在合同中明确约定了服务要求及考核标准，且服务要求及考核标准合理、可行。

根据评分标准，指标满分 1 分，实际得分为 1 分。

B252 项目单位考核制度执行有效性

考察项目单位对提供服务方的服务是否按合同约定的考核标准进行考核。甘泉路街道办事处根据合同中约定的服务要求及考核标准对服务进行考核，考核通过后支付相应款项。如甘北片区邻里 1 号服务期满后根据绩效评估报告支付 30%的尾款、网格西片区-甘泉片区物业服务合同约定合同金额的 20%作为考核费，每季度考核通过后支付其中的 5%。

根据评分标准，指标满分 2 分，实际得分为 2 分。

B261 提供服务方项目管理制度健全性

考察提供服务方是否针对服务项目制定健全的项目管理制度。提供服务方已经制定或具有相应的业务或项目管理制度和工作计划，管理制度比较健全、完整。

根据评分标准，指标满分 1 分，实际得分为 1 分。

B262 提供服务方项目管理制度执行有效性

考察提供服务方是否按照相应的管理制度或规定流程开展工作，管理工作是否有效。提供服务方对项目的范围管理、进度管理措施执行到位，但质量管理和档案管理方面有所欠缺，如上海中仪物业有限公司提供的同心家园沪太片区物业管理服务，在物业管理应急预案的实施方面稍显不足，档案管理不够到位，根据评分标准扣 1 分，得 1 分。

根据评分标准，指标满分 2 分，实际得分为 1 分。

C111 甘北片区邻里 1 号综合运营服务完成情况

考察提供服务方是否按照合同要求完成运营服务工作。根据项目工作总结及验收材料，同心家园甘北片区邻里 1 号服务周期为 2021 年 7 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日，计划开展 182 场活动、覆盖 2002 人次，2021 年 7 月至 12 月实际开展 147 场活动，覆盖 2225 人次，已完成 2021 年的运营服务。具体包括开展人文鉴赏活动 7 场，覆盖 168 人次；开展策展展览活动 4 场，覆盖 127 人次；开展日常活动 129 场，覆盖 2022 人次；开展健康咨询活动 6 场，覆盖 130 人次；开展健康直播活动 2 场，覆盖 40 人次。

根据评分标准，指标满分 3 分，实际得分为 3 分。

C112 同心家园甘泉片区运营服务完成情况

考察提供服务方是否按照合同要求完成运营服务工作。根据项目

工作总结及验收材料，同心家园甘泉片区已完成 2021 年的运营服务。2021 年计划开展 12699 场活动、覆盖 28420 人次，实际开展 23330 场活动、覆盖 77126 人次。具体包括开展志愿者培训 20 场、覆盖 495 人次；开展甘泉健康行 53 场、覆盖 1590 人次；开展社区康乐活动 1423 场、覆盖 35390 人次；开展亲子活动 144 场、覆盖 4320 人次；建立健康档案 100 份；便民服务覆盖 21389 人次；开展科普讲座 88 场、覆盖 2350 人次；开展大型节日主题活动 14 场、覆盖 1850 人次；开展幼儿体育学会课程 2 场、覆

根据评分标准，指标满分 3 分，实际得分为 3 分。

C113 同心家园沪太片区运营服务完成情况

考察提供服务方是否按照合同要求完成运营服务工作。根据项目工作总结及验收材料，同心家园沪太片区已完成 2021 年的运营服务。2021 年共开展 425 场活动，覆盖 5921 人次。具体包括开展健康讲座类活动 43 场，覆盖 727 人次；开展科普科创类活动 63 场，覆盖 864 人次；开展亲子类活动 75 场，覆盖 979 人次；开展手工制作类活动 107 场，覆盖 1268 人次；开展学习教育类活动 112 场，覆盖 1854 人次；开展志愿者公益类活动 25 场，覆盖 229 人次；项目周期内计划招募志愿者不少于 20 人，实际只招募 10 人，根据评分标准扣 1.5 分，得 2.5 分。

根据评分标准，指标满分 4 分，实际得分为 2.5 分。

C114 物业管理服务完成情况

考察提供服务方是否按照合同要求完成物业管理服务工作。根据项目验收材料，物业管理公司已按照合同约定，完成了日常安保管理、清洁卫生服务、治安防护系统、消防系统、档案管理、管理质量控制、投诉接待处理等服务。

根据评分标准，指标满分 3 分，实际得分为 3 分。

C115 运维、维修、维保工作完成情况

考察提供服务方是否按照合同要求完成运维、维修、维保工作。根据项目验收材料，已完成绿化、电梯、弱电系统、音响、灯光、空调等维保，已完成零星维修，已完成运维服务。

根据评分标准，指标满分 2 分，实际得分为 2 分。

C221 同心家园运营服务验收通过情况

考察甘泉路街道办事处对提供服务方的运营服务的验收通过情况。甘泉路街道办事处每年会邀请专家对上一年度同心家园的运营服务进行考核评价，专家通过查阅文档资料、面谈讨论的方式，从项目的服务内容完成情况、是否达到约定的运作目标、所有的文档资料是否齐全，是否符合验收要求等角度进行考核。结合 2021 年专家打分表可知，甘泉片区运营服务得分为 86 分、甘北片区运营服务得分为 70 分、沪太片区运营服务得分为 79 分，均验收通过。

根据评分标准，指标满分 3 分，实际得分为 3 分。

C222 物业管理服务考核达标情况

考察甘泉路街道办事处对提供服务方的物业服务的考核达标情况。甘泉路街道办事处依据物业管理服务合同中的服务考核办法每季度对物业管理进行考核，每次考核费支付前的历次检查平均分数均在 90 分以上，物业管理服务均考核达标。

根据评分标准，指标满分 3 分，实际得分为 3 分。

C223 运维、维修、维保工作验收通过情况

考察运维、维修、维保工作是否一次性验收通过。甘泉路街道办事处按照合同约定服务内容对运维、维修、维保服务进行验收，均一次性验收通过。

根据评分标准，指标满分 3 分，实际得分为 3 分。

C331 同心家园运营服务完成及时性

考察提供服务方是否按照合同约定的进度要求及时完成运营服务。提供服务方按照合同约定的进度和计划完成了甘北片区邻里 1 号、同心家园甘泉片区、同心家园沪太片区的运营服务，但同心家园沪太片区的老年志愿者特色课程未按合同计划及时开展，合同约定计划在 2 月、4 月、6 月、8 月、10 月、12 月各开展 1 次活动，实际 3 月开展了 3 次，7 月、8 月、9 月各开展了一次，根据评分标准扣 1 分，得 2 分。

根据评分标准，指标满分 3 分，实际得分为 2 分。

C332 物业管理服务完成及时性

考察提供服务方是否按照合同约定的进度要求及时完成物业管理服务。2021 年同心家园综合管理服务中心甘泉片区、沪太片区、文化活动中心的物业管理服务均按合同约定服务期限及时完成。

根据评分标准，指标满分 2 分，实际得分为 2 分。

C333 运维、维修、维保工作完成及时性

考察运维、维修、维保工作是否按照合同约定及时响应、完成。绿化、电梯、弱电、音响、灯光、空调维保、零星维修等服务均按照合同约定的服务频次和服务时间及时完成。

根据评分标准，指标满分 1 分，实际得分为 1 分。

D11 保障公共服务设施正常运行

考察通过公共服务设施运行经费项目的实施，是否保障了网格东片区、网格西片区、甘北片区邻里 1 号、文化活动中心、综治网格中心、应急中心、公共法律服务站的正常运行。通过 2021 年公共服务设施运行经费项目的实施，保障了网格东片区、网格西片区、甘北片

区邻里 1 号、文化活动中心、综治网格中心、应急中心、公共法律服务站的正常运行。

根据评分标准，指标满分 4 分，实际得分为 4 分。

D12 运营安全责任事故发生情况

考察在提供服务方提供运营服务期间，是否发生过运营安全责任事故。据访谈及查阅项目验收材料，提供服务方在提供运营服务期间，未出现运营安全责任事故。

根据评分标准，指标满分 4 分，实际得分为 4 分。

D13 甘泉社区居民投诉情况

考察在提供服务方提供运营服务期间，是否出现过甘泉社区居民投诉的情况。据访谈及调查问卷，提供服务方在提供运营服务期间，甘北片区邻里 1 号未出现甘泉社区居民投诉情况，同心家园甘泉片区出现 3 次居民投诉的情况，同心家园沪太片区出现 7 次居民投诉的情况，根据评分标准扣 1 分，得 2 分。

根据评分标准，指标满分 3 分，实际得分为 2 分。

D14 同心家园运营服务覆盖面

考察 2021 年甘北片区邻里 1 号、同心家园甘泉片区、同心家园沪太片区的运营服务的覆盖情况。据访谈、查阅项目活动材料及相关服务工作总结，同心家园运营服务基本能够覆盖甘泉路街道的所有社区。

根据评分标准，指标满分 4 分，实际得分为 4 分。

D15 甘泉社区居民精神文化生活丰富程度

通过问卷调研，综合考察通过甘北片区邻里 1 号、同心家园甘泉片区、同心家园沪太片区的运营服务项目实施，甘泉社区居民精神文化生活的丰富程度。根据问卷调查，甘泉社区居民认为甘北片区邻里

1号综合运营服务方所开展的各项活动对自身精神文化生活丰富程度的满意度为91.73%，同心家园甘泉片区运营服务方所开展的各项活动对自身精神文化生活丰富程度的满意度为97.65%，同心家园沪太片区运营服务方所开展的各项活动对自身精神文化生活丰富程度的满意度为93.62%。

根据评分标准，指标满分4分，实际得分为4分。

D21 甘泉社区居民满意度

通过问卷调研，综合考察甘泉社区居民对同心家园综合管理服务中心所开展的各项活动的总体满意程度。根据问卷调查，甘泉社区居民对甘北片区邻里1号综合运营服务方所开展的各项活动的总体满意度为88.77%，对同心家园甘泉片区运营服务方所开展的各项活动的总体满意度为95.61%，对同心家园沪太片区运营服务方所开展的各项活动的总体满意度为91.74%，根据评分标准，扣0.5分，得3.5分。

根据评分标准，指标满分4分，实际得分为3.5分。

D22 项目单位满意度

通过访谈，综合考察甘泉路街道办事处对提供服务方所提供的各项服务的满意程度。据访谈，甘泉路街道办事处对同心家园综合管理服务中心服务方所开展的运营服务的总体满意度为比较满意；对物业管理服务的满意度为比较满意。

根据评分标准，指标满分4分，实际得分为3分。

D31 长效管理机制建设情况

考察公共服务设施运行经费项目是否建立相关制度，更好地保障以后年度工作的开展。项目组通过查阅项目资料及访谈了解到，公共服务设施运行经费项目经过历年的开展，甘泉路街道办事处已具备丰

富的工作经验，但尚未上升到制度层面，尚未制定针对服务方的制度，故扣 1.5 分，得 1.5 分。

根据评分标准，指标满分 3 分，实际得分为 1.5 分。

四、主要业绩和经验

（一）工作流程规范高效

甘泉路街道办事处根据工作要求，并结合年度工作安排，合理制定年度工作具体实施内容和经费使用计划，并按照计划内容开展各项工作。资金使用方面，根据财政预算批复的内容，本着科学、严谨、节约、高效的原则，按照财务制度的要求规范使用财政资金。项目管理方面，项目负责人具体协调项目开展，保质保量完成工作任务，对存在的问题及时沟通交流，对每阶段完成情况及时总结分析，并在项目终了后开展绩效评价，不断提高预算绩效水平。

（二）满足社区居民的生活及精神需要

甘泉路街道办事处采用网格化管理体系，通过委托专业运营方对同心家园综合服务中心甘泉片区、沪太片区、邻里一号甘泉北块社区进行运营管理，充分发挥片区特色，一方面便于基层治理，另一方面能更好的为社区居民带来温馨便捷的服务，让居民从沉重的家务劳动中解放出来，收获欢乐，满足求知和得到归属感，满足社区居民的生活及精神需要，营造良好和谐的社会氛围，落实了党建中“老有所乐，老有所养，老有所依，老有所为”的指导思想，受到了社区居民的一致好评，一定程度上推动了社会物质文明与精神文明建设。

五、问题和建议

（一）主要问题

1. 合同执行稍有不足、服务方项目及档案管理不够到位

项目组通过查阅 2021 年公共服务设施运行经费项目甘泉路街道

办事处与各服务商签订的合同及支出明细账，发现项目在实施过程中存在部分合同款项未按照合同约定及时支付，增加了合同纠纷发生的风险，合同管理存在潜在风险。服务方的项目质量管理和档案管理方面有所欠缺，如上海中仪物业管理有限公司提供的同心家园沪太片区物业管理服务，在物业管理应急预案的实施方面稍显不足，档案管理不够到位，服务方项目管理有效性有待提升。

2. 个别内容完成情况欠佳、长效管理制度不够完善

项目组通过查阅项目资料及访谈了解到，2021 年公共服务设施运行经费项目中同心家园沪太片区运营服务实施周期内招募志愿者数量未达到计划目标，部分老年志愿者特色课程未按合同计划及时开展，个别内容完成情况欠佳，同时，甘泉社区居民对同心家园综合服务中心的运营服务也存在投诉的情况。公共服务设施运行经费项目经过历年的开展，甘泉路街道办事处已具备丰富的工作经验，但针对第三方供应商的管理制度尚有待完善，对第三方供应商的管理主要依靠合同进行约束，针对运营商的长效管理制度需逐步完善。

3. 预算编制不够具体细化、绩效目标的设置有待进一步完善

预算编制不够具体细化，各项工作内容未进一步列明具体经费情况，缺乏明细、单价、金额等经费内容，对各子项预算编制的合理性情况无法合理判断，也不利于后续项目的成本效益分析。实际支出时各子项预算及支出也存在较大差距，预算编制的科学性有待加强。项目在预算申请过程中虽然设置了绩效目标，但项目绩效目标的设置过于宽泛，未能与业务活动关键环节充分结合，需要进一步考虑项目实施内容、资金使用、验收流程等工作环节，凝练提取质量指标和效益指标。

（二）相关建议

1. 规范合同管理、加强服务方项目管理

建议甘泉路街道办事处在今后的工作中，严格按照合同约定及时支付款项，加强合同监督管理，通过规范合同管理，规避合同管理风险。服务方需加强项目的质量管理和档案管理，提升物业管理应急预案的有效性，成功应对紧急情况；文档管理由专人负责，做到条理清晰、资料齐全，提供项目单位所需的各种资料，提升项目管理的有效性。

2. 加强运营服务监督管理、完善对运营商的长效管理制度

建议项目单位加强对运营服务的过程监督管理，督促运营方按照合同约定及时保质保量完成服务内容，并根据甘泉社区居民的切身需求开展活动，降低居民投诉率。建议项目单位形成一套单位内部的运营商管理评价体系，包括运营商的选择依据、选择流程、对运营商的管理、相关领导的责任落实、对运营商所提供服务的满意度测评等，完善对运营商的长效管理制度，促进公共服务设施运行经费项目建设。

3. 完善预算编制与绩效指标设置、加强预算绩效管理

建议项目单位在以后年度开展实施此项目时，按照工作事项分项细化具体工作内容，并进一步列明每项工作内容所需经费，明确标准和依据，尽量明细到单价和数量。项目单位需进一步加强对项目绩效目标的设置与管理，根据项目实施内容及预期产生的效果设置可考核、可量化的绩效目标。质量指标可增加关于同心家园综合管理服务中心运营服务验收情况的指标；效益指标的目标值尽量可衡量，贴近项目实施的具体内容及预期产生的效果，进一步细化、量化项目绩效目标，提升预算管理水平，提高绩效目标对项目实施的约束力。

上海立信佳诚东审会计师事务所有限公司

二〇二二年八月

