

项目支出绩效评价报告

项目名称：2023 年普陀区公共服务设施运行经费项目

项目单位：普陀区各街道办事处及镇人民政府

主管部门：普陀区各街道办事处及镇人民政府

委托单位：上海市普陀区财政局

评价机构：上海熙丞管理咨询有限公司

二〇二四年九月

项目单位:

上海市普陀区人民政府长风新村街道办事处（本部）
上海市普陀区人民政府长寿路街道办事处（本部）
上海市普陀区人民政府石泉路街道办事处（本部）
上海市普陀区人民政府曹杨新村街道办事处（本部）
上海市普陀区人民政府甘泉路街道办事处（本部）
上海市普陀区人民政府宜川路街道办事处（本部）
上海市普陀区人民政府真如镇街道办事处（本部）
上海市普陀区人民政府万里街道办事处（本部）
上海市普陀区长征镇人民政府（本部）
上海市普陀区桃浦镇人民政府（本部）

主管部门:

上海市普陀区人民政府长风新村街道办事处
上海市普陀区人民政府长寿路街道办事处
上海市普陀区人民政府石泉路街道办事处
上海市普陀区人民政府曹杨新村街道办事处
上海市普陀区人民政府甘泉路街道办事处
上海市普陀区人民政府宜川路街道办事处
上海市普陀区人民政府真如镇街道办事处
上海市普陀区人民政府万里街道办事处
上海市普陀区长征镇人民政府
上海市普陀区桃浦镇人民政府

● 评价机构：上海熙丞管理咨询有限公司
单位地址：上海市闵行区园文路 28 号世宏金源中心 322
邮政编码：201199
统一社会信用代码：91310112MA1GB264XK

● 评价机构负责人：卢志华
联系方式：158 0059 4368
● 项目主评人：秦媛珂
联系方式：183 0215 3565
● 评价报告撰稿人：王 泉
联系方式：198 2182 3475
● 项目主要成员：简仁杰
联系方式：130 4625 1944

目 录

目 录	1
摘 要	3
一、项目概述	3
二、评价结论和绩效分析	5
三、主要经验及做法	8
四、存在问题	10
五、建议和改进措施	11
六、其他需要说明的情况	12
前 言	17
一、基本情况	19
(一) 项目实施背景	19
(二) 实施内容	26
(三) 组织管理	62
(四) 资金安排及使用情况	72
(五) 项目绩效目标	78
二、绩效评价工作开展情况	80
(一) 绩效评价目的和依据	80
(二) 评价对象、范围和时段	82
(三) 分析原则	83
(四) 评价程序和方式	83
(五) 评价方法及等级	85
(六) 评价指标体系	87
(七) 评价关注点	99

(八) 评价组织实施	100
三、评价结论与绩效分析	105
(一) 评价结论	105
(二) 绩效分析	107
(三) 具体指标分析	110
四、主要成效、存在问题及建议	125
(一) 主要经验及做法	125
(二) 存在问题	127
(三) 建议和改进措施	128
五、其他需要说明的情况	130
六、附件	134

摘要

一、项目概述

公共服务设施是指为居民提供公共服务或产品的各种公共性、服务性设施，按照具体的项目内容特点可分为教育、医疗卫生、文化娱乐、交通、体育、社会福利与保障、行政管理与社区服务、邮政电信和商业金融服务等集中类型。而本项目中的公共服务设施属于社会福利与保障、行政管理与社区服务等复合范畴，属于城乡社区服务体系的一部分。

根据市级任务要求及区域特色，普陀区持续推动社区公共服务体系建设，2018年普陀区发布了《“同心家园”网格化综合管理服务片区（中心）建设导则（试行）》，导则指出“网格化综合管理服务片区（中心）”是社区综合管理执法力量扁平化整合的平台、区域化党建引领自治共治的平台、解决群众“急、难、愁、盼”问题的平台、15分钟生活圈公共设施支撑的平台，是普陀区创新社会治理、加强基层建设的重要举措。自2018年上海市普陀区长征镇新城片区作为普陀第一家片区建成以来，经过5年不断的发展，全区共有31个片区（中心）投入运营，覆盖了全区288个居村委会，已达成片区在15分钟生活圈范围内的全覆盖，为周边百姓提供卫生服务、社区助餐、精神文化、亲子教育、长者照护等300余项服务，建成29个社区卫生服务站、19个社区食堂、11个为老助餐点、20个综合为老服务中心、21个日间照料中心以及5个长者照护之家。

按照市、区要求，普陀区围绕各片区（中心）日常运行运营设立了公共服务设施运行经费项目，覆盖了普陀区 8 个街道与 2 个镇合计 31 个片区的年度运行经费，旨在打造为民服务片区中心，从居民需求出发，引入第三方运营团队和第三方运行服务团队，在政府带领下，开展多元化街道共治和片区运营工作，注重不同年龄阶段居民的需求，提供全年龄段的社区公共服务。全区 31 个片区（含 1 个分片区）总服务面积为 59132 m^2 （仅室内面积），全区公共设施每万人均服务面积为 $456.16 \text{ m}^2/\text{万人}$ 。2023 年共完成超过 4.16 万场次活动，服务人次超过 85.08 万人次。

片区对外服务内容上，普陀区主要以街镇为工作单元，街镇的各片区由社区工作者联合第三方运营团队进行日常运营管理，为周边百姓提供卫生服务、社区助餐、精神文化、亲子教育、长者照护等 300 余项服务。日常的对外服务内容包括：片区日常运营开闭、片区活动室借用、功能点位对外服务和各类活动组织。

项目运行经费管理模式上，可分成两类，一类是运行经费全部由街镇预算单位自行承担，如长风街道白兰片区、石泉路街道三个片区的房屋租赁费、物业管理费和公用事业费均由预算单位支付；另一类则是运行经费由片区运营服务单位承担部分经费，其余由街镇预算单位承担，如曹杨街道梅岭北片区由运营服务单位支付房屋租赁费和物业管理费，街道办承担片区公用事业费。

项目的片区运营管理模式上，普陀区片区主要通过委托第三方进行日常运营管理，管理模式可分成两类，一类是委托服务单位进行总体运营管理和功能点位运营，代表的街镇有长征镇，另一类是委托服务单位分别进行主体运营与点位功能运营，代表的街镇有曹杨新村街道、长风新村街道等。

2023年全区公共服务设施运行经费年初预算为7545.57万元，资金来源为本区区级一般公共预算。具体经费包含公共服务设施的场地租赁费、日常运行物业管理费、日常维修维护费及水电费等公共事业经费以及相关的第三方运营服务费。2023年年初预算7545.57万元，预算调整-591.18万元，预算调整率-7.83%，预算执行金额6840.21万元，预算执行率98.36%。

二、评价结论和绩效分析

（一）评价结论

运用由评价小组设计并通过论证的评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈等方法，对本项目进行客观评价，最终评分结果：项目总得分为88.58分，绩效评级为“良”。其中项目决策指标权重18分，得分14.50分，得分率80.56%；项目过程指标权重18分，得分14.37分，得分率79.83%；项目产出指标权重30分，得分29.80分，得分率99.33%；项目效益指标权重34分，得分29.91分，得分率88.58%。

(二) 绩效分析

从项目决策上看：项目立项方面，立项依据充分，符合国家、市级法律法规和国民经济发展规划，同时也是各街镇的职能范围，各街镇在该项目上立项遵循各街镇规定的程序，所提交的材料符合相关要求，立项规范。项目目标方面，项目绩效目标相对合理，但大部分街镇绩效目标设置相对简单，未完全反映项目资金覆盖的全部内容，缺乏对项目经费覆盖范围内的安保、保洁、绿化维护等服务产出的考虑。对项目长效管理机制相关的效益考虑不充分，如桃浦镇、曹杨新村街道、宜川路街道和甘泉路街道等。全区各街镇的绩效目标相对明确，但对于绩效目标细化程度和绩效目标值衡量方面缺乏统一的规范，各街镇的绩效目标设置思路不够统一，部分街镇的目标值设置难以量化，如长风新村街道、甘泉路街道、万里街道、长征镇等。项目投入方面，各街镇的预算编制相对科学合理，经过了相关的论证，绩效目标与实际工作内容具有关联性，产出效益和效果符合正常水平，但部分街镇预算编制细化程度不够，如曹杨新村街道、宜川路街道、真如镇街道和桃浦镇。真如镇街道和长征镇年度预算调整率较高，预算编制准确性有待提升。

从项目过程上看：资金管理方面，全区各街镇均按照市级和区级相关文件，制定了专款专用制度、付款审批制度、专项资金管理办法等资金管理制度，制度内容细致健全。资金拨付均有完整的审批程序和手续，经审核后付款，资金使

用较为合规。全区整体预算执行率较好，但石泉路街道和真如镇街道 2023 年预算执行率不足 95%。组织实施方面，部分街镇如曹杨新村街道、长寿路街道、甘泉路街道、真如镇街道等以成文的形式制定了对服务单位的管理制度，业务管理制度较为健全，但其余街镇部分片区未有制定成文的对服务单位业务的管理制度文件，在制度执行上，除甘泉路街道、万里街道、真如镇街道和桃浦镇定期考核片区保安、保洁等物业管理方面的考核且留有考核执行记录外，其余街镇虽日常对片区保安、保洁等服务进行考核监督，但缺乏相关考核记录文件。

从项目产出上看：在产出数量方面，日常运营方面，2023 年全区组织活动超过 4.16 万场次，服务超过 85.08 万人次。各街镇片区按照具体的开放时间完成片区场所的开放，并在现场配置相关管理人员，完成功能点位对外服务。物业管理均按照计划和要求完成片区的安保、日常保洁、绿化维护等服务，完成质量合格，无对活动开展、日常运营、保安、保洁、绿化租摆养护、维修维护等工作的投诉，在产出及时性上，日常运营、保洁、保安和绿化租摆养护均及时完成，甘泉路街道部分片区因人流量过多未能及时完成维修。

从项目效益上看：项目整体社会效益较好，90.48%的受访社区群众和街镇管理人员认为通过活动运营丰富了居民精神文化，94.53%的受访社区群众和街镇管理人员认为居民对项目的参与程度较高，资源融合度上，94.84%的受访街镇

管理人员认为运营商对于资源的融合程度有较大提升，94.10%的受访街镇管理人员认为运营方专业度相对较高。但部分街道未对运营方人员培训制定相应监督机制，且运营方未保留有效的业务培训台账；部分街道未进行月度或季度的运营工作汇报和总结，缺少相关工作汇报和总结例会的记录台账，项目长效管理制度健全性有待提升。部门内部人员和片区居民对整体公共服务设施运行的满意度较好，部门内部人员对项目整体满意度为95.31%，片区居民对项目整体满意度为91.34%。

三、主要经验及做法

（一）坚持民需导向，吸引各类人群走进片区，提供服务覆盖面

普陀区各街镇片区坚持立足于群众，关注群众具体需求，根据周边社区居民喜好和实际需求设定和调整片区运营服务项目，保持空间布局开放、有序、舒适，根据群众需求调整片区功能设定，设备选择上以“适老适小、安全便捷、符合规定”为原则。服务项目开设相对多元化，涉及党建类、生活美食类、科普健康类、体育健身类、文化艺术类、晚托照管类等，覆盖年龄段日渐完善，在重点覆盖老年人群体需求的同时更加关注白领、新就业群体、双职工家庭等人群需求。通过设定契合群众需求的功能设施、开展符合群众偏好的活动，吸引各年龄段群体走进片区，提高社区公共服务覆盖面。

（二）推进社区、街道联动交流，形成服务合力

普陀区各街镇各片区 2023 年进一步推进社区间、片区间、街道间的联动交流。如宜川路街道的交西片区和香溢片区多次开展联合活动，如 8 月纳凉晚会、9 月慈善日爱心义卖活动。香溢片区引进铭森律师事务所、同仁堂、岳养中医等优秀资源，与宜川社区文化中心、农商银行长征支行等形成共建单位，组织开展个性化活动及服务，增强联动效果。街区、企业联动交流较为密切，形成街道片区公共服务合力，不断扩大片区服务覆盖面，提升了居民对片区的知晓度和片区影响力。

（三）立足自身特色，推进品牌建设

普陀区各街镇片区 2023 年立足自身特色，持续推进特色品牌建设。如曹杨新村街道武宁片区于 2023 年摸索出了一套较为完整的品牌立项制度，在片区的活动孵化前，进行品牌调研、分析、规划，并在细节上做进一步优化，对品牌设计独有的 logo，加深群众对活动品牌的印象。石泉路街道各片区根据片区实际推出了“兰田荟”“铜享家”等系列品牌并初步形成品牌建设；真如镇街道各街镇推出“美好星河”“高陵老人的幸福一天”等系列品牌等。推进片区特色品牌建设，能够更好地凸显活动的核心价值，表达活动精神内涵，传递特定的信息，形成特定的视觉语言，打造片区亮丽“名片”，提高片区公共服务影响力。

四、存在问题

(一) 绩效目标设计的考虑不充分，绩效管理有待完善
项目绩效内容体系不完善，指标设计的质量和层次有待提高。首先，部分街镇的绩效目标仅包括日常运营相关的指标，缺乏对片区保安、保洁、绿植维护等相关指标，未能明确量化、细化到项目实施成果。如长寿路街道、石泉路街道、宜川路街道、甘泉路街道、真如镇街道等未设置对物业管理相关服务的绩效指标。其次，部分街镇的效益目标未考虑长效管理机制健全性，对项目可持续发展相关的效益考虑不够充分，如宜川路街道、甘泉路街道、真如镇街道等。部分街镇绩效目标值未通过清晰、可衡量的指标值予以体现，如甘泉路街道和长征镇等。

(二) 预算编制细化程度不够，预算编制准确性有待提升

普陀区公共服务设施运行项目的经费使用范围较广，项目经费可以分为日常运营费、物业管理费、公用事业费、维护维修费、房屋租赁费等。部分街镇预算为按照历年使用情况上报总体资金需求，在预算编制时未将总金额根据片区，对第三方运营费、物业管理费、公用事业费等费用进行细化，不利于分析预算成本效益情况。预算编制上，部分街镇按照项目总资金打包进行编制，部分街镇按照各片区总资金进行编制，部分街镇按照费用类型总资金进行编制，预算编制标准不统一。2023年部分街镇预算调整率较高，如真如镇街道、

长征镇等，预算编制准确性有待提升。

（三）业务管理制度有待完善，执行记录和档案管理有待完善。

在街镇对服务单位的管理制度方面，部分街道虽日常定期执行对服务单位的管理和监督义务，但未有形成成文的制度文件。如长征镇、桃浦镇、石泉路街道、宜川路街道等。在服务单位对片区的业务管理制度上，部分街镇的片区在片区管理制度上存在缺失，如万里街道中浩云片区 2023 年缺失场地运营基础制度等。在制度执行有效性上，部分街道虽然日常执行对保安、保洁、绿植维护等片区物业管理相关的口头监督，但缺乏执行记录文件留档。

五、建议和改进措施

（一）完善绩效管理工作，优化项目绩效目标

建议各街镇年初进行预算申报时，将指标设置与项目活动关键环节充分结合，充分考虑项目实施的全部内容，如日常运营、安保服务、保洁服务、绿化维护服务等内容。根据项目实施的成果及实施要求，对于产出指标，应从产出数量、质量、时效等多方面进行设置，对于效益指标，应从项目短期效益、长期效益等多方面进行设置。明确评分规则，将绩效目标值通过清晰、可量化的形式予以体现。规范填报项目绩效目标申报表，做到各级预算指标均能全面、科学地评价本部门项目资金运用情况，从而提高财政资金支出的运行效率，做好绩效自评价工作。

（二）细化预算编制，完善预算管理机制

建议各街镇年初编制预算时，充分与业务科室进行沟通，结合历年资金使用情况，明确项目资金所覆盖的使用范围。在编制时按照用途，根据各街道片区自身情况对日常运营费、物业管理费、公用事业费、维护维修费、房屋租赁费等费用明细进行进一步细化，对全区各街镇预算编制的标准进行统一，便于项目后续进行成本效益分析。同时，对全年资金使用进行跟踪，年中根据实际执行情况按照支出类别予以调整各子项目预算金额。力争建立“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”的全过程预算管理机制。

（三）完善业务管理制度，补充执行记录台账

建议各街镇制定和完善街镇对服务单位的管理制度以及服务单位对片区的管理制度，重点关注人力资源管理、财务管理、培训教育管理、采购管理、设施设备管理、安保卫生管理、场地空间管理等方面的内容，制定成文成册的制度文件，加强对服务单位的管理，有利于提高运营服务单位经营的规范性，提高经营效率，推动提升片区服务质量，更好地服务社区群众。同时，应重视执行台账的记录和留档，完善物业管理考核台账、人员培训台账、定期工作例会台账等相关执行记录台账，做好街镇档案管理。

六、其他需要说明的情况

通过调研访谈和资料分析，评价小组总结提炼了项目运

行过程中部分街道的优秀经验，以供各街镇学习参考。

（一）街道对运营单位和片区管理上

1.长风新村街道：片区管理制度健全完备

长风新村街道在对片区运营管理制度健全性上成效较好。街道制定了成文的片区运营制度汇编手册，对片区工作人员岗位职责及各项事务管理内容做出了明确的规定，主要有：片区工作人员岗位职责条例、行政管理制度、证书管理制度、印章管理制度、档案管理制度、合同管理制度、片区安全管理制度、计算机管理制度、信息公开制度、片区人事管理制度、人员考核及奖惩制度、薪酬管理制度、员工培训制度、工作例会制度、业务管理制度、业务监督检查制度以及财务管理制度等。

2.曹杨新村街道：定期开展工作例会和服务绩效考核

曹杨新村街道按照季度定期开展片区工作例会，会议主要回顾上一季度工作完成情况和成效，推行季度自我评估机制，总结之前主题活动的形式和内容，制定下一季度的活动方案，形成舆论和风险预警机制，规范运营台账的资料真实和规范，进一步开展服务对象对服务质量的满意度的调研并对下一季度工作进行安排和落实。街道对于片区运营商管理制度、例会汇报制度较为完善，且对于运营评估、例会均有文件留档。此外，曹杨新村街道也制定了片区服务绩效考核制度，每季度街道服务办对片区的服务绩效进行综合评估，并出具评估情况说明。

3.真如镇街道：物业管理制度健全，考核落实到位

真如镇街道制定了明确片区物业管理项目绩效考核办法，对考核方式、考核小组人员、考核内容及标准和奖惩措施进行了规定，并通过量化的考核分数进行呈现。真如镇街道物业管理考核主要是按月考核，分阶段付款，采用百分制倒扣分的评分方法，由社区服务办、社区平安办、城运中心（房屋管理）、星河世纪城一、二居委会参与考核。街道主要根据片区物业服务内容，对片区基础物业管理、维修保障、应急响应等相关工作进行考核。阶段平均总分在 90 分以上，支付当次款项的 100%；阶段平均总分在 86—90 分，支付当次款项的 90%；阶段平均总分在 80—85 分，支付当次款项的 80%；阶段平均总分在 80 分以下，不予以支付当次款项。

4.万里街道：落实片区日常考核，重视片区业务监督

万里街道通过月度检查和暗访实地的形式对各片区进行走访调研，通过走访了解各片区运营和管理动态。月度检查方式为择期查看第三方工作台账，检查台账完善程度，为支付运营管理费提供依据。暗访采取随机抽查的方式，每月不少于 4 次。结合月度检查及暗访情况，对第三方提出指导意见，并根据日常考核结果，落实运营管理费支付及解约条件，对于日常考核、八度空间督导结果不及格以及逾期未整改的供应进行解约合同，更换优质服务供应商。

（二）运营单位对片区管理上

1.曹杨新村街道：片区八度空间整体表现优异，运营管理

念领先

武宁片区 2023 年八度空间整体表现优异，在评估中位列全区第一，全年人流量及服务力均为全区第一，在面向各年龄段的活动服务中，对服务受众做了进一步深化细化，活动颇具亮点且参与者满意度较高。片区现有空间设置方面采用多功能融合、错时共享的方式有效利用有限的空间提供更好的服务，对使用效率低的区域及时增删调整。武宁片区运营理念较为领先，在 2023 年摸索出了一套较为完整的品牌立项制度，各类活动品牌产出经过调研、分析和规划，且在细节上也进一步做了优化，如对品牌设计独有的 logo 等。

2.宜川路街道：折叠空间，因地制宜，提高空间利用率

宜川路街道的交西片区场地面积较小，为最大化利用，在运营过程中提出了初步的“折叠空间”理念，依托高效的错时、排班、预约等方式实现了场地的多功能化和高利用率，譬如社区食堂在非用餐高峰期会作为居民烘焙课程的活动场所；和映坊不仅是观看电影休闲娱乐的地方，也是开展党组织生活的重要场地；和谐屋更是承担了书记工作室、法律咨询处、心理咨询屋等各种功能。香溢片区也通过空间的复用、错时、排班和预约的方式，如片区大舞台即可通过安装移动乒乓球转换成乒乓球室供居民运动，又可以转换成居民跳舞的舞台，还可以通过摆放桌椅形成会议或者晚会场所。宜川路街道片区因地制宜，通过空间复用和高效管理方式，突破场地面积狭小的限制，提高了空间利用率。

前 言

为深入贯彻落实《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）、《国务院关于进一步深化预算管理制度改革的意见》（国发〔2021〕5号）文件精神，加快推进绩效评价管理工作，提高财政资金使用效益，根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、《关于印发<上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）>的通知》（沪财绩〔2020〕6号）和《普陀区预算绩效管理实施办法》等文件要求，上海熙丞管理咨询有限公司（以下简称“熙丞公司”）受上海市普陀区财政局（以下简称“区财政局”）委托，对2023年普陀区公共服务设施运行经费项目进行绩效评价，我司成立评价工作小组，通过对项目资金使用情况核查、项目数据采集、实地踏勘、对相关部门进行访谈、社会调查等必要的评价程序，运用绩效原理和统计方法，在梳理、分析评价数据资料的基础上，形成本评价报告。

正 文

一、基本情况

(一) 项目实施背景

1.立项的背景和目的

(1) 项目背景

社区是社会的基本单元，是人们社会生活的共同体和人居的基本平台，社区和谐是社会和谐的基础，社区发展是城市经济和社会发展的主要组成部分之一。公共服务设施是指为居民提供公共服务产品的各种公共性、服务性设施，按照具体的项目内容特点可分为教育、医疗卫生、文化娱乐、交通、体育、社会福利与保障、行政管理与社区服务、邮政电信和商业金融服务等集中类型。而本项目中的公共服务设施属于社会福利与保障、行政管理与社区服务等复合范畴，属于城乡社区服务体系的一部分。城乡社区服务体系，是指党委统一领导、政府依法履责、社会多方参与，以社区（村）为基本单元，以社区（村）居民、驻区单位为对象，以各类社区服务设施为依托，以满足社区（村）居民生活需求、提高生活品质为目标，以公共服务、便民利民服务、志愿服务为主要内容的服务网络和运行机制。近几年城乡社区服务体系的运行实体通常以党群服务中心、社区服务中心、为老服务中心等为主。

扩大居民社区服务供给，事关亿万家庭的幸福生活，同时对拉动内需、扩大就业、促进经济发展具有重要作用。随

着城市化的进程不断加快，人们对社区居民服务的需求也越來越高。社区服务作为生活基础服务的延伸，社区服务水平的高低彰显城市管理水平和城市文明程度，对提高居民生活质量和幸福感有着至关重要的作用。从居民日常刚需来看，社区居民对养老托育、社区助餐、家政便民、健康服务、体育健身、文化休闲、儿童游憩七大项最为关注。

上海的社区公共服务体系建设走在全国前列，2011年发布的《上海市国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》对社区公共服务进行了规划，指出要强化社区公共服务，增强社区事务受理服务中心、社区卫生服务中心、社区文化活动中心功能，完善管理体制和运行机制，逐步增加生活服务、矛盾调处、平安建设等服务内容，为居民提供更便捷、更符合需求的社区公共服务。“十二五”规划期间的社区公共服务规划特征主要为逐步完善社区服务的内容，而“十三五”规划后，社区服务内容主要向“因地制宜”“街镇特色化”“强调社会组织参与”方向发展。2016年发布的《上海市国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》中也对社区公共服务进行了进一步规划，提出要实施乡镇差别化管理，做实基本管理单元，合理配置管理力量和公共服务资源，推进社区共治和居民自治，加强社区工作者队伍建设。到“十四五”规划后，上海全面推进打造家门口“一站式”服务综合体，重点将更多服务资源下沉到社区、向市民身边延伸覆盖，强调加强综合体规划布局和标准制定，鼓励设施功能复合设置。

根据市级任务要求及区域特色，普陀区持续推动社区公共服务体系建设，十一五期间，普陀区社区建设与发展的各项工作取得明显成效，社区生活综合服务圈不断完善，基本形成以“三个中心”为载体的社区公共服务体系。2006年成功创建成上海市文明城区；2009年被评为首届“全国和谐社区建设示范城区”，2010年被评为“全国社区教育示范区”。基本完成了9个街镇“三个中心”的标准化建设，总面积达10万平方米¹，社区文化活动中心基本实现全覆盖。十二五期间，普陀区进一步加强社区事务受理服务中心、社区文化活动中心、社区卫生服务中心、社区综治调处中心和社区生活服务中心等“五大中心”建设，完成了曹杨、长风街道、桃浦镇事务受理中心、甘泉文化活动中心改扩建工程。十三五期间，普陀区着眼“一站式综合服务”，多渠道提升综合服务设施利用效率，拓展社区服务设施的综合服务功能，推进场地配置、人员配备、运营方式等标准化、规范化建设，城乡社区综合服务设施建设加快推进，有效整合党建、治理、服务多种功能，实现了街镇全覆盖。

2018年，普陀区发布了《“同心家园”网格化综合管理服务片区（中心）建设导则（试行）》，导则指出“网格化综合管理服务片区（中心）”是社区综合管理执法力量扁平化整合的平台、区域化党建引领自治共治的平台、解决群众“急、难、愁、盼”问题的平台、15分钟生活圈公共设施支撑的平

¹ 含非片区内其他公共服务设施面积

台，是普陀区创新社会治理、加强基层建设的重要举措。自2018年上海市普陀区长征镇新城片区作为普陀第一家片区建成以来，经过5年不断的发展，全区共有31个片区（中心）投入运营，覆盖了全区288个居村委会，已达成片区在15分钟生活圈范围内的全覆盖。各片区（中心）立足群众需求，统筹资源优势，突出功能定位，为周边百姓提供卫生服务、社区助餐、精神文化、亲子教育、长者照护等300余项服务，建成29个社区卫生服务站、19个社区食堂、11个为老助餐点、20个综合为老服务中心、21个日间照料中心以及5个长者照护之家，成为构建“9073”为老服务格局中社区养老的重要阵地，不断持续完善“家门口”服务体系。

在对公共服务设施的运行管理上，2022年普陀区民政局进一步聚焦片区中心运行实效和机制建设，构建“八度空间”片区效能评估指标体系，从“党建引领度、阵地辨识度、服务专业度、项目亲民度、治理参与度、资源融合度、群众感受度、社会显示度”等八个维度，探索形成普陀社区服务标准化新模式。同时为深入了解片区运营情况，区民政局委托专业评估公司，联动评估专家、“大梁”书记、高校教师等力量，结合“八度空间”指标体系，探索形成普陀社区服务标准化新模式，对31个片区进行全覆盖督导评估，进一步掌握片区整体功能设置情况以及居民满意度情况。同年6月，普陀区开展“邻聚里”片区中心品牌项目发布会，正式发布了全市首个“15分钟生活圈”公共空间服务规范，“邻

聚里片区服务专区”也正式上线随申办。围绕“言、行、礼、貌、职、责”六方面明确的“六应六不”服务规范，为普陀各片区提升服务水平及服务能级、提高服务质量带来了新的保障，也进一步擦亮了普陀“邻聚里”品牌形象。作为全市第一个社区公共空间运营服务规范，“六应六不”服务规范也为全市公共空间服务规范的制定提供可复制、可推广的“普陀规范”。2023年初，为进一步提高片区运营能效，普陀区发布片区中心“邻聚里8420”服务阵地效能提升计划，不断探索布局体系化、功能综合化、信息集成化的阵地服务体系建设，不断织密网格，全面提升服务效能。

本项目公共服务设施运营项目指各街镇按照市、区要求，围绕片区（中心）日常运行运营开展所设立的公共服务设施运行经费项目，覆盖普陀区8个街道+2个镇合计31个片区的年度运行经费，旨在打造为民服务片区中心，从居民需求出发，引入第三方运营团队和第三方运行服务团队，在政府带领下，多元化共治街道各片区和服务中心的运营工作，改变思路、创新机制，注重不同年龄阶段居民的需求，力求提供全年龄段的片区服务中心，具体经费方面各片区主要包含公共服务设施的场地租赁费、日常运行物业管理费、日常维修维护费用及水电费等公共事业经费以及相关的第三方运营服务费。随着服务标准的提升及既有服务设施的老化等条件变化，近年来本项目经费持续不断上涨，2023年全区公共服务设施运行经费年初预算为7545.57万元。

(2) 项目立项目的

落实人民城市理念，围绕十五分钟生活圈建设，推动片区（中心）可持续发展，以片区（中心）为载体，加强城市精细化管理和社区自治共治，优化各项服务功能，整合资源，服务下沉，关注公共服务，了解百姓实际需求，探索优化服务模式，把服务落到居民身边，为群众提供更加优质高效的服务，不断提升群众满意度、幸福感，进一步完善“家门口”公共服务体系，提升服务效能。

2. 项目立项依据

根据资料收集和整理，本项目的立项依据文件与关键内容摘要如下表所示：

表 1-1-1：项目主要立项依据文件表

序号	文件名	关键内容摘录
1	《国务院关于加强和改进社区服务工作的意见》(国发〔2006〕14号)	通过努力，逐步建立与社会主义市场经济体制相适应，覆盖社区全体成员、服务主体多元、服务功能完善、服务质量和管理水平较高的社区服务体系，努力实现社区居民困有所助、难有所帮、需有所应。
2	《民政部关于进一步推进和谐社区建设工作的意见》(民发〔2009〕165号)	进一步完善以民生需求为导向的新型社区服务体系，不断提高社区居民生活水平。充分发挥行政机制、互助机制、志愿机制、市场机制的作用，进一步完善覆盖城乡社区居民的社区服务体系，满足居民群众多样化、多层次、多方面的服务需求。
3	《国务院办公厅关于印发“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》(国办发〔2021〕56号)	服务设施不断完善，以党群服务中心为基本阵地的城乡社区综合服务设施建设加快推进，城市社区综合服务设施实现全覆盖，农村社区综合服务设施覆盖率达到65.7%
4	《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》(国办函〔2023〕121号)	在完善社区基本公共服务设施基础上，通过改造和新建相结合，大力推进规模适度、经济适用、服务高效的社区嵌入式服务设施建设。重点推广和优先建设（改造）功能复合集成的社区嵌入式服务综合体（社区服务中心），为居民提供一站式服务

序号	文件名	关键内容摘录
5	《加强社区公共服务设施规划和管理意见通知》(沪府发〔2006〕2号)	参照《居住区标准》和市政府办公厅印发的《关于加强社区建设扩大试点工作指导要求》等规定,各社区(街道、镇、乡)要重点建设社区事务受理服务中心、社区文化活动中心和社区卫生服务中心,融入社区管理、文化学习、图书阅览、文艺活动、休闲娱乐、体育锻炼、医疗服务、卫生保健、社区教育等其他社区服务设施
6	《上海市人民政府关于加强社区建设完善社区服务的实施意见》沪府发〔2007〕19号	建立面向社区群众、内容覆盖公共服务和多样化生活服务、主体多元、便捷高效的社区服务体系,创新服务方式,强化服务功能,实现群众得实惠
7	上海市国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要	强化社区公共服务。增强社区事务受理服务中心、社区卫生服务中心、社区文化活动中心功能,完善管理体制和运行机制,逐步增加生活服务、矛盾调处、平安建设等服务内容,为居民提供更便捷、更符合需求的社区公共服务
8	上海市国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要	积极引入市场机制,探索建立基本公共服务合格供应商制度,完善政府购买服务机制,推动基本公共服务供给模式和提供方式多元化
9	上海市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要	打造家门口“一站式”服务综合体,将更多服务资源下沉到社区、向市民身边延伸覆盖,加强综合体规划布局和标准制定,鼓励设施功能复合设置,到2025年实现卫生、养老、文化、体育等城镇社区公共服务设施15分钟步行可达覆盖率达到85%左右
10	关于印发《上海市城乡社区服务体系“十四五”规划》的通知(沪民社建发〔2022〕3号)	到2025年末,社区品质和治理水平得到显著提升,党建引领社区服务体系健全更加完善,社区服务主体和服务业态更加丰富,智能便捷的数字化社区服务体系更加健全,社区公共空间体系和居住环境更加优化,社区服务更优质、更公平、更均衡、更精准、更充分
11	上海市“15分钟社区生活圈”行动工作导引	在市民慢行15分钟可达的空间范围内,完善教育、文化、医疗、养老、休闲及就业创业等基本服务功能,形成“宜居、宜业、宜游、宜学、宜养”的社区生活圈,构建以人为本、低碳韧性、公平包容的“社区共同体”。
12	普陀区社区建设与发展“十二五”规划	加强社区公共配套服务设施建设。依据社区人口规模、服务设施半径、居民实际需要等要素,科学规划、合理布局,推进社区公共服务设施的均衡化建设。
13	《普陀区“同心家园”网格化综合管理服务片区(中心)建设导则(试行)》	网格化综合管理服务片区(中心)是社区综合管理执法力量扁平化整合的平台、区域化党建引领自治共治的平台、解决群众“急、难、愁、盼”问题的平台、15分钟生活圈公共设施支撑的平台,是普陀区创新社会治理、加强基层建设的重要举措
14	普陀区片区中心“8420”运营效能提升计划	构建“八度空间”片区效能评估指标体系,从“党建引领度、阵地辨识度、服务专业度、项目亲民度、治理参与度、资源融合度、群众感受度、社会显示度”等八个维度,探索形成普陀社区服务标准化新模式

序号	文件名	关键内容摘录
15	关于印发《普陀区“15分钟社区生活圈”规划行动方案（2022-2025）》的通知（普规划资源〔2023〕15号）	围绕普陀区“写好五线谱，谱好两部曲，携手零距离，共画同心圆”的奋斗目标，将以街道（镇）为工作单元，坚持党建引领、强化部门协同、加强基层治理，持续推进以社区党群服务中心（站、点）为主体的社区及以下级公共服务设施等各类规划建设运维。

（二）实施内容

1. 普陀区概况

普陀区地处上海市中心城区西北部，是上海连接长三角及内地的重要交通枢纽。全区面积 55.53 平方公里，常住人口 129.63 万。普陀区现共下设 10 个街+道、镇，街镇下共设公共服务设施片区 31 个。从各片区服务面积上看，全区 31 个片区（含 1 个分片区）总服务面积为 59132 m²（仅室内面积）。

从人均服务面积上看，公共设施每万人均片区服务面积²为 456.16 m²/万人，其中，每万人均片区服务面积最高的三个街镇，分别为长风新村街道 666.37 m²/万人，万里街道 633.73 m²/万人，桃浦镇 605.75 m²/万人，每万人均片区服务面积最小的三个街镇分别为宜川路街道 219.61 m²/万人，石泉路街道 234.10 m²/万人，甘泉路街道 337.78 m²/万人。

具体各片区明细数据如下所示：

表 1-2-1 普陀区公共服务设施片区明细数据表

街镇	片区数量	片区明细	服务面积 (m ²)	街镇人口 (万人)	街镇面积 (k m ²)	人均片区服务面积 (m ² /万人)
长风新村街道	2	白兰片区、枣阳片区	8056	12.09	5.76	666.37
长寿路街道	3	宜昌片区、东新片区 (包含分片区凯旋片)	7073	13.62	4.02	519.31

² 平均全区每万人可享受到的片区服务面积

街镇	片区数量	片区明细	服务面积 (m ²)	街镇人口 (万人)	街镇面积 (k m ²)	人均片区服务面积 (m ² /万人)
		区)、胶州片区				
石泉路街道	3	兰田片区、镇坪片区、铜川片区	2817	12.02	3.53	234.40
曹杨新村街道	3	武宁片区、梅岭南片区、梅岭北片区	4371	9.82	2.14	445.11
甘泉路街道	2	甘泉东片区(沪太片区)、甘泉西片区(甘泉片区)	3800	11.25	2.36	337.78
宜川路街道	2	交西片区、香溢片区	2442	11.12	2.22	219.61
真如镇街道	4	高陵片区、真如片区、星河片区、真光片区	8213	17.24	5.95	476.39
万里街道	3	颐华片区、中浩云片区、香泉片区	4284	6.76	3.05	633.73
长征镇	5	怒江片区、新城片区、金沙片区、梅川片区、祥和片区	6276	16.23	7.67	386.67
桃浦镇	4	东部片区、南部片区、西部片区、北部片区	11800	19.48	18.83	605.75
合计	31	/	59132	129.63	55.53	456.16

2. 片区对外服务内容

普陀区以街镇为工作单元，持续推进以社区片区服务中心（站、点）为主体的社区及以下级公共服务设施等各类规划建设运营，各片区由社区工作者联合第三方运营团队进行日常运营管理，日常的对外服务内容包括：片区日常运营开闭、片区活动室借用、功能点位对外服务和各类活动组织等。

片区日常运营开闭主要是根据不同片区规定的运营时间进行场馆的开关门，大部分片区对外服务时间均为周一至周日，国家法定节假日不开放。开放时间最早为六点半，最晚时间为9点，普遍开放时间为8点至八点半，闭馆最早时

间为下午 4 点，最晚时间为下午八点半，普遍闭馆时间为下午五点至五点半。片区主要服务的人群为片区周边的全体居民。

片区活动室借用包括各种多媒体室、议事厅、活动室、排练室等场所的对外借用，可借用对象为片区附近全体居民（公益）。

功能点位对外服务主要为内置于片区里面的功能对外开放，如一卡通业务办理智能柜机、健康医疗站点、日间照料站点、宝宝屋、社区食堂、社区厨房、就业服务中心、志愿者服务中心、社区健身房、室内运动场等。功能点位的日常开发时间基本与片区整体对外开放时间同步，面向对象为片区内的全体居民。开放主要为公益免费形式，自助餐、食堂等收费享受政府补贴，其他餐饮类服务以低收费形式对外服务，部分宝宝屋等设施设置免费额度，超出后由运营方收取费用。

各类活动组织根据各街镇、各片区的年度工作任务及片区自身特色进行安排，主要分为党群党建、养老托育、社区助餐、家政便民、健康服务、体育健身、文化休闲、志愿公益等八大类，与普陀区的“八度空间”要求相契合。

（1）党群党建

项目范围内党群党建的服务设施主要有各类党群服务站和党建服务站，主要依托于各片区党群服务中心，从而组织开展党群党建主体的活动，比如红色星期五、楼长制党建

活动、红色讲堂、工地党建等各类主题活动。党群党建主体活动通常会紧扣社区文化内涵，发挥党员歌颂祖国的美好愿望，通过文艺爱好定期举办党建展览、展示会，通过小型发布会、分享会等活动，凝聚优秀的党员志愿者，丰富社区文艺党建志愿者骨干力量，从而提升党群服务中心文化内涵。

（2）养老托育

项目范围内养老服务设施主要是以长者照护中心、日间照料中心和综合为老服务中心为主。其中，①长者照护之家是以康复为主要目的的为老服务项目，通常是为了更好地服务辖区老人特意引进这一嵌入式、多功能、综合性的养老服务机构。在地理位置上，邻近居家护理站、社区卫生服务站等配套服务站点的位置通常沿街面。②而日间照料中心则是在白天接收特定人群，由专业人员为某特定人群提供休息照顾、训练活动、照顾者训练及支持性的设施。③综合为老服务中心主要是为老年人策划、组织、开展丰富多彩的活动，让辖区内老人在家附近结交有共同兴趣爱好的伙伴，在家附近有固定的活动场所，与好友一起探讨自己感兴趣的领域，丰富自己枯燥乏味的日常生活。在工作人员的精心排班下有序开展每日社区学校课程及其他特色活动，在工作人员的帮助下让辖区老人，乐享自己的晚年生活，真正达到让老人“老有所学、老有所乐、老有所为”的活动目的。

托育的服务设施主要以宝宝屋和亲子乐园等为主。其中，①宝宝屋嵌入至片区内，主要是在工作日期间，每天为社区

居民提供上、下午场的公益托育服务，为 13- 47 个月适龄孩子提供全年 12 次免费托育，超出次数后将进行收费。②亲子乐园则是开展了以公益亲子活动和 330 晚托班为主的社区活动，日常定期开展少儿益智活动，鼓励亲子共同参与，增进感情；330 晚托班主要针对小学低年龄段学生，提供给适龄学生报名参加，周一至周五由老师亲自从学校接至亲子乐园内，同时安排老师们对孩子们进行课业上的辅导。

(3) 社区助餐

社区助餐通常以社区食堂和社区助餐点为主。社区食堂面向全社区居民，会照顾到 60 周岁以上老年人的用餐服务需求，对于 60 周岁以上的老年人采取优惠收费，通常减免 2-3 元，此外，社区食堂也为辖区高龄、困难、残疾等老年人提供每日送餐上门服务。

(4) 家政便民

家政便民设施以社区就业服务站和新业态新就业群体党群服务中心为主。①社区就业服务站通过开展社区就业需求摸排，针对有就业意愿和就业能力的服务对象，形成个性化的就业服务档案，提供就业政策咨询和就业指导等服务，促进服务对象早就业。②以外卖骑手、快递员、网约车司机为代表的新就业群体，已经成为服务市民生活、助力城市发展的一支重要新生力量。为了更好地服务新业态新就业群体，帮助他们解决急难愁盼的问题，新业态新就业群体党群服务中心集“医食住行”为一体，一站式服务阵地为新就业群体

提供舒心歇脚、暖心关怀、放心用餐、安心续航、热心代办、红心向党等党群服务功能。

(5) 健康服务

健康服务设施主要以智慧健康小屋为主。智慧健康小屋以市政府实事项目为依托，充分整合社区卫生服务中心健康自检设备、体质监测站、学校健康检测等各方资源，以街镇为单位，建设智慧健康小屋，畅通居民健康自检、自我健康管理以及获得健康教育与早期干预的渠道；是社区健康服务体系的重要组成，是居民获得整合型社区健康服务的重要载体，其功能定位主要包括：健康自检的载体、健康指导的渠道、自我管理的平台及信息汇集的各环节。根据《关于推进本市智慧健康小屋建设的通知》（沪卫基层〔2019〕002号），要求2019年完成80家首批标准化智慧健康小屋建设，到2021年实现每个街镇至少有一家标准化智慧健康小屋。

(6) 体育健身

体育健身设施主要以健身房、乒乓球场、篮球场为主。这些室内体育健身设施，主要是为片区附近的居民提供经济实惠的运动建设场所，此类设施收费远低于市场价格，收费形式街镇稍有不同，有的区针对室内运动场地在闲时（9:00-12:00）不收费，其余时间收费，由于片区无法入账，因此该类设施收取的费用通常捐赠至基金会。

(7) 文化休闲

文化休闲类设施以多功能厅、排练厅、文化活动中心等

场所为主，旨在为社区居民提供文化休闲场所，比如老年歌舞团排练、电影放映、举行节日或文化主题晚会等。

(8) 志愿公益

志愿公益设施主要以志愿者服务中心、慈善超市为主。志愿者服务中心定期开展志愿者公益活动，同时进行志愿者队伍培养建设，也承接学校学生开展志愿者社会实践活动。而“慈善超市”为整合社会各方资源，开展慈善捐赠、义卖活动，救助本地区困难群众，推动长寿社区慈善事业健康发展的项目。

(9) 其他特性内容

其他特性内容中较为常见的设施以园艺种植类（开心农场和楼顶花园等）和面包坊为主。①开心农场、屋顶花园：为普及自然知识，加强社区居民、园区白领们对自然的认知力，培养他们的环境意识，倡导绿色可持续性的生活方式而设立的公共服务设施，主要是通过鼓励片区附近居民和白领通过园艺和农作物种植，实现社区农场或者花园的和谐共建。②面包坊：通过在社区长者食堂空余的位置，增设的面包制作工坊，为食堂的食客提供更加多样化的餐点选择，面包坊的价格相对市场化面包坊的价格低。

具体各片区的对外服务内容明细如下所示：

表 1-2-2 各片区对外服务内容明细

街镇	片区	建成年份	服务设施	服务覆盖范围	片区服务面积 (m ²)	辐射人群	对外开放时间	服务内容
长风新村街道	白兰片区	2019年	白兰党群服务中心	服务覆盖周边13个居委会及企业楼宇，惠及群众约4万人	2138.44	周边全年龄段社区居民	8: 30-17: 30	认知障碍、日托、未成年人保护站、法律咨询、活动配送、职业培训、志愿公益服务、社区食堂。设有网格管理、党群服务、便民服务、医疗卫生、健康体测、为老为幼、学习阅读、文化娱乐、休闲交友等各项功能区域。
	枣阳片区	2018年	枣阳党群服务中心	服务覆盖周边11个居委会及企业楼宇，惠及群众约3.6万人	5918	周边全年龄段社区居民	8:30-17:00	提供阅读学习空间、开展各类文体活动、青少年实践活动、为老服务等。设有网格管理、党群服务、便民服务、医疗卫生、健身体测、为老为幼、学习阅读、廉政教育、文化娱乐、休闲交友等各项功能区域。
曹杨街道	武宁片区	2019年	武宁党群服务中心	覆盖7个社区	2300	全年龄覆盖	6:30-20:00	片区运营、片区主题活动、宝宝屋、日间照料、就业服务。片区以医疗服务、亲子阅读为特色，同时设有网格管理、社区食堂、为老服务、党群活动、青年中心、便民志愿服务等功能
	梅岭南片区	2018年	梅岭南党群服务中心	覆盖8个社区	1246	全年龄覆盖	8:30—17:00	片区运营、亲子活动服务、助餐服务、居家养老服务。片区以为老服务为特色，同时设有社区食堂、幼托服务、党群活动、便民志愿服务等
	梅岭北片区	2018年	梅岭北党群服务中心	覆盖5个社区	824.94	全年龄覆盖	8:30—17:00	医养结合服务项目。片区以长者照护为特色，同时设有330晚托招生、中医特色服务、党群活动、便民志愿服务等

街镇	片区	建成年份	服务设施	服务覆盖范围	片区服务面积(㎡)	辐射人群	对外开放时间	服务内容
石泉路街道	兰田片区	2018年	兰田党群服务中心	服务区域面积 1.69 平方公里，覆盖 8 个居委会	1050	片区在党建引领下，将服务贯穿到助老、助残、助学三个方面，为辖区内居民提供综合化便民服务。	周一至周日 上午 8:30-17:30	提供党群服务、综合为老服务、青少年服务、青年活动、助残服务、便民服务、社区食堂、社区卫生服务、社区事务受理延伸以及网格化管理及社区平安建设等功能。
	镇坪片区	2019年	镇坪党群服务中心	服务区域覆盖 7 个居委会，区域面积 1.27 平方公里	927.44	片区以“一老一小”服务为重点，依托“第二梯队”力量融入便民服务和社区治理工作中。	周一至周日 9: 00-16: 00	提供党群服务、综合为老服务、青少年服务、青年活动、助残服务、便民服务、社区食堂、社区卫生服务、社区事务受理延伸以及网格化管理及社区平安建设等功能。
	铜川片区	2019年	铜川党群服务中心	服务辐射 9 个居委会	840	片区是市级户外职工关怀点、双拥服务站，在做好为老服务同时，覆盖辖区内双拥群体，联动周边驻区企业和商户服务中青年群体。	周一至周日 8:30-17:30	提供党群服务、综合为老服务、青少年服务、青年活动、助残服务、便民服务、社区食堂、社区卫生服务、社区事务受理延伸以及网格化管理及社区平安建设等功能。

街镇	片区	建成年份	服务设施	服务覆盖范围	片区服务面积(㎡)	辐射人群	对外开放时间	服务内容
长寿路街道	宜昌片区	2019年	宜昌党群服务中心	覆盖 11 个居民区以及周边楼宇	1380	周边社区居民。日间照料中心向 60 岁以上社区老人开放	周一至周五 8:30-20:00 周六至周日 8:30-16:30	片区运营、日间照料中心运营、健康共同体。集党群服务、人大之家、家中心、就业服务、双拥优抚、红十字服务、未保服务、未爱小屋、老年人日间照护、老年助餐、综合为老服务、健康服务、中医药服务、便民服务、休闲娱乐、“一网通办”自助服务等综合服务。提供膳食供应、个人照顾、保健康复、休闲娱乐等日间托养服务。每日提供健康自检自测、每周举办健康讲座、每月举办健康义诊。
	东新片区	2019年	东新党群服务中心	包含 6 个居民区	1517	周边社区居民，部分服务于特定群体。	周一至周五 8:30-20:00 周六至周日 8:30-16:30	1. 提供社区周边居民团体娱乐休闲活动，组织居民团体参与各类活动，为周边社区居民提供养老咨询，认知症筛查；2. 提供居民团队活动，组织辖区内群众开展节日主题活动，为全年龄段居民提供便民服务、为老服务、亲子活动，联动周边社区、街区、机构开展各类共建为民服务；3. 为东新片区周边居民提供安全、方便、实惠的助餐服务。4. 长寿“社区‘宝宝屋’”为各位家长提供就近便利的临时托、计时托、幼儿托服务等临时托育服务；5. 提供老人日间照料服务，并为全托老人提供日常照护、清洁卫生、预防保健、社交娱乐、精神支持；6. 便于居民健康自测；7. 日间照料中心为老人提供陪伴、休息、紧急援助等服务，让他们感受到更多的关爱和温暖；

街镇	片区	建成年份	服务设施	服务覆盖范围	片区服务面积(㎡)	辐射人群	对外开放时间	服务内容
	凯旋片区	2020年	凯旋党群服务中心	覆盖7个居委会	1200	周边社区居民，部分服务于特定群体	周一至周五 8:30-20:00 周六至周日 8:30-16:30	提供日间服务、宝宝屋、健康管理、DIY手工、烘焙活动、文化娱乐、健身活动、助餐服务等功能。
	胶州片区	2023年	胶州党群服务中心	服务范围覆盖胶州片区11个社区，附近居民	2976	周边社区居民，部分服务于特定群体。	周一至周五 8:30-20:00 周六至周日 8:30-16:30	<p>1.日常运营：开展以中老年、亲子家庭、白领为服务群体，以传统文化、智能科创、兴趣手工等内容的特色活动。</p> <p>2.南块为老送餐、胶州社区食堂：为长寿路街道苏州河以南地区提供为老送餐服务。</p> <p>3.胶州日间照料中心：做好参访接待、场地登记管理等日常工作，为老年团体提供活动场地。定期推出丰富多彩的服务活动，并进行相关宣传推广；提供生活照料、护理服务、膳食提供和心灵慰藉等日间托养服务，涵盖日托养老、为老服务便民、健康生活指导、休闲娱乐项目以及专题沙龙等多项内容。</p> <p>4.弱势群体赋能：法律维权、帮扶和宣传普及。</p> <p>5.法润童心赋能：法制课堂、法宣、法援、法治实践、心理疏导等。</p> <p>6.智慧健康小屋：基本体征及国民体质项目的自检自测，健康自我评估和健康指导干预，血糖、尿酸、胆固醇等损伤性检测</p>

街镇	片区	建成年份	服务设施	服务覆盖范围	片区服务面积(㎡)	辐射人群	对外开放时间	服务内容
宜川街道	交西片区	2019年	交西党群服务中心	宜川路街道16个居民区、10余个楼宇和众多商户	442.01	宜川路街道各年龄段居民	周一至周日 09:00——21:00	设有党群服务、网格管理、社区食堂、人才服务、便民服务、休闲娱乐、公益志愿、亲子活动等服务功能
	香溢片区	2022年	香溢花城社区服务中心	覆盖香溢花城社区周边居民	2000	周边居民	周一至周日 8:00-20:00	设置党群建设、社区卫生、网络管理化管理中心、综合服务四大功能，党群服务中心、社区卫生服务站、网格管理站、社会组织服务中心、综合服务区、志愿服务分中心等六大平台
甘泉	东片区(沪太片区)	2021年	社区党群服务中心(沪太片区)	服务覆盖范围甘泉路街道20个居民区及辖区内各类单位和“靠谱”党建联盟成员单位	2300	服务覆盖范围： 周边居民	周一至周日 8:30—18:00	设有社区卫生服务站、社区食堂、手工制作、日间照料、“红色基因”书记带教工作室、文娱亲子活动、科普体验、普老汇阵地、社区党校、多功能厅、活动空间等多个功能区域
	西片区(甘泉片区)	2018年	社区党群服务中心(甘泉片区)	服务区域覆盖甘泉路街道志丹路以西的9个居民区、各类企业及单位	2200	周边居民	周一至周日 8:30-18:00	片区集党群服务、社区助餐、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，满足社区居民生活服务需求
万里	颐华片区	2018年	颐华党群服务中心	覆盖7个居委，辐射颐华第一、颐华第二、愉景华庭、凯旋华庭、中骏天誉、万里雅筑及凯旋公寓	1503	社区居民	周一至周日 8:30-20:30	兼容党建党群、市民议事厅、网格管理、老年照护、亲子活动、文娱健身、便民服务等服务功能，设有慈善超市、书吧咖啡吧、点半课堂、体验厨房、健康驿站、空中菜园等多种服务空间

街镇	片区	建成年份	服务设施	服务覆盖范围	片区服务面积(㎡)	辐射人群	对外开放时间	服务内容
	中浩云片区	2019年	中浩云党群服务中心	覆盖3个居委，分别是中浩云、中环花苑、交暨	1313	社区居民	周一至周日 8:30-17:00	设有“公共客厅”“苏州河书房”“共享厨房”、社区食堂（老年助餐点）及卫生服务站、联合接待区（议事厅）、科普驿站、多功能厅、小型综合性综治宣教展示体验场景，以及心理疏导室兼片区公共法律服务客厅
	香泉片区	2022年	香泉党群服务中心	服务范围包括5个居委，香泉、中环家园、万里明轩、富平、中环锦园	1468	社区居民	周一至周日 8:30-20:30	长者日照中心、文化活动中心、长者助餐点、联合接待区（议事厅）等
真如镇街道	高陵片区	2021年	高陵党群服务中心	服务范围包括高陵片区附近居民	2690	社区老年人；全年龄段	(周一至周日 8:30-20:00)	为60岁以上的老年人提供助餐服务、保健康复、休闲娱乐等日间托养服务；满足周边居民用餐需求，65岁及以上老年人可享受优惠，此外还有社区宝宝屋、就业创业指导、体育健身等功能。
	真如片区	2020年	真如党群服务中心	服务范围包括真如片区附近居民	1640	全年龄段	(周一至周日 8:30-20:00)	提供居民团队活动，组织辖区内群众开展节日主题活动，为全年龄段居民提供便民服务、健身服务、为老服务、亲子活动；社区图书馆馆内阅览座位共107席，开设图书外借区、成人阅览区、少儿阅览区和电子阅览室。现有藏书2万余册，年订报刊杂志110余种。
	星河片区	2019年	星河党群服务中心	服务区域面积1.9平方公里，包括真北三、杨家桥、星河、真北一、真西五、真北五6个居委会，15个居民区	2143	周边居民	(周一至周日 8:30-20:00)	星河片区设有社区书院、红十字服务总站、日间照料、休闲娱乐，亲子活动、亲子学堂等功能。

街镇	片区	建成年份	服务设施	服务覆盖范围	片区服务面积(㎡)	辐射人群	对外开放时间	服务内容
	真光片区	2019年	真光党群服务中心	服务范围包括真光片区附近居民	1740	全年龄段；社区老人	(周一至周日 8:30-20:00)	真光片区服务内容包括社区党员活动、社区居民活动（健康讲座、节日特色手工活动等）、儿童城市友好阅读新空间、未保站、社区卫生服务。
长征镇	怒江片区	2019年	怒江党群服务中心	服务对接片域内怒一、怒二、银开、新曹杨、芝巷、北巷等6个居委以及新曹杨商务区、天地软件园、华大科技园等三大园区	1468.28	面向辖区内园区企业、楼宇白领、社区居民、党员职工、户外工作者、新就业群体等	周一-周日 8:00—20:00	日常运营管理、党建工作联动、多元服务工作（老年友好、儿童友好、宠物友好）、治理融合工作、志愿者培育孵化
	新城片区	2018年	新城党群服务中心	服务区域涵盖了东旺、祥和家园、祥和名邸、真源、象源丽都、花苑、运旺、万豪、金沙雅苑等9个居民区及周边企业楼宇	1783.82	面向社区居民、企业商户、学校、党员职工、户外工作者、新就业群体等	周一~周日 06:30-20:00	日常基础运营、暮色之星·老年友好服务站、晨曦之星·儿童友好服务站、社区治理之星·新城治理共同体服务站、学“习”之星·党建服务站、庆典之星·社区服务站
	金沙片区	2019年	金沙党群服务中心	服务覆盖泾泰、建德、建二、嘉广、未来街区、馨越河湾等6个居委及各类企业	1023.49	面向社区居民、企业商户、学校、党员职工、户外工作者、新就业群体等	周一-周日 8:30—19:00	日常运营管理、“学思践悟 共创未来”红色星期五活动、“和谐邻里·共享家园”邻里节、“心传心·节庆情”传统节日活动、“乐龄金沙·金色晚年”老年友好活动、“快乐金沙·童梦启航”儿童友好活动、“暖心金沙·志愿行动”志愿培育活动

街镇	片区	建成年份	服务设施	服务覆盖范围	片区服务面积(㎡)	辐射人群	对外开放时间	服务内容
	梅川片区	2020年	梅川党群服务中心	覆盖6个社区	1000	社区全人群	周一—周日 8:30-20:00	全人群活动，老年人日托，社区食堂用餐及送餐服务，社区医院站点，老年人日托服务，便民理发，一网通办自助服务等
	祥和片区	2021年	祥和党群服务中心	覆盖3个社区	1000	党员职工、户外工作者、新就业群体、周边社区居民、周边商圈等	周一—周日 8:30-21:00	兼具党群服务、医疗卫生、社区助餐、日间照料、户外职工爱心接力站、顾问咨询、共享空间等多重功能，满足社区居民需求的同时，服务商圈企业，促进产业社区融合
桃浦镇	东部片区	2019年	桃浦东部党群服务中心	服务区域覆盖桃浦镇东部10个居村委会，以及周边楼宇企业	3208	各年龄段社区群众	周一至周日 8:30-17:00	除开展舞蹈、瑜伽、气功，沪剧、书法国画、公益理发、法律咨询、乒乓、康乐球等常规活动外，基于家校社协同育人目标，连续第三年开展品牌项目晨报学记团桃浦记者站，连续第二年开展“好奇心大讲堂”项目，在上交会上，9位桃浦学子3个创造发明作品登上了第七届中国（上海）国际发明创新展览会的决赛平台，取得二银一铜好成绩。此外，打造“TAO趣欢乐集”便民集市，开展亲子家庭艺术共创项目。

街镇	片区	建成年份	服务设施	服务覆盖范围	片区服务面积(㎡)	辐射人群	对外开放时间	服务内容
	南部片区	2019年	桃浦南部党群服务中心	覆盖 8 个社区，以及周边上海未来岛高新技术产业园区的楼宇企业	2400	各年龄段社区群众	周一至周日 8:30-17:00	中心打造“左邻右里靠谱生活节”，以固定片区服务日为概念，提升社区治理“最后一公里”的服务；围绕“公益联盟体”，中心定期针对周边社区基层工作人员开展公益世界咖啡屋议事沙龙活动，为周边社区提供菜单式服务清单，定向认领服务内容，并与多家单位共建，设立“妙趣厨房”“TOP 乐学堂·同享学乐行”“亲子家庭智能手机培训营”等共建公益项目。围绕“青年服务”，中心打造以亲子教育服务为主的“童趣”系列活动，针对家长需求，设立亲子公益阅读课程、艺术培训体验课程、暑期公益实践等主题体系的系列课程，并根据春节、三八妇女节等开展多场主题活动。
	西部片区	2019年	桃浦西部党群服务中心	服务区域覆盖桃浦镇西部 24 个居村委	3552	各年龄段社区群众	周一至周日 8:30-17:00	以“阵地共建、功能共融、服务共享”为目标，以“推动发展，服务群众，凝聚人心，促进和谐”为宗旨，在响应普陀区党群中心“八度空间”效能评估要求的基础上从优创新，尝试打造“数智普老、海派国潮”的科普海派文化空间 TOP “数智国风”。同时，结合品牌智助乐享桃西，围绕智慧养老，开展公益惠老、科技助老、趣学享老、健康爱老、法制普老等一系列活动。开展“桃”夕悦活便民服务集市。

街镇	片区	建成年份	服务设施	服务覆盖范围	片区服务面积(m ²)	辐射人群	对外开放时间	服务内容
	北部片区	2023年	桃浦北部党群服务中心	服务区域覆盖桃浦镇北部辐射周边6个居村委会、近万户居民	2640	各年龄段社区群众	周一至周日 8:30-17:00	中心的“趣‘桃’市集”公益活动，引入整合了共建资源，丰富公益便民服务品类，弘扬志愿服务精神，把“我为群众办实事”融入到实践中，让居民更好地享受到“邻”距离、全方位的便捷服务，让民心有所归依、让群众感受暖意。服务内容涵盖代配药、理发、磨刀、修鞋补伞、缝补衣物、家电维修等品类繁多的“暖心便民”服务。对于元宵节、三八妇女节、端午节等开展主题活动。

3. 片区运行运营机制及项目完成情况

运营模式不同：普陀区公共服务设施各片区采取以政府主导多方参与的运营模式，主要通过委托第三方进行日常运营管理，但不同片区的运营商定位不同，可分为两类，一类是委托服务商进行总体运营管理和服务点位运营，代表的街镇有长征镇，另一类是委托服务商分别进行主体运营与点位功能运营，代表的街镇有曹杨新村街道、长风新村街道等。

自 2018 年长征镇新城片区作为普陀第一家片区建成以来，经过 5 年不断地发展，现全区共有 31 个片区（中心）投入运营，覆盖了全区 288 个居村委会，已达成片区在 15 分钟生活圈范围内的全覆盖。各片区（中心）立足群众需求，统筹资源优势，突出功能定位，为周边百姓提供卫生服务、社区助餐、精神文化、亲子教育、长者照护等 300 余项服务，建成 29 个社区卫生服务站、19 个社区食堂、11 个为老助餐点、20 个综合为老服务中心、18 个社区宝宝屋、21 个日间照料中心以及 5 个长者照护之家，成为构建“9073”为老服务体系中社区养老的重要阵地，不断持续完善“家门口”服务体系。2023 年共完成超过 4.16 万场次活动，服务人次超过 85.08 万人次。

各街镇的日常运营活动的完成情况具体如下表所示：

表 1-2-3 日常活动运营完成情况明细表

序号	街镇	完成场次	服务人次
1	长风新村街道	4,904	55,714

序号	街镇	完成场次	服务人次
2	曹杨新村街道	3,792	37,285
3	石泉路街道	1,637	32,740
4	长寿路街道	4,405	145,818
5	宜川路街道	655	98,000
6	甘泉路街道	2,374	74,049
7	万里街道	2,586	51,720
8	真如镇街道	9,622	204,213
9	长征镇	6442	77769
10	桃浦镇	5,205	73,507
/	总计	41622	850815

具体各街镇的片区运营机制及服务完成情况如下所示：

表 1-2-4 片区运营机制及完成情况明细表

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
长风新村街道	长风新村街道白兰党群服务中心	认知障碍、日托、未成年人保护站、法律咨询、活动配送、职业培训、志愿公益服务、社区食堂。设有网格管理、党群服务、便民服务、医疗卫生、健康体测、为老为幼、学习阅读、文化娱乐、休闲交友等各项功能区域。	委托第三方进行日常运营管理、活动运营、物业管理，自负水电煤费	上海吴越人家餐饮管理有限公司（社区食堂）、上海摩奥文化传播有限公司（文化活动配送）、上海乐扬红树林慈善公益中心（未成年人保护站）、上海市普陀区长风街道白玉社区卫生服务中心（卫生站） 上海河山会养老服务有限公司（认知障碍 日托）、上海普世万联律师事务所（法律咨询）、上海农村商业银行股份有限公司长风支行（活动配送） 上海易宸职业技能培训有限公司（职业培训）、上海启新社区公益服务中心（志愿公益服务）、上海普陀区泰和源养老院（养老服务）、上海明艾居家健康服务中心（居家健康 养老服务）	委托各供应商分别进行社区食堂、文化活动配送、未成年人保护站、卫生站、认知障碍 日托、法律咨询、活动配送、职业培训、志愿公益服务、养老服务、居家健康 养老服务项目的管理	白兰片区完成了开展了开展了 4774 场活动（含体育活动 4100 场次），便民服务 10 场，服务 16 人次；乒乓球活动 4100 余场，服务 32800 余人次，公益收费 4260 元，全数捐入长风新村街道社区基金会；常规活动 433 场，服务 4000 人次；主题特色活动 69 场，服务 1561 人次，包含 12 场青少年主题活动及 27 场老年主题活动；会议接待 91 场 2960 人次，其中承接了 3 场“靠谱”区域化党建相关活动，开展数次学习党的二十大精神党课、主题党课，接待香港九龙城区议会一行参访及区妇联参观调研等；观影活动 29 场，服务 553 人次；社区食堂服务约 89000 余人次，助餐服务 50100 余次；通过“看长风”“忆念长风”等公众号发布推文 62 篇，区级以上媒体宣传报道 6 篇；发放满意度调查问卷 90 张，回收 90 张，服务满意度 94%。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	长风枣阳党群服务中心	提供阅读学习空间、开展各类文体活动、青少年实践活动、为老服务等。设有网格管理、党群服务、便民服务、医疗卫生、健身体测、为老为幼、学习阅读、廉政教育、文化娱乐、休闲交友等各项功能区域。	委托第三方进行日常运营管理、活动运营、物业管理，自负水电煤费	上海青创社会服务中心	负责项目的日常运营管理，发挥枣阳片区的地理位置优势，强化区商合作，区社合作，运用数字化场景面向全年龄段推出零距离服务。进一步打造普陀区长风新村街道枣阳片区服务中心，使之成为周边商圈及社区居民之间的互动、互助、自治的交流平台。	枣阳片区完成了活动 130 场次。项目期内走访片区下辖居民区 10 次，并持续更新社区“三张清单”；完成片区日常基础运营，并形成完善的组织架构；新增 11 家共建单位，并联建了 1 场“社区微心愿”活动，参与达 70 人次，后续围绕居民心愿组织共建单位系列活动 11 次，参与服务人数达 200 人次；培养了 2 支志愿者队伍，共计开展 6 场志愿者赋能培训，14 场实操服务，参与服务人数达 350 人次；孵化了 1 个公益社团，并协助建立了团队运行机制；完成“栖馨长风”系列主题活动 58 场，服务 2100 人次；形成 4 次红色专题报道；完成了 3 场片区公益集市活动，服务 700 人次；策划大型主题活动 4 场，提升了区级品牌影响力，服务 4000 人次。
曹杨街道	武宁片区	片区运营、片区主题活动、宝宝屋、日间照料、就业服务。片区以医疗服务、亲子阅读为特色，同时设有网格管理、社区食堂、为老服务、党群活动、青年中心、便民志愿服务等功能	委托第三方进行主体运营，各功能由其他第三方进行运营，街道办自负水电煤费	宝宝屋：上海灵麟教育培训有限公司 日托：上海普陀区宜良社区生活服务中心 日常总体运营和活动：上海诚沓企业管理有限公司	为项目提供项目总体运营、活动运营，宝宝屋、日托的运营管理	武宁片区完成了活动总计 1209 场，受益人数 22390 次，其中，烘焙料理课程 48 场次、萤火虫读书会 26 场次、《幸福曹杨，幸福生活》手作坊 12 场次、《少年强则国强》科普站 12 场次、健康小讲堂 12 场次、主题系列活动 7 场次、兴趣队伍活动 862 场次、其他文化休闲活动 230 场次。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	梅岭南片区	片区运营、亲子活动服务、助餐服务、居家养老服务。片区以为老服务为特色，同时设有社区食堂、幼托服务、党群活动、便民志愿服务等	委托第三方进行主体运营，各功能由其他第三方进行运营，街道办自负水电煤费	居家养老：上海福寿康居家养老康复护理服务社 为老服务运营：上海明艾居家健康服务中心 亲子乐园：上海智杰职业技能培训有限公司 助餐：上海梦宇餐饮管理有限公司	为老服务运营：为社区 60 岁以上的老人提供生活照料、精神慰藉、健康管理、医疗照护、文教体娱、紧急援助等服务，并为社区其他为老服务站点输送资源。 助餐：负责片区社区食堂日常运营及管理，负责免费为辖区 80 周岁以上老年人及特殊困难、残疾等老年人送餐	梅岭南片区完成活动总计 1118 场，受益人数 10741 次；亲子乐园共举办活动 29 次，参与人次 393 人次。其中，健康管理中心 223 场次、食疗养生大课堂 6 场次、中医技能培训课程 4 场次、老年人急救知识培训 2 场次、中医理疗服务 85 场次、“乐 + ”社区学校 764 场次、才艺大秀场 4 场次、智慧城市知识日 2 场次、环保手工 DIY 活动 6 场次、趣味多多节庆主题活动 6 场次、公益共享便民服务日 10 场次、爱心公益集市 1 场次、年终汇演 1 场次等。
	梅岭北片区	医养结合服务项目。片区以长者照护为特色，同时设有 330 晚托招生、中医特色服务、党群活动、便民志愿服务等	委托第三方进行日常运营管理，由运营方支付水电煤费、物业管理费	医养结合：上海普陀区康家为老服务中心 健康驿站软硬件设备维护：健康云（上海）数字科技有限公司	负责片区基本特征自检自测服务运营、开展健康讲座、组织社区居民参加健康科普馆	梅岭北片区完成 1465 场次，服务人次 4000 余人次。其中，日常智慧驿站日常巡检每月 2 次，全年完成巡检 24 次，全年驿站体征测量 1621 人次，全年开展体征测试 1450 场次，各种健康讲座 15 场次等

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
石泉路街道	兰田片区	提供党群服务、综合为老服务、青少年服务、青年活动、助残服务、便民服务、社区食堂、社区卫生服务、社区事务受理延伸以及网格化管理及社区平安建设等功能。	委托第三方公司进行日常场馆运营和活动运营，由街道办承担公用事业费和日常其他费用	上海乐助乐龄为老服务中心	兰田片区运营范围包含兰田片区网格服务中心中山北路2605弄43号、面积1050平方米，以及中山北路2605弄4号健康小屋。	2023年兰田片区完成片区日常运营12个月，完成活动657场次，兰田荟活动43场，综合性文化活动463次，志愿者活动27次，节日活动12次，综合性活动36次，延伸活动6次，邻联谊活动28次，医养活动13次，开展数字化智能课堂24次，智慧星共建活动5次，完成健康小屋运营12月
	镇坪片区	提供党群服务、综合为老服务、青少年服务、青年活动、助残服务、便民服务、社区食堂、社区卫生服务、社区事务受理延伸以及网格化管理及社区平安建设等功能。	委托第三方公司进行日常场馆运营和活动运营，由街道办承担公用事业费和日常其他费用	上海乐邻青年公益服务中心	镇坪片区运营范围包含镇坪片区网格管理服务中心赵家宅25号，面积927平方米。	镇坪片区完成471场次活动，其中，日常运营12月，节日活动9次，综合文化活动291次，志愿者活动22次，健康医养活动11次，讲座课程9次，邻联谊活动32次，亲子活动83次，儿童主题活动14次。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	铜川片区	提供党群服务、综合为老服务、青少年服务、青年活动、助残服务、便民服务、社区食堂、社区卫生服务、社区事务受理延伸以及网格化管理及社区平安建设等功能。	委托第三方公司进行日常场馆运营和活动运营，由街道办承担公用事业费和日常其他费用	上海普陀区乐航公益服务中心	铜川片区运营范围包含铜川片区网格服务中心铜川路 366 号，面积 840 平方米以及片区内的老年人日间照料中心运营。	铜川片区完成 509 场次活动，日常运营 12 月，节日活动 12 次，综合性文化活动 287 次，铜享家品牌活动 63 次，健康医养 9 次，联谊活动 17 次，敬老活动 3 次，文体娱乐活动 52 次，下午茶 + 生日会 30 次，DIY 手工活动 36 次
长寿路街道	宜昌片区	片区运营、日间照料中心运营、健康共同体。	委托第三方进行主体运营，由街道办负责物业管理和公用事业费	健康共同体和主体运营：上海市普陀区长寿路街道社区服务中心	健康共同体：为了帮助社区居民了解健康信息、掌握健康知识，提高健康防护意识，给社区居民提供优质的医疗资源和健康公益服务； 主体运营：日常片区管理	2023 年，宜昌片区全年共开展和接待各类线上、线下活动 1517 场，综合服务居民 58637 人次。组织和开展了主题活动、健康讲座、健康空中课堂、健康管理小组、健康服务、健康咨询、“午间一小时”健康活动、云锻炼课堂、社区课堂、文艺小舞台、文体小组活动、居民自治团队活动、影视欣赏、长幼共融、手工活动、养老顾问、法律咨询、便民服务、核酸检测等形式多样的活动及服务内容，充分满足了周边社区居民的文化和生活需求。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	东新片区	兼容党群服务、长者日间照料、社区食堂、体脑激活认知训练、中医理疗、健康检测、健康共同体、网格管理、便民服务、文体休闲、亲子互动等	委托第三方进行主体运营，部分功能其他第三方进行运营。由运营商负责物业管理，街道办承担公用事业费	主体运营：上海黄浦区全程健康服务中心 为老助餐：徽香寿(上海)餐饮管理有限公司 宝宝屋：上海普陀焱文托育有限公司	主体运营：为长寿路街道东新片区提供专业化的运营管理服务。 为老助餐：为东新片区周边居民提供安全、方便、实惠的助餐服务，更好地服务周边居民。 宝宝屋：提供“非全日制托育/计时制托育”的管理服务长寿社区的“宝宝屋”项目，提供“非全日制托育/计时制托育”的管理服务	东新片区完成了1813场次活动，服务21353人次，其中，长者服务档案管理12个月，日间照料服务12个月，健康检测服务350天，轻康复服务48次，医养结合服务12次，兴趣型活动48次，月度特色活动12次，生活便民服务12次，亲子活动15次。
	凯旋片区	提供日间服务、健康管理、DIY手工、烘焙活动、文化娱乐、健身活动、助餐服务等功能。	委托第三方进行主体运营	凯旋片区运营：上海乐助乐龄为老服务中心	结合旋动志愿站、阳光乐活站、暖食小屋，提供居民团队活动，组织辖区内群众开展节日主题活动，为全年龄段居民提供便民服务、为老服务、亲子活动，联动周边社区、街区、机构开展各类共建为民服务。	凯旋片区2023年1-12月期间开展829场次活动，其中，14场节日文化活动，开展6场便民服务活动，组织90场党群服务中心主题活动，活动包含公益活动、为老活动、美食活动等，开展36场讲座课程活动，组织22场医养健康活动，开展10场亲子活动，组织20场美食主题活动，组织开展52场手工课堂，内容包含插花、剪纸、盆栽、雕刻等。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	胶州片区	胶州片区服务内容包括组织传统文化、智能科创、兴趣手工等为内容的特色活动、南块为老送餐、胶州社区食堂、日间照料中心、老年团体活动场地提供、日间托养服务、养老服务便民、健康生活指导、休闲娱乐项目以及专题沙龙、弱势群体赋能、法润童心赋能、基本体征及国民体质项目的自检自测等	委托第三方进行主体运营，主体内部分功能由其他专业第三方进行运营。由街道办负责物业管理及公用事业费	“法”润童“心”未成年人赋能项目：上海市普陀大道社会公益发展中心 送餐：上海禾器餐饮有限公司 健康驿站运维：健康云（上海）数字科技有限公司 日间照料：上海市普陀区铁林为老服务中心 主体运营：上海长宁心连心对口支援公益发展中心	“法”润童“心”未成年人赋能项目、送餐：健康驿站运维、日间照料	胶州片区 2023 年完成 246 场次活动，食堂服务 7.2 万余人次，日间照料服务人次 3.3 万余人次，线下活动服务人次 12.7 万余人次。
宜川街道	宜川街道交西片区	设有党群服务、网格管理、社区食堂、人才服务、便民服务、休闲娱乐、公益志愿、亲子活动等服务功能	委托第三方运营，由街道办支付公共事业费和物业管理费	主体运营：上海青创社会服务中心	运营内容：在交西片区两年运营的基础上，通过进一步挖掘整合并丰富区域内的服务资源，在全社区推动 15 分钟“生活服务圈”及老年宜居社区建设	2023 年，宜川路街道交西片区 2023 年共计开展活动 355 场，累计服务约 9.2 万人次，服务覆盖老中青幼全龄需求

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	香溢花城社区服务中心运营	设置党群建设、社区卫生、网络管理化管理中心、综合服务四大功能，党群服务中心、社区卫生服务站、网格管理站、社会组织服务中心、综合服务区、志愿服务分中心等六大平台	委托第三方运营，由街道办支付公共事业费和物业管理费	主体运营：上海长宁心连心对口支援公益发展中心	制定和完善日间托各项管理制度，并遵循制度做好日常管理工作；做好接待工作，包括工作对接，接待筹备，现场交流汇报等工作；做好宣传工作，包括宣传资料编制、媒体交流等工作	2023年完成300场次活动，走访片区下辖15个居民区共计60次，打造品牌公益社团3个，新增孵化公益社团及白领团队3个，完成主题活动48场，通过主题活动撬动居民自发组织活动120场，服务1200人次以上；合同期内组织红色议事厅专题议事会4次，并形成4次专题报道，形成社区典型品牌案例库、人物库、项目库；策划“宜起来”大型主题活动2场，提升区级品牌影响力，服务600人次；合同期内微信宣传96篇；片区年度运营成果总结1个；年度工作档案1整套。
甘泉	甘泉路街道东片区（沪太片区）	设有社区卫生服务站、社区食堂、手工制作、日间照料、“红色基因”书记带教工作室、文娱亲子活动、科普体验、普老汇阵地、社区党校、多功能厅、活动空间等多个功能区域	以项目化形式，通过政府采购，委托第三方运营。	主体运营：上海青创社会服务中心 物业管理：上海英盾保安服务有限公司	主体运营：以自身的管理模式、管理技术与管理人才为基础对沪太片区实施管理运作，创新、完善符合本地化要求和情况的片区组织机构、管理机制和运作机制，使该片区的管理、服务、社会形象达到优良水平 物业管理：负责片区的保安保洁服务	2023年，甘泉东片区（沪太片区）全年完成248场次活动运营，其中，医疗、法律等知识讲座开展6场次，服务人次120人次；开展文娱小组活动，如插花、烘焙等活动12场次；组织开展温馨主题活动，项目周期内开展活动4次；完成每天日间托日常接待、卫生及安全工作。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	甘泉路街道西片区 (甘泉片区)	片区集党群服务、社区助餐、养老体验、亲子活动、便民服务、休闲娱乐、科教宣传等諸多功能于一体,满足社区居民生活服务需求	委托第三方对片区运营和物业管理,由街道办支付公用事业费	物业管理: 上海沙田物业管理有限公司 运营: 上海和孝养老服务有限公司	物业管理: 负责片区的保洁和物业管理服务 运营: 负责主体的日常运营管理,按照开放时间,面向社区居民免费开放,提供专业、优质、便捷的服务	甘泉西片区(甘泉片区)开展 2126 场次活动,其中,志愿者培训 4 次; 应急救援、医疗常识培训 2 次; 文化知识和特定技能培训等 5 次; 开展“甘泉健康行”系列活动 38 次; 健康系列活动 225 次; 中老年手工文艺课 296 次; 英语口语 38 次; 艺韵书画 38 次; 瑜伽 44 次; 国画 12 次; 棋奕大咖赛 3 次; 烘焙(进阶班)22 次; 茶艺与点心 24 次; 亲子手工 40 次; 亲子主题活动 3 次; 幼儿早教课(每周 5 次课程)240 次; 便民理发 28 次; 法律咨询 92 次; 律师大讲堂 12 次; 科普讲座 28 次; 微信课堂 24 次; 节日主题活动 12 次; 非遗课程及展览 8 次; 影视欣赏 15 次; 乐享读书角,每日常态化开展。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
万里	颐华党群服务中心	兼容党建党群、市民议事厅、网格管理、老年照护、亲子活动、文娱健身、便民服务等服务功能，设有慈善超市、书吧咖啡吧、点半课堂、体验厨房、健康驿站、空中菜园等多种服务空间	委托第三方运营，房屋租赁费由运营方承担，单位自行承担物业管理费和公用事业费	生态科普小站：上海市普陀绿账公益发展中心 整体运营：上海永丞公益促进中心	日常运营：维护片区日常场馆、设备的正常使用，接待来访活动居民，保障场馆的安全有序。接待各级领导、街道外部单位的参观接待。 配合街道各条线的工作与活动组织。针对社区居民的需求，提供、组织好服务	2023年，颐华片区全年各项工作指标基本达成，其中活动场数完成1488次，服务29760人次，且根据12月开展的调查问卷统计显示，居民群众对呼吸菜园服务质量、活动举办内容以及专业老师组织的技能培训的满意度均达到90%以上，满意度比较高，项目成效较为显著。
	中浩云党群服务中心	设有“公共客厅”“苏州河书房”“共享厨房”、社区食堂（老年助餐点）及卫生服务站、联合接待区（议事厅）、科普驿站、多功能厅、小型综合性综治宣教展示体验场景，以及心理疏导室兼片区公共法律服务客厅	委托第三方运营，单位自行承担房屋租赁费、物业管理费和公用事业费	日常运营：上海普陀区轶乐公益发展中心	日常运营：维护片区日常场馆、设备的正常使用，接待来访活动居民，保障场馆的安全有序。接待各级领导、街道外部单位的参观接待。 配合街道各条线的工作与活动组织。针对社区居民的需求，提供、组织好服务	全年完成280场次活动，其中，磨刀、清洗、理发等96场；公益书吧开放时间超过300天；特殊节日居民活动4场；公益插花课（老年）12场；手工类（陶艺制作）12场；手工类（香薰制作）12场；手工类（环保制作，旧物利用）12场；老年书法24场；电子集成电路12场；爱科学实验24场；3D打印12场；智能动手及编程12场；咖啡类12场；烘焙类12场；西式简餐12场；茶饮12场。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	香泉党群服务中心	长者日照中心、文化活动中心、长者助餐点、联合接待区（议事厅）等	委托第三方运营，单位自行承担房屋租赁费、物业管理费和公用事业费	日常运营：上海青创社会服务中心	日常运营：维护片区日常场馆、设备的正常使用，接待来访活动居民，保障场馆的安全有序。接待各级领导、街道外部单位的参观接待。 配合街道各条线的工作与活动组织。针对社区居民的需求，提供、组织好服务	以“将社区管理好、为群众服务好”作为落脚点和出发点，设计服务项目与活动，实现全年活动总场次 818 场，覆盖人次 16830 人次
真如镇街道	高陵党群服务中心	为 60 岁以上的老年人提供助餐服务、保健康复、休闲娱乐等日间托养服务；满足周边居民用餐需求，65 岁及以上老年人可享受优惠，此外还有社区宝宝屋、就业创业指导、体育健身等功能	委托第三方进行总体运营，其他供应商进行功能运营。运营方承担租赁和物业费，街道承担公用事业费。	上海万聚邻企业管理咨询有限公司	作为“真如镇街道高陵片区运营”项目的承接单位提供运营管理服务	按照运营时间进行对外开放，全年组织举办各类活动：469 场；服务人数：8596 人次

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	真如党群服务中心	提供居民团队活动，组织辖区内群众开展节日主题活动，为全年龄段居民提供便民服务、健身服务、为老服务、亲子活动；	委托第三方进行总体运营，其他供应商进行功能运营。运营方承担租赁，街道承担公用事业费和物业费。	上海乐助乐龄为老服务中心	为“真如片区运营项目”的承接单位提供运营管理服务，场地基础管理（含室内保洁、绿植、日常耗材、日常维修维护、场地保险）	按照运营时间进行对外开放，组织举办服务各类活动：2354 场；服务人数：51646 人次。
	星河党群服务中心	星河片区设有社区书院、红十字服务总站，提供日间照料、休闲娱乐，亲子活动、亲子学堂等功能。	委托第三方进行总体运营，其他供应商进行功能运营。运营方承担租赁，街道承担公用事业费和物业费。	上海万小邻企业管理有限公司	作为“真如镇街道星河片区运营”项目的承接单位提供运营管理服务	星河片区全年完成 6137 场次活动，服务 13.5 万余人次。其中，亲子阅读、辩论赛等完成 70 场次，服务 5103 人次，综合为老服务完成 1500 场次，服务 8124 人次，文化休闲类主题活动 567 场次，服务 11340 人次，体育健身活动完成 4000 场次，服务 11.12 万人次。
	真光党群服务中心	社区党员活动、社区居民活动（健康讲座、节日特色手工活动等）、儿童城市友好阅读新空间、未保站、社区卫生服务	委托第三方进行总体运营，其他供应商进行功能运营。运营方承担租赁，街道承担公用事业费和物业费。	上海万聚邻企业管理咨询有限公司	作为“真如镇街道真光片区运营项目”的承接单位提供运营管理服务，场地基础管理（含室内保安保洁、绿植、日常耗材、日常维修维护、场地保险）	真光片区全年完成 662 场活动，服务 8204 人次。其中，线上云活动 7 场次，服务 356 人次；志愿者活动 146 场次，服务 2043 人次；文化休闲主题活动 509 场次，服务 5805 人次。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
长征镇	长征镇怒江党群服务中心(片区)	日常运营管理、党建工作联动、多元服务工作(老年友好、儿童友好、宠物友好)、治理融合工作、志愿者培育孵化	委托第三方进行日常运营管理、活动运营、物业管理,自负水电煤费	上海普陀区礼贤社区文化发展中心	日常运营管理、党建工作联动、多元服务工作(老年友好、儿童友好、宠物友好)、治理融合工作、志愿者培育孵化	怒江片区全年完成 1162 场次活动，服务人次超过 14605 人。其中，党群党建活动 59 场次，为老活动 240 场次，亲子活动 142 场次，文化休闲活动 95 场次，公益便民活动 55 场次，消防安全培训 4 场次，健康养生活动 7 场次，体育活动 535 场次，其他活动 25 场次等。
	长征镇新城党群服务中心(片区)	日常基础运营、暮色之星·老年友好服务站、晨曦之星·儿童友好服务站、社区治理之星·新城治理共同体服务站、学“习”之星·党建服务站、庆典之星·社区服务站	委托第三方进行日常运营管理、活动运营、物业管理,自负水电煤费	上海普陀区礼贤社区文化发展中心	为日常基础运营、暮色之星·老年友好服务站、晨曦之星·儿童友好服务站、社区治理之星·新城治理共同体服务站、学“习”之星·党建服务站、庆典之星·社区服务站	新城片区完成了 3536 场次活动，服务 18734 人次，其中，乒乓球活动 2764 场次，健身房活动 358 场次，儿童友好社区服务活动 75 场次，老年友好社区服务 168 场次，便民服务活动 11 场次，团队/志愿者培育活动 6 场次、学“习”党建活动 7 次，传统节日活动 15 场，调研参访 30 场，线上问卷调查 3 次等。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	长征镇金沙党群服务中心(片区)	日常运营管理、“学思践悟 共创未来”红色星期五活动、“和谐邻里·共享家园”邻里节、“心传心·节庆情”传统节日活动、“乐龄金沙·金色晚年”老年友好活动、“快乐金沙·童梦启航”儿童友好活动	委托第三方进行整体日常运营管理活动、物业管理，自负水电煤费	上海静安区社邻家社区治理研究院	日常运营管理、“学思践悟 共创未来”红色星期五活动、“和谐邻里·共享家园”邻里节、“心传心·节庆情”传统节日活动、“乐龄金沙·金色晚年”老年友好活动、“快乐金沙·童梦启航”儿童友好活动、“暖心金沙·志愿行动”志愿培育活动	金沙片区完成了 360 场次活动，服务人次超过 7589 人次。其中，“学思践悟共创未来”红色星期五活动已完成 15 场；“和谐邻里·共享家园”邻里节已完成 9 场；“心传心·节庆情”传统节日活动已完成 8 场；“乐龄金沙·金色晚年”老年友好活动已完成 146 场活动；“快乐金沙·童梦启航”儿童友好活动已完成 47 场；“美食美刻”主题特色活动已完成 9 场；“暖心金沙·志愿行动”志愿活动已完成 2 场；“志愿同行·牵手成长”志愿者团队培育已完成 5 场，公共法律服务 9 场次，向阳院日托 96 场次，美遇 767 活动 2 场次，健康讲座 12 场次等。
	长征镇梅川党群服务中心(片区)	全人群活动，老年人日托，社区食堂用餐及送餐服务，社区医院站点，老年人日托服务，便民理发，一网通办自助服务等	委托第三方进行日常运营管理活动、物业管理，自负水电煤费	上海市孝爱社区居家养老服务社	全人群活动，老年人日托，社区食堂用餐及送餐服务，社区医院站点，老年人日托服务，便民理发，一网通办自助服务等	梅川片区全年完成 1009 场活动，活动总服务 29696 人次。党群党建活动 17 场次，亲子活动 14 场次，为老活动 88 场次，健康养生讲座 72 场次，公益集市 48 场次，体育活动 91 场次，文化休闲 137 场次，乒乓球活动 540 场次，其他活动 2 场次。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	长征镇祥和党群服务中心(片区)	兼具党群服务、医疗卫生、社区助餐、日间照料、户外职工爱心接力站、顾问咨询、共享空间等多重功能,满足社区居民需求的同时,服务商圈企业	委托第三方进行日常运营管理、活动运营、物业管理,自负水电煤费	上海青创社会服务中心	兼具党群服务、医疗卫生、社区助餐、日间照料、户外职工爱心接力站、顾问咨询、共享空间等多重功能,满足社区居民需求的同时,服务商圈企业,产业社区融合	祥和片区全年完成357场次活动,服务7145人次,其中,开展了2场社区大型展览活动,4场党建服务群众类活动,84场社区公益讲座类活动,36场亲子文化活动,20场社区活动,30场居民服务类活动,直播运营活动4场,大型党建主题活动4场,社区学校课堂53次,中医气功活动57场次,为老智能手机课堂16场次,就业招聘会3场次,文艺团队排练40场次,公共法律服务客厅12场次等。
桃浦镇	桃浦东部党群服务中心	设有党群服务、便民服务、亲子服务、文体活动、公益互助、为老服务、特色服务、共享厨房、休闲娱乐等九大服务功能。	2019年6月起委托第三方运营	上海臻好家园家庭文明建设促进中心	维护片区日常场馆、设备的正常使用,接待来访活动居民,保障场馆的安全有序。接待街道外部单位的参观接待。配合街道各条线的工作与活动组织。针对社区居民的需求,组织好服务	2023年截至12月,桃浦镇东部片区围绕TOP益集、好奇心大讲堂、TOP小记者、TOP艺术家、TOP小当家、TOP健康营等累计开展活动1024场,共计受益16007人次。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	桃浦南部党群服务中心	片区定位打造最in的社区、最时尚的家园，实现集党群服务、网格管理、社区助餐、为老服务、亲子活动、白领休闲、体育健身等多功能融合的共享服务空间	2019年12月起委托第三方运营	上海绿梧桐公益促进中心	维护片区日常场馆、设备的正常使用，接待来访活动居民，保障场馆的安全有序。接待街道外部单位的参观接待。配合街道各条线的工作与活动组织。针对社区居民的需求，组织好服务	2023年截至12月，桃浦镇南部片区围绕TOP公益联盟、艺趣、妙趣、童趣等主题累计开展2100场活动，服务30105人次。
	桃浦西部党群服务中心	围绕居民关注的医疗、用餐、亲子、健康等需求，设置了党群服务、老年日托、社区餐厅、亲子活动、卫生服务站、便民药房、休闲娱乐、便民服务、网格化管理等功能	2019年10月-2023年12月由3人社工自运营；2024年起委托第三方运营	上海市普陀区轶林为老服务中心	维护片区日常场馆、设备的正常使用，接待来访活动居民，保障场馆的安全有序。接待街道外部单位的参观接待。配合街道各条线的工作与活动组织。针对社区居民的需求，组织好服务	2023年截至12月，桃浦镇西部片区累计开展活动1943场，共计受益人次25186人次。主要开展了儿童服务、老年服务、健康服务、便民服务、其他社区服务常规活动区活动等。

区域	服务设施名称	功能定位	运行运营机制	供应商	运营内容	完成情况
	桃浦北部党群服务中心	围绕“党建、服务、教育、交流”等板块，将中心建造为集社区食堂、亲子小屋、公益服务室、乒乓房、多媒体室、棋艺室、书画室等众多功能室于一体的为民服务阵地	2023年11月起委托第三方运营	上海乐助乐龄为老服务中心	维护片区日常场馆、设备的正常使用，接待来访活动居民，保障场馆的安全有序。接待街道外部单位的参观接待。配合街道各条线的工作与活动组织。针对社区居民的需求，组织好服务	2023年截至12月，桃浦镇北部片区11月起对外开放，围绕桃北连万家服务零距离等活动累计开展活动138场，共计受益人次2209人次。

(三) 组织管理

1. 项目管理部门及职责

(1) 项目资金拨付

上海市普陀区财政局：对普陀区公共服务设施运行项目的预算资金进行安排、拨付、管理及监督。负责编制各街道的项目年度财政预决算草案，经批准后组织各街道执行；接受预算执行部门提出的款项拨付申请，报预算部门、科室领导、分管领导审核资金申请，根据审核意见按程序拨付资金。

上海市普陀区长征镇、桃浦镇人民政府：对本镇公共服务设施运行项目的预算资金进行安排、拨付、管理及监督。负责编制本镇的项目年度财政预决算草案，经批准后组织执行；接受预算执行部门提出的款项拨付申请，报财政所、科室领导、分管领导审核资金申请，根据审核意见按程序拨付资金。

(2) 项目主管部门

上海市普陀区民政局：负责组织普陀区“邻聚里”中心督导评估，对公共服务设施运行项目内的全部片区组织八度空间考核，全面考核片区的党建引领度、阵地辨识度、服务专业度、项目亲民度、治理参与度、资源融合度、群众感受度、社会现实度共计八个维度的内容。

各街道办事处、各镇人民政府：负责公共服务设施运行项目整体统筹管理。对项目进行任务规划和指导，推进公共服务设施运行项目的各项工作，并负责项目资金的支付、使用和管理工作。

(3) 项目实施部门

各街道办事处（本部）、各镇人民政府（本部）：负责统筹落实市、区两级涉及社区发展的重大决策和社区建设规划。负责预算资金申请、项目服务商遴选、项目合同签订和合同管理。督促服务方严格履行合同，并制定相应服务规范、考评标准，以及对服务方进行全过程的监督、考核。统筹各片区（中心）社区公共服务设施和活动的管理。

(4) 项目提供服务方：主要是各片区（中心）运营服务单位、物业管理服务单位以及其他提供服务的单位。

各片区（中心）第三方运营服务单位：负责按照合同及补充协议约定的服务内容、服务要求、服务标准提供各片区及服务中心运营服务，维护片区日常场馆、设备的正常使用，接待来访活动居民，保障场馆的安全有序。接待各级领导、街道外部单位的参观接待。配合街镇各条线的工作与活动的组织。针对社区居民的需求，提供、组织各类服务并做好年度总结及定期调查群众满意度工作。

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服务工作，比如专项主题活动运营等。

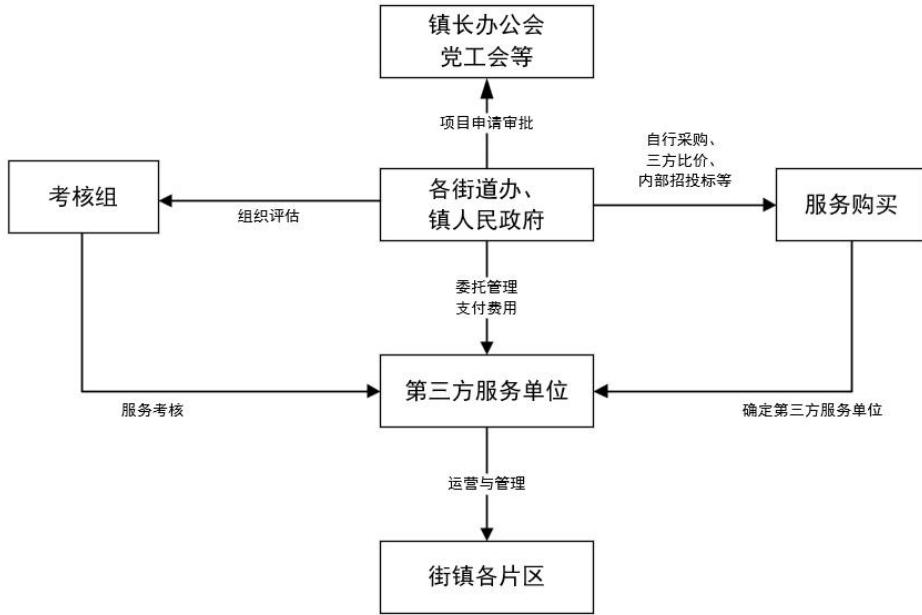


图 1 项目管理流程

2. 项目管理

（1）资金管理流程

每年 9-10 月由区财政局召开预算编制会议，下发预算编制参照文件，明确编制要求，由街镇根据上一年度的经费使用情况及下一年度的工作计划，编制各街镇的年度经费预算，包括项目的租赁费、物业管理费、公用事业费和第三方运营费等。街道编制的年度经费预算会提交至上级部门审核。经批准的资金会按照一定的拨付计划，根据实际需要分阶段拨付到各街道。

各街镇根据各街镇的专项资金使用管理办法，进行资金支付的申请、审批和支付。项目资金主要根据各街镇制定的《经费报销管理办法》《财务管理办法》《内控手册》等相关管理办法和文件，遵循“费随事转”的原则进行支付和管理。

①街道资金管理流程

资金拨付遵循“大额资金财政直接支付、中额资金财政授权支付，小额资金公务卡支付”的原则。经费审批流程遵循“部门经办人→部门负责人→分管领导→主要领导→财务负责人复核”的程序。针对不同资金量的经费，进行大额资金申请、行政办公会议和党工委会议等议事规则，对合同进行审核备案，经办人填写街道经费使用申请表，交由街道办财务科室进行初审，经部门负责人、分管领导和主要领导审批通过后，进行资金支付。大额资金由区财政直接拨付，中额资金由街道授权支付，小额资金采取公务卡结算。资金支付完成后由财务复核经费支出情况并记账归档。具体资金支付流程图如下所示：

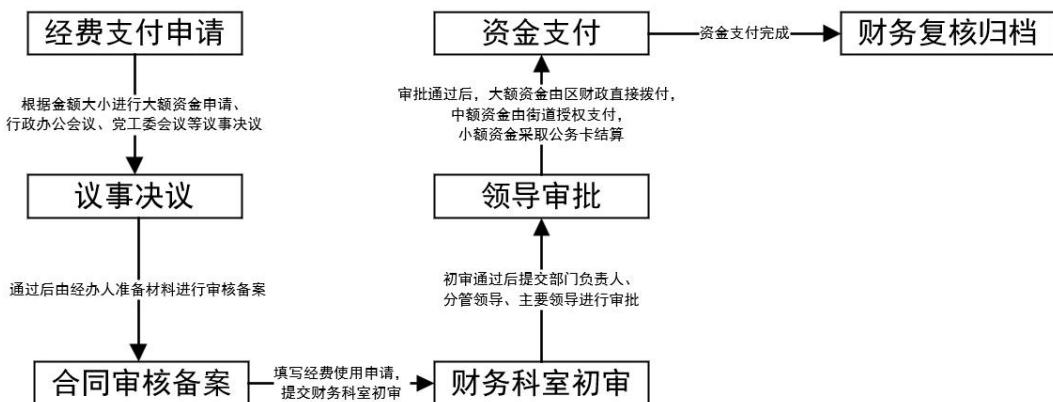


图 2 街道资金支付流程

②镇资金管理流程

本项目的资金拨付主要通过财政直接拨付的方式进行支付。首先由镇的业务科室提出资金拨付申请，提交至财政分管领导、主管领导等进行审批。领导审批流程通过后，交

由镇财政所进行核实受理，财政所对事项真实性、所附资料的完整性、资金预算的保障情况等进行核实，并受理资金拨付，开具相关财政所单据进行签章，再提交主管领导进行签章，签章流程执行完毕后进行资金拨付，最后由财政所人员进行会计核算。具体镇的资金支付流程图如下所示：

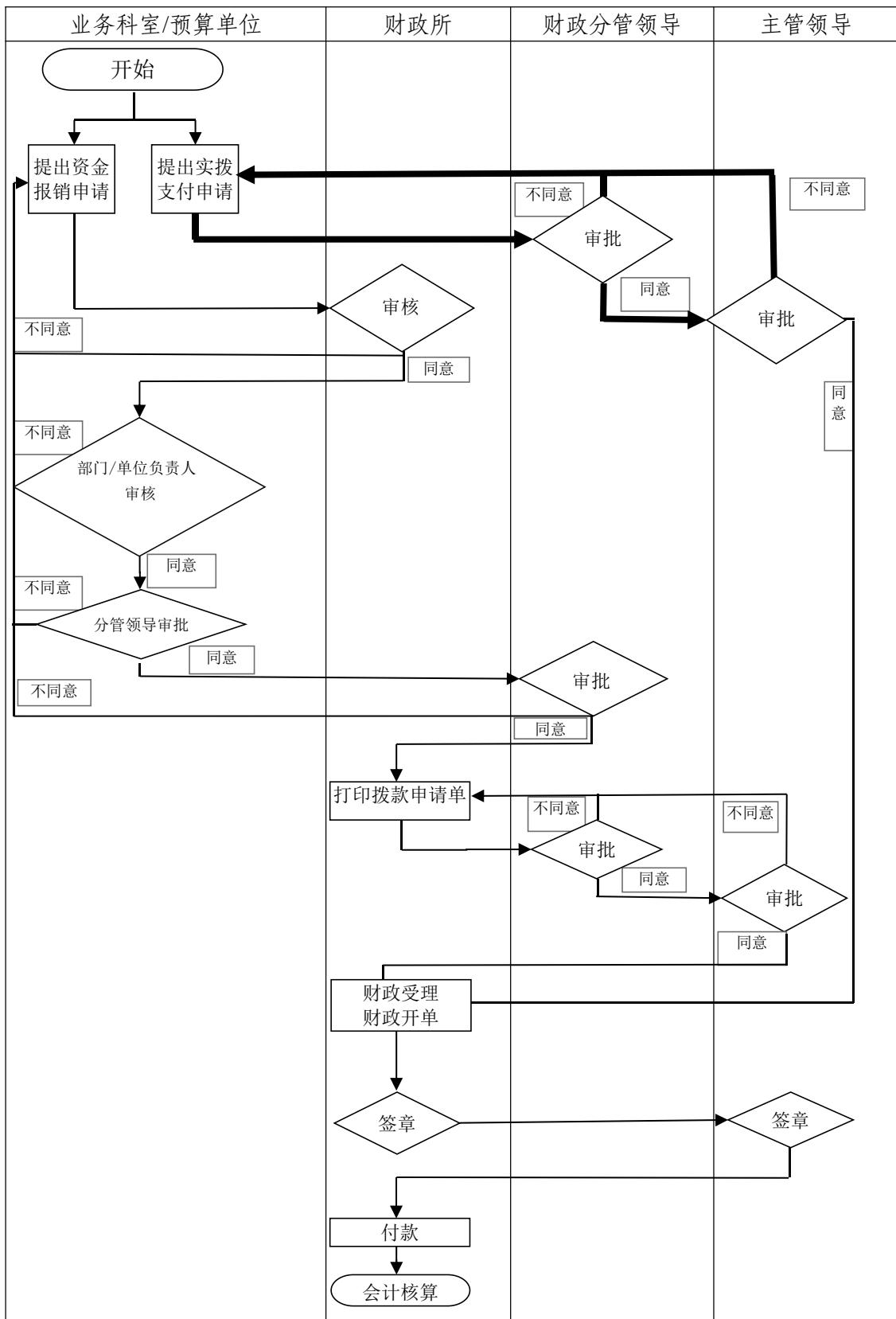


图3 项目资金管理流程图

(2) 项目实施管理

截至 2024 年 6 月，普陀区 8 个街道和 2 个镇片区运营均通过购买服务委托第三方运营。

①服务采购

按照政府采购流程及单位内部控制采购规程等管理办法，组织实施政府购买服务。对于低于 100 万的经费事项，各街镇主要通过三方、多方比价或线下招标等选取；对 100 万（含）以上的经费事项，通过线上招标选取，走政府采购招标流程。

②合同签订

由各街镇根据相关的单位内部控制采购规程等管理办法确定服务项目承接主体，双方洽谈确认项目的各项细则，签订合同并根据街镇合同管理办法进行合同管理。

③项目管理

服务供应商根据服务合同和实施组织方案进行执行服务内容，各街镇相关部门对各片区的运行和运营进行日常管理，服务供应商每周上报片区日常运营情况，做好中期检查并督促服务供应商进行问题整改。

④服务考核

由各街镇组织项目服务的验收，评估服务效果，进行项目工作总结和成果汇报。2023 年以前，由各街镇自行组织项目服务的日常考核和年终考核，自 2023 年起，各街镇主要根据区民政局构建的“八度空间”片区效能评估指标体系进

行统一的考核，为保证运营商的服务质量，部分街道会单独对运营商的完成情况进行考核，根据考核结果进行支付项目尾款。

⑤考核结果应用

各街镇根据服务考核结果，支付合同尾款，对于未通过考核的服务供应商，将在下一年进行更换服务供应商。

具体项目实施管理流程如下图所示：

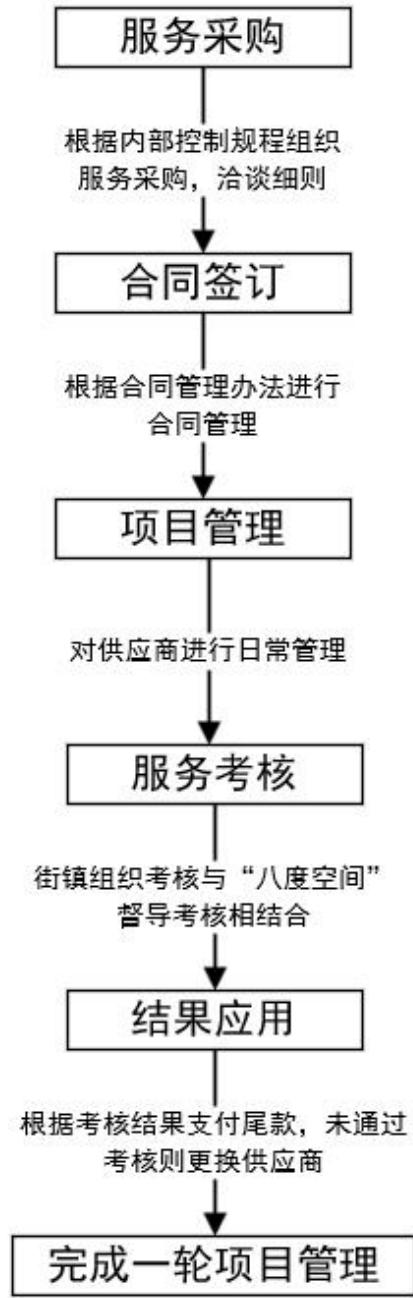


图 2 项目运营实施管理流程图

(3) 项目运营管理

项目的运营管理过程整体遵循区民政局发布的“八度空间”片区效能评估指标体系，从空间布局上，各街镇的片区整体依据八度空间配置了爱心益空间、党群家空间、共享悦

空间、动感跃空间、心邻趣空间、乐享食空间、适老宜空间、亲子乐空间。项目运营商主要依据八项主要内容进行日常运营，通过对各街镇提供的资料文献进行总结，本项目的运营管理主要可以归纳为走访调研、基础运营、参观接待、档案工作、平台建设、队伍建设、项目宣传和其他工作。

①走访调研：对片区覆盖的居民区进行走访，对接社区需求与资源，丰富三张清单，扩大片区知名度。挖掘社区疑难杂症，培育“社区议事形态”，为社区发展助力。在片区运营期间，持续针对周边居民进行不定期的线上及线下调研，了解居民需求，并在运营过程中持续进行需求征集，保证片区的服务“为民所需”。

②基础运营：对场馆进行日常管理，保证活动场所的秩序，进行风险管理、设备设施管理；为社区居民提供日间娱乐服务、接待、参访服务工作，并制定场地运营管理制度。保证片区中心的设备设施的正常使用与维护，并制定场地使用预约及登记制度、场地使用规范等。同时因地因情延长服务时间，开展夜间服务，充分发挥社会综合服务设施的基本阵地功能，提供红色影片展播、图书阅览、青少年自习室、瑜伽舞蹈等综合便民服务，进一步满足居民多样化日常需求，持续优化党群服务社区活动体验，与社区居民一同邂逅党群服务“夜生活”。

③参观接待：配合街镇完成接待、参观讲解等服务，在满足到访人员基本诉求的基础上，提升片区的知晓度。

④档案工作：根据片区空间管理要求，实施规范化的档

案工作。将日常活动、会议、参观接待等的现场照片、简报、签到表等资料整理并归档。

⑤其他工作：每周片区负责人参与机构例会；每月与街镇相关工作人员召开例会，总结上个月工作，安排下个月的活动与工作。

⑥平台建设：运营期间，充分利用街镇内的企业、商户资源，结合片区运营商枢纽平台作用，整合资源，链接资源，发挥资源优势，丰富片区中心的活动内涵。

⑦队伍建设：根据片区的实际运营情况，孵化培育志愿者服务团队，长期走访、招募、挖掘各个领域热心、有能力的志愿者，培养核心骨干和团队参与社区服务。在现有社群基础上，进一步深化运营，根据苑小区人群构成特点，加强对社区老人、亲子家庭配给服务的同时，根据运营需求，稳定线下服务、扩大线上社群运营，保证社群的活跃及有效性。进一步深化现有公益社团和自治团队，打造品牌社团，通过专题版块提升知名度。

⑧项目宣传：积极挖掘及宣传运营过程中的服务亮点、品牌活动，提升服务宣传覆盖度，从而进一步推广片区运营效能，提升片区宣传度。

（四）资金安排及使用情况

1.项目资金来源

本项目资金来源为区级一般公共预算。

2.近五年全区预算编制与执行情况

2019年至2023年全区公共服务设施运行经费年初预算

从 7188.97 万元下降至 6800.21 万元，预算调整数从 1566.91 万元下降至 274.58 万元；近五年预算调整率分别为 -20.42%、-14.13%、-8.60%、-11.90% 以及 -3.82%，2019 年在项目初运行时整体预算调整率较高，主要原因是公共服务设施运行片区重新划分整合，对项目范围尚不清晰明确，导致整体预算调整幅度较大，且近五年项目预算调整率逐渐下降，对于项目整体预算安排的准确性逐年提升。

近五年预算执行率分别为 94.04%、92.59%、96.99%、99.38%、98.35%，近五年预算执行率整体处于上涨，各项目单位对于项目资金的安排合理性逐步提升。

具体预算及执行情况如下表所示：

表 1-4-1 项目近五年预算及执行情况表

单位：万元

年份	年初预算数	预算调整	预算调整率	预算执行数	执行率	相较于上一年增长率
2023	7,188.97	6,914.39	-3.82%	6,800.21	98.35%	16.95%
2022	7,146.50	6,296.22	-11.90%	5,814.63	99.38%	-13.55%
2021	7,641.21	6,984.03	-8.60%	6,726.26	96.99%	26.40%
2020	7,615.17	6,539.00	-14.13%	5,321.21	92.59%	-7.36%
2019	7,674.97	6,108.06	-20.42%	5,744.24	94.04%	

分析小组通过梳理项目范围内 10 个街镇近五年的实际支出情况发现，受各单位管理机制、服务内容、运行方式，以及设施建设形式等因素影响，各街镇对于公共服务设施运行经费的列支范围有较大区别，经梳理各街镇涉及共性费用五项，分别为租赁费、第三方运营费、物业管理费、公用事业费以及维修维护费，故本次成本预算绩效分析将剔除购买设备、设施的改造修缮、工程性维修等个性支出内容，同时由于宝宝屋为教育条线专项管理、为老服务中心、长者食堂

为民政条线专项管理，故为提升对比分析结果的可用性和有效性，剔除项目个性服务内容和非公共服务设施日常运行相关的经费，仅对涉及共性运行服务内容进行分析，最终筛选形成第三方运营费（日常运营，不含宝宝屋、为老服务等功能运营）、物业管理费、维修维护费、公用事业费和租赁费五项共性内容。各项目单位共性内容和个性内容具体内容如下表所示：

表 1-4-2 项目共性个性支出内容具体明细表

费用类别	费用构成	具体内容
共性内容	第三方运营费用	用于设施主体日常运营部分购买第三方供应商支出成本
	租赁费	公共服务设施运行场地支出的租赁费
	物业管理费	公共服务设施需要的保洁、保安以及保绿的费用
	公用事业费	设施在运行过程中产生的电费、水费、网费、燃气费、话费
	维修维护费	设施维修、设备维修、空调维修、电梯维修、零星维修等维修产生的经费。
个性内容		购买设备、设施的改造修缮、工程性维修等费用支出

根据各项费用具体明细将 2019 年至 2023 年的数据进行重分类整理，核算项目单位在公共服务设施运行过程中，在共性实施内容上产生的财政支出。整体来看 2023 年项目共性内容实际执行资金 5320.61 万元，主要受片区数量增加、各项费逐年上涨等因素导致。具体在成本核算分析中进行说明。各项具体资金明细重分类后如下表所示：

表 1-4-3 项目共性与个性项目支出表

单位：万元

分档	费用构成	2023	2022	2021	2020	2019
街道	租赁费	1559.63	1516.88	1846.53	1240.35	1283.24
	第三方运营费	992.13	973.48	1075.74	1071.17	669.48
	物业管理费	765.16	707.84	632.4	601.29	400.55
	公用事业费	302.31	206.38	259.09	198.51	154.25
	维修维护费	59.1	55.66	33.51	28.03	21.49
	个性内容支出	1120.25	413.06	700.05	528.7	1666.57
镇	租赁费	588.12	573.08	570.23	567.76	560.43

	第三方运营费	330.42	274.47	278.18	241.2	149.42
	物业管理费	458.32	456.45	584.07	344.02	310.23
	公用事业费	192.78	182.31	211.49	138.49	154.25
	维修维护费	72.64	92.02	48.63	61.47	21.49
	个性内容支出	359.35	363	486.34	300.22	352.84
	共性小计	5320.61	5038.57	5539.87	4492.29	3724.83
	个性小计	1479.6	776.06	1186.39	828.92	2019.41
	总计	6800.21	5814.63	6726.26	5321.21	5744.24

分析小组将根据五项共性实施项目分别研究项目整体财政支出情况，其中，以上五项共性项目中，有三项费用是各项目单位自行承担，分别为租赁费、公用事业费以及维修维护费，其余两项为政府购买第三方服务，分别为第三方运营费以及物业管理费，2019年至2023年政府购买服务合同情况具体如下所示：

合同执行情况

此部分总结公共服务设施为维持主体场地的日常运营签订专业第三方运营合同，以及仅包含保安、保洁和保绿在内的物业管理费合同执行情况。

(1) 第三方运营

公共服务设施运行共性主体设施的日常运营部分，因此此部分第三方运营中的有关日常运营的合同执行情况。

①长风新村街道共两个片区，2023年两个片区均签订第三方整体运营合同，按照合同约定分两次付款。截止2024年6月，合同金额已全部支付。

②曹杨新村街道共三个片区，其中梅岭南片区签订1份日常运营合同；武宁片区共签订1份日常运营合同；按照合同约定均分三次支付。截止2024年6月，合同金额已全部支付。

③石泉路街道共三个片区，2023年三个片区均签订第三方整体运营合同，按照合同约定分三次支付。截止2024年6月，合同金额已全部支付。

④长寿路街道共三个片区，其中胶州片区共签订1份日常运营合同；宜昌片区共签订1份日常运营合同，东新片区（包含凯旋片区）共签订2份日常运营；合同均为分三次支付。截止2024年6月，合同金额已全部支付。

⑤宜川路街道共两个片区，均签订第三方整体运营合同，按照合同约定分三次支付。截止2024年6月，合同金额已全部支付。

⑥甘泉路街道共两个片区，2023年两个片区均签订第三方整体运营合同，按照合同约定分两次付款。截止2024年6月，合同金额已全部支付。

⑦万里街道共三个片区，2023年三个片区均签订第三方整体运营合同，按照合同约定分五次支付。截止2024年6月，合同金额已全部支付。

⑧真如镇街道共四个片区，2023年三个片区均签订第三方整体运营合同，按照合同约定分四次付款。截止2024年6月，合同金额已全部支付。

⑨桃浦镇共四个片区均签订第三方整体运营合同，截止2024年6月，合同金额已全部支付。

⑩长征镇共五个片区，2023年五个片区均签订第三方整体运营合同，按照合同约定分三次支付。截止2024年6月，合同金额已全部支付。

具体支付合同信息及支付方式详见附表。

表 1-4-4 近五年第三方日常运营执行情况表

单位：万元

所属街道	合同数量	执行情况	2023年	2022年	2021年	2020年	2019年
长风新村街道	2.00	按照合同约定支付	80.84	38.95	42.90	48.50	48.50
曹杨新村街道	2.00	按照合同约定支付	25.00	36.12	59.12	70.83	23.00
石泉路街道	3.00	按照合同约定支付	148.94	94.88	149.54	259.63	177.24
长寿路街道	4.00	按照合同约定支付	190.00	140.00	154.78	147.62	119.73
宜川路街道	2.00	按照合同约定支付	129.90	129.94	99.61	44.90	14.80
甘泉路街道	2.00	按照合同约定支付	177.26	141.56	150.30	95.54	76.97
万里街道	3.00	按照合同约定支付	106.12	83.65	77.08	61.29	87.14
真如镇街道	4.00	按照合同约定支付	419.17	443.40	447.89	500.73	84.70
长征镇	5.00	按照合同约定支付	236.00	236.00	206.00	169.50	115.00
桃浦镇	2.00	按照合同约定支付	95.99	91.81	86.96	91.15	-
合计			1,609.22	1,436.30	1,424.31	1,489.68	747.08

(2) 物业管理费

①曹杨新村街道共三个片区，其中仅武宁片签订物业管理合同，包括保安、保洁以及物业管理服务，其中保安和保洁服务支付方式为月结，物业管理服务支付方式为每季度支付一次，截止 2024 年 6 月，合同金额已全部支付。

②石泉路街道共三个片区，2023 年三个片区共同签订一份物业管理合同，按照合同约定分三次支付。截止 2024 年 6 月，合同金额已全部支付。

③甘泉路街道共两个片区，2023 年两个片区均签订物业管理合同，按照合同约定分五期支付。截止 2024 年 6 月，合同金额已全部支付。

④真如镇街道共四个片区，其中两个片区 2023 年签订物业管理合同，其中真光片区物业管理合同中包含保安及保洁两个子合同，支付方式均按照合同约定分三次支付，截止 2024 年 6 月，合同金额已全部支付。

⑤桃浦镇共四个片区，四个片区均签订绿植维护服务合

同，此外东部片区签订物业管理运营合同，支付方式均按照合同约定分两次支付，截止 2024 年 6 月，合同金额已全部支付。

⑥长征镇共五个片区，2023 年五个片区均签订物业管理合同，包含保安保洁服务及绿植维护服务，支付方式按照合同约定分三次付款，合同金额已全部支付。

表 1-4-5 近五年各街镇物业管理费执行情况表

单位：万元

所属街道	合同数量	执行情况	2023年	2022年	2021年	2020年	2019年
长风新村街道	-	-	-	-	-	-	-
曹杨新村街道	3.00	按照合同约定支付	57.26	57.26	55.40	-	1.77
石泉路街道	1.00	按照合同约定支付	67.61	67.61	67.61	78.97	84.38
长寿路街道	-	-	-	-	-	-	-
宜川路街道	-	-	-	-	-	-	-
甘泉路街道	2.00	按照合同约定支付	188.40	187.96	187.96	160.85	161.81
万里街道	1.00	按照合同约定支付	-	-	-	6.50	-
真如镇街道	2.00	按照合同约定支付	57.73	57.60	58.43	57.84	34.36
长征镇	10.00	按照合同约定支付	276.00	265.00	260.05	46.00	-
桃浦镇	2.00	按照合同约定支付	345.92	350.33	343.73	236.08	232.74
合计	-	-	1,007.92	996.77	983.63	586.24	515.06

（五）项目绩效目标

1. 项目绩效目标申报情况

本项目的绩效目标主要为各街镇根据自身情况进行设置，通过对各街镇的绩效目标表进行总结归纳，本项目的总目标和年度目标如下：

（1）总目标：落实人民城市理念，围绕十五分钟生活圈建设，推动片区（中心）可持续发展，以片区（中心）为

载体，加强城市精细化管理和社区自治共治，优化各项服务功能，整合资源，服务下沉，关注公共服务，了解百姓实际需求，探索优化服务模式，把服务落到居民身边，为群众提供更加优质高效的服务，不断提升群众满意度、幸福感，进一步完善“家门口”公共服务体系，提升服务效能。

(2) 年度目标：完成年度经费的支付，保障片区日常运营、功能点位运营、物业管理等方面的正常运行，为社区居民提供为老服务、亲子服务、健康养生、公益便民、党群党建、体育健身、文化休闲等多样化的活动，完善活动年龄覆盖率，提高片区影响力。

2.项目绩效目标完善情况

评价小组结合项目实际情况，通过收集和查阅相关政策、文献，了解项目概况，并与各街镇进行充分沟通后，对绩效目标进行了修改完善，完善后确定的绩效目标表如下：

表 1-4-7 完善后绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	标杆值来源
产出指标	数量指标	公共服务设施数量	8个街道+2个镇，31个片区	相关法律法规
		主题活动开展完成率	全年市、区两级公共文化配送文艺指导不少于6万课时，配送文艺演出不少于5000场，配送艺术导赏、展览展示、特色活动等不少于10000场。	合同约定、实施方案
		讲座课程开展完成率	100%	合同约定、实施方案
		日常运营计划完成率	100%	合同约定、实施方案
		物业管理计划完成率	100%	合同约定、实施方案
		运维、维修、维保工作完成情况	100%	合同约定、实施方案
	质量指标	主题活动开展合格率	100%	相关法律法规

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	标杆值来源
效益指标		日常运营合格率	100%	相关法律法规
		物业管理合格率	100%	相关法律法规
		运维、维修、维保合格率	100%	档案保管制度
	时效指标	日常运营管理及时性	及时	合同约定、实施方案
		保洁服务及时性	每日工作时长 10—12 小时，公共区域每 2 小时打扫 1 次	合同约定、实施方案
		保安服务及时性	白班八点至二十点十二小时，每小时一班。	合同约定、实施方案
		绿化租摆养护及时性	每周安排养护人员固定养护 1—2 次；约每月进行一次不良绿化的调换	合同约定、实施方案
		运维、维修、维保及时性	及时	相关法律法规
	社会效益	居民精神文化生活丰富程度	98%	满意度调查
		项目参与度	98%	满意度调查
		居民治理参与度	98%	满意度调查
		资源融合度	98%	合同约定、实施方案
		运营方专业度	98%	满意度调查
	可持续影响指标	可持续性发展	健全	问卷分析、访谈
		长效管理制度健全性	健全	问卷分析、访谈
	满意度指标	部门内部人员满意度	≥98%	满意度调查
		居民对服务运行整体满意程度	≥98%	满意度调查

二、绩效评价工作开展情况

(一) 绩效评价目的和依据

1. 绩效评价目的

为了加强财政支出管理，发挥财政资金对各街道公共服务运行项目的支撑保障作用。通过对本项目的财政资金使用情况、项目计划与实际采购情况、项目管理和内部控制

制度执行情况以及项目预期目标实现程度运用财政支出绩效评价的原理对项目的经济性、效率性、效益性等方面进行多方位综合评价，发现问题以提出改进意见与建议，总结经验以推动后续项目决策和管理的改进与完善，提升财政资金使用效益与管理水平。

2.绩效评价依据

(1) 绩效依据相关文件

- ①《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）；
- ②关于印发《项目支出绩效评价管理办法》的通知（财预〔2020〕10号）；
- ③《关于贯彻落实〈中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167号）；
- ④上海市财政局《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）；
- ⑤上海市财政局《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）；
- ⑥《中共上海市委上海市人民政府关于我市全面实施预算绩效管理的实施意见》（沪委发〔2019〕12号）；
- ⑦《上海市市级财政项目成本预算绩效分析操作指引（试行）》；沪财绩〔2024〕7号
- ⑧《上海市普陀区加强成本预算绩效管理的实施方案》（普府〔2024〕51号）

(2) 分析对象依据相关文件

①上海市普陀区8个街道+2个镇各单位预算编制及项目立项、实施方案、工作计划及总结、管理流程、督查考核相关文件

②本项目近五年预算申报、调整及执行情况

③各预算单位项目相关管理、内控及财务制度

④近五年供应商投标文件、合同、资质证明等

⑤近五年供应商的业务台账数据、工作方案、工作总结等

⑥其他项目相关的资料数据

(二) 评价对象、范围和时段

1. 评价对象

此次评价对象为2023年普陀区公共服务设施运行经费项目，包含项目政府购买服务流程、项目完成情况及预算执行情况、对项目管理及服务完成质量考核情况。

2. 评价时段

本次评价时间段为2023年1月1日至2023年12月31日。

3. 评价范围

本次评价范围为2023年普陀区公共服务设施运行项目经费，包含全区8个街道，2个镇，共计31个片区，包括公共服务设施运行经费的绩效目标与发展规划的适应性、财政资金使用情况（保障街道辖区内片区基本运行的管理运营费用、包括物业管理服务、公共事业费用、维修维保费用及房租费用等支出）、财务管理状况和资产配置、处置及其收益

管理情况，为加强管理所制定的相关制度和采取措施以及绩效目标实现程度等。

（三）分析原则

绩效评价应当遵循以下基本原则：

1.科学规范。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

2.公正公开。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

3.分级分类。绩效评价由各级财政部门、部门（单位）根据评价对象的特点，分类组织实施。

4.绩效相关。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

（四）评价程序和方式

本次绩效评价工作分为准备、实施、分析总结三个阶段，工作程序详见下图 2-1。

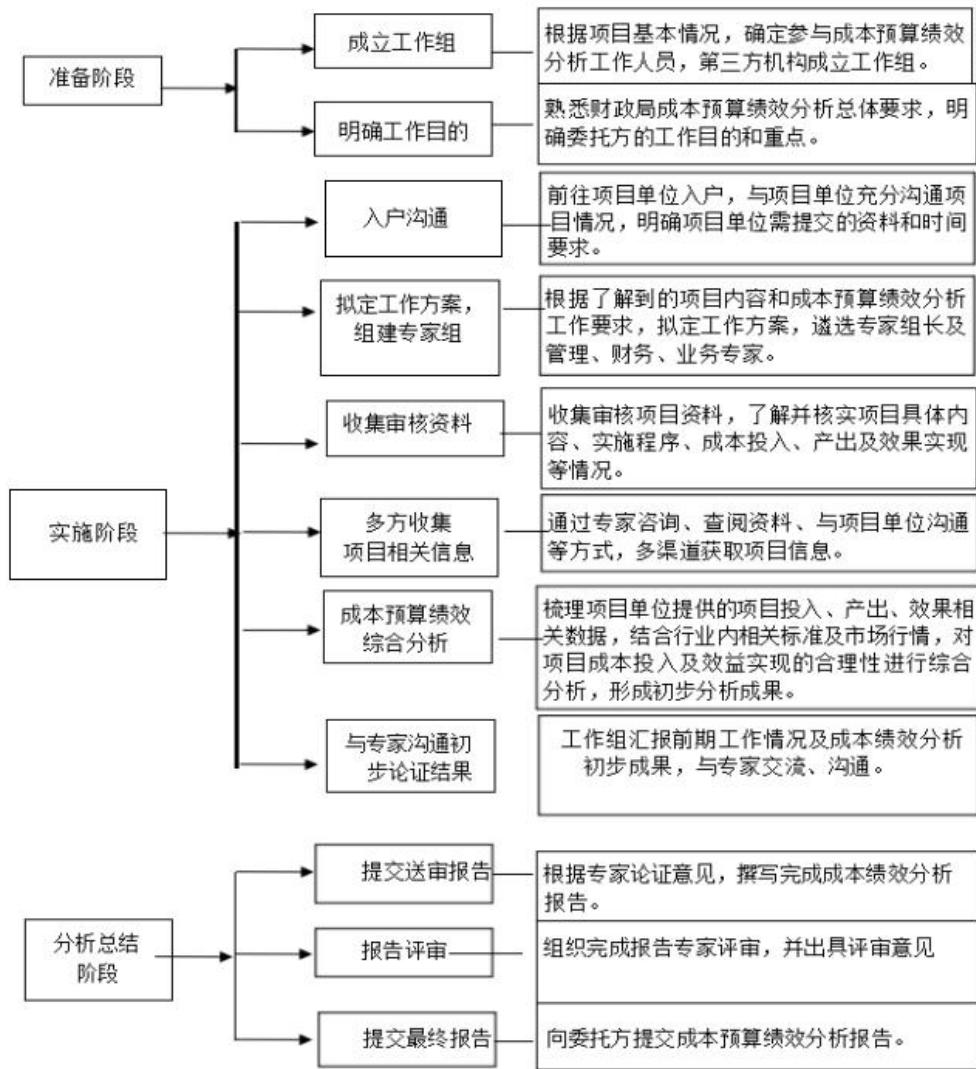


图 2-1：绩效评价工作程序

绩效评价方式包括查阅资料、抽样调研、数据采集、对比分析、专家咨询与论证等。

1. 查阅资料

为了解项目情况，工作组向项目单位收集项目立项背景、实施程序、资金投入、过程管理、效果实现等方面的资料。同时，通过网络查阅、专家咨询等多种途径，查阅了国家、上海市的相关政策要求及行业标准，以及其他区县的做法。

2. 抽样调研

基于对项目内容的初步了解及分析投入产出效益的工

作要求，工作组设计了《项目成本预算绩效分析工作数据采集表》，对项目实施单位开展现场调研工作，了解项目实施流程、成本构成、会计核算方法、历年资金支出情况、项目开展情况、项目实施效益等内容，通过剔除不合理内容，添加更有效信息的方式对信息采集表进行修正、丰富和完善。

3.数据采集

工作组将修正后的信息采集表下发给有关单位填写，并收集 2019 年至 2023 年项目的成本构成等情况。

4.对比分析

基于所收集的运行成本等基础信息，结合行业标准、市场行情、专家经验等信息，对项目现行标准及成本投入合理性进行综合分析。

5.专家咨询与论证

工作组通过电话、微信等多种方式与有关专家探讨项目情况，对初步分析成果进行研讨论证。

(五) 评价方法及等级

根据项目特点，结合《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩[2020]6 号文）及普陀区绩效预算管理的相关要求，本次绩效评价秉承科学规范、公平公正、分级分类、绩效相关等原则，按照“项目决策 - 项目过程 - 项目产出 - 项目效益”的绩效逻辑路径，在明确评价范围、项目目标、评价方法的基础上，制定科学的绩效评价指标体系，从绩效角度对项目的整体情况进行合理、客观地评价。

本次绩效评价选用的主要评价方法如下：

1.因素分析法

用于评价项目管理类指标，对项目管理中发现的不足进行因素分析，发现相关的内外因素，追溯问题产生的原因，明确责任归属，为后续纠偏完善提供参考；

2.比较法

对本项目中计划指标与实际指标、管理规定及实际执行、历史数据与当年数据进行考察、比较，寻找其异同，以进行评价；

3.核查法

对项目所有的业务资料及财务资料进行核查，分析完整性、合规性、合理性；

4.逻辑分析法

逻辑分析法是指通过逻辑推理，将设定条件与各种可能产生的结果相关性分析来寻找各指标之间内在的联系，并借以找出财政资金投入与产出的效果之间内在联系的一种方法；

5.公众评判法

对项目相关方进行问卷、访谈、座谈会等形式的社会调研，了解其对项目的看法和建议，分析其对项目的满意度，用以直接反映项目的现实状况和具体效果。

本次绩效评分体系总分设置为 100 分，等级划分为四档：90（含） - 100 分为优、80（含） - 90 分为良、60（含） - 80 分为中、60 分以下为差。

(六) 评价指标体系

1. 指标整体框架说明

指标体系整体框架由 4 大类，4 项一级指标、14 项二级指标、31 项三级指标组成。

第一大类项目决策占权重分 18 分，从项目立项、项目目标、项目投入三个方面进行考察。

第二大类项目过程占权重分 18 分，从资金管理、项目实施两个方面进行考察。

第三大类项目产出占权重分 30 分，从项目产出数量、质量、时效三个方面进行考察。

第四大类项目效益占权重分 34 分，从项目实施的社会效益、可持续发展和满意度三个方面进行考察。

2. 指标评价标准解释

(1) 绩效标准

本报告评价指标体系中各指标的权重由评价组根据绩效评价原理和评价需求、《关于印发<上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）>的通知》（沪财绩[2020]6 号），在调研基础上依据指标的重要性设计，并经过专家论证最终确定。

(2) 评价标准

本方案的评价标准是依据绩效评价基本原理，分别按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。

对于定性指标，一般通过问卷采集相关数据，在实施过程中运用等级描述法进行考核，通过设置五级标准来显示该

指标认可度的差异。在定量评价指标体系中，各指标的评价基准值是衡量该项指标是否符合生产基本要求的评价基准，并通过公式等方式予以量化。

表2-6-1：指标评价体系表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	标杆值	权重	底稿
A 项目决策	A1 项目立项	A11 项目立项依据充分性	考察项目与实施单位的职责是否密切相关。立项是否有充分的依据，是否符合国家、本市、本区的政策要求。	指标标杆值：项目以各街镇预算或资金申请或批复文件为依据。 指标标杆值依据：①是否符合国家、上海市、普陀区三级相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策； ②是否与项目实施单位职责相吻合。 指标评分细则：符合所有条件得满分，缺失一项扣1分，扣完为止。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	充分	2	A11
		A12 项目立项规范性	考察项目的申请、设立过程是否符合相关要求，是否进行了可行性和必要性研究、风险评估、专家论证、集体决策等程序，用以反映和考核项目立项的规范情况。	指标标杆值：项目以立项文件和项目通过购买服务的决策文件为依据。 指标标杆值依据：①项目是否按照规定的程序进行设立申请；②所提交的申请文件、材料是否符合相关要求； 指标评分细则：符合所有条件得满分，缺失一项扣1分，扣完为止。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	规范	2	A12

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	标杆值	权重	底稿
A2 项目目标		A21 绩效目标合理性	考察绩效目标制定的依据是否充分，是否符合客观实际。用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	<p>指标标杆值： 绩效目标设置科学合理 指标标杆值依据：①绩效目标是否反映项目资金覆盖的内容；②项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；③绩效目标与相应预算的关联性；④绩效目标完整反映项目实际的长短期效益。</p> <p>指标评分细则： 符合所有条件得满分，缺失一项扣1分，扣完为止。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。</p>	合理	4	A21
		A22 绩效目标明确性	用以反映绩效目标是否明确，是否细化为数量、质量、时效、效果目标，且通过清晰、细化、可衡量的目标值予以体现。	<p>指标标杆值：所有绩效目标设置明确； 指标标杆值依据：绩效指标清晰、细化、可衡量为最优，表明项目绩效目标合理。</p> <p>指标评分细则：①绩效目标细化分解为数量、质量、时效、效果目标；②通过清晰、可衡量的目标值予以体现绩效目标。符合所有条件得满分，缺失一项扣2分，扣完为止。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。</p>	明确	4	A22
A3 项目投入		A31 预算编制合理性	用以反映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。	<p>指标标杆值：内容划分合理，概预算编制过程中有依据。 指标标杆值依据：①预算编制是否经过科学论证；②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；③预算编制是否细化到片区和费用类型；④是否与预算确定的项目资金量相匹配。</p> <p>指标评分细则：符合以上4点得满分，缺失1项扣1分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。</p>	合理	4	A31

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	标杆值	权重	底稿
		A32 资金分配合理性	用以反映项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	指标标杆值：资金分配依据充分，分配额度合理 指标标杆值依据：①预算资金分配依据是否充分；②资金分配额度是否合理，与项目单位实际是否相适应。 指标评分细则：符合以上2点得满分，缺失1项扣1分。 全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	合理	2	A32
B 过程	B1 资金管理	B11 资金管理制度健全性	考察项目的资金管理制度是否健全，必要的财务管理制度包括：专款专用制度、付款审批制度、专项资金管理办法等	指标标杆值：财务管理制度健全； 指标标杆值依据：①具备相应的资金管理制度；②资金管理制度内容细致健全，具备可执行性 指标评分细则：符合以上2点得满分，缺失1项扣1分。 全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	健全	2	B11
		B12 资金使用合规性	考察项目是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况	指标标杆值：符合资金使用用途、与工作任务匹配。指标标杆值依据：①符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；②资金的拨付有完整的审批程序和手续；③符合项目预算批复或合同规定的用途；④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况； 指标评分细则：符合以上四点得满分，有一项不符扣25%权重分，扣完为止。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	合规	4	B12
		B13 预算执行率	考察项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况	指标标杆值：预算执行率100%； 指标评分方式：预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%，执行率≥95%，得满分；60%-95%按比率*权重计算得分；<60%不得分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	100%	2	B13

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	标杆值	权重	底稿
	B2 组织实施	B21 业务管理制度健全性	项目实施单位业务管理制度是否健全，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	指标标杆值：业务管理制度健全； 指标标杆值依据：①街镇层面是否已制定或具有对片区和供应商的相应业务管理监督制度；②服务供应商是否制定或具有相应的业务管理制度； 指标评分细则：符合以上2点得满分，缺失1项扣2分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	健全	4	B21
		B22 制度执行有效性	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	指标标杆值：业务管理制度执行有效； 指标标杆值依据：①项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位；②街镇是否定期对服务供应商进行考核监督，且存在文档留底作为依据；③片区相关文件档案管理规范，文档留底妥当。 指标评分细则：以上三点各2分，全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	有效	6	B22
C 产出指标	C1 数量指标	C11 活动开展完成率	本指标考察各街镇主题活动开展完成情况，以各街镇主题活动开展台账为计算依据；	指标标杆值：开展完成率100%； 评分依据：以各街镇主题活动台账为计算依据； 指标评分细则：服务完成率=实际服务次数/应服务次数； 本项分值=服务完成率*权重。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	100%	2	C11
		C12 日常运营计划完成率	本指标考察各街镇日常运营完成情况，以各街镇日常运营台账为计算依据；	指标标杆值：完成率100%； 评分依据：以各街镇日常运营计划和运营台账为计算依据； 指标评分细则：计划完成率=实际运营完成数/计划运营完成数； 本项分值=计划完成率*权重。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	100%	2	C12

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	标杆值	权重	底稿
C2 质量指标		C13 物业管理计划完成率	本指标考察各街镇物业管理完成情况，以各街镇物业管理台账为计算依据；	指标标杆值：完成率 100%; 评分依据：以各街镇物业计划和运营台账为计算依据； 指标评分细则：计划完成率=实际运营完成数/计划运营完成数；本项分值=计划完成率*权重。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	100%	2	C13
		C14 运维、维修、维保工作完成情况	本指标考察各街镇运维、维修、维保工作完成情况，以各街镇运维、维修、维保工作台账为计算依据；	指标标杆值：工作完成率 100%; 评分依据：以各街镇运维、维修、维保计划和运维、维修、维保台账为计算依据； 指标评分细则：工作完成率=实际运营完成数/计划运营完成数；本项分值=工作完成率*权重。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	100%	2	C14
		C21 主题活动开展合格率	本指标考察各街镇主题活动开展工作完成质量，以各街镇主题活动开展工作台账及考核情况为计算依据；	指标标杆值：服务合格，无投诉； 评分依据：以各街镇服务评价和投诉情况为依据； 指标评分细则：服务考核合格且无投诉，则本项得分，否则不得分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	服务合格，无投诉	4	C21
		C21 保洁服务合格率	本指标考察各街镇保洁服务工作完成质量，以各街镇保洁服务工作台账及考核情况为计算依据；	指标标杆值：服务合格，无投诉； 评分依据：以各街镇服务评价和投诉情况为依据； 指标评分细则：服务考核合格且无投诉，则本项得分，否则不得分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	服务合格，无投诉	2	C21

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	标杆值	权重	底稿
		C22 保安服务合格率	本指标考察各街镇保安服务工作完成质量，以各街镇保安服务工作台账及考核情况为计算依据；	指标标杆值：服务合格，无投诉； 评分依据：以各街镇服务评价和投诉情况为依据； 指标评分细则：服务考核合格且无投诉，则本项得分，否则不得分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	服务合格，无投诉	2	C22
		C23 绿化租摆养护合格率	本指标考察各街镇绿化租摆养护工作完成质量，以各街镇绿化租摆养护工作台账及考核情况为计算依据；	指标标杆值：服务合格，无投诉； 评分依据：以各街镇服务评价和投诉情况为依据； 指标评分细则：服务考核合格且无投诉，则本项得分，否则不得分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	服务合格，无投诉	2	C23
		C26 运维、维修、维保合格率	本指标考察各街镇运维、维修、维保工作完成质量，以各街镇运维、维修、维保工作台账及考核情况为计算依据；	指标标杆值：服务合格，无投诉； 评分依据：以各街镇服务评价和投诉情况为依据； 指标评分细则：服务考核合格且无投诉，则本项得分，否则不得分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	服务合格，无投诉	2	C26
	C3 时效指标	C31 日常运营管理及时性	本指标考察各街镇日常运营工作完成及时性，以各街镇日常运营工作台账及考核情况为计算依据；	指标标杆值：及时； 评分依据：以各街镇服务考核情况为计算依据； 指标评分细则：考核结果均为及时，本项得满分，存在不及时的考核结果，则本项不得分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	及时	2	C31

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	标杆值	权重	底稿
		C32 保洁服务及时性	本指标考察各街镇保洁服务工作完成及时性，以各街镇保洁服务工作台账及考核情况为计算依据；	指标标杆值：及时； 评分依据：以各街镇服务考核情况为计算依据； 指标评分细则：考核结果均为及时，本项得满分，存在不及时的考核结果，则本项不得分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	及时	2	C32
		C33 保安服务及时性	本指标考察各街镇保安服务工作完成及时性，以各街镇保安服务工作台账及考核情况为计算依据；	指标标杆值：及时； 评分依据：以各街镇服务考核情况为计算依据； 指标评分细则：考核结果均为及时，本项得满分，存在不及时的考核结果，则本项不得分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	及时	2	C33
		C34 绿化租摆养护及时性	本指标考察各街镇绿化租摆养护工作完成及时性，以各街镇绿化租摆养护工作台账及考核情况为计算依据；	指标标杆值：及时； 评分依据：以各街镇服务考核情况为计算依据； 指标评分细则：考核结果均为及时，本项得满分，存在不及时的考核结果，则本项不得分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	及时	2	C34
		C35 运维、维修、维保及时性	本指标考察各街镇运维、维修、维保工作完成及时性，以各街镇运维、维修、维保工作台账及考核情况为计算依据；	指标标杆值：及时； 评分依据：以各街镇服务考核情况为计算依据； 指标评分细则：考核结果均为及时，本项得满分，存在不及时的考核结果，则本项不得分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	及时	2	C35

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	标杆值	权重	底稿
D 效益指标	D1 社会效益	D11 提升居民精神文化生活丰富程度	本指标考察居民是否感觉精神文化生活方面变得更加丰富多彩，以满意度调查为依据；	指标标杆值：≥98%； 指标标杆值依据：部门内部人员、市民对居民精神文化生活丰富程度提升的认可程度； 计算公式：得分=【（选择“非常认可”样本数*5+“比较认可”样本数*4+“基本认可”样本数*3+“不太认可”样本数*2+“非常不认可”样本数*1）/（总样本数*5）】*100%*权重；	98%	4	D11
		D12 项目参与度	本指标考察群众对于项目的参与程度，以居民满意度调查为依据；	指标标杆值：≥98%； 指标标杆值依据：部门内部人员对项目参与度较高的认可程度； 计算公式：得分=【（选择“非常认可”样本数*5+“比较认可”样本数*4+“基本认可”样本数*3+“不太认可”样本数*2+“非常不认可”样本数*1）/（总样本数*5）】*100%*权重；	98%	2	D12
		D13 资源融合度	本指标考察第三方服务供应商进行日常运营时，对于部门内部人员对各方资源的融合认可程度为依据；	指标标杆值：≥98%； 指标标杆值依据：部门内部人员对资源融合度较高的认可程度； 计算公式：得分=【（选择“非常认可”样本数*5+“比较认可”样本数*4+“基本认可”样本数*3+“不太认可”样本数*2+“非常不认可”样本数*1）/（总样本数*5）】*100%*权重；	98%	2	D13

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	标杆值	权重	底稿
D2 可持续影响指标		D14 运营方专业度	本指标考察群众对于第三方运营商专业度的评价，以居民满意度调查为依据；	指标标杆值：≥98%； 指标标杆值依据：部门内部人员、市民对专业度较高的认可程度； 计算公式：得分=【（选择“非常认可”样本数*5+“比较认可”样本数*4+“基本认可”样本数*3+“不太认可”样本数*2+“非常不认可”样本数*1）/（总样本数*5）】*100%*权重；	98%	2	D14
		D21 可持续性发展	考察各街镇现有管理制度及运行模式，能否保障日常工作，满足发展需求。	指标标杆值：可持续发展管理制度健全 指标依据：①各街镇制定了可持续性的发展制度和运行模式；②制度和运行模式能保障日常工作，满足发展需求。 评分细则：每项各1分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	健全	2	D21
		D22 长效管理制 度健全性	考察各街镇关于公共服务设施运行的长效运维机制的建设与执行情况，包括：①定期对运营人员进行业务培训；②规范运营台账、物业管理的台账的整理收集；③定期于月度或季度的正式工作汇报和总结并留存相关文件。	指标标杆值：长效管理制度健全 指标依据：①定期督促运营商对运营人员进行业务培训并留档；②规范运营台账、物业管理台账的整理收集；③定期（月度或季度）举行正式的工作汇报和总结并留存相关文件 评分细则：每项各2分。全区指标评分在各街镇得分上取平均值。	健全	6	D22

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	标杆值	权重	底稿
D3 满意度指标	D31 部门内部人员满意度	D31 部门内部人员满意度	考察部门内部人员对项目整体实施的满意度	指标标杆值: > 98%; 指标标杆值依据: 部门内部人员对项目的满意度; 计算公式: 满意度得分=【(选择“非常满意”样本数*5+“比较满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“不太满意”样本数*2+“非常不满意”样本数*1) / (总样本数*5)】*100%*权重;	98%	6	D31
	D32 片区居民对片区服务运行整体满意程度	D32 片区居民对片区服务运行整体满意程度	考察片区内居民对项目整体实施的满意度	指标标杆值: > 98%; 指标标杆值依据: 市民对公共服务设施运行的满意度; 计算公式: 满意度得分=【(选择“非常满意”样本数*5+“比较满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“不太满意”样本数*2+“非常不满意”样本数*1) / (总样本数*5)】*100%*权重;	98%	10	D32
总计					100	/	

(七) 评价关注点

通过与项目单位及普陀区财政局进行深入的沟通，以及对本项目前期调研梳理情况，形成本项目的绩效评价关注点如下：

1. 预算管理方面

关注各街镇在预算编制方面是否科学、是否合理，资金额度与年度目标是否相适应，预算编制是否细化，编制依据是否充分，关注预算编制是否与成本投入机制相匹配。关注各街镇预算调整和执行情况。

2. 绩效管理方面

关注各街镇在公共服务设施运行过程中的产出、效益等指标完成情况，关注片区日常运营的完成情况，包括完成的数量、质量和时效，是否按照合同约定完成服务内容；关注通过委托运营商进行运营后，片区运营的成效和服务对象满意度，关注项目的可持续发展以及长效管理制度健全性。

3. 业务流程方面

关注日常运营、物业管理、保安保洁等业务流程方面是否按照相关规定、法规进行执行。关注政府采购流程合规性以及合同管理的规范性，是否存在优化空间。关注各街镇针对供应商的管理和考核制度、部门内控制度、部门财务制度、档案管理制度。关注片区供应商制定的片区管理制度、内控制度。

(八) 评价组织实施

1. 人员分工

本次绩效评价，由普陀区财政局绩效科牵头，各街镇相关业务、财务人员、供应商相关人员配合提供资料，第三方评价机构对2024年普陀区公共服务设施运行项目进行项目支出重点评价，具体人员配置如下表所示：

表 2-8-1 第三方机构人员配置表

姓名	岗位	项目职务	已获证书	职业经历	项目职责	具体分工
秦媛珂	咨询顾问总监	主评人	注册会计师 CPA、 注册资产评估师 CPV、 中级会计师	已有6年行业从业经历，主管我司上海市多区、重庆市绩效评价工作，近期主管项目（2023年）：闵行区成本绩效分析——公安违法事故车辆项目、公安智能交通项目、司法法律援助项目，闵行区基本公共卫生绩效评价工作、松江区幼儿园绩效评价工作、松江文旅绩效评价、嘉定公安绩效评价等。	项目指导、质量控制、终审	对项目实施进行协调，指导项目正常开展，把控项目质量，对最终项目实施情况进行审核。
王泉	咨询顾问经理	评价撰稿人	初级会计师	已有3年行业从业经历，目前主导我司上海市嘉定区、松江区、奉贤区绩效工作，近期主导项目（2023年）：嘉定公安事前成本绩效评估、松江区幼儿园绩效评价工作、奉贤庄行公路养护项目成本绩效分析等。	项目现场负责人	负责撰写绩效评估方案及报告，调研获取数据，对数据与业务流程进行梳理总结，做好数据复核及底稿附件把关，主导完成绩效评估方案及报告
雷欣桐	咨询顾问（二级）	评估人员	初级会计师	已有3年相关从业经历，目前参与我司闵行区、松江区、嘉定区绩效评价工作。近期主要参与项目闵行区成本绩效分析——公安违法事故车辆项目、松江区幼儿园绩效评价工作、嘉定公安绩效评价工作等。	数据整理分析、撰写方案、报告	负责项目指标梳理和底稿整理工作，对收集数据进行整理分析情况。撰写项目工作方案和评估报告。
简仁杰	咨询顾问（三级）	评估人员	初级会计师	已有3年相关从业经历，目前参与我司闵行区、松江区、嘉定区绩效评价工作。近期	数据整理分析、撰写方案、报告	负责项目指标梳理和底稿整理工作，对收集数据进行整理分析

姓名	岗位	项目职务	已获证书	职业经历	项目职责	具体分工
				主要参与项目闵行区成本绩效分析——公安违法事故车辆项目、松江区幼儿园绩效评价工作、嘉定公安绩效评价工作等。		情况。撰写项目工作方案和评估报告。
张奇峰	上海立信会计金融学院教授	专家 (二审)	/	长期为我司绩效工作提供专家指导	项目指导 (三审)	参与指导事前绩效评估，项目总体把关，负责项目二审

根据《第三方机构预算绩效评估业务监督管理暂行办法》积极实施绩效评估“主评人”制度，从以下方面开展工作，保障项目高质量交付：

- (1) 组织执行国家、上级及部分或单位有关政策、标准和要求的法律法规、方针、政策和制度，对违反这些制度的有责任制止和纠正，制止无效时，提请第三方机构负责人处理。
- (2) 参与业务质量体系的设计以及绩效目标、指标的制定。
- (3) 审定各类绩效评估方法的使用。
- (4) 组织制定并实施项目绩效评估工作的开展。
- (5) 对项目评估中难度较大的问题予以解决。
- (6) 主持技术会议，研究和处理评估中的重大技术问题，负责对重大问题提出技术鉴定和处理方案。7、对评估小组的日常工作给予指导等。
- (7) 同时聘请外部行业专家工作对项目组进行指导，研讨评估项目重点及其关键问题、评议绩效评估指标体系、指导数据获取及调研访谈相关工作。

2.工作安排

一是启动项目重点评价工作，适时召开成员会议，梳理已完成的工作，共同解决推进过程中出现的问题。时间：7月初。

二是深入调研普陀区公共服务设施运行项目的项目立项、项目实施过程、项目产出的基本情况，形成重点评价初步思路，适时组织成员会议讨论，明确本次重点评价的关注点和方向。时间：7月底前完成。

三是以重点评价方案为基础，开展问卷调查、数据分析、综合评价等重点评价分析，形成本次重点评价结果，撰写财政支出项目重点评价报告，组织专家进行方案评审。时间：8月中旬。

四是报告撰写阶段，8月底前完成财政支出项目重点评价报告，结合2025年预算编制工作，将评价结果作为预算安排的重要参考依据。

3.内部控制说明

(1) 内部激励机制

为有效保证项目成员的工作质量与工作效率，我司制定了严格的员工考核标准和明确的奖惩制度。在公司采用的考核制度中，业绩奖金与工作业绩挂钩，主要从专家打分和报告难度系数对员工进行考核，确保员工的工作保质保量地完成。此外，为加强员工学习积极性，把员工报告创新点和绩效知识分享作为业绩考核指标。

(2) 评价过程中的沟通机制

为确保评价活动符合客户要求，保证服务质量，我公司建立了评估沟通机制。本机制要求项目团队在整个评价过程中，做到及时并积极主动与被评价单位沟通。充分的沟通能有效地消除项目团队与单位信息不对称的问题，使评价组了解评价项目的实际情况，在项目开展初期明确前进方向，评价过程中能够有针对性地进行调整，保证项目评价结果反映出项目的真实情况，做出更准确的评价，进而提出合理的改进建议。具体从以下两方面实施：

①积极配合主管单位组织和协调工作

为了统筹时间、控制项目进度可以考虑的方法：项目评价实施初期由主管单位牵头组织项目相关单位和个人以及评价机构参加沟通协调会议，并对相关人员进行必要的知识和技能的培训。

会议的主要内容：其一，主管单位传达项目评价精神；其二，中介机构汇报评价项目整体流程、登记各单位相关负责人联系方式、回答提问、协商项目进度时间安排表（预约前期调研时间）。

②中介机构定期汇报制度

为了控制项目评价整体进度，我司制定的项目评价定期汇报制度，包括外部和内部两个方面，按照重要问题当天汇报和定期汇报制度。

外部汇报：定期向主管部门进行一次项目进展汇报，汇报的形式以主管单位的意见为主。加强与基层单位的沟通，了解他们在项目评价中碰到的困难和最新时间安排情况。

内部汇报：每天报告、每周总结制度。每天向项目负责人重点汇报影响项目进度的难点和项目评价当天工作中的重要问题；每周进行本周总结和下周工作计划。对项目实施过程中碰到的问题，我司会邀请签约专家共同研究解决。

（3）数据采集与复核机制

指标的评价质量取决于数据采集表的内容及数据采集的严谨程度。为得出科学严谨的项目评价结果，公司特建立数据采集机制。通过真实的数据反映项目绩效，做到“用事实说话”。在资料采集清单设计上，采集数据与被评价项目相关负责人反复沟通，确保数据的可获得性。在取数环节，数据采集表应由团队的工作人员指导被调研对象进行填写，对于可能存在疑问的数据，必要时通过多种渠道对同一数据采集，并进行核对。数据复核由评价组的工作人员对项目单位提供的资料按照清单进行审核，对于存在疑问的或缺少的资料，要与项目单位沟通了解情况，并对相关资料进行核对检查，采用三级复核机制，初稿由不同评价小组相互检查后由项目经理进行复核，最终由项目总顾问进行终核，终核通过后出具报告，保证报告质量。

（4）问卷统计分析机制

针对评价需求，编制调查问卷，问卷主要内容包括基本情况、基本问题、满意度问题、开放式问答四部分，其中基本问题与满意度调查通过统计分析软件进行分析，在描述基本的信息及满意度问题分布的基础上，通过信度与效度对问卷的信息进行可信度论证。

评价组成员须根据每道问题的信度与效度，判断抽样方案是否有效，以及所调研的问题是否能反映真实情况，对于信度与效度不达标的问题，评价组应当在保证工作安排不受影响的前提下，对特定问题进行重新抽样或采取其他合理的解决措施。

（5）价值中立原则及控制程序

要求评价人尊重事实和公共价值标准。即事实是绩效评价的唯一依据，评价人不将个人的价值标准带到绩效评价中去，避免用主观判断替代客观事实。要求绩效评价的结果量化，用分数说话，不是笼统给定一个合格或不合格的结论。

（6）公开、公正、公平原则及控制程序

绩效评价的过程公开；评价过程尊重事实，凡是要求被评价人提供的资料都必须经过核实；评价结果透明，评价结果应当征求被评价人意见。对于被评价人有不同意见的，评价工作组通过举办听证会等方式，评估其意见的合理性，但最终裁决权归评价工作组；评价结果公开，即通过书面报告向有关部门、政府和社会报告评价结果。

三、评价结论与绩效分析

（一）评价结论

运用由评价小组设计并通过论证的评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈等方法，对本项目进行客观评价，最终评分结果：项目总得分为 88.58 分，绩效评级为“良”。绩效指标得分简表如下表所示：

表3-1-1：项目绩效得分情况表

指标	A 项目决策	B 项目过程	C 项目产出	D 项目效益	合计
权重	18	18	30	34	100
得分	14.5	14.37	29.8	29.91	88.58
得分率	80.56%	79.83%	99.33%	87.98%	88.58%

具体各项指标的得分明细如下表所示：

表3-1-2：项目绩效得分明细表

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	完成值	权重	得分	得分率
A 项目决策	A1 项目立项	A11 项目立项依据充分性	充分	充分	2	2	100.00%
		A12 项目立项规范性	规范	规范	2	2	100.00%
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性	合理	部分合理	4	2.4	60.00%
		A22 绩效目标明确性	明确	部分明确	4	2.6	65.00%
	A3 项目投入	A31 预算编制合理性	合理	部分合理	4	3.5	87.50%
		A32 资金分配合理性	合理	合理	2	2	100.00%
小计				18	14.50	80.56%	
B 过程	B1 资金管理	B11 资金管理制度健全性	健全	健全	2	2	100.00%
		B12 资金使用合规性	合规	合规	4	4	100.00%
		B13 预算执行率	100%	98.36%	2	1.97	98.50%
	B2 组织实施	B21 业务管理制度健全性	健全	部分健全	4	2.8	70.00%
		B22 制度执行有效性	有效	部分有效	6	3.6	60.00%
小计				18	14.37	79.83%	
C 产出指标	C1 数量指标	C11 活动开展完成率	100%	100%	2	2	100.00%
		C12 日常运营计划完成率	100%	100%	2	2	100.00%
		C13 物业管理计划完成率	100%	100%	2	2	100.00%
		C14 运维、维修、维保工作完成情况	100%	100%	2	2	100.00%
	C2 质量指标	C21 主题活动开展合格率	服务合格，无投诉	服务合格，无投诉	4	4	100.00%
		C21 保洁服务合格率	服务合格，无投诉	服务合格，无投诉	2	2	100.00%
		C22 保安服务合格率	服务合格，无投诉	服务合格，无投诉	2	2	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	完成值	权重	得分	得分率	
C 效益指标		C23 绿化租摆养护合格率	服务合格，无投诉	服务合格，无投诉	2	2	100.00%	
		C24 运维、维修、维保合格率	服务合格，无投诉	服务合格，无投诉	2	2	100.00%	
	C3 时效指标	C31 日常运营管理及时性	及时	及时	2	2	100.00%	
		C32 保洁服务及时性	及时	及时	2	2	100.00%	
		C33 保安服务及时性	及时	及时	2	2	100.00%	
		C34 绿化租摆养护及时性	及时	及时	2	2	100.00%	
		C35 运维、维修、维保及时性	及时	部分及时	2	1.8	90.00%	
	小计				30	29.80	99.33%	
	D1 社会效益	D11 提升居民精神文化生活丰富程度	98%	91.56%	4	3.66	91.56%	
		D12 项目参与度	98%	94.84%	2	1.90	94.84%	
		D13 资源融合度	98%	95.24%	2	1.90	95.24%	
		D14 运营方专业度	98%	94.45%	2	1.89	94.45%	
	D2 可持续影响指标	D21 可持续性发展	健全	健全	2	2	100.00%	
		D22 长效管理制度健全性	健全	部分健全	6	3.6	60.00%	
	D3 满意度指标	D31 部门内部人员满意度	98%	95.50%	6	5.73	95.50%	
		D32 片区居民对片区服务运行整体满意程度	98%	92.29%	10	9.23	92.29%	
小计				34	29.91	87.98%		
总计				100	88.58	88.58%		

(二) 绩效分析

从项目决策上看：指标权重 18 分，得分 14.50 分，得分率 80.56%。项目立项方面，立项依据充分，符合国家、市级法律法规和国民经济发展规划，同时也是各街镇的职能范围，各街镇在该项目上立项遵循各街镇规定的程序，所提交的材料符合相关要求，立项规范。项目目标方面，项目绩效

目标相对合理，但大部分街镇绩效目标设置相对简单，未完全反映项目资金覆盖的全部内容，缺乏对项目经费覆盖范围内的安保、保洁、绿化维护等服务产出的考虑。对项目长效管理机制相关的效益考虑不充分，如桃浦镇、曹杨新村街道、宜川路街道和甘泉路街道等。全区各街镇的绩效目标相对明确，但对于绩效目标细化程度和绩效目标值衡量方面缺乏统一的规范，各街镇的绩效目标设置思路不够统一，部分街镇的目标值设置难以量化，如长风新村街道、甘泉路街道、万里街道、长征镇等。项目投入方面，各街镇的预算编制相对科学合理，经过了相关的论证，绩效目标与实际工作内容具有关联性，产出效益和效果符合正常水平，但部分街镇预算编制细化程度不够，如曹杨新村街道、宜川路街道、真如镇街道和桃浦镇。真如镇街道和长征镇年度预算调整率较高，预算编制准确性有待提升。

从项目过程上看：指标权重 18 分，得分 14.37 分，得分为率 79.83%。资金管理方面，全区各街镇均按照市级和区级相关文件，制定了专款专用制度、付款审批制度、专项资金管理办法等资金管理制度，制度内容细致健全。资金拨付均有完整的审批程序和手续，经审核后付款，资金使用较为合规。全区整体预算执行率较好，但石泉路街道和真如镇街道 2023 年预算执行率不足 95%。组织实施方面，部分街镇如曹杨新村街道、长寿路街道、甘泉路街道、真如镇街道等以成文的形式制定了对服务单位的管理制度，业务管理制度较为健全，但其余街镇部分片区未有制定成文的对服务单位业务

的管理制度文件，在制度执行上，除甘泉路街道、万里街道、真如镇街道和桃浦镇定期考核片区保安、保洁等物业管理方面的考核且留有考核执行记录外，其余街镇虽日常对片区保安、保洁等服务进行考核监督，但缺乏相关考核记录文件。

从项目产出上看：指标权重 30 分，得分 29.80 分，得率 99.33%。

在产出数量方面，日常运营方面，2023 年全区组织活动超过 4.16 万场次，服务超过 85.08 万人次。各街镇片区按照具体的开放时间完成片区场所的开放，并在现场配置相关管理人员，完成功能点位对外服务。物业管理均按照计划和要求完成片区的安保、日常保洁、绿化维护等服务，完成质量合格，无对活动开展、日常运营、保安、保洁、绿化租摆养护、维修维护等工作的投诉，在产出及时性上，日常运营、保洁、保安和绿化租摆养护均及时完成，甘泉路街道部分片区因人流量过多未能及时完成维修。

从项目效益上看：指标权重 34 分，得分 29.91 分，得率 87.98%。项目整体社会效益较好，90.48%的受访社区群众和街镇管理人员认为通过活动运营丰富了居民精神文化，94.53%的受访社区群众和街镇管理人员认为居民对项目的参与程度较高，资源融合度上，94.84%的受访街镇管理人员认为运营商对于资源的融合程度有较大提升，94.10%的受访街镇管理人员认为运营方专业度相对较高。但部分街道未对运营方人员培训制定相应监督机制，且运营方未保留有效的业务培训台账；部分街道未进行月度或季度的运营工作汇报

和总结，缺少相关工作汇报和总结例会的记录台账，项目长效管理制度健全性有待提升。部门内部人员和片区居民对整体公共服务设施运行的满意度较好，部门内部人员对项目整体满意度为 95.31%，片区居民对项目整体满意度为 91.34%。

（三）具体指标分析

1. 项目决策类

项目决策类指标共 18 分，得分 14.50 分，得分率 80.56%。共设 3 个二级指标，从项目立项、项目目标和项目投入三个方面进行考虑。各项指标得分和绩效分析如下：

表 3-3-1：项目决策类指标得分明细表

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	完成值	权重	得分	得分率
A 项目决策	A1 项目立项	A11 项目立项依据充分性	充分	充分	2	2	100.00%
		A12 项目立项规范性	规范	规范	2	2	100.00%
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性	合理	部分合理	4	2.4	60.00%
		A22 绩效目标明确性	明确	部分明确	4	2.6	65.00%
	A3 项目投入	A31 预算编制合理性	合理	部分合理	4	3.5	87.50%
		A32 资金分配合理性	合理	合理	2	2	100.00%
小计					18	14.50	80.56%

A11 项目立项依据充分性 权重 2 分 得分 2 分

2018 年初，由普陀区社区管理办公室、普陀区规划和土地管理局、普陀区发展和改革委员会牵头，会同区组织部、区民政局、区综治办、区网格中心、区国资委和各街镇一起，拟定了《普陀区‘同心家园’网格化综合管理服务片区（中心）建设导则（试行）》。普陀区网格化综合管理服务片区建设以居民需求为导向，整合“党建”“管理”与“服务”三大功能。以街镇为单元，各街镇因地制宜设置片区，每个片区设立一个片区综合管理服务中心，形成“15 分钟社

区综合管理服务圈”。片区下面按需设立服务站。管理层面，以步行 15 分钟为管理范围，人口规模 3 万-5 万，服务半径 1500 米，覆盖面积 1-3 平方公里；服务层面，以步行 10 分钟为服务范围，人口规模 1 万-2 万，服务半径 500 米。街镇于 2018 年以此为片区建设要求，陆续配套相关服务，故设立该项目经费，符合国家、市级法律法规和国民经济发展规划，同时也是各街镇的职能范围，立项必要性较充足。根据评分细则，取各街镇该项得分的平均分，本项得分 2 分。

A12 项目立项规范性 权重 2 分 得分 2 分

通过对各街镇的现场调研及文件检查，本项目作为经常性常规项目。对于镇而言，年初立项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，对于镇而言，由财务科室汇总整理报镇级领导审核，对于街道而言，由财务科室汇总整理报各街道办事处主要领导整体预算安排，经党工委会议通过后报普陀区财政局审核。各街镇在该项目上立项遵循各街镇规定的程序，所提交的材料符合相关要求，项目立项规范。根据评分细则，取各街镇该项得分的平均分，本项得分 2 分。

A21 绩效目标合理性 权重 4 分 得分 2.4 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的 2023 年绩效目标申报表等相关资料进行审阅和分析，发现整体上项目预期产出效益和效果基本符合社区管理工作的业绩水平，项目预期产出效益和效果符合各街道公共设施服务点位的实际发展状

况，绩效目标和相应的预算安排关联性较高。但长征镇、曹杨新村街道、长寿路街道、长风新村街道、石泉路街道、宜川路街道、甘泉路街道和真如镇街道的绩效目标仅包括日常运营相关的指标，缺乏对片区保安、保洁、绿植维护等相关指标，未能反映项目资金覆盖的全部内容。桃浦镇、曹杨新村街道的效益目标未考虑长效管理机制健全性，对项目可持续发展相关的效益考虑不够充分。根据评分细则，取各街镇该项得分的平均分，本项得 2.4 分。

A22 绩效目标明确性 权重 4 分 得分 2.6 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的 2023 年绩效目标申报表等相关资料进行审阅和分析，各街镇初步将绩效目标进行细化和分解，内容包含产出、效益及满意度等，但全区对于绩效目标细化程度和绩效目标值衡量方面缺乏统一的规范，各街镇的绩效目标设置不够统一。在指标细化上，长寿路街道、宜川路街道、真如镇街道绩效目标未充分考虑项目的产出时效性，绩效目标细化程度有待加强。在目标值方面，大部分街镇的绩效目标值通过清晰、可衡量的指标值予以体现，但存在部分街镇的目标值设定缺乏清晰、可量化，如长征镇、长风新村街道、甘泉路街道和万里街道等。根据评分细则，取各街镇该项得分的平均分，本项得 2.6 分。

A31 预算编制合理性 权重 4 分 得分 3.5 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的 2023 年预算编制明细表、指标情况明细表等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，整体上，各街镇的预算编制标准不统一，细化程度

不够，部分街镇年度预算调整率较高，预算编制准确性有待提升。各街镇的预算编制相对科学合理，经过了相关的论证，绩效目标与实际工作内容具有关联性，产出效益和效果符合正常水平，但部分街镇在预算编制时未根据片区，对第三方运营费、物业管理费、公用事业费等费用进行细化。部分街镇按照项目总资金打包进行编制，部分街镇按照各片区总资金进行编制，部分街镇按照费用类型总资金进行编制，预算编制标准不统一。全区预算调整数为 591.18 万元，预算调整率 7.83%，部分街镇年度预算调整率较高，如真如镇街道和长征镇，预算编制准确性有待提升。根据评分细则，取各街镇该项得分的平均分，本项得分 3.5 分

A32 资金分配合理性 权重 2 分 得分 2 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的 2023 年预算编制明细表、指标情况明细、资金审批文件等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，各街镇对项目经费的使用进行了分类，预算资金分配依据主要为项目服务合同等相关文件，分配依据较为充分，资金的分配额度主要是在预算范围内根据合同金额进行支付，资金分配额度相对合理。根据评分细则，取各街镇该项得分的平均分，本项得 2 分。

2.项目过程类

项目过程类指标共 18 分，得分 14.37 分，得分率 79.83%。共设 2 个二级指标，从资金管理和组织实施两个方面进行考虑。各项指标得分和绩效分析如下：

表 3-3-2：项目过程类指标得分明细表

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	完成值	权重	得分	得分率
B 过程	B1 资金管理	B11 资金管理制度健全性	健全	健全	2	2	100.00%
		B12 资金使用合规性	合规	合规	4	4	100.00%
		B13 预算执行率	100%	98.36%	2	1.97	98.50%
	B2 组织实施	B21 业务管理制度健全性	健全	部分健全	4	2.8	70.00%
		B22 制度执行有效性	有效	部分有效	6	3.6	60.00%
	小计				18	14.37	79.83%

B11 资金管理制度健全性 权重 2 分 得分 2 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的 2023 年资金管理制度、内控制度、资金审批文件等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，各街镇的资金管理主要在市级、区级相关要求文件的基础上，制定了各街镇的资金管理制度，如专款专用制度、付款审批制度、专项资金管理办法等，对资金审批和使用流程进行了管理和控制，制度内容细致健全，具备可执行性。根据评分细则，取各街镇该项得分的平均分，本项得 2 分。

B12 资金使用合规性 权重 4 分 得分 4 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的 2023 年资金管理制度、内控制度、资金审批文件等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，各街镇的费用支出审批均需经过经手报销人、分管领导审批、主要领导人审批，由财务部门审核及科办负责人签字后方可支付。评价组对 2023 年各街镇的片区运行经费使用流程进行抽检核对，发现资金的使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定，资金的拨付有完整的审批程序和手续，资金使用符合各街镇的资金审批程序及相关规定的用途。该项目资金可以做到独立核算，专款专用，所有资金均经过审核后付款。根据评分细

则，取各街镇该项得分的平均分，本项得分 4 分。

B13 预算执行率 权重 2 分 得分 1.97 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的 2023 年预算安排、调整及执行数据等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，根据统计分析，2023 年全区预算数 7545.57 万元，调整后预算数 6954.39 万元，预算执行数 6840.21 万元，全区预算执行率为 98.36%，但存在部分街镇预算执行率小于 95%，如石泉路街道和真如镇街道。根据评分细则，取各街镇该项得分的平均分，本项得分 1.97 分。

B21 业务管理制度健全性 权重 4 分 得分 2.8 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的街镇对服务单位执行的业务管理制度、服务单位对片区管理制定的业务管理制度等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，在街镇对服务单位的管理制度上，发现只有部分街镇以成文的形式制定了对服务单位的管理制度，如曹杨新村街道、长寿路街道、甘泉路街道、真如镇街道等。部分街道虽日常定期执行对服务单位的管理和监督义务，但未有形成成文的制度文件。在服务单位对片区的业务管理制度上，大部分片区均制定了相应的片区管理制度，如片区运营管理制度、场地管理制度、档案管理制度、物业管理制度等，但也存在部分街道的某些片区管理制度存在缺失，业务管理制度健全性有待提升。根据评分细则，取各街镇该项得分的平均分，本项得 2.8 分。

B22 制度执行有效性 权重 6 分 得分 3.6 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的街镇对服务单位执行

的业务管理制度、服务单位对片区管理制定的业务管理制度、制度执行记录台账等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，发现各街镇项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位。街镇对于日常运营、保安、保洁等片区工作均有执行考核监督且有考核记录文件留档，但存在部分街镇对于保安保洁等片区物业管理的考核上，缺少考核的记录相关文件留档。根据调研，部分街镇目前无法找到最初本项目立项的文件，文档留底执行有待加强根据评分细则，取各街镇该项得分的平均分，本项得 3.6 分。

3.项目产出类

项目产出类指标共 30 分，得分 29.80 分，得分率 99.33%。共设 3 个二级指标，从产出数量、产出质量和产出时效三个方面进行考虑。各项指标得分和绩效分析如下：

表 3-3-3：项目产出类指标得分明细表

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	完成值	权重	得分	得分率
C 产出指标	C1 数量指标	C11 活动开展完成率	100%	100%	2	2	100.00%
		C12 日常运营计划完成率	100%	100%	2	2	100.00%
		C13 物业管理计划完成率	100%	100%	2	2	100.00%
		C14 运维、维修、维保工作完成情况	100%	100%	2	2	100.00%
	C2 质量指标	C21 主题活动开展合格率	服务合格，无投诉	服务合格，无投诉	4	4	100.00%
		C21 保洁服务合格率	服务合格，无投诉	服务合格，无投诉	2	2	100.00%
		C22 保安服务合格率	服务合格，无投诉	服务合格，无投诉	2	2	100.00%
		C23 绿化租摆养护合格率	服务合格，无投诉	服务合格，无投诉	2	2	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	完成值	权重	得分	得分率
C3 时效指标		C24 运维、维修、维保合格率	服务合格，无投诉	服务合格，无投诉	2	2	100.00%
	C31 日常运营管理及时性 C32 保洁服务及时性 C33 保安服务及时性 C34 绿化租摆养护及时性 C35 运维、维修、维保及时性	C31 日常运营管理及时性	及时	及时	2	2	100.00%
		C32 保洁服务及时性	及时	及时	2	2	100.00%
		C33 保安服务及时性	及时	及时	2	2	100.00%
		C34 绿化租摆养护及时性	及时	及时	2	2	100.00%
		C35 运维、维修、维保及时性	及时	及时	2	1.8	90.00%
小计				30	29.80	99.33%	

C11 活动开展完成率 权重 2分 得分 2分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的运营计划方案、活动完成台账等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，普陀区 2023 年计划完成活动 1.63 万场次，实际完成 4.16 万场活动，活动开展超额完成。具体各街镇活动开展完成率如下表所示：

表 3-3-4：普陀区各街镇活动完成情况明细

序号	街镇	完成场次	服务人次
1	长风新村街道	4,904	55,714
2	曹杨新村街道	3,792	37,285
3	石泉路街道	1,637	32,740
4	长寿路街道	4,405	145,818
5	宜川路街道	655	98,000
6	甘泉路街道	2,374	74,049
7	万里街道	2,586	51,720
8	真如镇街道	9,622	204,213
9	长征镇	6442	77769
10	桃浦镇	5,205	73,507
/	总计	41622	850815

根据评分细则，各街镇均以超过计划的数量完成活动的组织开展，全区指标评分在各街镇得分上取平均值故本项得分满分。

C12 日常运营计划完成率 权重 2 分 得分 2 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的运营计划方案、活动完成台账、年度总结汇报等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，各街镇均按照计划较好地完成了综合运营管理，按照片区的开放时间进行片区日常开闭，开展活动频次固定，形式多样，活动场地环境温馨，能够承载社区党建、便民功能、为老服务、亲子活动、法律及教育咨询、健康管理等多样化功能，日常运营计划完成率为 100%。根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分。

C13 物业管理计划完成率 权重 2 分 得分 2 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的物业管理计划方案、年度总结汇报等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，物业管理内容包括保安、保洁和绿化等服务，2023 年各街镇片区按照物业管理计划完成了各片区的白班、晚班的物业管理内容，完成的内容有日常巡查、区域卫生清洁、绿植维护以及配合第三方组织活动等。物业管理计划完成率为 100%。根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分。

C14 运维、维修、维保工作完成情况 权重 2 分 得分 2 分

评价小组通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的运维、维修、维保相关完成记录等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，各街镇片区维修情况存在突发性和不可确定性，根据各街镇各片区的维修记录，整体上较好地完成了各片区的维修情况，保证了各片区的正常运行，运维、维修、维保工作完成率 100%。根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分。

C21 主题活动开展合格率 权重 4 分 得分 4 分

评价小组通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的运营计划方案、活动完成台账等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，评价小组通过审阅活动台账、考核记录表单、服务终期评估等文件，发现主题活动开展质量完成预期目标，活动考核合格，无活动投诉情况，根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分。

C21 保洁服务合格率 权重 2 分 得分 2 分

评价小组通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的保洁服务方案、工作完成台账、服务终期评估等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，发现整体上各街镇各片区的保洁服务开展质量基本达成预期目标，无片区环境保洁相关投诉情况，根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分。

C22 保安服务合格率 权重 2 分 得分 2 分

评价小组通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的保安服务方案、工作完成台账、服务终期评估等相关资料进行审阅分析

以及现场调研访谈，评价小组通过审阅考核记录表单、服务终期评估等文件，发现保安服务开展质量达成预期目标，无安保相关投诉情况，根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分。

C23 绿化租摆养护合格率 权重 2 分 得分 2 分

评价小组通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的绿化服务方案、工作完成台账、服务终期评估等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，评价小组通过审阅考核记录表单、服务终期评估等文件，发现绿化租摆养护开展质量达成预期目标，考核合格，根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分。

C24 运维、维修、维保合格率 权重 2 分 得分 2 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的运维、维修、维保相关完成记录等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，评价小组发现运维、维修、维保开展质量完成预期目标，较好地保证了片区的正常运行，根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分。

C31 日常运营管理及时性 权重 2 分 得分 2 分

评价小组通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的运营计划方案、活动完成台账等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，发现各街镇各片区日常开放按照要求及时开放，活动开展按照计划在年度内完成。根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分。

C32 保洁服务及时性 权重 2 分 得分 2 分

评价小组通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的保洁服务方案、工作完成台账、服务终期评估等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，发现保洁服务开展质量完成预期目标，每日及时完成片区的保洁工作，根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分。

C33 保安服务及时性 权重 2 分 得分 2 分

评价小组通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的保安服务方案、工作完成台账、服务终期评估等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，整体上，各街道各片区的保安服务开展质量达到预期目标，每日及时完成片区的安保和秩序维护等工作，根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分。

C34 绿化租摆养护及时性 权重 2 分 得分 2 分

评价小组通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的绿化服务方案、工作完成台账、服务终期评估等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，发现绿化租摆养护开展质量基本完成预期目标，考核结果为及时，根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分

C35 运维、维修、维保及时性 权重 2 分 得分 1.8 分

通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的运维、维修、维保相关完成记录等相关资料进行审阅分析以及现场调研访谈，发现各街道各片区的运维、维修、维保开展质量基本达成预期目标，考核结果为及时，甘泉路街道部分片区由于片区人流量过多，存在设施维修不够及时的情况，根据评分细则，全

区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分 1.8 分。

4.项目效益类

项目效益类指标共 34 分，得分 29.91 分，得分率 87.98%。共设 3 个二级指标，从社会效益、可持续影响和满意度三个方面进行考虑。各项指标得分和绩效分析如下：

表 3-3-5：项目效益类指标得分明细表

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	完成值	权重	得分	得分率
D 效益指标	D1 社会效益	D11 提升居民精神文化生活丰富程度	提升	提升	4	3.66	91.56%
		D12 项目参与度	较高	较高	2	1.90	94.84%
		D13 资源融合度	较高	较高	2	1.90	95.24%
		D14 运营方专业度	较高	较高	2	1.89	94.45%
	D2 可持续影响指标	D21 可持续性发展	健全	健全	2	2	100.00%
		D22 长效管理制度健全性	健全	部分健全	6	3.6	60.00%
	D3 满意度指标	D31 部门内部人员满意度	满意	满意	6	5.73	95.50%
		D32 片区居民对片区服务运行整体满意程度	满意	满意	10	9.23	92.29%
	小计				34	29.91	87.98%

**D11 提升居民精神文化生活丰富程度 权重 4 分 得分
3.66 分**

通过发放问卷调研，共回收 2454 份有效问卷，其中选择“非常丰富”的样本数为 1590 个，选择“比较丰富”的样本数为 754 个，选择“偶尔丰富”的样本数为 58 个，选择“仅有 一点”的样本数有 42 个，选择“并没有”的样本数有 10 个。根据评分细则，片区居民对片区服务运行整体满意程度为 91.56%。其中，本指标认可度最高的三个街镇为桃浦镇 98.34%、长征镇 94.39%、万里街道 93.70%；认可度最低的三个街镇为宜川路街道 86.82%、真如镇 87.89%、石泉路街道 89.17%。根

据评分细则，本项得分 3.66 分。

D12 项目参与度 权重 2 分 得分 1.90 分

通过发放问卷调研，共回收 353 份有效问卷，其中选择“非常高”的样本数为 281 个，选择“高”的样本数为 57 个，选择“一般”的样本数为 11 个，选择“还行”的样本数有 4 个，选择“较低”的样本数有 0 个。根据评分细则，部门内部人员对片区服务运行整体满意程度为 94.84%，本项得分 1.90 分。其中参与程度最高的三个街镇为长寿路街道 97.07%、真如镇 96.84%、万里街道 95.24%；参与程度最低的三个街镇为宜川路街道 92.73%、甘泉路街道 93.04%、桃浦镇 93.33%。

D13 资源融合度 权重 2 分 得分 1.90 分

通过发放问卷调研，共回收 353 份有效问卷，其中选择“非常强”的样本数为 286 个，选择“强”的样本数为 52 个，选择“一般”的样本数为 13 个，选择“有待加强”的样本数有 2 个，选择“差”的样本数有 0 个。其中，片区居民对片区服务运行整体满意程度为 95.24%。资源融合度最高的街镇分别为长寿路街道 98.05%、长征镇 97.04%、真如镇街道 96.84%；资源融合度最低的三个街道为宜川路街道 91.82%、甘泉路街道 92.17%、石泉路街道 92.80%。根据评分细则，本项得分 1.90 分。

D14 运营方专业度 权重 2 分 得分 1.89 分

通过发放问卷调研，共回收 353 份有效问卷，其中选择“非常满意”的样本数为 274 个，选择“满意”的样本数为 62 个，选择“一般”的样本数为 15 个，选择“不满意”的样本数有 2 个，

选择“非常不满意”的样本数有 0 个。根据评分细则，问卷调研受访者对片区服务运行整体满意程度为 94.45%。街镇对运营方专业度的认可度最高的三个街镇为真如镇街道 96.84%、长寿路街道 96.59%、长征镇 95.56%；认可度最低的三个街道为石泉路街道 91.20%、万里街道 91.43%、长风新村街道 92.73%。根据评分细则，本项得分 1.89 分。

D21 可持续性发展 权重 2 分 得分 2 分

评价小组通过对普陀区 8 个街道和 2 个镇的各片区的业务管理制度、现有运行模式的梳理，整体上，各街镇对于片区运营服务单位制定了可持续的发展制度，包括定期的业务考核、定期的工作例会、定期汇报制度，街道对片区运营状况的掌握情况较为完全，当前的现有管理制度及运行模式能保障日常的工作，基本满足发展的需求，根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分满分。

D22 长效管理制度健全性 权重 6 分 得分 3.6 分

评价小组通过对 8 个街道和 2 个镇的各片区人员业务培训制度和台账、运营和物业登记台账等相关资料梳理，以及现场访谈调研，发现存在部分街道的部分片区未定期对运营人员进行业务培训，并保留有效的业务培训记录台账，部分片区未进行定期的（月度或季度）的运营工作汇报和总结例会，未有相关工作汇报和总结例会的记录台账。根据评分细则，全区指标评分在各街镇得分上取平均值，本项得分 3.6 分。

D31 部门内部人员满意度 权重 6 分 得分 5.73 分

通过发放问卷调研，共回收 353 份有效问卷，共 3530 个有效样本，其中选择“非常满意”的样本数为 2860 个，选择“满意”的样本数为 563 个，选择“一般”的样本数为 93 个，选择“不满意”的样本数有 10 个，选择“非常不满意”的样本数有 4 个。根据评分细则，部门内部人员对片区服务运行整体满意程度为 95.50%。其中，部门内部人员对运营情况的满意度最高的三个街镇为长寿路街道 97.46%、真如镇街道 97.16%、长征镇 95.67%；满意度最低的三个街道为桃浦镇 93.47%、甘泉路街道 93.65%、宜川路街道 94.09%。根据评分细则，本项得分 5.73 分。

D32 片区居民对片区服务运行整体满意程度 权重 10 分 得分 9.23 分

通过发放问卷调研，共回收 2101 份有效问卷，共 16808 个有效样本，其中选择“非常满意”的样本数为 11190 个，选择“满意”的样本数为 4887 个，选择“一般”的样本数为 641 个，选择“不满意”的样本数有 53 个，选择“非常不满意”的样本数有 37 个。片区居民对片区服务运行整体满意程度为 92.29%。其中居民满意度最高的 3 个街镇为桃浦镇 98.83%、长征镇 95.31%、长寿路街道 93.92%；满意度最低的三个街道为真如镇 88.17%、宜川路街道 89.90%、曹杨新村街道 90.30%。根据评分细则，本项得分 9.23 分。

四、主要成效、存在问题及建议

(一) 主要经验及做法

1. 坚持民需导向，吸引各类人群走进片区，提供服务覆

覆盖面

普陀区各街镇片区坚持立足于群众，关注群众具体需求，根据周边社区居民喜好和实际需求设定和调整片区运营服务项目，保持空间布局开放、有序、舒适，根据群众需求调整片区功能设定，设备选择上以“适老适小、安全便捷、符合规定”为原则。服务项目开设相对多元化，涉及党建类、生活美食类、科普健康类、体育健身类、文化艺术类、晚托照管类等，覆盖年龄段日渐完善，在重点覆盖老年人群体需求的同时更加关注白领、新就业群体、双职工家庭等人群需求。通过设定契合群众需求的功能设施、开展符合群众偏好的活动，吸引各年龄段群体走进片区，提高社区公共服务覆盖面。

2.推进社区、街道联动交流，形成服务合力

普陀区各街镇各片区 2023 年进一步推进社区间、片区间、街道间的联动交流。如宜川路街道的交西片区和香溢片区多次开展联合活动，如 8 月纳凉晚会、9 月慈善日爱心义卖活动。香溢片区引进铭森律师事务所、同仁堂、岳养中医等优秀资源，与宜川社区文化中心、农商银行长征支行等形成共建单位，组织开展个性化活动及服务，增强联动效果。街区、企业联动交流较为密切，形成街道片区公共服务合力，不断扩大片区服务覆盖面，提升了居民对片区的知晓度和片区影响力。

3.立足自身特色，推进品牌建设

普陀区各街镇片区 2023 年立足自身特色，持续推进特

色品牌建设。如曹杨新村街道武宁片区于2023年摸索出了一套较为完整的品牌立项制度，在片区的活动孵化前，进行品牌调研、分析、规划，并在细节上做进一步优化，对品牌设计独有的logo，加深群众对活动品牌的印象。石泉路街道各片区根据片区实际推出了“兰田荟”“铜享家”等系列品牌并初步形成品牌建设；真如镇街道各街镇推出“美好星河”“高陵老人的幸福一天”等系列品牌等；长征镇打造“缘”系列、“有爱祥和”系列、“情暖梅川”系列品牌等。推进片区特色品牌建设，能够更好地凸显活动的核心价值，表达活动精神内涵，传递特定的信息，形成特定的视觉语言，打造片区亮丽“名片”，提高片区公共服务影响力。

（二）存在问题

1.绩效目标设计的考虑不充分，绩效管理有待完善

项目绩效内容体系不完善，指标设计的质量和层次有待提高。首先，部分街镇的绩效目标仅包括日常运营相关的指标，缺乏对片区保安、保洁、绿植维护等相关指标，未能明确量化、细化到项目实施成果。如长寿路街道、石泉路街道、宜川路街道、甘泉路街道、真如镇街道等未设置对物业管理相关服务的绩效指标。其次，部分街镇的效益目标未考虑长效管理机制健全性，对项目可持续发展相关的效益考虑不够充分，如宜川路街道、甘泉路街道、真如镇街道等。部分街镇绩效目标值未通过清晰、可衡量的指标值予以体现，如甘泉路街道和长征镇等。

2.预算编制细化程度不够，预算编制准确性有待提升

普陀区公共服务设施运行项目的经费使用范围较广，项目经费可以分为日常运营费、物业管理费、公用事业费、维护维修费、房屋租赁费等。部分街镇预算为按照历年使用情况上报总体资金需求，在预算编制时未将总金额根据片区，对第三方运营费、物业管理费、公用事业费等费用进行细化，不利于分析预算成本效益情况。预算编制上，部分街镇按照项目总资金打包进行编制，部分街镇按照各片区总资金进行编制，部分街镇按照费用类型总资金进行编制，预算编制标准不统一。2023年部分街镇预算调整率较高，如真如镇街道、长征镇等，预算编制准确性有待提升。

3.业务管理制度有待完善，执行记录和档案管理有待完善。

在街镇对服务单位的管理制度方面，部分街道虽日常定期执行对服务单位的管理和监督义务，但未有形成成文的制度文件。如长征镇、桃浦镇、石泉路街道、宜川路街道等。在服务单位对片区的业务管理制度上，部分街镇的片区在片区管理制度上存在缺失，如万里街道中浩云片区2023年缺失场地运营基础制度等。在制度执行有效性上，部分街道虽然日常执行对保安、保洁、绿植维护等片区物业管理相关的口头监督，但缺乏执行记录文件留档。

(三) 建议和改进措施

1.完善绩效管理工作，优化项目绩效目标

建议各街镇年初进行预算申报时，将指标设置与项目活动关键环节充分结合，充分考虑项目实施的全部内容，如日

常运营、安保服务、保洁服务、绿化维护服务等内容。根据项目实施的成果及实施要求，对于产出指标，应从产出数量、质量、时效等多方面进行设置，对于效益指标，应从项目短期效益、长期效益等多方面进行设置。明确评分规则，将绩效目标值通过清晰、可量化的形式予以体现。规范填报项目绩效目标申报表，做到各级预算指标均能全面、科学地评价本部门项目资金运用情况，从而提高财政资金支出的运行效率，做好绩效自评价工作。

2.细化预算编制，完善预算管理机制

建议各街镇年初编制预算时，充分与业务科室进行沟通，结合历年资金使用情况，明确项目资金所覆盖的使用范围。在编制时按照用途，根据各街道片区自身情况对日常运营费、物业管理费、公用事业费、维护维修费、房屋租赁费等费用明细进行进一步细化，对全区各街镇预算编制的标准进行统一，便于项目后续进行成本效益分析。同时，对全年资金使用进行跟踪，年中根据实际执行情况按照支出类别予以调整各子项目预算金额。力争建立“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”的全过程预算管理机制。

3.完善业务管理制度，补充执行记录台账

建议各街镇制定和完善街镇对服务单位的管理制度以及服务单位对片区的管理制度，重点关注人力资源管理、财务管理、培训教育管理、采购管理、设施设备管理、安保卫生管理、场地空间管理等方面的内容，制定成文成册的制度

文件，加强对服务单位的管理，有利于提高运营服务单位经营的规范性，提高经营效率，推动提升片区服务质量，更好地服务社区群众。同时，应重视执行台账的记录和留档，完善物业管理考核台账、人员培训台账、定期工作例会台账等相关执行记录台账，做好街镇档案管理。

五、其他需要说明的情况

通过调研访谈和资料分析，评价小组总结提炼了项目运行过程中部分街道的优秀经验，以供各街镇学习参考。

（一）街道对运营单位和片区管理上

1.长风新村街道：片区管理制度健全完备

长风新村街道在对片区运营管理制度健全性上成效较好。街道制定了成文的片区运营制度汇编手册，对片区工作人员岗位职责及各项事务管理内容做出了明确的规定，主要有：片区工作人员岗位职责条例、行政管理制度、证书管理制度、印章管理制度、档案管理制度、合同管理制度、片区安全管理制度、计算机管理制度、信息公开制度、片区人事管理制度、人员考核及奖惩制度、薪酬管理制度、员工培训制度、工作例会制度、业务管理制度、业务监督检查制度以及财务管理制度等。

2.曹杨新村街道：定期开展工作例会和服务绩效考核

曹杨新村街道按照季度定期开展片区工作例会，会议主要回顾上一季度工作完成情况和成效，推行季度自我评估机制，总结之前主题活动的形式和内容，制定下一季度的活动方案，形成舆论和风险预警机制，规范运营台账的资料真实

和规范，进一步开展服务对象对服务质量的满意度的调研并对下一季度工作进行安排和落实。街道对于片区运营商管理制度、例会汇报制度较为完善，且对于运营评估、例会均有文件留档。此外，曹杨新村街道也制定了片区服务绩效考核制度，每季度街道服务办对片区的服务绩效进行综合评估，并出具评估情况说明。

3.真如镇街道：物业管理制度健全，考核落实到位

真如镇街道制定了明确片区物业管理项目绩效考核办法，对考核方式、考核小组人员、考核内容及标准和奖惩措施进行了规定，并通过量化的考核分数进行呈现。真如镇街道物业管理考核主要是按月考核，分阶段付款，采用百分制倒扣分的评分方法，由社区服务办、社区平安办、城运中心（房屋管理）、星河世纪城一、二居委会参与考核。街道主要根据片区物业服务内容，对片区基础物业管理、维修保障、应急响应等相关工作进行考核。阶段平均总分在 90 分以上，支付当次款项的 100%；阶段平均总分在 86—90 分，支付当次款项的 90%；阶段平均总分在 80—85 分，支付当次款项的 80%；阶段平均总分在 80 分以下，不予以支付当次款项。

4.万里街道：落实片区日常考核，重视片区业务监督

万里街道通过月度检查和暗访实地的形式对各片区进行走访调研，通过走访了解各片区运营和管理动态。月度检查方式为择期查看第三方工作台账，检查台账完善程度，为支付运营管理费提供依据。暗访采取随机抽查的方式，每月不少于 4 次。结合月度检查及暗访情况，对第三方提出指导

意见，并根据日常考核结果，落实运营管理费支付及解约条件，对于日常考核、八度空间督导结果不及格以及逾期未整改的供应进行解约合同，更换优质服务供应商。

（二）运营单位对片区管理上

1.曹杨新村街道：片区八度空间整体表现优异，运营管理领先

武宁片区 2023 年八度空间整体表现优异，在评估中位列全区第一，全年人流量及服务力均为全区第一，在面向各年龄段的活动服务中，对服务受众做了进一步深化细化，活动颇具亮点且参与者满意度较高。片区现有空间设置方面采用多功能融合、错时共享的方式有效利用有限的空间提供更好的服务，对使用效率低的区域及时增删调整。武宁片区运营理念较为领先，在 2023 年摸索出了一套较为完整的品牌立项制度，各类活动品牌产出经过调研、分析和规划，且在细节上也进一步做了优化，如对品牌设计独有的 logo 等。

2.宜川路街道：折叠空间，因地制宜，提高空间利用率

宜川路街道的交西片区场地面积较小，为最大化利用，在运营过程中提出了初步的“折叠空间”理念，依托高效的错时、排班、预约等方式实现了场地的多功能化和高利用率，譬如社区食堂在非用餐高峰期会作为居民烘焙课程的活动场所；和映坊不仅是观看电影休闲娱乐的地方，也是开展党组织生活的重要场地；和谐屋更是承担了书记工作室、法律咨询处、心理咨询屋等各种功能。香溢片区也通过空间的复用、错时、排班和预约的方式，如片区大舞台即可通过安装

移动乒乓球转换成乒乓球室供居民运动，又可以转换成居民跳舞的舞台，还可以通过摆放桌椅形成会议或者晚会场所。宜川路街道片区因地制宜，通过空间复用和高效管理方式，突破场地面积狭小的限制，提高了空间利用率。

六、附件

- 附件： 1. 评价指标体系框架及得分情况分析汇总表
2. 项目绩效目标设立情况
3. 调研工作底稿
 3. 1. 问卷调查样张
 3. 3. 调研记录
 3. 4. 项目合规性检查结果
4. 项目相关材料
 4. 1. 政策文件：《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》
 4. 2. 政策文件：《上海市“15分钟社区生活圈”行动工作导引》
 4. 3. 《关于加强普陀区15分钟生活圈公共服务设施标准化建设、提升网格化综合管理服务片区（中心）服务能力和水平的建议》
 4. 4. 项目服务长名单
5. 评价工作底稿

