

2023 年度威海临港经济技术开发区“红色物业” 项目奖补资金绩效评价报告

主管部门： 威海临港经济技术开发区建设局

委托单位： 威海临港经济技术开发区财政金融局

评价机构： 北京三维众智管理咨询有限责任公司



报告撰写说明

本报告中的数据等来自项目评价期间威海临港经济技术开发区建设局和各物业企业等单位提供的项目资料和其他官方渠道公开的信息，项目资料提供方对所提供资料的真实性、准确性负责。我公司秉承客观、公正、科学的原则，运用科学合理的工作思路和工作方法，在对项目进行深入调研、勘查的基础上，按照现行预算绩效管理有关规定撰写本报告，报告内容真实完整、可追溯。

本报告以纸质印刷版和电子版向威海临港经济技术开发区财政金融局报送。未经威海临港经济技术开发区财政金融局书面允许，不得随意翻印、发布、扩散。

机构负责人： 

主评人： 

参评人：吕学永、陈家晴、徐亚南、吕静

质量控制：一级审核：陈家晴

二级审核：李芳

三级审核：吕学永

目 录

摘 要	I
项目绩效评价报告	1
一、项目基本情况	1
（一）项目背景	1
（二）资金投入和使用情况	1
（三）项目主要内容	3
（四）项目实施情况	4
（五）项目绩效目标	5
二、评价基本情况	6
（一）评价目的、评价对象和范围	6
（二）评价思路、评价重点、评价指标体系和评价标准	6
（三）评价组织实施与评价方法	8
三、评价结论与绩效分析	10
（一）综合评价结论	10
（二）指标分析	10
四、主要经验及做法	19
（一）打造“红色物业”品牌，提升物业服务质量	19
（二）健全各类工作机制，规范物业企业管理	20
五、存在的问题	21

(一) 部分绩效指标设置不规范, 绩效目标管理有待加强	21
(二) 考核质量达标率偏低, 服务质量需进一步提升	21
(三) 长效服务机制不够健全, 社区治理水平有待提高	22
(四) 奖补资金分配较分散, 激励作用不够明显	23
六、意见建议	23
(一) 调整完善绩效指标, 提高指标的规范性	23
(二) 加强物业企业管理和考核结果应用, 提升服务质量	23
(三) 健全“红色物业”长效机制, 提升社区治理水平	24
(四) 优化奖补资金分配方案, 突出奖补资金导向作用	25

摘 要

一、项目基本情况

（一）项目立项背景及实施目的

为深入贯彻落实习近平总书记“威海要向精致城市方向发展”的重要指示，持续增强党对物业行业发展的引领力，2020年5月威海市委办公室、威海市人民政府办公室转发了《关于深化党建引领“红色物业”提升社区治理水平的实施意见》，提出了“建设高品质高标准宜居小区，满足居民对美好生活的向往”的总体目标和一系列工作措施。

威海临港经济技术开发区（以下简称临港区）积极贯彻落实省、市关于推进“红色物业”工作的各项政策，围绕共建美丽家园目标，制定了《关于加强住宅小区物业服务质量考核评价工作的意见》，建立区、镇、社区联动的考评体系，并设立红色物业专项资金，对先进物业服务项目进行奖励，推动建立“优胜劣汰”的良性物业市场环境，进一步提升社区治理水平，构建“红色物业·精致社区”幸福共同体。

（二）项目预算安排和支出情况

2023年度“红色物业”项目奖补资金批复50万元。截至2023年底，实际支出50万元，预算执行率100%。

（三）项目主要内容和实施情况

根据年终物业服务项目考核结果，对物业工作先进企业和红色物业年度考核优秀项目进行奖补，截至 2023 年底，实际奖补 16 家物业企业的 30 个物业服务项目，包括 12 个物业工作先进企业项目和 18 个红色物业年度考核优秀项目。

二、综合评价结论

该项目绩效评价得分 82.7 分，综合评价等级为“良”。其中，决策方面 10.5 分，过程方面 21 分，产出方面 26.2 分，效益方面 25 分。

（一）项目决策情况

分值 12 分，评价得分 10.5 分，得分率 87.5%。

预算编制较科学，部分资金分配不合理；绩效目标相关性强，细化量化程度较高，部分指标设置不够合理，时效指标未涵盖主要工作。

（二）项目过程情况

分值 28 分，评价得分 21 分，得分率 75%。

项目资金管理情况较好，未发现不合规支出，多数物业企业建立了相关的管理制度，制度执行较规范，但部分物业企业制度执行不规范，日常管理不到位。

（三）项目产出情况

分值 30 分，评价得分 26.2 分，得分率 87.33%。

该项目目标完成情况较好，奖补资金全部落实到位，但物业

服务考核质量达标率偏低，仅达到 43.3%，物业服务企业服务质量有待提高。

（四）项目效益情况

分值 30 分，评价得分 25 分，得分率 83.33%。

项目的实施一定程度提升了物业服务质量和社区治理水平，改善了居民的居住环境，促进小区的良性发展，但社区治理还存在物业管理水平参差不齐、物业费收缴困难、居民参与意识不强、公共设施维护资金不足等诸多问题，社区治理水平仍有较大提升空间。

三、主要经验及做法

（一）打造“红色物业”品牌，提升物业服务质量

年度以提升小区物业管理服务质量为工作重点，打造“红色物业 临里港湾”品牌，坚持问题导向，开展 4 轮整治提升行动，整改乱停车、飞线充电等不文明行为 500 余项，整理小区杂乱线缆 1,600 余处，全年 12345 热线物业类案件同比减少 288 件，下降 14.1%，投诉案件总数全市最低。

（二）健全各类工作机制，规范物业管理

部分物业服务企业创新工作机制，推动物业服务管理规范化、标准化。

一是绿城物业实施“两规一控服务全”工作法，将早会、例行检查等融合一体，制定“1445”规划，即 1 日 4 检、周四品质检查、周五大扫除，重点对项目的实际服务质量情况、档案整理、

人员的仪容仪表、各岗位作业流程等进行检查，认真查找工作中的薄弱环节，挖问题、补短板、强弱项、筑制度，进一步加强和完善项目内部管理。

二是久源物业推行“四个一”管理工作法，即“一份提示单”“一份责任清单”“一份考核单”“一次总结会”，通过完善工作监督机制，建立“目标责任—问题整改—考核总结”的闭环管理模式，加大对服务人员的指导和管理，不断提升物业服务品质和小区治理水平，改善人居环境。

（三）提供日常便民服务，提高群众满意度

各物业企业积极践行“建设、管理、服务”三位一体的特色物业管理模式，为业主提供专业化、多元化服务。

一是诚新源物业强化为民服务的功能，针对小区年老居民群众设立便民服务日，每月免费开展老年业主理发、健康义诊等活动，结合社区治理开展法律法规大讲堂、安全演练和培训，文艺演出等活动，丰富业主精神文化生活。

二是温阳物业为方便小区居民，在物业办公室设立了“便民服务角”，放置有雨伞、打气筒、医疗箱、老花镜、拐杖等用品；为丰富小区老年群体的日常文体生活，与社区共同打造“银龄领航 网格同心”项目，以网格驿站为阵地，搭建居民活动、交流、自治的平台。

三是港信物业以丰富小区居民文化生活为着力点，为小区志愿者搭建志愿服务平台，先后组织开展“新春佳节尚文明，港信

志愿关爱行”“关爱孤寡老人，港信物业在行动”“学雷锋，树新风，文明健康，有你有我”等文化公益志愿服务活动，营造浓厚的志愿关爱服务氛围。

四、存在的问题

（一）部分绩效指标设置不规范，绩效目标管理有待加强

绩效指标细化量化程度较高，但数量指标设置为“进行物业企业考核1次”与“半年考核+年度考核”的考核周期不符；时效指标仅设置“购买服务资金拨付时间”一项指标，未涵盖考核工作时间要求，指标设置不够全面。

（二）考核质量达标率偏低，服务质量需进一步提升

一是根据《2023年度考核打分情况汇总表》，年度考核物业服务项目53个，其中80分以上23个，考核质量达标率43.4%，尤其藺山镇所有物业项目均在80分以下。

评价工作组对调查问卷“您认为小区物业服务质量较之前是否明显提升？”的答题情况进行了统计，其中79.94%的业主认为“效果显著”，11.98%的认为“较显著”，2.69%的认为“一般”，5.39%的认为“不显著”，服务质量有待提高。

二是部分物业企业管理制度执行不到位，具体如下：

部分物业员工未按要求统一着装，未佩戴工牌等明显标志，如港信、温阳物业；部分小区楼顶存在违规私搭乱建、擅自改变房屋，以及阳台外私自搭建晾衣架的情况，如金阳花园；部分小区存在乱拉飞线现象，如金阳花园、温阳花园二期、和谐苑小区；

部分小区未对进出车辆规范管理，机动车随意停放，挤占道路，如和谐苑小区；部分小区绿地有杂草，绿植未及时修剪，如金阳花园、和谐苑小区。

（三）长效服务机制不够健全，社区治理水平有待提高

一是截至 2023 年底，草庙子镇和葛山镇物业管理全覆盖，汪疃镇物业企业尚未与业主委员会签订合同，临港区物业管理覆盖率 66.67%；12 家临港区属物业企业，其中 11 家开展了“红色物业”建设，覆盖率 91.67%；物业服务项目 53 个，其中 46 个项目成立了业主委员会党组织，覆盖率 86.79%。各项指标均未达到《威海“红色物业”建设三年行动计划（2021—2023 年）》目标要求。

二是访谈了解，社区治理还存在物业管理水平参差不齐、物业费收缴困难、居民参与意识不强、公共设施维护资金不足等诸多问题，制约了物业管理提质增效，治理水平仍有较大提升空间。

（四）奖补资金分配较分散，激励作用不够明显

2023 年“红色物业”奖补资金 50 万元，奖补项目共计 30 个，奖补最高金额 3 万元，最低 0.5 万元。存在奖补项目多、资金分配分散、资金激励作用不够明显的问题。

访谈了解，奖补资金多数用于租赁铲车、购买铲雪工具，清理积雪以及日常设备设施维修等零星支出，对于建设小区充电桩、加装体育器材、公共基础设施建设等大型支出，发挥作用不大。

五、意见建议

（一）调整完善绩效指标，提高指标的规范性

规范设置绩效指标，调整数量指标“物业企业考核次数”为“2次”，根据考核工作实施节点和频次，增设“半年考核完成时间”“年度考核完成时间”“考核结果公开时间”等指标，确保绩效指标的完整性、全面性和可考核性。

（二）加强物业企业管理和考核结果应用，提升服务质量

一是常态化开展“物业服务提升互查互学大比武”活动，召集辖区物业企业实地查看各小区环境卫生、绿化养护、停车秩序等情况，在各物业企业之间互评打分、寻找差距，倒逼企业改进服务，提高管理水平和群众满意度。同时加强从业人员培训，从职业道德、思想品德、服务意识、职业技能等方面开展，提高从业人员职业素质和服务质量。

二是强化考核结果应用，对考核排名后20%的物业服务项目，列为日常管理重点监管对象，增加检查频次；考核排名后10%的全区通报批评，取消项目经理年度评先选优资格，同时建议各镇组织业主委员会召开临时业主大会，决定是否解聘该物业企业，助推企业提高服务质量。

（三）健全“红色物业”长效机制，提升社区治理水平

一是严格按照《物业管理条例》相关规定，推动汪疇镇尚未实施物业管理的住宅小区选聘物业服务企业，签订服务协议，确保符合条件、业主自愿的小区实现物业服务全覆盖，实现小区“秩

序安全有序、环境干净整洁、设施维修及时、服务质价相符、管理公开透明”的目标。同时，将汪疃镇物业服务项目纳入年度考核范围，规范服务行为，提升物业服务水平。

二是严格按照《威海“红色物业”建设三年行动计划（2021—2023年）》要求，完善“红色物业”工作长效机制，加强物业企业和业主委员会党组织建设，持续强化党建引领，推动物业企业和业主委员会党组织全覆盖。

三是加强社区党组织的宣传和教育，丰富党建活动形式和内容，提高居民对社区治理的认知度、参与度；通过提供礼品优惠、上门催缴、公布欠费名单直至法律手段进行物业费催缴；鼓励物业企业拓宽物业管理区域内的广告经营、停车收费、快件智能存储柜、场地租赁收费等公共资源收益渠道，挖掘养老、教育、健康等社区服务市场，扩大运营收入，弥补物业服务费用和公共设施维护资金的不足，切实提高社区治理水平。

（四）优化奖补资金分配方案，突出奖补资金导向作用

在现行奖励分配制度的基础上优化调整，将奖补项目比例降低，适当提高奖励标准，改变现有“撒芝麻盐”式的奖补资金分配方式，集中资金对建设小区充电桩、加装体育器材、公共基础设施建设等群众“急难愁盼”的问题进行补助，发挥奖励资金的导向作用，提高群众满意度。

2023 年度威海临港经济技术开发区“红色物业” 项目奖补资金绩效评价报告

一、项目基本情况

（一）项目背景

为深入贯彻落实习近平总书记“威海要向精致城市方向发展”的重要指示，持续增强党对物业行业发展的引领力，2020年5月威海市委办公室、威海市人民政府办公室转发了《关于深化党建引领“红色物业”提升社区治理水平的实施意见》，提出了“建设高品质高标准宜居小区，满足居民对美好生活的向往”的总体目标和一系列工作措施。威海临港经济技术开发区（以下简称临港区）积极贯彻落实省、市关于推进“红色物业”工作的各项政策，围绕共建美丽家园目标，制定了《关于加强住宅小区物业服务质量考核评价工作的意见》，建立区、镇、社区联动的考评体系，并设立红色物业专项资金，对先进物业服务项目进行奖励，推动建立“优胜劣汰”的良性物业市场环境，进一步提升社区治理水平，构建“红色物业·精致社区”幸福共同体。

（二）资金投入和使用情况

根据《威海临港经济技术开发区财政金融局关于下达2023年区级部门预算的通知》（威临港财预〔2023〕1号），2023年

度“红色物业”项目奖补资金批复 50 万元。截至 2023 年底，实际支出 50 万元，预算执行率 100%。发放明细见表 1。

表 1：“红色物业”项目奖补资金发放明细表

序 号	物业企业名称	金额（万元）
1	威海市港信物业服务有限公司	8.00
2	威海越港物业服务有限公司	3.00
3	山东宏基园物业服务有限公司临港分公司	6.00
4	威海市益佳物业服务有限公司	1.00
5	威海诚新源物业服务有限公司	2.50
6	山东威高物业服务有限公司	2.00
7	威海德高物业有限公司	0.50
8	威海久源物业服务有限公司	2.00
9	威海辉煌物业有限公司	3.00
10	威海泰浩物业服务有限公司	2.00
11	威海浩天物业服务有限公司第一分公司	2.00
12	威海绿城物业服务股份有限公司临港区分公司	2.00
13	威海京文物业有限公司	1.00
14	威海市温阳物业服务有限公司	7.00
15	威海市威达物业服务有限公司	6.00
16	威海好管家物业服务有限公司	2.00
合 计		50.00

（三）项目主要内容

1.奖励对象

临港区范围内物业工作先进企业和“红色物业”年度考核优秀项目。

2.奖励分配办法

（1）物业工作先进企业

采取以奖代补方式，对积极配合处置突发公共事件，主动改造提升小区公共设施、积极开展生活垃圾分类工作的物业项目，按照2个等级进行资金奖励。第一等级8个项目，每个奖励1万元；第二等级4个项目，每个项目奖励0.5万元。

（2）红色物业年度考核优秀项目

以考核权重的方式实施奖励，考核权重占比分别为乡镇考核90%，行业考核10%，行业考核分为区级检查考评和企业行为加减分。对各镇前1/3的物业服务项目，按收费标准划分三个等级。

第一等级（每月每平方米收费0.4元以下）7个项目，每个项目奖励3万元；

第二等级（每月每平方米收费0.4~1元）7个项目，每个项目奖励2万元；

第三等级（每月每平方米收费1元以上）4个项目，每个项目奖励1万元；

每个企业在一个乡镇参与奖励的项目数不超过2个。

（四）项目实施情况

1. 职责分工

（1）威海临港经济技术开发区建设局（以下简称区建设局）是该项目的主管部门，负责临港区红色物业标准化建设管理工作。包括立项申请、预算申请并拨付资金，对项目实施情况进行日常监督管理、考核等。

（2）临港区内各物业企业为该项目的实施单位，主要负责实施现行红色物业建设，制定“红色物业”管理制度、工作规范及工作流程；负责宣传“红色物业”服务项目，提高住户知晓率以及住户的满意度；提升物业服务管理水平，打造“红色物业”品牌。

2. 项目实施情况

截至 2023 年底，实际奖补 16 家物业企业的 30 个物业服务项目，包括 12 个物业工作先进企业项目和 18 个红色物业年度考核优秀项目。

3. 项目实施流程

按照《关于加强住宅小区物业服务质量考核评价工作的意见》要求，建立区、镇、社区联动考核机制，考核周期分为半年考核和年度考核。其中半年考核由镇政府组织，采取实地检查与业主评价相结合的方式；年度考核分为镇级考核、行业考核，行业考核由区建设局委托第三方进行综合测评，结合镇半年考核成

绩以及日常管理中物业服务企业信用行为情况进行综合评定，确定年终考核结果。

（五）项目绩效目标

评价工作组在项目单位填报的绩效目标申报表的基础上，对绩效目标和部分指标进行了完善，具体如下：

1.项目总目标

以建设高品质高标准宜居小区和满足居民对美好生活的向往为目标，健全组织体系、完善联建机制、规范行业运行、强化基础保障，着力构建“党建引领、行业主管、基层主抓、社会协同、居民参与”模式，实现服务质量和治理水平“双提升”，助力开创“精致城市·幸福威海”全新局面。

2.年度绩效目标

计划聘请 8 名专家对 50 家物业企业进行考核，设立奖补项目 30 个，健全物业管理制度，提升服务质量。年度绩效指标见表 2。

表 2：绩效目标申报表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
成本指标	经济成本指标	专家检查劳务费	≤400 元/天
产出指标	数量指标	聘请专家数量	≥8 人
		进行物业企业考核次数	≥1 次
		奖补物业项目数量	≥30 个
	质量指标	物业服务质量检查合格率	≥80%

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
续上页	续上页	专家报告达标率	≥98%
	时效指标	购买服务资金拨付时间	≤30 天
		处理热线问题时效性	≤7 天
效益指标	社会效益指标	提升物业服务质量效果	提升
	可持续影响指标	健全物业管理制度情况	健全
社会公众或服务对象满意度指标	具体指标	参加考核物业项目投诉率	≤3%
		群众关于居住环境类投诉率	≤5%

二、评价基本情况

（一）评价目的、评价对象和范围

1.评价目的

通过开展绩效评价，分析项目决策、过程、产出和效益情况，总结项目实施经验，评价专项资金落实效果，提出改进建议，为主管部门进一步加强管理、完善政策、提高财政资金的使用效益提供重要参考，促进财政资金投向更加精准、有效。

2.评价对象

项目主管部门及 16 家奖补物业企业。

3.评价范围

2023 年度“红色物业”项目奖补批复资金 50 万元。

（二）评价思路、评价重点、评价指标体系和评价标准

1.评价思路

本次评价严格遵循“科学规范、绩效相关、激励约束、公开透明”的原则，根据项目特点，从决策、过程、产出、效益四个维度对“红色物业”项目进行综合评价，重点关注立项审批程序、物业企业管理和考核、奖励资金使用、物业服务产出和效益、业主满意度等方面，客观评价项目实施对物业服务质量和小区治理水平提升产生的影响。

2.评价重点

（1）决策方面，重点关注立项程序是否规范，资金分配是否合理，预算资金额度与项目任务是否匹配等。

（2）过程方面，重点关注考核制度执行是否规范，奖励资金使用是否符合要求，日常监管是否到位等。

（3）产出和效益方面，重点关注奖补资金是否及时拨付，业主是否满意，年度是否发生重大责任事故，项目效果是否明显。

3.评价体系设置

评价指标体系参考《威海临港经济技术开发区财政金融局关于印发〈临港区区级财政政策和项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（威临港财绩〔2021〕5号）和绩效目标设定，包括决策、过程、产出和效益4个一级指标，12个二级指标、20个三级指标。围绕项目实施特点，设置了“物业工作先进企业奖补完成率、优秀项目奖补完成率、考核质量达标率、提升物业服务质量”等核心指标。

综合评价总分为 100 分，其中决策 12 分，管理 28 分，产出 30 分，效益 30 分。（具体指标设置情况详见附件 1）

4.评价标准

绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式确定，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。具体指标体系详见附件 1。

（三）评价组织实施与评价方法

1.评价组织实施

本次绩效评价包括前期准备、评价实施、报告撰写、档案归集四个阶段。具体工作安排如下：

（1）前期准备阶段（9 月 18 日—24 日）

北京三维众智管理咨询有限责任公司（以下简称评价机构）根据项目特点遴选业务专家、财务专家共同组成评价工作组。人员安排及分工见表 3。

表 3: 人员安排及分工情况表

姓名	职称/职务	任务分工
李芳	中级会计师 中级经济师	项目组组长，对项目总体调度、协调和沟通，参与绩效评价计划的制定，对整体工作质量把关
陈家晴	初级会计师	项目负责人，负责绩效评价计划的编制，组织现场评价，报告撰写，档案整理归集
徐亚南	项目助理	参与组织现场评价，报告撰写，档案整理归集
吕静	中级会计师 注册税务师	财务专家，参与绩效评价计划及指标体系的制定，参与现场调研，综合评定，提出意见或建议
王磊	高级工程师	业务专家，参与绩效评价计划及指标体系的制定，参与现场调研，综合评定，提出意见或建议

姓名	职称/职务	任务分工
吕学永	注册价格鉴证师 中级经济师	技术质量专员，对报告撰写及最终成果进行质量把控
梁思静	中级经济师	技术质量专员，对报告撰写及最终成果进行质量把控

评价工作组与项目负责人对接，初步了解基本情况，根据项目特点和时间安排，编制工作方案初稿，提交至威海临港经济技术开发区财政金融局（以下简称区财政金融局）及项目主管部门征求意见。

（2）评价实施阶段（9月25日—9月30日）

开展现场调研，查看区建设局考核资料、财务账表、成果文件、管理制度等，并抽取5家物业公司走访座谈，查看管理制度建设、日常管理维护、信息公开情况以及小区环境卫生等，面向业主发放调查问卷。对收集的资料进行分析和处理，完成项目预算执行表、问卷调查结果统计表、现场调研情况总结等，按照评价标准对项目实施和资金使用情况进行总体评价，形成工作底稿。

（3）报告撰写阶段（10月1日—10月25日）

根据专家意见，结合现场勘查情况等，撰写绩效评价报告，形成初稿提交至区财政金融局和被评价单位征求意见，修改无异议后报区财政金融局并接受对绩效评价结果的集中评审。

（4）档案归集阶段（10月26日—10月31日）

收集整理项目文件、工作底稿等资料，归档留存。对涉密资料，根据委托方要求统一回收移交指定人员，完成本次服务工作。

2.评价方法

本次绩效评价采用案卷分析法、比较法、因素分析法、公众评判法、现场调研法等方法，通过全面评价与重点评价相结合、现场评价与非现场评价相结合的方式进行。

三、评价结论与绩效分析

（一）综合评价结论

该项目绩效评价得分 82.7 分，综合绩效级别为“良”，得分情况见表 4。

表 4：绩效评价得分情况表

评价内容	分值	评价得分	得分率
决策	12.00	10.50	87.50%
过程	28.00	21.00	75.00%
产出	30.00	26.20	87.33%
效益	30.00	25.00	83.33%
综合得分	100.00	82.70	82.70%
综合绩效级别	良		

（二）指标分析

1.决策

该指标分值 12 分，评价得分 10.5 分，得分率 87.5%。

包括项目立项、绩效目标、资金投入 3 个二级指标，得分情况见表 5。

表 5：决策指标得分情况表

指 标	分 值	得 分	得分率
项目立项	4.00	4.00	100.00%
立项依据充分性	2.00	2.00	100.00%
立项程序规范性	2.00	2.00	100.00%
绩效目标	4.00	3.50	87.50%
绩效目标合理性	2.00	2.00	100.00%
绩效指标明确性	2.00	1.50	75.00%
资金投入	4.00	3.00	75.00%
预算编制科学性	2.00	2.00	100.00%
资金分配合理性	2.00	1.00	50.00%
小 计	12.00	10.50	87.50%

（1）项目立项

依据《市委办公室 市政府办公室转发〈关于深化党建引领“红色物业”提升社区治理水平的实施意见〉的通知》（室字〔2020〕16号）中“加强考核评价体系建设，以区市为单位出台考核办法，建立住房城乡建设部门、街道党工委、社区党组织、党员居民代表共同参与的物业企业‘四位一体’考核机制，建立主管部门季度抽查、党员居民半年测评、街道社区年度考核的闭环运行机制”要求设立，与区建设局“负责红色物业标准化建设管理、物业服务市场监督管理，组织实施物业服务行业发展政策和服务标准规范”职责相符，属于公共财政支持范围，立项依据充分。

项目方案经区建设局会议决议通过后，编制预算及绩效目标申报表，随同部门预算批复下达，立项程序规范。

（2）绩效目标

绩效目标明确，与项目实施内容高度相关，符合物业质量考核要求，项目预期产出符合正常的业绩水平，与预算确定的资金量相匹配。绩效指标细化量化程度较高，但数量指标设置为“进行物业企业考核1次”与“半年考核+年度考核”的考核周期不符；时效指标仅设置“购买服务资金拨付时间”一项指标，未涵盖考核工作时间要求，指标设置不够全面。

（3）资金投入

①预算编制情况：项目预算依据拟奖励物业工作先进企业和年度考核优秀项目数量以及各等级奖励标准测算，预算编制较准确，资金量与工作任务相匹配。

②资金分配情况：考虑年度考核结果、城管案件办理情况、日常会议活动参与情况、12345案件办理情况等因素，并参考物业服务项目收费标准，遵循“收费标准低的项目多补、收费高的项目少补”的原则分配资金，但按照《关于发放2023年红色物业奖励资金的意见》中“奖励分配方案”，年度考核优秀项目第二等级应分配7个项目，实际分配8个，第三等级应分配4个项目，实际分配3个，部分资金分配不合理。

2. 过程

该指标分值 28 分，评价得分 21 分，得分率 75%。

包括资金管理、组织实施 2 个二级指标，得分情况见表 6。

表 6：过程指标得分情况表

指 标	分 值	得 分	得分率
资金管理	10.00	10.00	100.00%
资金到位率	2.00	2.00	100.00%
预算执行率	3.00	3.00	100.00%
资金使用合规性	5.00	5.00	100.00%
组织实施	18.00	11.00	61.11%
管理制度健全性	6.00	3.00	50.00%
制度执行有效性	12.00	8.00	66.67%
小 计	28.00	21.00	75.00%

（1）资金管理

①资金拨付情况：项目预算批复 50 万元，截至 2023 年底，实际支出 50 万元，资金执行率 100%。

②资金使用情况：通过查看《关于申请拨付红色物业专项资金的函》、财务拨款凭证等，付款依据充分，资金审批程序合规，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；评价工作组抽查了 5 家物业企业财务资料，其中港信物业、威高物业奖补资金用于建设小区电动车充电桩，宏基园物业用于购买铲车清理积雪，威

达物业用于租赁铲车、购买铲雪工具，温阳物业用于小区内各种设施设备维修，奖补资金均用于物业服务提升，符合资金使用范围。

（2）组织实施

①制度建设情况

区级层面：财务方面参照《区建设局预算管理制度》执行，同时《关于发放2023年红色物业奖励资金的意见》中对奖励资金使用范围进行了规定，资金管理制度健全；业务方面制定了《关于加强住宅小区物业服务质量考核评价工作的意见》文件，明确了考核对象、考核内容、考核方式以及计分方式等，能够指导项目实施，管理制度较健全。

物业企业层面：抽查的5家物业企业中，威高物业、威达物业提供的相关管理制度资料不齐全，其他3家物业企业均制定了人员管理制度、业务制度、安全管理制度、运营管理辦法、环境管理制度、设施设备管理制度、业主投诉处理回访制度等规定。

②制度执行情况

区级层面：区建设局下达了考核通知，部署物业质量考核工作，并委托第三方专家进行综合测评，但项目单位未提供专家考核资料，年终考核结果仅在物业企业群内部公开，未向业主公开。

镇级层面：通过查看临港区物业服务检查表、考核情况汇总表、召开党建联席会议的函及图片、住宅小区物业服务互查互学

活动工作方案等资料，草庙子镇和藺山镇均能按照考核制度要求，每月对各物业服务企业进行监督管理、绩效考核，各社区建立了整改台账，组织物业服务企业召开党建联席会议、互查互学活动等，制度执行较好。汪疇镇因物业服务企业未签合同，没有参与年度考核。

物业服务企业层面：抽查的 5 家物业服务企业中，港信、温阳、宏基园物业均提供了业主满意度调查情况、培训记录、各项管理制度、培训制度、各项应急预案、维修记录、业主回访记录等日常管理资料，但威高物业提供不齐全，未提供培训记录、应急预案、业主满意度调查等资料，威达物业未提供培训记录。

评价工作组对 5 家物业服务企业服务的小区进行了现场踏勘，发现存在以下问题：

部分物业服务员工未按要求统一着装，未佩戴工牌等明显标志，如港信、温阳物业；部分小区楼顶存在违规私搭乱建、擅自改变房屋，以及阳台外私自搭建晾衣架的情况，如金阳花园；部分小区存在乱拉飞线现象，如金阳花园、温阳花园二期、和谐苑小区；部分小区未对进出车辆规范管理，机动车随意停放，挤占道路，如和谐苑小区；部分小区绿地有杂草，绿植未及时修剪，如金阳花园、和谐苑小区。

3.产出

该指标分值 30 分，评价得分 26.2 分，得分率 87.33%。

包括产出数量、产出质量、产出时效、产出成本 4 个二级指标，得分情况见表 7。

表 7：产出指标得分情况表

指 标	分 值	得 分	得分率
产出数量	12.00	12.00	100.00%
物业工作先进企业奖补完成率	6.00	6.00	100.00%
“红色物业”年度考核优秀项目奖补完成率	6.00	6.00	100.00%
产出质量	6.00	2.60	43.33%
考核质量达标率	6.00	2.60	43.33%
产出时效	6.00	5.60	93.33%
服务及时率	6.00	5.60	93.33%
产出成本	6.00	6.00	100.00%
成本控制情况	6.00	6.00	100.00%
小 计	30.00	26.20	87.33%

（1）产出数量

计划奖补物业工作先进企业项目 12 个，实际奖补 12 个，完成率 100%；计划奖补“红色物业”年度考核优秀项目 18 个，实际奖补 18 个，完成率 100%。

（2）产出质量——考核质量达标率

根据《2023 年度考核打分情况汇总表》，年度考核物业服务项目 53 个，其中 80 分以上的项目 23 个，考核质量达标率 43.4%。

（3）产出时效——服务及时率

通过档案查询、现场访谈，未发现物业企业故意拖延、拒绝服务等情况，均能在规定时间内对检查发现问题、业主投诉问题及时整改落实。通过满意度调查“小区物业是否能够及时解决业主反馈的问题和投诉，有无故意拖延、拒绝服务的情况？”问卷，93.41%的业主认为“及时”，6.59%的业主认为“不及时”。

（4）产出成本——成本控制情况

现场查看支付凭证以及奖励资金分配表，未发现超范围、超标准支出的情况。

4.效益

该指标分值30分，评价得分25分，得分率83.33%。

包括社会效益、可持续影响、满意度3个二级指标，得分情况见表8。

表8：效益指标得分情况表

指标	分值	得分	得分率
社会效益	10.00	9.00	90.00%
提升物业服务质量	5.00	4.00	80.00%
重大责任事故发生率	5.00	5.00	100.00%
可持续影响	10.00	6.00	60.00%
提升社区治理水平	10.00	6.00	60.00%
满意度	10.00	10.00	100.00%
业主满意度	10.00	10.00	100.00%
小计	30.00	25.00	83.33%

（1）社会效益

①提升物业服务质量

评价工作组对调查问卷“您认为小区物业服务质量较之前是否明显提升？”的答题情况进行了统计，其中 79.94%的业主认为“效果显著”，11.98%的认为“较显著”，2.69%的认为“一般”，5.39%的认为“不显著”，服务质量有待提高。

②重大责任事故发生率

访谈了解，2023 年全区各小区未发生重大责任事故。

（2）可持续影响——提升社区治理水平

①截至 2023 年底，草庙子镇和蔺山镇物业管理全覆盖，汪疃镇物业企业尚未与业主委员会签订合同，临港区物业管理覆盖率 66.67%；12 家临港区属物业企业，其中 11 家开展了“红色物业”建设，覆盖率 91.67%；物业服务项目 53 个，其中 46 个项目成立了业主委员会党组织，覆盖率 86.79%；

②访谈了解，临港区智慧物业管理全覆盖，各小区监控设备均通过网线接入市级平台，但经常发生掉线的情况。

③各乡镇能够按照“红色物业”管理要求，组织社区、物业、业主每月召开联席会议，各镇级、区级、物业企业按季度召开联建会议，推动建立物业企业、群团组织、小区居民等各类主体参与的共建共治共享体系。但访谈了解，社区治理还存在物业管理水平参差不齐、物业费收缴困难、居民参与意识不强、公共设施

维护资金不足等诸多问题，制约了物业管理的提质增效，治理水平仍有较大提升空间。

④《关于加强住宅小区物业服务质量考核评价工作的意见》中明确了物业服务企业退出机制。对考核排名后 20%的物业服务项目，列为日常管理重点监管对象，增加检查频次；考核排名后 10%的全区通报批评，取消项目经理年度评先评优资格，同时建议各镇组织业主委员会召开临时业主大会，决定是否解聘该物业服务企业；考核排名后 10%的服务项目记入行业信用档案。截至 2023 年底，未有解聘物业服务企业的情况。

（3）满意度——业主满意度

评价工作组通过线上、线下扫描二维码的方式，面向业主开展满意度调查，问卷主要从业主对“红色物业”的实施情况、实施效果、各项服务是否满足业主需求等方面进行。收回有效问卷 334 份。经统计，综合满意度 90.61%。

四、主要经验及做法

（一）打造“红色物业”品牌，提升物业服务质量

年度以提升小区物业管理服务质量为工作重点，打造“红色物业 临里港湾”品牌，坚持问题导向，开展 4 轮整治提升行动，整改乱停车、飞线充电等不文明行为 500 余项，整理小区杂乱线缆 1,600 余处，全年 12345 热线物业类案件同比减少 288 件，下降 14.1%，投诉案件总数全市最低。

（二）健全各类工作机制，规范物业企业管理

部分物业企业创新工作机制，推动物业服务管理规范化、标准化。

一是绿城物业实施“两规一控服务全”工作法，将早会、例行检查等融合一体，制定“1445”规划，即1日4检、周四品质检查、周五大扫除，重点对项目的实际服务质量情况、档案整理、人员的仪容仪表、各岗位作业流程等进行检查，认真查找工作中的薄弱环节，挖问题、补短板、强弱项、筑制度，进一步加强和完善项目内部管理。

二是久源物业推行“四个一”管理工作法，即“一份提示单”“一份责任清单”“一份考核单”“一次总结会”，通过完善工作监督机制，建立“目标责任—问题整改—考核总结”的闭环管理模式，加大对服务人员的指导和管理，不断提升物业服务品质和小区治理水平，改善人居环境。

（三）提供日常便民服务，提高群众满意度

各物业企业积极践行“建设、管理、服务”三位一体的特色物业管理模式，为业主提供专业化、多元化服务。

一是诚新源物业强化为民服务的功能，针对小区年老居民群众设立便民服务日，每月免费开展老年业主理发、健康义诊等活动，结合社区治理开展法律法规大讲堂、安全演练和培训、文艺演出等活动，丰富业主精神文化生活。

二是温阳物业为方便小区居民，在物业办公室设立了“便民服务角”，放置有雨伞、打气筒、医疗箱、老花镜、拐杖等用品；为丰富小区老年群体的日常文体生活，与社区共同打造“银龄领航 网格同心”项目，以网格驿站为阵地，搭建居民活动、交流、自治的平台。

三是港信物业以丰富小区居民文化生活为着力点，为小区志愿者搭建志愿服务平台，先后组织开展“新春佳节尚文明，港信志愿关爱行”“关爱孤寡老人，港信物业在行动”“学雷锋，树新风，文明健康，有你有我”等文化公益志愿服务活动，营造浓厚的志愿关爱服务氛围。

五、存在的问题

（一）部分绩效指标设置不规范，绩效目标管理有待加强

绩效指标细化量化程度较高，但数量指标设置为“进行物业企业考核1次”与“半年考核+年度考核”的考核周期不符；时效指标仅设置“购买服务资金拨付时间”一项指标，未涵盖考核工作时间要求，指标设置不够全面。

（二）考核质量达标率偏低，服务质量需进一步提升

一是根据《2023年度考核打分情况汇总表》，年度考核物业服务项目53个，其中80分以上23个，考核质量达标率43.4%，尤其藺山镇所有物业项目均在80分以下。

评价工作组对调查问卷“您认为小区物业服务质量较之前是

否明显提升？”的答题情况进行了统计，其中 79.94%的业主认为“效果显著”，11.98%的认为“较显著”，2.69%的认为“一般”，5.39%的认为“不显著”，服务质量有待提高。

二是部分物业企业管理制度执行不到位，具体如下：

部分物业员工未按要求统一着装，未佩戴工牌等明显标志，如港信、温阳物业；部分小区楼顶存在违规私搭乱建、擅自改变房屋，以及阳台外私自搭建晾衣架的情况，如金阳花园；部分小区存在乱拉飞线现象，如金阳花园、温阳花园二期、和谐苑小区；部分小区未对进出车辆规范管理，机动车随意停放，挤占道路，如和谐苑小区；部分小区绿地有杂草，绿植未及时修剪，如金阳花园、和谐苑小区。

（三）长效服务机制不够健全，社区治理水平有待提高

一是截至 2023 年底，草庙子镇和蒿山镇物业管理全覆盖，汪疃镇物业企业尚未与业主委员会签订合同，临港区物业管理覆盖率 66.67%；12 家临港区属物业企业，其中 11 家开展了“红色物业”建设，覆盖率 91.67%；物业服务项目 53 个，其中 46 个项目成立了业主委员会党组织，覆盖率 86.79%。各项指标均未达到《威海“红色物业”建设三年行动计划（2021—2023 年）》目标要求。

二是访谈了解，社区治理还存在物业管理水平参差不齐、物业费收缴困难、居民参与意识不强、公共设施维护资金不足等诸

多问题，制约了物业管理提质增效，治理水平仍有较大提升空间。

（四）奖补资金分配较分散，激励作用不够明显

2023年“红色物业”奖补资金50万元，奖补项目共计30个，奖补最高金额3万元，最低0.5万元。存在奖补项目多、资金分配分散、资金激励作用不够明显的问题。

访谈了解，奖补资金多数用于租赁铲车、购买铲雪工具，清理积雪以及日常设备设施维修等零星支出，对于建设小区充电桩、加装体育器材、公共基础设施建设等大型支出，发挥作用不大。

六、意见建议

（一）调整完善绩效指标，提高指标的规范性

规范设置绩效指标，调整数量指标“物业企业考核次数”为“2次”，根据考核工作实施节点和频次，增设“半年考核完成时间”“年度考核完成时间”“考核结果公开时间”等指标，确保绩效指标的完整性、全面性和可考核性。

（二）加强物业企业管理和考核结果应用，提升服务质量

一是常态化开展“物业服务提升互查互学大比武”活动，召集辖区物业企业实地查看各小区环境卫生、绿化养护、停车秩序等情况，在各物业企业之间互评打分、寻找差距，倒逼企业改进服务，提高管理水平和群众满意度。同时加强从业人员培训，从职业道德、思想品德、服务意识、职业技能等方面开展，提高从业人员职业素质和服务质量。

二是强化考核结果应用，对考核排名后 20%的物业服务项目，列为日常管理重点监管对象，增加检查频次；考核排名后 10%的全区通报批评，取消项目经理年度评先选优资格，同时建议各镇组织业主委员会召开临时业主大会，决定是否解聘该物业企业，助推企业提高服务质量。

（三）健全“红色物业”长效机制，提升社区治理水平

一是严格按照《物业管理条例》相关规定，推动汪疃镇尚未实施物业管理的住宅小区选聘物业服务企业，签订服务协议，确保符合条件、业主自愿的小区实现物业服务全覆盖，实现小区“秩序安全有序、环境干净整洁、设施维修及时、服务质价相符、管理公开透明”的目标。同时，将汪疃镇物业服务项目纳入年度考核范围，规范服务行为，提升物业服务水平。

二是严格按照《威海“红色物业”建设三年行动计划（2021—2023年）》要求，完善“红色物业”工作长效机制，加强物业企业和业主委员会党组织建设，持续强化党建引领，推动物业企业和业主委员会党组织全覆盖。

三是加强社区党组织的宣传和教育，丰富党建活动形式和内容，提高居民对社区治理的认知度、参与度；通过提供礼品优惠、上门催缴、公布欠费名单直至法律手段进行物业费催缴；鼓励物业企业拓宽物业管理区域内的广告经营、停车收费、快件智能存储柜、场地租赁收费等公共资源收益渠道，挖掘养老、教育、健

康等社区服务市场，扩大运营收入，弥补物业服务费用和公共设施维护资金的不足，切实提高社区治理水平。

（四）优化奖补资金分配方案，突出奖补资金导向作用

在现行奖励分配制度的基础上优化调整，将奖补项目比例降低，适当提高奖励标准，改变现有“撒芝麻盐”式的奖补资金分配方式，集中资金对建设小区充电桩、加装体育器材、公共基础设施建设等群众“急难愁盼”的问题进行补助，发挥奖励资金的导向作用，提高群众满意度。

- 附件： 1.2023 年度威海临港经济技术开发区“红色物业”项目奖补资金绩效评价得分表
2.2023 年度威海临港经济技术开发区“红色物业”项目奖补资金基础信息表
3.2023 年度威海临港经济技术开发区“红色物业”项目奖补资金绩效评价满意度统计表
4.2023 年度威海临港经济技术开发区“红色物业”项目奖补资金绩效评价问题清单

附件 1

2023 年度威海临港经济技术开发区“红色物业”项目奖补资金绩效评价得分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	得分	得分率	得分依据
决策 (12分)	项目立项 (4分)	立项依据充分性	2.00	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	评价要点: ①项目立项是否符合《市委办公室 市政府办公室转发〈关于深化党建引领“红色物业”提升社区治理水平的实施意见〉的通知》(室字〔2020〕16号)、《关于印发〈威海“红色物业”建设三年行动计划(2021-2023年)〉的通知》(威住建党发〔2020〕22号)等政策要求; ②项目立项是否与部门职责范围相符,属于部门履职所需; ③项目是否属于公共财政支持范围,是否符合事权支出责任划分原则; ④项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。 以上要素各占 1/4 权重分,每发现一项不符合,扣除该项权重分	2.00	100.00%	依据《市委办公室 市政府办公室转发〈关于深化党建引领“红色物业”提升社区治理水平的实施意见〉的通知》(室字〔2020〕16号)中“加强考核评价体系建设,以区市为单位出台考核办法,建立住房城乡建设部门、街道党工委、社区党组织、党员居民代表共同参与的物业企业‘四位一体’考核机制,建立主管部门季度抽查、党员居民半年测评、街道社区年度考核的闭环运行机制”要求设立,与区建设局“负责红色物业标准化建设管理、物业服务市场监督管理,组织实施物业服务行业发展政策和服务标准规范”职责相符,属于公共财政支持范围,立项依据充分
		立项程序规范性	2.00	项目申请、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	评价要点: ①项目是否按照规定程序申请设立; ②是否按规定履行报批程序,审批文件和手续齐全; ③事前是否已经过必要的集体决策、需求调研、各物业企业绩效考核等程序 以上要素各占 1/3 权重分,每发现一项不符合,扣除该项权重分。	2.00	100.00%	项目方案经区建设局会议决议通过后,编制预算及绩效目标申报表,随同部门预算批复下达,立项程序规范

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	得分	得分率	得分依据
续上页	绩效目标(4分)	绩效目标合理性	2.00	项目所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况	评价要点: ①项目是否有绩效目标; ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性; ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平; ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。 评分说明: ①为该指标的否定性要点,若未设定绩效目标,则本条指标不得分;若项目设定了绩效目标,则按照评价要点②-④的得分情况确定该指标得分。 评价要点②-④权重分别为1、0.5、0.5,发现一项不符合,扣除相应权重分	2.00	100.00%	绩效目标设置与实际工作内容具有相关性符合正常的业绩水平,项目批复与预算确定的项目资金量相匹配
		绩效指标明确性	2.00	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的明细化情况	评价要点: ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标; ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现; ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。 评分说明: ①为该指标的否定性要点,若未设定绩效目标,则本条指标不得分;若项目设定了绩效目标,则按照评价要点②-③的得分情况确定该指标得分; 评价要点②-③的权重各为1分,发现一项不符合,扣除相应权重分	1.50	75.00%	绩效目标明确,与项目实施内容高度相关,符合物业质量考核要求,项目预期产出符合正常的业绩水平,与预算确定的资金量相匹配。绩效指标细化量化程度较高,但数量指标设置为“进行物业企业考核1次”与“半年考核+年度考核”的考核周期不符;时效指标仅设置“购买服务资金拨付时间”一项指标,未涵盖考核工作时间要求,指标设置不够全面

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	得分	得分率	得分依据
续上页	资金投入(4分)	预算编制科学性	2.00	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>评价要点:</p> <p>①预算编制是否经过科学论证;</p> <p>②预算内容与项目内容是否匹配;</p> <p>③预算额度测算依据是否充分,是否依据“红色物业”奖补项目数量和奖补标准编制,并结合物业企业考核情况编制;</p> <p>④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。</p> <p>评分说明:</p> <p>以上要素各占1/4权重分,符合评价要点要求的,得分=100%×权重分;</p> <p>较符合评价要点要求的,得分=80%×权重分;</p> <p>与评价要点符合程度一般的,得分=60%×权重分;</p> <p>不符合评价要点要求的,不得分</p>	2.00	100.00%	项目预算依据拟奖励物业工作先进企业和年度考核优秀项目数量以及各等级奖励标准测算,预算编制较准确,资金量与工作任务相匹配
		资金分配合理性	2.00	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	<p>评价要点:</p> <p>①预算资金分配依据是否充分,是否考虑了各物业服务标准、服务范围、绩效考核等因素;</p> <p>②资金分配额度是否合理,与物业企业地方实际是否相适应。</p> <p>评分说明:</p> <p>以上要素各占1/2权重分,符合评价要点要求的,得分=100%×权重分;</p> <p>较符合评价要点要求的,得分=80%×权重分;</p> <p>与评价要点符合程度一般的,得分=60%×权重分;</p> <p>不符合评价要点要求的,不得分</p>	1.00	50.00%	<p>①资金分配依据充分,考虑了年度考核结果、城管案件办理情况、日常会议活动参与情况、12345案件办理情况等因素,并参考物业服务项目收费标准,遵循“收费标准低的项目多补、收费高的项目少补”的原则分配资金;</p> <p>②按照《关于发放2023年红色物业奖励资金的意见》中“奖励分配方案”,年度考核优秀项目第二等级应分配7个项目,实际分配8个,第三等级应分配4个项目,实际分配3个,部分资金分配不合理。</p>

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	得分	得分率	得分依据
过程 (28分)	资金管理 (10分)	资金到位率	2.00	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度	评价要点： 资金到位是否足额 评分说明： 资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100% 实际到位资金：2023年落实到本项目的资金 预算资金：2023年该项目的预算批复资金 得分=资金到位率×指标分值，最高得分2分	2.00	100.00%	该项目预算批复50万元，截至2023年12月31日，实际到位资金50万元，资金到位率100%
		预算执行率	3.00	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	评价要点： 截至实施周期末资金实际支出比例情况 评分说明： 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100% 实际支出资金：2023年实际拨付到各物业企业的资金 得分=预算执行率×指标分值，最高得分3分	3.00	100.00%	预算实际到位资金50万元，截至2023年12月31日，实际支出50万元，预算执行率100%
		资金使用合规性	5.00	项目资金使用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	评价要点： ①资金使用是否按照“红色物业”项目奖补资金管理办法有关规定执行； ②资金拨付是否有完整的审批程序和手续； ③资金使用是否符合项目预算批复的用途，将不低于80%比例以上的奖励资金用于物业服务项目提升，包括改善物业服务形象、改造提升公共设施设备、增加完善垃圾分类投放设施、为业主提供便利服务等； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况； ⑤是否专款专用，单独核算 评分说明： ①通过查看资金批复文件、资金收支凭证以及资金拨付依据综合评价，发现一处不合规扣0.5分，扣完为止； ②存在不符合项目预算批复或支出依据不合规的，按照合规资金比例得分，不合规支出超出25%，该项不得分	5.00	100.00%	通过查看《关于申请拨付红色物业专项资金的函》、财务拨款凭证等，付款依据充分，资金审批程序合规，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；评价工作组抽查了5家物业企业财务资料，其中港信物业、威高物业奖补资金用于建设小区电动车充电桩，宏基园物业用于购买铲车清理积雪，威达物业用于租赁铲车、购买铲雪工具，温阳物业用于小区内各种设施设备维修，奖补资金均用于物业服务提升，符合资金使用范围。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	得分	得分率	得分依据
续上页	组织实施(18分)	管理制度健全性	6.00	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全,用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况	<p>评价要点:</p> <p>①是否制定“红色物业”项目奖补资金管理办法、物业服务考核评价制度;</p> <p>②是否建立“红色物业”职责分工、服务范围及标准、业务流程及考核流程;</p> <p>③是否制定业主资料档案管理制度;</p> <p>④是否建立定期会议、案例讨论、服务质量标准和学习培训制度;</p> <p>⑤是否制定人员管理制度、业务制度、财务管理制度、预算资金管理制度、安全管理制度、运营管理办法、环境管理制度、设施设备管理制度、业主投诉处理、回访制度等;</p> <p>⑥各项管理制度是否合法、合规、完整,各项档案是否归档齐全</p> <p>评分说明:</p> <p>①制度健全得6分,制度不健全根据实际情况酌情扣分;</p> <p>②办法内容详实得4分,根据实际情况酌情扣分;</p> <p>③未制定相关制度,不得分</p>	3.00	50.00%	<p>①财务方面参照《区建设局预算管理制度》执行,同时《关于发放2023年红色物业奖励资金的意见》中对奖励资金使用范围进行了规定,资金管理制度健全;依据《威海临港经济技术开发区建设局〈关于开展2021年度住宅小区物业服务考核〉的通知》(威临港建字〔2021〕18号)文件,明确了考核对象、考核内容、考核方式以及计分方式,能够指导项目实施,管理制度较健全;</p> <p>②物业企业建立了“红色物业”职责分工、服务范围及标准、业务流程。但考核流程资料提供不全,区建设局未提供专家考核相关资料;</p> <p>③仅温阳物业提供业主档案管理制度资料;</p> <p>④港信、宏基园、温阳、威达物业提供了定期会议、案例讨论、服务质量标准和学习培训制度等资料,威高物业未提供定期会议、案例讨论、服务质量标准和学习培训制度等相关资料;</p> <p>⑤港信、宏基园、温阳、威达物业制定了人员管理制度、业务制度、安全管理制度、运营管理办法、环境管理制度、设施设备管理制度、业主投诉处理、回访制度等,但未提供财务管理制度、预算资金管理制度等相关资料。威高物业仅提供业务制度,未提供其他制度;</p> <p>⑥港信、宏基园、温阳物业各项管理制度合法、合规、完整,归档齐全;但威达、威高物业提供管理制度资料不齐全</p>

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	得分	得分率	得分依据
续上页	续上页	制度执行有效性	12.00	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	<p>评价要点：</p> <p>①是否按照《市委办公室 市政府办公室转发〈关于深化党建引领“红色物业”提升社区治理水平的实施意见〉的通知》（室字〔2020〕16号）、《关于印发〈威海“红色物业”建设三年行动计划（2021-2023年）〉的通知》（威住建党发〔2020〕22号）、《关于加强住宅小区物业服务质量考核评价工作的意见》等文件要求组织实施，服务对象和服务内容是否符合相关要求；</p> <p>②主管部门是否按照制度要求对各物业企业工作进行监督管理、绩效考核，考核结果是否公开；</p> <p>③各物业企业是否开展“红色物业”相关政策宣传活动、服务需求调查；</p> <p>④各物业企业是否按照“红色物业”项目要求定期开展业务培训；</p> <p>⑤“红色物业”项目档案是否真实、规范、完整，包括物业服务合同、案例档案、回访记录、考核档案、培训档案、会议记录、满意度调查、宣传报道等；</p> <p>⑥考核发现问题是否进行闭环整改</p> <p>评分说明： 发现1处不规范扣0.5分，扣完为止</p>	8.00	66.67%	<p>①依据《市委办公室 市政府办公室转发〈关于深化党建引领“红色物业”提升社区治理水平的实施意见〉的通知》（室字〔2020〕16号）、《关于印发〈威海“红色物业”建设三年行动计划（2021-2023年）〉的通知》（威住建党发〔2020〕22号）等文件要求组织实施，现场核实，服务对象和服务内容按照政策相关要求执行；</p> <p>②区建设局按照制度要求对各物业企业工作进行监督管理、绩效考核；专家考核资料未提供，考核结果在物业企业内部公开，不对外公开；</p> <p>③港信、宏基园、威达、威高、温阳物业企业都开展了“红色物业”相关政策宣传活动，并对业主进行回访和满意度调查；</p> <p>④温阳、港信、宏基园物业企业按照“红色物业”项目要求定期开展业务培训，但威高、威达物业企业未提供业务培训相关资料；</p> <p>⑤港信、温阳、宏基园物业“红色物业”项目档案真实、规范、完整；威高物业未提供案例档案、会议记录、满意度调查等资料；威达物业未提供案例档案、回访记录、培训档案等资料；</p> <p>⑥根据区建设局提供的“临港区物业服务检查表及问题整改报告”资料，物业企业对考核发现的问题进行了闭环整改。但通过现场调研发现，部分物业仍存在不规范行为</p>

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	得分	得分率	得分依据
产出 (30分)	产出数量 (12分)	物业工作先进企业奖补完成率	6.00	反映物业工作先进企业奖补工作目标实现程度	评分说明： 得分=(实际物业工作先进企业数量/计划物业工作先进企业数量)×100%×权重分	6.00	100.00%	计划物业工作先进企业项目12个，实际奖补12个，完成率100%
		“红色物业”年度考核优秀项目奖补完成率	6.00	反映“红色物业”考核奖补工作目标实现程度	评分说明： 得分=(实际“红色物业”年度考核优秀项目数量/计划“红色物业”年度考核优秀项目数量)×100%×权重分	6.00	100.00%	计划奖补“红色物业”年度考核优秀项目18个，实际奖补18个，完成率100%
	产出质量 (6分)	考核质量达标率	6.00	反映在“红色物业”项目考核中符合质量标准的物业企业数量和项目数量	评分说明： 考核质量达标率=(考核物业企业达标数量/考核物业企业总数量)×100% 得分=考核质量达标率*权重分值	2.60	43.40%	根据《2023年度考核打分情况汇总表》，年度考核物业服务项目53个，其中80分以上的项目23个，考核质量达标率43.4%
	产出时效 (6分)	服务及时率	6.00	反映各物业企业对小区住户服务的响应时间是否及时	评价要点： ①是否能迅速解决居民的问题和投诉； ②是否能够对小区内的设施设备、绿化进行及时的保养和维护； ③考核发现问题是否在规定时间内及时整改落实； ④是否按照要求及时报送各类考核资料、档案 通过满意度调查、档案查询等方法，发现故意拖延、拒绝服务等情况，每发现一次不及时扣0.5分，扣完为止。	5.60	93.33%	评价工作组档案查询、现场访谈，未发现物业企业故意拖延、拒绝服务等情况，均能在规定时间内对检查发现问题、业主投诉问题及时整改落实。通过满意度调查“小区物业是否能够及时解决业主反馈的问题和投诉，有无故意拖延、拒绝服务的情况？”问卷，93.41%的业主认为“及时”，6.59%的业主认为“不及时”

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	得分	得分率	得分依据
续上页	产出成本(6分)	成本控制情况	6.00	计划物业奖励资金使用方向和实际物业使用奖励资金方向的控制情况	评价要点： 奖励资金是否符合政策支出要求，是否存在超范围、超标准支出的情况 评分标准： 每发现一处不符合补贴标准扣 0.5 分，扣完为止	6.00	100.00%	现场查看支付凭证以及奖励资金分配表，未发现超范围、超标准支出的情况
效益(30分)	社会效益(10分)	提升物业服务质量	5.00	物业综合服务水平提升情况，用以反映和考核项目实施所产生的社会影响	评价要点： 物业服务提升情况 评分说明： 通过满意度问题“您认为小区物业服务较之前是否明显提升？” 效果显著得 5 分，较显著得 4 分，一般得 3 分，不显著得 0 分	4.00	79.94%	通过满意度调查“您认为小区物业服务较之前是否明显提升？”的答题情况进行了统计，其中 79.94%的业主认为“效果显著”，11.98%的认为“较显著”，2.69%的认为“一般”，5.39%的认为“不显著”，服务质量有待提高
		重大责任事故发生率	5.00	项目实施对小区安全的保障程度，用以反映和考核项目实施所产生的社会效益	该项为一票否决项，全年不发生重大责任事故，得满分，发生一起，该项目绩效不得分	5.00	100.00%	访谈了解，2023 年全区各小区未发生重大责任事故

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分标准	得分	得分率	得分依据
续上页	可持续影响 (10分)	提升社区治理水平	10.00	项目实施对提升社区治理水平产生的影响,用以反映和考核项目实施所产生的可持续影响	评价要点: ①“红色物业”覆盖率是否达到100%; ②智慧物业管理建设情况; ③物业企业、群团组织、小区居民共建共治共享治理体系建立情况; ④物业服务企业退出机制建立和执行情况 评分说明: 效果显著得10分,较显著得8分,一般得6分,不显著得0分	6.00	60.00%	①截至2023年底,草庙子镇和蔺山镇物业管理全覆盖,汪疃镇物业尚未与业主委员会签订合同,临港区物业管理覆盖66.67%;12家临港区属物业企业,其中11家建立了“红色物业”,覆盖率91.67%;物业服务项目53个,其中46个项目成立业主委员会党组织,覆盖率86.79%; ②访谈了解,临港区智慧物业管理全覆盖,但经常发生掉线的情况; ③各乡镇能够按照“红色物业”管理要求,组织社区、物业、业主每月召开联席会议,各乡镇、区级、物业企业按季度召开联席会议,推动建立物业企业、群团组织、小区居民等各类主体参与的共建共治共享体系; ④《关于加强住宅小区物业服务质量考核评价工作的意见》中明确了物业服务企业退出机制。截至2023年底,未有解聘退出物业服务企业的情况
	满意度 (10分)	业主满意度	10.00	反映获得奖补资金的物业企业的小区居民对“红色物业”项目实施效果的满意度	评价要点: 小区业主对物业服务企业的满意程度 评分说明: 小区业主满意度≥90%(含)得满分; 满意度80%(含)—90%得80%权重分; 满意度70%(含)—80%,得60%权重分; 低于70%的不得分	10.00	100.00%	评价工作组通过线上、线下发放调查问卷的方式,面向业主开展满意度调查,问卷主要从“红色物业”项目工作的实施情况,实施效果、各项服务是否满足业主需求等方面进行。收回有效问卷334份,综合满意度为90.61%
总分						82.70	82.70%	评价等级“良”

附件 2

2023 年度威海临港经济技术开发区“红色物业”项目奖补资金基础信息表

序号	物业企业名称	预算执行情况（万元）			
		市级批复资金	到位资金	实际支出资金	预算执行率
1	威海市港信物业服务有限公司	8.00	8.00	8.00	100.00%
2	威海越港物业服务有限公司	3.00	3.00	3.00	100.00%
3	山东宏基园物业服务有限公司临港分公司	6.00	6.00	6.00	100.00%
4	威海市益佳物业服务有限公司	1.00	1.00	1.00	100.00%
5	威海诚新源物业服务有限公司	2.50	2.50	2.50	100.00%
6	山东威高物业服务有限公司	2.00	2.00	2.00	100.00%
7	威海德高物业有限公司	0.50	0.50	0.50	100.00%
8	威海久源物业服务有限公司	2.00	2.00	2.00	100.00%
9	威海辉煌物业有限公司	3.00	3.00	3.00	100.00%
10	威海泰浩物业服务有限公司	2.00	2.00	2.00	100.00%
11	威海浩天物业服务有限公司第一分公司	2.00	2.00	2.00	100.00%
12	威海绿城物业服务股份有限公司临港区分公司	2.00	2.00	2.00	100.00%
13	威海京文物业有限公司	1.00	1.00	1.00	100.00%
14	威海市温阳物业服务有限公司	7.00	7.00	7.00	100.00%
15	威海市威达物业服务有限公司	6.00	6.00	6.00	100.00%
16	威海好管家物业服务有限公司	2.00	2.00	2.00	100.00%
合 计		50.00	50.00	50.00	100.00%

附件 3

2023 年度威海临港经济技术开发区“红色物业”项目奖补资金

绩效评价满意度统计表

问 题	选 项	答 案 (人数)	占 比	总 数
2. 您的年龄?	A18-40 岁	105.00	31.44%	334.00
	B41-60 岁	145.00	43.41%	334.00
	C60 岁以上	84.00	25.15%	334.00
3. 您在小区居住了多长时间?	A 一年以下	52.00	15.57%	334.00
	B 一年到三年	71.00	21.26%	334.00
	C 三年以上	211.00	63.17%	334.00
4. 小区物业管理活动及上级对物业考核的结果是否向社区公开?	A 公开	303.00	90.72%	334.00
	B 不公开	31.00	9.28%	334.00

问 题	选 项	答 案 (人数)	占 比	总 数
5. 对于检查或考核出现的问题物业企业是否及时整改?	A 及时	310.00	92.81%	334.00
	B 不及时	17.00	5.09%	334.00
	C 未进行整改	7.00	2.10%	334.00
6. 小区物业是否能够及时解决业主反馈的问题和投诉, 有无故意拖延、拒绝服务的情况?	A 及时	312.00	93.41%	334.00
	B 不及时	22.00	6.59%	334.00
7. 小区内垃圾是否进行垃圾分类? 执行效果如何?	A 是, 效果显著	264.00	79.04%	334.00
	B 是, 效果一般	50.00	14.97%	334.00
	C 是, 无明显效果	5.00	1.50%	334.00
	D 否	15.00	4.49%	334.00
8. 物业服务中心 24 小时服务电话接听是否及时?	A 及时	310.00	92.81%	334.00
	B 不及时	24.00	7.19%	334.00
9. 园内车辆管理是否有效? 是否还存在乱停乱放管理混乱的情况?	A 是, 不存在	303.00	90.72%	334.00
	B 否, 车辆管理混乱	31.00	9.28%	334.00
10. 小区内有无发生重大责任事故?	A 发生过	30.00	8.98%	334.00
	B 没有发生过	304.00	91.02%	334.00

问 题	选 项	答 案 (人数)	占 比	总 数
11. 您认为小区物业服务质量较之前是否明显提升?	A 明显提升	267.00	79.94%	334.00
	B 提升较明显	40.00	11.98%	334.00
	C 一般	9.00	2.69%	334.00
	D 没有变化	18.00	5.39%	334.00
12. 您是否参与过小区物业管理活动?	A 是	244.00	73.05%	334.00
	B 否	90.00	26.95%	334.00
13. 您对小区内的环境卫生和绿化情况是否满意吗?	A 非常满意	252.00	75.45%	334.00
	B 满意	54.00	16.17%	334.00
	C 一般	16.00	4.79%	334.00
	D 不满意	12.00	3.59%	334.00
14. 您对小区配备的设施设备及保养维护是否满意?	A 非常满意	235.00	70.36%	334.00
	B 满意	71.00	21.26%	334.00
	C 一般	14.00	4.19%	334.00
	D 不满意	14.00	4.19%	334.00

问 题	选 项	答 案 (人数)	占 比	总 数
15. 您对小区消防等安全管理的满意程度?	A 非常满意	243.00	72.75%	334.00
	B 满意	60.00	17.96%	334.00
	C 一般	19.00	5.69%	334.00
	D 不满意	12.00	3.59%	334.00
16. 您对小区内车辆管理是否满意?	A 非常满意	238.00	71.26%	334.00
	B 满意	60.00	17.96%	334.00
	C 一般	15.00	4.49%	334.00
	D 不满意	21.00	6.29%	334.00
17. 您对严格控制外来车辆, 外来人员入小区是否满意?	A 非常满意	228.00	68.26%	334.00
	B 满意	68.00	20.36%	334.00
	C 一般	15.00	4.49%	334.00
	D 不满意	23.00	6.89%	334.00

问 题	选 项	答 案 (人数)	占 比	总 数
18. 您对小区客服接待态度的满意程度?	A 非常满意	252.00	75.45%	334.00
	B 满意	54.00	16.17%	334.00
	C 一般	19.00	5.69%	334.00
	D 不满意	9.00	2.69%	334.00
19. 您对小区客服服务投诉回访的满意程度?	A 非常满意	253.00	75.75%	334.00
	B 满意	52.00	15.57%	334.00
	C 一般	18.00	5.39%	334.00
	D 不满意	11.00	3.29%	334.00
20. 您对保安 24 小时服务电话和值班巡逻的满意程度?	A 非常满意	250.00	74.85%	334.00
	B 满意	51.00	15.27%	334.00
	C 一般	16.00	4.79%	334.00
	D 不满意	17.00	5.09%	334.00

附件 4

2023 年度威海临港经济技术开发区“红色物业”项目奖补资金绩效评价问题清单

问题分类	序号	项目责任单位	问题描述
决策管理存在的问题	1	威海临港经济技术开发区建设局	未按照《关于发放 2023 年红色物业奖励资金的意见》中“奖励分配方案”，年度考核优秀项目第二等级应分配 7 个项目，实际分配 8 个，第三等级应分配 4 个项目，实际分配 3 个，部分资金分配不合理。
项目绩效目标存在的问题	1	威海临港经济技术开发区建设局	数量指标设置为“进行物业企业考核 1 次”与“半年考核+年度考核”的考核周期不符；时效指标仅设置“购买服务资金拨付时间”一项指标，未涵盖考核工作时间要求，指标设置不够全面。
组织实施存在的问题	1	威海临港经济技术开发区建设局、物业企业	<p>①区建设局未提供“红色物业”项目奖补资金管理办法。</p> <p>②考核流程资料提供不全，区建设局未提供专家考核资料。</p> <p>③现场调研 5 家物业企业，仅温阳物业企业提供业主档案管理制度资料。</p> <p>④港信、宏基园、温阳、威达物业提供了定期会议、案例讨论、服务质量标准和学习培训制度等资料，威高物业企业未提供定期会议、案例讨论、服务质量标准和学习培训制度等相关资料。</p> <p>⑤港信、宏基园、温阳、威达物业制定了人员管理制度、业务制度、安全管理制度、运营管理办法、环境管理制度、设施设备管理制度、业主投诉处理、回访制度等，但都未提供财务管理制度、预算资金管理制度等相关资料。威高物业仅提供业务制度，未提供人员管理制度、安全管理制度、运营管理办法、环境管理制度、设施设备管理制度、财务管理制度、预算资金管理制度、业主投诉处理、回访制度等。</p>

问题分类	序号	项目责任单位	问题描述
项目产出存在的问题	1	物业企业	考核质量达标率偏低，根据《2023 年度考核打分情况汇总表》，年度考核物业服务项目 53 个，其中 80 分以上的项目 23 个，考核质量达标率 43.4%。
	2	物业企业	通过满意度调查“小区物业是否能够及时解决业主反馈的问题和投诉，有无故意拖延、拒绝服务的情况？”问卷，93.41%的业主认为“及时”，6.59%的业主认为“不及时”。
项目效益存在的问题	1	物业企业	通过满意度调查“您认为小区物业服务质量较之前是否明显提升？”的答题情况进行了统计，其中 79.94%的业主认为“效果显著”，11.98%的认为“较显著”，2.69%的认为“一般”，5.39%的认为“不显著”，服务质量有待提高。
	2	威海临港经济技术开发区建设局、物业企业	①截至 2023 年底，草庙子镇和嵩山镇物业管理全覆盖，汪疃镇物业企业尚未与业主委员会签订合同，临港区物业管理覆盖 66.67%；12 家临港区属物业企业，其中 11 家建立了“红色物业”，覆盖率 91.67%；物业服务项目 53 个，其中成立业主委员会党组织项目 46 个，覆盖率 86.79%； ②访谈了解，临港区智慧物业管理全覆盖，各小区监控设备均通过网线接入市级平台，但经常发生掉线的情况。 ③访谈了解，社区治理还存在物业管理水平参差不齐、物业费收缴困难、居民参与意识不强、公共设施维护资金不足等诸多问题，制约了物业管理的提质增效，社区治理水平仍有较大提升空间。
备注：无			

北京三维众智管理咨询有限责任公司

京三维报告〔2024〕2030号

关于呈报《2023年度威海临港经济技术开发区“红色物业”项目奖补资金绩效评价报告》的函

威海临港经济技术开发区财政金融局：

按照有关要求，我公司对2023年度威海临港经济技术开发区“红色物业”项目奖补资金开展了绩效跟踪工作。现将绩效跟踪报告呈报给贵单位，谨供参考。

为进一步提升服务质量，根据ISO9001质量管理体系认证要求，我公司制定了《客户服务满意度调查表》，请贵部门（单位）安排人员扫描下方二维码，并请客观回答调查问卷中的问题。贵部门（单位）的宝贵意见将成为我公司进一步改进工作的努力方向。

感谢对我公司工作的大力支持！

（我公司联系人：陈家晴

联系电话：17853695582）



客户服务满意度调查

北京三维众智管理咨询有限责任公司

2024年11月11日