武汉市东西湖区机关事务服务中心2021年度物业管理费项目自评报告

一、自评结论

（一）自评得分

经综合评价，2021年度物业管理费项目综合评分为99.91分。

（二）绩效目标完成情况

1.执行率情况。2021年度项目预算总额1600万元，执行数1592.73万元，资金执行率99.54%。

2.完成的绩效目标。项目共设置3个绩效指标，完成了3个。有效提升了物业服务质量，顺利保障了区机关的日常运行和管理；完善了各方面基础设施建设；保障了区机关必要维修维护；加强了区机关安全、清洁、和谐建设。资金使用规范，服务对象满意度较好。

（三）存在的主要问题和原因

绩效管理经验不足，质量指标和效益指标无法量化。

（四）下一步拟改进措施

1.优化和完善指标体系，加强绩效指标管理。紧贴年度工作要点，制定科学合理的绩效目标和年度指标值。在项目实施的过程中，进一步完善物业公司绩效管理制度，强化绩效管理意识，提升项目管理人员的业务能力、执行能力，提高服务对象满意度。

2.加强业务管理，进一步提高服务质量。深入贯彻物业管理措施，切实做到领导到位、制度到位、保障到位，严格履行职责，强化协调配合，形成层层分工负责，上下齐抓共管，长期狠抓落实，确保物业管理工作取得实质性的效果。

二、佐证材料

（一）基本情况

**1.项目基本情况。**根据单位工作职责和业务范围承担区机关集中办公区域的基建、维修等工程的组织实施和预、决算及审计工作；承担区机关集中办公区域的绿化、卫生、水电等物业管理及餐饮供应等服务工作。

**2.项目资金情况。**项目总费用1600万。根据单位工作职责和业务范围，承担区机关集中办公区域的绿化、卫生、水电等物业管理服务工作，有效保障区机关集中办公区域正常运转。2021年财政拨款1600万元，截止年底已使用资金1592.73万元。

项目资金投向主要分三方面，一是区机关办公楼物业管理年服务费975.51万元。二是2021年区机关办公楼水电费用382.95万元。三是区机关办公楼设施设备维修维护费用234.27万元。

（二）部门自评工作开展情况

根据资金使用管理要求，我中心组织专人对全年项目预算与支出情况进行全面梳理，对未使用资金情况查找具体原因，对已落实资金情况全面检视产生效益，对项目运行进行全方位、客观的自评。

（三）绩效目标完成情况分析

**1.预算执行情况分析**

2021年度项目预算总额1600万元，执行数1592.73万元，资金执行率99.54%。

**2.绩效目标完成情况分析**

**（1）产出指标完成情况分析**

数量指标方面，严格按照物业招标文件及合同的要求，对物业公司的服务范围、服务面积、服务区域进行划分，确保无遗漏，服务保障率100%。

质量指标方面，办公楼各类设施设备未出现故障，物业服务逐步稳定提升，服务满意度持续提高。

时效指标方面，全年各项支出均能保证常年性业务正常开展，资金按时支付，资金到位率100%。办公区域24小时值守，物业设施设备维修及时，有效保障了办公楼正常运转。

成本指标方面，水电节约率大于3%。加大了节能降耗的力度，设置了节能降耗检查的指标，实际测评为良好。

**（2）效益指标完成情况分析**

保障了区集中办公楼的行政事业单位办公场所的正常运行。创建节约型机关建设，机关大院环境整洁舒适，秩序良好。建立了人防、物防、技防为主要措施的安全维稳防控体系。机关大院美化、绿化达标。物业服务能力显著提升。

**（3）满意度指标完成情况分析**

后勤服务工作紧密结合自身实际，为干部职工提供更为便捷和优质的服务，得到了干部职工的肯定，优良率、满意率为95%以上，超过预期设定值。

（四）取得成绩

1、 **物业服务不断升级。一是**做好办公楼设施维修维护管理，加强对水电设施、立体车库、消防系统、监控系统等重点部位的检查，确保机关人员正常办公秩序，对区会议中心和招商大厦部分消防设施进行维修改造，完成各类水电设备维修3408次。**二是**加强对集中管理办公楼门窗墙地等部位和公共区域的维修管理，确保办公楼各类设施正常运转，组织各类维修1236次。**三是**院内环境整洁、优美，公共环境清洁、卫生。**四是**严格执行安全管理制度，加强对物业人员进行消防演练和培训，提高其安全防范意识；严格控制车辆进出，规范院内车辆停放，开展车容车貌专项整治，确保机关大院车辆通行有序；协助做好群众来访工作，接待群访274次。

2、**会议服务精益求精。一是**督促物业服务单位按要求配备专职会务人员，统一服装，专业服务，加强仪容仪表、文明用语、续水等服务规范培训，有效地提升了机关服务中心良好的对外形象。**二是**加强会议音视频设备管理，有效保障了音视频会议系统设备的正常运转，未发生因设备故障影响会议召开的现象。**三是**严格把控会议服务每个环节，共接待会议722场次，未发生因会务服务工作失误影响会议的正常召开，会议服务工作得到了办会单位及参会领导的充分肯定。

下一步我们将继续做好服务工作。**一是**继续抓好机关办公楼物业管理，督促物业公司进一步加强安全巡查，做好群众来访工作，加强水、电、消防、监控设施以及车辆的安全管理。**二是**坚持精细化、规范化，高标准、严要求管理，抓好会议服务保障，保障各类会议正常召开。**三是**推进绿色机关建设。树牢过紧日子思想，加大绿色机关建设宣传力度，提倡节约一滴水、一度电、一粒米、一张纸、一分钱的节俭理念。