

2021 年度物业管理全覆盖项目 资金绩效评价报告 (公开版)

评价实施机构：河南昭元绩效评价咨询有限公司

项目评价主评人：陈翠莹

评价报告时间：2022 年 12 月

一、基本情况

孟津区规划区住宅小区物业管理全覆盖通过政府引导、资金扶持、部门联动，用三年时间，实现新建小区楼（院）物业管理巩固提升，孟津区规划区住宅小区物业管理全覆盖楼（院）及无主管小区楼（院）达到“有秩序维护、有卫生保洁、有绿化养护、有物业维修”，使所有住宅区物业服务责任单位得到落实，实现孟津区规划区的住宅小区楼（院）物业管理全覆盖。

二、绩效结论及绩效分析

评价组对照绩效指标评价体系，通过数据采集、实地调研和问卷访谈等方式，进行客观公正的绩效评价，总得分为 86.67 分，评价等级为“良”。

项目实施过程中建立健全物业全覆盖工作的各项制度和激励机制，强化对物业服务企业等相关单位的考核验收，调动全方面物业服务工作积极性，提高物业管理水平、提升城市建设管理品质、有效推进实施物业覆盖，制定了《孟津物业管理全覆盖服务大提升工作奖补办法》对评选出的优秀企业、优秀小区和先进社区进行表彰奖励。

但项目在绩效方面存在以下问题：一是业务管理制度尚未健全，项目过程监控管理有待加强；二是缺乏物业缴费的约束性举措，收缴率较低；三是绩效目标设置科学合理性不足，绩效管理意识有待提升，绩效指标设置不完整。

三、主要经验做法

项目实施过程中强化对物业服务企业等相关单位的考核验收，调动全方面物业服务工作积极性，提高物业管理水平、提升城市建设管理品质、有效推进实施物业覆盖，制定了《孟津物业管理全覆盖服务大提升工作奖补办法》对评选出的优秀企业、优秀小区和先进社区进行表彰奖励。

四、存在问题

（一）业务管理制度尚未健全，项目过程监控管理有待加强

未针对老旧小区物业管理全覆盖专项制定相关业务管理制度，业务工作开展流程、项目执行单位及主管部门权责规定尚不明确，不利于项目实施的统筹规划管理。同时发现孟津区房管中心对受托的物业服务企业（社区物业服务中心）季度考核未明确对象覆盖率，实施过程监督管控工作有待进一步落实。

（二）缺乏物业缴费的约束性举措，收缴率较低

经调研，主要由于企业过度依赖于政府的补贴资金，缺乏管理层面上的主动性和创新性，缺少对居民缴费的约束性举措，未建立欠缴物业费惩戒机制，关于拒绝缴纳物业费的定义、标准不够明确。加之物业服务本身具有无形性，致使居民难以感受和评估其服务的性价比，导致物业费收缴更加困难，在一定程度上影响物业管理服务的质量水准。

（三）绩效目标设置科学合理性不足，绩效管理意识有待提升，绩效指标设置不完整

绩效目标设置不够科学合理，产出数量指标与项目目标任务

未能一一对应，绩效指标设置明确性、科学性有待进一步提升，年度绩效目标设置过于宽泛简单，未能有效反映小区物业管理水平的提升情况。

五、有关建议

（一）建立健全项目管理制度，加强对项目单位的监督考核

建议项目单位进一步规范项目实施过程管理，主要可从以下几方面着手：一是针对老旧小区物业管理全覆盖专项制定相应的业务管理制度、资金管理制度、监督考核机制等，并在制度中明确业务工作开展流程，以及项目执行单位及主管部门的主体职责，有效规范业务的实施开展，为项目实施提供合理制度保障；二是进一步落实项目实施监督管理工作，项目实施主管部门应根据专项资金管理办法要求加强对物业服务企业（社区物业服务中心）业务监控及考评工作，对于产生的问题进行及时纠偏，加强项目动态化管理。

（二）加大综合治理力度，形成老旧小区管理合力

一是在企业准入方面，建议孟津区房管中心切实履行行业监管职责，建立老旧小区物业服务符合投标企业资料库，加强物业服务企业规范服务的指导、检查，查实有违法、违规行为的，将按规定给予处罚，并将处罚结果予以通报，计入企业诚信档案，把好市场入口关；二是在双方约束方面，建议鼓励老旧小区业主按照市场规则与物业服务企业签订物业管理合同，支持物业服务企业按照合同规定收取物业费、提供优质服务，加强对小区自治能力建设的指

导力度，促进双方严格履行合同约定的内容。对于违反合同约定的行为，支持任何一方采取法律手段解决，出台对恶意欠缴拒缴物业费的业主的惩罚措施，让物业企业和居民都能够在法律约束下形成良性循环。

（三）完善项目绩效目标设置，提升绩效管理意识

科学合理设置项目绩效目标：一是在年度绩效目标填报中有效涵盖年度重点工作任务，设置与年度工作内容相匹配，能够充分体现项目年度特征的、全面、量化及可考核的绩效目标。二是合理设置绩效指标值，根据项目历年指标完成情况，开展相关的数据分析，深入挖掘项目实施效益，增强绩效目标及指标设置的科学性，为项目后期绩效考核工作提供科学合理的考核标准。