

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		白蚁防治综合事务管理					
主管部门		上海市住房和城乡建设管理委员会		实施单位		上海市物业管理事务中心	
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额：	96.00	96.00	95.95	10.00	99.94	9.99
	其中：当年财政拨款	96.00	96.00	95.95	-	99.94	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	持续加大白蚁防治及物业管理工作宣传力度，全力以赴地做好白蚁出飞高发期的突发应对工作，努力减少白蚁危害对人民群众日常生活的影响，进一步提升人民群众获得感、安全感和幸福感。			持续强化了白蚁防治与物业管理工作宣传，全面落实了本市房屋白蚁出飞高发期的突发应对工作，有效降低了白蚁危害对群众日常生活的影响，切实提升了人民群众的获得感、安全感和幸福感，工作完成度较高。			
一级 指标	二级 指标	三级指标		年度指标值	实际完成值	分值	得分
成本 指标	经济 成本 指标	开展白蚁防治技能竞赛成本		≤714.00(元/人/天)	707.00(元/人/天)	5.00	5.00
		历史保护建筑白蚁危害勘察成本		≤8.00(元/平方米)	8.00(元/平方米)	5.00	5.00
		白蚁防治宣传品制作成本		≤40.00(元/份)	37.50(元/份)	5.00	5.00
		白蚁防治应急保障队伍成本		=20000.00(元/家)	20000.00(元/家)	5.00	5.00
产出 指标	数量 指标	招募白蚁防治应急保障队伍		≥4.00(支)	4.00(支)	4.00	4.00
		白蚁防治宣传品发放完成率		=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00
		开展白蚁防治技能竞赛		=1.00(次)	1.00(次)	4.00	4.00
		历史保护建筑白蚁危害勘察工作完成率		=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00
	质量 指标	白蚁防治宣传品验收严格		严格	达成指标	4.00	4.00
		勘察流程合规		合规	达成指标	4.00	4.00
		白蚁防治应急保障队伍资质达标		达标	达成指标	4.00	4.00
		白蚁防治服务收费合规		合规	达成指标	4.00	4.00
	时效 指标	勘察工作完成及时率		=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00
		宣传品发放及时率		=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00
		白蚁防治技能竞赛开展及时率		=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00
效益	社会	白蚁防治宣传力度		增强	达成指标	5.00	5.00

指标	效益指标	白蚁防治人员技术水平提升	提升	达成指标	5.00	5.00	
	生态效益指标	白蚁防治灭蚁量保持平稳	与往年持平	达成指标	5.00	5.00	
	可持续影响指标	长效管理机制健全	健全	达成指标	5.00	5.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	上级部门满意度	提升	达成指标	5.00	5.00	
		居民满意度	提升	达成指标	5.00	5.00	
总分					100.00	99.99	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 (2025 年度)

项目名称		物业事务管理					
主管部门		上海市住房和城乡建设管理委员会		实施单位	上海市物业管理事务中心		
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	20.30	20.30	20.30	10.00	100.00	10.00
	其中: 当年财政拨款	20.30	20.30	20.30	-	100.00	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	一、加强与区中心日常沟通和业务指导培训。开展物业管理业务实务培训。二、围绕住宅物业合同数据分析、行业监管成效,开展研究分析。一是聚焦物业服务合同内容、数据,开展合同相关内容分析和研究;二是通过对问题小区开展测评,对行业物业督察工作提出建议;三、加强政策宣传			开展针对全市街道工作人员的全市小区检查和合同网签培训,通过培训提升了一线工作人员的业务水平和实操能力。完成了 2024 年度全市住宅小区物业费分析报告,为提升物业行业管理提供了数据支撑。编制完成物业选聘和物业宣传资料。			
一级 指标	二级 指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
成本 指标	经济 成本 指标	完成宣传品制作	≤36.00(元/份)	36.00(元/份)	4.00	4.00	
		相关业务培训	≤120.00(元/人)	120.00(元/人)	4.00	4.00	
		物业服务相关信息梳理	≤20.00(元/小区)	20.00(元/小区)	4.00	4.00	
		物业督查分析报告	≤49000.00(元/份)	49000.00(元/份)	4.00	4.00	
		物业费数据分析报告	≤49000.00(元/份)	49000.00(元/份)	4.00	4.00	
产出 指标	数量 指标	物业督察分析报告	=1.00(份)	1.00(份)	3.00	3.00	
		物业费数据分析报告	=1.00(份)	1.00(份)	3.00	3.00	
		物业服务相关信息梳理	=1.00(次)	1.00(次)	3.00	3.00	
		完成宣传品制作	=2500.00(份)	2500.00(份)	3.00	3.00	
		相关业务培训	=1.00(次)	1.00(次)	3.00	3.00	
	质量 指标	业务知识宣贯	到位	达成指标	3.00	3.00	
		宣传品验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		物业督察分析报告合格率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		物业服务相关信息梳理准确率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		物业费数据分析报告合格率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	

	时效 指标	物业服务相关信息梳理	及时	达成指标	2.00	2.00	
		相关业务培训	及时	达成指标	2.00	2.00	
		宣传品制作	及时	达成指标	2.00	2.00	
		完成物业督察分析报告及时	及时	达成指标	2.00	2.00	
		完成物业费数据分析报告及时	及时	达成指标	2.00	2.00	
效益 指标	社会 效益 指标	业务水平	提升	达成指标	6.00	6.00	
		企业履约意识	提升	达成指标	6.00	5.00	物业服务企业管理水平参差不齐，从业人员的业务水平也有高有低，提升企业履约意识还需要循序渐进
	可持 续影 响指 标	长效管理机制	逐步健全	达成指标	8.00	8.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	企业营商环境	优化	达成指标	5.00	5.00	
		居民满意度	提升	部分达成指标并具有一定效果	5.00	4.00	居民对小区管理的自我意识不断提升，对物业管理水平的标准也不短提高，后需会继续加强企业履约意识
总分					100.00	98.00	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		热线服务保障经费							
主管部门		上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位		上海市物业管理事务中心		
项目资金 （万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数		分数	执行率(%)	得分
		年度资金总额：	1,038.93	1,038.93	1,035.48		10.00	99.66	9.97
		其中：当年财政拨款	1,038.93	1,038.93	1,035.48		-	99.66	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	为解决市民物业方面的疑问提供咨询服务；为方便市民维修提供报修服务；为化解物业矛盾提供投诉服务。				落实了市委领导提升 962121 热线接通率的工作要求，完成了热线数据分析。开展了相关业务培训，推动呼叫中心建设发展。				
一级 指标	二级 指标	三级指标		年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
成本 指标	经济 成本 指标	电信坐席费单位成本		≤354.00(元/席/月)	296.00(元/席/月)	6.00	6.00		
		电信外呼费单位成本		≤0.08(元/分钟)	0.08(元/分钟)	6.00	6.00		
		智能语音单项成本		≤2400.00(元/门/月)	2400.00(元/门/月)	6.00	6.00		
		区呼叫中心工作人员业务培训费单位成本		≤110.00(元/人)	210.00(元/人)	2.00	0.00	场地及设备使用费为 130 元/人超出了预估，今年将严格参照预算执行。	
产出 指标	数量 指标	物业服务热线年报		=1.00(份)	1.00(份)	4.00	4.00		
		月度分析报告		=12.00(份)	12.00(份)	3.00	3.00		
		区呼叫中心工作人员业务培训人数		≤170.00(人)	117.00(人)	3.00	3.00		
		年度分析报告		=1.00(份)	1.00(份)	4.00	4.00		
		投诉处置率		≥95.00(%)	98.95(%)	3.00	3.00		
		电信坐席门数		≤201.00(门)	204.00(门)	1.00	0.00	为落实市委领导热线接通率达到 99%的要求，松江、长宁区平台根据自身工作量申请新开区坐席，合计 3 门。总坐席从 201 门升至 204 门。	

	质量 指标	先行联系率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		维修办结率	≥99.00(%)	99.78(%)	3.00	3.00	
		962121 电话接通率	≥95.00(%)	98.68(%)	3.00	3.00	
		呼叫中心工作绩效提升	提升	达成指标	3.00	3.00	
		962121 平台运行服务	365 天*24 小时	达成指标	4.00	4.00	
	时效 指标	投诉处置及时	及时	达成指标	3.00	3.00	
		962121 平台咨询回复及时率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
效益 指标	社会 效益 指标	市民知晓度	提升	达成指标	3.00	3.00	
		回访满意率	≥90.00(%)	99.29(%)	5.00	5.00	
		居住环境品质	提升	达成指标	3.00	3.00	
		小区运行安全水平提升	提升	达成指标	3.00	3.00	
	可持 续影 响指 标	长效管理机制	健全	达成指标	3.00	3.00	
		相关应急预案	齐全	达成指标	3.00	3.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	居民满意度	≥90.00(%)	97.66(%)	10.00	10.00	
总分					100.00	96.97	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		维修资金管理						
主管部门		上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位		上海市物业管理事务中心	
项目资金 （万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
		年度资金总额：	65.00	65.00	64.50	10.00	99.23	9.92
		其中：当年财政拨款	65.00	65.00	64.50	-	99.23	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	做好全年商品住宅维修资金的归集、划转和使用的监管，承担对各区房管局、物业中心、业委会维修资金管理部门工作人员的业务培训、政策指导及工作监督，推进维修资金相关政策的有效落实,大力推进维修资金续筹、公共收益入账工作。确保维修资金管理安全、相关政策有效落实、业务操作规范合理。推进维修资金系统升级改造，不断完善维修资金系统功能。推进住宅小区公共收益入账金额和收益补充维修资金金额不断提升。推进应续筹小区续筹工作开展。不断夯实基础数据。				加强维修资金使用监管，不断夯实基础数据，全面推进了维修资金续筹和公共收入入账工作，住宅小区公共收入入账金额和收益补充维修资金金额不断提升，有效确保了维修资金管理安全、相关政策有效落实、业务操作规范合理。维修资金系统更新改造、功能不断完善。承担了对各区房管局、物业中心、业委会维修资金管理部门工作人员的业务培训、政策指导及工作监督。			
一级 指标	二级 指标	三级指标		年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
成本 指标	经济 成本 指标	业务专项调研成本		≤50000.00 (元/项)	49000.00(元/项)	5.00	5.00	
		维修资金大数据研究成本		=80000.00 (元/份)	80000.00(元/份)	5.00	5.00	
		应急维修委托鉴定费成本		=300.00(元/次)	300.00(元/次)	10.00	10.00	
产出 指标	数量 指标	完成专项调研工作		≤2.00(项)	1.00(项)	5.00	5.00	
		完成应急维修鉴定		=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		完成维修资金大数据情况研究报告		=1.00(份)	1.00(份)	5.00	5.00	
	质量 指标	房屋维修委托鉴定工作流程合规率		=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		专项调研工作验收合格率		=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
	时效 指标	维修鉴定工作完成及时率		=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		专项调研工作完成及时率		=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		大数据分析报告完成及时率		=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
效益	经济	小区公共收益补充维修资金提升		提升	达成指标	4.00	4.00	

指标	效益指标	小区公共收益入账率提升	提升	达成指标	4.00	4.00	
	社会效益指标	维修资金续筹体制形成	形成	达成指标	4.00	4.00	
		维修资金使用率	提升	达成指标	4.00	4.00	
	可持续影响指标	长效管理机制健全	健全	达成指标	4.00	4.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	上级部门满意度	满意	达成指标	5.00	5.00	
		居民满意度	提升	达成指标	5.00	5.00	
总分					100.00	99.92	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 (2025 年度)

项目名称		监督中心日常运作经费							
主管部门		上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位		上海市物业管理事务中心		
项目资金 （万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数		分数	执行率(%)	得分
		年度资金总额：	55.29	55.29	54.47		10.00	98.51	9.85
		其中：当年财政拨款	55.29	55.29	54.47		-	98.51	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	秉承“便民、利民、为民”的服务宗旨，以房屋查险抢险、应急修理及对突发事件、防台防汛进行紧急抢修、快速处理和组织协调为首要任务，专门受理、处置居住房屋的急修问题。				本年度紧扣“便民、利民、为民”宗旨，聚焦居住房屋应急抢修核心任务：一是组织 19 支区级应急队伍开展汛期灾情实操演练，灾情上报、车库排涝、树木倒伏等场景处置能力显著提升；二是完成渗漏认定作业人员专项培训，房屋渗漏认定服务标准化水平有效提高；三是开展中高级电工技能培训，160 名一线人员完成技能认证，电气类故障处置能力得到强化；四是完成全市应急中心标准化建设评估，梳理短板并形成研究报告，为应急体系均衡化升级提供了决策支撑，全年急修诉求响应效率、处置规范度均达标。				
一级 指标	二级 指标	三级指标		年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
成本 指标	经济 成本 指标	房屋渗漏认定培训费单位成本		≤200.00(元/人/次)	200.00(元/人/次)	5.00	5.00		
		防台防汛工作经费分项成本		≤264000.00(元)	264000.00(元)	5.00	5.00		
		应急中心业务培训费单位成本		≤200.00(元/人)	200.00(元/人)	5.00	5.00		
		房屋维修应急演练费单位成本		≤200.00(元/人)	200.00(元/人)	5.00	5.00		
产出 指标	数量 指标	应急中心标准化建设评估报告		=1.00(份)	1.00(份)	7.00	7.00		
		房屋渗漏认定培训人次		≤120.00(人次)	173.00(人次)	2.00	0.00	原计划培训 2 次，实际将 2 次培训合并为 1 次并增加了人次。	
		技能比武竞赛参赛队伍数		≤19.00(支)	19.00(支)	7.00	7.00		
		房屋维修应急演练人数		≤380.00(人)	350.00(人)	2.00	2.00		
		应急中心业务培训人数		≤170.00(人)	160.00(人)	2.00	2.00		
	质量	应急中心工作绩效提升		提升	达成指标	7.00	7.00		

	指标	维修办结率	≥99.00(%)	99.78(%)	7.00	7.00	
	时效指标	工单办理处置及时	及时	达成指标	6.00	6.00	
效益指标	社会效益指标	回访满意率	≥90.00(%)	99.29(%)	6.00	6.00	
		市民知晓度	提升	达成指标	8.00	8.00	
	可持续影响指标	相关应急预案	齐全	达成指标	8.00	8.00	
		长效管理机制	健全	达成指标	8.00	8.00	
总分					100.00	97.85	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		公房资产监管					
主管部门		上海市住房和城乡建设管理委员会		实施单位	上海市物业管理事务中心		
项目资金 （万元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额：	75.00	75.00	75.00	10.00	100.00	10.00
	其中：当年财政拨款	75.00	75.00	75.00	-	100.00	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	逐步实施项目中的的本市授权公房资产的经营管理及对公房产业、租赁、租金业务的指导和监督管理工作。有序做好系统公有住房出售权属基础数据维护工作。继续做好租金专项检查、非居住排摸及收回授权优秀历史建筑、花园住宅直管公房现场巡查工作。稳步推进做好直管公房城市更新租赁、产业管理研究工作。有序做好公房科日常管理工作。			逐步实施项目中的的本市授权公房资产的经营管理及对公房产业、租赁、租金业务的指导和监督管理工作。有序做好系统公有住房出售权属基础数据维护工作。继续做好租金专项检查、非居住排摸及收回授权优秀历史建筑、花园住宅直管公房现场巡查工作。稳步推进做好直管公房城市更新租赁、产业管理研究工作。有序做好公房科日常管理工作。			
一级 指标	二级 指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
成本 指标	经济 成本 指标	平均每次公房数据清理成本	≤100000.00 (元)	100000.00 (元)	6.00	6.00	
		平均每项直管公房管理专项成本	≤178750.00 (元)	178750.00 (元)	7.00	7.00	
		平均每份直管公房城市更新租赁、产业管理工作研究相关报告成本	≤33334.00 (元)	3333.33(元)	7.00	7.00	
产出 指标	数量 指标	直管公房城市更新租赁、产业管理工作研究相关报告	=3.00(个)	3.00(个)	5.00	5.00	
		加强直管公房管理专项工作	=4.00(项)	4.00(项)	5.00	5.00	
		公房数据清理的相关工作	=1.00(次)	1.00(次)	5.00	5.00	
	质量 指标	公房数据清理的相关工作合格率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		直管公房城市更新租赁、产业管理工作研究相关报告合格率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		加强直管公房管理专项工作合格率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
	时效 指标	加强直管公房管理专项工作	及时	达成指标	3.00	3.00	
		直管公房城市更新租赁、产业管理工作研究相关报告	及时	达成指标	3.00	3.00	

		公房数据清理的相关工作	及时	达成指标	4.00	4.00	
效益 指标	社会 效益 指标	拓展公房管理便民服务措施	拓展	达成指标	6.00	6.00	
		直管公房和系统公房信息管理系统功能完善	完善	达成指标	7.00	7.00	
	可持 续影 响指 标	持续保持直管公房业务长效管理机制	维持	达成指标	7.00	7.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	公房管理便民服务措施满意度	提升	达成指标	10.00	10.00	
总分					100.00	100.00	
评分等级		优					