

项目支出绩效评价报告

(2024 年度)

项 目 名 称: 开封里、明源里小区设施设备托管经费

项 目 单 位: 天津市和平区小白楼街道办事处

主 管 部 门: 天津市和平区小白楼街道办事处

评 价 机 构: 天津安信管理咨询有限公司

评 价 日 期: 2025 年 7 月

目 录

一、项目基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目绩效目标	3
二、绩效评价工作开展情况	4
(一) 绩效评价的目的、对象和范围	4
(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法	6
(三) 绩效评价工作过程	9
三、综合评价情况及评价结论	11
四、绩效评价指标分析	12
(一) 项目决策情况	12
(二) 项目过程情况	17
(三) 项目产出情况	18
(四) 项目效益情况	22
五、存在的主要问题	23
(一) 缺少物业服务巡查考核机制	23
(二) 项目长效管理方面有待提升	23
六、相关建议	24
(一) 重视居民意见, 提高物业服务质量	24
(二) 完善项目长效管理制度, 提高管理效能	24
七、其他需要说明的问题	24
八、相关附件	24

开封里、明源里小区设施设备托管经费项目 绩效评价报告

为提高财政资金使用效益，合理配置公共财政资源，根据市委、市政府关于全面推进预算绩效管理的实施方案和《天津市市级财政项目支出绩效评价管理办法》（津财绩效〔2020〕12号）等文件要求，天津市和平区财政局引入第三方专业机构成立了绩效评价组，于2025年6月-7月，对天津市和平区人民政府小白楼街道办事处的“开封里、明源里小区设施设备托管经费”项目开展了绩效评价。该项目评价结果为94分，评价等级为“优”，有关情况如下。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1.项目背景

随着经济社会的快速发展和城市现代化进程的不断提高，居民小区引入第三方物业公司提供服务，是现代社区治理专业化、规范化发展的必然选择，其核心价值在于通过专业化分工破解管理难题，平衡各方利益，实现社区可持续发展。第三方公司凭借标准化流程和专业团队，能有效避免业主自治中的权责不清、服务缺位等问题，有效提升居民的获得感与幸福感。

根据2018年区政府关于“三供一业”工作会议纪要（和平政纪〔2018〕29号）要求，天津市和平区小白楼街道办事处

处承接天津市和平区开封里、明源里两个居民小区物业管理工作，需引进第三方设施设备托管公司对小区电梯、消防、避雷针等设施设备进行管理维护。为有序推进开封里、明源里设施设备托管工作，天津市和平区小白楼街道办事处（以下简称“小白楼街道办”）实施开封里、明源里小区设施设备托管经费项目，推动开封里、明源里小区的可持续发展。

2.主要内容

开封里、明源里小区设施设备托管经费项目的主要内容包括：按照协议完成开封里、明源里小区设施设备托管工作，支付设施设备托管经费，保证居民出行安全。

3.项目组织管理

开封里、明源里小区设施设备托管经费项目主管单位和实施单位均为天津市和平区小白楼街道办事处，统筹监督项目实施，负责开封里、明源里小区设施设备托管工作相关手续，招标工作等，监督、检查第三方公司物业服务情况。

4.资金投入和使用情况

开封里、明源里小区设施设备托管经费项目总预算资金为 145.5 万元，2024 年已下达预算资金 145.5 万元，资金到位率为 100%。截至 2024 年 12 月底，项目实际支付资金 145.5 万元，预算执行率 100%。资金具体情况见表 1。

表 1 资金预算执行率情况表

单位：万元

资金计划下达	资金计划下达金额	实际到位金额	资金到位率	实际支付资金	预算执行率
2024 年	145.5	145.5	100%	145.5	100%

（二）项目绩效目标

小白楼街道办根据工作计划与需求将开封里、明源里小区设施设备托管经费项目分别设置绩效目标与绩效指标，具体绩效目标设置情况见表 2、3。

表 2 开封里、明源里小区 2023 年度设施设备托管经费项目绩效目标表

绩效目标	按照协议完成开封里明源里设施设备托管工作，支付设施设备托管经费，保证居民出行安全。		
一级指标	二级指标	三级指标	指标值
产出指标	数量指标	服务小区个数	=2 个
	质量指标	设施设备正常使用率	≥90%
	时效指标	设施设备托管时间	2024 年 12 月底前
	成本指标	设施设备托管经费	≤64.1 万元
效益指标	社会效益指标	保证居民出行安全	有效保证
满意度指标	服务对象满意度指标	辖区居民满意度	≥90%

表 3 开封里、明源里小区 2020-2022 年度设施设备托管经费项目绩效目标表

绩效目标	按照协议完成开封里明源里设施设备托管工作，支付设施设备托管经费，保证居民出行安全。		
一级指标	二级指标	三级指标	指标值
产出	数量指标	服务小区个数	=2 个
	质量指标	设施设备正常使用率	≥90%

指 标	时效指标	设施设备托管时间	2024 年 12 月底前
	成本指标	设施设备托管经费	≤81.3 万元
效益指标	社会效益指标	保证居民出行安全	保证
满意度指标	服务对象满意度指标	辖区居民满意度	≥90%

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价的目的、对象和范围

1.绩效评价目的

本次评价以《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）《中共天津市委天津市人民政府印发关于全面推进预算绩效管理的实施方案》《天津市人民政府办公厅关于转发市财政局拟定的天津市市级财政专项资金管理暂行办法的通知》（津政办发〔2015〕63号）《天津市市级财政项目支出绩效评价管理办法》（津财绩效〔2020〕12号）《和平区区级部门预算绩效管理办法》等文件为依据，对开封里、明源里小区设施设备托管经费项目财政资金使用绩效情况进行评价。开展此次评价工作的目的在于：

（1）通过对开封里、明源里小区设施设备托管经费项目的实施情况进行核实评价，了解掌握项目的实施情况。

（2）根据开封里、明源里小区设施设备托管经费项目实施的具体情况，评价其项目资金安排的科学性、合理性、规范性，完善项目管理办法，提高项目管理水平和资金的使用效率。

（3）参照《天津市关于全面推进预算绩效管理的实施方案》和《天津市市级财政项目支出绩效评价管理办法》（津财绩效〔2020〕12号）的要求，从决策、过程、产出、效益四个方面对开封里、明源里小区设施设备托管经费项目进行客观、公正的评价；总结项目管理与执行经验，发现项目管理和预算管理中的问题，提出改进意见和建议，为相关部门决策、管理提供参考依据，推动建立以绩效评价结果为导向的财政资金分配与管理制度。

（4）进一步丰富和完善开封里、明源里小区设施设备托管经费项目绩效评价方法体系，推动建立以绩效评价结果为导向的财政资金分配与管理制度，提升财政资金科学化、精细化管理水平，为开封里、明源里小区设施设备托管经费项目的安排提供重要依据。

2.绩效评价对象和范围

本次绩效评价针对区小白楼街道办的开封里、明源里小区设施设备托管经费项目展开，主要评价内容及范围如下：

- （1）立项依据和立项程序情况；
- （2）绩效目标和指标设定情况；
- （3）预算编制和资金分配情况；
- （4）资金管理和使用情况；
- （5）相关制度办法的健全性及执行情况；
- （6）实现的产出情况；
- （7）取得的效益情况；
- （8）其他相关内容。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法

1.绩效评价原则

（1）坚持科学规范的原则。此次绩效评价运用科学合理的评价指标体系和方法，按照规范的程序，对支出绩效进行客观、公正的反映。

（2）坚持统筹兼顾的原则。此次评价委托第三方机构在单位自评的基础上开展。

（3）坚持激励约束的原则。本次绩效评价结果可以作为预算安排、政策调整、改进管理的参考，绩效评价工作将体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。

（4）坚持公开透明的原则。承诺绩效评价结果依法依规公开，自觉接受有关机构和社会监督。

（5）坚持综合绩效评价，定量分析与定性分析相结合的原则。

（6）坚持绩效相关性原则。此次绩效评价将针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果将清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2.评价指标体系

针对项目情况，从决策、过程、产出及效益四大方面拟定绩效评价指标，其中：

（1）项目决策指标

①项目立项

a.立项依据充分性。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，用于反映和考核项目立项依据情况。

b.立项程序规范性。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。

②绩效目标

a.绩效目标明确性。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。

b.绩效目标合理性。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。

③预算编制

a.测算内容合规性。项目预算测算内容是否符合相关政策文件规定范围。

b.测算标准合理性。项目预算测算项目支出标准是否符合相关政策制度或行业、领域规定。

c.测算数据客观性。项目预算测算数据是否客观、真实、准确。

d.测算过程细化度。测算过程是否细化清晰。

（2）项目过程指标

①资金管理

a.预算执行率。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。

b.资金使用合规性。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。

②组织实施

a.管理制度健全性。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。

b.制度执行有效性。主要从项目申报、项目实施、项目验收等 3 个环节展开，结合相关管理规定进行评价。

（3）项目产出指标

①产出数量

设施设备服务完成率。项目实施期间实际服务内容与合同服务内容进行比对，用以反映设施设备服务实际完成情况。

②产出质量

设施设备巡查合格率。项目实施期间巡查记录表上记录合格的条数与总检查条数比对，反映设施设备巡查的合格情况。

③产出时效

设施设备问题响应及时率。项目实施期间设施设备及时响应次数与总问题响应次数进行比对，反映设施设备问题响应及时情况。

④产出成本

开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成本节约率。项目实施期间开封里、明源里小区设施设备托管经费项目实际支出成本与计划支出成本比对，反映开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成本控制情况。

（4）项目效益指标

①社会效益

安全事故发生率。项目实施期间安全事故发生次数与物业服务保障时间比对，反映安全事故发生的频率。

②可持续影响

建立健全物业服务巡查考核机制。项目实施期间物业服务巡查考核机制的建立健全情况，用以反映项目持续开展的保障情况。

③服务对象满意度

辖区居民满意度。项目实施期间通过调查问卷中辖区居民满意人数与参与调查问卷总人数的比率，反映辖区居民对物业服务的满意度。

3.绩效评价方法

结合项目具体情况，本次绩效评价主要运用指标分析法结合比较法、社会调查法等方法进行评价。坚持定量指标优先、定量指标与定性指标相结合的方式，同时通过文献法进行资料搜索以及多因素分析来支撑评价内容的逻辑紧密性与客观性。从项目决策、项目过程、项目产出以及项目效益四个方面开展评价，对小白楼街道办进行现场评价。绩效评价指标体系详见附件。

（三）绩效评价工作过程

1.前期准备阶段

（1）成立绩效评价项目组

天津市和平区财政局委托我司（天津安信管理咨询有限

公司)对开封里、明源里小区设施设备托管经费项目进行绩效评价工作。

2025年6月25日,绩效评价项目组(以下简称“评价组”)赴小白楼街道办参加了项目见面会,听取了该单位对开封里、明源里小区设施设备托管经费项目的项目背景、申请立项、资金落实、业务管理、财务管理、项目产出、项目效益等方面的情况介绍,并对项目后续评价工作的基本原则及所需的各类资料文件提出了要求。

(2) 制定绩效评价方案

根据《中共天津市委天津市人民政府印发<关于全面推进预算绩效管理的实施方案>的通知》(津党发〔2019〕25号)要求,评价组制定了《开封里、明源里小区设施设备托管经费项目绩效评价实施工作方案》,并根据评价方案组织开展项目评价工作。

(3) 指标体系设计

根据小白楼街道办的开封里、明源里小区设施设备托管经费项目绩效目标及实际工作需要,从决策、过程、产出、效益四个维度出发,项目立项、绩效目标、预算编制、资金管理、组织实施、产出数量、产出质量、产出时效、产出成本、社会效益、可持续影响、服务对象满意度12个二级指标和19个三级指标,采取指标分值百分制,将19个指标量化为100分,分值权重在征求被评单位意见的基础上确定,详见附件。

2.评价实施阶段

(1) 正式进驻。

评价组于 2025 年 6 月 25 日正式进驻小白楼街道办实施评价工作。

(2) 全面审查。

评价过程中，评价组对开封里、明源里小区设施设备托管经费项目的文件依据、预算编制、制度执行、资金拨付、资金使用情况、产出效益等方面进行了全面梳理。评价组根据项目相关会议纪要、项目明细账、经费支出审批单等文件，对专项经费的到位情况、预算编制、经费的执行情况等相关业务文件进行了核查。

(3) 实地核查。对开封里、明源里小区设施设备现场评价，针对开封里、明源里小区设施设备托管工作完成情况进行一一核查，根据上述核查内容形成评价清单。

(4) 评价打分。按照绩效评价指标体系编制了工作底稿，并对各绩效评价指标进行了评分。

(5) 编制报告。评价组根据现场评价打分，编制绩效评价报告，全面梳理本项目在决策依据、过程管理、产出情况、取得效益等方面存在的问题及工作建议。

三、综合评价情况及评价结论

经过综合评价，开封里、明源里小区设施设备托管经费项目得分 94 分，评价等级为“优”。其中，项目决策 17 分，项目过程 22 分，项目产出 38 分，项目效益 17 分。具体情况见表 4。

表 4 开封里、明源里小区设施设备托管经费项目绩效得分情况表

指标	项目决策	项目过程	项目产出	项目效益	合计
----	------	------	------	------	----

分值	17	23	38	22	100
得分	17	22	38	17	94
得分率	100%	95.83%	100%	77.27%	94%

评价结论：一是项目决策方面，开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成熟度较高，绩效目标设置合理。二是项目过程方面，本项目资金到位及时，资金管理合规有效，招标按照文件要求进行，项目验收规范性良好，但存在缺少业务管理办法的问题，管理制度健全性不足。三是项目产出方面，第三方物业公司按照合同约定内容，提供服务，服务完成高效、及时，设施设备出现问题，响应迅速，完成修理。四是项目效益方面，在第三方公司提供物业服务期间，未有安全事故发生，有效保障居民出行安全，但存在未建立健全物业服务巡查考核机制等问题。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

决策指标主要包括项目立项、绩效目标、预算编制 3 项二级指标，8 项三级指标，基础总分 17 分，合计得 17 分。

1.项目立项

（1）立项依据充分性（总分 2 分，得分 2 分）。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目符合 2018 年区政府关于“三供一业”工作会议纪要（和平政纪〔2018〕29 号）的相关要求，该文件中规定“小白楼街道办事处、区民政局负责于 2018 年 12 月 20 日前落实景厦物业公司全面承接开封里、明源里两个小区的全部物业管理工作(包括但不限于电梯、供水设施等公共设施管理)。并按照有关规定加快履行物

业公司的招投标程序，确保物业管理工作无缝衔接”。与和平区小白楼街道办事处“贯彻执行法律、法规、规章、和市政府的决定、命令，依法管理管理基层公共事务。”属于部门履职所需，项目具有社会公益性，属于公共财政支持范围，符合区级政府事权支出责任划分原则。未发现与其他部门项目或政策存在交叉重复的情况，项目立项依据充分。

（2）立项程序规范性（总分 2 分，得分 2 分）。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目经过“小白楼街道党工委会议记录【第 16 次】”“小白楼街道党工委会议记录【第 52 次】”集体决策，会议中对开封里、明源里小区设施设备托管经费相关内容进行审议，项目按照规定程序进行申请设立，预算资金申请等各项审批材料齐全，立项程序规范。

2.绩效目标

（1）绩效目标明确性（总分 2 分，得分 2 分）。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目具有完整的绩效目标申报表，绩效目标为“按照协议完成开封里明源里设施设备托管工作，支付设施设备托管经费，保证居民出行安全。”符合具体工作。依据绩效目标设定的产出指标、效益指标和满意度指标均通过清晰、可衡量的指标值予以体现。

（2）绩效目标合理性（总分 4 分，得分 4 分）。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目绩效目标申报表中绩效目标与项目实际工作内容“按照协议完成开封里明源里设施设备托管工作，支付设施设备托管经费，保证居民出行安

全。”相匹配，并已将绩效目标分解为具体的绩效指标，预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，项目绩效目标设置合理。项目绩效目标申报表中填报金额总计 145.5 万元与项目预期投入资金量匹配。

3.预算编制

（1）测算内容合规性（总分 2 分，得分 2 分）。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目测算内容主要是用于聘请第三方物业公司对开封里、明源里两个社区进行物业管理工作，包括电梯服务、消防设施、自来水系统等事项，测算内容符合 2018 年区政府关于“三供一业”工作会议纪要（和平政纪〔2018〕29 号）的相关要求，未发现项目测算内容出现重复，测算内容合规。

（2）测算标准合理性（总分 1 分，得分 1 分）。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目测算内容符合法院判决书、合同所规定，其中根据《天津市和平区人民法院民事判决书》（2023）津 0101 民初 6302 号《天津市和平区人民法院民事判决书》（2023）津 0101 民初 6303 号以及与第三方物业公司签订的合同，对于需要偿还的本金、利息等已做出相关规定。

2024 年开封里、明源里小区设施设备托管经费项目测算内容符合磋商文件、招投标控制价中所规定，测算标准合理。

（3）测算数据客观性（总分 2 分，得分 2 分）。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目为经常性项目，测算数据来源为历史合同、判决书等。项目支出数据符合《天

津市和平区人民法院民事判决书》（2023）津 0101 民初 6302 号《天津市和平区人民法院民事判决书》（2023）津 0101 民初 6303 号等文件规定，2023 年开封里、明源里小区设施设备托管经费项目合同金额受新冠疫情影响，合同金额进行过变更，以最初 2023 年开封里、明源里小区设施设备托管经费项目合同金额进行测算，2024 年开封里、明源里小区设施设备托管经费项目合同符合历史数据，确保预算测算的真实性和有效性，项目测算数据客观。

（4）测算过程细化度（总分 2 分，得分 2 分）。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目测算内容主要是用于支付第三方公司为开封里、明源里设施设备进行管理维护的相关费用，根据《天津市和平区人民法院民事判决书》（2023）津 0101 民初 6302 号《天津市和平区人民法院民事判决书》（2023）津 0101 民初 6303 号以及与第三方物业公司签订的合同，对每一项成本做出细化，测算过程细化度良好。具体见表 5。

表 5 开封里、明源里小区设施设备托管经费项目测算详细

公司名称	金额	支付时间
天津市中天宏信物业管理有限公司	30 万元	2024 年 3 月 31 日前
	369458.88 元	2024 年 6 月 30 日前
天津市华维物业服务有限公司	144027.66 元	2024 年 3 月 31 日前
天津市宏博物业管理有限公司	641070.48 元	2024 年 12 月前
备注：1. 天津市中天宏信物业管理有限公司 2020-2022 本金 898361.93 元，诉讼费 7331 元，		

利息分为两笔，共计 63765.95 元：一是合同生效日至判决生效日（23.10.13），开封里、明源里共计 47205.78 元；二是判决至分期结束（24.6.30），开封里、明源里共计 16560.17 元，其中已有 30 万元于 2023 年 11 月 30 日前支付完毕。

2. 天津市华维物业服务有限公司 2022 年剩余部分本金开封里 96013.44 元、明源里 33551.42 元，共计 129564.86 元，开封里利息（合同生效日至分期结束）10683 元、明源里利息（合同生效日至分期结束）3779.8 元，共计支付 144027.66 元。

3. 天津市宏博物业管理有限公司 2023 年度欠款（开封里托管经费 460314 元，明源里托管经费 180756.48 元）。

4. 利息为全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率上浮 30%的计付标准（2023 年为 3.55%*130%）至支付日止。（计算至 2024 年 6 月 30 日）

2024 年开封里、明源里小区设施设备托管经费项目测算内容符合《开封里招标控制价》《明源里投标标控制价》规定，对于每项服务成本进行明确规定，未超过比价表金额，测算过程细化度良好。具体见表 6、7。

表 6 开封里设施设备托管比价表

单位：元

序号	货物名称	单位	数量	综合单价（含税）	合价
1	电梯服务	月	12	26280	315360
2	消防设施服务	月	12	4980	59760
3	自来水系统	月	12	460	5520
4	避雷针	月	12	1360	16320
5	污水井、雨水井	月	12	1960	23520
6	配电室	月	12	3880	46560
7	暖气费	年	1	5200	5200

8	含税合计				472240
---	------	--	--	--	--------

表 7 明源里设施设备托管比价表

单位：元

序号	货物名称	单位	数量	综合单价（含税）	合价
1	电梯服务	月	12	7590	91080
2	消防设施服务	月	12	3980	47760
3	自来水系统	月	12	460	5520
4	避雷针	月	12	1360	16320
5	污水井、雨水井	月	12	1860	22320
6	配电室	月	12	1960	23520
7	暖气费	年	1	2500	2500
8	含税合计				20920

（二）项目过程情况

过程指标主要包括资金管理、组织实施 2 项二级指标，4 项三级指标，基础总分 23 分，合计得分 22 分。

1.资金管理

（1）预算执行率（总分 4 分，得分 4 分）。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目资金已到位 145.5 万元，截止 2024 年 12 月底，已执行资金 145.5 万元，预算执行率为 100%

（2）资金使用合规性（总分 12 分，得分 12 分）。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目资金全部用于支付

第三方公司服务费用，符合 2018 年区政府关于“三供一业”工作会议纪要（和平政纪〔2018〕29 号）的相关要求。项目资金拨付有完整的审批程序和手续，各项支出有完整的请款申请及资金审批材料，财务记账符合国家财经法规和财务管理制度规定，资金使用符合预算批复的规定用途，不存在资金截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，项目资金使用合规。

2.组织实施

（1）管理制度健全性（总分 2 分，得分 1 分）。天津市和平区小白楼办事处具有规范的内部控制管理制度，包含预算管理制度、财务管理制度、采购管理制度、合同管理制度和资产管理制度等。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目资金申请支付方面按照部门财务管理制度执行，财务管理制度与上位法要求相符，合法、合规、完整，但缺少业务管理办法，对管理制度健全性造成一定影响。

（2）制度执行有效性（总分 5 分，得分 5 分）。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目管理及实施符合内部控制管理制度的规定，设施设备需求书、招标控制价、磋商文件等资料齐全并及时归档。项目资金支出申请、审批流程符合单位财务管理制度，项目实施过程中各项请款、付款文件等资料齐全并及时归档。按照合同内容，小白楼街道办与第三方公司每月对开封里、明源里设施设备进行检查，并记录留档。

（三）项目产出情况

产出指标主要包括产出数量、产出质量、产出时效和产

出成本 4 项二级指标，4 项三级指标，基础总分 38 分，合计得分 38 分。

1.产出数量

设施设备服务完成率（总分 12 分，得分 12 分）。根据小白楼街道办与天津宏博物业管理有限公司所签署合同规定，服务内容具体包括电梯服务、消防设施、自来水系统、避雷针、污水井、雨水井、配电室、暖气，共计七项服务内容。根据合同对每项服务内容规定、保养台账、巡查记录，实际完成服务内容项数七项，设施设备服务完成率为 100%。具体情况见表 8。

表 8 开封里、明源里设施设备服务完成率情况表

服务内容	保障时间	完成情况
电梯服务	2024 年全年	完成
消防设施	2024 年全年	完成
自来水系统	2024 年全年	完成
避雷针	2024 年全年	完成
污水井、雨水井	2024 年全年	完成
配电室	2024 年全年	完成
暖气	2024 年全年	完成

2.产出质量

设施设备巡查合格率（总分 8 分，得分 8 分）。根据小白楼街道办与天津宏博物业管理有限公司所签署合同规定“甲方对乙方的服务内容按照协议规定的标准实行按月考核”，单位提供的巡查记录表上对服务内容规定检查内容共

计 26 条，具体内容见表 9，每月进行一次考核，2024 年度全年检查条数 312 条，合格条数 312 条，设施设备巡查合格率为 100%。

表 9 检查记录表

项目部：开封里、明源里

月份：

序号	项目	是否合格
1	电梯机房日常维护	是
2	电梯轿厢日常巡视、检查、保养	是
3	电梯轿厢地面及电梯内四周墙壁日常清洁	是
4	电梯内部张贴电梯使用安全须知及应急提示完善	是
5	电梯年检	是
6	电梯内部监控设施检修维护	是
7	电梯监控室 24 小时值守	是
8	消防设备日常维修、增补和更换	是
9	消防设施设备年检	是
10	消防设施日常管理使用和养护	是
11	检查消防标示标牌和应急灯是否完好	是
12	检查室内消火栓、消防水带、水枪等是否完好	是
13	屋顶消火栓或最不利点消火栓进行出水试验和压力检测	是
14	室外消火栓系统进行放水试验	是
15	不能使用或损坏的阀门进行维修、更换	是
16	灭火剂储存容器进行承重检查，到期灭火剂进	是

	行更换	
17	配合自来水公司进行定期检查维修和日常保养工作	是
18	小区内避雷针维护，保证避雷针正常使用	是
19	避雷针年检	是
20	小区内污水井、雨水井的日常疏通和定期清掏	是
21	配电室的使用、检查、维护	是
22	所有配电柜的修理和更换	是
23	配电室内电气开关年检	是
24	配电室内相关设备按要求更换，保证符合行业要求和正常使用	是
25	消防泵房、供水泵房、监控室、配电室等取暖设施的检修	是
26	消防泵房、供水泵房、监控室、配电室等取暖费缴纳	是

3.产出时效

设施设备问题响应及时率（总分 8 分，得分 8 分）。根据单位提供的物业公司保养台账等文件，截止 2024 年 12 月底开封里、明源里设施设备共计发生问题 30 次，总响应次数 30 次，及时响应次数 30 次，设施设备问题响应及时率为 100%。

4.产出成本

开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成本节约率（总分 10 分，得分 10 分）。开封里、明源里小区设施设备

托管经费项目 2024 年度计划支出 145.5 万元，实际支付 145.5 万元，开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成本节约率为 0%。

（四）项目效益情况

效益指标主要包括社会效益、可持续影响、服务对象满意度 3 项二级指标，3 项三级指标，基础总分 22 分，合计得分 17 分。

1.社会效益

安全事故发生率（总分 7 分、得分 7 分）。根据单位所提供资料显示，开封里、明源里设施设备出现问题时，物业公司及时完成修理，小白楼街道办按月检查，并对资料进行留存。截止 2024 年底，安全事故发生 0 起，安全事故发生率为 0%，有效保障了居民出行安全。

2.可持续影响

建立健全物业服务巡查考核机制（总分 10 分，得分 5 分）。根据评价组实地调研及单位提供资料，小白楼街道办按照合同规定对第三方物业公司“按月考核”在一定程度上保障物业服务的实施效果。但小白楼街道办未针对第三方物业公司的提供物业服务工作建立健全相关考核机制，难以有效保障物业服务的质量。

3.服务对象满意度

辖区居民满意度（总分 5 分，得分 5 分）。根据开封里、明源里小区设施设备托管经费项目主要实施内容，项目涉及服务对象为开封里、明源里的居民，评价组对项目居民群众

进行满意度调查，参与调查人数 83 人，有效问卷共 83 份，涉及满意度问题 3 项，调查内容涉及物业服务完成情况满意度、设施设备问题响应及时满意度、保障居民安全出行（是否有安全事故发生）。辖区居民对物业服务的满意度为 100%。具体情况见表 10。

表 10 辖区居民满意度统计表

单位：人

调查问题	调查人数	满意人数	满意度
物业服务完成情况满意度	83	83	100%
设施设备问题响应及时满意度	83	83	100%
保障居民安全出行（是否有安全事故发生）	83	83	100%
合计	83	83	100%

五、存在的主要问题

（一）缺少物业服务巡查考核机制

在小白楼街道办与天津宏博物业管理有限公司所签署合同中，规定“甲方对乙方的服务内容按照协议规定的标准实行按月考核”。除此之外，没有其他考核计划或措施，巡查考核多由街道工作人员单方面完成，未纳入业主评价权重，不能反映居民诉求。

（二）项目长效管理方面有待提升

小白楼街道办未制定业务管理办法，仅依靠合同中规定条款，合同中规定了服务内容的内容及标准，但缺少对于设施设备出现质量问题后的整改时限要求与整改标准，影响质量问题的整改效率，易引发第三方服务缩水。制度缺失可能造成监管不足，监管不足可能造成物业服务存在安全隐患。

六、相关建议

（一）重视居民意见，提高物业服务质量

建议小白楼街道办重视居民意见，推行“定期 + 反馈”巡查机制，强化日常监管，“定期”即为按月对服务内容考核，“反馈”即为每季度组织业主代表座谈会，收集对物业的意见，并将业主评价权重纳入考核标准，推动物业服务高质量保障，有效提高居民获得感与幸福感。

（二）完善项目长效管理制度，提高管理效能

建议小白楼街道办尽快制定项目专项业务管理办法，重点明确以下内容：一是细化监督工作流程和检查标准，确保监督工作规范统一；二是建立问题分级处置机制，明确整改时限和复检要求。同时参考天津市同类区域成熟做法，制定符合本项目实际的实施细则，确保措施可落地，进而提升管理效能。

七、其他需要说明的问题

无

八、相关附件

附件：和平区人民政府小白楼街道办事处开封里、明源里小区设施设备托管经费项目绩效评价指标体系及评分表

开封里、明源里小区设施设备托管经费项目绩效评价指标体系及评分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
决策 (17分)	项目立项 (4分)	立项依据充分性	2	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，用于反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合市、区两级政府事权支出责任划分原则； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目存在政策交叉重复。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目符合2018年区政府关于“三供一业”工作会议纪要（和平政纪〔2018〕29号）的相关要求，该文件中规定“小白楼街道办事处、区民政局负责于2018年12月20日前落实景厦物业公司全面承接开封里、明源里两个小区的全部物业管理工作(包括但不限于电梯、供水设施等公共设施管理)。并按照有关规定加快履行物业公司的招投标程序，确保物业管理工作无缝衔接”。与和平区小白楼街道办事处“贯彻执行法律、法规、规章、和市、区政府的决定、命令，依法管理管理基层公共事务。”属于部门履职所需，项目具有社会公益性，属于公共财政支持范围，符合区级政府事权支出责任划分原则。未发现与其他部门项目或政策存在交叉重复的情况，项目立项依据充分。	2
		立项程序规范性	2	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。	①项目是否按照规定的程序申请设立；审批文件、材料是否符合相关要求； ②事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目经过“小白楼街道党工委会议记录【第16次】”“小白楼街道党工委会议记录【第52次】”集体决策，会议中对开封里、明源里小区设施设备托管经费相关内容进行审议，项目按照规定程序进行申请设立，预算资金申请等各项审批材料齐全，立项程序规范。	2
	绩效目标 (6分)	绩效目标明确性	2	依据绩效目标设定的绩效指标（或项目决策确定的项目实施内容）是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标（或项目决策确定的实施内容）的明细化情况。	①是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；（或：①项目决策环节确定的实施内容是否明确、具体、细化、可衡量）； ②是否与项目目标任务数或计划数相对应。（或：①项目决策环节确定的实施内容与工作任务目标是否匹配，项目计划实施的技术路线是否完整、合理）	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目具有完整的绩效目标申报表，绩效目标为“按照协议完成开封里明源里设施设备托管工作，支付设施设备托管经费，保证居民出行安全。”符合具体工作。依据绩效目标设定的产出指标、效益指标和满意度指标均通过清晰、可衡量的指标值予以体现。	2
		绩效目标合理性	4	项目所设定的绩效目标（或工作任务目标）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（或工作任务目标）与项目实施的相符情况。	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；（或：①项目是否有工作任务目标）； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；（或：①工作任务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。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目绩效目标申报表中绩效目标与项目实际工作内容“按照协议完成开封里明源里设施设备托管工作，支付设施设备托管经费，保证居民出行安全。”相匹配，并已将绩效目标分解为具体的绩效指标，预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，项目绩效目标设置合理。项目绩效目标申报表中填报金额总计145.5万元与项目预期投入资金量匹配。	4

开封里、明源里小区设施设备托管经费项目绩效评价指标体系及评分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
决策 (17分)	预算编制 (7分)	测算内容合规性	2	项目预算测算内容是否符合相关政策文件规定范围。	①预算测算内容是否符合相关政策文件规定范围； ②预算测算内容是否存在重复测算政策规定内相同内容。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目测算内容主要是用于聘请第三方物业公司对开封里、明源里两个社区进行物业管理工作，包括电梯服务、消防设施、自来水系统等事项，测算内容符合2018年区政府关于“三供一业”工作会议纪要（和平政纪〔2018〕29号）的相关要求，未发现项目测算内容出现重复，测算内容合规。	2
		测算标准合理性	1	项目预算测算项目支出标准是否符合相关政策制度或行业、领域规定。	①预算测算内容是否符合相关政策文件规定和相关行业、领域管理标准； ②预算测算使用部门自行制定的支出标准，是否符合上级管理部门的标准或社会实际支出水平。	评价要点中每有一项不符扣0.5分，扣至0分止。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目测算内容符合法院判决书、合同所规定，其中根据《天津市和平区人民法院民事判决书》（2023）津0101民初6302号《天津市和平区人民法院民事判决书》（2023）津0101民初6303号以及与第三方物业公司签订的合同，对于需要偿还的本金、利息等已做出相关规定。 2024年开封里、明源里小区设施设备托管经费项目测算内容符合磋商文件、招投标控制价中所规定，测算标准合理。	1
		测算数据客观性	2	项目预算测算数据是否客观、真实、准确。	①预算测算数据是否符合客观需求，与历史数据、相关行业数据有可比性； ②预算测算数据提供是否有合规佐证依据。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目为经常性项目，测算数据来源为历史合同、判决书等。项目支出数据符合《天津市和平区人民法院民事判决书》（2023）津0101民初6302号《天津市和平区人民法院民事判决书》（2023）津0101民初6303号等文件规定，2023年开封里、明源里小区设施设备托管经费项目合同金额受新冠疫情影响，合同金额进行过变更，以最初2023年开封里、明源里小区设施设备托管经费项目合同金额进行测算，2024年开封里、明源里小区设施设备托管经费项目合同符合历史数据，确保预算测算的真实性和有效性，项目测算数据客观。	2

开封里、明源里小区设施设备托管经费项目绩效评价指标体系及评分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
决策 (17分)	预算编制 (7分)	测算过程细化度	2	测算过程是否细化清晰。	①预算是否按照项目内容，包括人力、商品和服务、资本性等各类支出，分别测算成本； ②预算是否根据事权划分准确核定本级财政支出。	评价要点中每有一项不符扣1分，扣至0分止。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目测算内容主要是用于支付第三方公司为开封里、明源里设施设备进行管理维护的相关费用，根据《天津市和平区人民法院民事判决书》（2023）津0101民初6302号《天津市和平区人民法院民事判决书》（2023）津0101民初6303号以及与第三方物业公司签订的合同，对每一项成本做出细化，测算过程细化度良好。2024年开封里、明源里小区设施设备托管经费项目测算内容符合《开封里招标控制价》《明源里投标控制价》规定，对于每项服务成本进行明确规定，未超过比价表金额，测算过程细化度良好。	2
过程 (23分)	资金管理 (16分)	预算执行率	4	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。	①中央、市级资金预算执行率=（实际支出资金÷实际到位资金）×100%； ②区级资金预算执行率=（实际支出资金÷实际到位资金）×100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。	中央、市级资金执行率和区级资金执行率各占2分，不涉及区级资金的中央、市级资金执行率占4分。 ①预算执行率≥100%，不扣分； ②60%≤预算执行率<100%，得分=预算执行率×该指标分值； ③预算执行率<60%，不得分。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目资金已到位145.5万元，截止2024年12月底，已执行资金145.5万元，预算执行率为100%	4
		资金使用合规性	12	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。	①是否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资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在资金截留、挤占、挪用、虚列支出等情况； ⑤是否按照规定处理结余、结转资金； ⑥是否做到政府采购应采尽采； ⑦其他违规情况。 注：在审计、巡视、财政检查等报告中提出有涉及本项的重大违纪行为为一次性扣除5分。	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不扣分；不符合酌情扣1-3分 ②资金的拨付有完整的审批程序和手续不扣分；拨付手续不齐全、审批流程不完备酌情扣1-3分； ③项目的重大开支经过评估认证不扣分；没有评估酌情扣1-3分； ④根据是否符合项目预算批复或合同规定的用途，是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况酌情扣1-6分； ⑤项目按照规定处理结余、结转资金不扣分；没有则酌情扣1-3分； ⑥符合政府采购相关政策不扣分；否则酌情扣1-3分。 ⑦在审计、巡视、财政检查等报告中提出有涉及本项的重大违纪行为为一次性扣除5分 以上各项不重复扣分，所有扣分项目扣至0分为止。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目资金全部用于支付第三方公司服务费用，符合2018年区政府关于“三供一业”工作会议纪要（和平政纪〔2018〕29号）的相关要求。项目资金拨付有完整的审批程序和手续，各项支出有完整的请款申请及资金审批材料，财务记账符合国家财经法规和财务管理制度规定，资金使用符合预算批复的规定用途，不存在资金截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，项目资金使用合规。	12

开封里、明源里小区设施设备托管经费项目绩效评价指标体系及评分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
过程 (23分)	组织实施 (7分)	管理制度健全性	2	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。	①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度，与上位法要求是否相符，侧重点是否明细； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。 注：从项目申报、项目实施、项目验收等3个环节的管理需要评价项目管理制度的完整性。	①制定或具有相应的财务和业务管理制度且与上位法要求相符得1分；未制定或与上位法要求不符0分； ②根据项目财务和业务管理制度合法、合规、完整情况酌情得0-1分。	天津市和平区小白楼办事处具有规范的内部控制管理制度，包含预算管理制度、财务管理制度、采购管理制度、合同管理制度和资产管理制度等。开封里、明源里小区设施设备托管经费项目资金申请支付方面按照部门财务管理制度执行，财务管理制度与上位法要求相符，合法、合规、完整，但缺少业务管理办法，对管理制度健全性造成一定影响。	1
		制度执行有效性	5	评价内容主要从项目申报、项目实施、项目验收等3个环节展开，结合相关管理规定进行评价	①是否遵守相关法律法规和相关管理规定； ②项目调整及支出调整手续是否完备； ③项目合同书、验收报告等资料是否齐全并及时归档； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位； ⑤项目实施过程中各项请款、付款文件齐全并及时归档。	①能够遵守相关法律法规和业务管理规定得1分，未遵守得0分； ②项目调整及支出调整手续完备得1分，不完备0分； ③项目合同书、验收报告等资料齐全并及时归档得1分，上述资料不齐全及未及时归档酌情扣分，扣至0分止； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位1分，上述内容落实不到位酌情扣分，扣至0分止； ⑤项目实施的情况、付款资料齐全且及时归档得1分，上述资料不齐全及未及时归档酌情扣分，扣至0分为止。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目管理及实施符合内部控制管理制度的规定，设施设备需求书、招标控制价、磋商文件等资料齐全并及时归档。项目资金支出申请、审批流程符合单位财务管理制度，项目实施过程中各项请款、付款文件等资料齐全并及时归档。按照合同内容，小白楼街道办与第三方公司每月对开封里、明源里设施设备进行检查，并记录留档。	5
产出 (38分)	产出数量 (12分)	设施设备服务完成率	12	项目实施期间实际服务内容与合同服务内容进行比对，反映设施设备服务实际完成情况。	设施设备服务完成率=（实际服务内容项数÷合同服务内容项数）×100%。	①设施设备服务完成率≥100%，不扣分； ②60%≤设施设备服务完成率<100%，得分=设施设备服务完成率×该指标分值； ③设施设备服务完成率<60%，不得分。	根据小白楼街道办与天津宏博物业管理有限公司所签署合同规定，服务内容具体包括电梯服务、消防设施、自来水系统、避雷针、污水井、雨水井、配电室、暖气，共计七项服务内容。根据合同对每项服务内容规定、保养台账、巡查记录，实际完成服务内容项数七项，设施设备服务完成率为100%。	12
	产出质量 (8分)	设施设备巡查合格率	8	项目实施期间巡查记录表上记录合格的条数与总检查条数比对，反映设施设备巡查的合格情况。	设施设备巡查合格率=（记录合格的条数÷总检查条数）×100%。	①设施设备巡查合格率≥100%，不扣分； ②60%≤设施设备巡查合格率<100%，得分=设施设备巡查合格率×该指标分值； ③设施设备巡查合格率<60%，不得分。	根据小白楼街道办与天津宏博物业管理有限公司所签署合同规定“甲方对乙方的服务内容按照协议规定的标准实行按月考核”，单位提供的巡查记录表上对服务内容规定检查内容共计26条，具体内容见表9，每月进行一次考核，2024年度全年检查条数312条，合格条数312条，设施设备巡查合格率为100%。	8

开封里、明源里小区设施设备托管经费项目绩效评价指标体系及评分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价要点及评价公式	评价标准	指标分析结果	得分
产出 (38分)	产出时效 (8分)	设施设备问题响应及时率	8	项目实施期间设施设备及时响应次数与总问题响应次数进行比对，反映设施设备问题响应及时情况。	设施设备问题响应及时率=（及时相应次数÷总响应次数）×100%。	①设施设备问题响应及时率≥100%，不扣分； ②60%≤设施设备问题响应及时率<100%，得分=设施设备问题响应及时率×该指标分值； ③设施设备问题响应及时率<60%，不得分。	根据单位提供的物业公司保养台账等文件，截止2024年12月底开封里、明源里设施设备共计发生问题30次，总响应次数30次，及时响应次数30次，设施设备问题响应及时率为100%。	8
	产出成本 (10分)	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成本节约率	10	项目实施期间开封里、明源里小区设施设备托管经费项目实际支出成本与计划支出成本比对，反映开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成本控制情况。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成本节约率=〔（计划投入资金-实际支出资金）÷计划投入资金〕×100%。	①开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成本节约率≥0%，不扣分； ②-60%≤开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成本节约率<0%，得分=[1-(开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成本节约率)成本节约率×-1)]×该指标分值； ③开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成本节约率<-60%，不得分。	开封里、明源里小区设施设备托管经费项目2024年度计划支出145.5万元，实际支付145.5万元，开封里、明源里小区设施设备托管经费项目成本节约率为0%。	10
效益 (22分)	社会效益指标 (7分)	安全事故发生率	7	项目实施期间安全事故发生次数与物业服务保障时间比对，反映安全事故发生的频率。	安全事故发生率=(安全事故发生次数÷物业服务保障时间)×100%。	①安全事故发生率=0%，不扣分； ②安全事故发生率>0%，扣除全部分数	根据单位所提供资料显示，开封里、明源里设施设备出现问题时，物业公司及时完成修理，小白楼街道办按月检查，并对资料进行留存。截止2024年底，安全事故发生0起，安全事故发生率为0%，有效保障了居民出行安全。	7
	可持续影响指标 (5分)	建立健全物业服务巡查考核机制	10	项目实施期间物业服务巡查考核机制的建立健全情况，用以反映项目持续开展的保障情况。	①是否建立健全物业服务巡查考核机制 ②是否开展物业服务巡查考核工作	①建立健全物业服务巡查考核机制，且依照制度开展物业服务巡查考核工作，不扣分 ②仅建立健全物业服务巡查考核机制，或仅开展物业服务巡查考核工作，扣5分。 ③未建立健全物业服务巡查考核机制，且未开展物业服务巡查考核工作，不得分	根据评价组实地调研及单位提供资料，小白楼街道办按照合同规定对第三方物业公司“按月考核”在一定程度上保障物业服务的实施效果。但小白楼街道办未针对第三方物业公司的提供物业服务工作建立健全相关考核机制，难以有效保障物业服务的质量。	5
	服务对象满意度 (5分)	辖区居民满意度	5	项目实施期间通过调查问卷中辖区居民满意人数与参与调查问卷总人数的比率，反映辖区居民对物业服务的满意度。	辖区居民满意度=(辖区居民满意人数÷参与调查问卷总人数)×100%。	①辖区居民满意度≥100%，不扣分； ②60%≤辖区居民满意度<100%，得分=辖区居民满意度×该指标分值； ③辖区居民满意度<60%，不得分。	根据开封里、明源里小区设施设备托管经费项目主要实施内容，项目涉及服务对象为开封里、明源里的居民，评价组对项目居民群众进行满意度调查，参与调查人数83人，有效问卷共83份，涉及满意度问题3项，调查内容涉及物业服务完成情况满意度、设施设备问题响应及时满意度、保障居民安全出行（是否有安全事故发生）。辖区居民对物业服务的满意度为100%。	5
合计			100					94.00