

长沙市望城区财政绩效评价报告

(2023 年度预算支出)

项 目 名 称 : 2023 年度望城区行政中心物业管理服务项目
被 评 价 单 位 : 长沙市望城区机关事务中心
委 托 单 位 : 长沙市望城区财政局
评 价 机 构 : 湖南诚悦达会计师事务所（普通合伙）
资 金 性 质 : 一般公共预算
评 价 类 别 : 政府购买服务、政府采购

2024 年 11 月



湖南诚悦达会计师事务所(普通合伙)

HUNAN CHENGYUEDA CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS GP

湘诚悦达专审字〔2024〕019号

2023 年度长沙市望城区行政中心物业管理 服务项目绩效评价报告

为进一步规范和加强项目资金使用管理，切实提高资金使用效益，根据《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、湖南省财政厅《关于印发湖南省预算支出绩效评价管理办法的通知》（湘财绩〔2020〕7号）和长沙市望城区财政局《关于开展2024年度财政绩效评价工作的通知》（望财绩〔2024〕4号）等有关文件规定，望城区财政局委托湖南诚悦达会计师事务所（普通合伙）对长沙市望城区机关事务中心（以下简称“区机关事务中心”）行政中心物业管理服务项目支出情况进行了绩效评价。现将项目绩效评价情况报告如下：

一、基本情况

（一）预算支出概况

为提升政府形象和服务水平，改善工作人员办公环境，为群众提供便捷、舒适的办事体验，根据长沙市望城区委常委办公会议纪要（望常办纪要〔2013〕40号）文件精神，由望城区

财政局（以下简称“区财政局”）安排资金，用于区机关事务中心支付行政中心物业管理服务费用。

物业管理服务供应商系深业物业运营集团股份有限公司，2022年区机关事务中心通过公开招标的方式，对“长沙市望城区行政中心物业服务采购项目”开展招标，并确定深业物业运营集团股份有限公司（以下简称“深业物业公司”）中标，由深业物业公司为望城区行政中心提供物业管理服务，委托管理期限为三年，即2022年11月25日至2025年11月24日。

（二）预算资金使用管理情况

1、项目组织实施情况

区机关事务中心为2023年度行政中心物业管理服务项目主管部门，负责望城区行政中心物业管理工作的统筹管理，项目具体实施由深业物业公司负责。每年底由区机关事务中心根据物业管理服务合同计算次年资金量，统一归类在行政中心日常事务专项申报预算资金，经区财政局审批后下达，并与深业物业公司按月结算。

2、项目实施管理情况

行政中心物业管理服务项目属于行政中心日常事务专项内容，区机关事务中心制定了《长沙市望城区行政中心区域物业服务考核评分办法（试行）》，对物业管理服务质量进行考核，考核方式采取定期和不定期相结合、日常考核与阶段性考核相结合、物业服务工作考核与用户满意度测评考核相结合方式进行，并根据考核评分结果对物业服务公司实施奖惩，确保物业服务合同约定事项要求落实到位。

3、资金管理情况

区机关事务中心制定了《行政中心日常事务专项资金管理办法》，就专项资金使用范围、使用管理等方面予以明确，内容相对简单，不够全面，资金管理主要参照本单位财务管理制度。经检查财务资料，资金支付审批手续规范。2023年度项目资金主要用于支付物业管理服务经费，部分资金用于支付其他日常事务经费。

4、资金投入及执行情况

长沙市望城区财政局预算安排2023年度行政中心物业管理服务项目预算资金1299万元；截至2023年12月31日，实际下达行政中心物业管理服务项目资金1299万元，全部为当年预算资金，2023年资金到位率为100%。

截至2023年12月31日，项目资金共支出1299万元。全部为当年预算资金支出，无结余结转。其中用于支付深业物业公司2022年11月25日至12月24日物业管理服务费2.4916万元，2022年12月25日至2023年12月24日物业管理服务费1229.9万元，剩余资金用于支付其他日常事务费用66.6084万元。预算执行率100%。

二、绩效评价综合情况

(一) 绩效评价组织情况

依据区财政局文件要求，本所成立了绩效评价工作组，明确了人员分工及工作内容，并于2024年7月24日至7月31日对区机关事务中心2023年度行政中心物业管理服务项目开展了绩效评价。

(二) 绩效评价工作方法及实施情况

评价工作组对项目立项、合同、区政府批文、项目资金支出明细账、记账凭证及相关附件等资料进行了全面查看，并对行政中心入驻单位的工作人员开展了问卷调查，采用定量分析和定性分析相结合的方法，从项目决策、过程、产出、成本、效益、满意度六个方面对项目开展综合评价，并形成了绩效评价报告。

三、评价结论

我们经过资料收集、现场核实、访谈、问卷调查以及评价分析等评价程序评定，2023年度行政中心物业管理服务项目综合得分85分，评价等级为“良”，详细情况见附件2。

四、主要经验及做法

(一) 强化物业服务监管，营造区域良好环境

为营造行政中心区域良好的卫生和治安环境，区机关事务中心作为行政中心物业管理服务项目的主管部门，积极履行监管职责，做好物业服务监管工作，**一是规范物业服务标准**，区机关事务中心制定了《长沙市望城区行政中心区域物业服务考核评分办法（试行）》，明确了卫生保洁、绿化养护、安全保卫、设备和设施维保、会议服务等方面服务要求，确保每个环节都有章可循，保障了物业服务水平和质量。**二是建立有效的沟通渠道**，区机关事务中心2023年度接待来电来访3000余次，接收到的报修信息、意见和建议及时反馈各专业组落实，并及时跟进处理。**三是持续改进服务**，区机关事务中心定期对入驻行政中心的单位进行物业服务满意度调查，收集服务满意度调

查数据，并将调查结果告知物业服务公司，督促物业服务公司持续改进物业服务水平。

(二) 加强服务人员培训，提高物业服务水平

一是组织基层员工开展员工岗位职责和工作流程培训，进一步强化了员工对岗位职责的认识、对公司制度和服务标准的掌握。二是组织机电部员工开展机电设施设备维保、员工维修技能及服务态度等培训，全方面提高维修质量。三是组织安管部员工开展安管员岗位职责、微笑服务、军事技能、消防安全等培训，进一步增强安管队伍对待突发事件的应变能力和高效的处置方式。四是组织保洁部员工开展卫生保洁、垃圾分类等培训工作，全方面提高保洁员的清洁操作技能，为行政中心的工作人员打造一个舒适干净的办公环境。五是组织绿化部员工开展专业培训，全面提高绿化养护人员的绿化苗木造型与修剪等专业技能，保障了绿化苗木的造型美观，绿化植被的良好生长状况。六是组织会务部员工开展会议服务流程、员工仪容仪表、音响设施设备基本操作等专项培训，以提高会务服务人员的实操能力，提升会议服务水平。

五、存在的问题及原因分析

(一) 存在的问题

1、资金使用管理方面

(1) 预算申报不精准

2022年10月，区机关事务中心与深业物业公司签订合同，约定每月物业管理服务费为102.4916万元，全年共计1229.9万元。2023年区机关事务中心申报预算资金1299万元，超合

同价 69.1 万元，预算编制不准确。

(2) 专项资金管理办法不够全面

区机关事务中心制定了《行政中心日常事务专项资金管理办法》，就专项资金使用范围、使用管理等方面予以明确，内容相对简单，不够全面，未就预算管理、审批流程、资金监管等方面进行明确。

2、项目管理方面

(1) 部分月份公共区域清洁不到位

部分月份公共区域存在清洁不达标、垃圾未及时清扫的情形，如 5 月份考核发现楼梯扶手有灰尘，垃圾桶未及时清理有异味，楼梯间天花板有蜘蛛；10 月份考核发现投融资二楼楼梯间有烟头和瓜果皮打扫不及时等。另结合评价组现场检查情况，发现行政中心部分区域存在垃圾未及时打扫的情形，如投融资楼前坪绿化带附近有槟榔袋，未及时打扫；行政中心主楼一楼卫生间地上有纸屑，未及时打扫。

(2) 个别月份园林绿化不及时，养护不达标

一是个别月份园林、绿化养护存在未及时修剪，未严格落实绿地管理和养护措施的情形，如 6 月份考核发现市民广场杂草修剪不及时，枯死树枝未清理；7 月份考核发现政务中心和信访中心前面绿化不美观修剪不及时；10 月份考核发现政务中心前面停车场周围绿化有斑秃现象长势差养护不及时；评价组现场检查，发现食堂后门停车场绿化有干枯斑秃现象，养护不达标。二是行政中心 2023 年度绿化完好率为 96%，未达合同中“绿化完好率 $\geq 98\%$ ”的要求。

(3) 维保记录不完整，个别月份维保工作不及时

一是深业物业公司部分设备设施维保工作记录不完整，未记录处理结果，如客户接待登记表中，部分处理结果栏仅填已报，未填报修处理情况，难以判断报修完成情况。二是客户接待登记表不全面，记录了报修日期及时间、姓名、报修具体内容等情况，但未能体现具体完成时效情况，难以判断报修完成时效是否符合政府采购合同中“急修到场时间 \leq 10分钟，小修完成时间 \leq 120分钟”的要求。三是结合问卷调查情况，报修过的受访者中，个别工作人员反馈小修未在2小时内完成，维保工作不及时。

(4) 安保及停车管理不到位

一是安全管理员培训考核形式化，深业物业公司提供的安全管理员训练考核表，2023年1-12月93名安全管理员考核得分基本为93分，培训考核记录形式化，不利于真实体现培训成果。二是个别安保人员管理不到位，2023年12月份个别安保人员不符合文明执勤，礼貌待人要求，被工作人员有效投诉。三是停车管理工作不到位，评价组于2024年7月25日至7月26日现场抽查车辆管理情况，食堂后门停车位部分车辆未按停车位标向停放；行政中心环路沿线部分车辆在非划定停车位区域停放。同时，问卷调查过程中，也有工作人员反映车辆违停，随意划分公务停车位以及地下车库有未登记车辆进入的情况。结合日常考核记录，深业物业公司车辆管理登记制度和地下车库准入制度执行不到位，部分未登记车辆出入地下车库，且行政中心区域车辆违停严重，车辆未能整齐有序停放，干扰了正

常交通秩序，也影响了行政工作人员工作效率及来访群众办事体验。

3、绩效管理方面

(1) 绩效目标申报工作待加强

一是绩效指标设置不全，2023年绩效目标申报表中社会效益指标未设置。二是个别绩效指标不明确，2023年绩效目标表中三级指标设置为行政中心日常管理，未根据卫生保洁、园林绿化养护、设备设施维保、安全保卫等方面进一步细化。

(2) 绩效自评报告质量不佳

一是绩效自评报告反映的问题不够全面、具体，如“部分日常工作不到位”仅就考核管理工作不到位进行了描述，“思想不够创新、管理不够精细、服务不够优良”无具体内容，未展开描述。二是绩效自评报告“下一步改进措施”内容标题序号混乱，拼凑痕迹明显，如“五、下一步改进措施”应为报告内容的第六点；“（五）深化服务管理意识，提升群众满意度”应为该部分内容的第三点。

(3) 绩效评价结果运用不佳

2021年度区机关事务中心部门整体支出绩效评价报告中指出的物业管理服务方面的问题，如“绿化、保洁工作不到位”“停车场管理不到位”，2023年度依然存在，区机关事务中心未将绩效评价反馈的结果应用到项目管理改进中，上述问题未有效整改。

(4) 服务满意度有待提高

评价组通过问卷调查的方式对行政中心入驻单位的工作

人员进行满意度调查，收回有效问卷 30 份，综合满意度为 89.89%，未达 95%，工作人员反馈意见主要为行政中心车辆管理工作不到位。

（二）原因分析

上述问题存在的原因主要有以下方面：一是区机关事务中心预算测算有误，未按照 2022 年签订的物业服务合同金额申报项目预算，导致预算申报不精准。二是物业公司部分物业服务工作落实不到位，部分物业服务人员服务意识较淡薄，服务主动性不足，物业服务水平有待进一步提高。

六、有关建议

（一）增强绩效管理理念，强化绩效管理工作

建议区机关事务中心一是要加强培训，培训内容可以从绩效目标设定、绩效指标体系构建、绩效监控、绩效评价结果应用等方面着手，通过理论学习与实际案例分析相结合的方式，切实提高工作人员绩效管理工作水平。二是要加强财务科室和业务科室的沟通，明确预算年度资金支出和重点工作内容，根据工作内容性质，构建科学合理的绩效指标体系。三是认真开展绩效自评工作，在撰写自评报告前，要多渠道收集绩效自评信息，通过对信息的整理和分析，确保了信息准确的同时，切实发现工作中的问题，并提出相应的改进措施；在自评报告撰写完成后，要注意自评报告的排版和格式，避免标题编号混乱等问题。四是建立绩效评价结果反馈应用机制，针对项目绩效评价过程中发现的问题，要及时反馈给责任部门，同时要督促责任部门提出整改措施，并确保落实到位。

(二) 加强预算编制管理工作，合理规范使用预算资金

区机关事务中心一是要加强财务科室和业务科室的沟通协调，充分了解预算年度项目所需资金，科学合理申报项目预算，提高预算编制精确度。二是建议将行政中心物业管理服务项目纳入公共专项统筹管理，利于整合资源和协同管理，健全项目监管机制，完善项目绩效评估。三是要加强资金支付管理，规范资金支付审批流程，审批人在审核支出时，要严格对照预算计划，检查支出是否符合项目预算支出范围；要加强资金使用监督，定期对项目资金使用情况进行监控和分析，确保预算资金按照财政批复用途使用，保证项目预算资金的合理规范使用。

(三) 强化物业服务管理工作，保障服务质量稳步提高

一是要建立标准化服务流程，进一步完善卫生保洁、绿化养护、安全保卫等方面的服务流程，确保各项工作有章可循。二是完善服务工作记录，建议区机关事务中心定期以随机抽查的方式对物业服务公司维保记录等资料进行检查，确保物业服务工作记录完整，同时也能发现物业服务公司各项工作是否按合同要求落实到位；维保时效问题，工作记录可以增加到场维修时间和维修完成时间，必要时可以引入信息化管理系统，自动对维保工作数据进行记录和分析。三是要重视反馈和改进，在月度考核中，针对出现的问题，及时反馈物业公司，要求整改并落实，未整改到位或反复出现的问题，建议一事一政策，不以扣分为目的，而是重新梳理考核要点，不合理地方改进，持续优化服务。

(四) 做好车辆管理工作，提升服务满意度

建议深业物业公司一是要严格执行车辆管理登记制度，严禁无准入手续车辆进入地下车库。二是优化现有停车场布局，对现有停车场进行改造，合理划分停车位，尽量避免规划远的停车点不停车，无规划停车位的路边停满车。三是加大巡视力度，上下班高峰期及平峰期应合理配置保安人员，规范停车引导，同时对违停和未整齐有序停放的车辆，要及时联系、劝导，确保车辆整齐有序停放。

七、其他需要说明的问题

无。

附件：1、基础数据表

2、2023年度长沙市望城区行政中心物业管理服务
项目绩效评价指标评分表

3、2023年度长沙市望城区行政中心物业管理服务
项目绩效评价问题清单

湖南诚悦达会计师事务所（普通合伙）

项目主评人：



项目组成员：段丽君 郭松

2024年11月20日

附件 1

基础数据表

2023 年行政中心物业管理服务	
项目	完成情况(次)
外墙清洗	一年一次
化粪池清疏	一年两次
检查井、留泥井清疏	一月一次
主办公楼节假日装饰美化	一年两次
电梯维保	一月两次
雷锋大剧院	一周三次
公众责任险	一年一次
加压泵房清洗	一年两次

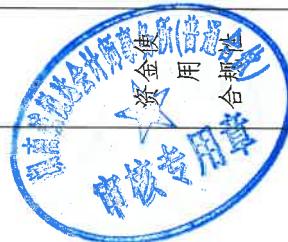
附件 2

2023 年度长沙市望城区行政中心物业管理服务项目
绩效评价指标评分表

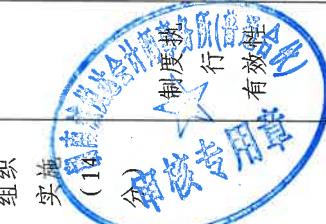
一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分要点	评分标准	扣分情况	得分
项目决策(8分)	项目立项(2分)	预算支出决策(项目立项)依据充分性	1	预算支出决策(项目立项)是否符合法律法规、相关政策措施、发展规划以及部门职责,用以反映和考核决策(立项)的依据情况。	①决策(立项)是否符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和相关政策; ②决策(立项)是否符合行业发展规划和政策要求; ③决策(立项)是否与部门职责范围相符,属于部门履职所需; ④预算支出是否与相关部门同类预算支出或部门内部相关预算支出重复。	有1项存在问题扣0.5分。		1
		决策(立项)程序规范性	1	预算支出申请、设立过 程是否符合相关要求,用以反映和考核决策(立项)的规范情况。	①预算支出是否按照规定的程序申请设立; ②审批文件、材料是否符合相关要求; ③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。	有1项存在问题扣0.5分。		1
	绩效目标(4分)	绩效目标合理性	2	预算支出所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核预算支出绩效目标与预算支出实施的相符情况。	①预算支出是否有绩效目标; ②预算支出绩效目标与实际工作内容是否具有相关性; ③预算支出预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平; ④是否与预算确定的预算支出投资额或资金量相匹配。	①项,绩效目标应设未设的,扣2分; ②③④项,有1处不符扣0.5分;		2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分要点	评分标准	扣分情况	得分
		绩效指标明确性	2	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情况。	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。	有 1 处不符扣 0.5 分； 绩效目标应设置的，扣 2 分。	望城区机关事务中心绩效目标表，社会效益指标未设置；绩效目标表三级指标设置为行政中心日常管理，未进行细化。以上情况扣 2 分。	0
	资金投入（2分）	资金分配合理性	2	预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或实际情况是否相适应，用以反映和考核预算支出预算资金分配的科学性、合理性情况。	①分配办法是否健全、规范； ②分配标准、因素选择是否全面、合理； ③实际分配是否符合办法要求，结果是否公平、合理。	有 1 项存在问题扣 1 分。	预算申报超物业服务合同价格，预算编制不准确，扣 1 分。	1
	项目过程（27分）	资金到位率（13分）	2	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预算支出实施的总体保障程度。	资金到位率 = (实际到位资金 / 预算资金) × 100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或预算支出期）内落实到具体预算支出的资金。 预算资金：一定时期（本年度或预算支出期）内预算安排到具体预算支出的资金。	资金安排在 11 月底之前分配完毕，计 2 分； 12 月底到位率 =100%，计 1.5 分，每下降 1 个百分点扣 0.1 分。		2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分要点	评分标准	扣分情况	得分
	预算调整率	2	预算调整金额与年初预算金额的比率，用以反映预算编制科学性和执行精准程度。	预算调整率=预算调整金额/年初预算金额（应提交经审批调整的用途及原因）	预算调整率低于5%计2分，按比例每上升1%扣0.2分（年初预算已明确据实核算的除外），扣完为止。	预算调整率低于5%计2分，按比例每上升1%扣0.2分（年初预算已明确据实核算的除外），扣完为止。		2
	预算执行率	2	预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核预算支出预算执行情况。	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：一定时期（本年度或预算支出期）内预算支出实际拨付的资金。	以支付系统数据为准，执行率≥95%，计2分，每低1个百分点扣0.2分。	以支付系统数据为准，执行率≥95%，计2分，每低1个百分点扣0.2分。		2
		5	项目资金使用符合相关的财务管理规定，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资金的支付是否有完整的审批程序和手续； ③重大开支是否经集体研究决策； ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况； ⑥是否存在重复申报项目、虚报冒领资金。 ⑦现场核实的评价项目是否存在与项目申报资金下达内容和合同完全不符的情形。	①②③④项，每发现1例扣0.5分； ⑤⑥⑦项，每发现1例扣5分；情节特别严重的，等级直接定为“差”。	项目资金使用不符合专项资金管理办法规定，且未按预算批复用途使用，扣5分。		5



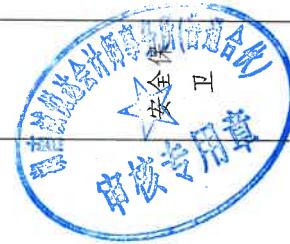
一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分要点	评分标准	扣分情况	得分
	信息公开	资金分配公示情况和绩效目标、自评公开情况。	2	①是否已制定或具有相应的业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整，是否具有操作性。	①资金分配结果是否在公开渠道进行公示；公示是否及时，公示期是否到达要求；公示内容准确、完整。 ②项目绩效目标、自评情况是否全面、及时、准确按有关规定予以公开。	每发现1例问题，扣0.5分。	2	
	管理制度健全性	考核为项目的顺利开展的制度建设情况和执行情况，根据主管单位和项目单位的制度建设和相关制度执行监督检查及验收资料进行评价。	2	①是否已制定或具有相应的业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整，是否具有操作性。	①是否已制定或具有相应的业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整，是否具有操作性。	①各1分，酌情扣分。 ②各1分，酌情扣分。	专项资金管理办法不够全面，扣0.5分。	1.5
组织实施(14分)		预算支出实施是否符合相关业务管理规定，用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。	8	①是否遵守相关法律法规和相关管理制度（重点关注：项目单位按有关规定需要进行政府采购、招投标和投资评审的项目，是否做到应采尽采、应招尽招、应评尽评，无规避政府采购、招投标和投资评审等行为）； 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、技术鉴定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是否对有关项目进行中期检查、竣工验收，并进行跟踪管理；	①是否遵守相关法律法规和相关管理制度（重点关注：项目单位按有关规定需要进行政府采购、招投标和投资评审的项目，是否做到应采尽采、应招尽招、应评尽评，无规避政府采购、招投标和投资评审等行为）； 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、技术鉴定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是否对有关项目进行中期检查、竣工验收，并进行跟踪管理；	每发现1例问题，扣0.5分；情节严重的，双倍扣分。	8	



一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分要点	评分标准	扣分情况	得分
	问题整改情况	近三年审计、财政绩效评价问题整改情况。 (2021-2023年被审计、评价)	2	根据近三年审计、财政绩效评价问题整改情况；属实无法整改的，检查以后年度执行情况。	对近三年审计、财政评价报告中发现的问题全部整改，计2分；部分整改，计1分；未整改，计0分。	2021年度部门整体支出绩效评价指出的问题全部整改，计2分；部分整改，计1分；未整改，扣1分。		1
	绩效自评	部门是否按规定开展绩效自评工作。	2	①是否按要求开展绩效自评工作； ②数据是否全面、真实、准确，绩效自评报告是否完整，绩效自评反映的问题是否具体，意见是否可行； 否可行；	每发现1例问题，扣0.5分；未开展绩效自评不得分。	绩效自评报告反映的问题不够全面、具体，扣1分。		1
项目成本 (8分)	经济成本控制	物业服务费是否符合财政预算评审中心的相关文件要求。	8	物业服务费≤12299031元/年。	物业费≤12299031元/年 计8分，超标准结算不计分。	物业费≤12299031元/年 计8分，超标准结算不计分。		8
项目产出 (39分)	人员配备	项目是否按政府采购合同要求合理配置人员。	3	配置人员≥210人，其中管理人员≥8人；机电维护≥22人；安全管理≥94人；环境维护≥57人；绿化人员≥10人；会务人员≥19人。	每发现1处不符，扣0.5分。 配置人员<210人不计分。	每发现1处不符，扣0.5分。 配置人员<210人不计分。		3

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分要点	评分标准	扣分情况	得分
		服务频次	4	项目是否按照相关规定开展物业管理服务工作。	①外墙清洗：1次/年； ②化粪池清疏：2次/年； ③检查井、留泥井清疏：1次/月； ④主办公楼节假日日装饰美化：春节、国庆； ⑤电梯维保：37台； ⑥雷锋大剧院：桌椅擦抹≥3次/周； ⑦公众责任险：1次/年； ⑧加压泵房清洗：2次/年。	每发现1处不符，扣0.5分。	4	
		卫生保洁	4	卫生保洁是否按照政府采购要求开展工作，是否达到相关标准。	①公共区域的清洁是否符合相关要求； ②洗手间的厕纸、洗手液、擦手纸是否及时检查、更换； ③垃圾是否及时清扫、收集、分类，无乱堆、乱倒、乱放现象； ④化粪池是否按规定清掏，无污水外溢； ⑤四害消杀是否按要求定期及时消毒灭杀，无蚊蝇滋生现象。 ⑥是否每月对保洁人员进行培训，并留存培训方案等相关资料。	每发现1项问题，扣0.5分。	3	公共区域的清洁不达标，垃圾未及时清扫，扣1分。
		产出质量	4	园林、绿化养护是否符合政府采购相关要求。	①是否定期进行病虫害防治，及时修剪，无枯枝死根及病虫害现象； ②是否定期进行苗木修剪，落实绿地管理和养护措施，无破坏、践踏及随意占用现象； ③绿化完好率≥98%，草坪纯度≥95%。	①②项各1分，每发现1例问题，扣0.5分； ③项计2分，比例不达标不计分。	绿化苗木修剪不及时，有干枯死根情况，且绿化完好率未达98%，扣3分。	1

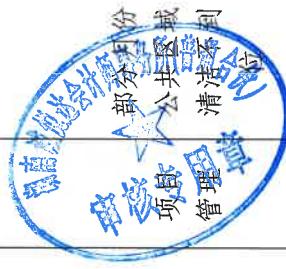
一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分要点	评分标准	扣分情况	得分
		设备、设施维保、	4	设备、设施维保是否符合政府采购相关要求。	①是否制定水、电、气设备保障维修工作计划和应急措施； ②是否对电气设备进行巡视维护，对供电设备进行检测并做好记录，确保供电系统正常运行； ③是否定期对二次供水水箱进行水质检测及清洗、维护； ④是否定期对中央空调系统运行情况进行检测并做好记录； ⑤是否定期对电梯进行日常维护保养； ⑥是否定期对消防系统和设施进行维护、检修，保证系统灵敏。	每发现1例问题，扣0.5分。	部分维保记录不完整，扣0.5分。 3.5	
		安全保卫、	4	安全保卫工作是否按照相关要求开展，有效维护辖区秩序和安全。	①是否实行24小时保安护卫和安防值班制度； ②是否严格验证、登记进入办公大楼； ③是否严格执行车辆管理登记制度，车辆停放是否整齐有序； ④是否按照岗位要求及时巡查并做好记录； ⑤安保人员是否文明执勤，礼貌待人，无被投诉情形； ⑥是否每月对保安和消防培训，并留存培训方案等相关资料。 ⑦是否制定应急预案，坚持日常巡视，及时发现和处理各种安全隐患。	每发现1例问题，扣0.5分。	安全管理员认训考核记录形式化；安保人员被投诉；未严格执行车辆管理制度；车辆未整齐有序停放。以上情况扣2分。 2	



一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标说明	评分要点	评分标准	扣分情况	得分
	会务服务	4	会务服务是否按照要求提供优质服务。	①是否落实会务服务实施设备的台账登记管理工作； ②是否每月组织会务服务人员定期开展专业技能培训； ③是否及时搞好会务卫生，保证会场室内外清洁。 ④是否严格遵守保密纪律，无泄密事件发生。	①②③④项各1分，每发现1项未达标，扣1分。			4
	物业公司制度健全性	4	制度或方案的制定情况，为落实各项工作开展提供有效保障。	是否制定了卫生保洁、园林绿化养护、设施设备维保等相关制度或方案。	每缺一项，扣1分。			4
	完成时效(8分)	8	维护保养是否及时，报修后是否在合同要求时间内完成。	急修到场时间≤10分钟；小修完成时间≤120分钟。	每发现1例不达标，扣1分。		个别工作人员反馈小修未在2小时内完成，扣1分。	7
	项目效益(8分)	8	项目的实施是否营造了秩序稳定及安全的办公环境。	物业辖区内治安秩序良好，无因管理责任引发治安案件；建立消防管理制度，实行24小时消防值班制度，物业辖区内无火灾事故发生。	未发生治安案件和火灾事故一起相关案件或事故，扣1分。			8
	满意度(10分)	10	服务对象对项目实施结果的满意程度。	通过问卷调查的方式对行政中心入驻单位的工作人员进行满意度调查。	满意度95%以上（含）计10分，每降低5个百分点少计1分，70%以下计0分。		问卷调查综合满意度为89.89%，未达95%，扣2分。	8
			合计	100				85

附件 3

2023 年度长沙市望城区行政中心物业管理服务项目问题清单

序号	问题大类	问题小类	被评价单位	具体项目	具体问题
1	资金管理	预算申报不精准	区机关事务中心	行政中心物业管理服务	2022 年 10 月，区机关事务中心与深业物业公司签订合同，约定每月物业管理服务费为 102.4916 万元，全年共计 1229.9 万元。2023 年区机关事务中心申报预算资金 1299 万元，超合同价 69.1 万元，预算编制不准确，可能造成财政预算资金闲置，存在资金挪用风险。
2	资金管理	专项资金管理办法不够全面	区机关事务中心	行政中心物业管理服务	区机关事务中心制定了《行政中心日常事务专项资金管理办法》，就专项资金使用范围、使用管理等方面予以明确，内容相对简单，不够全面，未就预算管理、审批流程、资金监管等方面进行明确。
3			区机关事务中心	行政中心物业管理服务	部分月份公共区域存在清洁不达标、垃圾未及时清扫的情形，如 3 月份考核发现市民广场水池里面有卫生纸水瓶食品袋打扫不及时；5 月份考核发现楼梯扶手有灰尘，垃圾桶未及时清理有异味，楼梯间天花板有蜘蛛；10 月份考核发现投融资二楼楼梯间有烟头和瓜果皮打扫不及时；11 月份考核发现政务中心右侧辅道有烟头和白色垃圾打扫不及时等。另结合评价组现场检查情况，发现行政中心部分区域存在垃圾未及时打扫的情形，如投融资楼前坪绿化带附近有槟榔袋，未及时打扫；行政中心主楼一楼卫生间地上有纸屑，未及时打扫。 

序号	问题大类	被评价单位	具体项目	具体问题
4	项目管理	区机关事务中心	行政中心物业管理服务	一是个别月份园林、绿化养护存在未及时修剪，未严格落实绿地管理和养护措施的情形，如6月份考核发现市民广场杂草修剪不及时，枯死树枝未清理；7月份考核发现政务中心和信访中心前面绿化不美观修剪不及时；10月份考核发现政务中心前面停车场周围绿化有斑秃现象长势差养护不及时；12月份考核发现主楼右前进广场回廊周围杂草清理不及时；评价组现场检查，发现食堂后门停车场绿化有干枯斑秃现象，养护不达标。二是行政中心2023年度绿化完好率为96%，未达合同中“绿化完好率≥98%”的要求。
5	项目管理	区机关事务中心	行政中心物业管理服务	一是深业物业公司部分设备设施维保工作记录不完整，未记录处理结果，如客户接待登记表中，部分处理结果栏仅填已报，未填报修处理情况，难以判断报修完成情况。二是客户接待登记表不全面，记录了报修日期及时间、姓名、报修具体内容等情况，但未能体现具体完成时效情况，难以判断报修完成时效是否符合政府采购合同中“急修到场时间≤10分钟，小修完成时间≤120分钟”的要求。三是结合问卷调查情况，报修过的受访者中，个别工作人员反馈小修未在2小时内完成，维保工作不及时。
6	项目管理	区机关事务中心	行政中心物业管理服务	一是安全管理员认证形式化，深业物业公司提供的安全管理员训练考核表，2023年1-12月93名安全管理员考核得分基本为93分，培训考核记录形式化，不利于真实体现培训成果。二是个别安保人员管理不到位，2023年12月份个别安保人员不符合文明执勤，礼貌待人要求，被工作人员有效投诉。三是停车管理工作不到位，结合日常考核及问卷调查情况，深业物业公司车辆管理登记制度和地下车库准入制度执行不到位，部分未登记车辆出入地下车库，且行政中心区域车辆违停严重，车辆未能整齐有序停放，干扰了正常交通秩序，也影响了行政工作人员工作效率及来访群众办事体验。

序号	问题大类	问题小类	被评价单位	具体项目	具体问题
7	绩效管理	绩效目标申报工作待加强	区机关事务中心	行政中心物业管理服务	一是绩效指标设置不全，2023年绩效目标申报表中社会效益指标未设置。二是个别绩效指标不明确，2023年绩效目标表中三级指标设置为行政中心日常管理，未根据卫生保洁、园林绿化养护、设备设施维保、安全保卫等方面进一步细化。
8	绩效管理	绩效自评报告质量不佳	区机关事务中心	行政中心物业管理服务	一是绩效自评报告反映的问题不够全面、具体，如“部分日常管理工作不到位”仅就考核管理工作不到位进行了描述，“思想不够创新、管理不够精细、服务不够优良”无具体内容，未展开描述。二是绩效自评报告“下一步改进措施”内容标题序号混乱，拼凑痕迹明显，如“五、下一步改进措施”应为报告内容的第六点；“（五）深化服务管理意识，提升群众满意度”应为该部分内容的第三点。
9	绩效管理	绩效评价结果运用不到位	区机关事务中心	行政中心物业管理服务	2021年度区机关事务中心部门整体支出绩效评价报告中指出的物业管理服务方面的问题，如“绿化、保洁工作不到位”“停车场管理不到位”，2023年度依然存在，区机关事务中心未将绩效评价反馈的结果应用到项目管理改进中，上述问题未有效整改。
10	绩效管理	服务质量满意度调查不到位	区机关事务中心	行政中心物业管理服务	评价组通过问卷调查的方式对行政中心入驻单位的工作人员进行满意度调查，收回有效问卷30份，综合满意度为89.89%，未达95%，工作人员反馈意见主要为行政中心车辆管理工作不到位。



统一社会信用代码

91430104MA4PAGWA0B

营业执照

(副)本

副本编号: 1-1

提示: 1、每年 1 月 1 日至 6 月 30 日通过企业信用信息公示系统报送并公示上一年度年度报告, 不另行通知; 2、《企业信息公示暂行条例》第十条规定的企业有关信息形成后 20 个工作日内需向社会公示。

扫描二维码登录

“国家企业信用信息公示系统”
了解更多登记、
备案、许可、监
管信息。



名 称 湖南诚悦达会计师事务所(普通合伙)

类 型 普通合伙企业

执行事务合伙人 邓琳斌

经 营 范 围

许可项目: 注册会计师业务; 代理记账(依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动, 具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准)一般项目: 财务咨询; 税务服务; 社会经济咨询服务; 会议及展览服务; 企业管理; 信息技术咨询服务; 标准化服务; 社会稳定性评估; 企业管理咨询; 业务培训(不含教育培训、职业技能培训、职业技工培训)(除依法须经批准的项目外,凭营业执照依法自主开展经营活动)。

成 立 日 期 2017 年 12 月 15 日

合 伙 期 限 2017 年 12 月 15 日至 2067 年 12 月 14 日

主要经营场所 湖南省长沙市岳麓区洋湖街道和顺路 269 号
绿景新苑 8 栋 401 号



登 记 机 关

2021 年 12 月 28 日

证书序号：0008768

说 明

会 计 师 事 务 所 执 业 证 书



名 称：湖南诚悦达会计师事务所（普通合伙）

首席合伙人：邓琳斌
主任会计师：
经营场所：长沙市岳麓区和顺路269号绿景欣苑8栋401房

组织形式：普通合伙
执业证书编号：43010096

批准执业文号：湘财会函〔2018〕5号
批准执业日期：2018年01月19日

- 1、《会计师事务所执业证书》是证明持有人经财政部门依法审批，准予执行注册会计师法定业务的凭证。
- 2、《会计师事务所执业证书》记载事项发生变动的，应当向财政部门申请换发。
- 3、《会计师事务所执业证书》不得伪造、涂改、出租、出借、转让。
- 4、会计师事务所终止或执业许可注销的，应当向财政部门交回《会计师事务所执业证书》。



中华人民共和国财政部制

<p>中国注册会计师协会</p>		<p>姓名 邓琳斌 Full name: 邓琳斌</p> <p>性别 男 Sex: 男</p> <p>出生日期 1979-09-15 Date of birth: 1979-09-15</p> <p>工作单位 湖南诚悦达会计师事务所 (普通合伙) Working unit: 湖南诚悦达会计师事务所 (普通合伙)</p> <p>身份证号码 Identity card No.</p> 	
<p>邓琳斌2022年年检信息</p> <p></p> <p>证书编号: 430100570002 No. of Certificate</p> <p>批准注册协会: 湖南省注册会计师协会 Authorized Institute of CICPA: 湖南省注册会计师协会</p> <p>发证日期: 2008 年 11 月 11 日 Date of Issuance: 2008 年 11 月 11 日</p> <p></p>			