

**未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月餐饮、
物业、安保政府购买服务项目绩效评价报告**

目录

| | |
|--------------------------------|----|
| 摘要..... | 1 |
| 一、基本情况..... | 4 |
| (一) 项目概况..... | 4 |
| (二) 项目绩效目标..... | 7 |
| 二、绩效评价工作开展情况..... | 8 |
| (一) 绩效评价目的、对象和范围..... | 8 |
| (二) 绩效评价原则..... | 9 |
| (三) 绩效评价指标体系..... | 9 |
| (四) 绩效评价方法..... | 11 |
| (五) 绩效评价标准..... | 13 |
| (六) 绩效评价工作过程..... | 13 |
| 三、综合评价情况及评价结论..... | 14 |
| (一) 总体评价..... | 14 |
| (二) 主要绩效..... | 14 |
| 四、绩效评价指标分析..... | 14 |
| (一) 项目决策情况..... | 15 |
| (二) 项目过程情况..... | 19 |
| (三) 项目产出情况..... | 23 |
| (四) 项目效益情况..... | 30 |
| 五、存在的问题及原因分析..... | 34 |
| (一) 项目执行力度不到位，个别产出绩效目标未达标..... | 34 |
| (二) 服务反馈机制不完善，意见及建议落实不到位..... | 34 |
| 六、评价意见及建议..... | 35 |

| | |
|---|----|
| (一) 加强绩效管理措施，提升项目执行标准..... | 35 |
| (二) 完善项目服务反馈机制，优化后勤保障服务质量..... | 35 |
| 附件 1：未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目绩效评价指标打分表..... | 37 |

摘要

为进一步强化支出责任和效率意识、优化资源配置、控制节约成本、提升公共产品质量和公共服务水平、提高财政资金使用效益，根据《中华人民共和国预算法》第五十七条以及省、市有关规章制度规定，按照《中共西安市未央区委 西安市未央区人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（未发〔2019〕19号）要求以及2022年绩效工作安排，未央区财政局委托陕西衡兴会计师事务所有限责任公司，对“未央区机关事务服务中心2021年10月-2022年9月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”（以下简称“该项目”）开展绩效评价。综合评价得分“**90.00**”分，评价结果为“**优**”。

在评价过程中，评价组一致认为该项目决策程序较为科学，项目立项、绩效目标及资金投入各环节内部控制相对合理；项目执行过程较为规范，资金管理和组织实施按照相关规章制度执行，预算执行效率达到99.16%。

未央区机关事务服务中心通过实施该项目一方面使得后勤服务质量更加精细化和专业化，服务期间为职工提供了相对优质的餐饮、物业及安保服务，年度餐饮综合满意度达到98.71%，物业及会务综合满意度达到98.81%，安保服务综合满意度达到85.00%；另一方面通过服务外包解决了部分社会人员就业问题，其中餐饮外包涉及就业人员67人，安保外包涉及就业人员48人，物业及会务管理外包涉及就业人员69人。共计涉及就业人员184人。该项目整体实施满意度较好，有效保障了相关业务部门正常运转，确保项目实施期间未发生任何重大安全事故，项目实施社

社会效益及可持续影响较为显著。

此外，被评价单位项目绩效管理仍存在以下问题：

1.项目执行力度不到位，个别产出绩效目标未达标

根据《2022年部门预算专项业务经费绩效目标表》显示“餐饮、安保、物业及会务管理外包人数分别为67人、48人、69人”，评价组通过项目考勤资料发现2021年11月和12月共计2个月安保外包人数未达到既定标准，实际人数均为46人，未达到48人的绩效目标数量设定标准。此外，2021年10月、11月和2022年2月共计3个月物业及会务管理外包人数未达到既定标准，实际人数分别为65人、65人和68人，未达到69人的绩效目标数量设定标准。

根据《机关保安工作量化考评细则》、《餐厅考核管理细则》及《物业管理考核评分办法》，结合未央区机关事务服务中心综合考核结果，餐饮服务外包在2021年10月-2022年9月实施期间共有8个月未达到考核标准，分别是2021年11月和12月、2022年1月、2月、5月、6月、8月和9月，项目产出质量有待进一步提高。

2.服务反馈机制不完善，意见及建议落实不到位

评价组通过实地调查发现机关事务服务中心餐饮外包涉及5个服务点，分别为未央区大院、未央大厦、凤城南路、政府北院和万象未央，其中仅有未央区大院和未央大厦食堂门口设置有意见箱和意见表，项目餐饮服务反馈机制相对不完善。此外，部分干部职工提出的意见及建议落实不到位，如“公共区域垃圾桶未加盖，未定期检查公共区域内的基础设施（空调，门窗等），未

及时维修”，三项外包服务质量仍存在改进空间。

今后，建议被评价单位在以下几个方面进行改进：

1. 加强绩效管理措施，提升项目执行标准

建议未央区机关事务服务中心进一步加强绩效管理措施，一方面根据历史服务需求合理设置服务人员数量绩效目标，科学测算外包服务费用，有效节约成本；另一方面完善服务考核机制，明确传达人员配置到位率等考核要点，确保绩效目标在项目实施期间落实到位，有效提升项目执行标准。

2. 完善项目服务反馈机制，优化后勤保障服务质量

建议未央区机关事务服务中心进一步完善项目服务反馈机制，一方面可以在服务范围内统一设置标准化意见箱、意见表或者设置相关电子化反馈渠道；另一方面可以在合同约定中列示定期沟通反馈机制，明确外包服务商应采取有效措施解决合理意见及建议并定期公示落实情况的条款，从而有效优化后勤保障服务质量，切实做到以人为本，提升干部职工满意度。

未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月 餐饮、物业、安保政府购买服务项目

为进一步强化支出责任和效率意识，优化资源配置，控制节约成本、提升公共产品质量和公共服务水平，提高财政资金使用效益，根据《中华人民共和国预算法》第五十七条以及省、市有关规章制度规定，按照《中共西安市未央区委西安市未央区人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（未发〔2019〕19号）要求以及2022年绩效工作安排，陕西衡兴会计师事务所有限责任公司受西安市未央区财政局委托对“未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”开展了绩效评价工作，现将综合评价情况报告如下：

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

未央区机关事务服务中心职责为负责区级机关后勤管理和服务保障工作，制定后勤服务项目和标准；负责区级重要会议和大型活动的服务保障工作；负责区级机关办公区和家属区的国有资产、机关公用事业经费和机关后勤保障专项经费的预算和使用管理等工作；负责区级机关办公区物业管理、服务保障、垃圾分类和控烟工作；负责区政府住宅小区、配套办公区及其他附属设施的后勤服务及物业管理工作；负责区级机关办公区的安全保卫、环卫保洁、绿化养护等工作。为保障后勤工作的有序进行，提高后勤事务管理与服务质

量，未央区机关事务服务中心将 2021 年 10 月-2022 年 9 月将餐饮服务、安保服务、物业管理及会务服务进行外包。

2.项目基本情况

“未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月政府外包服务项目”内容包括餐饮服务、安保服务、物业管理及会务服务。未央区机关事务服务中心负责组织政府采购与公开招标活动，确定 3 家中标公司，各中标公司接受未央区机关事务服务中心的指导、监督和检查验收。各服务外包项目中标单位及服务内容如表 1 所示：

表 1：2021 年 10 月-2022 年 9 月政府外包服务项目中标企业及服务内容

| 外包项目 | 中标单位 | 主要服务内容 |
|---------------|---------------|--|
| 1.餐饮服务外包 | 西安鸿立昊餐饮服务有限公司 | <p>(1) 政府大院食堂及未央大厦食堂用餐标准: 每日供应三餐(周末及法定节假日不休);</p> <p>(2) 其余办公地点用餐标准: 工作日两餐(周末及法定节假日正常休息);</p> <p>(3) 每天就餐人数 1800 人左右;</p> <p>(4) 员工餐厅管理及服务人员配备不低于 67 人, 按要求提高优质服务, 达到服务标准。</p> |
| 2.安保服务外包 | 陕西国华保安服务有限公司 | <p>(1) 根据未央区机关事务服务中心管辖分步区域为基础, 安排 48 人;</p> <p>(2) 按时巡逻, 做好门卫管理、消防、防盗、防破坏等安全防范措施;</p> <p>(3) 维护秩序, 及时应对突发事件等工作。</p> |
| 3.物业管理与会务服务外包 | 广东宏德科技物业有限公司 | <p>(1) 保洁面积: 33700 平方米(庭院与楼内、甲方管辖的办公区域);</p> <p>(2) 绿化养护: 5000 平方米;</p> <p>(3) 水、电、木维修: 约 900 间水、电、木日常维修;</p> <p>(4) 供暖服务: 热交换站看护及供暖系统的维修、看护;</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | (5) 会务服务：会议室保洁与服务以及公共卫生打扫、保洁。服务地址：龙首村未央区政府机关大院、凤城南路西段 9 号未央区政府北院办公楼、凤城南路规划展厅，凤城南路东段 18 号政府综合办公楼。 |
|--|--|--|

3.项目资金使用及管理情况

(1) 资金预算与使用情况

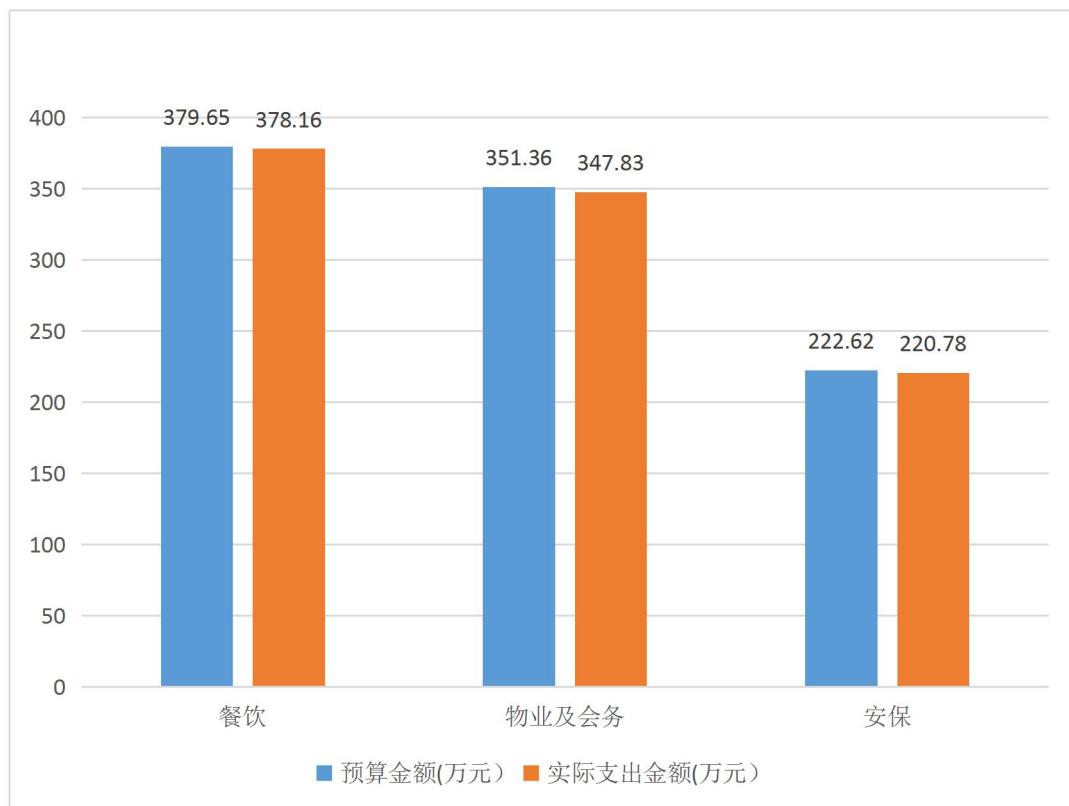
根据《西安市未央区行政事业单位资产购置及政府采购项目审批表》，未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月政府外包服务项目申请资金为 963.5 万元。根据《西安市未央区财政局关于批复 2022 年部门（单位）预算的通知》，未央区机关事务服务中心政府外包服务费用预算为 954.7769 万元。由于该项目为跨年度实施项目且绩效目标及预算申报各项成本以 2022 年度预算确定，评价组与未央区机关事务服务中心沟通确定 2021 年 10 月-2022 年 9 月政府外包服务项目预算资金为 2022 年预算批复资金 954.7769 万元。（注：便于后续各项数据测算一致性，该项目预算取值 954.77 万元）。根据政府采购结果项目实际中标金额为 953.63 万元，其中：餐饮服务外包中标金额为 379.65 万元，安保服务外包中标金额 222.62 万元，物业管理与会务服务中标金额 351.36 万元。

根据各外包服务 2021 年 10 月-2022 年 9 月的记账凭证，项目实际支出金额 946.77 万元，其中餐饮服务外包支出金额 378.16 万元，安保服务外包支出金额 220.78 万元，物业管理

与会务服务外包支出金额 347.83 万元。实际支出执行率为合同总额的 99.28%，为预算批复总额的 99.16%。各服务外包项目预算与实际支出对比明细如表 2 所示。

表 2：2021 年 10 月-2022 年 9 月政府外包服务项目预算与实际支出对比表

单位：万元



(2) 资金支付标准：外包服务费每月支付，业务科室根据考核情况通知外包单位开票，每月报送用款计划，审批后支付，依照规定程序进行经费的核算、审核、划拨，符合预算审批程序。

(3) 服务考核标准：未央区机关事务服务中心制定《机关保安工作量化考评细则》、《餐饮服务监督考核办法》、《餐厅考核管理细则》及《物业管理考核评分办法》，并在

工作中以制度为标准，严格执行各项考核制度。

（二）项目绩效目标

1.项目绩效总体目标：通过政府服务外包，未央区政府机关后勤服务保障水平可以得到有效提升，服务质量更加精细化、专业化，同时解决部分就业岗位。

2.项目绩效年度目标：预计财政拨款资金金额达到 954.77 万元、购买外包数 3 家、累积新增就业岗位 184 个。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1.绩效评价目的

通过本次对“未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月 -2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”进行绩效评价达到以下评价目的：（1）全面了解该项目的实施情况、包括项目决策情况、资金管理和组织实施情况、项目产出和效益情况；（2）总结项目实施过程中主管部门的先进管理经验，对发现的问题提出科学合理建议，为该部门管理其他项目提供借鉴经验；（3）强化绩效目标约束性，促进预算管理、财务管理、项目管理的有效结合，切实落实项目主体责任，强化支出责任意识，更加合理地配置公共资源，进一步提高财政资金使用效益。

2.绩效评价对象及范围

本次绩效评价对象为：“未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月 -2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”，涉及专项资金共计 954.77 万元。

（二）绩效评价原则

评价组开展本次项目绩效评价工作遵循以下原则：科学公正、统筹兼顾、激励约束和公开透明。

1.科学公正

绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。

2.统筹兼顾

单位自评、部门评价和财政评价应职责明确，各有侧重，相互衔接。单位自评应由项目单位自主实施，即“谁支出、谁自评”。部门评价和财政评价应在单位自评的基础上开展，必要时可委托第三方机构实施。该项目属于财政评价，由第三方机构接受财政委托具体实施。

3.激励约束

绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，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.公开透明

绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

（三）绩效评价指标体系

1.评价指标设置原则

该项目采用的评价指标原则主要有：相关性原则、重要性原则、系统性原则和经济性原则。

（1）相关性原则

绩效评价指标体系设定应当与绩效目标有直接的联系，能够恰当反映目标的实现程度。

（2）重要性原则

绩效评价指标体系设定应当根据绩效评价的对象和内容优先使用最具代表性、最能反映评价要求的核心指标。

（3）可比性原则

绩效评价指标体系设定应当对同类评价对象设定共性的绩效评价指标，以便于评价结果相互比较。

（4）系统性原则

绩效评价指标体系设定应当将定量指标与定性指标相结合，系统反映项目所产生的社会效益、经济效益、环境效益和可持续影响等。

（5）经济性原则

绩效评价指标体系设定应当通俗易懂、简便易行，数据的获得应当考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。

2. 评价指标体系设计

该项目指标体系根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号），按逻辑分析法进行分析，根据评价的基本原则和项目特点，结合绩效目标，围绕项目决策、过程管理和产出效益来设计，体现从决策、过程到产出与效益的绩效逻辑路径。具体评价指标体系及分值情况见表3。

表3：2021年10月-2022年9月政府外包服务项目绩效评价指标框架简表

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 四级指标 | 分值设定 |
|----------|------|---------|---------|------|
| 决策 20 | 项目立项 | 立项依据充分性 | 立项依据充分性 | 2 |
| | | 立项程序规范性 | 立项程序规范性 | 3 |

| | | | | |
|------|------|---------|-----------------|-----|
| 绩效目标 | 绩效目标 | 绩效目标合理性 | 绩效目标合理性 | 5 |
| | | 绩效指标明确性 | 绩效指标明确性 | 5 |
| | 资金投入 | 预算编制科学性 | 预算编制科学性 | 3 |
| | | 资金分配合理性 | 资金分配合理性 | 2 |
| | 资金管理 | 资金到位率 | 资金到位率 | 2 |
| | | 预算执行率 | 预算执行率 | 3 |
| | | 资金使用合规性 | 资金使用合规性 | 5 |
| | 组织实施 | 管理制度健全性 | 管理制度健全性 | 5 |
| | | 制度执行有效性 | 制度执行有效性 | 5 |
| 过程 | 产出数量 | 实际完成率 | 购买外包服务数量 | 4 |
| | | | 餐饮外包人数 | 2 |
| | | | 安保外包人数 | 2 |
| | | | 物业及会务管理外包人数 | 2 |
| | 产出质量 | 质量达标率 | 服务考核合格率 | 5 |
| | | | 安全事故率 | 5 |
| | 产出时效 | 完成及时性 | 项目完成及时率 | 5 |
| | 产出成本 | 成本节约率 | 成本节约率 | 5 |
| | 项目效益 | 社会效益 | 业务机构稳定 | 4 |
| | | | 后勤服务提供保障/社会就业问题 | 4 |
| | | 可持续影响 | 执行年度 | 2 |
| | | 满意度 | 服务对象满意度 | 20 |
| 合计 | | | | 100 |

3.评分计算方法

本次未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目绩效评价指标表项目得分计算公式如下：

$$S=\sum S_i \text{ (其中, } i=1,2,3,4 \text{)}$$

说明: S 为未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目评价总得分, S_i 为各一级指标得分。

4. 评价结果

根据财政部《关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知 (财预〔2020〕10号)》，绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，具体分值和等级可根据不同评价内容设定。总分一般设置为 100 分，等级一般划分为四档: 90 (含) -100 分为优、80 (含) -90 分为良、60 (含) -80 分为中、60 分以下为差。

(四) 绩效评价方法

绩效评价的方法主要包括成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法、标杆管理法等。该项目运用的绩效评价方法主要有: 成本效益分析法、比较法、因素分析法和公众评判法。

1. 成本效益分析法

是指投入与产出、效益进行关联性分析的方法。

2. 比较法

比较法是指通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、计划与实际的比较，综合分析绩效目标的实现程度。

3. 因素分析法

因素分析法是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标的实现程度。

4.公众评判法

公众评判法是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标的实现程度。

（五）绩效评价标准

绩效评价标准包括计划标准、行业标准、历史标准等，用于对绩效指标完成情况进行比较。

（六）绩效评价工作过程

本次“未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”绩效评价涉及的评价主体为未央区机关事务服务中心；涉及评价资金为 954.77 万元。评价组通过资料查阅和实地评价确保评价结论的真实性和代表性。

根据西安市未央区财政局工作要求，评价组开展绩效评价准备工作，内容包括了解项目基本情况、梳理绩效目标和指标体系、明确评价目的和依据、确定评价对象和范围、确定评价方法、制定组织与实施计划、明确资料收集与调查方法等。

评价组通过未央区机关事务服务中心实地访谈，核查该项目实施程序，深入了解政府外包服务项目整体执行情况并收集资料，对该项目绩效情况进行客观、公正的评价。通过综合分析、意见征询，区分责任主体，形成客观、公正、全面的绩效评价结果。依据充分、真实完整、数据准确、客观公正的撰写未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目绩效评价报告。通过

内部审核，将广泛听取各相关方反馈意见进行补充完善后，最终出具正式报告。

三、综合评价情况及评价结论

（一）总体评价

根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和《西安市财政项目支出绩效评价管理办法》（市财发〔2020〕56号）要求，评价组对“未央区机关事务服务中心2021年10月-2022年9月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”支出进行综合评价。

综合评定得分“**90.00**”分，评级结果为“优”。四大类指标具体评分结果如表4所示，详细计算过程见：《“未央区机关事务服务中心2021年10月-2022年9月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”资金绩效评价指标打分表》（见附件1）。

表4：项目支出绩效评价得分表

| 一级指标 | 标准分值 | 实际得分 | 得分比例 |
|------|--------|-------|---------|
| 决策 | 20.00 | 20.00 | 100.00% |
| 过程 | 20.00 | 19.97 | 99.85% |
| 产出 | 30.00 | 27.83 | 92.76% |
| 效果 | 30.00 | 22.20 | 74.00% |
| 合计 | 100.00 | 90.00 | 90.00% |

（二）主要绩效

在评价过程中，评价组一致认为该项目决策程序较为科学，项目立项、绩效目标及资金投入各环节内部控制相对合理；项目执行过程较为规范，资金管理和组织实施按照相关规章制度执行，预算执行效率达到99.16%。

未央区机关事务服务中心通过实施该项目，一方面使得后勤服务质量更加精细化和专业化，服务期间为职工提供了相对优质的餐饮、物业及安保服务，年度餐饮综合满意度达到 98.71%，物业及会务综合满意度达到 98.81%，安保服务综合满意度达到 85.00%；另一方面通过服务外包解决了部分社会人员就业问题，其中餐饮外包涉及就业人员 67 人，安保外包涉及就业人员 48 人，物业及会务管理外包涉及就业人员 69 人，共计涉及就业人员 184 人。该项目整体实施满意度较好，有效保障了相关业务部门正常运转，确保项目实施期间未发生任何重大安全事故，项目实施社会效益及可持续影响较为显著。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

本指标围绕“项目立项”、“绩效目标”和“资金投入”等三个方面对于项目决策情况进行评价，指标分值共计“20.00”分，评价得分“20.00”分，得分率“100.00%”。

1. 项目立项

主要评价“立项依据充分性”和“立项程序规范性”。赋值“5.00”分，评价得分“5.00”分，得分率“100.00%”。

（1）立项依据充分性

未央区机关事务服务中心职责为负责区级机关后勤管理和服务保障工作，制定后勤服务项目和标准；负责区级重要会议和大型活动的服务保障工作；负责区级机关办公区和家属区的国有资产、机关公用事业经费和机关后勤保障专项

经费的预算和使用管理等工作；负责区级机关办公区物业管理、服务保障、垃圾分类和控烟工作；负责区政府住宅小区、配套办公区及其他附属设施的后勤服务及物业管理工作；负责区级机关办公区的安全保卫、环卫保洁、绿化养护等工作，根据《陕西省人民政府关于促进服务外包产业加快发展的实施意见》（陕政发〔2015〕49号）、《西安市人民政府关于加快服务外包产业发展的实施意见》（市政发〔2017〕20号）等文件要求，未央区机关事务服务中心将2021年10月-2022年9月将餐饮服务、安保服务、物业管理及会务服务进行外包。项目立项与组织部门职责相符合，项目立项依据较为充分。

（2）立项程序规范性

未央区机关事务服务中心经项目议题研究上报《西安市未央区行政事业单位资产购置及政府采购申请审批表》申请“2021年10月-2022年9月政府外包服务项目”预算资金963.5万元；根据《西安市未央区财政局关于批复2022年部门（单位）预算的通知》，未央区机关事务服务中心政府外包服务费用预算为954.7769万元。由于该项目为跨年度实施项目且绩效目标及预算申报各项成本以2022年度预算确定，评价组与未央区机关事务服务中心沟通确定2021年10月-2022年9月政府外包服务项目预算资金为2022年预算批复资金954.7769万元。（注：便于后续各项数据测算一致性，该项目预算取值954.77万元），项目申请与审批过程合理，立项符合区政府规划及部门要求，项目立项程序较为规范。

2.绩效目标

主要评价绩效目标合理性和绩效指标明确性。赋值“10.00”分，评价得分“10.00”分，得分率“100.00%”。

（1）绩效目标合理性

根据《2022年部门预算专项业务经费绩效目标表》可知，政府外包服务项目以“保证各办公点正常运转，提高区政府机关后勤服务保障水平”为目标，符合未央区机关事务服务中心部门职责，绩效目标总体合理。

（2）绩效指标明确性

“未央区机关事务服务中心2021年10月-2022年9月政府外包服务项目”绩效目标设置明确，如表5所示。主要表现在：一是项目有单独绩效目标表。二是项目绩效目标细化分解。该项目指标比较完整，分解清晰，有效反应项目计划与预期绩效。

表5：2022年部门预算专项业务经费绩效目标表

| 项目名称 | | 外包服务费 | | | |
|--------|---|----------------|------------|-----|----|
| 主管部门 | | 西安市未央区机关事务服务中心 | | | |
| 资金金额 | 实施期资金总额 | | 954.7769万元 | | |
| | 其中：财政拨款 | | 954.7769万元 | | |
| 总体目标 | 2020年我中心预算购买三家外包服务，外包服务费预算金额954.8万元，以保证各办公点正常运转，提高区政府机关后勤服务保障水平 | | | | |
| 年度绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 指标内容 | 指标值 | 备注 |
| 产出指标 | 数量指标 | 购买服务家数 | 购买服务家数 | 3家 | |
| | | | 餐饮外包人数 | 67人 | |
| | | | 安保外包人数 | 48人 | |
| | | | 物业及会务管理 | 69人 | |

| 项目名称 | | 外包服务费 | | |
|-------|-----------|--------------|------------|--|
| 外包服务费 | 质量指标 | 外包人数 | | |
| | | 服务考核合格率 | 100% | |
| | | 安全事故率 | 100% | |
| | 时效指标 | 执行时间 | 2022年1-12月 | |
| | | 总成本 | 954.8万元 | |
| | | 外包物业与会务服务费 | 351.8万元 | |
| | | 外包餐饮服务费 | 380万元 | |
| | 成本指标 | 外包安保服务费 | 222.6万元 | |
| | | | | |
| 效益指标 | 经济效益指标 | | | |
| | 社会效益指标 | 各办公点正常运转率 | 100% | |
| | | 保障区级机关后勤工作正常 | 100% | |
| | 可持续性影响指标 | 执行年度 | ≥1年 | |
| | | | | |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 党政机关工作人员满意度 | ≥95% | |

3.资金投入

主要评价预算编制科学性和资金分配合理性。赋值“5.00”分，评价得分“5.00”分，得分率“100.00%”。

（1）预算编制科学性

根据2021年《部门综合预算专项业务经费支出表》和2022年《部门综合预算专项业务经费支出表》可知，未央区机关事务服务中心将该项目预算实行跨年制，2021年10月-12月纳入2021年预算支出，2022年1月-9月纳入2022年

预算支出中，促使预算年度与预算实际执行无缝衔接，预算编制符合客观实际情况，预算编制相对具有科学性。

（2）资金分配合理性

根据《2022年部门预算专项业务经费绩效目标表》可知，未央区机关事务服务中心根据“未央区机关事务服务中心2021年10月-2022年9月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”各项目具体实施情况按照年度工作计划分配资金，预算资金分配依据较为充分，资金分配较为合理。

（二）项目过程情况

本指标围绕“资金管理”和“组织实施”两个方面评价“未央区机关事务服务中心2021年10月-2022年9月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”的过程管理情况。指标赋“20.00”分，评价得分“19.97”分，得分率“99.85%”。

1.资金管理

主要评价资金到位率、预算执行率和资金使用合规性。赋值“10.00”分，评价得分“9.97”分，得分率“99.70%”。

（1）资金到位率

“未央区机关事务服务中心2021年10月-2022年9月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”资金预算为954.77万元，实际到位资金为954.77万元，实际资金到位率= $(954.77/954.77) \times 100\% = 100\%$ 。

（2）预算执行率

评价组根据未央区机关事务服务中心提供的资金下达文件、拨款凭证和支付明细等资料可知该项目资金实际支出

为 946.77 万元（具体明细详见表 7），预算执行率= $(946.77/954.77) \times 100\% = 99.16\%$ 。综上，根据计分要求，扣减 0.03 分。餐饮、物业、安保外包服务项目预算执行情况如表 6 所示：

表 6：2021 年 10 月-2022 年 9 月政府外包服务项目预算执行情况明细表

| 序号 | 单位 | 实际下达/拨付金额(元) | 预算金额(元) | 预算执行率 |
|----|------|--------------|--------------|--------|
| 1 | 鸿立昊 | 3,781,627.77 | 3,796,500.00 | 99.61% |
| 2 | 宏德物业 | 3,478,309.80 | 3,525,000.00 | 98.68% |
| 3 | 国华安保 | 2,207,780.00 | 2,226,200.00 | 99.17% |
| 合计 | | 9,467,717.57 | 9,547,700.00 | 99.16% |

表 7：2021 年 10 月-2022 年 9 月政府外包服务项目资金明细表

| 项目名称 | | 未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目 | | | | | | |
|------------|----------|--|------------|-----------|--------------|------------|-----------|--------------|
| 时间 | 单位 | 金额 (元) | 时间 | 单位 | 金额 (元) | 时间 | 单位 | 金额 (元) |
| 2021.12.14 | 鸿立昊 10 月 | 316,377.40 | 2022.1.14 | 宏德物业 10 月 | 277,409.10 | 2021.11.29 | 国华保安 10 月 | 185,520.00 |
| 2021.12.14 | 鸿立昊 11 月 | 315,377.40 | 2022.2.14 | 宏德物业 11 月 | 277,409.10 | 2021.12.15 | 国华保安 11 月 | 177,790.00 |
| 2022.1.14 | 鸿立昊 12 月 | 315,377.40 | 2022.2.14 | 宏德物业 12 月 | 292,798.50 | 2022.2.14 | 国华保安 12 月 | 177,790.00 |
| 2022.3.14 | 鸿立昊 1 月 | 312,016.40 | 2022.2.17 | 宏德物业 1 月 | 291,798.50 | 2022.2.24 | 国华保安 1 月 | 185,520.00 |
| 2022.4.8 | 鸿立昊 2 月 | 315,377.40 | 2022.3.29 | 宏德物业 2 月 | 292,798.50 | 2022.3.14 | 国华保安 2 月 | 185,520.00 |
| 2022.4.28 | 鸿立昊 3 月 | 316,377.40 | 2022.4.12 | 宏德物业 3 月 | 292,798.50 | 2022.4.12 | 国华保安 3 月 | 185,520.00 |
| 2022.5.11 | 鸿立昊 4 月 | 316,377.40 | 2022.5.31 | 宏德物业 4 月 | 292,798.50 | 2022.5.11 | 国华保安 4 月 | 185,520.00 |
| 2022.7.7 | 鸿立昊 5 月 | 315,377.40 | 2022.7.7 | 宏德物业 5 月 | 292,798.50 | 2022.7.7 | 国华保安 5 月 | 185,520.00 |
| 2022.7.29 | 鸿立昊 6 月 | 313,377.40 | 2022.7.19 | 宏德物业 6 月 | 292,798.50 | 2022.7.22 | 国华保安 6 月 | 185,520.00 |
| 2022.8.29 | 鸿立昊 7 月 | 316,377.40 | 2022.8.11 | 宏德物业 7 月 | 292,798.50 | 2022.8.26 | 国华保安 7 月 | 185,520.00 |
| 2022.9.28 | 鸿立昊 8 月 | 313,477.40 | 2022.9.20 | 宏德物业 8 月 | 292,798.50 | 2022.10.10 | 国华保安 8 月 | 182,520.00 |
| 2022.10.25 | 鸿立昊 9 月 | 315,777.40 | 2022.10.25 | 宏德物业 9 月 | 292,798.50 | 2022.10.25 | 国华保安 9 月 | 185,520.00 |
| 全年合计 | | 3,781,627.77 | 全年合计 | | 3,478,309.80 | 全年合计 | | 2,207,780.00 |

（3）资金使用合规性

评价组通过现场查看项目支出流水、凭证及项目明细账,复核相关资金拨付和审批程序认为“未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”的财政拨款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,资金使用较为合规。

2.组织实施

主要评价管理制度健全性和制度执行有效性。赋值“10.00”分,评价得分“10.00”分,得分率“100.00%”。

（1）管理制度健全性

未央区机关事务服务中心制定有《财务管理制度》、《合同管理制度》、《外包服务专项资金管理制度》、《预算管理制度》和《内控制度》等相关制度,分别对专项资金及各业务部门职能进行了明确要求。此外,未央区机关事务服务中心制定有《机关保安工作量化考评细则》、《餐饮服务监督考核办法》、《餐厅考核管理细则》及《物业管理考核评分办法》,进一步加强对服务商的考核和监督,有效提升后勤服务保障水平,管理制度较为健全。

（2）制度执行有效性

未央区机关事务服务中心按照《机关保安工作量化考评细则》、《餐饮服务监督考核办法》及《物业管理考核评分办法》要求每月会对餐饮、安保、物业及会务管理工作进行考核打分,月底统计结果并出具考核情况说明。此外,评价组通过抽查该项目政府采购资料、项目合同书及评审报告等

资料，认为项目整体实施情况基本符合相关管理规定，项目合同书和评审报告等资料齐全且能够及时归档，制度执行较为有效。

（三）项目产出情况

本指标围绕“产出数量”、“产出质量”、“产出时效”和“产出成本”等四个方面对于项目产出完成情况进行评价，指标赋值“30.00”分，评价得分“27.83”分，得分率“92.76%”。各细化指标及得分情况。

1. 产出数量

主要评价项目产出完成数量，包括购买外包服务数量、餐饮外包人数、安保外包人数、物业及会务管理外包人数。赋值“10.00”分，评价得分“9.16”分，得分率“91.60%”。

（1）外包服务实际完成率

根据《2022年部门预算专项业务经费绩效目标表》可知，未央区机关事务服务中心计划购买外包服务数量为3个。根据未央区机关事务服务中心招标资料显示，实际购买外包服务数量为3个，实际完成率= $(3/3) \times 100\% = 100\%$ 。

（2）餐饮外包人数完成率

根据《2022年部门预算专项业务经费绩效目标表》可知，餐饮外包人数计划配置67人。评价组根据2021年10月-2022年9月项目实施期间《外包人员考勤表》和外包服务凭证等资料确认，餐饮外包人数实际配置67人，因此餐饮外包人数实际完成率= $(12/12) \times 100\% = 100\%$ 。

（3）安保外包人数完成率

根据《2022年部门预算专项业务经费绩效目标表》可知，安保外包人数计划配置48人，评价组根据2021年10月-2022年9月实施期间《外包人员考勤表》和外包服务凭证等资料确认，2021年11月和12月安保外包人数配置数量未达到既定标准，实际人数配置46人。因此安保外包人数实际完成率= $(10/12) \times 100\% = 83.33\%$ ，根据计分要求，扣减16.67%分值，扣减0.34分。

（4）物业及会务管理外包人数完成率

根据《2022年部门预算专项业务经费绩效目标表》可知，物业及会务管理外包人数计划配置69人，评价组根据2021年10月-2022年9月实施期间《外包人员考勤表》和外包服务凭证等资料确认。2021年10月、11月和2022年2月物业及会务管理外包人数配置数量未达到既定标准，实际人数配置分别为65人、65人和68人。因此物业及会务管理外包人数实际完成率= $(9/12) \times 100\% = 75\%$ ，根据计分要求，扣减25%分值，扣减0.5分。

2021年10月-2022年9月餐饮、安保、物业及会务管理外包服务项目各月出勤人数明细见表8-1,8-2,8-3。

表8-1：餐饮外包各服务地址出勤人数各月明细表

| 时间 | 凤城南路 | 万象未央 | 未央区大院 | 政府北院 | 未央大厦 | 合计 |
|---------|------|------|-------|------|------|----|
| 2021.10 | 5 | 4 | 26 | 4 | 28 | 67 |
| 2021.11 | 5 | 4 | 26 | 4 | 28 | 67 |
| 2021.12 | 5 | 4 | 26 | 4 | 28 | 67 |
| 2022.1 | 5 | 4 | 26 | 4 | 28 | 67 |
| 2022.2 | 5 | 4 | 26 | 4 | 28 | 67 |

| 时间 | 凤城南路 | 万象未央 | 未央区大院 | 政府北院 | 未央大厦 | 合计 |
|--------|------|------|-------|------|------|----|
| 2022.3 | 5 | 4 | 26 | 4 | 28 | 67 |
| 2022.4 | 5 | 4 | 26 | 4 | 28 | 67 |
| 2022.5 | 5 | 4 | 26 | 4 | 28 | 67 |
| 2022.6 | 5 | 4 | 26 | 4 | 28 | 67 |
| 2022.7 | 5 | 4 | 26 | 4 | 28 | 67 |
| 2022.8 | 5 | 4 | 26 | 4 | 28 | 67 |
| 2022.9 | 5 | 4 | 26 | 4 | 28 | 67 |

表 8-2: 安保外包各服务地址出勤人数各月明细表

| 时间 | 展厅 | 万象未央 | 原教育局 | 机关大院 | 机关北院 | 政法巷 14 号 | 合 计 |
|---------|----|------|------|------|------|-------------|--------|
| 2021.10 | 3 | 3 | 6 | 30 | 4 | 2 | 48 |
| 2021.11 | 3 | 3 | 6 | 29 | 3 | 2 | 46 |
| 2021.12 | 3 | 3 | 4 | 28 | 4 | 4 | 46 |
| 2022.1 | 3 | 3 | 4 | 30 | 4 | 4 | 48 |
| 2022.2 | 3 | 3 | 4 | 30 | 4 | 4 | 48 |
| 2022.3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 4 | 4 | 48 |
| 2022.4 | 3 | 3 | 4 | 30 | 4 | 4 | 48 |
| 2022.5 | 3 | 3 | 4 | 30 | 4 | 4 | 48 |
| 2022.6 | 3 | 3 | 4 | 30 | 4 | 4 | 48 |
| 2022.7 | 3 | 3 | 4 | 30 | 4 | 4 | 48 |
| 2022.8 | 3 | 3 | 4 | 30 | 4 | 4 | 48 |
| 2022.9 | 3 | 3 | 4 | 30 | 4 | 4 | 48 |

表 8-3: 物业及会务管理外包各服务地址出勤人数各月明细表

| 时间 | 展厅 | 凤城南路 | 未央大厦 | 机关大院 | 纪委 | 工程维修部 | 小黄楼 | 合计 |
|---------|----|------|------|------|----|-------|-----|----|
| 2021.10 | 1 | 4 | 4 | 38 | 6 | 10 | 2 | 65 |
| 2021.11 | 1 | 4 | 4 | 38 | 6 | 10 | 2 | 65 |
| 2021.12 | 1 | 4 | 4 | 42 | 6 | 10 | 2 | 69 |
| 2022.1 | 1 | 4 | 4 | 42 | 6 | 10 | 2 | 69 |
| 2022.2 | 1 | 4 | 4 | 41 | 6 | 10 | 2 | 68 |
| 2022.3 | 1 | 4 | 4 | 42 | 6 | 10 | 2 | 69 |
| 2022.4 | 1 | 4 | 4 | 42 | 6 | 10 | 2 | 69 |
| 2022.5 | 1 | 4 | 4 | 42 | 6 | 10 | 2 | 69 |
| 2022.6 | 1 | 4 | 4 | 42 | 6 | 10 | 2 | 69 |
| 2022.7 | 1 | 4 | 4 | 42 | 6 | 10 | 2 | 69 |
| 2022.8 | 1 | 4 | 4 | 42 | 6 | 10 | 2 | 69 |
| 2022.9 | 1 | 4 | 4 | 42 | 6 | 10 | 2 | 69 |

2. 产出质量

主要评价项目产出质量达标情况，包括服务考核合格率和安全事故率。赋值“10.00”分，评价得分“8.67”分，得分率“86.70%”。

（1）服务考核合格率

未央区机关事务服务中心制定有《机关保安工作量化考评细则》、《餐厅考核管理细则》及《物业管理考核评分办法》，计划考核分值为 100 分。未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目中餐饮外包（鸿立昊）、安保外包、物业及会务管理外包的综合实际考核分值如下表 9-1,9-2,9-3 所示：

表 9-1：餐饮外包月度考核分值结果明细表

| 时间 | 鸿立昊 | 结果 | 时间 | 鸿立昊 | 结果 |
|---------|-----|-----|--------|-----|-----|
| 2021.10 | 93 | 合格 | 2022.4 | 92 | 合格 |
| 2021.11 | 80 | 不合格 | 2022.5 | 80 | 不合格 |
| 2021.12 | 80 | 不合格 | 2022.6 | 70 | 不合格 |
| 2022.1 | 70 | 不合格 | 2022.7 | 93 | 合格 |
| 2022.2 | 80 | 不合格 | 2022.8 | 61 | 不合格 |
| 2022.3 | 90 | 合格 | 2022.9 | 84 | 不合格 |

综上可知，餐饮服务在 2021 年 10 月-2022 年 9 月实施期间共计有 8 个月考核未达到既定考核标准，分别为 2021 年 11 月和 12 月、2022 年 1 月、2 月、5 月、6 月、8 月和 9 月。根据计分要求，扣减 66.67% 分值，扣减 1.33 分；安保、物业及会务管理服务月度考核均达到既定考核标准，且考核分均值分布在 98 分左右，项目服务考核合格率完成较好。

表 9-2: 安保外包月度考核分值结果明细表

| 时间 | 万象未央 | 原教育局 | 机关北院 | 机关大院 | 展厅 | 政法巷 14 号 | 均值 | 结果 |
|---------|------|------|------|------|----|----------|----|----|
| 2021.10 | 96 | 97 | 97 | 100 | 96 | 97 | 97 | 合格 |
| 2021.11 | 97 | 98 | 96 | 95 | 98 | 98 | 97 | 合格 |
| 2021.12 | 98 | 98 | 98 | 87 | 98 | 98 | 96 | 合格 |
| 2022.1 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 98 | 合格 |
| 2022.2 | 98 | 98 | 98 | 97 | 98 | 99 | 98 | 合格 |
| 2022.3 | 98 | 99 | 99 | 94 | 98 | 98 | 98 | 合格 |
| 2022.4 | 99 | 99 | 99 | 98 | 98 | 97 | 98 | 合格 |
| 2022.5 | 99 | 98 | 98 | 99 | 98 | 99 | 98 | 合格 |
| 2022.6 | 99 | 98 | 98 | 98 | 99 | 99 | 99 | 合格 |
| 2022.7 | 98 | 99 | 99 | 98 | 98 | 98 | 98 | 合格 |
| 2022.8 | 91 | 98 | 96 | 60 | 97 | 98 | 91 | 合格 |
| 2022.9 | 98 | 98 | 98 | 97 | 97 | 98 | 98 | 合格 |

表 9-3：物业及会务管理外包月度考核分值结果明细表

| 时间 | 未央大厦 | 凤城南路综合办公楼 | 机关大院 | 展厅 | 工程维修部 | 小黄楼 | 均值 | 结果 |
|---------|------|-----------|------|----|-------|------|----|----|
| 2021.10 | 99 | 98 | 98 | 99 | 99 | 99 | 99 | 合格 |
| 2021.11 | 98 | 98 | 98 | 98 | 99 | 98 | 98 | 合格 |
| 2021.12 | 98 | 98 | 98 | 99 | 99.5 | 98 | 98 | 合格 |
| 2022.1 | 98 | 98 | 98 | 99 | 98 | 99.6 | 98 | 合格 |
| 2022.2 | 98 | 98 | 98 | 99 | 99.5 | 99.5 | 99 | 合格 |
| 2022.3 | 98 | 98 | 96 | 99 | 98 | 99 | 98 | 合格 |
| 2022.4 | 98 | 98 | 98 | 99 | 98 | 99.5 | 98 | 合格 |
| 2022.5 | 98 | 98 | 97 | 99 | 98 | 99.6 | 98 | 合格 |
| 2022.6 | 98 | 98 | 98 | 99 | 98 | 99.8 | 98 | 合格 |
| 2022.7 | 98 | 98 | 96 | 99 | 97 | 99.2 | 98 | 合格 |
| 2022.8 | 98 | 98 | 96 | 98 | 97 | 97 | 97 | 合格 |
| 2022.9 | 98 | 98 | 96 | 99 | 97 | 98 | 98 | 合格 |

（2）重大安全事故率

评价组通过查看安保外包的日常交班记录单和餐饮外包、物业及会务管理外包出具的安全事故情况说明可知，项目实施期间均未发生重大安全事故。

3.产出时效

主要评价项目完成率情况，本次评价指标为项目完成及时率。赋值“5.00”分，评价得分“5.00”分，得分率“100.00%”。

根据《2022 年部门预算专项业务经费绩效目标表》显示，计划项目完成率为 100%。评价组通过与未央区机关事务服务中心相关负责人访谈，结合抽查餐饮、物业及安保服务 2021 年 10 月-2022 年 9 月日常考勤记录单和考核表等资料认为该项目按照合同约定班数及任务完成，实际完成率 100%。

4.产出成本

主要评价成本节约情况。指标分值共计“5.00”分，评价得分“5.00”分，得分率“100.00%”。

根据《2022 年部门预算专项业务经费绩效目标表》可知，未央区机关事务服务中心计划该项目成本为 954.77 万元，依据招标文件可知项目实际中标金额为 953.63 万元。

该项目服务期限为一年即“2021 年 10 月-2022 年 9 月”，评价组根据《外包服务明细表》及项目支出凭证可知，该项目实际支付 12 个月服务费，成本金额总计 946.77 万元。综上，成本节约率=[(954.77-946.77) /954.77]×100% =0.84%，成本节约率 < 5%。

（四）项目效益情况

本指标围绕“项目效益”和“满意度”两方面评价未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目资金的效益情况，其中“项目效益”分别从“社会效益”和“可持续影响”两方面分析。指标赋值“30.00”分，评价得分“22.20”分，得分率“74.00%”，各细化指标及得分情况详见表 10。

表 10：效益指标具体得分情况表

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 四级指标 | 分值设定 | 得分 | 得分率 |
|------|------|---------|------------|-------|-------|---------|
| 效益 | 项目效益 | 社会效益 | 保障业务部门稳定运转 | 4.00 | 4.00 | 100.00% |
| | | | 解决社会就业问题 | 4.00 | 4.00 | 100.00% |
| | | 可持续影响 | 执行年度可持续性 | 2.00 | 2.00 | 100.00% |
| | | 小计 | | 10.00 | 10.00 | 100.00% |
| | 满意度 | 服务对象满意度 | 物业及会务满意度 | 8.00 | 5.60 | 70.00% |
| | | | 安保满意度 | 6.00 | 4.80 | 80.00% |
| | | | 食堂满意度 | 6.00 | 1.80 | 30.00% |
| | | 小计 | | 20.00 | 12.20 | 61.00% |
| 合计 | | | | 30.00 | 22.20 | 74.00% |

1.社会效益

主要评价项目社会效益，包括保障业务部门稳定运转和解决社会就业问题。赋值“8.00”分，评价得分“8.00”分，得分率“100.00%”。

（1）保障业务部门稳定运转

评价组根据安保外包的《日常交班记录单》、餐饮外包、物业及会务管理外包出具的安全事故情况说明可知，未央区

机关事务服务中心在该项目 2021 年 10 月-2022 年 9 月实施期间按规定执行各项后勤保障工作，未发生特殊安全事件。此外，未央区机关事务服务中心通过政府采购遴选专业化公司使得后勤服务保障水平得到了提升，服务质量更加精细化和专业化，有效保障各业务部门正常稳定运转。

（2）解决社会就业问题

未央区机关事务服务中心政府通过政府采购服务共计解决 184 名社会人员就业问题，如餐饮外包涉及就业人员 67 人，安保外包涉及就业人员 48 人，物业及会务管理外包涉及就业 69 人。

2. 可持续性影响

主要评价项目可持续影响，包括项目执行年度可持续性。赋值“2.00”分，评价得分“2.00”分，得分率“100.00%”。

“未央区机关事务服务中心餐饮、物业、安保政府购买服务项目”通过政府购买服务确定服务商，各项服务内容及人员配置标准根据服务范围、历史标准及行业标准设置，通过竞争性市场采购遴选服务商可以确保服务商资质基本符合项目实施要求。

评价组通过查看该项目 2018 年绩效评估报告可知，项目实施期限已经超过 1 年。此外，评价组通过与未央区机关事务服务中心相关负责人访谈得知该项目将常态化进行，项目资金基本可以得到有效保障，且 2022 年下半年的项目招标工作已经逐步启动实施，预计项目可持续继续发展。综上，该项目执行具有一定的可持续性。

3.服务对象满意

主要评价服务对象满意度，包括物业及会务满意度、安保满意度及食堂满意度三方面。赋值“20.00”分，评价得分“12.20”分，得分率“61.00%”。

（1）物业及会务满意度

《物业服务满意度调查问卷》共计回收 24 份，其中有有效问卷 24 份，问卷有效率为 100%。《物业服务满意度调查问卷》共计设置四个选项，分别为“非常满意”、“满意”、“一般”及“不满意”，评价组根据统计结果发现，其中五项调查内容满意度为 100%，两项调查内容满意度为 95.83%，物业服务综合满意度达到 98.81%。此外，部分意见及建议整改落实效果不明显，根据计分要求，扣减 30.00% 分值，扣除 2.40 分。

（2）安保满意度

《安保工作意见（建议）征求表》共计回收 19 份，综合满意度达到 85.00%，根据计分要求，扣减 20.00% 分值，扣除 1.20 分。

（3）食堂满意度

评价组通过食堂满意度调查表及调查情况汇总单可知，未央区机关事务服务中心共计走访单位 48 家，填写问卷 155 份，食堂综合满意度达到 98.71%。此外，评价组通过实地调查发现机关事务服务中心餐饮外包涉及 5 个服务点，分别为未央区大院、未央大厦、凤城南路、政府北院和万象未央，其中仅有未央区大院和未央大厦食堂门口设置有意见箱和

意见表，项目餐饮服务反馈机制相对不完善。

存在问题：个别干部职工提出的意见和建议整改落实效果不明显，如“公共区域垃圾桶未加盖，未定期检查公共区域内的基础设施（空调，门窗等），未及时维修”等；个别服务点未设置意见箱和意见表，干部职工无法就相应问题提出有效意见和建议。综上，根据计分要求，扣减 70.00% 分值，扣除 4.20 分。

五、存在的问题及原因分析

（一）项目执行力度不到位，个别产出绩效目标未达标

根据《2022 年部门预算专项业务经费绩效目标表》显示“餐饮、安保、物业及会务管理外包人数分别为 67 人、48 人、69 人”，评价组通过项目考勤资料发现 2021 年 11 月和 12 月共计 2 个月安保外包人数未达到既定标准，实际人数均为 46 人，未达到 48 人的绩效目标数量设定标准。此外，2021 年 10 月、11 月和 2022 年 2 月共计 3 个月物业及会务管理外包人数未达到既定标准，实际人数分别为 65 人、65 人和 68 人，未达到 69 人的绩效目标数量设定标准。

根据《机关保安工作量化考评细则》、《餐厅考核管理细则》及《物业管理考核评分办法》，结合未央区机关事务服务中心综合考核结果。餐饮服务外包在 2021 年 10 月-2022 年 9 月实施期间共有 8 个月未达到考核标准，分别是 2021 年 11 月和 12 月、2022 年 1 月、2 月、5 月、6 月、8 月和 9 月，项目产出质量有待进一步提高。

（二）服务反馈机制不完善，意见及建议落实不到位

评价组通过实地调查发现机关事务服务中心餐饮外包涉及 5 个服务点，分别为未央区大院、未央大厦、凤城南路、政府北院和万象未央，其中仅有未央区大院和未央大厦食堂门口设置有意见箱和意见表，项目餐饮服务反馈机制相对不完善。此外，部分干部职工提出的意见及建议落实不到位，如“公共区域垃圾桶未加盖，未定期检查公共区域内的基础设施（空调，门窗等），未及时维修”，三项外包服务质量仍存在改进空间。

六、评价意见及建议

（一）加强绩效管理措施，提升项目执行标准

建议未央区机关事务服务中心进一步加强绩效管理措施，一方面根据历史服务需求合理设置服务人员数量绩效目标，科学测算外包服务费用，有效节约成本；另一方面完善服务考核机制，明确传达人员配置到位率等考核要点，确保绩效目标在项目实施期间落实到位，有效提升项目执行标准。

（二）完善项目服务反馈机制，优化后勤保障服务质量

建议未央区机关事务服务中心进一步完善项目服务反馈机制，一方面可以在服务范围内统一设置标准化意见箱、意见表或者设置相关电子化反馈渠道；另一方面可以在合同约定中列示定期沟通反馈机制，明确外包服务商应采取有效措施解决合理意见及建议并定期公示落实情况的条款，从而有效优化后勤保障服务质量，切实做到以人为本，提升干部职工满意度。

附件 1：“未央区机关事务服务中心 2021 年 10 月-2022 年 9 月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”绩效评价指标打分表

附件1：“未央区机关事务服务中心2021年10月-2022年9月餐饮、物业、安保政府购买服务项目”绩效评价指标打分表

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 四级指标 | 指标说明 | 计分要求 | 主要问题 | 分值设定 | 得分 |
|------------|-----------|------------------|-------------|---|--|------|------|------|
| 决策 20 5 | 项目立项 5 | 立项依据 充分性 2 | 立项依据 充分性 | <p>评价要点：</p> <p>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，是否符合中央、地方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重复。</p> | 该指标根据指标说明项，缺少任何一项扣减本指标的 20%，哪项不完整或不规范在 20%以内适度扣分，扣完为止。 | | 2.00 | 2.00 |
| | | 立项程序 规范性 3 | 立项程序 规范性 | <p>评价要点：</p> <p>①项目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。</p> | 该指标根据指标说明项，缺少任何一项扣减本指标的 33%，哪项不完整或不规范在 33%以内适度扣分，扣完为止。 | | 3.00 | 3.00 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 四级指标 | 指标说明 | 计分要求 | 主要问题 | 分值设定 | 得分 |
|---------|-----------|-----------|---------|---|--|------|------|------|
| 绩效目标 10 | 绩效目标合理性 5 | 绩效目标合理性 5 | 绩效目标合理性 | 评价要点： (如未设定预算绩效目标,也可考核其他工作任务目标) ①项目是否有绩效目标; ②项目绩效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。 | 该指标根据指标说明项,缺少任何一项扣减本指标的 25%,哪项不完整或不规范在 25%以内适度扣分,扣完为止。 | | 5.00 | 5.00 |
| | | | | 评价要点： 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。 | 该指标根据指标说明项,缺少任何一项扣减本指标的 33%,哪项不完整或不规范在 33%以内适度扣分,扣完为止。 | | 5.00 | 5.00 |
| 资金投入 5 | 预算编制科学性 3 | 预算编制科学性 3 | 预算编制科学性 | 评价要点： ①预算编制是否经过科学论证; ②预算内容与项目内容是否匹配; ③预算额度测算依据是否充分,是否按照标准编制; ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。 | 该指标根据指标说明项,缺少任何一项扣减本指标的 25%,哪项不完整或不规范在 25%以内适度扣分,扣完为止。 | | 3.00 | 3.00 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 四级指标 | 指标说明 | 计分要求 | 主要问题 | 分值设定 | 得分 |
|------------------|------|-----------|---------|---|--|---|------|------|
| | | 资金分配合理性 2 | 资金分配合理性 | 评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。 | 该指标根据指标说明项，缺少任何一项扣减本指标的 50%，哪项不完整或不规范在 50%以内适度扣分，扣完为止。 | | 2.00 | 2.00 |
| 过程 20 资金管理 10 | | 资金到位率 2 | 资金到位率 | 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（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。 预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。 | 得分=本指标分值×资金到位率。 | | 2.00 | 2.00 |
| | | 预算执行率 3 | 预算执行率 | 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（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。 | 得分=本指标分值×预算执行率。 | 该项目绩效目标表中预算金额为 954.77 万元，项目目前实际支出 946.77 万元，执行率为 99.16%。本指标扣减 0.84% 分值，扣减 0.03 分。 | 3.00 | 2.97 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 四级指标 | 指标说明 | 计分要求 | 主要问题 | 分值设定 | 得分 |
|----------------|------|------------------|-------------|---|---|------|------|------|
| 组织 实施 10 | | 资金使用 合规性 5 | 资金使用 合规性 | 评价要点： 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是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 | 该指标根据指标说明项，缺少任一项扣减本指标分值的 25%，哪项不完整或不规范在 25%以内适度扣分，扣完为止。 | | 5.00 | 5.00 |
| | | 管理制度 健全性 5 | 管理制度 健全性 | 评价要点： ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。 | 该指标根据指标说明项，缺少任一项扣减本指标分值的 50%，哪项不完整或不规范在 50%以内适度扣分，扣完为止。 | | 5.00 | 5.00 |
| | | 制度执行 有效性 5 | 制度执行 有效性 | 评价要点： 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、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。 | 该指标根据指标说明项，缺少任一项扣减本指标分值的 25%，哪项不完整或不规范在 25%以内适度扣分，扣完为止。 | | 5.00 | 5.00 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 四级指标 | 指标说明 | 计分要求 | 主要问题 | 分值设定 | 得分 |
|-------|---------|----------|-------------|---|-----------------|---------------------------------------|------|------|
| 产出 30 | 产出数量 10 | 实际完成率 10 | 购买外包服务数量 | | | | 4.00 | 4.00 |
| | | | 餐饮外包人数 | 实际完成率= (实际产出数/计划产出数) ×100%。 实际产出数: 一定时期(本年度或项目期)内项目实际产出的产品或提供的服务数量。 计划产出数: 项目绩效目标确定的在一定时期(本年度或项目期)内计划产出的产品或提供的服务数量。 | 得分=本指标分值×实际完成率。 | | 2.00 | 2.00 |
| | | | 安保外包人数 | | | 两个月份人数未达既定目标, 本指标扣减 16.67%, 扣减 0.34分。 | 2.00 | 1.66 |
| | | | 物业及会务管理外包人数 | | | 三个月份人数未达既定目标, 本指标扣减 25%, 扣减 0.5 分。 | 2.00 | 1.50 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 四级指标 | 指标说明 | 计分要求 | 主要问题 | 分值设定 | 得分 |
|---------|----------|---------|--|-----------------|--|------|------|------|
| 产出质量 10 | 质量达标率 10 | 服务质量合格率 | 质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。 质量达标产出数：一定时期（本年度或项目期）内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。 | 得分=本指标分值×质量达标率。 | 餐饮服务 12 个月中有 8 个月考核不合格，根据计分要求，扣减 66.67% 分值，扣减 1.33 分。 | | 5.00 | 3.67 |
| | | | 无重大安全事故 | | | | 5.00 | 5.00 |
| 产出时效 5 | 完成及时率 5 | 项目完成及时率 | 实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。 | | 合同期限内完成不扣分；由于客观原因不超过合同期（90 天）一倍以内时间，扣减 50% 分值；超过合同一倍以上不得分。 | | 5.00 | 5.00 |
| 产出成本 5 | 成本节约率 5 | 成本节约率 | 成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×100% 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标市级所耗费的支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。 | | 成本节约率在 10% 以内得满分，10% 以上不得分。 | | 5.00 | 5.00 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 四级指标 | 指标说明 | 计分要求 | 主要问题 | 分值设定 | 得分 |
|-------|---------|---------------|----------|-------------------------------|--|--|------|------|
| 效益 30 | 社会效益 8 | 保障业务部门稳定运转 | | 服务质量更加精细化、专业化；方便各部门之间协作，稳定发展。 | 优，满分；良，扣减 20%；一般，扣减 30%；差，不得分。 | | 4.00 | 4.00 |
| | | | 解决社会就业问题 | 解决社会部分就业问题。 | 优，满分；良，扣减 20%；一般，扣减 30%；差，不得分 | | 4.00 | 4.00 |
| | 项目效益 30 | 可持续性影响 2 | 执行年度可持续性 | 项目执行具有可持续性。 | ≥ 1 年，满分；< 1 年，相应扣减分值。 | | 2.00 | 2.00 |
| | 满意度 20 | 服务对象对物业及会务满意度 | | 服务对象对项目实施的满意度。一般采取社会调查的方式。 | 满意度指标为 100% 得满分，90% 以上，扣减 10% 分值，80% 以上，扣减 20% 分值，以此类推。其他情况酌情扣分。 | 《物业服务满意度调查问卷》其中五项调查内容满意率为 100%，两项调查内容满意率为 95.83%，综合满意度为 98.81%，存在部分意见和建议未整改，根据计分要求，扣减 30.00% 分值，扣除 2.40 分。 | 8.00 | 5.60 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 四级指标 | 指标说明 | 计分要求 | 主要问题 | 分值设定 | 得分 |
|------|------|------|------------|------|------|--|--------|-------|
| | | | 服务对象对安保满意度 | | | 评价组查看未央区机关事务服务中心安保科发放的《安保工作意见(建议)征求意见表》，发放意见征求表19份，综合满意度为85.00%，根据计分要求，酌情扣减20.00%分值，扣除1.20分。 | 6.00 | 4.80 |
| | | | 服务对象对食堂满意度 | | | 干部职工提出的部分意见和建议整改效果不明显；未设置意见箱和意见表的服务点，干部职工无法就相应问题提出有效意见和建议。根据计分要求，扣减70.00%分值，扣除4.20分。 | | |
| 合计 | | | | | | | 100.00 | 90.00 |