

曹县化工园区物业管理服务项目支出 绩效评价报告

一、项目基本情况

（一）项目立项背景

为响应菏泽市化工产业转型升级专项行动要求并进一步提升曹县化工园区管理水平、促进园区规范发展，依据《山东省化工园区管理办法》《菏泽市人民政府办公室关于进一步加强化工园区规范管理的实施意见》及菏政办字〔2020〕1号、《市政府2020年经济社会发展责任目标分工方案》菏政发〔2020〕1号等省、市级文件精神，经三方机构评审论证，曹县化工园区服务中心牵头组织实施曹县化工园区物业管理服务项目。

（二）项目内容和预算支出情况

本项目2022年7月完成招标，山东泰恒物业管理有限公司中标；项目服务期限为3年，实行每年一签的合同签订方式。项目主要实施内容为曹县化工园区园区道路维护、园区绿化维护、园区安保、物业管理、基础设施建设、相关设施配置及电费。

项目预算资金总额241.56万元，全部为县级财政资金。截至2025年11月30日（评价基准日）到位资金212.6万元，资金到位率88%；实际支出212.6万元，预算执行率100%。

（三）项目绩效目标

1.绩效总目标

通过专业物业管理服务公司对化工园区进行物业管理，实现园区封闭化管理，加强对园区出入车辆、人员的安全管理，开展化工园区环境绿色化和绿色屏障建设，创建园区绿色、美化、净化的优美环境。

2.2025绩效年度目标

（1）成本指标：物业服务总成本控制数 \leq 113.96万元；物业服务单位成本控制数 \leq 4.02元/平方米。

（2）数量指标：物业服务总面积 \geq 283532平方米。

（3）质量指标：物业服务合格率=100%。

（4）时效指标：物业服务及时率=100%。

（5）效益指标：园区运行环境有效改善；园区安全保障率 \geq 90%；园区空气质量显著提升。

（6）服务对象满意度 \geq 95%

二、绩效评价情况

以相关文件为依据，结合实际情况，在经济性、效率性、有效性和公平性原则的基础上，按照科学规范、简洁实用、目标导向、绩效突出、合理分类和综合评价的要求，展开本次绩效评价工作。

（一）评价目的

本次绩效评价的目的为：全面了解曹县化工园区物业管理

服务项目资金使用、执行情况以及综合效果，帮助项目单位分析存在的问题，及时总结经验，改进项目管理措施，提高项目单位绩效管理水平和保证财政资金使用管理的规范性、安全性和有效性，检查财政支出项目的预期目标是否实现，项目是否可以持续运行等，真正做到“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”。

（二）评价范围

曹县化工园区物业管理服务项目服务期限为三年，县级财政资金投入241.56万元，资金主要用于园区道路清洁、绿化修剪维护、安保服务、物业管理、基础设施建设、相关设备配备及电费支出。

（三）评价依据

- （1）《中华人民共和国预算法》；
- （2）《中华人民共和国政府采购法实施条例》；
- （3）住房和城乡建设部、国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会《物业服务客户满意度测评标准》（标准号：GB/T45698-2025）；
- （4）《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）；
- （5）《财政部关于印发〈项目支出绩效管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）；

(6) 《山东省财政厅关于印发〈山东省省级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈山东省省级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》（鲁财绩〔2020〕4号）；

(7) 《山东省集中采购目录及标准（2024）的通知》；

(8) 《菏泽市人民政府办公室关于进一步加强化工园区规范管理的实施意见》；

(9) 曹县人民政府《关于进一步深化预算管理制度改革的实施意见》（曹政发〔2022〕5号）；

(10) 相关行业政策、行业标准及专业技术规范；

(11) 项目工作总结、计划、部门相关制度等相关资料；

（四）评价方法

本次评价工作坚持问题为导向、目标导向、结果导向，采取现场评价和非现场评价相结合的方式开展。评价组本次绩效评价方法主要采用成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法等。

（五）指标体系

评价组以《山东省财政厅关于印发〈山东省省级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈山东省省级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程的通知〉》（鲁财绩〔2020〕4号）规定的指标体系框架为依据，结合曹县人民政府《关于进一步深化预算管理制度改革的实施意见》（曹政发〔2022〕5号）等文

件，参照《曹县人民政府办公室关于印发曹县县级部门单位预算绩效管理办法和曹县转移支付资金预算绩效管理办法的通知》（曹政办字〔2020〕1号）要求，形成曹县化工园区物业管理服务项目支出项目的绩效评价指标体系。

本次绩效评价指标总标准分值为100分，根据项目特点，绩效评价指标体系共设立了三级指标。根据分值与指标的重要性密切相关的原则，先分别对决策、过程、产出、效果设定分值，再在决策、过程、产出、效果设定分值内根据重要程度对二级、三级指标确定分值。

三、绩效分析与评价结论

（一）评价结论

本次绩效评价综合得分为89.60分，综合绩效级次结论为“良”。具体得分情况如下表：

绩效评价分值及项目得分情况统计

一级指标	二级指标	分值	得分	得分率
决策 (15分)	项目立项	4	4	100%
	绩效目标	4	3.33	83.25%
	资金投入	7	6.75	96.43%
过程 (20分)	资金管理	12	11.52	96%
	组织实施	8	2	25%
产出 (30分)	产出数量	8	8	100%
	产出质量	8	5	62.5%

	产出时效	8	8	100%
	产出成本	6	6	100%
效益 (35分)	经济效益	6	6	100%
	社会效益	16	16	100%
	生态效益	8	8	100%
	满意度	5	5	100%
合计		100	89.60	89.60%

(二) 绩效分析

1. 项目决策情况分析

项目决策得分情况统计

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分情况
决策 (15分)	项目立项 (4分)	立项依据充分性	2	2
		立项程序规范性	2	2
	绩效目标 (4分)	绩效目标合理性	2	2
		绩效指标明确性	2	1.33
	资金投入 (7分)	预算编制科学性	3	2.75
		资金分配合理性	4	4
合计			15	14.08

(1) 项目立项 (分值: 4分, 得分: 4分)

项目立项充分性: 该项目严格依据《山东省化工园区管理办法》、菏泽市政府《关于进一步加强化工园区规范管理的实施意见》(荷政办字〔2020〕1号)等文件设立, 符合国家法律法规、国民经济发展规划及相关政策要求。同时, 根据《市政府2020年经济社会发展责任目标分工方案》(荷政发〔2020〕

1号)部署,项目聚焦化工产业转型升级专项行动,旨在提升园区管理水平,与行业发展规划及政策导向高度契合;该项目由曹县化工园区管理服务中心牵头实施,其核心职能涵盖园区基础设施与公用设施建设服务、企业经济指标统计、安全环保培训、优惠政策落实、招商引资协调及产学研合作促进等。本项目内容与其法定职责范围完全一致,属于部门履职必要事项;项目采购内容严格对应《政府采购品目分类目录》(财库〔2022〕31号)中“C21040000物业管理服务”科目,具体包括办公场所水电供应、设备运维、保洁绿化等公共服务,属于典型公共财政支持范畴。支出责任划分遵循中央与地方事权分工原则,无超范围、超标准配置资源情形;经调阅化工园区财务凭证及比对同级部门同类项目备案信息,确认本项目实施内容、服务对象及资金用途与现有项目无交叉重复,不存在资源碎片化或多头申报问题,财政资金使用具有独立性和必要性。

综上,项目立项具备充分政策依据,与部门职责、行业规划及公共财政支出范围完全匹配,且未发生重复建设。该项指标分值2分,得分2分。

项目立项规范性:项目按照规定的程序申请设立。采购实施计划编制规范、预算审批流程合规;项目资金已纳入年度部门预算,并履行法定流程;单笔资金支付申请流程合规,审批链完整;立项前委托具备相应资质的第三方机构开展可行性研

究，聘请第三方评审机构出具《预算评审报告》，并根据评审报告评价的预算金额制定了项目《采购实施计划》。该项指标分值2分，得分2分。

(2) 绩效目标（分值：4分，得分：3.33分）

绩效目标合理性：该项目设立了绩效目标；项目设定的绩效目标均紧密围绕物业服务核心工作范畴，与合同中明确的安保、运维、保洁、应急保障等实际工作内容契合，目标导向与项目实施目的一致，相关性符合评价标准；评价组选取深圳福和工业园、云阳县水口数智森林小镇、广西南宁邕宁新兴产业园区等3个同类型产业园区物业管理项目作为对标样本，经分析，该项目设定的预期产出效益与对标园区平均业绩水平基本一致，未出现目标设定过高或过低的偏离情况；经调阅物业公司合同与园区预算对比，园区物业服务实际支出与招标文件和合同金额资金量相匹配。该项指标分值2分，得分2分。

绩效指标明确性：绩效目标与项目既定的目标任务、实施计划完全对应，年度绩效目标的内容填制逻辑清晰、表述明确，符合绩效指标设置的基本要求；绩效目标中的指标体系存在不足：一方面，指标设置过于笼统，缺乏服务完成时限的考核节点（如未明确设备维保响应时长、保洁作业周期等关键时间标准）、安全保障率的计算逻辑（如未界定安全事故统计范围、保障率的具体计算公式）、单位成本的计算口径（如未明确成

本核算的费用构成、面积计量依据)等关键量化标准;另一方面,由于缺少任务实际完成的关键佐证材料(如服务过程记录、成本明细台账、满意度调查原始数据)和量化成果数据,评价组无法对项目目标任务数与计划数的对应情况进行有效评判。该项指标分值2分,扣0.67分,得1.33分。

(3) 资金投入(分值:7分,得分:6.75分)

预算编制科学性:项目事前委托第三方评审中介机构组建评审小组开展专业评审。该小组通过制定评审技术方案、实地踏勘项目现场、审核套用定额并详细复核工程量、开展材料市场询价等规范程序,在充分吸收合理意见的基础上,独立出具《预算评审报告》,评审流程完整、方法专业,保障了预算编制的前期论证质量,符合“预算编制应经专业评审”的要求;预算额度测算依据充分、合理,按照标准编制;且年度计划目标的金额及面积差异率在20%以内;物业管理服务期限为三年。采用“一招三年、每年一签”的招标履约模式,整体预算申报及支付安排符合项目实际需求,但经评价组查阅项目《中标通知书》发现,该项目连续三年中标金额均为127.60万元,未充分考虑项目固定资产一次性采购的特性及年度成本构成差异,未对后续两年中标金额进行对应调整,导致中标金额与实际履约过程中的年度核算金额不一致,缺乏中标金额与年度服务成本的精准匹配。该指标分值3分,扣0.25分,得2.75分。

资金分配合理性：评价组调取物业公司提供的支出明细清单和《物业服务合同》，项目核算标准符合物业服务合同约定的及相关要求；对实际资金需求及分配进行动态评估与调整。该项指标分值4分，得4分。

2.项目过程情况分析

项目过程得分情况统计

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
项目过程 (20分)	资金管理 (12分)	资金到位率	4	3.52
		预算执行率	4	4
		资金使用合规性	4	4
	组织实施 (8分)	管理制度健全性	4	1
		制度执行有效性	4	1
合计			20	13.52

(1) 资金管理（分值：12分，得分：11.52分）

资金到位率：根据项目资金拨付明细账等相关资料显示：根据项目资金拨付明细账等相关资料显示：资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%=(127.6+85)/(127.5+113.96)×100%=88.05%，按照权重得分4*88.05%=3.52分。

预算执行率：根据项目资金支出明细账等相关资料，预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%=（212.6万元/212.6万元）×100%=100%；

2025年预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%=（85万元/85万元）×100%=100%。该项指标分值4分，

得4分。

资金使用合规性：评价组经查阅财务支出凭证，该项目的资金使用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；资金的拨付经过县财政局会计核算中心直接拨付至物业公司账户，符合资金拨付程序；项目符合预算批复和合同规定的用途；未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。该指标分值4分，得4分。

（2）组织实施（分值：8分，得分：2分）

管理制度健全性：项目实施单位制定《财务管理制度》《资产管理制度及流程图》等财务相关制度，满足“制定或具有相应的财务管理制度”要求。但现有财务管理制度条款设置较为粗放，对费用报销、资金支付、资产管控等关键环节的操作规范与审批流程界定不清晰，缺乏细化执行标准，难以形成全流程闭环管控，不符合“财务管理制度合法、合规、完整”要求。扣1分；项目未建立业务管理专项制度，扣2分。该指标分值4分，得1分。

制度执行有效性：项目单位虽已制定《财务管理制度》《资产管理制度及流程图》等财务相关制度，但现有财务管理制度条款设置较为粗放，对关键环节的操作规范和审批流程界定不清晰，缺乏细化执行标准，导致无法有效考核是否严格遵守相应财务管理制度，扣1分；项目单位未针对采购物业服务等

核心业务建立专项业务管理制度，缺少制度执行的基础依据，无法考核业务管理制度遵守是否严格，扣2分。该指标分值4分，得1分。

2. 项目产出情况分析

项目产出得分情况统计表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
产出 (30分)	产出数量 (8分)	物业服务面积实际完成率	8	8
	产出质量 (8分)	物业服务质量达标率	8	5
	产出时效 (8分)	物业服务及时率	8	8
	产出成本 (6分)	成本节约率	6	6
合计			30	27

(1) 产出数量（分值：8分，得分：8分）

该指标考核物业实际服务面积达标情况。经评价组核对《物业服务合同》约定面积与园区规划资料，同步对服务片区开展实地核验，并结合园区业主反馈，核实结果显示：物业实际服务面积与合同约定面积一致，面积完成率达标。该项不扣分，得8分。

(2) 产出质量（分值：8分，得分：5分）

评价组参照相关标准，采取满意度调查及现场调研方式评价产出质量。调查共收回 107 份有效问卷，结果显示客户服务、

共用部位及共用设施设备维护、秩序维护、物业服务质量、环境卫生、绿化养护、车辆管理、信息沟通等核心服务指标的满意度均达到 98%及以上。但现场调研发现项目单位未建立物业服务实际完成情况的专项考评机制，不能提供能够证明服务达到合同约定质量标准的相关佐证材料，缺乏直接的证明依据，扣 3 分。该指标分值 8 分，得 5 分。

（3）产出时效（分值：8分，得分：8分）

根据对项目单位实施方案、《政府采购合同》以及工作日志等资料的综合分析，曹县化工园区物业服务项目实际实施时间范围与预算申报时间范围一致。在2022年，项目按计划完成了招标流程，确定了物业服务供应商，并顺利签订合同，随后正式启动物业服务工作。在2022—2024年这三年期间，物业服务团队按要求开展各项服务工作，包括园区的日常清洁、绿化养护、设施设备维护以及安全管理等。到2025年，项目完成整个服务周期的任务，实现了项目的预期目标。得8分。

（4）产出成本指标（分值：6分，得分：6分）

成本节约率：曹县化工园区物业服务项目2022—23年和2023—24年中标金额分别为127.6万元，两年度计划成本共计255.2万元。2022-23年实际成本127.6万元，2023-24年实际成本113.96万元，两年累计实际成本241.56万元，经核算该项目成本节约率= $(\text{计划成本}255.2\text{万元} - \text{实际成本}241.56\text{万元}) / \text{计划}$

成本255.2万元]×100%=5.34%。得6分。

4.项目效益情况分析（此处序号无误）

项目效益得分情况统计

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
效益 (35分)	经济效益 (6分)	物业服务提升经济效益	6	6
	社会效益 (16分)	园区运行环境改善程度	8	8
		园区安全保障率	8	8
	生态效益 (8分)	园区空气质量提升程度	8	8
	满意度 (5分)	园区企业满意度	5	5
合计			35	35

（1）经济效益（分值6分，得分6分）

本项目经济效益主要体现在园区运行环境改善与资产保值增值方面。评价组参照相关标准，结合曹县化工园区14家企业、1500余人的服务规模，按“2000人以下非住宅物业最低样本量100份”的标准开展调查，共收回有效问卷107份。调查结果显示，98.17%的受访人员认可物业服务对园区资产保值增值具有显著作用，印证了项目实施对优化园区运行环境、提升资产价值的积极成效。该指标分值6分，得6分。

（2）社会效益（分值：16分，得分：16分）

评价组参照《物业服务客户满意度测评标准》(GB/T45698-2025)开展调查，结合曹县化工园区服务规模按标准确定最低

样本量，本次共收回有效问卷107份。物业服务的秩序维护、防范园区内安全风险、规范人员与车辆通行、保障企业生产经营秩序，为14家企业及1500余名人员营造安全稳定的园区环境，减少安全隐患和秩序混乱带来的公共利益损失。指标满意度均达到97%及以上。该指标分值16分，得16分。

（3）生态效益（分值：8分，得分：8分）

决策依据及评分方法：根据问卷调查显示物业服务对园区环境改善具有一定成效，尤其是在空气质量提升方面获得高度认可。结合前期满意度调查，超过98.17%的受访用户反馈，通过物业服务的持续推进，园区空气质量得到有效提升。这一结果印证了物业服务中环境卫生整治、绿化养护等相关举措的实际成效。该指标分值8分，得8分。

（4）满意度指标（分值：5分，得分：5分）

调查结果显示，超过98.17%的受访用户对园区物业服务表示非常满意，充分反映出物业服务的整体质量与成效获得了园区企业及相关人员的广泛认可。该指标分值5分，得5分。

四、项目主要绩效

（一）物业服务发挥支撑作用

专业物业服务作为园区资产运营管理的关键支撑体系，通过构建科学化、规范化的维护管理机制，对园区共用部位及设施设备实施全生命周期管理，为园区资产保值增值提供保障。

预防性维修是专业物业服务延长资产使用寿命的关键技术手段。物业服务团队依托设备运行数据库、历史维修记录及设备制造商技术规范，制定预防性维修方案。

物业服务通过构建高品质园区运营环境，形成差异化招商竞争优势，其在招商赋能中的作用机制主要体现为环境优化、服务保障与品牌增值三个维度，推动园区形成“服务提升－招商集聚－发展升级”的良性循环。

（二）物业服务规范体系初步建立

本项目在实施过程中逐步形成了较为规范的物业服务管理模式。通过政府采购程序确立了服务供应商，签订了规范的服务合同，明确了双方权责关系。项目单位通过工作日志、值班记录等基础资料对物业服务进行日常监督，形成了初步的管理痕迹。

五、项目存在的主要问题

（一）预算编制科学性待优化

预算编制过程中缺乏成本监测与反馈机制。曹县化工园区仅以合同时间到期和服务面积为依据结算物业服务费用，本质是“重期限、轻履约”的粗放式管理，脱离物业服务“过程性、体验性、量化性”的核心特性，会导致服务质量失控、资金使用低效等问题。项目单位在支付首年费用后，未能及时、完整地从业务服务企业获取实际支出明细，导致对首年合同资金的

实际使用情况、成本结构及其合理性缺乏有效的数据支撑和研判。综上，由于未能建立预算执行与预算编制之间的动态联动机制，使得后续年度的预算安排与工作任务、实际成本之间的匹配度和贴合度有所欠缺，影响了预算编制的科学性与资金使用的精准性。

（二）项目验收与资金监管待加强

项目单位对物业服务的监管手段较为单一，仅依靠基础的工作日志和不完整的保安值班表进行监督，缺乏系统性的过程管控机制。具体表现为：未建立定期考核评分制度，缺少对物业服务质量的量化评估；未形成问题发现-整改-反馈的管理闭环，缺乏相应的问题整改通知与反馈记录；在服务周期结束后，未能出具系统性的验收评估报告，导致对物业公司的服务成效缺乏权威认定。难以确保物业服务质量和财政资金的使用效益。

（三）指标体系设置待细化

项目绩效目标产出指标仅设置总面积、合格率、及时率三项，均以单一数值或百分比作为目标值，缺乏具体可操作的评价标准和考核依据。指标体系未能体现物业服务的核心业务特征，缺失服务响应时效、设施设备运行状态、环境保洁标准等关键过程指标，导致绩效目标与实际工作内容关联度不足，无法准确衡量和反映物业服务的真实产出效果。

（四）管理制度待完善

项目单位虽建立了基础性的财务、资产、合同及采购管理制度框架，但在专项管理方面存在明显不足：一是缺乏针对物业管理费等专项资金的专门管理制度，导致项目资金使用缺乏具体操作规范；二是未建立专项业务管理制度，对物业服务的内容标准、监督流程、考核要求等缺乏系统性规定；三是现有财务管理制度条款过于原则化，对资金审批流程、使用范围、报销标准等关键环节缺乏细化要求，可操作性不足；四是各项管理制度间衔接不够紧密，未能形成有效的业务与财务联动管控机制。

六、意见建议

（一）建立预算动态调整机制，提升资金安排精准度

为提升预算编制的科学性与精准性，建议项目单位建立健全预算动态调整机制。一方面，应强化成本测算，在每个服务期招标和每年度支付物业费用前，应规范获取并审核服务方的实际支出明细，夯实预算编制的数据库。另一方面，在编制后续预算时，应结合服务标准变化及市场价格波动、园区企业满意度等因素进行科学测算与动态调整。依据园区服务实际成本结合服务满意度调查、产出效益情况等实际情况建议2026年预算安排113.96万元。通过将预算编制与成本监测和绩效评价结果深度关联，形成“编制—执行—评价—调整”的管理闭环，

切实增强预算与工作任务、实际需求的匹配度，提高财政资金使用效益。

（二）强化资金使用全过程监管，确保支出合规透明

建立审核机制，要求物业公司定期提供明细账目，重点核查大额支出。建议从三个方面完善监管体系：一是建立月度考核机制，制定涵盖安保、保洁、维修等各服务维度的量化评分表，实行定期考核。二是完善问题整改流程，对检查发现的问题下发书面整改通知，明确整改时限与要求，并建立整改结果现场复核机制。三是强化成果验收管理，在每个服务周期结束时，组织专项验收并形成验收报告，将日常考核结果、问题整改情况与企业满意度等作为重要评价依据，实现从过程监管到结果验收的全周期闭环管理。完善合同管理，在后续签约时明确约定成本构成范围及资产权属，避免类似问题重复发生。建议将绩效评价结果与资金支付挂钩，对不合理支出按比例核减支付金额，倒逼服务企业规范财务管理，确保财政资金专款专用。

（三）建立量化绩效指标体系，强化目标导向管理作用

建议从三个维度完善绩效指标设置：一是细化产出指标，建立包括“报修30分钟内响应率”、“设施设备完好率达98%”、“保洁巡查每日2次”等具体可验证的操作性指标，并严格落实与记录。二是量化效益指标，将主观性描述转化为客观可

测数据，如将“园区运行环境改善程度”转化为“企业环境投诉率下降幅度”等。三是建立分级评价标准，参照行业规范和历史数据，设置优秀、良好、合格等多个等级的评价阈值，替代简单的百分比目标，形成既符合实际又具有引导性的指标体系，确保绩效目标真正发挥管理导向作用。

（四）完善管理制度体系，实施精细化管理

建议从三个方面完善管理制度建设：一是制定《专项资金管理办法》，明确物业管理费等专项资金的支出范围、审批权限、报销标准和绩效要求，填补财务管理空白。二是建立专项业务管理制度，制定《物业服务监督管理办法》，明确服务内容标准、日常监督要求、考核评分细则及结果应用机制。三是细化现有制度条款，增加具体操作规范，完善资金审批流程、报销凭证要求和支付时限规定。同时加强制度联动，将业务标准、预算执行、资金支付与绩效评价有效衔接，形成完整的内部管控闭环。

主评人：山东德睿融投资咨询有限公司

2025年11月