

项目支出绩效目标表				
项目名称	物业行业辅助管理（政府采购）		主管单位	深圳市龙华区住房和建设局
项目类型	一般性项目		资金用途	公共管理类
计划开始日期	2020-01-01		计划完成日期	2020-12-31
项目总金额（万元）	110.00		本年度项目金额（万元）	110.00
财政拨款资金（万元）	110.00		其他资金（万元）	0.00
中央转移支付资金（万元）	0		政府购买服务资金（万元）	110.00
项目概况	2020年龙华区物业行业管理辅助性服务项目委托业务费：为了更好的完成我局各项物业管理工作，保障物业管理事务有条不紊地开展，由以下内容组成： 1. 公众咨询服务费用：提供免费咨询服务，指导各街道办（社区工作站）、物业服务企业、业主委员会及居民的物业管理活动，指导运用各类最新物业管理政策和法规。 2. 纠纷调解服务费用：调解龙华区辖区物业管理纠纷，为各街道办（社区工作站）调解物业管理纠纷提供指导性意见，形成区、各街道办、社区三级联动机制。 3. 调查统计服务费用：定期调查统计龙华辖区内约180个商品房和369个城中村小区的物业管理企业、项目负责人等信息状况，每季度更新1次，一年需更新4次。 4. 物业管理行业考核工作：对龙华区纳管的商品房小区物业服务企业实施考核工作。 5. 绿色物业管理试点工作：指导相关小区开展绿色物业管理试点工作以及指导申报绿色物业管理评价标识。			
项目用途	1. 公众咨询服务费用：提供免费咨询服务，指导各街道办（社区工作站）、物业服务企业、业主委员会及居民的物业管理活动，指导运用各类最新物业管理政策和法规。 2. 纠纷调解服务费用：调解龙华区辖区物业管理纠纷，为各街道办（社区工作站）调解物业管理纠纷提供指导性意见，形成区、各街道办、社区三级联动机制。 3. 调查统计服务费用：定期调查统计龙华辖区内约180个商品房和369个城中村小区的物业管理企业、项目负责人等信息状况，每季度更新1次，一年需更新4次。 4. 物业管理行业考核工作：对龙华区纳管的商品房小区物业服务企业实施考核工作。 5. 绿色物业管理试点工作：指导相关小区开展绿色物业管理试点工作以及指导申报绿色物业管理评价标识。			
固定资产采购金额	0.00		采购品目	
项目总(中期)目标	指导业主委员会成立或换届选举活动，指导召开业主大会，指导物业管理创优活动，指导电子投票系统注册，指导街道办事处（社区工作站）调解物业纠纷，指导绿色物业管理试点工作，咨询答复率达到100%。处理物业纠纷，调处率达90%以上。定期调查统计辖区物业管理企业、项目等信息状况，建立“街道办事处、社区、物业服务企业”三级物业管理信息汇报更新机制，每季度更新1次。			
年度绩效目标	通过本项目的实施，及时完成不少于165天的公众咨询服务、4次调查统计服务、4次物业管理行业考核工作，保证咨询答复率、物业纠纷调处率、合同要求达成率均达到100%，实现公众咨询服务对象满意度、物业纠纷服务对象满意度超过95%和有效保障物业管理事务有条不紊地开展的目标。			
一级指标	二级指标	指标内容	目标值	目标值来源
产出目标	数量	公众咨询服务天数	≥165天	根据实际工作需要。
		调查统计服务数量	4次	根据实际工作需要。
		物业管理行业考核工作次数	4次	根据实际工作需要。
	质量	咨询答复率	100%	根据实际工作需要。
		物业纠纷调处率	≥90%	根据实际工作需要。
		合同要求达成率	100%	根据实际工作需要。
		培训人员合格率	100%	根据实际工作需要。
		工作设备维护率	≥95%	根据实际工作需要。
	时效	公众咨询服务及时率	≥95%	根据实际工作需要。
		调查统计服务完成及时率	100%	根据实际工作需要。
		物业管理行业考核及时率	100%	根据实际工作需要。
效果目标	经济效益	不适用	不适用	不适用
	社会效益	保障物业管理事务有条不紊地开展	有效	根据实际工作需要。
	生态效益	不适用	不适用	不适用
	满意度	公众咨询服务对象满意度	≥95%	问卷调查
		物业纠纷服务对象满意度	≥95%	问卷调查