

2022 年潮安高铁经济区综合服务中心 物业管理费项目绩效评价报告

委 托 方：潮州市潮安区财政局

被评价单位：潮安高铁经济区综合服务中心

评 价 机 构：潮州金德会计师事务所

评 价 日 期：2023 年 11 月

目录

一、基本情况	1
(一) 项目背景	1
(二) 项目内容	1
(三) 项目预算安排及支出情况	2
二、项目绩效目标	4
三、综合评价情况及评价结论	5
四、绩效评价指标分析	5
(一) 项目决策情况	5
(二) 项目过程情况	10
(三) 项目产出情况	13
(四) 项目效益情况	20
(五) 满意度	23
五、存在的问题及原因分析	24
(一) 预算资金管理有待加强	24
(二) 绩效管理目标粗放	24
(三) 项目过程管理有待加强	25
六、对策建议	25
(一) 加强预算管理，提高资金使用效益	25
(二) 强化绩效理念，加强绩效评价应用	25
(三) 深化制度建设，规范项目过程管理	26
七、附件	26
附件 1 潮安高铁经济区综合服务中心物业管理费项目绩效评价说明	27
附件 2 潮安高铁经济区综合服务中心物业管理费项目绩效评价评分表	30

2022 年潮安高铁经济区综合服务中心 物业管理费项目支出绩效评价报告

为加强财政资金管理，强化绩效意识，提高财政资金使用效益，贯彻落实《潮州市潮安区人民政府办公室印发〈关于全面实施预算绩效管理的实施意见〉的通知》（安府办〔2020〕49号）、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）等文件关于预算绩效管理的规定，潮州金德会计师事务所接受潮安区财政局委托，根据潮州市潮安区财政局《关于做好 2022 年度区级财政支出第三方绩效评价有关工作的通知》（安财评函〔2023〕4号），开展对 2022 年下拨的“潮安高铁经济区综合服务中心物业管理费项目”实施了重点绩效评价。评价基准日为 2023 年 3 月 31 日。

综合被评价单位绩效自查、评价工作组对自评材料审核、现场评价，综合评定该项目绩效总分为 80.15 分，评价结果等级为“良”。具体情况如下：

一、基本情况

（一）项目背景

潮汕站作为潮州市重要的社会基础设施和城市发展的重要内外对接载体，也是我市对外形象的重要窗口。高铁站区物业管理工作是保障高铁站正常运行和公共利益的关键环节。2015年12月30日潮安高铁经济区管理委员会根据潮安区人民政府办公室的会议决议（安府办纪〔2015〕39号）接管厦深高铁潮汕站物业管理工作。为营造交通新枢纽，抢造产业新高地，营造生态新空间，创建城市新家园，打造潮安新门户，进一步提升潮安高铁经济区核心区服务质量和水平，2017年6月5日潮安高铁经济区管理委员会提请《关于要求设立潮安高铁经济区综合服务中心的请示》（安高铁委〔2017〕11号），申请项目立项；2017年7月31日潮安区人民政府办公室批复《关于设立潮安高铁经济区综合服务中心有关问题的复函》（安府办函〔2017〕277号），同意项目立项。根据潮安区机构编制委员会《关于同意设立潮安高铁经济区综合服务中心的批复》（安机编〔2017〕37号），潮安高铁经济区管委会依法设立潮安高铁经济区综合服务中心，负责高铁经济区核心区环境卫生、园林绿化、景观照明等综合服务工作，依法依规完成主管部门交办的其他任务。

（二）项目内容

潮安高铁经济区综合服务中心物业管理费项目主要内容为对占地面积约10万平方米核心区的卫生清洁、园林绿

化、景观照明、安全秩序的日常综合管理工作，全面提升高铁经济区核心区清洁、绿化、亮化、安全等方面服务质量，为市民旅客创建安全、整洁、美化、有序的乘车环境。

（1）清洁工作：配备保洁人员，对站区座椅、桌台、门窗、地板、电梯、楼梯、卫生间和绿化带、停车场、广场等公共区域进行清洁，保持站区的整洁和卫生；

（2）绿化工作：花卉、草坪、树木等植物种植和养护，定期进行浇水、除草、施肥、修剪、树木支撑加固以及病虫害防治等，保持植物的生长状况良好和美观度；

（3）设备维护工作：对照明设施、其他设备进行维护、检修，合理安排照明系统，确保各项设备设施的正常使用；

（4）安全工作：设置监控设备；配备安保人员，开展日常巡查，维护站区交通和治安秩序。

（三）项目预算安排及支出情况

（1）预算安排情况

根据潮安区人民政府办公室《关于厦深铁路潮汕站区改造期间物业管理费有关问题的复函》（安府办函〔2018〕195号），2022年项目预算金额为每月60万元，年720万元。经费来源为财政补助一类。潮安高铁经济区综合服务中心根据实际需求在预算范围内向区财政局提交授权支付申请。2022年区财政局下拨资金520万元；2023年截止3月31日区财政局下拨资金80万元。

（2）实际支出情况

截止2022年12月31日，本项目预算支付资金为545.10

万元，其中 2021 年结转预算额度支出 36.99 万元，2022 年预算支出 508.11 万元。2022 年区财政局下拨资金 556.99 万元，其中 2021 年结转预算额度资金 36.99 万元，2022 年预算资金 520 万元；2022 年资金支出率为 97.71%；其中具体支出明细见下表：

表 1-1 2022 年支出明细

序号	费用类型	金额（万元）	占比
1	职工薪酬 （安保、保洁、绿化等人员）	313.70	57.55%
2	食堂费用	84.29	15.46%
3	水电费	64.40	11.81%
4	雇主责任险及财产责任险	18.50	3.39%
5	办公费	14.32	2.63%
6	车辆运行费	10.98	2.01%
7	宣传费	8.87	1.63%
8	垃圾运载费	7.20	1.32%
9	其他费用	22.84	4.20%
10	合计	545.10	100%

2023 年截止 3 月 31 日，本项目预算支出资金为 89.62 万元；区财政局下拨资金 91.89 万元，其中 2022 年结转预算资金 11.89 万元，2023 年预算资金 80 万元；资金支出率 97.53%；其中具体支出明细见下表：

表 1-2 2023 年 1-3 月支出明细

序号	费用类型	金额（万元）	占比
1	职工薪酬 （安保、保洁、绿化等人员）	48.15	53.73%
2	水电费	15.19	16.95%
3	购置固定资产	13.83	15.43%
4	食堂费用	7.11	7.93%
5	其他费用	5.34	5.96%
6	合计	89.62	100%

二、项目绩效目标

项目单位设定绩效总目标为“做好高铁站区环境卫生、园林绿化、灯光照明等综合服务工作，为旅客乘客提供更好的乘车环境；依法依规完成上级部门交办的其他任务”。

结合单位实际情况，潮州金德会计师事务所总结归纳本项目的绩效总目标为“对潮安高铁经济区综合服务中心占地面积约 10 万平方米范围内的站区走廊、卫生间、绿地、广场、停车场等公共区域进行日常巡查、植物维护、景观照明、卫生清洁、设施维护等，维护站区交通、治安秩序，为市民游客提供安全、整洁、美化、有序的乘车环境”。具体绩效指标设定见下表：

表 2-1 绩效指标设置情况表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
项目产出	产出数量	保洁完成率	100%
		绿化保养达成率	100%
		设备维护达成率	100%
		秩序维护执行率	100%
	产出质量	卫生达标率	100%
		绿化健康率	95%
		照明亮灯率	95%
		秩序良好率	100%
	产出效率	垃圾日产日清率	100%
		管养维护及时率	100%
		投诉处理及时率	100%
	产出成本	成本节约率	100%
项目效益	经济效益	物业项目创收能力	良好
		带动“站区经济”	良好
	社会效益	宣传潮州文化	良好
		进出站便利性	良好
		便民服务质量	良好
	生态效益	卫生整洁形象	整洁
项目效益	生态效益	绿化覆盖率	95%
		节能环保宣传	良好
	可持续影响	长效机制建立健全性	健全

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
满意度	服务对象满意度	服务对象满意度	≥90%
总分		100	

三、综合评价情况及评价结论

评价工作组依据项目绩效指标体系和评分标准（详见附件 2），评定“潮安高铁经济区综合服务中心物业管理项目”的整体绩效总分为 80.15 分，绩效等级为“良”。

整体来看，项目在项目决策、过程管理、项目产出、项目效益方面均需进一步提升。一级、二级指标得分率见下表 2-1。

表 3-1 一、二级指标得分情况

一级指标	二级指标	分值	实际得分	得分率
项目决策 (20)	项目立项	3	3	100.00%
	绩效目标	7	4	57.14%
	资金投入	10	7.5	75.00%
过程管理 (30)	资金管理	14	13.25	94.64%
	组织实施	16	12	75.00%
项目产出 (20)	产出数量	5	3.85	77.00%
	产出质量	5	3.5	70.00%
	产出效率	5	3.6	72.00%
	产出成本	5	5	100.00%
项目效益 (25)	经济效益	8	6	75.00%
	社会效益	7	6.75	96.43%
	生态效益	5	4.2	84.00%
	可持续影响	5	3.5	70.00%
满意度 (5)	服务对象满意度	5	4	80.00%
总分		100	80.15	80.15%

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

本指标包括项目立项、绩效目标、资金投入三个二级指标，指标满分 20 分，评价得分 14.5 分，得分率为 72.50%。

1、项目立项

本指标包括立项规范性 1 个三级指标，该指标主要考核项目立项是否符合法律法规、发展规划以及部门职责，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。指标满分 3 分，评价得分 3 分，得分率为 100%。

1) 立项规范性

①立项依据充分性：潮安区高铁经济区管委会根据潮安区人民政府办公室的会议决议（安府办纪〔2015〕39 号）接管厦深高铁潮汕站物业管理工作，为进一步提升潮安高铁经济区核心区服务质量和水平，申请设立潮安高铁经济区综合服务中心，负责高铁经济区核心区环境卫生、园林绿化、景观照明等综合服务工作，保障高铁站有序运行，为市民旅客创建安全、整洁、美化、有序的乘车环境。

②立项程序规范性：潮安区高铁经济区管委会按照立项程序要求，2017 年 6 月 5 日提请《关于要求设立潮安高铁经济区综合服务中心的请示》（安高铁委〔2017〕11 号），申请项目立项，并于 2017 年 7 月 31 日获得潮州市潮安区人民政府办公室的批复《关于设立潮安高铁经济区综合服务中心有关问题的复函》（安府办函〔2017〕277 号），同意项目立项。根据潮州市潮安区机构编制委员会《关于同意设立潮安高铁经济区综合服务中心的批复》（安机编〔2017〕37 号）设立潮安高铁经济区综合服务中心。

2、绩效目标

本指标包括绩效目标合理性、绩效目标明确性 2 个三级

指标，指标满分 7 分，评价得分 4 分，得分率为 57.14%。

1) 绩效目标合理性

该指标主要考察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。指标满分 3 分，评价得分 2 分，得分率 66.66%。

根据项目单位编制的《项目绩效目标申报表》，项目单位设定总体目标“做好高铁站区环境卫生、园林绿化、灯光照明等综合服务工作，为旅客乘客提供更好的乘车环境；依法依规完成上级部门交办的其他任务”，能符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策；与项目实施单位工作职责密切相关；为促进事业发展所必须。但产出、效益绩效指标设定较为单一，其中产出数量指标和目标值为“年度项目完工率 100%”、产出质量指标和目标值为“工作完成率 100%”，未细化到具体绩效指标，未设定产出成本指标，绩效指标未能贴合项目关键产出和效益，未能与具体项目目标相对应。

2) 绩效目标明确性

该指标主要考察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。指标满分 4 分，评价得分 2 分，得分率 50.00%。

①项目单位设定绩效目标与负责业务范围相关，明晰合理。根据潮安高铁经济区综合服务中心编制的《项目绩效目标申报表》，项目单位设定总体目标“做好高铁站区环境卫生、园林绿化、灯光照明等综合服务工作，为旅客乘客提

供更好的乘车环境；依法依规完成上级部门交办的其他任务”，目标涵盖各项主要物业管理工作。

②项目单位未将绩效目标细化分解为具体的绩效指标。产出、效益绩效指标设定较为单一，设定产出数量指标和目标值为“年度项目完工率 100%”、质量指标和目标值为“工作完成率 100%”，未细化到具体物业管理工作；未设置产出成本指标，无法衡量具体工作成效。

3. 资金投入

本指标包括预算编制科学性、资金分配合理性 2 个三级指标，指标满分 10 分，评价得分 7.5 分，得分率为 75.00%。

1) 预算编制科学性

该指标主要考察项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。指标满分 5 分，评价得分 3.5 分，得分率 70.00%。

2015 年 12 月潮安区高铁经济区管委会根据潮安区人民政府办公室的会议决议（安府办纪〔2015〕39 号）接管厦深高铁潮汕站物业管理工作。2017 年依照法定程序成立设立潮安高铁经济区综合服务中心，预算费用延续原渠道申请的额度。2018 年 4 月项目单位根据实际需求申请调整预算金额。因南、北站倒边施工，停车费收入大幅减少，原按物业停车收费收入的 50%回拨作为物业管理费用，难以维持运营需要。2018 年 4 月 17 日，潮安高铁经济区管理委员会向潮安区人民政府提请《关于厦深铁路潮汕站区站改期间物业管理

有关问题的请示》（安高铁委〔2018〕9号），该申请获得潮安区人民政府办公室的批复《关于厦深铁路潮汕站区改造期间物业管理费有关问题的复函》（安府办函〔2018〕195号），自2018年2月份起至厦深铁路潮汕站区改造结束止，项目单位按规定收取的物业停车费完税后全额上缴区财政，由区财政每月拨给高铁经济区综合服务中心60万元作为物业管理费。但项目单位未提供每月60万元预算额度的具体测算依据。

2) 资金分配合理性

该指标主要考察项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。指标满分5分，评价得分4分，得分率80.00%。

根据项目单位提供的财务会计凭证及明细账，资金支付主要用于物业人员工资、站区水电费、食堂费用及其他费用，资金使用整体上符合物业管理工作需要。2022年总支出2022年总支出545.10万元，其中物业人员工资313.70万元，占比57.55%；食堂费用84.29万元，占比15.46%；水电费64.40万元，占比11.81%，前三项支出合计462.39万元，占比84.82%。

根据项目单位《财务工作制度》规定，人员构成及工资福利待遇由“服务中心”制订方案后报高铁经济区批准后执行，项目单位未提供经高铁经济区批准的工资福利待遇方案。

物业人员数量符合项目单位 2022 年 7 月 10 日制定的《厦深铁路高铁潮汕站区岗位设置情况》的规定。根据项目单位提供 2022 年 12 月《临聘人员岗位表》人数共 83 名，其中保洁人员 19 人，保安人员 39 人，收费员 9 人、绿化员 6 人、厨房人员 3 人，电工 1 人，人数控制在规定人数内。

（二）项目过程情况

本指标包括项资金管理、组织实施 2 个二级指标，指标满分 30 分，评价得分 25.25 分，得分率为 84.17%。

1. 资金管理

本指标包括预算执行率、资金使用合规性 2 个三级指标，指标满分 14 分，评价得分 13.25 分，得分率为 94.64%。

1) 预算执行率

该指标主要考察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。指标满分 10 分，评价得分 9.75 分，得分率 97.50%。

通过查阅财务凭证，截至 2022 年 12 月 31 日，区财政局下拨资金 520 万元，预算支出 508.11 万元，预算执行率为 97.71%。2023 年截止 3 月 31 日区财政局下拨资金 91.89 万元，预算支出 89.62 万元，预算执行率为 97.53%。

2) 资金使用合规性

该指标主要考察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。指标满分 4 分，评价得分 3.5 分，得分率 87.50%。

项目单位根据《事业单位财务规则》、内控制度《财务

工作制度》的财务管理规定进行项目资金支出，项目各项支出严格按照业务人员、财务人员、部门领导、分管领导等各项目相关人员确认后申请资金支出，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

通过查阅会计凭证，发现资金使用存在不规范情况。工资列支不规范，列支临聘物业人员工资，但未与劳动者签订劳动合同，未履行申报个人所得税义务。食堂菜金费用发票不规范，2022 年列支食堂费用菜金未取得合法发票，2023 年 1-3 月食堂菜金由厨师个人代开发票。

2. 组织实施

本指标包括管理制度健全性、项目制度执行、监管有效性、自评组织质量 4 个三级指标，指标满分 16 分，评价得分 12 分，得分率为 75.00%。

1) 管理制度健全性

该指标主要考察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实施的保障情况。指标满分 2 分，评价得分 1.5 分，得分率 75.00%。

项目单位制定了财务和业务管理制度，包含《财务工作制度》、《保安管理制度》、《工作人员考勤管理制度》、《高铁潮汕站站区站南广场景观亮灯制度》、《高铁潮汕站站区绿化标准》、《高铁潮汕站站区保洁标准》、《高铁潮汕站站区绿化管养制度》及绿化人员、保洁员、保安班长、收费员的岗位职责管理制度，未制定设备设施维护、工作考核、投诉处理等业务管理制度，未对设施设备维修具体流程及维

修时效进行明确。

部分管理制度未细化，如《高铁潮汕站区绿化管养制度》未规定施肥、病虫害防治、坏植更换等工作。

项目单位未根据项目自身特点、进度、周期、服务内容等要素制定工作方案。

2) 制度执行有效性

该指标主要考察项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核项目相关制度的有效执行情况。指标满分 4 分，评价得分 3 分，得分率 75.00%。

项目单位未提供相应的工作实施方案和工作记录。结合现场走访情况，项目单位整体上能按照内控制度落实绿化、保洁、安全、照明、设备维护等管理工作，现场走访中发现存在个别管理不到位情况，地下停车场有个别车位显示灯故障和消防喷淋头损坏，个别区域卫生清洁不到位，个别花卉枯萎和草皮缺失等情况，制度执行部分内容不够有效。

3) 过程监管有效性

该指标主要考察反映对所实施项目的检查、监控、督促等管理等情况。指标满分 4 分，评价得分 3.5 分，得分率 87.50%。

项目单位根据《财务工作制度》及绿化、保洁、安保等业务管理制度，购买物资，组织人力开展各项物业管理工作。根据项目单位提供“高铁管理中心”和“高铁南站”微信工作群日常巡检记录截图、2022 年第一至第四季度《保洁检查记录表》、《绿化检查记录表》、《设备检查记录表》，项

目单位日常开展巡查工作，每季度开展绿化、保洁、设备情况检查工作，就检查问题提出整改措施，但未提供相关问题整改情况。

4) 自评组织质量

该指标主要考察反映对所实施项目的检查、监控、督促等管理等情况。指标满分 6 分，评价得分 4 分，得分率 66.66%。

项目单位根据《关于开展 2022 年区级财政资金绩效自评工作的通知》（安财评函[2023]2 号），按要求上报《项目绩效目标自评表》、《项目绩效自评报告》和佐证材料。但佐证材料存在不齐全情况，未提供业务管理制度以及产出数量指标“年度项目完工率 100%”和产出质量“工作完成率 100%”的相关佐证材料。

（三）项目产出情况

本指标包括产出数量、产出质量、产出时效、产出成本 4 个二级指标，指标满分 20 分，评价得分 15.95 分，得分率为 79.75%。

1. 产出数量

本指标包括保洁完成率、绿化保养达成率、设备维护达成率、秩序维护执行率 4 个三级指标，指标满分 5 分，评价得分 3.85 分，得分率为 77.00%。

1) 保洁完成率

该指标主要考察项目单位按标准对站区公共区域进行保洁完成情况。指标满分 2 分，评价得分 1.5 分，得分率 75.00%。

评价小组查看了项目单位《保洁员岗位职责》、《高铁潮汕站站区保洁标准》管理制度、保洁人员出勤表、2022 年第一至第四季度《保洁检查记录表》、“高铁管理中心”和“高铁南站”微信工作群日常巡检记录截图。《保洁员岗位职责》规定保洁员每天对站区清扫保洁二次，并不定时巡视，公共厕所每小时清扫、洗 1 次，并随时保洁；《高铁潮汕站站区保洁标准》明确了地面、电梯、卫生间、停车位等卫生标准。项目单位未提供保洁工作记录和各区域人员分工表，日常巡检通过微信工作群上报问题。

根据项目单位提供 2022 年第一至第四季度《保洁检查记录表》，检查发现网约车听单区有垃圾堆积，站南广场垃圾桶、医疗点、连廊等垃圾未及时清理等问题。项目单位提供《中铁四局围蔽高铁潮汕站站北广场道路部分区域的申请》，根据单位人员表述，北站部分区域进入施工期，结合现场走访情况，北站区网约车听单区停车场有垃圾堆积，北站道路旁有垃圾装袋未及时清运，保洁工作标准执行不到位。

2) 绿化保养达成率

该指标主要考察项目单位按标准对保养花木、草坪进行灌溉、修剪、施肥、坏植更换工作完成情况。指标满分 1 分，评价得分 0.75 分，得分率 75.00%。

评价小组查阅了项目单位《绿化人员工作职责》、《高铁潮汕站区绿化管养制度》、2022 年第一至第四季度《绿化检查记录表》、绿化人员考勤表，“高铁管理中心”和“高

铁南站”微信工作群日常巡检记录截图，《高铁潮汕站区绿化管养制度》明确了绿化管养标准、修剪标准、浇水标准；根据《绿化人员工作职责》规定保洁员应“对遭受意外损坏或生长弱的苗木要及时修补、扶植；对缺土缺肥、缺水、有病虫害的植物要及时培土、施肥、除病虫害、除杂草以保持其生长茂盛”。项目单位未提供绿化保养工作记录和和各区域人员分工表，日常巡检通过微信工作群上报问题。

根据项目单位提供 2022 年第一至第四季度《绿化检查记录表》，检查发现停车区存在杂草未及时清理、绿化带修剪不平整、少量枯树等问题；结合现场走访情况，发现个别草坪有枯叶未清扫、杂草、坏植、草坪植块缺失、花卉未修剪整齐的情况，绿化工作标准执行需进一步加强。

3) 设备维护达成率

该指标主要考察项目单位按标准对设备设施进行维护检修工作完成情况。指标满分 1 分，评价得分 0.8 分，得分率 80.00%。

评价小组查阅了项目单位《潮安高铁经济区综合服务中心保安管理制度》、“高铁管理中心”和“高铁南站”微信工作群日常巡检记录截图、2022 年第一至第四季度《设备检查记录表》、工作人员考勤表，制度规定保安员工作职责包含至少每隔半小时不间断进行巡视，检查公共区域的设施、设备、建筑物外观、状态是否都正常。

项目单位未提供书面巡检记录和各区域人员分工表，日常巡检通过微信工作群上报问题。结合现场走访情况，随机

走访发现地下停车场有 2 个车位指示灯故障和 1 个消防喷头损坏未维修、南站广场一处宣传栏画面破损，存在个别区域巡检不到位情况。

4) 秩序维护执行率

该指标主要考察项目单位按规定维护站区交通、治安秩序工作完成情况。指标满分 1 分，评价得分 0.8 分，得分率 80.00%。

评价小组查阅项目单位《保安管理制度》、《保安班长岗位职责》、“高铁管理中心”和“高铁南站”微信工作群日常巡检记录截图、安保人员考勤表，制度规定保安员工作职责为至少每隔半小时不间断进行巡视，检查公共区域的设施、设备、建筑物外观、状态是否都正常；接到治安、消防报警后应及时赶到现场并做处理；巡逻中闻到异味，听到可疑声响，发现漏水（电）时，应立即查明情况并报告；发现停车场异常情况、突发事件，巡视情况应及时向综合服务中心值班人员汇报。项目单位未提供日常巡查书面工作记录和各区域人员分工表，日常巡检通过微信工作群上报发现问题。

项目单位根据《2023 年高铁潮汕站站区中秋国庆双节假期应急预案》加强停车场秩序管理，设备安全检测、引导车流等工作，结合现场走访情况，监控设施完好，安保人员在岗，交通和治安秩序良好。

2. 产出质量

本指标包括卫生达标率、绿化健康率、照明亮灯率、秩序良好率 4 个三级指标，指标满分 5 分，评价得分 3.5 分，

得分率为 70.00%。

1) 卫生达标率

该指标主要考察项目单位站区环境卫生清洁、垃圾清运是否到位。指标满分 2 分，评价得分 1.2 分，得分率 60.00%。

项目单位未提供保洁工作记录，日常通过“高铁管理中心”和“高铁南站”微信工作群上报巡检发现的问题。根据项目单位提供 2022 年第一至第四季度《保洁检查记录表》，检查发现网约车听单区有垃圾堆积，站南广场垃圾桶和医疗点垃圾未及时清理等问题；结合现场走访情况，南站广场有旧雨棚、建筑工具等少量杂物堆积，地下停车场出入口有沙包无序堆放，北站区停车场有垃圾堆积，地面有污水，北站区道路旁有垃圾已装袋未及时清运。

2) 绿化健康率

该指标主要考察项目单位站区花卉、草坪、树木等植物状态是否健康、美观；草坪否四季常青，有无植块缺失；花卉、草坪、树木等绿植状态是否健康。指标满分 1 分，评价得分 0.6 分，得分率 60.00%。

项目单位未提供绿化保养工作记录，日常通过“高铁管理中心”和“高铁南站”微信工作群上报巡检发现的问题。根据项目单位提供 2022 年第一至第四季度《绿化检查记录表》，个别区域存在杂草、绿化带修剪不平整、浇水不够，少量枯树等问题，结合现场走访情况，存在个别绿化保养维护未到位情况，南站广场个别花卉修剪废枝未清理，草坪上有枯叶未清理，个别草坪植块缺失未及时补植、个别花卉未

修剪整齐和有枯萎迹象。

3) 照明亮灯率

该指标主要考察项目单位站区照明设施是否完好，亮灯是否准时。指标满分 1 分，评价得分 0.9 分，得分率 90.00%。

项目单位未提供设施维护管理制度和工作记录，日常通过“高铁管理中心”和“高铁南站”微信工作群上报巡检发现的问题。根据《高铁潮汕站站区站南广场景观亮灯制度》，景观亮灯根据季节日长时间的实际情况设置亮灯和熄灯时间，在灯控系统设置晚上亮灯时间为春季 17:30、夏季 19:00、秋季 18:00、冬季 17:00；早上熄灯时间为春季 6:30、夏季 5:30、秋季 6:00、冬季 6:30。根据 2022 年第三季度《设备检查记录表》，检查发现大巴车停车场路灯不亮问题，现场走访未发现照明设施明显破损情况。

4) 秩序良好率

该指标主要考察项目单位站区交通、治安秩序是否良好。指标满分 1 分，评价得分 0.8 分，得分率 80.00%。

项目单位未提供安保巡检书面工作记录，日常通过“高铁管理中心”和“高铁南站”微信工作群上报巡检发现问题。根据项目单位《项目绩效自评报告》表述，“在提高潮汕站区区域交通通行能力方面存在不足，在峰期站区道路尚未能更好满足出行需求”。评价小组现场走访，监控设施完好，站区多处设置安全警示牌，交通和治安秩序良好。

3. 产出效率

本指标包括垃圾日产日清率、管养维护及时率、投诉处

理及时率 3 个三级指标，指标满分 5 分，评价得分 3.6 分，得分率为 72.00%。

1) 垃圾日产日清率

该指标主要考察项目单位垃圾清理是否及时。指标满分 1 分，评价得 0.8 分，得分率 80.00%。

评价小组查阅了《潮汕客运站垃圾清运合同书》，合同约定服务供应商每天早上 9 点派人将垃圾及时清运。结合现场走访情况，北站区道路旁有垃圾已装袋未及时清运、北站区停车场有垃圾堆积未清扫。

2) 管养维护及时率

该指标主要考察站区设施设备出现故障时维修人员能否在规定时间内出现及维修完毕；绿化、保洁等管养工作在规定时间内完成其计划频次未出现拖延或未完成的情况。指标满分 3 分，评价得 2 分，得分率 66.67%。

项目单位制度未对坏植补植、设备维修的时效性进行明确，未提供绿化保养和设备维修的工作记录。日常通过“高铁管理中心”和“高铁南站微信工作群上报巡检发现的问题。结合现场走访情况，个别区域存在巡检不到位和设备维修不及时情况，现场走访发现地下停车场有 2 个车位指示灯故障和 1 个消防喷头损坏未维修。在绿化保养方面，现场走访发现少部分草皮缺失未补植、个别花卉有枯萎迹象。

3) 投诉处理及时率

该指标主要考察项目单位物业管理投诉处理是否及时性情况。指标满分 1 分，评价得 0.8 分，得分率 80.00%。

项目单位未制定投诉处理管理制度，未提供投诉处理工作记录。根据项目单位人员表述，日常投诉由主管单位高铁经济区管委会转达，项目单位跟进处理，相关工作未形成书面工作记录。根据项目单位提供潮州市 12345 政务服务便民热线(潮安区)2022 年第一至四季度工单办理情况表，主管单位高铁经济区管委会 2022 年未出现工单处理不及时情况。项目单位在停车场收费公示牌和公共区域公示投诉电话 0768-6537855。结合现场走访情况和项目成效，该项得 0.8 分。

4. 产出成本

本指标包括成本节约率 1 个三级指标，指标满分 5 分，评价得分 5 分，得分率为 100%。

1) 成本节约率

该指标主要考察项目成本节约情况。指标满分 5 分，评价得分 5 分，得分率 100%。

根据《关于厦深铁路潮汕站区改造期间物业管理费有关问题的复函》（安府办函[2018]195 号），年度预算资金 720 万元；2022 年区财政局下拨资金 520 万元，预算支出 508.11 万元。预算节约率= $(720-508.11) / 720=29.43\%$ ；成本节约率= $(520-508.11) / 520=2.29\%$ 。

（四）项目效益情况

本指标包括项目经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响 4 个二级指标，指标满分 25 分，评价得分 20.45 分，得分率为 81.80%。

1. 经济效益

该指标主要考察“物业项目创收能力”、带动“站区经济”等方面的经济效益。指标满分 8 分，评价得分 6 分，得分率 75.00%。

物业项目创收能力方面，项目单位为公益一类单位，目前经营收费项目为停车场。2022 年停车费收入 208.57 万元，2023 年 1-3 月停车费收入 169.52 万元。总车位约 2200 个，其中南站地下停车场 1000 个、地面约 400 个，北站地面约 800 个。为保障站区交通顺畅，项目单位采取重大节日免收停车费和日常限时免收停车费措施，一定程度上减少项目收益。

带动“站区经济”方面，站内设置多处广告位，目前用于投放公益广告。结合现场走访情况，项目单位日常管理工作作为商业项目提供整洁、有序的环境，多处广告位为商业广告项目提供可行性。项目单位为公益一类单位，2022 年项目单位未增设商业项目。根据项目单位提供 2023 年潮安高铁经济区管理委员会《高铁潮汕站区资源配置优化方案（初稿）》，拟引进企业参与站区运营，进一步拓展高铁潮汕站增收创效空间，拓展商铺和广告宣传等经营项目。

2. 社会效益

该指标主要考察“宣传潮州文化”“进出站便利性”“便民服务质量”等方面的社会效益。指标满分 7 分，评价得分 6.75 分，得分率 96.43%。

宣传潮州文化方面，潮汕站是展示潮州市文明风貌的重

要窗口，项目单位在南站区广场、进出站通道、周边道路多处设置潮州创文创卫公益广告、健康教育宣传栏、交通安全宣传栏等，在南站道路旁围栏设置潮州文化宣传广告，推广潮州文化，提升城市形象。项目单位提供《中铁四局围蔽高铁潮汕站站北广场道路部分区域的申请》，根据单位人员反馈北站部分区域进入施工期，北站区网约车听单区停车场卫生清洁不到位影响形象宣传。

进出站便利性方面，为保障站区交通顺畅，项目单位采取重大节日免收停车费和日常限时免收停车费措施，提高车辆通行效率。2022年1月至2023年3月春节、清明、劳动节、端午、中秋、国庆等重大节日提供免费车次559,937次。日常限时免费停车，2022年7月至2023年3月南站停车场免费车次合计600,218次。站区内设置网约车上车点、出租车排载区、公共汽车站，旅客搭乘交通便捷。结合现场走访情况，站区进出站、路线指引标识显眼、清晰。

便民服务质量方面，项目单位增设便民服务设施，配备饮水机、停车场寻车机、网约车候车亭、无障碍电梯等设施，提升便民服务质量。

3. 生态效益

该指标主要从“卫生整洁形象”“绿化覆盖率”“节能环保宣传”等方面分析项目生态效益。指标满分5分，评价得分4.2分，得分率84.00%。

卫生整洁形象方面，结合现场走访情况，项目单位南站区卫生间、停车场、公共步道、草坪、广场等区域整体上整

洁卫生，未出现垃圾未清扫、污水横流、刺激性气味等现象，但北站区网约车听单区停车场存在垃圾未清扫、地面污水、道路旁垃圾未及时清运。

绿化覆盖率方面，项目单位未提供绿化保养工作记录。结合现场走访情况，南站区绿化整体上健康、美观，草地区域实现草坪 100%覆盖，但个别草坪植块缺失，个别花卉未修剪整齐和有枯萎迹象。

节能环保宣传方面，项目单位在南站区广场、进出站通道、周边道路多处设置潮州创文创卫公益广告，投放环保公益广告。项目单位景观亮灯时间根据季节调整，节能环保。根据《高铁潮汕站站区站南广场景观亮灯制度》，景观亮灯根据季节日长时间的实际情况设置亮灯和熄灯时间，设置晚上亮灯时间为春季 17:30、夏季 19:00、秋季 18:00、冬季 17:00；早上熄灯时间为春季 6:30、夏季 5:30、秋季 6:00、冬季 6:30。

4. 可持续发展性

该指标主要从长效机制建立健全方面分析项目可持续发展性。指标满分 5 分，评价得分 3.5 分，得分率 70.00%。

在长效机制建立健全方面，项目单位依据《财务工作制度》及业务管理等制度落实物业管理工作，但未根据物业管理的特点、要求等要素，制定符合其自身设备维修、工作考核、投诉处理等制度，未形成长效管理机制。

（五）满意度

本指标包括群众满意度 1 个三级指标，指标满分 5 分，

评价得分 4 分，得分率为 80%。

1. 群众满意度

该指标主要从“群众满意”方面分析项目满意度情况。指标满分 5 分，评价得分 4 分，得分率 80%。

评价小组与项目单位访谈了解到，项目单位未进行站区层面的满意度调查，综合现场走访评分情况，考虑项目完成及效益情况，本指标得 4 分。

五、存在的问题及原因分析

（一）预算资金管理有待加强

一是预算资金分配的合理性不足。项目单位未提供预算额度的测算依据。根据职工薪酬（临聘人员）、食堂费用、水电费、办公费等成本构成进行资金测算，未能依据项目单位《财务工作制度》规定提供经高铁经济区批准的工资福利待遇方案。

二是资金支出不规范。食堂菜金发票不规范，2022 年列支食堂菜金未取得合法发票，2023 年 1-3 月列支食堂菜金发票由厨师个人代开。列支临聘人员工资不规范，未与劳动者签订劳动合同，未履行申报个人所得税义务。

（二）绩效管理目标粗放

项目单位绩效管理意识有待加强，未能根据项目绩效总目标细化设置产出和效益指标，未能从清洁、绿化、亮化、安全、设备维护等方面细化指标，导致无法根据预期目标，落实对各项工作成效的监督考核职责，出现部分工作完成质量不高的情况，无法有效为项目实际执行提供方向指导和约

束力。

（三）项目过程管理有待加强

项目单位对项目的过程管理中存在内控制度不健全、制度未细化、缺乏实施方案，缺少工作台帐，工作执行上缺乏制度保障，主要依靠项目单位的自我管理，每季度组织一次绿化、保洁、设备检查，就检查问题提出整改措施，但未提供问题整改情况记录，未形成有效的管理机制。项目单位未制定设备设施维护、工作考核、投诉处理等管理制度；《高铁潮汕站区绿化管养制度》明确绿化修剪和浇水标准，但未规定施肥、病虫害防治、坏植更换等绿化工作。在清洁、绿化、亮化、安全、设备维护等方面工作成效存在不足。

六、对策建议

（一）加强预算管理，提高资金使用效益

建议项目单位加强预算管理，提升资金管理水平，严格落实财政法律法规和财务内控制度，加强费用列支管控，确保各项列支合规。根据实际工作经验，合理进行各物业管理项目的人员设计，综合考虑人员岗位、人员数量、工作量等要素，根据实际需求测算，提高预算编制合理性。

（二）强化绩效理念，加强绩效评价应用

建议项目单位采取“事前有目标、事中有监控、事后有评价、评价有应用”的绩效管理措施。根据潮安区人民政府印发《关于全面实施预算绩效管理的实施意见》的要求，制定涵盖物业管理的各项主要工作的绩效总目标，结合项目实际，从清洁、绿化、亮化、安全、设备维护等方面细化三级

指标，并明确指标值，便于跟踪问效和绩效评价，将绩效管理要求融入项目实施全过程。加强绩效评价的应用，对绩效评价存在的问题整改予以明确，确保整改有成效。

（三）深化制度建设，规范项目过程管理

建议项目单位建立健全内控制度，以制度执行为核心，推进项目管理规范化，以精细化管理为切入点，以执行力建设为抓手，保障各项工作落实到位。建立健全涵盖清洁、绿化、亮化、安全、设备维护、工作考核、投诉处理等方面业务管理内控制度，落实工作责任到人，制定工作实施方案，加强工作留痕，完善工作记录，开展工作考核，严格落实问题整改，强化工作成效，形成长效工作机制。

七、附件

附件 1 项目绩效评价说明

附件 2 项目绩效评价评分表

附件 1 潮安高铁经济区综合服务中心物业管理费项目绩效评价说明

一、评价原则和方法

根据财政部和省有关财政支出绩效评价的规定，本次评价工作遵循“客观、公正、科学、规范”的原则，通过对项目经济性、效率性、有效性、公平性的比较和分析，检测评价支出效率和支出效果。

结合 2022 年潮安高铁经济区综合服务中心物业管理费项目特点，评价方法主要采用案卷研究法、目标预定与实施效果比较法、实地勘察和座谈法，评价指标分析主要采用定量指标分析，辅以部分定性分析。

二、评价依据

1. 绩效管理相关文件依据

- (1) 《中华人民共和国预算法》（2018 年修正）；
- (2) 《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）；
- (3) 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）；
- (4) 《潮州市潮安区人民政府办公室印发〈关于全面实施预算绩效管理的实施意见〉的通知》（安府办〔2020〕49 号）；
- (5) 潮州市潮安区财政局《关于做好 2022 年度区级财政支出第三方绩效评价有关工作的通知》（安财评函〔2023〕4 号）。

2. 项目单位提交的相关资料

- (1) 项目申报预算时提供的绩效目标及预算申报资料；

- (2) 项目实施过程资料；
- (3) 项目产出及效果资料；
- (4) 资金使用、支出明细等财务资料；
- (5) 单位自评报告及自评表；
- (6) 其他项目相关资料。

三、评价指标体系

潮州金德会计师事务所根据评价指标体系、评分标准，结合 2022 年潮安高铁经济区综合服务中心物业管理费项目的特点及资金使用的具体情况，评价指标体系分为项目决策、项目过程、项目产出、项目效益、满意度 5 个一级指标，14 个二级指标和 33 个三级指标(评价指标体系详见附表 2)。绩效评价结果分为优、良、中、低、差五个等级，其中 90 分及以上为优，80~90 分为良，70~80 分为中，60~70 分为低，60 分以下为差。

四、评价流程

1. 评价团队配置

本次评价小组由专职人员组成，具体人员组成见下表：

评价小组人员名单

姓名	单位	职称 (岗位职责)	专业领域
郑建德	潮州金德会计师事务所	注册会计师	绩效管理
苏桂坚	潮州金德会计师事务所	注册会计师	财务管理
朱彬	潮州金德会计师事务所	项目经理	财务管理
刘荣	潮州金德会计师事务所	项目经理	绩效评价
林翠云	潮州金德会计师事务所	项目经理	绩效管理

2. 评价流程

评价流程分为前期准备、书面评审、现场评价、综合评价、出具报告、档案归档六个阶段实施，具体安排如下：

（1）前期准备

根据评价目的和自评材料，研究制定评价指标体系，形成重点评价工作方案，报区财政局备案后执行。

（2）书面评审

对项目自评情况进行审核、分析，初步掌握项目执行情况、被评价部门预算管理和绩效管理水平确定现场评价的工作要点和重点。

（3）现场评价

评价小组到被评价单位开展现场评价，了解项目支出情况，并查阅与资金申请、支出、工作开展等有关资料。

（4）综合评价

评价小组对采集的评价相关基础数据资料进行整理汇总，结合现场核查情况，运用绩效评价方法对财政资金的使用绩效进行全面、综合评价，形成绩效评价报告初稿报送区财政局。

（5）出具评价报告

评价小组根据综合评价结果，撰写评价报告，并完成财政部门及被评价单位意见征集与报告修改完善。

（6）资料整理归档

整理项目实施过程中的过程资料及结果资料，完成项目资料的归档，并移交区财政局。

附件 2 潮安高铁经济区综合服务中心物业管理费项目绩效评价评分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	年初目标值	评分标准	得分
决策 (20%)	项目立项	立项规范性	3	项目立项是否符合法律法规、发展规划以及部门职责，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。	评分要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划、行业发展规划和政策要求，项目是否与部门职责范围相符，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；（1 分） ②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；（1 分） 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、集体决策等。（1 分）	3
	绩效目标	绩效目标合理性	3	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。	评分要点： ①是否符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策；（0.5 分） ②是否与项目实施单位或委托单位工作职责密切相关；（0.5 分） ③是否为促进事业发展所必需；（0.5 分） ④绩效指标设置是否能够有效贴合项目关键产出和效益，是否避重就轻设置绩效指标；（1 分） ⑤绩效指标目标值是否符合正常水平，是否与项目目标相对应。（0.5 分）	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	年初目标值	评分标准	得分
决策(20%)	绩效目标	绩效指标明确性	4	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。	评分要点: ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标;(1分) ②绩效目标是否与资金或项目属性特点、支出内容相关,目标表述是否明晰合理;(1分) ③是否设置定量、可衡量的产出、效益指标;其中产出指标至少3项,效益指标至少1项,如指标设置数量未达要求的,每缺少一项,扣0.5分。绩效指标指标值是否有清晰、具有可衡量性;(1分) ④指标值是否与项目目标任务数或计划数相对应;(0.5分) ⑤是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。(0.5分)	2
	资金投入	预算编制科学性	5	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准,资金额度与年度目标是否相适应,用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评分要点: ①预算编制是否经过科学论证;(1.5分) ②预算内容与项目内容是否匹配;(1分) ③预算额度测算依据是否充分,是否按照标准编制;(1.5分) 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。(1分)	3.5
		资金分配合理性	5	项目预算资金分配是否有测算依据,与补助单位或地方实际是否相适应,用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	评分要点: ①预算资金分配依据是否充分;(2.5分) ②资金分配额度是否合理,与项目单位或地市实际是否相适应。(2.5分)	4

一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	年初目标值	评分标准	得分
过程(30%)	资金管理	预算执行率	10	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。	评分要点: 预算执行率=实际支出金额/预算资金*100%。 实际支出金额:一定时期(本年度或项目期)内项目实际拨付的资金,转移支付各县区使用的资金,按各县区实际支出总额统计。 预算金额:一定时期(本年度或项目期)内预算安排到项目的资金。	9.75
		资金使用合规性	4	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。	评分要点: ①资金使用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;(1分) ②资金调剂是否符合资金调剂管理要求;(0.5分) ③资金拨付是否有完整的审批程序和手续;(0.5分) ④资金开支是否符合项目预算批复或合同规定;(0.5分) ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况;(1分) ⑥会计核算是否符合政府会计制度核算要求,核算信息是否真实、完整。(0.5分)	3.5
	组织实施	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实施的保障情况。	评分要点: ①是否制定或具有相应的财务和业务管理制度;(1分) ②财务和业务管理制度完整性。管理办法要素是否完整,是否对于管理的关键环节都提出了管理要求和规范;管理要求和规范是否能够满足资金分配使用合理性与安全性要求。(1分)	1.5

一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	年初目标值	评分标准	得分
过程(30%)	组织实施	制度执行有效性	4	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核项目相关制度的有效执行情况。	评分要点： ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；（0.5分） ②项目调整及支出调整手续是否完备；（0.5分） 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；（0.5分） ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实单位；（0.5分） ⑤是否制定项目实施方案；实施方案能否对项目从组织、实施、管理、监督、风险规避等方面全流程覆盖，在重点环节方面列示重点应对措施；实施方案是否科学，单位是否具备充分的人力、物力、财力及场地开展相关的工作，项目能否在预算年度内实施；工作计划与实际执行情况是否基本匹配。（2分）	3
		过程监管有效性	4	反映对所实施项目的检查、监控、督促等管理等情况。	评分要点： ①资金使用单位或基层资金管理单位建立有效管理机制，且执行情况良好得2分。 ②具体根据所提供的信息证据作出判断，如各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得2分；否则，视情况扣分。	3.5

一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	年初目标值	评分标准	得分
过程(30%)	组织实施	自评组织质量	6	单位自评组织开展情况和自评完成质量。	评分要点： ①主管部门及时布置资金使用单位开展自评，涉及转移支付的资金要求县区开展自评的，得2分，否则酌情扣分。 ②按规定格式和要求填报自评材料，包括自评报告结构、内容完整，指标评分表信息完整，且有相应佐证材料得2分，否则酌情扣分。 ③在规定时间内组织完成并报送自评材料的，得1分；自评材料报送不及时、报送材料不齐全的，酌情扣分。	4
项目产出(20%)	产出数量	保洁完成率	2	单位按标准对站区公共区域进行保洁完成情况。	评分要点： ①按标准对座椅、桌台、设备设施、卫生间、通道、楼梯、扶手、垃圾桶进行清洁；（1分） ②按标准对绿化带、停车场、广场等公共区域进行清洁。（1分）	1.5
		绿化保养达成率	1	单位按标准对保养花木、草坪进行灌溉、修剪、施肥、坏植更换工作完成情况。	评分要点： ①按标准对花卉、树木、草坪等绿化进行灌溉、修剪、施肥、坏植更换等养护；（1分）	0.75
		设备维护达成率	1	单位按标准对设备设施进行维护检修工作完成情况。	评分要点： ①按标准对照明设施进行维护检修；（0.5分） ②按标准对其他设备、设施进行维护检修；（0.5分）	0.8
		秩序维护执行率	1	单位按规定维护站区交通、治安秩序情况。	评分要点： ①日常巡查与监控（0.5分） ②重大节假日落实安全保障措施、开展突发安全事件应急预案演练等；（0.5分）	0.8

一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	年初目标值	评分标准	得分
项目产出 (20%)	产出质量	卫生达标率	2	站区环境卫生清洁到位。	评分要点： ①对座椅、桌台、设备设施、卫生间、通道、楼梯、扶手、垃圾桶清洁到位；（1分） ②对绿化带、停车场、广场等公共区域等清洁到位。（1分） 每发现一处清洁不到位扣10%权重分；	1.2
		绿化健康率	1	站区花卉、草坪、树木等植物状态健康、美观。	评分要点 ①草坪、花卉修剪整齐，四季常青，草坪无植块缺失；（0.5分） ②花卉、草坪、树木等绿植状态健康；（0.5分） 每发现一处保养不到位扣10%权重分；	0.6
		照明亮灯率	1	站区照明设施完好，亮灯准时。	评分要点 ①照明设施完好，不存在外观损坏或不亮未维修（0.5分） ②照明亮灯时间准时；（0.5分） 每发现一处设施损坏扣10%权重分；	0.9
		秩序良好率	1	站区交通、治安秩序良好。	评分要点 ①监控系统完善、安全巡查到位、安保岗位到岗、安全警示牌完善（0.5分） ②考核期内未出现重大交通治安安全事故；（0.5分）	0.8

一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	年初目标值	评分标准	得分
项目产出 (20%)	产出时效	垃圾日产 日清率	1	站区垃圾日产日清。	评分要点 ①垃圾清理及时，日产日清；（1分） 每发现一处垃圾无日产日清扣10%权重分；	0.8
		管养维护 及时率	3	绿化坏植及时更换、设备故障维修及时。	评分要点 ①定期维护绿植，及时更换坏植；（1分） ②照明设施故障维修及时；（1分） ③其他设备故障维修及时；（1分）	2
		投诉处理 及时率	1	物业管理投诉处理及时。	评分要点 ①物业管理投诉处理及时；（1分）	0.8
	产出成本	成本节约 率	5	完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。	评分要点： 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实际所耗费的支出。 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。 若未发生成本超支，得满分；若发生超支，每超出1%扣除2分，直至扣完为止。	5
项目效益 (25%)	经济效益	物业项目 创收能力	4	物业项目创收能力良好。	评分要点 ①物业项目的创收能力；（4分）	3
		带动“站 区经济”	4	为站区提供良好的经商环境，新增商业项目。	评分要点 ①为商业项目提供整洁、有序的环境；（2分） ②增设商业项目，如广告投放、商铺租赁等。（2分）	3

一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	年初目标值	评分标准	得分
项目效益 (25%)	社会效益	宣传潮州文化	2	推广潮州、公益文化，提升潮州城市形象；	评分要点 ①举办或参与公益活动、站区内投放公益宣传广告；（1分） ②宣传潮州文化，如投放潮州宣传视频或广告；（1分）	1.75
		进出站便利性	3	为市民旅客进出站提供便利。	评分要点 ①为市民游客进出站提供便利，如限时免费停车、搭乘车辆便捷、其他便利措施；（2分） ②进出站标识显眼、清晰等；（1分）	3
		便民服务质量	2	便民服务设施完善。	评分要点 ①配套便民设施完善；（2分）	2
	生态效益	卫生整洁形象	2	站区环境卫生整洁。	评分要点： 停车场、公共步道、草坪、广场等室外区域未出现垃圾未清扫、污水横流、刺激性气味等现象；每发现一例扣10%权重分，扣完为止。	1.6
		绿化覆盖率	2	项目草坪覆盖面积100%、绿植健康、提高生态环境质量。	评分要点： ①草地区域是否实现草坪100%覆盖；（1分） ②草坪四季常青，站区草坪无植块缺失；（0.5分） ③花卉、草坪、树木等绿植状态健康；（0.5分） 每发现一例扣10%权重分，扣完为止。	1.6

一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	年初目标值	评分标准	得分
项目效益 (25%)	生态效益	节能环保宣传	1	单位开展环保宣传，提高群众环保意识和参与度。	评分要点： ①开展环保宣传活动、投放环保公益广告、使用节能环保设备等；（0.5分） ②景观亮灯时间根据季节调整，节能环保；（0.5分）	1
	可持续影响	长效机制建立健全性	5	项目实施对后续运行及成效发挥的可持续影响情况。	评分要点： ①根据项目自身内容、特点等建立工作考核、清洁、绿化、亮化、安全、设备维护、投诉处理等方面的制度及实施细则，每出现1项内容缺失扣除10%权重分。（5分）	3.5
满意度 (5%)	服务对象满意度	服务对象满意度	5	服务对象满意度	评分要点： 社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群众或个人。一般采取社会调查的方式。 可根据项目服务对象需要选择其中一种评分： ①对照绩效目标评价服务对象满意度（按优5分、良4分、中2分、差0分进行评分）。 ②或按公式：（表示满意的对象数/项目覆盖范围内接受调查的对象数）*100%。	4
合计			100			80.15

备注：评价等级结果分为优、良、中、低、差五个档次。其中：优秀（得分 ≥ 90 ）、良好（90，80]、中（80，70]、低（70，60]、差（得分 ≤ 60 ）。