

2024 年度北京市住宅物业管理项目物业服务 公众满意度调查项目绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

物业管理问题从小区公共环境卫生、设备设施维护，到出入车辆管理、安全保卫，再到物业费收支透明度和服务需求响应效率等方面，关系着千家万户的日常生活品质，影响着居民的获得感、幸福感、安全感，是人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题之一。2020 年北京市发布《北京市物业管理条例》，旨在建设和谐宜居社区，规范物业管理，维护物业管理相关主体的合法权益，保障物业的依法、安全、合理使用。2022 年 6 月，北京市第十三次代表大会报告进一步明确将“扎实开展物业管理突出问题专项治理”列入北京市未来五年工作计划，物业管理服务仍需提升。

物业服务满意度调查作为物业和居民沟通以及评价物业服务水平的重要途径和方法，能够有效发现当前物业管理存在的问题并有针对性地解决。为切实掌握全市住宅物业管理项目的物业服务公众满意度情况，解决物业管理突出问题，提升物业管理水平，2024 年度北京市住房和城乡建设委员会（以下简称“市住房城乡建设委”）物业管理处，基于指导和协调各区物业管理有关工作等职责，申请北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查项目。

2. 项目主要内容及实施情况

该项目主要内容是委托第三方机构对全市纳入物业管理“三率”的 8200 个住宅物业管理项目开展全覆盖式物业服务公众满意度调查，项目实施范围涉及全市 16 个区及经济技术开发区，调查对象为在物业管理项目小区居住半年及以上的 18-75 周岁的业主或物业使用人，调查内容主要包括党建引领落实情况、业委会（物管会）作用发挥、物业服务情况等方面满意度评价。2024 年度完成 8819 个住宅物业管理项目的物业服务满意度调查，形成了调查数据统计表、满意度数据测算结果、调查分析总报告、各区分报告及部分指标专项报告。

3. 项目资金投入及使用情况

项目预算金额为 361.45 万元，年中核减资金 5.76 万元，实际到位资金 355.68 万元。项目资金全部来源于财政资金，用于支付项目调查活动宣传和推广以及数据汇总分析等费用。截至 2024 年 12 月 31 日，项目实际支出金额为 355.68 万元，预算执行率为 100.00%。

（二）项目绩效目标

北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查项目的年度目标为：对全市 8200 个纳入物业管理“三率”的住宅物业管理项目实现全覆盖式公众满意度调查，全面掌握全市住宅物业管理项目公众满意度情况及存在的主要问题，为精准开展物业管理问题治理提供数据支撑；将调查测评结果作为关键指标服务于我市“美好家园”项目创建、物业服务典型示范项目创建、“最美物业人”评选；同时根据调查情况形成专项调查报告，为深入

推进物业管理工作提供统计数据支撑和鲜活的民意参考。具体绩效指标如下表所示：

项目绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
成本指标	经济成本指标	项目总成本	≤361.4455 万元
产出指标	数量指标	满意度调查覆盖住宅物业管理项目数	≥8200 个
		单个住宅物业管理项目满意度调查样本量	≥10 个
	质量指标	满意度调查数据质量	优
	时效指标	项目完成时间	≤12 月
效益指标	社会效益指标	促进全市物业管理水平提升	好
满意度指标	服务对象满意度指标	调查结果公众认可度	≥95%

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象及范围

为深入贯彻落实北京市财政局预算绩效管理相关要求，聚焦北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查项目资金，围绕决策、过程、产出及效益情况开展评价，总结经验，发现问题，剖析原因，提出改进建议，为相关部门科学决策、规范管理提供参考，进一步优化项目单位预算绩效管理工作，提高财政资金配置效率和使用效益。

（二）绩效评价原则、方法及指标体系

1. 评价原则和方法

本次评价本着问题导向、系统评价、科学客观、讲求绩效的原则，采用全面评价和重点评价相结合、现场评价和非现场评价相结合、定性分析与定量分析相结合的方式，运用案卷研究、专

家咨询、座谈访谈等方法，对项目决策、过程、产出、效益四方面进行综合评价。

2. 评价指标体系

根据北京市财政局预算绩效管理相关文件精神，结合项目特点，在与专家组、项目单位充分协商的基础上，评价工作组细化了该项目的绩效评价指标体系。评价指标体系总分为 100 分，其中项目决策 10 分，项目过程 20 分，项目产出 40 分，项目效益 30 分。绩效评价综合绩效级别分为 4 个等级：综合得分在 90（含）-100 分为优；综合得分在 80（含）-90 分为良；综合得分在 60（含）-80 分为中；综合得分在 60 分以下为较差。

（三）绩效评价工作过程

按照北京市财政局关于 2025 年预算绩效管理工作要求，组建评价工作组和专家组，明确评价工作安排，向项目单位下发绩效评价通知；项目单位按要求撰写绩效报告、准备资料；评价工作组组织专家组、项目单位共同召开绩效评价工作会议。评价工作组根据收集到的项目相关资料以及专家组意见，对项目决策、过程、产出及效益情况进行综合分析，形成绩效评价报告正式稿。

三、综合评价情况及评价结论

北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查项目对全市 16 个区及北京经济技术开发区 8819 个住宅物业管理项目的物业服务住户开展满意度调查，形成了调查数据统计表、满意度数据测算结果、调查分析总报告、各区分报告及部分指标专项报告，实现了全覆盖式的公众满意度调查，有效发现当前物业管理存在的问题，为进一步推进北京市住宅物业管理项目物业服务水

平的提升提供支撑，但项目存在绩效指标设置及资金分配的合理性有待进一步提高，项目过程管理需加强，项目调查成果应用需强化等问题。项目评价得分 88.6 分，评价等级为“良”。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1. 项目立项

（1）立项依据充分性

物业服务满意度是评价物业服务的关键性指标，住房和城乡建设部开展“美好家园”创建时要求满意度调查必须位于全市前 5%，同时物业管理突出问题专项治理已列为市委十三次党代会报告未来五年工作计划，项目政策依据较为明确，与物业管理处“指导和协调各区物业管理有关工作，协调推进物业服务行业发展”职责相符。物业管理问题是人民群众最关心最直接最现实的利益问题，是民生“关键小事”，因此科学测定北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度具有重要实践意义，属于公众财政支持范围，项目总体立项依据较为充分。

（2）立项程序规范性

物业管理处按计划开展“物业管理满意度调查”工作，制定《2024 年度北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查方案》。2023 年按照北京市财政局事前绩效评估工作要求，财务处对项目开展了事前绩效评估。物业管理处结合事前绩效评估意见，调整预算编报说明及项目申报文本等材料后上报北京市财政局，经北京市财政局批复后正式立项，项目立项程序较为规范完整。

2. 绩效目标

（1）绩效目标合理性

项目主要是对全市16个区及经济技术开发区共计8200个纳入物业管理“三率”的住宅物业管理项目通过网络调查和面访调查相结合的方式开展全覆盖式物业服务满意度调查。项目围绕2024年度实际工作内容设定年度绩效目标，绩效目标设置内容与项目实际工作内容及预算支出方向相符，项目绩效目标设置较为合理。

（2）绩效指标明确性

根据项目年度绩效目标，分解形成了产出、效益、满意度、成本四类指标，共计7个三级指标。其中，产出指标包括数量指标“满意度调查覆盖住宅物业管理项目数”和“单个住宅物业管理项目满意度调查样本量”，质量指标“满意度调查数据质量”，以及时效指标“项目完成时间”等4个指标，全面反映了项目满意度调查所覆盖的住宅项目数量、调查样本规模、调查质量要求及时间进度要求。效益指标设定为“促进全市物业管理水平提升”，旨在反映项目在解决物业管理难题、提升物业管理水平方面的目标实现程度。满意度指标则通过“调查结果公众认可度”来反映公众对调查结果的接受与认可程度。但项目部分指标指标值设置不合理，一是项目数量指标值设置偏低，根据《2024年度北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查方案》满意度调查样本为“小规模小区（1000户及以下）最低样本量不少于30个，中规模小区（1000户以上至3000户及以下）最低样本量不少于50个，大规模小区（3000户以上）最低样本量不少

于 80 个”。数量指标“单个住宅物业管理项目满意度调查样本量 ≥ 10 个”实际完成值 52 个，目标偏离度较大。二是效益指标“促进全市物业管理水平提升-好”，指标值设置不够量化，缺乏具体衡量标准。

3. 资金投入

项目预算金额为 361.45 万元，其中，网络调查及社区现场推广费用 196.80 万元，现场面访调查费用 72.40 万元，调查活动视频制作及推广发布费用 70.00 万元，调查宣传材料印刷费用 12.45 万元，调查数据汇总分析费用 5.00 万元，面访调查专家费 4.80 万元。

（二）项目过程情况

1. 资金管理

（1）资金到位率、预算执行率

项目年初批复预算为 361.45 万元，项目资金均来源于财政拨款，项目资金足额、及时到位，资金到位率 100.00%。项目通过公开招标节约预算 5.76 万元，经预算调减退回财政，全年项目预算 355.68 万元。截至 2024 年 12 月 31 日，项目实际支出 355.68 万元，预算执行率为 100.00%。

（2）资金使用合规性

项目单位根据北京市住房和城乡建设委员会内部控制文件要求，履行项目支付报销审批程序，项目资金进行单独核算，专款专用。资金支出内容与项目预算批复内容相符，不存在挤占、挪用等违规现象，项目资金使用合规。会计核算方面，项目单位对项目资金进行单独建账、单独核算，各项会计凭证资料保存完

整、装订规范。

2. 组织实施

（1）管理制度健全性

财务管理制度方面，项目预算支出参照北京市住房和城乡建设委员会财务管理办法等相关制度执行。**业务管理制度方面**，项目通过委托第三方机构实施，按照《北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查方案》《北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查工作手册》开展满意度调查。但项目调查方式和调查指标设置可进一步完善。按工作计划，调查采取“公众满意度网络调查”与“现场面访调查”相结合的方式进行；其中“现场面访调查”采用计算机辅助面访形式；“公众满意度网络调查”依托网调二维码扫码及“北京业主”APP开展，但在实际调查时通过“北京业主”APP参与调查数量较少，项目调查方式需进一步完善。

（2）制度执行有效性

在政府采购环节，委托招标代理公司通过公开招标确定第三方机构，签署项目委托合同，合同中明确双方义务和责任，量化工作内容，明确满意度调查成果交付验收时间。在项目实施环节，第三方机构按约定时间完成各项工作内容。在项目成果验收环节，项目单位对调查成果召开评审会，完成对项目成果的验收工作。但项目过程管控仍需进一步加强，在项目执行过程中已发现参与度不足时，应对宣传落实的情况采取有效措施，以确保调研结果的有效性。

（三）项目产出情况

1. 产出数量

数量指标“单个住宅物业管理项目满意度调查样本量 ≥ 10 个”，年度实际完成值为52个，数量指标“满意度调查覆盖住宅物业管理项目数 ≥ 8200 个”，年度实际完成为8819个，年初设定的各项数量指标均达到了预期目标。

2. 产出质量

项目通过网络调查和面访调查相结合的方式获取调查数据，对于调查结果与小区物业费收缴率或政务热线诉求情况明显存在较大差异的项目，选定行业专家进行现场核查，形成专家核查记录打分表、涉及项目调查结果的调整依据。项目成果通过专家评审，成果符合业务应用要求。

3. 产出时效

项目按照预期计划，就相关调查数据进行系统分析，形成了调查数据统计表、满意度数据测算结果、调查分析总报告、各区分报告及部分指标专项报告等成果，然而，依据工作推进表显示，满意度调查工作的进展相较于实施方案的计划时间，存在一定的滞后。

4. 产出成本

项目按照政府购买服务的相关规定，采取公开招标的方式遴选第三方机构，在一定程度上有效控制项目成本。项目预算资金全部用于委托业务费支出，整体资金支出控制在预算范围内，成本控制较为有效。

（四）项目效益情况

1. 实施效益

项目实施较为准确、全面地掌握全市住宅物业管理现状，精准把握居民物业管理诉求，从而为有效解决物业管理领域的突出问题提供参考依据，为进一步提升物业服务的精准化和精细化水平提供支撑。同时，对于北京市物业服务领域和行业发展起到了一定的信息支撑和推动作用。

一是物业服务公众满意度调查过程中，通过对全市物业住宅管理项目基本信息进行全面摸排与更新，并接入市住房城乡建设委物业管理信息备案系统，对完善小区基础信息、摸清当前物业服务现状提供了有效参考。

二是针对住宅项目存在专业化物业服务缺失、物业服务不规范等问题，落实北京市《2025 年政府工作报告》提出“健全物业管理体系，推动物业服务覆盖 300 个老旧小区”2025 年重点任务要点等提供参考，助力有序推进全市老旧小区物业服务覆盖工作。

三是2024 年物业服务公众满意度调查结果从不同维度反映了物业管理各方面情况，为下一步提升物业服务质量提供了针对性支持。

四是2024 年 6 月印发《关于开展 2024 年度物业服务示范项目创建工作的通知》（京建发〔2024〕201 号），通知中明确需结合 2024 年度北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查结果核定。市住房城乡建设委物业服务典型示范项目创建的评定审核过程，将北京市住宅物业管理项目物业服务公众满意度调查初步结果引入示范项目的评定审核过程。但由于满意度调查过程较长，最终调查结果无法在当年度应用。

2. 对该项目执行情况的满意度

该项目2024年度计划工作内容已经完成，但由于调查过程中未收集被调查对象对此项工作的认可度，“调查结果公众认可度”缺乏相应的佐证材料。

五、存在的问题及原因分析

（一）项目整体设计可进一步优化完善

一是项目部分指标指标值设置不合理。存在绩效指标设置水平偏低，绩效指标可衡量性不足问题。二是“公众满意度网络调查”采用网调二维码扫码参与调查的方式进行，但因宣传推广模式及公众的网络使用习惯和参与度，调查方式可进一步优化。

（二）调查成果的管理应用和服务应用仍需强化

一是由于调查正式结果晚于北京市“美好家园”项目创建、“最美物业人”评选工作，调查结果仅能作为当年工作的参考，无法实现当年应用。二是“调查结果公众认可度”缺乏相应的佐证材料。

六、有关建议

（一）优化项目顶层设计，提升项目整体管理水平

一是完善项目绩效指标设置，结合年度工作任务合理设计年度绩效指标及指标值，避免绩效指标值设置水平偏低，提升绩效指标设置约束性，为项目实施提供科学导向。

二是优化宣传资金使用效率，建议采用多渠道、多形式宣传策略，如线上通过公众号、小程序推送通知，搭配简明易懂的图文说明调查意义及反馈改进的关联性。

三是建议调查工作形成长效机制，充分利用大数据、人工智

能、云计算等技术，借助“北京业主”APP或“京通”小程序等城市公共服务移动端，将满意度调查常态化，以提高业主参与率。

（二）加强调查成果的管理应用和服务应用，提升项目实施效益

一是合理规划项目实施进度，强化调查成果的应用，确保充分实现其调查效益。**二是**强化调查成果应用，确保项目调查成果为管理层决策提供有效支撑。**三是**可在调查过程中增加公众认可度指标，及时掌握了解公众对调查结果认可度，并针对性进行改进。