

(2023年度)

项目名称		物业管理群众诉求数据分析与物业管理项目实地调查、物业满意度调查						
主管部门		北京市住房和城乡建设委员会			实施单位	北京市物业服务指导中心（北京市老旧小区综合整治事务中心）		
项目负责人		金浩帅			联系电话	010-55597026		
项目资金（万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
		年度资金总额	79.30	79.30	79.30	10	100.00%	10.00
		其中：当年财政拨款	79.30	79.30	79.30	—	—	—
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—
		其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	为加强北京市小区物业服务管理的科学性和规范性，通过大数据手段，有效落实月、年数据分析制度，精准掌握热点高频地域和问题，加强预判提高问题处置效率，提高物业服务水平和管理水平，为市委市政府领导决策和制定政策、法规的做好依据。				通过大数据手段处理每月“12345”市民热线物业管理类问题，对投诉量排名前10的小区进行实地调查物业诉求主要问题进行分析。对数据分析出的群众诉求、舆情排名前100的小区进行专项整治（每季度），并对采集情况进行专项分析，通过各区地图展示、饼图展示、柱状图展示等各种形式直观展现，实现不同类型的统计分析，生成各承办部门和社区的成绩及焦点问题，有效落实月、年数据分析制度，精准掌握热点、高频问题地域和相关群众诉求情况。针对月度突出问题，完成实地调查报告、满意度调查报告共计17份报告（调查120个小区及每季度重点项目调查），全年形成各类报告35份，为市委市政府主要领导决策和制定政策、法规做好数据支撑。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	成本指标	预算控制数	≤79.3万元	79.3万元	10	10	
		数量指标	撰写报告数量	≥35份	35份	10	10	
			问题突出小区实地走访调查次数	≥12次	60次	10	8	按照工作安排，对12345群众热线诉求较多的重点小区进行了调查，增加了问题突出小区实地走访调查次数。
			全年100个物业管理项目专项整治实地调查次数	≥4次	4次	10	10	
		时效指标	项目完成时间	≤12月	12月	10	10	
		质量指标	数据分析完成及	100%	100%	10	10	
	效益指标	社会效益指标	提高物业服务水平和管理水平	高	高	10	8	通过项目实施已经取得一定效果，但效益仍可不断提升。将进一步完善数据分析统计的模型，丰富数据分析类型，加大对各区住建房管部门和各街道乡指导力度，加大对物业企业的管理力度，进一步提高物业行业管理水平和物业服务水平。
	数据共享率		100%	100%	10	10		
	满意度指标	服务对象满意度指标	数据分析报告使用部门满意度	≥90%	95%	10	10	
总分						100	96	