

上海市物业管理事务中心 2025 年度项目绩效目标汇总表

财政项目支出绩效目标申报表					
(2025 年度)					
项目名称	维修资金管理	项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会		实施单位	上海市物业管理事务中心	
计划开始日期	2025-01-01		计划完成日期	2025-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	650,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	650,000.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目绩效目标	项目总目标		年度总体目标		
			做好全年商品住宅维修资金的归集、划转和使用的监管, 承担对各区房管局、物业中心、业委会维修资金管理部门工作人员的业务培训、政策指导及工作监督, 推进维修资金相关政策的有效落实, 大力推进维修资金续筹、公共收益入账工作。确保维修资金管理安全、相关政策有效落实、业务操作规范合理。推进维修资金系统升级改造, 不断完善维修资金系统功能。推进住宅小区公共收益入账金额和收益补充维修资金金额不断提升。推进应续筹小区续筹工作开展。不断夯实基础数据。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效指标	产出指标	数量指标	完成维修资金大数据情况研究报告	=1.00(份)	
			完成应急维修鉴定	=100.00(%)	
			完成专项调研工作	≤2.00(项)	
		质量指标	房屋维修委托鉴定工作流程合规率	=100.00(%)	
			专项调研工作验收合格率	=100.00(%)	
		时效指标	大数据分析报告完成及时率	=100.00(%)	
			专项调研工作完成及时率	=100.00(%)	
			维修鉴定工作完成及时率	=100.00(%)	
		效益指标	经济效益指标	小区公共收益入账率提升	提升
	小区公共收益补充维修资金提升			提升	
	社会效益指标		维修资金使用率	提升	
			维修资金续筹体制形成	形成	
可持续影响	长效管理机制健全	健全			

		响指标		
	满意度指 标	服务对象 满意度指 标	居民满意度	提升
			上级部门满意度	满意

财政项目支出绩效目标申报表					
(2025 年度)					
项目名称	其他日常业务经费	项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会	实施单位	上海市物业管理事务中心		
计划开始日期	2025-01-01	计划完成日期	2025-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	969,400.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	0.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	969,400.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			按月计提缴存单位职工补充公积金, 支付后勤服务费用, 确保后勤保障服务及时提供。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	公积金每月发放	=1.00(次)	
		质量指标	公积金缴纳准确率	=100.00(%)	
		时效指标	及时提供后勤保障服务	及时	
	效益指标	社会效益指标	保障职工队伍稳定	稳定	
	满意度指标	服务对象满意度指标	中心全体员工满意度提升	提升	

财政项目支出绩效目标申报表							
(2025 年度)							
项目名称	白蚁防治综合事务管理		项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类	
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会		实施单位	上海市物业管理事务中心			
计划开始日期	2025-01-01		计划完成日期	2025-12-31			
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:		960,000.00		
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款		960,000.00		
			上年结转资金		0.00		
	其他资金		其他资金		0.00		
项目 绩效 目标	项目总目标			年度总体目标			
				持续加大白蚁防治及物业管理工作宣传力度, 全力以赴地做好白蚁出飞高发期的突发应对工作, 努力减少白蚁危害对人民群众日常生活的影响, 进一步提升人民群众获得感、安全感和幸福感。			
	一级指标	二级指标	三级指标		年度(/项目)指标值		
绩效 指标	产出指标	数量指标	开展白蚁防治技能竞赛		=1.00(次)		
			招募白蚁防治应急保障队伍		≥4.00(支)		
			白蚁防治宣传品发放完成率		=100.00(%)		
			完成既有房屋白蚁防治收费标准编制报告		=1.00(份)		
			历史保护建筑白蚁危害勘察工作完成率		=100.00(%)		
		质量指标	白蚁防治服务收费合规		合规		
			白蚁防治应急保障队伍资质达标		达标		
			勘察流程合规		合规		
			白蚁防治宣传品验收严格		严格		
		时效指标	白蚁防治技能竞赛开展及时率		=100.00(%)		
	宣传品发放及时率		=100.00(%)				
	勘察工作完成及时率		=100.00(%)				
	效益指标	社会效益指标	白蚁防治人员技术水平提升		提升		
			白蚁防治宣传力度		增强		
		生态效益指标	白蚁防治灭蚁量保持平稳		与往年持平		
	满意度指标	服务对象满意度指标	长效管理机制健全		健全		
			居民满意度		提升		
				上级部门满意度		提升	

财政项目支出绩效目标申报表						
(2025 年度)						
项目名称	公房资产监管		项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会		实施单位	上海市物业管理事务中心		
计划开始日期	2025-01-01		计划完成日期	2025-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:		750,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款		750,000.00	
			上年结转资金		0.00	
	其他资金		其他资金		0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标			年度总体目标		
				逐步实施项目中的的本市授权公房资产的经营管理及对公房产业、租赁、租金业务的指导和监督管理工作。有序做好系统公有住房出售权属基础数据维护工作。继续做好租金专项检查、非居住排摸及收回授权优秀历史建筑、花园住宅直管公房现场巡查工作。稳步推进做好直管公房城市更新租赁、产业管理研究工作。有序做好公房科日常管理工作。		
	一级指标	二级指标	三级指标		年度(/项目)指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	公房数据清理的相关工作		=1.00(次)	
			加强直管公房管理专项工作		=4.00(项)	
			直管公房城市更新租赁、产业管理工作研究相关报告		=3.00(个)	
		质量指标	公房数据清理的相关工作合格率		=100.00(%)	
			加强直管公房管理专项工作合格率		=100.00(%)	
			直管公房城市更新租赁、产业管理工作研究相关报告合格率		=100.00(%)	
		时效指标	公房数据清理的相关工作		及时	
			直管公房城市更新租赁、产业管理工作研究相关报告		及时	
			加强直管公房管理专项工作		及时	
		效益指标	社会效益指标	拓展公房管理便民服务措施		拓展
直管公房和系统公房信息管理系统功能完善				完善		
可持续影响指标	持续保持直管公房业务长效管理机制		维持			
满意度指标	服务对象满意度指	公房管理便民服务措施满意度		提升		

		标		
--	--	---	--	--

财政项目支出绩效目标申报表						
(2025 年度)						
项目名称	物业事务管理		项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会		实施单位	上海市物业管理事务中心		
计划开始日期	2025-01-01		计划完成日期	2025-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:		203,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款		203,000.00	
			上年结转资金		0.00	
	其他资金		其他资金		0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标			年度总体目标		
				一、加强与区中心日常沟通和业务指导培训。开展物业管理业务实务培训。二、围绕住宅物业合同数据分析、行业监管成效,开展研究分析。一是聚焦物业服务合同内容、数据,开展合同相关内容分析和研究;二是通过对问题小区开展测评,对行业物业督察工作提出建议;三、加强政策宣传		
	一级指标	二级指标	三级指标		年度(/项目)指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	物业费数据分析报告		=1.00(份)	
			物业督察分析报告		=1.00(份)	
			相关业务培训		=1.00(次)	
			完成宣传品制作		=2500.00(份)	
			物业服务相关信息梳理		=1.00(次)	
		质量指标	物业费数据分析报告合格率		=100.00(%)	
			物业督察分析报告合格率		=100.00(%)	
			宣传品验收合格率		=100.00(%)	
			业务知识宣贯		到位	
			物业服务相关信息梳理准确率		=100.00(%)	
	时效指标	完成物业费数据分析报告及时		及时		
		完成物业督察分析报告及时		及时		
		宣传品制作		及时		
		相关业务培训		及时		
		物业服务相关信息梳理		及时		
效益指标	社会效益指标	企业履约意识		提升		
		业务水平		提升		
	可持续影响指标	长效管理机制		逐步健全		
满意度指	服务对象	居民满意度		提升		

	标	满意度指 标	企业营商环境	优化
--	---	-----------	--------	----

财政项目支出绩效目标申报表					
(2025 年度)					
项目名称	监督中心日常运作经费	项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会	实施单位	上海市物业管理事务中心		
计划开始日期	2025-01-01	计划完成日期	2025-12-31		
项目资金(元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	552,850.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	552,850.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目绩效目标	项目总目标		年度总体目标		
			秉承“便民、利民、为民”的服务宗旨,以房屋查险抢险、应急修理及对突发事件、防台防汛进行紧急抢修、快速处理和组织协调为首要任务,专门受理、处置居住房屋的急修问题。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效指标	产出指标	数量指标	应急中心业务培训人数	≤170.00(人)	
			房屋维修应急演练人数	≤380.00(人)	
			技能比武竞赛参赛队伍数	≤19.00(支)	
			应急中心标准化建设评估报告	=1.00(份)	
			房屋渗漏认定培训人次	≤120.00(人次)	
	质量指标	时效指标	维修办结率	≥99.00(%)	
			应急中心工作绩效提升	提升	
			工单办理处置及时	及时	
	效益指标	社会效益指标	市民知晓度	提升	
			回访满意率	≥90.00(%)	
可持续影响指标		相关应急预案	齐全		
		长效管理机制	健全		

财政项目支出绩效目标申报表					
(2025 年度)					
项目名称	热线服务保障经费	项目性质	其他经常性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会	实施单位	上海市物业管理事务中心		
计划开始日期	2025-01-01	计划完成日期	2025-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	10,389,300.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	10,389,300.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			为解决市民物业方面的疑问提供咨询服务; 为方便市民维修提供报修服务; 为化解物业矛盾提供投诉服务。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	电信坐席门数	≤201.00(门)	
			区呼叫中心工作人员业务培训人数	≤170.00(人)	
			年度分析报告	=1.00(份)	
			月度分析报告	=12.00(份)	
			物业服务热线年报	=1.00(份)	
			投诉处置率	≥95.00(%)	
		质量指标	962121 平台运行服务	365 天*24 小时	
			962121 电话接通率	≥95.00(%)	
			维修办结率	≥99.00(%)	
			先行联系率	=100.00(%)	
			呼叫中心工作绩效提升	提升	
		时效指标	962121 平台咨询回复及时率	=100.00(%)	
	投诉处置及时		及时		
	效益指标	社会效益指标	小区运行安全水平提升	提升	
			居住环境品质	提升	
			回访满意率	≥90.00(%)	
			市民知晓度	提升	
		可持续影响指标	相关应急预案	齐全	
长效管理机制			健全		
满意度指标	服务对象满意度指标	居民满意度	≥90.00(%)		