2021年度枣庄高新区物业管理费项目

成本效益分析报告

委托单位：枣庄高新区财政局

主管部门：枣庄高新区管委会

编制机构：华富鲁融（山东）工程技术咨询有限公司

评价时间：2022年11月

目录

摘 要 1

正 文 1

一、项目基本情况 1

（一）项目名称 1

（二）项目单位 1

（三）主管部门 1

（四）项目概况 2

（五）项目资金 6

（六）项目运行模式 7

二、分析方式和方法 8

( 一 )分析程序 8

( 二 )论证思路和方法 9

( 三 )分析方式 10

( 四 )分析方法 11

三、分析内容 12

（一）项目总体目标 12

（二）项目效益分析 13

（三）项目产出分析 14

（四）成本测算分析 19

（五）标准制定情况 24

（六）绩效目标情况 26

四、问题及建议 27

（一）存在的问题 27

（二）相关建议 28

五、附件 30

附件1：成本效益分析表 30

附件2：项目绩效目标表 32

附件3：成本定额标准 34

附件4：财政支出标准 35

附件5： 项目运行维护服务标准 36

# 摘 要

根据《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》提出的“逐步开展成本预算绩效管理”的战略部署，结合《山东省财政厅关于开展成本预算绩效管理的实施意见》（鲁财绩〔2022〕4号）任务要求，枣庄高新区财政局组织开展物业管理费项目成本效益分析。为财政资金安排提供决策依据，为项目成本控制做好基础。

本次成本效益分析确定了物业管理费成本定额标准，结合效益、质量指标对项目预算资金需求进行成本测算，对比以前年度资金投入金额348.91万元，项目可调整为313.11万元，可节约财政资金35.8万元。确定政府收费标准为5.93元/平方米·月。本次分析，明确了绩效评价标准、物业管理服务标准、成本定额标准、财政支出标准，实现了四标准的有效统一。

一、项目基本情况

（一）项目概况

枣庄高新技术产业开发区管理委员会办公楼实施物业管理以保障单位正常运转、提供基本服务。财政部于2001年颁布了《中央部门基本支出预算管理实行办法》（财预[2001]330号），将物业管理费列入部门日常公用经费定额项目中，此项措施有利于规范和加强各部门办公楼（区）物业管理费支出预算管理，保障办公楼（区）正常运转的资金需要。

2001年国办转发的《关于加强和改进中央国家机关办公用房管理意见》及其《实施细则》（国办发[2001]58号），提出由“国管局负责制定办公用房物业管理服务质量、相关费用参考标准和结算制度”。文件同时要求“承担办公用房物业管理的机关服务中心，应在三年内取得物业管理资质”。并逐步放开机关办公用房物业管理市场，三年后全面采用招投标方式选择物业管理公司，实现物业管理的专业化。

2001年，国管局、国家纪委制定了《关于中央国家机关办公楼（区）物业管理服务收费的指导意见》，将办公楼（区）物业管理服务收费纳入国家价格调控体系，同时为有效地推进办公楼（区）物业管理服务，提出“暂由国务院机关事务主管部门依据国家价格政策和市场供求变化情况，制定、公布办公楼物业管理服务项目收费的参考标准，指导机关办公楼使用人和物业管理单位协商确定物业管理服务收费标准”。

（二）项目预算

2019年物业管理费用项目预算安排536.4万元，实际支出325.63万元，预算执行率为60.71%。管理办公楼面积为26070平方米。

2020年物业管理费用项目预算安排461万元，实际支出365.88万元，预算执行率为79.37%。管理办公楼面积为26070平方米。

2021年物业管理项目预算安排404万元，实际支出348.91万元，预算执行率为86.36%。管理办公楼面积为26070平方米。

物业管理费用项目包括物业管理费、水电费、保洁、安保、维修费用（办公楼维修、电梯维修等），公车平台及其他交通费用等。

二、成本分析结果

（一）成本测算情况

通过对2019-2021年物业管理费用项目进行成本测算分析，明确物业管理费用支出标准，厘清保证基本服务标准应投入的人力和材料成本，明确成本内容、成本结构和历史成本水平，剔除无效和低效成本，算清必要和有效成本。评级组经测算得出结论见表2.1。

表2.1 物业费用成本明细表

 金额单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 一级科目 | 2021年 | 2020年 | 2019年 |
| 1 | 主营业务成本-人工成本 | 516640 | 505000 | 497360 |
| 1.1 | 其中：保安人员工资 | 320400 | 302400 | 298200 |
| 1.2 |  保洁人员工资 | 196240 | 202600 | 199160 |
| 1.3 |  其他劳务费 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 主营业务成本-材料成本 | 740434.51 | 676804.03 | 711856.5 |
| 2.1 | 其中：水费 | 47454.8 | 37034.08 | 36850.9 |
| 2.2 |  电费 | 692979.71 | 639769.95 | 675005.6 |
| 3 | 主营业务成本-维修费 | 403875.7 | 531454.99 | 460504.61 |
| 4 | 管理费用 | 388842.3 | 396515.39 | 208644.5 |
| 4.1 | 其中：办公费 | 189820.3 | 196557.13 | 56023 |
| 4.2 |  邮电费 | 156648 | 124765 | 107749 |
| 4.3 |  印刷费 | 42374 | 47371 | 44872.5 |
| 合计 | **2049792.51** | **2081952.15** | **1878365.61** |
| 下降率 | **14.13%** | **11.71%** | **-2.45%** |

（二）定额标准制定情况

按照上述分析，管委会大楼物业管理费成本主要包括保安、保洁、水费、电费、维修费、办公费、邮电费、印刷费等，各项成本控制定额详见下表。

表2.2 高新区管委会物业管理费成本定额标准情况

| 序号 | 具体支出内容 | 支出定额标准 |
| --- | --- | --- |
| **测算依据** | **测算标准** |
| 1 | 保安 | 实际支出情况，对其合理性判定 | 年度支出标准为307000元。保安人数定额人数为11人。 |
| 2 | 保洁 | 实际支出情况，对其合理性判定 | 年度支出标准为199333.33元。保洁人数核定人数为10人。 |
| 3 | 水费 | 山东省物价局、山东省住房和城乡建设厅[2015]119号文件、鲁价格一发[2015]30号文件，枣价费发[2003]174号文件、枣庄市物价局公开的现行水价 | 年度支出标准为40446.6元。用水标准建议采用每平方米每年1.55元，水价参考枣庄市物价局公开的现行水价确定。从2019-2021年看，按照枣庄市水费到户价格4.1元/立方米，采用月均用水量822.1立方米测算。 |
| 4 | 电费 | 《山东省发展和改革委员会关于继续降低一般工商业电价的通知》（鲁发改价[2019]510号）、枣庄市商业用户电价表 | 年度支出标准为669251.75元。用电标准建议采用每平方米每年25.67元，电价参考枣庄市物价局公开的现行电价确定。枣庄市工商平均电价为0.632元。月均用电量为88245.22千瓦时。 |
| 5 | 维修费 | 根据实际支出情况，参考《中央国家机关办公楼物业管理服务基本项目收费参考标准》 | 年度支出标准为465278.43元。维修费单位面积定额为17.85元/平方米·年。 |
| 6 | 办公费 | 根据实际支出情况 | 年度支出标准为147466.81元。 |
| 7 | 邮电费 | 根据实际支出情况 | 年度支出标准为129720.67元。 |
| 8 | 印刷费 | 根据实际支出情况 | 年度支出标准为44872.5。 |

（三）财政支出标准制定情况

按照上述分析，高新区物业管理费用项目各项成本控制支出标准见下表。

表2.3 区物业管理费用财政支出标准情况

| 序号 | 具体支出内容 | 财政支出标准（元） |
| --- | --- | --- |
| 1 | 保安 | 307000 |
| 2 | 保洁 | 199333.33 |
| 3 | 水费 | 40446.6 |
| 4 | 电费 | 669251.75 |
| 5 | 维修费 | 465278.43 |
| 6 | 办公费 | 147466.81元 |
| 7 | 邮电费 | 129720.67 |
| 8 | 印刷费 | 44872.5 |
| 物业管理费合计 | **1855903.28** |
| 政府收费标准 | 5.93元/平方米·月 |
| 9 | 公车平台服务费及交通费 | 1275180.27 |
| 总计 | **3131083.55** |

（四）服务标准制定情况

结合现行的《中央国家机关办公楼物业管理服务基本项目收费参考标准》及物业管理服务质量要求，梳理出与物业管理成本相关且可量化可考核的服务质量内容包括三大项，在此基础上建立物业管理项目的服务标准。具体情况见下表。

表2.4 区物业管理服务标准

| **主要工作** | **服务指标** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 保洁服务 | 室内保洁 | 室内、公共走廊、玻璃、扶手、门、窗、墙角保持明亮、洁净、墙壁无灰尘，无蜘蛛网，每天三保洁。 |
| 地面保洁 | 地面干净、整洁、无纸屑、灰尘、烟头、痰迹及明显污渍； |
| 卫生间保洁 | 卫生间随时清洁，面盆、小便斗、坐便器、隔断无水迹，无污垢，地面保持干爽，无异味，卫生间内外门保持洁净。 |
| 保安服务 | 办公楼安保 | 建立办公楼（区）传达、保安、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公区安全和正常工作环境。     |
| 严格验证、登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区），环境秩序良好；维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，做好安全防范和日常巡高工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件。 |
| 车辆管理 | 道路畅通，车辆停放有序。 |
| 维修服务 | 房屋日常养护维修 | 确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%，一般维修任务不超过24小时。 |
| 给排水设备运行维护 | 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通；及时发现并解决故障，零维修合格率100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。 |
| 供电设备管理维护 | 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零维修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好避雷设施。 |
| 电梯运行维护 | 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期进行维修保养；轿厢、井道保持清洁；因故障停梯，接到报修后维修人员应在20分钟内到达现场抢修，及时排除故障。 |
| 空调系统运行维护 | 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态；空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零维修合格率100%。 |

（五）绩效标准制定情况

根据物业管理服务预期达到得效益效果，建立该项目的绩效考核标准。在绩效标准制定的过程中主要采用定性与定量相结合的方式。具体情况见下表。

表2.5 区物业管理项目绩效目标表

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标值** |
| --- | --- | --- | --- |
| 成本指标 | 水电费成本 | 水费支出 | ≦4.045万元 |
| 电费支出 | ≦66.925万元 |
| 维修费费成本 | 维修费支出 | ≦46.53万元 |
| 保安服务成本 | 保安服务支出 | ≦30.7万元 |
| 保洁服务成本 | 社会用工费支出 | ≦51.48万元 |
| 管理费用成本 | 办公费支出 | ≦14.75万元 |
| 邮电费支出 | ≦12.97万元 |
| 印刷费支出 | ≦4.49万元 |
| 公车平台服务费及租车费成本 | 公车平台服务费及租车费支出 | ≦127.52万元 |
| 产出质量指标 | 数量指标 | 管理办公楼面积 | 26070平方米 |
| 保洁人数 | ≥10人 |
| 保安人数 | ≥11人 |
| 月均用电量 | ≦88245.22千瓦时 |
| 月均用水量 | ≦822.1立方米 |
| 质量指标 | 维修验收率 | 100% |
| 时效指标 | 维修维护及时率 | 100% |
| 效益效果指 | 社会效益指标 | 办公楼正常运转率 | 100% |
| 安全保障率 | 100% |
| 卫生环境提升程度 | 明显提升 |
| 办公效率提升程度 | 明显提升 |
| 经济效益指标 | 带动就业有效性 | 有效 |
| 可持续发展影响指标 | 服务质量监管体系健全性 | 一般 |
| 服务对象满意度指标 | 机关人员满意度 | ≥90% |
| 来访人员满意度 | ≥90% |

三、问题及建议

（一）存在的问题

1.项目缺乏成本控制意识，运行维护成本逐年递增，项目管理成本未进行有效控制

据统计，2019-2021年上级和市级拨付物业管理费用项目资金总量分别为：2021年度总资金为348.91万元，其中物业管理费用资金量为238.7万元，公车维护及其他交通费资金量为110.21万元；2020年年度总资金为365.88万元，其中物业管理费用资金量为235.81万元，公车维护及其他交通费资金量为130.07万元；2019年度总资金为325.63万元，其中物业管理费用资金量为183.35万元，公车维护及其他交通费资金量为142.28万元。公车平台维护及其他交通费用近三年费用呈下降趋势，主要因素受疫情影响，物业管理费用呈上涨趋势，主要原因是人员工资逐年增加，但根据项目组对单项成本分析过程中发现，2021年度水费较上一年度增长了28.14%，电费较上一年度增长了8.32%，维修费较上一年增长了2.2%。

2.经费保障难以规范，尚无相应收费标准，财政支付政策不明

机关单位在选择物业公司时往往采取竞价方式，结果低价中标方式，结果低价中标往往与高质量服务要求相背离。物业管理定价一般是物业公司，高新区管委会多轮会商决算，未对办公楼物业管理制定财政支付政策，对预算编制起不到很好的约束作用。

3.服务质量监管体系不健全

对于物业管理公司的具体运作，部门尚未制定监控标准、工作流程控制，以及运维考核标准，日常工作主要执行标准不统一， 尚未建立具有地方特色、与战略定位相适应的精细化运维与服务地方标准体系。

（二）相关建议

1.参考成本测算结果核定预算金额，并对定额结果适时调整。动态调整定额补贴标准。

建议在试行过程中，以保障物业管理水平为目的，同时从实际市场情况出发，以本次设定的各项成本测算依据为参考，结合物价变动等长期影响运行成本的因素，据实对该标准无法保障的支出进行测算和论证、向财政部门申请经费追加，并对现有支出标准进行调整，以动态调整优化财政补贴标准和规模。对于不包含在本次成本核定范围内的支出，即对于无法覆盖的部分，如必要基础设施新建、大中型维修、临时性支出等，建议根据年度计划，在节约财政资金的前提下，合理测算经费实际需求，根据实际需求单独申报预算，并对此进行可行性论证、事前评估及预算评审，由财政部门根据项目设立的必要性及轻重缓急统筹安排，以保障财政资金支出的经济性和效益性。

2.建立完善的服务运作体系

机关物业服务工作人员应从日常维护、安全应急、隐患排除、环境卫生、园林绿化等方面，都要有明确的管理目标和考核标准，这样才能真正达到“管理有序、分工合作、相互补充、携手并进、查缺补漏、持续改进”，有效提升服务的质量和管理效率，从而实现稳步提升、与时俱进的目标。

# 正 文

## 一、项目基本情况

（一）项目名称

枣庄高新技术产业管理委员会办公大楼物业管理费等项目。

（二）项目单位

高新区管委会党政综合办公室。

（三）主管部门

项目主管部门：高新区管委会党政综合办公室根据省、市相关文件要求，为进一步加强管委会保安、保洁服务质量，提升工作人员及前往管委会人员满意度，确定采取政府购买服务方式，通过举手表决方式购买枣庄市国安保安服务有限责任公司保安服务，购买枣庄高信物业管理有限公司保洁服务。具体组织架构详见图1-1。



图1-1 项目组织架构图

（四）项目概况

1.项目背景

枣庄高新技术产业开发区管理委员会办公楼实施物业管理以保障单位正常运转、提供基本服务。财政部于2001年颁布了《中央部门基本支出预算管理实行办法》（财预[2001]330号），将物业管理费列入部门日常公用经费定额项目中，此项措施有利于规范和加强各部门办公楼（区）物业管理费支出预算管理，保障办公楼（区）正常运转的资金需要。

2001年国办转发的《关于加强和改进中央国家机关办公用房管理意见》及其《实施细则》（国办发[2001]58号），提出由“国管局负责制定办公用房物业管理服务质量、相关费用参考标准和结算制度”。文件同时要求“承担办公用房物业管理的机关服务中心，应在三年内取得物业管理资质”。并逐步放开机关办公用房物业管理市场，三年后全面采用招投标方式选择物业管理公司，实现物业管理的专业化。

2001年，国管局、国家纪委制定了《关于中央国家机关办公楼（区）物业管理服务收费的指导意见》，将办公楼（区）物业管理服务收费纳入国家价格调控体系，同时为有效地推进办公楼（区）物业管理服务，提出“暂由国务院机关事务主管部门依据国家价格政策和市场供求变化情况，制定、公布办公楼物业管理服务项目收费的参考标准，指导机关办公楼使用人和物业管理单位协商确定物业管理服务收费标准”。

2.项目主要内容

（1）维修维护

①房屋日常养护维修

房屋日常养护维修是指物业管理单位为保持办公楼（区）房屋原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等房屋维护管理工作。

服务内容：办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护维修。

②给排水设备运行维护

给排水设备运行维护是指为保证办公楼（区）给排水设备、设施的正常运行使用所进行的日常养护维修。

服务内容：对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

③供电设备管理维护

供电设备管理维护是指为保证办公楼（区）供电系统正常运行对供电设备的日常管理和养护维修。

服务内容：对办公楼（区）供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

  ④电梯运行维护

电梯运行维护是指为保证办公楼（区）电梯设备正常使用所进行的日常运行管理和维修养护。

服务内容：电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修。

⑤空调系统运行维护

空调系统运行维护是指为保证办公楼（区）集中空调系统正常运行所进行的日常管理和养护维修。

服务内容；集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修。

（2）环境卫生管理

 环境卫生管理是指对办公楼（区）公共部位及道路等公共场地的日常清洁保养。

 服务内容：办公楼、公共走廊、楼梯间、地面、玻璃、扶手等，卫生间、门厅 、院内外环境卫生；楼内大厅、走廊、过道、楼梯间、楼梯及扶手的日常保洁；大会议室的定期不定期保洁；公共门窗玻璃随时保洁（大厅及门厅、楼梯间及走廊、卫生间的门、窗），领导办公室玻璃、会议室等公共区域玻璃每三个月保洁一次；楼前大厅、平台、坡道、室外台阶、扶手的保洁；广场、道路及绿地每天保洁两次（不包括绿地及花木的维护管理）；食堂玻璃每三个月保洁一次，楼上3个单间和卫生间除每星期打扫一次后，不定期由甲方通知保洁员保洁；领导办公室约10间，每天打扫一次；日常垃圾清运；活动中心办公室的日常清理；装修垃圾的清运。

（3）传达、保安、秩序管理

传达、保安、秩序管理是指为保证办公楼（区）安全和正常工作秩序对来人来访登记、查验，防止盗窃、破坏及意外事故，办公区车辆、道路及环境秩序管理等。

服务内容：办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记等；防盗、防火报警监控设备运行管理，门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，治安及其它突发事件处理等；道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。

（4）办公大楼水电管理

机关单位大楼商业用水、用电。

（5）其他项目

公共平台服务费及租车费。

3.项目绩效目标

总体目标：保障办公大楼物业服务，包括办公楼的日常管理、维修维护、绿化养护、卫生保洁、公共秩序维持、安全防范协助、房屋日常维修维护、排水设施运行维护、供电设备管理维护、电梯运行维护、空调系统维修维护等各项服务质量达标，提升工作人员及办理业务人员满意。

年度目标：月均用电量≦100000千瓦时，月均用水量≦1500吨，保洁人数达到12人，月保洁次数≧30次，安保人数达到11人，管理办公楼面积达到26070平方米，保障维修维护及时，卫生保洁及时，办公楼的穿搭、保安、治理管理等级为优，物业管理人员服务质量为优，水费、电费、电话网络费、邮电费≦140万元，办公楼维修费≦35万元，消防设施≦14万元，公共平台服务费及租车费≦135万元，办公耗材费用≦15万元，物业管理费（含保安、保洁等各项服务费），机关节能（含机关节能培训、宣传、公益活动组织及更换节能设备费用）≦10万元，办公效率有效提升，保障办公区域安全稳定，办公场所清洁、舒适，保障办公电梯等各项基础设施正常运转，保障机关工作人员对物业管理工作满意。

### （五）项目资金

2019年物业管理费用项目预算安排536.4万元，实际支出325.63万元，预算执行率为60.71%。管理办公楼面积为26070平方米。

2020年物业管理费用项目预算安排461万元，实际支出365.88万元，预算执行率为79.37%。管理办公楼面积为26070平方米。

2021年物业管理项目预算安排404万元，实际支出348.91万元，预算执行率为86.36%。管理办公楼面积为26070平方米。

物业管理费用项目包括物业管理费、水电费、保洁、安保、维修费用（办公楼维修、电梯维修等），公车平台及其他交通费用等，各部分2019-2021年预算投入支出详见表1.1。

表 1.1： 2019 年-2021 年物业管理费用项目预算执行情况

金额单位： 元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 2021年费用 | 2020年费用 | 2019年费用 |
| 1 | 办公费 | 189820.3 | 224379.39 | 56023 |
| 2 | 邮电费 | 156648 | 124765 | 107749 |
| 3 | 印刷费 | 42374 | 47371 | - |
| 4 | 水费 | 47454.8 | 37034.08 | 36850.9 |
| 5 | 电费 | 692979.71 | 639769.95 | 675005.6 |
| 6 | 安保 | 293800 | 302400 | 298200 |
| 7 | 保洁 | 196240 | 202600 | 199160 |
|  | 其他劳务 | 59052 | 158082.71 | 52733.29 |
| 8 | 维修费 | 708633.7 | 621702.9 | 407771.32 |
| 9 | 公车运行维护费 | 960000 | 943451.78 | 962743.4 |
| 10 | 其他交通费用 | 142092.57 | 357223.85 | 460029.2 |
| 合计 | **3489095.08** | **3658780.66** | **3256265.71** |

### （六）项目运行模式

物业管理费用项目由高新区党政综合办公室牵头组织实施，2019年-2021年，通过组织召开询价会议，参会成员为党政综合办公室全体班子成员，与参会的物业公司洽谈情况，经过会议商讨研究，举手表决确定服务公司。具体流程见图1-2。

图1-2 项目运行模式图

## 二、分析方式和方法

( 一 )分析程序

本次成本预算绩效分析工作分为准备、实施、分析总结三个 阶段开展，工作程序详见图2-1。



图2-1 成本效益分析工作程序图

( 二 )论证思路和方法

根据核成本、评绩效、出定额、调机制、促管理的分析重点，工作组对该项目成本预算绩效情况进行了充分论证，论证思路详见图2-2。



图2-2 成本效益分析思路图

（三）分析方式

成本效益分析的方式包括查阅资料、抽样调研、数据采集、对比分析、专家咨询与论证等。

1.查阅资料

为了解项目情况，工作组向项目单位收集项目立项背景、实施程序、资金投入、过程管理、效果实现等方面的资料。同时，通过网络查阅、专家咨询等多种途径，查阅了国家、山东省、枣庄市的相关政策要求及行业标准，以及其他省市的相关做法。

2.抽样调研

基于对项目内容的初步了解及分析投入产出效益的工作要求，工作组设计了《物业管理费用项目成本效益分析工作数据采集表》，并对项目主管部门及运营公司开展现场调研工作，了解物业管理工作业务流程、成本构成、会计核算方法、历年资金支出情况、项目开展情况、项目实施效益等内容，并结合信息采集表内容进行沟通，通过剔除不合理内容， 添加更有效信息的方式对信息采集表进行修正、丰富和完善。

3.数据采集

工作组将修正后的信息采集表下发相关单位填写，收集物业管理运营费的成本构成、工作量、测算标准等情况。

4.对比分析

基于所收集的维护成本等基础信息，结合行业标准、市场行情、专家经验等信息，对项目现行标准及成本投入合理性进行综合分析。

5.专家咨询与论证

工作组通过电话、邮件、会议等多种方式与相关专家探讨项目情况，并组织召开专家论证会，对初步分析成果进行研讨论证。专家情况见表2.1。

表 2.1： 专家组情况表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **专家单位** | **职称** | **专家类型** |
| 杨峰 | 山东财经大学 | 高级会计师 | 财务专家 |
| 邵长波 | 山东商业职业技术学院 | 高级会计师 | 业务专家 |
| 张波 | 山东大学 | 高级工程师 | 专家组长 |

( 四 )分析方法

1.成本效益分析法。成本效益分析是通过比较项目的全部成本和效益来分析项目价值的一种方法。该方法主要是结合预算支出确定的绩效目标，提出若干实现该目标的方案，运用一定的技术方法，计算出每种方案的成本和收益。通过比较方法，选择最小成本取得最大效益的实施方案。

2.作业成本法。作业成本法是成本计算与成本管理的有机结合。作业成本计算法基于资源耗用的因果关系进行成本分配：根据作业活动耗用资源的情况，将资源耗费分配给作业；再依照成本对象消耗作业的情况，把作业成本分配给成本对象。

3.最低成本法。是指对预期效益不易计量的项目，通过综合分析测算其最低实施成本，对项目进行分析。

4.净现值法。是指利用净现金效益量的总现值与净现金投资量算出净现值，然后根据净现值的大小来分析项目是否可行。净现值越大，项目方案越好。

5.比较法。是指通过对绩效目标与预期实施效果、历史情况、不同部门和地区同类预算支出（项目）安排做比较，对项目进行分析。

6.因素分析法。是指通过综合分析影响项目绩效目标实现、实施效果的内外因素，对项目进行分析。

7.公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等方式，对项目进行分析。

8.其他科学合理的分析方法。

## 三、分析内容

（一）项目总体目标

成本效益分析重点围绕“投入成本、产出质量、效益效果”三个维度展开，通过对物业管理费用项目进行成本效益分析，提高财政重点项目成本绩效管理透明度，持续提升财政资金使用效果，逐步探索物业管理各事项全成本分析模式，明确物业管理费用支出标准，厘清保证基本服务标准应投入的人力和材料成本，明确成本内容、成本结构和历史成本水平，剔除无效和低效成本，算清必要和有效成本，压降项目成本，并根据服务标准确定物业管理经费预算的依据，对政府核定经费、支出内容具有重要的参考作用。物业管理费用成本分析，对于体现政府指导职能、加强行业管理具有积极意义。

（二）项目效益分析

1.社会效益

物业管理能够促使办公楼长久保持良好地运行状态，并且能够提升政府机关的经营价值。为单位提供安全，整洁的工作环境，这样有利于建设文明社会。

物业管理建立新型的文化，为单位和外部交往创造良好的条件，有效维持机关单位经营发展，这样能够最大限度地提升机关单位的办公效率，建立良好的经营秩序。

2.经济效益

物业管理能够全面满足市场化经济的各项特征,该种管理方式能够创新和改善传统的管理制度,在市场经济体制下进行各项生产活动,全面根据市场化原则进行竞争。物业管理能够为企业建立良好的发展模式,并且能够按照自身服务效果占据市场份额。

3.可持续性

整洁舒适性。通过加强环境整洁力度，有效维护办公楼宇的公共卫生环境，有效促进职工身心健康发展。

安全管理性。通过巡逻执勤制度等进行安全管控,避免出现偷盗事件，安全感有效提升，能够全身心投入工作当中，从根本上推动了文明发展。

服务质量监督管理体系健全性。管委会定期对保洁、安保服务进行监督考核，保障卫生环境、安全办公长期有效运行。

4.周边群众满意度

为进一步了解物业管理的实施效益，在调研过程中进行了无记名问卷调查。根据调查问卷回收情况，整体满意度良好。物业管理满意度调查见表3.1。

表 3.1： 物业管理满意度调查情况表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 调查内容 | 非常满意 | 比例 | 满意 | 比例 | 一般 | 比例 | 不满意 | 比例 |
| 对治安管理的满意情况 | 85 | 85.00% | 7 | 7.00% | 8 | 8.00% | 0 | 0.00% |
| 对保洁效果满意情况 | 92 | 92.00% | 5 | 5.00% | 3 | 3.00% | 0 | 0.00% |
| 对设施维修的满意情况 | 94 | 94.00% | 6 | 6.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 对各项管理的满意情况 | 91 | 91.0% | 9 | 9.0% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |

（三）项目产出分析

1.产出数量指标

物业管理主要包括管委物业大楼物业管理费、水费、电费、保安、保洁、安保、办公楼维修、电梯维修等，管委会大楼物业管理事项，根据项目单位提供的数据资料，2019-2021年主要产出情况详见表3.2。

表 3.2： 2019 年-2021年物业管理情况产出表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 数量指标 | 2019 年 | 2020 年 | 2021 年 |
| 管理办公楼面积 | 26070平方米 | 26070平方米 | 26070平方米 |
| 月均用电量 | 100000千瓦时 | 100000千瓦时 | 100000千瓦时 |
| 月均用水量 | 1500吨 | 1500吨 | 1500吨 |
| 保洁人员数 | 12人 | 12人 | 12人 |
| 安保人员数 | 11人 | 11人 | 11人 |
| 月保洁次数 | 30次 | 30次 | 30次 |

2.产出质量标准

（1）维修维护

①房屋日常养护维修

服务标准：确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%，一般维修任务不超过24小时。

②给排水设备运行维护

服务标准：加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通；及时发现并解决故障，零维修合格率100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。

③供电设备管理维护

服务标准：对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零维修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好避雷设施。

  ④电梯运行维护

服务标准：建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期进行维修保养；轿厢、井道保持清洁；因故障停梯，接到报修后维修人员应在20分钟内到达现场抢修，及时排除故障。

⑤空调系统运行维护

服务标准：建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态；空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零维修合格率100%。

（2）环境卫生管理

 服务标准：室内、公共走廊、玻璃、扶手、门、窗、墙角保持明亮、洁净、墙壁无灰尘，无蜘蛛网，每天三保洁。地面干净、整洁、无纸屑、灰尘、烟头、痰迹及明显污渍；卫生间随时清洁，面盆、小便斗、坐便器、隔断无水迹，无污垢，地面保持干爽，无异味，卫生间内外门保持洁净；卫生间纸篓、茶叶随有随清理，无异味；卫生间放置卫生球；楼道、走廊、卫生间及公用痰盂每天集中清扫先刷不少于两次，并在每个工作日的上午和下午.上班前完成；环境每天一次大型清扫，保持区域内无纸屑、瓜皮、树叶，对临时丢弃的暖纸、杂物等，随发现随清理；各会议室除每天进行日常保洁后。每次会前会后全面清理；办公室的门、墙角保持明亮、洁净，地面干净、整洁、无纸屑、灰尘、烟头、痰迹及明显污迹;垃圾桶及时清理，外表保持光洁，地面无污迹；配备长期保洁员: 10人；日常保洁程序和作息时间: 8: 30前领导办公室全面无死角保洁完毕8:30- -9:00全区域清扫，包括环境、办公楼走廊、楼梯、公共卫生间等。9:30--11:30 各保洁区域动态清扫，随脏随清清除茶叶筐的垃圾，定期擦抹玻璃。11:30--13:30 休息13:30--15:00第二次保洁15:00--16:00各保洁区域动态清扫，随脏随清，清除茶叶筐的垃圾定期擦抹玻璃。16:00--17:00 第三次保洁。

1. 传达、保安、秩序管理

服务标准：建立办公楼（区）传达、保安、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公区安全和正常工作环境；严格验证、登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区），环境秩序良好；维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，做好安全防范和日常巡高工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件；道路畅通，车辆停放有序。

3.产出成本分析

（1）成本投入总量

通过查阅高新区管委会物业管理费项目明细账，2019年物业管理费项目实际支出325.63万元，2020年物业管理费项目实际支出365.88万元，2021年物业管理费用项目实际支出348.91万元。具体投入情况详见表3.3。

表 3.3：2019年-2021年全年物业管理成本投入情况表 单位：万元

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 2019 年 | 2020 年 | 2021 年 |
| 物业管理费 | 325.63 | 365.88 | 348.91 |

（2）各要素成本投入情况

根据高新区管委会提供的2019-2021年部门明细账，经过评价组对明细账进行分析整理归类，具体各项费用明细详见表3.4。

表3.4： 2019 年-2021 年物业管理费用各要素成本投入情况

金额单位： 元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 2021年费用 | 2020年费用 | 2019年费用 |
| 1 | 办公费 | 189820.3 | 224379.39 | 56023 |
| 2 | 邮电费 | 156648 | 124765 | 107749 |
| 3 | 印刷费 | 42374 | 47371 | - |
| 4 | 水费 | 47454.8 | 37034.08 | 36850.9 |
| 5 | 电费 | 692979.71 | 639769.95 | 675005.6 |
| 6 | 安保 | 293800 | 302400 | 298200 |
| 7 | 保洁 | 196240 | 202600 | 199160 |
| 8 | 其他劳务 | 59052 | 158082.71 | 52733.29 |
| 9 | 维修费 | 708633.7 | 621702.9 | 407771.32 |
| 10 | 公车运行维护费 | 960000 | 943451.78 | 962743.4 |
| 11 | 其他交通费用 | 142092.57 | 357223.85 | 460029.2 |
| 合计 | **3489095.08** | **3658780.66** | **3256265.71** |

图3-1 2019-2021年分项成本变动情况图

（四）成本测算分析

1.物业管理费成本构成

根据国家《物业服务收费管理办法》，物业服务采用包干制的，物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润。实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务资金包括物业服务支出和物业管理企业的酬金。物业服务成本和物业服务支出一般包括以下部分：

（1）物业管理人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

（2）物业公用部分、共用设施设备的日常运行、维护费用；

（3）物业管理区域清洁卫生费用；

（4）物业管理趋于绿化养护费用；

（5）物业管理区域秩序维护费用；

（6）办公费用；

（7）物业管理企业固定资产折旧；

（8）物业公用部位、公用设施设备及公众责任保险费用；

（9）经业主同意的其他费用。物业共用部位、共用设施的大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务支出和物业服务成本。

根据部门提供的明细账对物业管理成本进行重新分类，将保洁、保安人员工资分类至主营业务成本-人工成本中，将公用水电费归类至主营业务员成本-材料成本中，将维修维护费归类至主营业务成本-维修费中，将办公费、邮电费、印刷费归类至管理费中，具体情况详见表3.5。

表3.5 物业费用成本明细表

 金额单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 一级科目 | 2021年 | 2020年 | 2019年 |
| 1 | 主营业务成本-人工成本 | 549092 | 591299.62 | 497360 |
| 1.1 | 其中：保安人员工资 | 293800 | 302400 | 298200 |
| 1.2 |  保洁人员工资 | 196240 | 202600 | 199160 |
| 1.3 |  其他劳务费 | 59052 | 86299.62 | - |
| 2 | 主营业务成本-材料成本 | 740434.51 | 676804.03 | 711856.5 |
| 2.1 | 其中：水费 | 47454.8 | 37034.08 | 36850.9 |
| 2.2 |  电费 | 692979.71 | 639769.95 | 675005.6 |
| 3 | 主营业务成本-维修费 | 708633.7 | 693485.99 | 460504.61 |
| 4 | 管理费用 | 388842.3 | 396515.39 | 163772 |
| 4.1 | 其中：办公费 | 189820.3 | 224379.39 | 56023 |
| 4.2 |  邮电费 | 156648 | 124765 | 107749 |
| 4.3 |  印刷费 | 42374 | 47371 | - |
| 合计 | **2387002.51** | **2358105.03** | **1833493.11** |

2.分项成本分析

根据国家《物业服务收费管理办法》，成本界定范围，逐项分析成本具体构成，并对其合理性进行分析。

（1）主营业务成本-人工成本

①保安人员工资

高新区管委会办公大楼，2019-2021年近三年安保人员平均人数为11人，根据高新区管委会与枣庄市国安保安服务有限公司签订服务协议，2021年合同金额为320400元（实际支付293800元，12月份保安服务费未支付），2020年实际支付302400元，2019年实际支付298200元。2020年较2019年增长1.41%，2021年较2020年增长5.95%。年度支出不超过近三年平均金额为307000元。

②保洁人员工资

高新区管委会办公大楼，2019-2021年近三年保洁人员平均人数为10人，根据高新区管委会与枣庄高信物业管理有限公司签订的协议，2021年实际支出196240元，2020实际支出202600元，2019年实际支出199160元。2020年较2019年增长1.73%，2021年较2020年下降3.14%。年度支出建议不超过近三年平均金额为199333.33元。

③其他劳务费

2021年其他劳务费为59052元，2020年其他劳务费为86299.62元。根据现场调研2020-2021年度其他劳务费发生额不属于物业管理费范畴。

（2）主营业务成本-材料成本

①水费

根据山东省物价局、山东省住房和城乡建设厅[2015]119号文件、鲁价格一发[2015]30号文件，枣价费发[2003]174号文件，非居民用水执行价格实行普通类综合水价为4.1元/立方米。根据2019-2021年近三年水费平均金额为40446.6元，年度支出建议不超过2019-2021年均值。月均用水量为822.1立方米。

②电费

根据《山东省发展和改革委员会关于继续降低一般工商业电价的通知》（鲁发改价[2019]510号），枣庄市工商业用电两部电闸，用电量在220千伏以上的，尖峰电价0.9014元，高峰电价0.7988元，平段电价0.5422元，低估电价0.2857，平均电价为0.632元。根据测算近三年平均电费金额为669251.75元，年度支出建议不超过2019-2021年三年均值。月均用电量为88245.22千瓦时。

（3）主营业务成本-维修费

2021年度维修维护费合计708633.7元，其中大修费（高清电视会议系统第二控制中心尾款、管委大楼消防设施更换及维修费用）为304738万元，不应属于日常零星维修费、电梯维修维护费等日常维修费中。2020年度维修费合计693485.99元，其中大修费（办公室修缮、车库翻新改造费）为162031元，不应属于日常零星维修费、电梯维修维护费等日常维修费中。2019年维修费合计460504.61元，未发生大修费等。对2019年-2021年成本进行重新测算，详见表3.6。根据测算近三年维修费平均金额为465278.43元，年度支出建议不超过2019-2021年三年均值。

表3.6 物业费用成本-维修费明细表

 金额单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 一级科目 | 2021年 | 2020年 | 2019年 |
| 1 | 主营业务成本-维修费 | 708633.7 | 693485.99 | 460504.61 |
| 2 | 非范畴内费用 | 304738 | 162031 | 0 |
| 3 | 测算后维修费明细 | 403875.7 | 531454.99 | 460504.61 |

（4）管理费用

办公费、邮电费、印刷费根据2019-2021年三年实际发生额进行测算，2020年度办公费中有27822.26元不合理，不属于办公费范畴，其他年度的其他费均合理。因此，办公费2019-2021年三年平均值为147466.81元，邮电费2019-2021年三年平均值为129720.67元，由于2019年印刷费未计入账目中，因此该年度不作为参考，印刷费2020-2021年平均值为44872.5元。

3.成本测算结果

综上所述，根据上述分项成本逐项分析，将不合理成本剔除，未计入成本将其重新计入，经调整后2019-2020年成本明细重列，详见表3.7。

表3.7 物业费用成本明细表

 金额单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 一级科目 | 2021年 | 2020年 | 2019年 |
| 1 | 主营业务成本-人工成本 | 516640 | 505000 | 497360 |
| 1.1 | 其中：保安人员工资 | 320400 | 302400 | 298200 |
| 1.2 |  保洁人员工资 | 196240 | 202600 | 199160 |
| 1.3 |  其他劳务费 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 主营业务成本-材料成本 | 740434.51 | 676804.03 | 711856.5 |
| 2.1 | 其中：水费 | 47454.8 | 37034.08 | 36850.9 |
| 2.2 |  电费 | 692979.71 | 639769.95 | 675005.6 |
| 3 | 主营业务成本-维修费 | 403875.7 | 531454.99 | 460504.61 |
| 4 | 管理费用 | 388842.3 | 396515.39 | 208644.5 |
| 4.1 | 其中：办公费 | 189820.3 | 196557.13 | 56023 |
| 4.2 |  邮电费 | 156648 | 124765 | 107749 |
| 4.3 |  印刷费 | 42374 | 47371 | 44872.5 |
| 合计 | **2049792.51** | **2081952.15** | **1878365.61** |
| 下降率 | **14.13%** | **11.71%** | **-2.45%** |

（五）标准制定情况

1.定额标准制定情况

按照上述分析，管委会大楼物业管理费成本主要包括保安、保洁、水费、电费、维修费、办公费、邮电费、印刷费等，各项成本控制定额详见下表。

表3.8 高新区管委会物业管理费成本定额标准情况

| 序号 | 具体支出内容 | 支出定额标准 |
| --- | --- | --- |
| **测算依据** | **测算标准** |
| 1 | 保安 | 实际支出情况，对其合理性判定 | 年度支出标准为307000元。保安人数定额人数为11人。 |
| 2 | 保洁 | 实际支出情况，对其合理性判定 | 年度支出标准为199333.33元。保洁人数核定人数为10人。 |
| 3 | 水费 | 山东省物价局、山东省住房和城乡建设厅[2015]119号文件、鲁价格一发[2015]30号文件，枣价费发[2003]174号文件、枣庄市物价局公开的现行水价 | 年度支出标准为40446.6元。用水标准建议采用每平方米每年1.55元，水价参考枣庄市物价局公开的现行水价确定。从2019-2021年看，按照枣庄市水费到户价格4.1元/立方米，采用月均用水量822.1立方米测算。 |
| 4 | 电费 | 《山东省发展和改革委员会关于继续降低一般工商业电价的通知》（鲁发改价[2019]510号）、枣庄市商业用户电价表 | 年度支出标准为669251.75元。用电标准建议采用每平方米每年25.67元，电价参考枣庄市物价局公开的现行电价确定。枣庄市工商平均电价为0.632元。月均用电量为88245.22千瓦时。 |
| 5 | 维修费 | 根据实际支出情况，参考《中央国家机关办公楼物业管理服务基本项目收费参考标准》 | 年度支出标准为465278.43元。维修费单位面积定额为17.85元/平方米·年。 |
| 6 | 办公费 | 根据实际支出情况 | 年度支出标准为147466.81元。 |
| 7 | 邮电费 | 根据实际支出情况 | 年度支出标准为129720.67元。 |
| 8 | 印刷费 | 根据实际支出情况 | 年度支出标准为44872.5元。 |
| 9 | 公车平台服务费及其他交通费 | 根据实际支出情况 | 年度支出标准为1275180.27元。 |

2.财政支出标准

按照上述分析，高新区物业管理费用项目各项成本控制支出标准见下表。

表3.9 区物业管理费用财政支出标准情况

| 序号 | 具体支出内容 | 财政支出标准（元） |
| --- | --- | --- |
| 1 | 保安 | 307000 |
| 2 | 保洁 | 199333.33 |
| 3 | 水费 | 40446.6 |
| 4 | 电费 | 669251.75 |
| 5 | 维修费 | 465278.43 |
| 6 | 办公费 | 147466.81元 |
| 7 | 邮电费 | 129720.67 |
| 8 | 印刷费 | 44872.5 |
| 物业管理费合计 | **1855903.28** |
| 政府收费标准 | 5.93元/平方米·月 |
| 9 | 公车平台服务费及交通费 | 1275180.27 |
| 总计 | **3131083.55** |

## （六）绩效目标情况

2021年度高新区管委会物业管理费项目按照要求完成物业管理的各项指标。

表3.9 项目绩效目标申报表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标 | 完成情况 | 计量单位 |
| 1 | 项目产出 | 数量指标 | 月均用电量 | 100000 | 100000 | 千瓦时 |
| 2 | 月均用水量 | 1500 | 1500 | 吨 |
| 3 | 保洁人员数 | 12 | 12 | 人 |
| 4 | 保安人员数 | 11 | 11 | 人 |
| 5 | 管理办公楼面积 | 26070 | 26070 | 平方米 |
| 6 | 质量指标 | 物业服务质量标准 | 优 | 优 |  |
| 7 | 维修验收合格率 | 100% | 100% | % |
| 8 | 时效指标 | 维修维护及时率 | 100% | 100% |  |
| 9 | 保洁及时率 | 100% | 100% |  |
| 10 | 成本指标 | 水电费，邮电费 | 140 | 93.95 | 万元 |
| 11 | 维修费 | 35 | 40.4 | 万元 |
| 12 | 消防设施 | 14 | 14 | 万元 |
| 13 | 公车平台及租车费 | 135 | 110.21 | 万元 |
| 14 | 物业管理费 | 55 | 54.91 | 万元 |
| 15 | 办公费 | 15 | 17.23 | 万元 |
| 16 | 机关节能 | 10 | 10 | 万元 |
| 17 | 项目效益 | 社会效益 | 安全稳定程度 | 明显 | 明显 |  |
| 18 | 办公环境改善程度 | 明显 | 明显 |  |
| 19 | 电梯运转有效性 | 有效 | 有效 |  |
| 20 | 经济效益 | 带动就业有效性 | 有效 | 有效 |  |
| 21 | 可持续影响 | 管理体系健全性 | 健全 | 健全 |  |
| 22 | 满意度 | 单位人员满意度 | ≧90% | 95% | % |
| 23 | 来访人员满意度 | ≧90% | 95% | % |

# 四、问题及建议

（一）存在的问题

1.项目缺乏成本控制意识，运行维护成本逐年递增，项目管理成本未进行有效控制

据统计，2019-2021年上级和市级拨付物业管理费用项目资金总量分别为：2021年度总资金为348.91万元，其中物业管理费用资金量为238.7万元，公车维护及其他交通费资金量为110.21万元；2020年年度总资金为365.88万元，其中物业管理费用资金量为235.81万元，公车维护及其他交通费资金量为130.07万元；2019年度总资金为325.63万元，其中物业管理费用资金量为183.35万元，公车维护及其他交通费资金量为142.28万元。公车平台维护及其他交通费用近三年费用呈下降趋势，主要因素受疫情影响，物业管理费用呈上涨趋势，主要原因是人员工资逐年增加，但根据项目组对单项成本分析过程中发现，2021年度水费较上一年度增长了28.14%，电费较上一年度增长了8.32%，维修费较上一年增长了2.2%。

2.经费保障难以规范，尚无相应收费标准，财政支付政策不明

机关单位在选择物业公司时往往采取竞价方式，结果低价中标方式，结果低价中标往往与高质量服务要求相背离。物业管理定价一般是物业公司，高新区管委会多轮会商决算，未对办公楼物业管理制定财政支付政策，对预算编制起不到很好的约束作用。

3.服务质量监管体系不健全

对于物业管理公司的具体运作，部门尚未制定监控标准、工作流程控制，以及运维考核标准，日常工作主要执行标准不统一， 尚未建立具有地方特色、与战略定位相适应的精细化运维与服务地方标准体系。

（二）相关建议

1.参考成本测算结果核定预算金额，并对定额结果适时调整。动态调整定额补贴标准。

建议在试行过程中，以保障物业管理水平为目的，同时从实际市场情况出发，以本次设定的各项成本测算依据为参考，结合物价变动等长期影响运行成本的因素，据实对该标准无法保障的支出进行测算和论证、向财政部门申请经费追加，并对现有支出标准进行调整，以动态调整优化财政补贴标准和规模。对于不包含在本次成本核定范围内的支出，即对于无法覆盖的部分，如必要基础设施新建、大中型维修、临时性支出等，建议根据年度计划，在节约财政资金的前提下，合理测算经费实际需求，根据实际需求单独申报预算，并对此进行可行性论证、事前评估及预算评审，由财政部门根据项目设立的必要性及轻重缓急统筹安排，以保障财政资金支出的经济性和效益性。

2.建立完善的服务运作体系

机关物业服务工作人员应从日常维护、安全应急、隐患排除、环境卫生、园林绿化等方面，都要有明确的管理目标和考核标准，这样才能真正达到“管理有序、分工合作、相互补充、携手并进、查缺补漏、持续改进”，有效提升服务的质量和管理效率，从而实现稳步提升、与时俱进的目标。

#

# 五、附件

附件1：成本效益分析表

附件2：项目绩效目标表

附件3：成本定额标准

附件4：财政支出标准

附件5：项目运行维护服务标准

## 附件1：成本效益分析表

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标值** |
| --- | --- | --- | --- |
| 成本指标 | 水电费成本 | 水费支出 | ≦4.045万元 |
| 电费支出 | ≦66.925万元 |
| 维修费费成本 | 维修费支出 | ≦46.53万元 |
| 保安服务成本 | 保安服务支出 | ≦30.7万元 |
| 保洁服务成本 | 社会用工费支出 | ≦51.48万元 |
| 管理费用成本 | 办公费支出 | ≦14.75万元 |
| 邮电费支出 | ≦12.97万元 |
| 印刷费支出 | ≦4.49万元 |
| 公车平台服务费及租车费成本 | 公车平台服务费及租车费支出 | ≦127.52万元 |
| 产出质量指标 | 数量指标 | 管理办公楼面积 | 26070平方米 |
| 保洁人数 | ≥10人 |
| 保安人数 | ≥11人 |
| 月均用电量 | ≦88245.22千瓦时 |
| 月均用水量 | ≦822.1立方米 |
| 质量指标 | 维修验收率 | 100% |
| 时效指标 | 维修维护及时率 | 100% |
| 效益效果指 | 社会效益指标 | 办公楼正常运转率 | 100% |
| 安全保障率 | 100% |
| 卫生环境提升程度 | 明显提升 |
| 办公效率提升程度 | 明显提升 |
| 经济效益指标 | 带动就业有效性 | 有效 |
| 可持续发展影响指标 | 服务质量监管体系健全性 | 一般 |
| 服务对象满意度指标 | 机关人员满意度 | ≥90% |
| 来访人员满意度 | ≥90% |

附件2：项目绩效目标表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标 | 完成情况 | 计量单位 |
| 1 | 项目产出 | 数量指标 | 月均用电量 | 100000 | 100000 | 千瓦时 |
| 2 | 月均用水量 | 1500 | 1500 | 吨 |
| 3 | 保洁人员数 | 12 | 12 | 人 |
| 4 | 保安人员数 | 11 | 11 | 人 |
| 5 | 管理办公楼面积 | 26070 | 26070 | 平方米 |
| 6 | 质量指标 | 物业服务质量标准 | 优 | 优 |  |
| 7 | 维修验收合格率 | 100% | 100% | % |
| 8 | 时效指标 | 维修维护及时率 | 100% | 100% |  |
| 9 | 保洁及时率 | 100% | 100% |  |
| 10 | 成本指标 | 水电费，邮电费 | 140 | 93.95 | 万元 |
| 11 | 维修费 | 35 | 40.4 | 万元 |
| 12 | 消防设施 | 14 | 14 | 万元 |
| 13 | 公车平台及租车费 | 135 | 110.21 | 万元 |
| 14 | 物业管理费 | 55 | 54.91 | 万元 |
| 15 | 办公费 | 15 | 17.23 | 万元 |
| 16 | 机关节能 | 10 | 10 | 万元 |
| 17 | 项目效益 | 社会效益 | 安全稳定程度 | 明显 | 明显 |  |
| 18 | 办公环境改善程度 | 明显 | 明显 |  |
| 19 | 电梯运转有效性 | 有效 | 有效 |  |
| 20 | 经济效益 | 带动就业有效性 | 有效 | 有效 |  |
| 21 | 可持续影响 | 管理体系健全性 | 健全 | 健全 |  |
| 22 | 满意度 | 单位人员满意度 | ≧90% | 95% | % |
| 23 | 来访人员满意度 | ≧90% | 95% | % |

附件3：成本定额标准

 高新区管委会物业管理费成本定额标准情况

| 序号 | 具体支出内容 | 支出定额标准 |
| --- | --- | --- |
| **测算依据** | **测算标准** |
| 1 | 保安 | 实际支出情况，对其合理性判定 | 年度支出标准为307000元。保安人数定额人数为11人。 |
| 2 | 保洁 | 实际支出情况，对其合理性判定 | 年度支出标准为199333.33元。保洁人数核定人数为10人。 |
| 3 | 水费 | 山东省物价局、山东省住房和城乡建设厅[2015]119号文件、鲁价格一发[2015]30号文件，枣价费发[2003]174号文件、枣庄市物价局公开的现行水价 | 年度支出标准为40446.6元。用水标准建议采用每平方米每年1.55元，水价参考枣庄市物价局公开的现行水价确定。从2019-2021年看，按照枣庄市水费到户价格4.1元/立方米，采用月均用水量822.1立方米测算。 |
| 4 | 电费 | 《山东省发展和改革委员会关于继续降低一般工商业电价的通知》（鲁发改价[2019]510号）、枣庄市商业用户电价表 | 年度支出标准为669251.75元。用电标准建议采用每平方米每年25.67元，电价参考枣庄市物价局公开的现行电价确定。枣庄市工商平均电价为0.632元。月均用电量为88245.22千瓦时。 |
| 5 | 维修费 | 根据实际支出情况，参考《中央国家机关办公楼物业管理服务基本项目收费参考标准》 | 年度支出标准为465278.43元。维修费单位面积定额为17.85元/平方米·年。 |
| 6 | 办公费 | 根据实际支出情况 | 年度支出标准为147466.81元。 |
| 7 | 邮电费 | 根据实际支出情况 | 年度支出标准为129720.67元。 |
| 8 | 印刷费 | 根据实际支出情况 | 年度支出标准为44872.5元。 |
| 9 | 公车平台服务费及其他交通费 | 根据实际支出情况 | 年度支出标准为1275180.27元。 |

附件4：财政支出标准

 区物业管理费用财政支出标准情况

| 序号 | 具体支出内容 | 财政支出标准（元） |
| --- | --- | --- |
| 1 | 保安 | 307000 |
| 2 | 保洁 | 199333.33 |
| 3 | 水费 | 40446.6 |
| 4 | 电费 | 669251.75 |
| 5 | 维修费 | 465278.43 |
| 6 | 办公费 | 147466.81元 |
| 7 | 邮电费 | 129720.67 |
| 8 | 印刷费 | 44872.5 |
| 物业管理费合计 | **1855903.28** |
| 政府收费标准 | 5.93元/平方米·月 |
| 9 | 公车平台服务费及交通费 | 1275180.27 |
| 总计 | **3131083.55** |

附件5：项目运行维护服务标准

| **主要工作** | **服务指标** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 保洁服务 | 室内保洁 | 室内、公共走廊、玻璃、扶手、门、窗、墙角保持明亮、洁净、墙壁无灰尘，无蜘蛛网，每天三保洁。 |
| 地面保洁 | 地面干净、整洁、无纸屑、灰尘、烟头、痰迹及明显污渍； |
| 卫生间保洁 | 卫生间随时清洁，面盆、小便斗、坐便器、隔断无水迹，无污垢，地面保持干爽，无异味，卫生间内外门保持洁净。 |
| 保安服务 | 办公楼安保 | 建立办公楼（区）传达、保安、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公区安全和正常工作环境。     |
| 严格验证、登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区），环境秩序良好；维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，做好安全防范和日常巡高工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件。 |
| 车辆管理 | 道路畅通，车辆停放有序。 |
| 维修服务 | 房屋日常养护维修 | 确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%，一般维修任务不超过24小时。 |
| 给排水设备运行维护 | 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通；及时发现并解决故障，零维修合格率100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。 |
| 供电设备管理维护 | 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零维修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好避雷设施。 |
| 电梯运行维护 | 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期进行维修保养；轿厢、井道保持清洁；因故障停梯，接到报修后维修人员应在20分钟内到达现场抢修，及时排除故障。 |
| 空调系统运行维护 | 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态；空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零维修合格率100%。 |