

财政项目支出绩效自评表								
(2020 年度)								
项目名称	住房公积金管理信息系统（运维）							
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市公积金管理中心			
项目资金 (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	7597939.00	7549540.00	7,549,020	10	100.00	10	
	其中：当年财政拨款	7,597,939.00	7,549,540.00	7,549,020.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金				—			
年度总体目标	预算目标			实际完成情况				
	保证上海住房公积金各项业务正常运行，确保上海住房公积金管理信息系统无重大故障发生。			通过委托第三方，对市住房公积金管理信息系统进行了 2020 年度的日常运行维护工作。2020 年度，上海住房公积金管理信息系统 无重大故障发生，小故障及时得到修复，市住房公积金管理信息系统正常运转，公积金各项业务正常运行。				
绩效	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	数量指标	巡检	每月一次	每月一次	10	10	
		质量指标	故障处理结案率	=100%	=99.11%	10	9	一是个别工单因发起时间和问题复杂性，需要一定时间和过程，存在跨年处理的客观情况。对于此类原因，为客观正常情况。后续年度将合理调整指标目标值，考虑该客观情况。二是个别工单确实存在延迟，对于该类问题后续年度将进一步加强督促和跟踪力度，确保应结俱结。
			巡检报告	每月一份	每月一份	10	10	
		时效指标	故障处置时间	<=4 小时	<=4 小时	10	10	
							部分故障确实无法修复，需要通过升级改造或硬件更新等其他方式解决。	

指标	效益指标	社会效益指标	业务故障修复率	=100%	=93.03%	10	9.5	年初指标目标值确定不够合理。后续年度将根据该类实际客观情况，合理调整指标目标值。
			核心业务中断时间	≤20 小时	未发生中断	10	10	
			三级等保测评	达标	达标	8	8	
		可持续影响指标	系统运行能力	保持	有效保持	6	6	
			对外服务能力	加强	加强	6	6	
			社会影响力	不断提高	该指标不适用	1	0	指标不适用，与项目关联性较低，且不够细化，无法考核。后续将进一步完善项目绩效目标编制，注重绩效指标的细化和项目关联性。
	满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	>=85%	=100%	9	9	
	总分						100	97.5

财政项目支出绩效自评表								
(2020 年度)								
项目名称	区县管理部租赁费物业费							
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市公积金管理中心			
项目资金 (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	15630300.00	12117800.00	12,117,045.94	10	100.00	10	
	其中：当年财政拨款	15,630,300.00	12,117,800.00	12,117,045.94	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金				—			
年度总体目标	预算目标			实际完成情况				
	<p>从办公营业场地和物业保障方面，满足各区管理部网点对外提供住房公积金服务的需求。2020 年年初，完成需调整搬迁办公用房管理部的选址工作，并完成签订各区县管理部 2020 年房屋租赁合同和物业管理服务合同。房屋租赁合同签订前，事先委托第三方中介机构对租赁办公房的租金进行评估，评估通过后再行签订租赁合同；定期对网点物业服务进行监督检查；根据合同约定，按期支付约定的租赁费和物业费。</p>			<p>2020 年度，完成了崇明和黄浦管理部的新址搬迁工作，完成了各区管理部年度合同和相关物业管理合同签订工作，并按照合同约定，支付相关费用。从办公营业场地和物业保障方面，满足了各区管理部网点对外提供住房公积金服务的需求。</p>				
产出指标	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
	数量指标		物业完成率	100%	100%	10	10	
			租赁完成率	100%	100%	10	10	
	质量指标		物业费成本控制有效性	≤30.00 元/月/平方米	≤30.00 元/月/平方米	10	10	
			各管理部办公用房达标率	=100.00 %	=100.00 %	10	10	
物业完成及时性			及时	部分管理部物业费合同续签不够及时	8	6	部分管理部物业费合同签订较计划有所延迟。后续年度将加强常规费用合同管理工作，提前	

绩效指标	时效指标	租赁完成及时性	及时	部分管理部租赁费合同续签不够及时	8	6	部分管理部租赁合同签订较计划有所延迟。后续年度将加强常规费用合同管理工作，提前启动合同前期准备工作。
	社会效益指标	业务受理场所保障情况	保障	有效保障	10	10	
效益指标		服务网点各区覆盖率	=100%	=100%	8	8	
	可持续影响指标	员工对办公环境的有效投诉量	<5个	0	5	5	
		客户对营业网点场所设置的便捷性问题投诉量	<5个	0	5	5	
		长效管理机制健全且执行有效	健全且执行有效	项目管理制度健全且执行有效	3	3	
		部门沟通协调机制	增强	增强	3	3	
总分					100	96	

财政项目支出绩效自评表

(2020 年度)

项目名称	互联网业务运行费						
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市公积金管理中心		
项目资金 (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	6287000.00	5230000.00	5,230,000	10	100.00	10
	其中：当年财政拨款	6,287,000.00	5,230,000.00	5,230,000.00	—		
	上年结转资金				—		
	其他资金				—		
年度总体目标	预算目标			实际完成情况			
	<p>项目预期总目标：上海市公积金管理中心以公积金服务更有温度，让企业和群众办事更方便、快捷、有效为目标，确保公积金网上业务平稳、有序、有效地运行，确保为公众提供一个了解公积金政策的窗口和互动的平台，确保建立更便捷、服务面更广的多功能服务渠道，积极贯彻落实“放管服”，提升营商环境要求，打造智慧公积金，不断提高公积金服务质量和水平。项目阶段性目标：通过公积金网上直联业务的运行及维护，确保网上直联业务正常运行，解决本市数十万家单位的公积金网上业务操作，缓解柜面服务压力，进一步推动网上业务，提高公积金办理效率；确保微博的日常运行，保证微博管理平台的安全性和稳定性；确保微信、APP的日常运行，建立一条更便捷、服务面更广的集查询、互动、业务办理为一体的多功能服务渠道，提高社会影响力。</p>			<p>1.2020 年度通过公积金网上直联业务的运行及维护，年度网上直联业务实现正常运行，保障了本市数十万家单位年度公积金网上业务操作需求，缓解了柜面服务压力，进一步推动了网上业务，提高了公积金办理效率。2.2020 年度委托第三方进行微博、微信和 app 运行服务，保障了当年度微博的日常运行，保证了微博管理平台的安全性和稳定性；保障了当年度微信、APP 的日常运行，建立了一条更便捷、服务面更广的集查询、互动、业务办理为一体的多功能服务渠道，提高了一定的社会影响力。</p>			
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
	数量指标	直联业务完成量占比情况	≥50.00%	=88.27%	6	6	
		日常人员变更业务计划完成率	=100.00%	=100.00%	6	6	
		微博/微信日常运行维护工作计划完成率	=100.00%	=100.00%	6	6	
		手机客户端 app 日常运行维护工作计划完成率	=100.00%	=100.00%	6	6	

产出指标	质量指标	考核完成率	=100%	=100.00%	6	6	
		网上直联业务故障和问题处理	=100.00%	=100.00%	6	6	
		网上基数调整计划完成率	=100.00%	=100.00%	6	6	
	时效指标	微博/微信制作发布及时响应率	=100.00%	=100.00%	2	2	
		采购及时性	及时	及时	2	2	
		手机客户端 app 日常运行维护工作完成及时率	=100.00%	=100.00%	2	2	
	绩效指标	微信阅读量 10 万+内容达成率	=100%	2020 全年阅读量达 10 万+的微信推送内容共 35 条。达成率 100 %	2	2	
		柜台压力缓解程度	有所缓解	新增单位账户注销等多项网上业务，柜台压力得到进一步缓解。	5	5	
		重大故障发生次数	=0	=0	5	5	
		提升手机端办事效率及体验度	有所提升	手机端增加多项功能，同时辅助登录功能优化，手机单办事效率和体验度有所提升，	5	5	

效益指标	社会效益指标	增加用户数量	不断增加	2020年单位用户新增78211家；公积金微信关注量净增856510人	5	5		
		提高单位经办人员办理效率	提高	优化单位网上缴存等多项业务功能，进一步方便经办人办理业务，提高效率，	3	3		
		提升单位处理业务效率	提升	新增单位账户注销等多项网上业务，单位处理业务效率有效提升。	3	3		
	可持续影响指标	用户有效投诉情况	每月用户有效投诉≤5	0	4	4		
		长效管理机制健全性	健全	较为健全，进度管理有待进一步加强。	4	2	项目在采购管理、协议签订、考核验收、费用支付方面管理机制健全，但微博发布进度管理不够细致，在具体业务进度管理上，还需进一步完善细化进度管理计划。后续年度将结合进度管理和考核管理，进一步细化进度管理，进一步精细化考核。	
		部门协作能力	增强	项目涉及多部门协作，协作能力有效增强。	2	2		
		社会影响力	不断提高	上海公积金新媒体荣获“中国优秀政务新媒体”；2020年，APP下载量净增22提高了住房公积金的社会影响力	2	2		
	满意度指标	服务对象满意度指标	相关管理人员满意度	>=90%	=93.6%	2	2	
	总分					100	98	