

项目绩效自我评价			
项目名称：	互联网业务运行费	预算单位：	上海市公积金管理中心
具体实施处（科室）：	互联网发展处 服务管理处	是否为经常性项目：	否
当年预算数（元）：	6,726,000.00	上年预算金额（元）：	7,120,000.00
预算执行数（元）：	6,726,000.00	预算执行率（%）：	100.00%
项目年度总目标：	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，提高微信的社会影响力。		
自评时间：	2019-01-01		
绩效等级：	优秀		
主要绩效：	项目管理方面，本项目预算执行率较高，财务管理制度健全，资金使用合规，采购及合同管理规范，监督管理制度健全。项目绩效方面，各项委托业务基本按照计划完成：截止2019年底，以客户端或网页方式提供了15项住房公积金业务的网上直联功能和服务，其中个人开户、启封、待销户停缴等人员变更业务总量为614.60人次万人次，网上年度基数调整单位数占全市完成年度基数调整单位98.5%。“上海公积金”新媒体制作围绕公积金相关政策、业务流程、通知等，图文信息制作推送内容共计144条，发布推送内容120条，工作计划完成率和及时率100%。根据12329热线等渠道用户反映系统问题、数据异常和系统故障等予以及时处理，提供单位直联用户多种渠道的服务支持，如电话咨询、网上咨询及上门服务。2019年网上新增单位缴存证明开具、缴存网点变更，新增个人退休提取、自愿缴存期满提取、丧劳提取、自愿缴存信息变更等原先只能柜面办理的业务；优化业务系统，实现数据实时更新，优化补缴批量业务等，进一步扩大了网上业务办理范围和流程优化，为缴存者提供便利。2019年中心核心系统的建设，为项目的长期发展提供了保障，互联网业务进一步发展，同时，项目风险控制与业务办理便捷性兼顾，微信端新增提取业务增加人脸识别功能，网上用户注册查询功能升级等。开设并完成449个常规班培训期次，培训单位19062家；完成38个专题培训期次，培训单位1928家；完成88个定点专场班，培训单位4751家。网上汇补缴签约率为81%，网上汇补缴业务办理量130474笔。此外，2019年单位用户新增95978家，上海公积金“服务号”累积关注人数已达4979266人，用户数不断增加。		
主要问题：	1、项目采购及时性有待加强。2019年度，项目下微博业务运行费子项合同签订较晚（6月份）。具体情况为：本单位2019年更新发布了《上海市公积金管理中心采购管理规定》，流程增设了采购小组等环节。由于对新采购流程不够熟悉，采购过程较预期延长，导致合同签订较晚。2、公积金直联业务系统功能有待进一步优化。2019年5月，公积金直联业务办理系统因缴存功能存在“单位业务提交成功后页面提示不完善”问题，导致部分缴存单位连续重复缴存，收到相关投诉。		
改进措施：	1、加强项目服务采购的及时性管理。项目责任处室将一方面加快熟悉和适应单位新的采购流程；另一方面提前做好项目采购前期的准备工作，加强与采购小组的沟通，及时启动项目采购工作。2、不断优化和完善住房公积金直联系统缴存功能。针对缴存单位反映问题，及时整改。对缴存提示语句中的关键信息加强显示，增加单位确认缴存月份的信息输入，防止单位连续缴存造成错误。		

一级指标	指标名称	指标解释	权重	自评分	备注
投入与管理	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，绩效目标与预算是否匹配。	8	8	项目绩效目标随同年度预算同时报送。绩效目标设置与项目预算相匹配，绩效指标科学细化量化。
	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全。	6	6	项目资金使用严格执行市财政局、市住建委相关政策规定和市公积金管理中心财务管理制度等内部管理制度。资金拨付按照规定的审批流程进行，资金使用符合预算批复和合同规定用途。
	财务（资产）管理制度	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考			市公积金中心建立了一套完善的内部控

(36分)	的健全性和执行的有效性	核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况,以及反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	5	5	制管理规定,涵盖财务管理、资产管理、采购管理、合同管理等多方面,共计20项管理制度。
	项目设立的规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	5	5	本项目各子项工作安排与本单位及业务处室职责密切相关,符合单位中期规划,项目按照规定流程设立,并经过部门项目库评审立项。
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效,项目实施是否符合相关业务管理规定,是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。	4	4	项目合同、验收报告等资料齐全,同时建立项目考核制度,定期考核,完成验收。考核结果与付款挂钩。
产出目标 (34分)	单位培训数	网上业务系统培训工作培训单位数量。	2	1	全年线下培训单位总数25741家。
	网上基数调整计划完成率	网上基数调整是否按照计划完成。	4	4	网上年度基数调整计划单位数不低于全市完成年度基数调整单位数的96%,实际完成98.5%,超出计划数。
	培训公众满意度测试次数	年度培训公众满意度测试次数。	3	3	2019年培训公众满意度次数1次。
	直联业务完成量占比情况	直联业务线上线下占比是否达到目标要求。	3	3	至12月末完成人员变更业务占线上线下业务总量的81.80%,超出年度计划70%的要求。
	培训考核检查次数	年度培训考核检查次数。	3	3	2019年考核检查次数3次
	微博/微信日常运行维护工作计划完成率	微博/微信日常运行维护工作是否正常进行并完成。	4	4	全年图文信息制作推送内容共计144条,发布推送内容120条,策划并开展微信活动5次,完成率100%。
	日常人员变更业务计划完成率	日常人员变更业务计划数量是否完成,进度是否按照要求进行。	3	3	人员变更业务总量计划不少于500万人次。其中计划第一季度末累计完成量不低于全年的16%,至第二季度末累计完成量不低于全年的40%,至第三季度末累计完成量不低于全年的75%,至第四季度末人员变更业务总量的完成量累计不少于500万人次。2019年,一季度实际完成指标24.98%,二季度完成指标60.71%,三季度完成指标95.81%,至12月末人员变更业务总量为6146015人次,已完成全年指标。
	考核验收达标情况	项目考核验收是否合格。	4	3	直联、微博、微信项目验收合格,培训项目不合格。
	网上直联业务故障和问题处理	网上直联业务故障和问题处理渠道是否正常,故障处理是否及时。	3	3	根据12329热线等渠道用户反映系统问题、数据异常和系统故障等予以及时处理,提供单位直联用户多种渠道的服务支持,如电话咨询、网上咨询及上门服务。
	微博/微信日常运行维护工作完成及时率	微博/微信日常运行维护工作是否及时。	3	3	人员配合度好,及时响应,响应率100%。
	采购及时性	项目下各子项委托服务采购工作是否及时完成。	2	1.5	2019年由于微博项目需要按照新的采购管理规定,至6月才完成合同签订

					。
效果目标 (15分)	提高单位经办人员办理效率	公积金缴存单位经办人员办理公积金业务效率是否有所提高。	1	1	2019年新增单位缴存证明开具、缴存网点变更业务,优化系统,实现数据实时更新,优化补缴批量业务等。
	用户投诉情况	每月用户对公积金网上直联业务系统的有责投诉次数。	1	0.5	2019年5月因直联汇缴发生问题,涉及多家单位进行错缴更正,造成单位投诉。(因单位也存在未注意页面提示问题,故扣除0.5分)。
	微博/微信推送内容相关性	微博/微信推送内容是否和公积金相关。	2	2	推送内容围绕公积金相关政策、业务流程、相关通知等。
	重大故障发生次数	网上直联业务系统运行维护安全情况,通过重大故障发生次数来考核。	2	2	无重大事故发生。
	线下培训单位网上业务办理率	线下培训单位网上汇补缴签约率情况。	2	2	全年网上汇补缴签约率为81%。
	增加用户数量	用户数量是否不断增加。	2	2	2019年单位用户新增95978家,上海公积金“服务号”累积关注人数已达4979266人,净增1077399人。
	公积金政策知晓率	经培训,受训单位对培训的公积金政策知晓情况。	1	1	经抽样调查,97.52%对公积金政策知晓。
	柜台压力缓解程度	本项目相关工作的开展对柜台压力是否发挥缓解作用。	3	3	2019年网上新增单位缴存证明开具、缴存网点变更,新增个人退休提取、自愿缴存期满提取、丧劳提取、自愿缴存信息变更等原先只能柜面办理的业务。。
	培训公众满意度	参训企业或职工对公积金网上系统业务培训的满意度情况。	1	1	全年,培训工作满意和基本满意的比例为99.81%,达到不低于90%的要求。同时,该项目接受第三方服务测评,测评得分为95.02分,达到不低于90分的要求。
影响力目标 (15分)	相关管理人员满意度	项目相关管理人员对项目开展的满意度情况。	8	8	设置问卷调查,相关管理人员满意度90.4%。
	长效管理机制健全性	长效管理机制是否不断健全。	7	7	2019年核心系统的建设,为项目的长期发展提供了保障,互联网业务进一步发展。同时,项目风险控制与业务办理便捷性兼顾,微信端新增提取业务增加人脸识别功能,网上用户注册查询功能升级等。
合计			100	97	
<p>说明:1、依据本项目应实现的绩效目标或工作计划,对照已完成的情况,进行绩效自评。</p> <p>2、绩效等级说明:自评分合计90(含)-100分为优秀,75(含)-90分为良好,60(含)-75分为合格,0-60分为不合格。</p> <p>3、产出目标、效果目标和影响力目标可根据项目情况自行增加绩效指标。</p>					

### 项目绩效自我评价

项目名称：	区县管理部租赁物业费	预算单位：	上海市公积金管理中心
具体实施处（科室）：	办公室	是否为经常性项目：	是
当年预算数（元）：	15,424,422.00	上年预算金额（元）：	13,989,941.00
预算执行数（元）：	15,324,877.41	预算执行率（%）：	99.00%
项目年度总目标：	满足管理部对外服务场地需求，项目实施进度计划，2019年年初，完成需调整搬迁公用房管理部的选址工作，并完成签订各区县管理部2019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。		
自评时间：	2020-03-20		
绩效等级：	优秀		
主要绩效：	1.通过项目的实施，增加业务办理的灵活性，确保各区管理部业务的正常开展 该项目是根据《住房公积金条例》：“各地住房公积金中心负责住房公积金的管理运作，并可以在有条件的县（市）设立分支机构，开展住房公积金业务”而设立。上海市公积金管理中心设置了16个区管理部（18个住房公积金业务网点），形成了覆盖全市各区的住房公积金业务服务网点布局。各区管理部业务用房通过租赁形式来安排，一定程度上降低了运营成本，增加了调整的灵活性，确保了各区管理部业务的正常开展。2.项目管理经验较为丰富，长效管理机制日益健全 该项目为本单位历年经常性项目，积累了较多的项目管理经验。项目管理部门根据项目多年实施经验，总结日常管理、迁址管理、合同签订等方面的经验，项目管理日趋成熟。项目近两年预算执行情况较好，执行率都在95%以上。		
主要问题：	项目计划和推进管理有待进一步加强，项目流程梳理需要进一步优化。2019年，部分网点存在由于续租价格问题，与出租方、物业提供方在续签合同时沟通时间较长，导致房屋租赁合同与物业服务合同未能及时签署；同时，归口处室与需求网点在项目执行与管理中的职责分工与衔接需要进一步梳理，具体执行制度，需要进一步完善。		
改进措施：	一是要加强项目计划前瞻性管理。提前对相关网点房屋租赁合同与物业服务合同进行整理排摸，合同到期前3个月即开始续签工作。二是要进一步完善项目管理制度。重新梳理项目流程及各环节中部门职责分工与衔接，从流程通畅、职责清晰层面为项目推进管理提供良好的制度基础。		

一级指标	指标名称	指标解释	权重	自评分	备注
投入与管理 (36分)	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，绩效目标与预算是否匹配。	8	8	项目绩效目标随同预算同时报送，绩效目标设置与项目预算内容匹配。绩效指标能做到科学细化量化。
	项目设立的规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	5	5	本项目各子项工作安排与本单位及业务处室职责密切相关，符合单位中期规划，项目按照规定流程设立，并经过部门项目库评审立项。
	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全。	6	6	项目资金使用严格执行市财政局、市住建委相关政策规定和市公积金管理中心财务管理制度等内部管理制度。资金拨付按照规定的审批流程进行，资金使用符合预算批复和合同规定用途。
	财务（资产）管理制度的健全性和执行的有效性	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况，以及反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	5	5	市公积金中心建立了一套完善的内部控制管理规定，涵盖财务管理、资产管理、采购管理、合同管理等多方面，共计20项管理制度。
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。	4	3	项目开展严格按照上级有关政策规定和单位内部管理制度。项目合同等资料齐全。但项目管理流程和部门分工还需要进一步梳理、完善，有利于项目有效推进。

产出目标 (34分)	租赁完成率	管理部网点房屋租赁合同签订和合同履行是否全部完成。	5	5	各区管理部网点租赁合同签订全部完成，合同全部履行完毕。
	物业完成率	管理部网点物业服务合同签订和合同履行是否全部完成。	5	5	各区管理部网点租赁合同签订全部完成，合同全部履行完毕。
	租赁费成本控制有效性	房屋租赁成本是否根据评估价格有效控制	5	5	租赁价格均在评估价格范围内。
	物业完成及时性	管理部网点物业服务合同签订是否及时	5	3	个别网点签约时间较晚。
	物业费成本控制有效性	房屋物业服务成本是否 $\leq 30.00$ 元/月/平米	5	5	物业服务成本有效控制在30元/月/平方米范围内。
	各管理部办公用房达标率	管理部网点办公用房面积是否符合《住房公积金管理业务用房建设标准》。	4	4	各区网点用房面积严格执行《住房公积金管理业务用房建设标准》。
	租赁完成及时性	管理部网点房屋租赁合同签约是否及时	5	3	个别网点签约时间较晚。
效果目标 (15分)	员工对办公环境满意度	管理部网点员工对办公环境满意度	6	6	问卷调查结果。
	业务受理保障情况	本项目实施，能否为各区管理部网点业务受理提供场地保障。	9	9	本项目通过租赁安排的方式，为各区网点业务受理提供正常的场地保障。
影响力目标 (15分)	各区客户满意度评测对服务大厅环境满意度	各区客户对服务大厅环境满意度	8	8	依据2019年满意度测评报告，满意度 $\geq 90.00\%$ 。
	客户对营业网点场所设置的便捷性与整洁性问题投诉	客户对营业网点场所设置的便捷性与整洁性问题投诉数量	7	7	未接到相关投诉。
合计			100	95	
<p>说明：1、依据本项目应实现的绩效目标或工作计划，对照已完成的情况，进行绩效自评。</p> <p>2、绩效等级说明：自评分合计90（含）-100分为优秀，75（含）-90分为良好，60（含）-75分为合格，0-60分为不合格。</p> <p>3、产出目标、效果目标和影响力目标可根据项目情况自行增加绩效指标。</p>					

项目绩效自我评价			
项目名称：	住房公积金管理信息系统(运维)	预算单位：	上海市公积金管理中心
具体实施处（科室）：	科技处	是否为经常性项目：	是
当年预算数（元）：	5,675,939.00	上年预算金额（元）：	6,314,599.00
预算执行数（元）：	5,658,478.00	预算执行率（%）：	100.00%
项目年度总目标：	及时完成系统硬件软件维护，确保2019年度公积金管理信息系统无故障运行，完成2019年运维工作。		
自评时间：	2020-03-18		
绩效等级：	优秀		
主要绩效：	该项目为历年经常性项目，项目管理经验较为丰富。项目已建立长效管理机制，形成较为完善的项目管理机制。同时，项目通过要求供应商提供月度运行报告和年度验收，能对供应商事中和事后形成良好的监督机制。项目总体绩效目标完成较好，近几年预算执行率都比较高，资金使用合规。		
主要问题：	项目绩效目标有待进一步完善，对应指标可进一步细化和量化。		
改进措施：	后续年度，将进一步完善项目绩效目标编报，细化各项指标，使之更符合运维工作的要求，以加强项目绩效指标的考核性。		

一级指标	指标名称	指标解释	权重	自评分	备注
投入与管理 (36分)	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，绩效目标与预算是否匹配。	8	6	本项目绩效目标编报能科学细化量化相关指标，并与项目预算同时报送。
	财务（资产）管理制度的健全性和执行的有效性	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况，以及反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	5	5	市公积金中心建立了一套完善的内部控制管理规定，涵盖财务管理、资产管理、采购管理、合同管理等多方面，共计20项管理制度。
	项目设立的规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	5	5	本项目各子项工作安排与本单位及业务处室职责密切相关，符合单位中期规划，项目按照规定流程设立，并经过市经信委信息化项目评审立项。
	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全。	6	6	项目资金使用严格执行市财政局、市住建委相关政策规定和市公积金管理中心财务管理制度等内部管理制度。资金拨付按照规定的审批流程进行，资金使用符合预算批复和合同规定用途。
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。	4	4	本单位已制定4项信息化系统运维相关管理制度，且项目合同、验收报告等资料齐全，项目按照合同约定和计划有效推进。
产出目标	培训计划完成率	考察运维服务方是否依据培训计划，按时完成培训计划	11	11	经查，2019年运维服务方按要求按时完成了培训计划。
	系统硬件维护验收达标	考察硬件维护项目完成后，按照合同规定的验收标准进			

(34分)	率	行验收考核是否达标	12	12	项目经验收，验收通过。
	系统硬件维护及时率	考察项目实施期内故障处理的时效情况	11	10	经自查，2019年故障处理及时率在90%以上。
效果目标 (15分)	社会公众或服务对象满意度	考察项目实施期内住房公积金管理信息系统使用人员对运维服务的满意情况	15	15	根据工单记录统计，满意度100%。
影响力目标 (15分)	人员到位率	考察运维服务方是否依据合同安排运维人员	15	14	运维服务方基本按照合同约定安排运维人员，人员数量总体达到甚至超过合同约定要求。人员技术级别构成根据实际情况，稍有调整。
合计			100	96	

说明：1、依据本项目应实现的绩效目标或工作计划，对照已完成的情况，进行绩效自评。  
2、绩效等级说明：自评分合计90（含）-100分为优秀，75（含）-90分为良好，60（含）-75分为合格，0-60分为不合格。  
3、产出目标、效果目标和影响力目标可根据项目情况自行增加绩效指标。