

财政项目支出绩效自评表
 （2024 年度）

项目名称		信息化运维项目					
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	1,430.80	1,428.80	1,424.72	10.00	99.71	9.97
	其中: 当年财政拨款	1,332.95	1,330.95	1,328.72	-	99.83	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	97.86	97.86	96.00	-	98.09	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	保障本市住房公积金网站系统、住房公积金管理信息系统、住房公积金灾备系统、售后公房维修资金系统正常、平稳运行, 从而有效支撑本市住房公积金各项业务和管理正常运转。			已按计划完成 2024 年度本市住房公积金管理及业务各项系统和售后公房维系资金信息系统软硬件维护工作, 本市住房公积金网站系统、住房公积金管理信息系统、住房公积金灾备系统运行平稳, 系统无重大故障发生; 售后公房维修资金信息系统运行平稳, 无重大故障发生。			
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
成本 指标	经济 成本 指标	项目实际成本与预算偏差率	≤0.00(%)	-0.29(%)	8.00	8.00	
产出 指标	数量 指标	巡检次数	=1.00(次/月)	1.00(次/月)	6.00	6.00	
		巡检报告数量	=1.00(份/月)	1.00(份/月)	6.00	6.00	
		安全等级评测工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	6.00	6.00	
		运维工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	8.00	8.00	
		灾备演练频率	=1.00(次/年)	1.00(次/年)	5.00	5.00	
	质量 指标	故障处置率	≥95.00(%)	99.94(%)	6.00	6.00	
		项目验收通过率	=100.00(%)	100.00(%)	6.00	6.00	
	时效 指标	故障响应时间	≤4.00(小时)	2.99(小时)	6.00	6.00	
效益 指标	社会 效益 指标	故障修复率	≥95.00(%)	98.28(%)	6.00	6.00	
		三级等保测评达标率	通过测评	达成指标	6.00	6.00	
		核心业务中断时间	≤20.00(小时)	0.00(小时)	6.00	6.00	
		公积金各系统运行稳定情况	稳定	达成指标	5.00	5.00	
	可持 续影 响指 标	长效管理机制健全性	健全	达成指标	5.00	4.00	绩效指标方面, 部分指标细化程度还不够。后续将根据项目工作内容, 进一步细化

							相关指标，持续提升项目绩效目标编报质量。
		长效管理机制执行有效性	有效	达成指标	5.00	5.00	
总分					100.00	98.97	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2024 年度）

项目名称		各区管理部服务大厅委托业务费与其他设施费专项					
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	416.00	398.47	395.77	10.00	99.32	9.93
	其中: 当年财政拨款	416.00	398.47	395.77	-	99.32	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	1.完成 2024 年各区网点服务大厅保洁服务、绿化养护服务委托工作，保障服务大厅环境整洁、空气清新。 2.完成 2024 年各区网点水电费结算、零星维修工作，保障网点正常运转。 3.完成 2024 年各区网点服务大厅晒鼓配置工作，保障大厅材料复印打印业务耗材需求。 4.完成部分网点家具配置、空调配置等设备设施添置工 作，保障网点正常运转。			已按照计划完成 2024 年各区网点服务大厅保洁、绿化养护、维修等工作，并完成了网点大厅晒鼓、家具及其他设备配置工作。服务大厅环境整体较为整洁、清新，设备设施配备更加完善，保障了网点日常业务运转。			
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
成本 指标	经济 成本 指标	项目实际成本与预算偏差率	≤0.00(%)	-0.68(%)	7.00	7.00	
产出 指标	数量 指标	网点零星修缮工作按需完成率	=100(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		网点水电费缴纳完成月份数	=12(个)	12.00(个)	5.00	5.00	
		网点绿化养护工作计划完成网点数	=17.00(个)	17.00(个)	5.00	5.00	
		空调、晒鼓、家具等设备设施配置完成率	=100(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		保洁委托服务覆盖网点数	=17.00(%)	17.00(%)	5.00	5.00	
		服务大厅保洁工作计划完成率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		服务大厅绿化养护服务工作计划完成率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
	质量 指标	晒鼓、家具、空调设备验收合格率	=100(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		网点保洁服务验收达标率	=100(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		网点绿化服务验收达标率	=100(%)	100.00(%)	5.00	5.00	

	时效 指标	家具、空调、硒鼓等设备设施购置及时性	及时	达成指标	5.00	5.00	
		网点绿化养护委托工作及时性	及时	达成指标	5.00	5.00	
		网点保洁服务委托工作及时性	及时	达成指标	5.00	5.00	
效益 指标	社会效益 指标	服务大厅服务环境质量情况	整洁清新	达成指标	3.00	3.00	
		业务所需设备设施保障情况	有效保障	部分达成指标并具有一定效果	3.00	2.00	2024 年已按计划完成年度设备更新工作，进一步保障网点业务工作需求。但部分网点仍存在其他设备设施陈旧、运行缓慢、使用不便等问题。后续年度将开展进一步摸排梳理及相关设备设施维修与添置更新工作，持续保障业务运转。
	可持续影响 指标	长效管理机制健全且执行有效	健全且执行有效	达成指标	3.00	3.00	
		部门间协作能力提升情况	有效提升	达成指标	3.00	3.00	
	服务对象 满意度指标	办事群众对服务大厅设备配置问题有效投诉量	<5(件)	0.00(件)	3.00	3.00	
		办事群众对服务大厅环境整度有效投诉量	<5(件)	0.00(件)	3.00	3.00	
总分					100.00	98.93	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2024 年度）

项目名称		专项业务费					
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	41.00	39.50	39.50	10.00	100.00	10.00
	其中: 当年财政拨款	41.00	39.50	39.50	-	100.00	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	每年度合理、合规配置使用法律顾问服务, 中心法律合同文本签署前、重大政策出台前、新业务上线前强化法律合规审核, 评估风险, 确保业务合法合规、高质。预期通过项目实施, 为市公积金中心各项工作正常开展提供法律服务和法律支持。			按约完成诉讼、行政复议等工作, 为专项业务提供法律意见, 完成合同等法律审核, 提供重大政策和重点业务法律咨询服务, 进行法制培训等等, 为中心业务运行提供法律保障。			
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
成本 指标	经济 成本 指标	项目实际成本与预算偏差率	≤0.00(%)	0.00(%)	10.00	10.00	
产出 指标	数量 指标	律师顾问工作完成率	=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	质量 指标	律师顾问工作验收合格率	=90(%)	100.00(%)	10.00	8.50	年度指标值设置不够合理, 将在后续年度进一步完善指标值。
	时效 指标	律师顾问工作完成及时性	及时	达成指标	10.00	10.00	
效益 指标	社会 效益 指标	因审查不当引发违约责任的合同文本占比	≤5(%)	0.00(%)	10.00	10.00	
		依法行政能力建设情况	有效维持	达成指标	10.00	10.00	
	可持 续影 响指 标	部门联动机制	有效维持	达成指标	10.00	10.00	
		合同文本合规性	有效维持	达成指标	10.00	10.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指	业务处室对律师顾问服务满意度	≥90(%)	100.00(%)	10.00	10.00	

	标						
总分					100.00	98.50	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2024 年度）

项目名称		服务工作专项经费					
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	377.89	377.89	356.49	10.00	94.33	9.43
	其中: 当年财政拨款	377.89	377.89	356.49	-	94.33	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	做好 2024 年窗口安保服务和窗口档案管理工作, 做好网点标识标牌检测与维护、排队叫号系统维护等工作, 保障上海市公积金管理中心各网点服务窗口正常运行, 营造安全、有序的服务环境, 确保公积金中心对外服务窗口形象统一。			按照年度计划, 有序完成了 2024 年窗口安保服务和窗口档案管理、网点标识标牌检测与维护、排队叫号系统维护等工作, 保障了上海市公积金管理中心各网点服务窗口正常运行, 营造了安全、有序的服务环境, 确保公积金中心对外服务窗口形象统一。			
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
成本 指标	经济 成本 指标	项目实际成本与预算偏差率	≤0.00(%)	-0.06(%)	2.00	2.00	
产出 指标	数量 指标	工作服制作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		标识标牌检测完成网点数	=10.00(个)	10.00(个)	2.00	2.00	
		叫号系统年度维护完成网点数	=17.00(个)	17.00(个)	2.00	2.00	
		室内标识标牌更新维护工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		室外标识标牌维修翻新工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		年度管理部档案保管工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		年度窗口安保工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
	质量 指标	叫号系统维护验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		标识标牌制作安装工作验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		资料印刷验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		工作服制作验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		年度管理部档案保管工作验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		年度窗口安保工作验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
	时效	叫号系统维护及时性	及时	达成指标	2.00	2.00	

	指标	年度管理部档案保管工作完成及时性	及时	达成指标	4.00	4.00			
		年度窗口安保工作完成及时性	及时	达成指标	4.00	4.00			
		宣传资料印刷工作完成及时性	及时	部分达成指标并具有一定效果	2.00	1.50	已完成全年宣传资料印制和发放工作，但印制及时性略有欠缺，原因为：印制频次一般为一年2次，集中按批印制，有时赶不上业务变更步伐，不能保证在业务更新时及时保障宣传品的有效性。后续将增加宣传资料印制和发放频次，及时满足对外培训宣贯需求。		
		工作服制作完成及时性	及时	达成指标	2.00	2.00			
		标识标牌维修更新及时性	及时	达成指标	2.00	2.00			
		效益指标	社会效益指标	服务大厅业务受理秩序情况	有序	达成指标	4.00	4.00	
				服务大厅标识标牌引导情况	清晰、便利	达成指标	2.00	2.00	
标识标牌不安全事故发生次数	=0.00(次)			0.00(次)	2.00	2.00			
维护和保障窗口对外服务形象的统一性	有效维护和保障			达成指标	2.00	2.00			
服务窗口恶性事件发生次数	=0.00(次)			0.00(次)	2.00	2.00			
提升缴存职工及单位对公积金政策的了解	有效提升			达成指标	2.00	2.00			
服务大厅安保情况	安全			达成指标	4.00	4.00			
公积金业务档案保管规范性	规范			达成指标	4.00	4.00			
业务档案保管安全性	安全			达成指标	4.00	4.00			
业务档案保管完整性	完整			达成指标	4.00	4.00			
满意度指标	服务对象满意度指标	服务大厅安保、秩序问题有效投诉量	≤5.00(起)	0.00(起)	4.00	4.00			
总分					100.00	98.93			
评分等级		优							

财政项目支出绩效自评表

(2024年度)

项目名称		补充公积金							
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 （万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数		分数	执行率(%)	得分
		年度资金总额：	393.00	380.00	374.71		10.00	98.60	9.86
		其中：当年财政拨款	393.00	380.00	374.71		-	98.60	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	每月单位按照规定比例及时足额为员工缴纳补充公积金，每年7月及时上报调整缴交基数。				每月按规定比例及时足额完成了单位部分补充公积金的缴纳，并按政策要求及时完成年度缴交基数的调整，完成年度目标。				
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	
成本 指标	经济 成本 指标	项目实际成本与预算偏差率		≤0.00(%)	-1.40(%)	10.00	10.00		
产出 指标	数量 指标	在职员工缴存覆盖率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00		
		补充公积金缴纳完成率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00		
	质量 指标	补充公积金缴纳准确率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00		
		时效 指标	补充公积金缴纳及时率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
效益 指标	社会 效益 指标		缴存员工有关法定权益保障情况		有效保障	达成指标	10.00	10.00	
		补充公积金缴纳情况		足额保障	达成指标	10.00	10.00		
	可持 续影 响指 标	项目人员履职能力水平提升情况		有效提升	达成指标	10.00	10.00		
		部门间协作能力		有效提升	达成指标	10.00	10.00		
总分						100.00	99.86		
评分等级		优							

财政项目支出绩效自评表
 （2024 年度）

项目名称		住房公积金网点设备运维服务专项					
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	72.00	71.70	71.70	10.00	100.00	10.00
	其中: 当年财政拨款	72.00	71.70	71.70	-	100.00	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	委托第三方, 为住房公积金 17 个网点提供设备运维服务, 保障网点业务正常运转。包括: 1) 桌面电脑、打印机、高拍仪等设备的安装配置、故障处理、使用指导等运维服务, 保证设备正常运转、使用; 2) 管理部网络(含有线、无线 WIFI)环境维护, 保证网点与中心本部的网络连通可靠; 3) 视频会议系统运维, 保证网点与中心的视频会议连通性; 4) 视频监控系统使用运维, 保证网点与中心的视频监控连通性; 5) 管理部触摸屏等设备的运维, 保证业务正常运转; (6) 管理部日常业务系统初步运维			2024 年, 通过委托第三方, 已按照年度计划完成对本市住房公积金 17 个业务网点的设备运维, 包括日常巡检、故障受理、分析与技术处理等。各区网点全年网络环境运行平稳可靠, 计算机等桌面设备均能正常使用, 未发生实际影响业务办理的事件, 有效保障了住房公积金各区网点业务的正常开展。			
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
成本 指标	经济 成本 指标	项目实际成本与预算偏差率	≤0.00(%)	0.00(%)	2.00	2.00	
产出 指标	数量 指标	网点巡检覆盖率	≥95(%)	100.00(%)	10.00	10.00	无偏差
		全年巡检次数	≥68.00(次)	74.00(次)	10.00	10.00	无偏差
		运维工作完成率	=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00	无偏差
	质量 指标	运维验收通过率	=100(%)	100.00(%)	5.00	5.00	无偏差
		故障处置率	≥95(%)	100.00(%)	5.00	5.00	无偏差
	时效 指标	故障响应及时率	≥90.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	无偏差
效益 指标	社会 效益 指标	网点设备运行稳定性	保持	达成指标	10.00	10.00	无偏差
		故障修复率	≥95.00(%)	95.00(%)	10.00	10.00	无偏差
	可持 续影 响指	中心本部与管理部协作机制	维持良好	部分达成指标并具有一定效果	8.00	6.00	项目实施中, 本部与管理部协作较好。但受服务商项目经理突

	标						然临时变更因素影响，在人员变更期间影响部门间及中心与服务商之间沟通协作效率。后续将加强对服务商主要人员变更约束的管理，确保服务稳定、各方沟通协作平稳顺畅。
满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥90(%)	100.00(%)	10.00	10.00	无偏差
总分					100.00	98.00	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2024 年度）

项目名称		信息化建设项目					
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	1,048.53	1,048.25	1,039.54	10.00	99.16	9.92
	其中: 当年财政拨款	970.97	970.69	966.74	-	99.59	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	77.56	77.56	72.80	-	93.86	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	满足业务发展需要。以便民服务为宗旨，以智慧服务为导向，推动公积金核心业务服务流程简化、优化和创新，进一步完善公积金营商环境，提高“减环节、减时间、减材料、减跑动”的服务标准，实现对国家政策调整的响应，实现“双一百”工作目标，重点提高便民服务能力。			2024 年按计划完成了对本市住房公积金归集、提取、个人贷款核心业务系统的升级改造；新建了国产化业务管理系统，在满足新的业务需求的同时，降低了核心系统的压力；新建了公积金业务档案系统，提供了中心对业务档案的电子化管理手段，提升了对业务档案的管理和档案利用的管理水平，并对售后公房维修资金信息系统做了升级改造。所有系统已按计划如期上线运行，系统运行状态平稳，业务及资金运转正常，中心业务服务能力和管理能力得到了提升，公积金营商环境得到进一步改善提高。			
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
成本 指标	经济 成本 指标	项目实际成本与预算偏差率	≤0.00(%)	-0.84(%)	8.00	8.00	
产出 指标	数量 指标	设备更换购置完成率	=100.00(%)	100.00(%)	6.00	6.00	
		升级改造开发工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	6.00	6.00	
		安全评测工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	6.00	6.00	
		密码应用评测工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	6.00	6.00	
	质量 指标	验收通过率	=100.00(%)	100.00(%)	8.00	8.00	
		安全测评工作达标率	=100.00(%)	100.00(%)	8.00	8.00	
		密码应用测评工作达标率	=100.00(%)	100.00(%)	8.00	8.00	
	时效 指标	升级改造完成及时性	及时	达成指标	8.00	8.00	
效益 指标	社会 效益 指标	业务档案信息化管理水平	有效提升	达成指标	6.00	6.00	
		系统安全体系完善情况	完善	达成指标	6.00	6.00	
	可持	系统运行能力保持情况	有效保持	达成指标	6.00	6.00	

	续影响指标	系统对外服务能力	加强	达成指标	8.00	6.50	已按照项目计划完成2024年度各项建设内容，系统对外服务能力已有加强。但随着业务管理要求的提高，系统还需要进一步完善。2025年度，将进一步完善数据上报、信息共享、跨省通办等系统功能，进一步提高服务能力。
总分					100.00	98.42	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2024 年度）

项目名称		各区服务网点租赁费物业费					
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	1,570.98	1,484.76	1,461.90	10.00	98.46	9.85
	其中: 当年财政拨款	1,570.98	1,484.76	1,461.90	-	98.46	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	完成 2024 年 15 个网点的用房租赁工作和 11 个网点的物业服务委托工作, 按照合同约定及时支付租赁费和物业费, 从场所保障方面有效保障网点窗口业务顺利开展。			按计划完成 2024 年 15 个网点的用房租赁工作和 11 个网点的物业服务委托工作, 按照合同约定及时支付租赁费和物业费, 从场所保障方面有效保障网点窗口业务顺利开展。			
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
成本 指标	经济 成本 指标	每月每平方米物业费成本	≤30.00(元)	30.00(元)	10.00	10.00	无偏差
		项目实际成本与预算偏差率	≤0.00(%)	-1.54(%)	10.00	10.00	无偏差
产出 指标	数量 指标	物业保障工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	无偏差
		用房租赁工作完成网点数量	=15.00(个)	15.00(个)	10.00	10.00	无偏差
	质量 指标	各管理部办公用房达标率	=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00	无偏差
	时效 指标	物业费用结算及时性	及时	部分达成指标并具有一定效果	7.00	5.00	小部分物业费结算略有延迟, 后续年度将加强责任处室与网点及物业公司间的沟通, 及时结算
		租赁费用结算及时性	及时	达成指标	7.00	7.00	无偏差
效益 指标	社会 效益 指标	网点住房公积金业务受理场所保障	有效保障	达成指标	6.00	6.00	无偏差
	可持 续影 响指 标	长效管理机制完善情况	不断完善	达成指标	5.00	4.00	项目长效管理机制不断完善, 但部分费用结算及时性有待加强。
		部门间协作能力提升情况	有效提升	达成指标	5.00	5.00	无偏差
满意	服务	员工对办公环境投诉	≤5.00(件)	0.00(件)	5.00	5.00	无偏差

度指标	对象满意度指标	缴存客户对营业场所设置便捷性与整洁性的有效投诉	≤5(件)	0.00(件)	5.00	5.00	无偏差
总分					100.00	96.85	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2024 年度）

项目名称		住房公积金互联网业务运行专项					
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	634.20	634.20	634.00	10.00	99.96	10.00
	其中: 当年财政拨款	634.20	634.20	634.00	-	99.96	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	1.2024 年通过公积金网上直联业务的运行及维护，确保 2024 年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； 2.完成 2024 年微博运行维护工作，确保微博正常运行，保证微博管理平台的安全性和稳定性； 3. 完成住房公积金微信、APP2024 年的运行维护工作，确保微信、app 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。 4.完成 2024 年住房公积金在线帮办工作，确保在线帮办为企业群众在办理“一网通办”公积金服务事项过程中遇到的问题进行解答，进一步提升“一网通办”公积金服务事项的便捷度。			1、顺利完成全年公积金网上直联业务的运行及维护。网上直联业务正常运行，年度基数调整平稳，全年直联平台业务总量（除资金业务及年度基数调整外）687.3 万笔，汇缴和补缴业务量 531.6 万笔，新增单位用户 5.11 万家。业务办理系统持续优化更新：配合中心数据清理工作要求，对部分单位进行弹窗提示；优化永居证个人开户信息采集；新增单位网上业务综合查询功能；新增 2024 年基数调整，并提供年度基数调整税务数据导入功能，方便单位操作；完成客户端安全升级；进行财政预算单位缴存功能开发；单位个性化首页改版，新增业务快捷入口及用户咨询服务，进一步方便单位办理公积金业务。积极配合一网通办工作，配合贷款一件事、企业信息自动变更等工作。 2、顺利完成全年微博、微信的日常运行工作。全年发 布微博 375 条，微信内容制作 150 条，策划微信活动 4 次。按时做好日常巡检，推出微信账户绑定后关闭短信功能，配套完善拓展自定义菜单及内容回复功能。微博/微信推送内容围绕政策、业务宣传等方面要求制定年度宣传计划，并根据计划制作内容，并积极配合 做好一网通办宣传。微信内容阅读量达 10 万+的条数 27 条，占发布总数的 29%。上海公积金微博获评 2023年度中国优秀政务新媒体。 3、顺利完成全年 APP 的日常运行工作。APP 内容发布及时准确有效，确保用户正常浏览及使用。全年发布多个版本，根据新版隐私声明要求，对信息安全部分的业务进行升级，上线公积金年度基数调整功能，配合随申办企业云单位公积金业务测试、公积金专区排版梳理、设计，提升用户体验感。按大数据中心安排和融合方案，上海公积金 APP 于今年 9 月底全面下			

				架，妥善安排下架后的用户过渡和收尾工作。 4、顺利完成全年在线帮办日常服务。服务团队按照公积金服务指南要求规范展开在线咨询服务，接通率、响应率、满意率均超过 98%。及时更新知识库，增加“未在异地缴存且封存满半年以上提取”等相关问答进知识库。根据一网通办要求，制作在线帮办操作微视频。今年一网通办新增未在异地缴存且封存满半年以上提取住房公积金、单位住房公积金缴存网点变更等八项业务的在线帮办，为做好服务，对新增业务内容及时做好客服培训工作；根据系统响应率接听要求调整客服首问回复习惯，保障响应率符合要求；根据提取日咨询情况，合理分配当天在线人员，确保满足咨询需求。收集反馈平台故障，及时排查，积极跟进，对于突发状况，及时联系帮办系统后台进行解决。			
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
成本指标	经济成本指标	项目实际成本与预算偏差率	≤0.00(%)	0.00(%)	3.00	3.00	
产出指标	数量指标	微博发布数量	≥360.00(条)	375.00(条)	3.00	3.00	
		网上汇补缴业务总量	≥2800000.00(笔)	5315611.00(笔)	3.00	3.00	
		网上直联业务运行完成率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		日常人员变更业务总量	≥6500000.00(笔)	6872885.00(笔)	3.00	3.00	
		微博/微信日常运行维护工作计划完成率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		手机客户端 APP 日常运行维护工作计划完成率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
	质量指标	微信内容制作数量	≥144.00(条)	150.00(条)	3.00	3.00	
		考核完成率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		网上直联业务故障和问题处理率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
	时效指标	网上调整基数占比	≥96.00(%)	98.92(%)	3.00	3.00	
		微信/微博日常运行维护工作完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		手机客户端 APP 日常运行维护工作完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
效益指标	社会效益指标	知识库根据政策更新同步及时性	及时	达成指标	3.00	3.00	
		住房公积金一网通办咨询便捷度	有效提升	达成指标	3.00	3.00	
		微博/微信推送内容相关率	=100(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		柜台压力缓解程度	有所缓解	达成指标	3.00	3.00	
		考核结果应用情况	有效应用	达成指标	3.00	3.00	

		重大故障发生次数	=0(次)	0.00(次)	4.00	4.00	
		增加用户数量	不断增加	达成指标	2.00	2.00	
		提升单位处理业务效率	有所提升	达成指标	3.00	3.00	
		提升手机端办事效率及体验度	有所提升	达成指标	2.00	2.00	
		微信阅读量 10 万+内容达成率	=100(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		线上渠道知名度提升情况	有所提升	达成指标	3.00	3.00	
		在线帮办接通率	≥90.00(%)	98.96(%)	4.00	4.00	
	可持 续影 响指 标	长效管理机制健全性	健全	部分达成指 标并具有一定效果	4.00	2.80	项目建立了较为完善的管理机制，绩效管理方面指标设置较为丰富、具体，但个别指标“在线帮办客服回复满意度”存在重复。后续将进一步优化绩效指标设置。
		部门协作能力	增强	达成指标	3.00	3.00	
		在线帮办客服回复满意度	≥90.00(%)	98.99(%)	1.00	1.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	在线帮办客服回复满意度	≥90.00(%)	98.99(%)	2.00	2.00	
		群众满意度	≥80.00(%)	97.62(%)	3.00	3.00	
		每月用户投诉情况	≤2(起)	0.00(起)	2.00	2.00	
总分					100.00	98.80	
评分等级		优					