

上海市公积金管理中心2023年度项目绩效目标汇总表

财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	住房公积金网点设备运维服务专项	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	上海市公积金管理中心		
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额	720,000.00	年度资金申请总额	720,000.00	
	其中：财政资金	720,000.00	其中：当年财政拨款	720,000.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金	0.00	其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标 (2023年 -2023年)		年度总体目标		
	总体目标：确保2022年度管理部网点网络环境的可靠性、可用性；确保管理部网点计算机等设备的正常使用；确保管理部网点业务运转的不间断性。		总体目标：确保2023年度管理部网点网络环境的可靠性、可用性；确保管理部网点计算机等设备的正常使用；确保管理部网点业务运转的不间断性。		
	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	网点巡检覆盖率	≥95 (%)	
			全年巡检次数	≥68.00 (次)	
			运维工作完成率	≥95.00 (%)	
		质量指标	运维验收通过率	=100 (%)	
			故障处置率	≥95 (%)	
		时效指标	故障响应及时率	≥90.00 (%)	
	效益指标	社会效益指标	网点设备运行稳定性	保持	
			故障修复率	≥90 (%)	

	双星指标	行业双星指标	对外服务能力	加强
			中心本部与管理部协助能力	不断提高
	满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥90(%)

财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	专项业务费	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	上海市公积金管理中心		
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额	473,400.00	年度资金申请总额	473,400.00	
	其中：财政资金	473,400.00	其中：当年财政拨款	473,400.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金	0.00	其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标 (2023年-2023年)		年度总体目标		
	1.及时完成信息公开与共享工作。 2.2022年合理、合规配置使用法律顾问服务，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支持，逐步提升市公积金中心依法行政能力和风险防范能力。		1.及时完成信息公开与共享工作。 2.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。		
	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	CA证书更新计划完成情况		完成
			律师顾问工作完成率		=100(%)
			异地购房提取核实发函完成情况		=0.00(%)
		质量指标	律师顾问工作验收合格率		=90(%)
			CA证书更新成功率		=100(%)
			异地购房提取核实发函邮寄准确性		准确
	时效指标	时效指标	律师顾问工作完成及时性		及时
			长三角异地购房提取发函及时性		及时

		CA证书更新完成时间	年底前
效益指标	社会效益指标	异地购房提取对公积金异地提取业务合规性审核的促进作用	促进
		因审查不当引发违约责任的合同文本占比	≤5(%)
		依法行政能力建设情况	有效维持
	可持续影响指标	合同文本合规性	有效维持
满意度指标	服务对象满意度指标	业务处室对律师顾问服务满意度	≥90(%)

财政项目支出绩效目标申报表

(2023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	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	上海市公积金管理中心		
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额	3,666,500.00	年度资金申请总额	3,666,483.00	
	其中：财政资金	3,666,500.00	其中：当年财政拨款	3,666,483.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金	0.00	其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标 (2023年-2023年)		年度总体目标		
	满足管理部对外服务需求，办公设备方便使用，故障率小，符合中心的形象。2022年计划通过政府采购方式购入1.5匹空调、复印机及硒鼓等办公设备、设施；按照政府采购规定，采购服务大厅保洁服务和绿化服务；根据预算批复情况和实际发生费用情况，支付服务大厅其他委托业务费等。		满足管理部对外服务需求，项目实施进度计划，完成签订各区县管理部2022年房屋租赁合同和物业管理服务合同。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。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
产出指标	数量指标	硒鼓购置计划完成率		=100(%)	
		服务大厅保洁委托服务计划完成率		=100.00(%)	
		服务大厅绿化租赁养护委托服务计划完成率		=100.00(%)	
		服务大厅水电费账单结算完成月数		=12.00(月)	
	质量指标	硒鼓购置验收通过情况		通过	
		服务大厅保洁委托服务验收通过情况		通过	
		服务大厅绿化租赁养护委托服务验收通过情况		通过	
		服务大厅水电费结算准确性		准确	

绩效 指标	时效指标	硒鼓购置完成及时率	=100.00(%)	
		服务大厅保洁委托服务完成及时性	及时	
		服务大厅绿化租赁养护服务完成及时性	及时	
		服务大厅水电费结算及时性	及时	
	效益指标	社会效益指标	服务大厅绿化环境情况	良好
			服务大厅业务受理打印复印耗材保障	有效保障
			服务大厅内部整洁情况	良好
		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
			部门间协作意识	提高
	满意度指标	服务对象满意度 指标	客户对办公环境整洁度与绿化服务有责投诉量	<5(件)
			员工对办公环境整洁度与绿化服务有责投诉量	≤5.00(件)

财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	住房公积金互联网业务运行专项	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	上海市公积金管理中心		
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额	5,807,000.00	年度资金申请总额	5,807,000.00	
	其中：财政资金	5,807,000.00	其中：当年财政拨款	5,807,000.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金	0.00	其他资金	0.00	

	项目总目标 (2023年 -2023年)	年度总体目标
项目 绩效 目标	<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。</p> <p>1. 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；</p> <p>2. 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；</p> <p>3. 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>4. 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。</p>	<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。</p> <p>项目阶段性目标： 1. 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；2. 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；3. 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。4. 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。</p>

	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
		数量指标	网上直联业务运行完成率	=100.00(%)
			日常人员变更业务计划完成率	=100.00(%)
			微博/微信日常运行维护工作计划完成率	=100.00(%)
			手机客户端APP日常运行维护工作计划完成率	=100.00(%)

绩效 指标	产出指标		微信内容制作数量	≥144.00(条)	
			微博发布数量	≥360.00(条)	
		质量指标		考核完成率	=100.00(%)
				网上直联业务故障和问题处理率	=100.00(%)
				网上调整基数占比	≥96.00(%)
				在线帮办接通率	≥90.00(%)
		时效指标		微信/微博日常运行维护工作完成及时率	=100.00(%)
				手机客户端APP日常运行维护工作完成及时率	=100.00(%)
				知识库根据政策更新同步及时性	及时
		效益指标	社会效益指标		微博/微信推送内容相关率
				柜台压力缓解程度	有所缓解
				考核结果应用情况	有效应用
				重大故障发生次数	=0(次)
				增加用户数量	不断增加
				提升单位处理业务效率	有所提升
				提升手机端办事效率及体验度	有所提升
				微信阅读量10万+内容达成率	=100(%)
				线上渠道知名度提升情况	有效提升
				住房公积金一网通办咨询便捷度	有效提升
	可持续影响指标		长效管理机制健全性	健全	
		部门协作能力	增强		
		用户相关满意度	≥80.00(%)		

	满意度指标	服务对象满意度 指标	每月用户有责投诉情况	≤2(次)
			在线帮办客服回复满意度	≥90.00(%)

财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	上海市住房公积金综合业务服务和管理平台	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	上海市公积金管理中心		
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额	6,770,381.00	年度资金申请总额	6,770,381.00	
	其中：财政资金	6,770,381.00	其中：当年财政拨款	6,770,381.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金	0.00	其他资金	0.00	

项目 绩效 目标	项目总目标 (2023年 -2023年)	年度总体目标
	按《公积金管理条例》及住建部公积金管理中心承担公积金管理主体责任的要求，完成上海市住房公积金综合业务服务和管理平台建设，确保平台顺利平稳上线，较好支撑本市住房公积金各项业务运转和管理。2022年完成平台建设工程专项验收。根据市有关部门安排，力争2023年完成项目竣工决算审计，并根据决算审计结果进行合同尾款的结算。	按《公积金管理条例》及住建部公积金管理中心承担公积金管理主体责任的要求，实现上海市住房公积金综合业务服务和管理平台项目顺利平稳上线。2022年完成工程专项验收。根据市有关部门安排，力争2023年完成项目审计决算。

	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
产出 指标	数量指标		项目合同结算完成率	=100(%)
			项目竣工决算工作完成率	=100.00(%)
			项目竣工决算材料归档完成率	=100.00(%)
	质量指标		项目决算审计通过率	=100(%)
			系统日常运行状况	基本正常
	时效指标		项目竣工决算及时性	及时
			项目竣工决算材料归档及时性	及时
绩效			住房公积金业务办理效率	有效提升

指标	效益指标	社会效益指标	住房公积金业务管理决策辅助作用	为决策管理提供数据支持
			住房公积金业务自主核算实现程度	全面实现
			住房公积金业务运行风险防控能力提升情况	有效提升
			住房公积金各类业务在系统中日常运行情况正常	平稳运行
		可持续影响指标	队伍能力建设	加强
			拓展信息共享范围和深度	提高
			建立健全立体化运行维护体系	有效完善
	满意度指标	服务对象满意度指标	系统使用人员满意度	90

财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	信息化建设项目	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	上海市公积金管理中心		
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额	9,706,500.00	年度资金申请总额	7,561,343.00	
	其中：财政资金	9,706,500.00	其中：当年财政拨款	7,561,343.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金	0.00	其他资金	0.00	

项目总目标 (2023年 -2023年)	年度总体目标
-------------------------	--------

1) 进一步改善公积金营商环境，提升中心服务能力。以便民服务为宗旨，以智慧服务为导向，推动公积金服务流程简化，提高“减环节、减时间、减材料、减跑动”的服务标准，对归集、提取、个贷等核心业务系统进行升级改造，推进内部“一件事”改革，重点提高基数调整合并、共有产权房的贷前提取、结清提取，以及贷款、冲还贷、办理、结清后自动解除冲还贷协议等便民服务能力。打造区域协同的智能业务办理模式，推动住房公积金数字化服务向本市以外范围延伸，让业务流程更优化、业务办理更及时、业务事项更多样。加强与长三角公积金“一网通办”平台、全国“转移接续”平台的协同，促进打造一批跨部门、跨层级、跨区域的重要应用。

2) 进一步夯实数据基础，提升中心业务管控能力。通过汇聚基础数据，充分挖掘数据价值，建立数字运营管控，深化业务运营管控数据模型应用，建立配套的快速干预及处置机制和流程，进一步保障业务和资金运行安全。借助业务数据分析、业务数据画像、业务留痕及数据追溯等管控手段，实时、客观地反映业务运行姿态和趋势，快速进行业务问题的分析和诊断，对业务进行快速、有效的干预和解决，提升中心业务运营管控水平和能力，确保业务运行和资金运行的安全。

3) 学习银行系统先进经验，提升中心业务保障能力。对应用支撑平台进行升级改造，完善支撑功能，实现对应用日志收集及分析；实现对业务作业的全面监控；实现对业务服务接口的全面监控。借此及时发现业务生产过程中已发生的异常问题，及时分析出可能存在的潜在风险问题，确保中心业务和资金运行的安全。

4) 对外网老旧的安全认证网关进行升级替换，确保性能满足业务发展需求；同时新购态势感知、防病毒软件等安全软硬件产品加强中心安全架构；更换现有UPS的老旧电池，新增UPS电池监控系统，强化中心的网络及供电系统的安全管理；通过新购服务器以及对现有浪潮存储设备扩容，提升中心计算能力和数据存储能力，满足新建业务功能以及未来三年业务发展的需要。

1) 进一步改善公积金营商环境，提升中心服务能力。以便民服务为宗旨，以智慧服务为导向，推动公积金服务流程简化，提高“减环节、减时间、减材料、减跑动”的服务标准，对归集、提取、个贷等核心业务系统进行升级改造，推进内部“一件事”改革，重点提高基数调整合并、共有产权房的贷前提取、结清提取，以及贷款、冲还贷、办理、结清后自动解除冲还贷协议等便民服务能力。打造区域协同的智能业务办理模式，推动住房公积金数字化服务向本市以外范围延伸，让业务流程更优化、业务办理更及时、业务事项更多样。加强与长三角公积金“一网通办”平台、全国“转移接续”平台的协同，促进打造一批跨部门、跨层级、跨区域的重要应用。

2) 进一步夯实数据基础，提升中心业务管控能力。通过汇聚基础数据，充分挖掘数据价值，建立数字运营管控，深化业务运营管控数据模型应用，建立配套的快速干预及处置机制和流程，进一步保障业务和资金运行安全。借助业务数据分析、业务数据画像、业务留痕及数据追溯等管控手段，实时、客观地反映业务运行姿态和趋势，快速进行业务问题的分析和诊断，对业务进行快速、有效的干预和解决，提升中心业务运营管控水平和能力，确保业务运行和资金运行的安全。

3) 学习银行系统先进经验，提升中心业务保障能力。对应用支撑平台进行升级改造，完善支撑功能，实现对应用日志收集及分析；实现对业务作业的全面监控；实现对业务服务接口的全面监控。借此及时发现业务生产过程中已发生的异常问题，及时分析出可能存在的潜在风险问题，确保中心业务和资金运行的安全。

4) 对外网老旧的安全认证网关进行升级替换，确保性能满足业务发展需求；同时新购态势感知、防病毒软件等安全软硬件产品加强中心安全架构；更换现有UPS的老旧电池，新增UPS电池监控系统，强化中心的网络及供电系统的安全管理；通过新购服务器以及对现有浪潮存储设备扩容，提升中心计算能力和数据存储能力，满足新建业务功能以及未来三年业务发展的需要。

5) 综合考虑应用支撑平台中“业务保障”能力监控子系统在物理和环境、网络和通信、设备和计算、应用和数据等层面的密码应用需求，本次针

项目 绩效 目标	5) 综合考虑应用支撑平台中“业务保障”能力监控子系统在物理和环境、网络和通信、设备和计算、应用和数据等层面的密码应用需求, 本次针对这两个系统设计合规、正确、有效的密码应用技术方案, 以达到《密码应用基本要求》中三级指标要求, 并为后续密码保障体系建设、密码应用测评和密码应用安全性评估奠定坚实基础。	对这两个系统设计合规、正确、有效的密码应用技术方案, 以达到《密码应用基本要求》中三级指标要求, 并为后续密码保障体系建设、密码应用测评和密码应用安全性评估奠定坚实基础。
----------------	---	---

	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
	产出指标	数量指标	设备更换购置完成率	=100.00(%)
			业务生产平台子系统升级改造工作计划完成率	=100.00(%)
			业务生产平台升级拓展工作计划完成率	=100.00(%)
			应用支撑平台升级改造工作计划完成率	=100.00(%)
			数据资源层数据整合工作计划完成率	=100.00(%)
		质量指标	项目验收通过率	=100.00(%)
			业务生产平台相关子系统升级改造完成及时性	及时

绩效 指标	时效指标	设备更换购置完成及时性	及时	
		业务生产平台升级拓展工作计划完成及时性	及时	
		应用支撑平台升级改造工作计划完成及时性	及时	
		数据资源层数据整合工作计划完成	及时	
	效益指标	社会效益指标	本市住房公积金便民服务能力提升情况	有效提升
			本市住房公积金业务保障能力提升情况	有效提升
			本市住房公积金业务管控能力提升情况	有效提升
	满意度指标	服务对象满意度指标	升级改造需求用户满意度	≥85.00 (%)

财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	补充公积金	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	上海市公积金管理中心		
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额	3,660,000.00	年度资金申请总额	3,660,000.00	
	其中：财政资金	3,660,000.00	其中：当年财政拨款	3,660,000.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金	0.00	其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标 (2023年 -2023年)		年度总体目标		
	每月单位按照规定比例及时足额为员工缴纳补充公积金，7月及时上报调整缴交基数。		每月单位按照规定比例及时足额为员工缴纳补充公积金，7月及时上报调整缴交基数。		
	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	在职员工缴存覆盖率	=100(%)	
			补充公积金缴纳完成率	=100(%)	
		质量指标	补充公积金缴纳准确率	=100(%)	
		时效指标	补充公积金缴纳及时率	=100(%)	
	效益指标	社会效益指标	缴存员工正常法定权益	合法保障	
			补充公积金缴纳情况	足额保障	
		可持续影响指标	队伍履职能力水平	有效提升	
			部门沟通协调机制	有效提升	
	满意度指标	服务对象满意度指标	员工对补充公积金缴交有责投诉次数	≤3.00(次)	

财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	服务工作专项经费	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	上海市公积金管理中心		
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额	3,654,013.00	年度资金申请总额	3,654,013.00	
	其中：财政资金	3,654,013.00	其中：当年财政拨款	3,654,013.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金	0.00	其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标 (2023年 -2023年)		年度总体目标		
	确保管理部网点服务窗口正常运行，营造良好服务环境，确保公积金中心对外服务窗口正常有序和服务场所的安全；主动适应经济社会发展及档案管理工作需要，支持档案管理事务性工作引入市场机制，促进档案管理降本增效和专业化，确保业务档案的安全完整性。		保障上海市公积金管理中心各网点服务窗口正常运行，营造良好服务环境，确保公积金中心对外服务窗口正常有序。		
一级指标	二级指标	三级指标		年度(/项目)指标值	
	数量指标	工作服制作完成率		按实际在岗人数完成	
		计划网点标识标牌检测完成率		=100.00(%)	
		计划网点标识标牌更新维护工作完成率		=100.00(%)	
		1个网点新址标识标牌制作安装完成率		=100.00(%)	
		服务大厅保洁工作计划完成率		=100.00(%)	
		服务大厅绿化工作计划完成率		=100.00(%)	
		管理部档案保管完成率		=100.00(%)	
		窗口安保工作完成率		=100.00(%)	

绩效指标	产出指标	质量指标	叫号系统维护计划完成率	=100.00(%)
			叫号系统维护验收合格率	=100.00(%)
			标识标牌制作安装工作验收合格率	=100.00(%)
			资料印刷验收合格率	=100.00(%)
			工作服制作验收合格率	=100.00(%)
			考核验收达标情况	达标
	时效指标	服务大厅委托业务完成及时率	=100.00(%)	
		叫号系统维护及时性	及时	
		档案管理工作完成及时性	及时	
		窗口保安安保工作完成及时性	及时	
	效益指标	社会效益指标	保障公积金业务服务正常需要	有效保障
			服务大厅标识标牌引导情况	清晰、便利
			维护和保障窗口对外服务形象的统一性	有效维护和保障
			增强档案原件保护	达标
			档案管理情况	安全、完整
			服务大厅安保与秩序情况	安全、有序
		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
			部门间协作能力提升情况	有效提升
	满意度指标	服务对象满意度指标	客户对营业场所设置便捷性与整洁性问题投诉	<5(个)
			员工对办公环境投诉	<5(个)
窗口恶性事件发生次数			=0.00(次)	
大厅工作人员满意度			≥90.00(%)	

			大厅办理业务群众满意度	≥90.00(%)
--	--	--	-------------	-----------