
上海市档案局（馆）财政支出绩效评价报告

项目名称：2018 年度外滩馆运行经费

项目单位：上海市档案局（馆）

主管部门：上海市档案局（馆）

委托单位：上海市档案局（馆）

评价机构：上海立信佳诚东审会计师事务所有限公司

2019 年 6 月

目 录

报告摘要	2
一、项目基本情况	7
(一)项目概况	7
1、项目立项的背景及目的	7
2、预算资金来源及使用情况	8
3、项目实施情况	9
4、组织及管理	13
(二)绩效目标	16
1、总目标	16
2、阶段性目标	16
二、绩效评价工作情况	17
(一)评价目的	17
(二)绩效评价工作方案制定过程	17
(三)绩效评价原则、评价方法等	17
(四)数据采集方法及过程	18
(五)绩效评价实施过程	20
(六)绩效评价的局限性	20
三、评价结论及绩效分析	21
(一)评价结论	21
1、评价结果	21
2、主要绩效	21
(二)具体绩效分析	23
1、项目决策分析	23
2、项目管理分析	24
3、项目产出及结果分析	26
四、主要经验及做法、存在的问题及建议	29
(一)主要经验及做法	29
(二)存在的问题	30
附件:	30

报告摘要

一、项目概况

(一) 立项背景

上海市档案馆成立于1959年,是省级综合性国家档案馆。外滩馆是市档案局(馆)对外服务窗口,于2004年4月23日向社会开放。目前在职员工23人,市档案局(馆)利用服务部负责外滩馆的运营管理,档案文件资料和政府公开信息查询开放时间为周一至周六9:00-18:00,展厅开放时间为周一至周六9:00-18:00(17:00停止进场)。

为了满足社会公众利用档案日益增长的需求,加大档案馆公共服务和文化功能的开发力度,运用档案资源,开展档案宣传工作和各类社会教育活动,市档案局(馆)按照《中华人民共和国档案法》(1987年9月5日第六届全国人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过根据1996年7月5日第八届全国人民代表大会常务委员会第二十次会议《关于修改〈中华人民共和国档案法〉的决定》修正)有关“各级人民政府应当加强对档案工作的领导,把档案事业的建设列入国民经济和社会发展规划”规定和《上海市档案事业发展“十二五”规划》(沪府发[2011]60号)关于“加紧建设‘城市记忆开发工程’,把市和区县档案馆建成档案安全保管基地、爱国主义教育基地、档案利用中心、政府信息查阅中心、电子文件(档案)中心‘五位一体’的现代化公共档案馆放在优先发展位置”的总体规划要求,设立上海市档案局(馆)2018年外滩馆运行经费项目,确保外滩馆的正常运行。

(二) 预算资金来源及使用情况

本项目为经常性项目。项目资金由市档案局(馆)编入2018年度预算计划报上海市财政局,经上海市财政局批复后,纳入当年度预算支出计划,由上海市财

政全额承担。

2017年项目财政预算安排为11,590,696.00元,项目实际支出为10,687,936.18元,预算执行率92.21%;2016年项目财政预算金额为11,539,914.00,项目实际支出为10,633,141.88元,预算执行率92.14%。

2018年本项目财政预算安排为11,592,931.00元,截至2018年12月31日,实际财政支出为11,153,185.10元。预算执行率96.21%。项目预算执行情况见表1。

表1 2018年度外滩馆运行经费项目预算执行情况表

序号	预算构成内容	财政预算金额 (元)	实际支出金额 (元)	预算执行率
1	大楼零星维修经费	550,000.00	499,654.25	90.85%
2	大楼设备维护经费	580,000.00	579,934.00	99.99%
3	弱电系统设备保养费	320,000.00	308,000.00	96.25%
4	中山东二路9号大楼租赁费	5,579,532.00	5,579,532.00	100.00%
5	中小學生爱国主义教育课基地	90,000.00	89,500.00	99.44%
6	查阅中心耗材	760,000.00	759,829.00	99.98%
7	展览讲解和会务服务管理费	370,000.00	368,589.00	99.62%
8	电费开支	720,000.00	592,056.88	82.23%
9	电话费开支	40,000.00	33,692.50	84.23%
10	水费开支	10,000.00	9,216.37	92.16%
11	中山东二路9号大楼物业管理费	2,423,399.00	2,203,090.10	90.91%
12	档案日系列活动	150,000.00	130,091.10	86.73%
	合计	11,592,931.00	10,633,141.88	96.21%

二、绩效分析和评价情况

(一) 绩效分析

通过实施“外滩馆运行经费”项目,确保了市档案局(馆)外滩馆2018年度的正常运行,全年共接待查阅档案13,341人次、政府信息公开信息查阅152人次,

提供查阅档案 113,331 卷次、政府信息公开 628 件次,提供档案资料复制件 204,618 页(含照片)。并依托馆藏珍贵档案,开展了《“中国共产党人的家风”档案展》、以“档案见证改革开放 40 年”主题的《上海改革开放 40 周年—上海市档案馆馆藏珍档发布》、《聚焦新时代》图片陈列》、《落实全国两会精神 打造上海品牌优势——“东方讲坛”上海市档案日专场》、《“上海改革开放 40 年—那 些年,我们的故事”主题演讲》、《聚焦新时代—纪念上海改革开放 40 周年‘档案里的故事’专场》、《“公众开放日”活动》等一系列档案文化宣传活动,举办面向学校、社会的教育宣传活动以及接待社会各界近 150,000 人次的参观访问。其中,《“中国共产党人的家风”档案展》于 2018 年 5 月推出,深受媒体和各界好评,中央政治局委员、市委书记李强和市长应勇率四套班子领导参观并肯定了展览,全年参观人数超过 41,000 人次。

本项目 2018 年主要绩效目标完成情况见下表:

绩效目标名称	设定目标值	实际完成值	完成度
外滩馆主要设施正常使用率	≥ 90%	100%	100%
外滩馆正常对外开放率	100%	100%	100%
档案日活动完成率	100%	100%	100%
档案查阅人次	≥ 前二年平均人数	18 年人次为 13,341 人, 超过前二年平均人数	不适用
政府信息公开人次	≥ 前二年平均人数	18 年人次为 152 人, 超过前二年平均人数	不适用
教育基地课题完成率	100%	18 年用于制作一批档案主题笔记本	不适用
档案查阅者投诉及时处置率	100%	100%	100%
项目长效管理机制及其有效性	健全有效	部分有效执行	不适用
档案查阅者及参观者满意度	≥ 95%	查阅者满意度 94.03% 参观者满意度 97.45%	不适用

(二) 评价结论

本次评分依据项目组研发的指标评价体系及评分标准,通过现场收集、问卷

调查和访谈获取的数据,项目组对2018年度外滩馆运行经费项目进行了独立客观的评价,最终评分结果为87.05分,绩效评级为“良好”。各部分权重和得分情况见下表:

指标类别	权重	得分率	得分
项目决策类指标	10	100%	10
项目管理类指标	30	81.67%	24.5
项目绩效类指标	60	87.58%	52.55
总计	100	87.05%	87.05

三、主要经验及做法、存在的问题及建议

(一) 主要经验及做法

1、排除安全隐患,全力做好外滩馆大楼的安全保障工作

本年度外滩馆根据局(馆)领导的要求,协调有关方面,查隐患、补短板,全力做好安全保障工作,尤其是首届中国进博会召开前后,配合有关方面,全力做好安全检查工作。第一,重点防火,及时配齐、调整或更换消防设施,重点排除人流密集的展厅消防隐患,并在地下车库加装安全充电装置;第二,进一步完善防台防汛应急预案,完成八楼三面阳台防水层的维修工程;第三,配合国家档案局的基础业务综合评估,改进外滩馆安全监控视频的储存空间;第四,配合有关方面综合整治,拆除十楼南侧阳台的阳光玻璃房等。

2、精心策划重点项目,推进2018年上海市档案日宣传活动

紧扣“档案见证改革开放40年”主题,在为期一周的时间里,为广大市民带来珍档发布、展览陈列、现场咨询、论坛讲座、档案故事汇、文博机构公众开放日等多种形式的档案文化传播活动,其中重点推出了“档案见证改革开放——上海档案系统珍档发布和联展”,“回眸四十年 筑梦新时代——影像中的上海改革开放”图片陈列、“敢为人先 档案见证——档案里的故事‘上海市档案日专场’”

“落实全国两会精神 打造上海品牌优势——‘东方讲坛’上海市档案日专场”等重点项目。从6月8日至15日期间,市档案馆外滩馆主场活动共吸引7700余人前来参观和参与。

(二) 存在的问题

1、部分项目间存在预算资金使用不够规范的现象

经抽查项目账簿和凭证,发现在“大楼零星维修经费”子项目中列支了部分展览制作费用,资金使用不够规范。

2、“中小学生爱国主义教育课基地”经费产出目标不明确

市档案局(馆)在绩效申报时,未能就2018年外滩馆“中小学生爱国主义教育课基地”经费子项目的产出结果设立合理的目标。在绩效申报文件中,市档案局(馆)设置了“教育基地课题完成率”这一产出目标,但年初未制定具体工作计划及绩效工作目标,最终经费支出并非用于完成教育基地课题,而是用于制作一批档案图片笔记本。

(三) 建议和改进举措

1、建议明确项目开支内容,加强预算编制的科学性,对于不应纳入该项目的开支,在编制预算时予以剔除,保证预算项目的合理性;同时,对于年中预算资金用途发生变化的,应及时调整预算,保证预算支出的合规性。

2、建议外滩馆根据单位规划、定位和资金预算,制订下一年度的工作计划,细化产出结果的具体事项,在确保产出结果的明确性与合理性前提下,测算相应的三级预算金额。

上海市档案局(馆)2018年度外滩馆运行经费 财政支出绩效评价报告

为强化绩效预算管理,提高预算精细化、科学化管理水平,合理配置公共资源,发挥财政资金使用效益和引导作用,根据《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩[2014]22号)的要求,受上海市档案局(馆)(以下简称“市档案局(馆)”)委托,上海立信佳诚东审会计师事务所有限公司对2018年度外滩馆运行经费项目实施绩效评价,评价时段为2018年1月~12月。评价项目组通过制定科学合理的绩效评价指标体系,从项目决策、项目管理、项目绩效和影响力等方面对该项目做出综合的评价。通过采集、分析基础财务数据、工作管理制度、档案、政府信息公开信息查阅者及观展民众满意度等内容,对2018年度外滩馆运行经费进行深入的调查分析,总结成绩与经验,探索潜在问题与不足,从而为今后的外滩馆运行经费的使用和管理建言献策。

一、项目基本情况

(一)项目概况

1、项目立项的背景及目的

为了满足社会公众利用档案日益增长的需求,加大档案馆公共服务和文化功能的开发力度,运用档案资源,开展档案宣传工作和各类社会教育活动,上海市档案局(馆)按照《中华人民共和国档案法》(1987年9月5日第六届全国人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过根据1996年7月5日第八届全国人民代表大会常务委员会第二十次会议《关于修改〈中华人民共和国档案法〉的决定》修

正)有关“各级人民政府应当加强对档案工作的领导,把档案事业的建设列入国民经济和社会发展规划”规定和《上海市档案事业发展“十二五”规划》(沪府发[2011]60号)关于“加紧建设‘城市记忆开发工程’,把市和区县档案馆建成档案安全保管基地、爱国主义教育基地、档案利用中心、政府信息查阅中心、电子文件(档案)中心‘五位一体’的现代化公共档案馆放在优先发展位置”的总体规划要求,设立上海市档案局(馆)2018年外滩馆运行经费项目,确保外滩馆的正常运行。

上海市档案馆外滩馆(以下简称“外滩馆”)成立于1959年,是上海市档案局(馆)对外服务的窗口,外滩馆大楼由位于外滩景观区的一幢近代优秀保护建筑改建而成,大楼共十一层,总面积为9,358平方米。外滩馆是社会公众利用档案文件资料及政府公开信息的中心,是展示上海近现代历史发展的窗口,是进行青少年爱国主义教育的场所,是一座集展览教育、社会课堂、咨询利用、信息传播、学术交流、文化休闲等功能于一体的新型档案馆。外滩馆于2004年4月23日向社会开放,档案文件资料和政府公开信息查阅开放时间为周一至周六9:00-18:00,展厅开放时间为周一至周六9:00-18:00(17:00停止进场)。市档案局(馆)利用服务部负责外滩馆的运营管理。

本项目实施目的系充分发挥市档案局(馆)档案信息资源和外滩馆地理位置优势,提供档案和政府公开信息集中查阅服务,推出丰富多彩的档案文化产品,满足社会公众利用档案日益增长的需要,把档案馆建成党建教育基地、爱国主义教育基地等多种教育基地,成为党和政府密切联系群众的桥梁及对外展示的窗口,促进档案事业的社会影响力进一步提高。

2、预算资金来源及使用情况

本项目为经常性项目。项目资金由市档案局(馆)编入2018年度预算计划报上海市财政局,经上海市财政局批复后,纳入当年度预算支出计划,由上海市财

政全额承担。

2017年项目财政预算安排为11,590,696.00元,项目实际支出为10,687,936.18元,预算执行率92.21%;2016年项目财政预算金额为11,539,914.00,项目实际支出为10,633,141.88元,预算执行率92.14%。

2018年本项目财政预算安排为11,592,931.00元,截至2018年12月31日,实际财政支出为11,153,185.10元。项目预算执行情况见表1:

表1 2018年度外滩馆运行经费项目预算执行情况表

序号	预算构成内容	财政预算金额(元)	实际支出金额(元)	预算执行率
1	大楼零星维修经费	550,000.00	499,654.25	90.85%
2	大楼设备维护经费	580,000.00	579,934.00	99.99%
3	弱电系统设备保养费	320,000.00	308,000.00	96.25%
4	中山东二路9号大楼租赁费	5,579,532.00	5,579,532.00	100.00%
5	中小學生爱国主义教育课基地	90,000.00	89,500.00	99.44%
6	查阅中心耗材	760,000.00	759,829.00	99.98%
7	展览讲解和会务服务管理费	370,000.00	368,589.00	99.62%
8	电费开支	720,000.00	592,056.88	82.23%
9	电话费开支	40,000.00	33,692.50	84.23%
10	水费开支	10,000.00	9,216.37	92.16%
11	中山东二路9号大楼物业管理费	2,423,399.00	2,203,090.10	90.91%
12	档案日系列活动	150,000.00	130,091.10	86.73%
	合计	11,592,931.00	10,633,141.88	96.21%

3、项目实施情况

本项目的实施确保了市档案局(馆)外滩馆2018年度的正常运行,全年共接待查阅档案13,341人次(直接来馆查询9,454人次、电话查阅咨询3,813人次、来信来函查阅咨询74人次),政府信息公开信息查阅152人次。全年累计提供档案资料

及政府信息公开查阅113,959卷(件)次(档案查阅113,331卷次、政府信息公开628件次),较2017年增加7.1%。提供档案资料复印件204,618页(含照片),比2017年增加31.7%。并依托馆藏珍贵档案,开展了《“中国共产党人的家风”档案展》、《上海改革开放40周年—上海市档案馆馆藏珍档发布》、《聚焦新时代”图片陈列》、《上海市档案日‘东方讲坛’专场》、《“上海改革开放40年—那些年,我们的故事”主题演讲》、《聚焦新时代—纪念上海改革开放40周年‘档案里的故事’专场》、《“公众开放日”活动》等一系列档案文化宣传活动,举办面向学校、社会的教育宣传活动以及接待社会各界近150,000人次的参观访问。其中,《“中国共产党人的家风”档案展》于2018年5月推出,深受媒体和各界好评,中央政治局委员、市委书记李强和市长应勇率四套班子领导参观并肯定了展览,全年参观人数超过41,000人次。

项目具体实施内容如下:

(1) 外滩馆大楼、设备设施的正常运营管理支出

外滩馆大楼位于上海市中山东二路9号,系从上海久事公司租赁,租赁期为2003年2月1日至2023年1月31日,共计20年。按照租赁合同规定,2018年度租金为5,579,532.00元。外滩馆大楼物业管理系采用政府采购方式,由上海明华物业管理公司中标并提物业管理服务,服务合同采用一年一签,本年度物业管理费2,203,090.00元。外滩馆内部的电梯设备、消防设备、电话设施、配电站、智能化系统、空调设备及大楼泛光照明系统等主要设施分别委托上海三菱电梯有限公司安装维修分公司等公司进行维保(见表2)。为确保外滩馆正常运转,本年外滩馆电费支出592,056.88元,水费支出9,216.37元,电话费支出33,692.50元。

表2 2018年上海市档案局(馆)外滩馆主要设施维保情况表

服务项目	服务提供商	合同期限	维保频次	合同金额(元/年)
电梯保养	上海三菱电梯有限公司安装分公司	1年	15天 1次	47,640.00

服务项目	服务提供商	合同期限	维保频次	合同金额(元/年)
消防设施维修保养	上海中安消防安全工程有限公司	1年	每月2次	53,918.00
程控交换机维护	上海爱讯科技发展有限公司	1年	每季1次	9,500.00
10KV 配电站巡视监管	上海南信输变电设备管理有限公司	1年	每周1次	33,600.00
空调设备维护保养	上海海博科技发展有限公司	1年	每月1次	73,333.00
大楼泛光照明灯具维修和保养	上海申暄广告装饰工程有限公司	1年	每月1次	46,000.00
弱电系统维修保养运维项目	上海中信信息发展股份有限公司	1年	每月1次	308,000.00
外滩新馆“城市记忆”主题展2018年度展厅维护保养	上海寅午装饰有限公司	1年	每月1次	127,900.00
	合计			699,891.00

(2) 提供档案和政府公开信息查询服务

市档案局(馆)仙霞路档案馆负责档案的保管,外滩馆作为市档案局(馆)对外提供档案和政府公开信息查询服务的窗口,提供查询服务,2018年共接待查阅档案13,341人次、政府公开信息查阅152人次,提供查阅档案113,331卷次、政府公开信息628件次。按照《关于转发<财政部发改改革委关于公布取消和免征一批行政事业性收费的通知>的通知》(沪财预[2013]67号文)规定,档案查询、复制、打印等费用由外滩馆承担,档案查阅者不需承担任何费用,2018年全年共发生查询耗材费用759,829.00元。

(3) 中小學生爱国主义教育课基地

为共建学校定制打造“阅读档案的制作”课程,进一步拓展“成长档案”特色项目,为中小學生开设专题讲座,受众学生达4000人次。按照上海市委宣传部的安排,为扩大档案文化传播的覆盖面,外滩馆利用档案展览资源,选取“城市记忆”主题展中的12张档案图片,据学生兴趣爱好制作了一批学生课堂教学用的笔记本,支出87,500元。

(4) 接待社会各界的参观访问

外滩馆2018年度共计接待前来参观展览、查阅档案和出席其他活动将近150,000人次,其中包括中央政治局委员、市委书记李强和市长应勇率四套班子领导参观《中国共产党人的家风》档案展、出席参加2018年上海市档案日宣传活动各项活动的档案干部、全市开展主题党日活动的党员干部、参加“成长档案”专题讲座的学生以及“走进外滩建筑”的市民等。本年度还接待了浙江、江苏、广西、河南、福建等省档案部门负责人及有关人员。同时,“信仰的力量——中国共产党人的家国情怀”档案展、“中国共产党人的家风”档案展继续在部分省市档案部门巡展。

紧扣“档案见证改革开放40年”主题,在为期一周的时间里,为广大市民带来珍档发布、展览陈列、现场咨询、论坛讲座、档案故事汇、文博机构公众开放日等多种形式的档案文化传播活动,其中重点推出了“档案见证改革开放——上海档案系统珍档发布和联展”,“回眸四十年 筑梦新时代——影像中的上海改革开放”图片陈列、“敢为人先 档案见证——档案里的故事‘上海市档案日专场’”“落实全国两会精神 打造上海品牌优势——‘东方讲坛’上海市档案日专场”等重点项目。从6月8日至15日期间,市档案馆外滩馆主场活动共吸引7700余人前来参观和参与。

2018年度,外滩馆共计举办档案日系列宣传活动6场(见表3)。

表 3: 2018 年外滩馆档案日系列宣传活动一览表

序号	主题展名称
1	上海改革开放 40 周年—上海市档案馆馆藏珍档发布
2	“聚焦新时代” 图片陈列
3	上海市档案日 ‘东方讲坛’ 专场
4	“上海改革开放 40 年—那些年, 我们的故事” 主题演讲
5	“聚焦新时代—纪念上海改革开放 40 周年 ‘档案里的故事’ 专场”

序号	主题展名称
6	“公众开放日”活动

4、组织及管理

(1) 项目组织情况

上海市档案局(馆)作为外滩馆运行经费的预算单位和主管部门,负责项目整体实施过程管理和监管。通过档案局(馆)办公室财务负责项目立项、预算编制及报批、资金申请及划拨;采购管理小组实行市场化公开招投标机制进行采购监督与管理;利用服务部负责外滩馆的运行和管理,主要通过采购第三方服务供应商提供服务,并对其进行监督考核方式运行。

外滩馆主要工作流程简述如下:

A. 档案查询服务流程

①办理阅览证。首次来馆查阅者凭有效证件或相关证明履行登记手续,如实填写《阅览证申请表》,在办理阅览证后再申请查阅。已办理阅览证的利用者直接向服务台申请查阅。

②申请。持阅览证向服务台工作人员说明查阅目的、查阅内容,并根据要求填写《查阅档案申请表》。

③检索。在工作人员的指导下使用电子目录或纸质目录检索所需要的信息。

④借阅。将检索到的结果填入《查阅档案申请表》并转交工作人员申请阅览。有数字化全文或缩微胶片的档案及政府信息公开信息可当场阅读。未数字化的档案原件须从仙霞路库房调运,等待或预约延后查阅。

⑤归还。档案原件仅限阅览室内阅读,离开前必须保持档案原貌并如数归还。如需保留下次阅读,当面说明。

⑥复制。如须复制如实填写《复制档案申请表》后向工作人员提出申请。

B. 档案展览工作流程

①展览策划。每年第四季度开始策划第二年的选题工作，对确定的选题进行可行性论证，在可行性论证的基础上起草展览策划方案。

②撰写大纲。根据策划方案的要求撰写展览大纲，提交市档案局（馆）主管领导审批。

③展品收集。利用服务部根据展览大纲的要求提前2-3月收集展品。

④选择场地。自办展览一般选择外滩馆三层、四层展厅。

⑤小样制作。利用服务部按展览素材要求制作小样。

⑥专题展览制作。展览招标工作由采购小组负责，利用服务部负责提供有关材料，配合做好相关工作。

⑦展务工作。展览布置完毕后，利用服务部应与物业公司工程部对展览现场的多媒体设备进行移交，以确保设备正常运作。每天派专人到现场巡视，保证展览顺利进行。

⑧资料归档。展览结束后，利用服务部将所有展览相关的材料收集完整存档，将资料刻盘保存。

C. 档案社会教育基地工作流程

①综合筹划。加强对外联系，挖掘整合档案资源，确定选题，合作开发社会教育活动，并做好组织实施工作。

②展览陈列。会同馆内外专家编制展览大纲，做好展览的制作、布置以及展品的现场管理工作。

③接待服务。做好外滩馆对外开放服务工作，维护场馆公用设施设备的完好无损。

（2）项目管理情况

本项目属于市档案局（馆）的经常性项目，由市档案局（馆）办公室根据市财政局的有关规定编制本项目预算，在履行相关预算审批程序后，市财政局对市

档案局（馆）2018年度的财政支出预算进行了批复，本项目开始实施。市档案局（馆）负责本项目的实施，是本项目的责任主体。

① 项目财务管理

本项目预算资金由市档案局（馆）办公室财务负责管理。本项目大楼设施维护费用先由外滩馆利用服务部提交申请报告，经主管局（馆）长批准后按合同、发票金额支付；水电费、电话费等日常费用按授权审批权限审批支付；文化宣传品、查询耗材等需由利用服务部提交申请，经主管局（馆）长审批后交由采购小组统一采购，超过标准的采购金额需经政府采购程序择优选择供应商。根据市档案局（馆）财务管理制度的规定，1000元以下的支出由部门主管签字支付，1000元-5000元的支出由分管副局长（馆）长签批，超过5000元以上的报局（馆）长审批，所有支出通过《上海市财政业务信息处理平台》进行。本项目资金使用符合国家财经法规和财务制度的规定，资金拨付有完整的审批手续，符合项目预算批复的用途，专款专用，无截留、挪用、虚列支出等情况发生，财务管理制度健全完整。

② 项目实施管理

本项目属于市档案局（馆）常规项目，项目由市档案局（馆）利用服务部负责实施。利用服务部根据外滩馆运营需要设置查档接待、展览、爱国主义教育基地等岗位，制定了保障项目实施的岗位责任制，各岗位相互牵制，相互监督。外滩馆大楼的物业管理经过政府采购程序选用符合标准的物业服务公司进行管理，利用服务部每季度按照考核指标对物业公司进行考核，考核结果与物业服务费结算挂钩。外滩馆水电、消防、电梯及智能化系统等设施聘用外部单位进行维保，出现故障立即维修，确保外滩馆安全有序运行。项目实施按年初制定的计划执行，实施进度有监控，项目结束后进行总结和考核，以便及时发现项目实施过程中存在的问题并加以改善。本项目管理制度健全完整，在项目立项和计划阶段、项目

实施阶段、项目收尾和完成阶段等工作流程中都建立了完善的保障措施,为实现本项目的绩效目标奠定了基础。

(二) 绩效目标

1、总目标

上海市档案局(馆)“外滩馆运行经费”项目的总体目标为:充分发挥外滩馆档案信息资源和地理位置优势,提供档案和政府公开信息集中查阅服务,推出丰富多彩的档案文化产品,满足社会公众利用档案日益增长的需要,把档案馆建成党建教育基地、爱国主义教育基地等多种教育基地,成为党和政府密切联系群众的又一座桥梁,促进档案事业的社会影响力进一步提高。

2、阶段性目标

2018年度本项目的阶段性目标如下:

(1) 投入和管理目标

a) 预算执行率 $\geq 95\%$;

(2) 产出目标

a) 外滩馆主要设备维修保养率100%;

b) 外滩馆主要设施正常使用率 $\geq 90\%$;

c) 外滩馆正常对外开放时间不少于法定工作日和工作时间;

d) 查阅档案政府信息公开人次 \geq 前二年平均人数;

e) 查阅档案卷次、政府信息公开卷次 \geq 前二年平均人数;

f) 档案日活动、教育基地活动完成率100%。

(3) 效果目标: 社会公众或服务对象满意度 $\geq 95\%$ 。

(4) 影响力目标: 完善长效管理制度建设, 建立保障项目实施的相关制度和措施, 保障项目长期实施的效果。

二、绩效评价工作情况

(一) 评价目的

通过本次绩效评价,进一步总结上海市档案局(馆)外滩馆运行经费项目支出在项目决策、执行等方面的经验,查找其存在的不足,提出相关科学合理的政策建议,从而进一步加强和规范管理部门的预算管理工作,增强专项资金支出的规范性和合理性,促进项目单位规范项目管理和运作,优化资源配置,使财政资金更好地发挥实效。

(二) 绩效评价工作方案制定过程

上海立信佳诚东审会计师事务所有限公司接受委托后,立即成立绩效评价小组并明确小组成员分工和职责。评价小组根据本项目具体情况,以及市档案局(馆)提供的前期资料,明确了评价的思路、方法、原则、所需资料,完成评价方案设计、基础表等内容。通过与市档案局(馆)和业务实施部门的沟通,项目组深入了解档案管理工作实际作业流程及管理情况,并根据项目单位意见,进一步完善绩效评价指标体系。

(三) 绩效评价原则、评价方法等

1、绩效评价原则

本次绩效评价过程中,上海立信佳诚东审会计师事务所有限公司作为第三方中介机构,秉承科学规范、公平公正、绩效相关等绩效评价原则,遵循勤勉尽责,恪守独立、客观、公正的工作原则,获取充分信息,确保绩效评价工作的客观性及绩效评价报告的真实性和准确性,按照从投入、过程到产出、效果和影响力的绩效逻辑路径,对上海市档案局(馆)外滩馆运行经费支出产出和效果进行客观、公正的评价。

2、绩效评价方法

本项目主要采用因素分析法。采取数据对比,标准和抽样调查相结合,同时辅以访谈、研讨、审计等方法。

指标体系框架是依据绩效评价的基本原理和上海市财政局、市档案局（馆）颁发的财政资金投入绩效评价相关规定，围绕项目决策、项目管理和项目绩效三个方面展开。指标设计主要是结合项目特点和绩效目标，并充分考虑指标内容的相关性、评价需求的有效性和指标数据的可得性。本次设定的绩效指标主要在产出和效果方面制定了个性化指标，围绕产出设计了查阅档案人次、政府信息公开人次、主要设施正常使用率和教育基地课题完成率等指标，围绕社会效益设计了档案查阅者投诉及时处置率、项目长效管理机制及其有效性、档案查阅者及参观者满意度等指标。

定性数据的处理通常采用调研访谈及实地检查等方法。为保证绩效评价范围全面，数据准确，程序规范，对已完成或实际已完成的项目进行抽样，实地了解预算单位工作情况和需求部门真实感受；对本项目的相关业务负责人进行座谈式访谈；访谈根据需要选择不同管理和实施部门进行。评分方式确定的一个重要原则是量化原则。为避免主观判断引起的失误，增加定性指标的准确性，尽量对定性指标进行分解，针对分解部分进行打分，具体可以采用隶属度赋值方法，将定性指标分成几个档次，分别对应分值。对于每一档次的评分，制定评分依据，作为评分的参考标准。

（四）数据采集方法及过程

1、文献和资料研究：通过网络或项目单位实地收集项目相关文献资料，进行研究；

2、访谈：组织相关各方集中访谈或座谈，同时针对某些重要人士进行面对面个别访谈。通过对利益相关方的细分，针对性地进行深入细致的访谈、了解，可以有效掌握项目情况、项目效果以及不足，尤其是各方关注的核心问题，进而得到相关各方如何改进后续项目质量、确保项目长效运行的各种意见和建议，并将这些情况，整理反映到评价报告中；

3、现场考察和调研：根据评价需要，我们到市档案局(馆)外滩馆进行了现场调研，针对访谈、座谈中所发现的成绩、问题以及各种情况，进行确认和详细了解，并在现场考察中进行实地调研，进行现场访谈，从而真实、有效地掌握项目第一手资料；

4、公众问卷抽样调查：根据评价指标需要，有针对性地根据项目内容设计调查问卷，调查范围涉及数字化档案查询对象。

5、相关政策文件及采集到的卷宗资料、财务数据包括：

(1)《财政支出绩效评价管理暂行办法》(财预[2011]285号)；

(2)《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》(沪府办发[2013]55号)；

(3)《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩[2014]22号)；

(4)《中华人民共和国档案法》(1987年9月5日第六届全国人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过，根据1996年7月5日第八届全国人民代表大会常务委员会第二十次会议《关于修改〈中华人民共和国档案法〉的决定》修正)；

(5)《上海市档案条例》(1995年6月16日上海市第十届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过，根据1997年12月10日上海市第十届人民代表大会常务委员会第四十次会议《关于修改〈上海市档案条例〉的决定》修正)；

(6)《上海市档案事业发展“十二五”规划》(沪府发[2011]60号)；

(7)《上海市档案事业发展“十三五”规划》；

(8)上海市档案局(馆)管理制度和工作规范汇编；

(9)访谈记录及问卷调查统计表；

(10)国家有关法律、法规和财务会计制度；

(11)财务部门批复的项目预算；

(12)2018年上海市档案馆(外滩馆)每月接待情况汇总表；

(13) 2018年外滩馆运营项目明细账;

(14) 其他相关资料。

(五) 绩效评价实施过程

本次评价根据前期收集到的基础数据进行分析整理后,立信佳诚绩效评价工作具体实施过程如下:

1、梳理基础数据,绘制评价思维导图

项目组评价人员通过首次交流收集的数据进行梳理,了解项目实施流程、管理方式、项目预算及资金来源、资金支出情况、利益相关方、年度绩效目标等信息,根据以上信息构建评价思维导图。将管理制度与绩效产出一一对应,做到产出目标制度保障的对应,并在此基础上初步构建绩效评价指标体系。

2、确定访谈、问卷调查对象,展开现场走访

对项目整体情况有所了解后,项目组评价人员根据实际需求确定了访谈、问卷调查对象,同时拟定了访谈提纲、问卷样卷,并展开现场走访工作。旨在通过现场调研,与项目的直接实施方与直接受益者正面交流,切实了解项目目前的实施情况、发展瓶颈、存在问题,并收集各方意见与建议。

3、与项目业务科室进行交流,敲定细节问题

通过前两步的数据收集与整理,报告初稿已基本完成。通过与项目业务科室进行交流,对报告中尚存疑问的部分进行探讨,敲定细节问题,进一步完善报告。

4、完成报告定稿

与项目委托方进行交流,重点就问题建议等部分进行讨论,做进一步修改,完成报告定稿。

(六) 绩效评价的局限性

由于绩效评价工作中问卷、访谈的对象是有针对性的进行选择,而并非来源于项目所有的利益相关人,所以采集到的资料具有固有的局限性。

三、评价结论及绩效分析

(一) 评价结论

1、评价结果

本次评分依据项目组研发的指标评价体系及评分标准,通过现场收集、问卷调查和访谈获取的数据,项目组对2018年度外滩馆运行经费项目进行了独立客观地评价,最终评分结果为87.05分,绩效评级为“良好”。各部分权重和得分情况见表3-1:

表3-1 上海市档案局(馆)“2018年外滩馆运行经费”项目绩效评分表

评价指标	1、项目决策类	2、项目管理类	3、项目绩效类	合计
权重	10	30	60	100
分值	10	24.5	52.55	87.05

2、主要绩效

通过实施“外滩馆运行经费”项目,确保了市档案局(馆)外滩馆2018年度的正常运行,方便社会公众利用政府公开信息和档案文件资料,接待社会各界参观访问。全年共接待查阅档案13,341人次、政府公开信息查阅152人次,提供查阅档案113,331卷次、政府公开信息628件次,提供档案资料复制件204,618页(含照片)。并依托馆藏珍贵档案,开展了《“中国共产党人的家风”档案展》、《上海改革开放40周年—上海市档案馆馆藏珍档发布》、《聚焦新时代”图片陈列》、《落实全国两会精神 打造上海品牌优势——“东方讲坛”上海市档案日专场》、《“上海改革开放40年—那些年,我们的故事”主题演讲》、《聚焦新时代—纪念上海改革开放40周年‘档案里的故事’专场》、《“公众开放日”活动》等一系列档案文化宣传活动,举办面向学校、社会的教育宣传活动以及接待社会各界近150,000人次的参观访问。其中,《“中国共产党人的家风”档案展》于2018年5月推出,

深受媒体和各界好评，中央政治局委员、市委书记李强和市长应勇率四套班子领导参观并肯定了展览，全年参观人数超过41,000人次。

本项目2018年主要绩效目标完成情况见下表：

表3-2 2018年“外滩馆运行经费”项目主要绩效目标完成情况

绩效目标名称	设定目标值	实际完成值	完成度
外滩馆主要设施正常使用率	≥90%	100%	100%
外滩馆正常对外开放率	100%	100%	100%
档案日活动完成率	100%	100%	100%
档案查阅人次	≥前二年平均人数	18年人次为13,341人，超过前二年平均人数	不适用
政府信息公开人次	≥前二年平均人数	18年人次为152人，超过前二年平均人数	不适用
教育基地课题完成率	100%	18年用于制作一批档案主题笔记本	不适用
档案查阅者投诉及时处置率	100%	100%	100%
项目长效管理机制及其有效性	健全有效	部分有效执行	不适用
档案查阅者及参观者满意度	≥95%	查阅者满意度94.03% 参观者满意度97.45%	不适用

(1) 投入和管理目标

- a) 预算执行率≥95%;

(2) 产出目标

- a) 外滩馆主要设备维修保养率100%;
- b) 外滩馆主要设施正常使用率≥90%;
- c) 外滩馆正常对外开放时间不少于法定工作日和工作时间;
- d) 查阅档案政府信息公开人次 ≥ 前二年平均人数;
- e) 查阅档案卷次、政府信息公开卷次 ≥ 前二年平均人数;
- f) 档案日活动、教育基地活动完成率100%。

(3) 效果目标：社会公众或服务对象满意度≥95%。

- (4) 影响力目标: 完善长效管理制度建设, 建立保障项目实施的相关制度和措施, 保障项目长期实施的效果。

(二) 具体绩效分析

1、项目决策分析

A类项目决策类指标, 包括项目立项、项目目标二方面的内容。

表 3-3 A类指标得分明细表

一级指标	指标权重	二级指标	指标权重	三级指标	分值权重	得分值	
A项目决策	10	A1项目立项	6	A11 战略目标适应性	2	2	
				A12 立项依据充分性	2	2	
				A13 项目立项规范性	2	2	
		A1 指标小计				6	6
		A2 项目目标	4	A21 绩效目标合理性	2	2	
				A22 绩效指标明确性	2	2	
		A2 指标小计				4	4
A类指标小计					10	10	

(1) A1项目立项

A11战略目标适应性: 根据《上海市档案事业发展“十二五”规划》(沪府发〔2011〕60号)关于“加紧建设‘城市记忆开发工程’, 把市和区县档案馆建成档案安全保管基地、爱国主义教育基地、档案利用中心、政府信息查阅中心、电子文件(档案)中心‘五位一体’的现代化公共档案馆放在优先发展位置”, 本项目符合发展政策和优先发展重点的要求。根据评分标准, 符合发展政策和优先发展重点。该指标满分为2分, 得分为2分。

A12立项依据充分性: 本项目符合《中华人民共和国档案法》、《上海市档案条例》(1995年6月16日上海市第十届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过根据1997年12月10日上海市第十届人民代表大会常务委员会第四十次会议《关于修改〈上海市档案条例〉的决定》修正)和《上海市档案事业发展“十二五”规划》(沪府发〔2011〕60号)等法律法规的要求。外滩馆运行工作属于市档案局(馆)

的工作范畴。该指标满分为2分，得分为2分。

A13项目立项规范性：本项目属于市档案局（馆）经常性项目，根据市档案局（馆）长办公会议申请设立。本项目纳入2018年度市档案局（馆）部门预算并按规定程序上报，由人大会议审议批准通过，并经市财政局下达了预算批复。据此，该指标满分为2分，得分为2分。

（2）A2项目目标

A21绩效目标合理性：本项目的总目标系为充分发挥外滩馆档案信息资源和地理位置优势，提供档案和政府公开信息集中查阅服务，推出丰富多彩的档案文化产品，满足社会公众利用档案日益增长的需要，把档案馆建成党建教育基地、爱国主义教育基地等多种教育基地，成为党和政府密切联系群众的又一座桥梁，促进档案事业的社会影响力进一步提高。本项目能够促进外滩馆功能的有效发挥，预期的产出效果符合正常水平。该指标满分为2分，得分为2分。

A22绩效指标明确性：通过查阅和分析绩效目标申报表，该项目已设立具体的绩效指标，且针对项目内容及特点设立明确的指标进行考量。据此，该指标得满分2分。

2、项目管理分析

B类项目管理类指标，包括投入管理、财务管理及项目实施控制三方面的内容。

表 3-4 B类指标得分明细表

一级指标	指标权重	二级指标	指标权重	三级指标	分值权重	得分值
B 项目管理	30	B1 投入管理	6	B11 预算执行率	6	6
		B1 指标小计			6	6
		B2 财务管理	14	B21 资金使用合规性	6	3
				B22 财务管理制度健全性	4	4
				B23 财务监控的有效性	4	3
		B2 指标小计			14	10
		B3 项目实施	10	B31 项目管理制度的健全性	4	4
B32 制度执行有效性	6			4.5		

一级指标	指标权重	二级指标	指标权重	三级指标	分值权重	得分值
		B3 指标小计			10	8.5
B 类指标小计					30	24.5

(1) B1投入管理

B11预算执行率：项目年初批复的预算为11,592,931.00元，截至2018年12月31日，项目实际支出为11,153,185.10元，预算执行率为96.21%，偏差值为3.79%。根据评分标准，该指标满分为6分，得分为6分。

(2) B2财务管理

B21资金使用合规性：通过检查核对会计账册、凭证和附件、合同等原始资料，本项目资金的使用均符合相关财务管理制度，资金拨付有完整的审批程序、使用内容符合预算批复的用途，不存在截留、挪用支出的情况，但发现在“大楼零星维修经费”子项目中列支了外滩馆工作服清洁费、购马夹袋等不在预算列支范围内的支出；另发现将中国共产党人家风展多媒体展项费、城市记忆主题展等展览展品费用、上海庆祝改革开放40周年展览制作费列支在“大楼设备维护经费”中，存在跨子项列支预算资金的现象；根据评分标准，部分资金使用不符合预算批复的用途，存在挤占情况，扣3分。

B22财务管理制度健全性：市档案局(馆)已按照《行政事业单位会计制度》、《行政单位财务规程》等相关要求对项目进行财务管理，且制定了《财务管理规定》、《处室、部门经费报销实施细则》等一系列财务管理制度。该指标满分4分，得分为4分。

B23财务监控的有效性：市档案局(馆)虽然制定了相应的《财务管理规定》，但未能根据本单位业务部门资金支付申请流程及特点，设置关键节点的监控机制和检查措施，监控有效性存在不足，如：存在将展览制作费用列支在“大楼零星维修经费”中等情况，说明在财务检查或监控手段存在漏洞。该指标满分4分，

得分为3分。

（3）B3项目实施

B31项目管理制度的健全性：项目组收集了市档案局（馆）档案管理和制度规范汇编，项目管理制度建立基本健全。本项目属于市档案局（馆）的日常项目，由利用服务部负责落实。利用服务部根据外滩馆运营需要设置查档接待、展览、爱国主义教育基地等岗位，制定了保障项目实施的岗位责任制。为提高外滩馆运行效率，推进各项工作顺利开展，市档案局（馆）制订了《上海市档案馆外滩新馆管理方案》、《上海市档案馆外滩馆物业管理服务保障工作质量考评办法》、《档案展览工作规范》、《上海市档案馆爱国主义教育基地工作细则》等各项业务管理制度。该指标满分4分，得分为4分。

B32制度执行有效性：经过对部分制度实施情况进行了符合性测试，发现制度执行基本良好，如：取得了外滩馆租赁合同、物业服务合同及主要设施维保合同及维保记录、学生课堂教学用品制作合同、外滩馆每日的参观与查档记录及项目总结报告等项目实施资料。实施程序符合项目业务管理规定，各项工作落实专人负责，实施之前有计划，实施过程有跟踪，项目完成后有验收和总结，各项工作实施资料基本齐全并及时归档。但弱电系统运维项目存在缺失4月维保记录的情况，且部分月份巡检保养报告未加盖公章。未能确保验收报告等资料齐全并及时归档，项目质量检查、验收等必要的控制措施未能落实到位。该指标满分6分，由于存在上述缺失事项，扣1.5分，得4.5分。

3、项目产出及结果分析

C类项目绩效类指标，包括项目产出、项目效益及能力建设及可持续影响三方面的内容。

表3-4 C类指标得分明细表

一级指标	指标权重	二级指标	指标权重	三级指标	分值权重	得分值	
C项目绩效	60	C1项目产出	30	C11 外滩馆主要设施正常使用率	6	6	
				C12 外滩馆正常对外开放率	4	4	
				C13 查阅档案及政府信息公开信息人次	5	5	
				C14 查阅档案及政府信息公开卷(件)次	5	5	
				C15 档案日活动完成率	5	5	
				C16 教育基地课题完成率	5	2	
		C1 指标小计				30	27
		C2项目效益	30	C21 档案查阅者投诉及时处置率	3	3	
				C22 项目长效管理机制及其有效性	12	8	
				C23 档案查阅者及参观者满意度	15	14.55	
C2 指标小计				30	25.55		
C类指标小计				60	52.55		

(1) C1项目产出

C11外滩馆主要设施正常使用率：经访谈及收集相关资料，外滩馆的电梯、空调、电力、消防、智能系统、电话网络和泛光照明系统等主要设备均委托第三方服务单位进行维保，详见表2。经访谈外滩馆资产管理人员，并抽查主要设施2018年度的维保合同和维保记录，设备设施均处于正常使用状态，正常使用率为100%。根据评价标准，该指标的得分为6分。

C12外滩馆正常对外开放率：外滩馆档案文件资料和政府信息公开查阅开放时间为周一至周六9:00-18:00，展厅开放时间为周一至周六9:00-18:00(17:00停止进场)。经过对外滩馆每日接待情况汇总表进行抽查发现，全年开馆302天，大于法定工作日数232天，没有因故未开放的情况发生，每天开馆时间大于8小时。根据评分标准，得4分。

C13查阅档案及政府信息公开信息人次：经核对利用服务部提供的外滩馆档案利用情况统计表，外滩馆2016和2017年平均查阅档案及政府信息公开为12,045人次，2018年为13,493人次，两年变动绝对值为12.02%，根据评分标准，得5分。

C14查阅档案及政府信息公开卷(件)次：经核对利用服务部提供的外滩馆

档案利用情况统计表，外滩馆2016和2017年查阅档案及政府信息公开的平均值为93,654卷（件）次，2018年为113,959卷（件）次，两年变动绝对值为21.68%，根据评分标准，得5分。

C15档案日活动完成率：经查阅市档案馆（外滩馆）每日接待情况表，实际完成档案日活动6项（见表3），全年计划完成档案日活动项目6项，档案日活动完成率=实际完成档案日活动项目数÷应完成档案日活动项目数×100%=100%。根据评分标准，本子项目得5分。

C16教育基地课题完成率：经过项目人员走访及访谈，了解到外滩馆教育基地课题为常规项目，但绩效目标制定时产出目标未细化，年初未就课题具体事项设定计划和任务。2018年该经费用于学生课堂教学用品的开发制作，具体为一批印刷有“城市记忆”主题展档案图片的笔记本。因无计划指标值参考，根据评分标准，该指标满分5分，扣分3分，得2分。

（2）C2项目效益

C21档案查阅者投诉及时处置率：经过查阅市档案局（馆）“12345”市民热线转送单，本年共接收档案查阅者1份投诉，均已及时处置，档案查阅者投诉及时处置率为100%，经过询问相关人员及查阅今年以来的媒体报道没有发现负面新闻，也无重大违规事件发生。根据评分标准，得3分。

C22项目长效管理机制及其有效性：本项目属区市档案局（馆）日常项目，已持续实施多年，主要是确保外滩馆的正常运行。在实施过程中，各级工作人员根据项目特点不断的完善工作流程，发现问题马上解决。在项目开展过程中，利用服务部制定了相关岗位责任制、工作计划及工作总结等，市档案局（馆）办公室制定了等一系列制度，但在实际执行过程中，发现存在跨子项列支预算资金的情况。根据评分标准，得8分。

C23档案查阅者及参观者满意度：根据对档案查阅者问卷进行汇总，针对服

务态度问题,被调查的档案查阅者回答“满意”占比94%，“较满意”占比6%；针对设施和设备问题,被调查的档案查阅者回答“满意”占比55%，“较满意”占比31%，“基本满意”占比12%、1人回答“较不满意”；针对安保和卫生问题,被调查的档案查阅者回答“满意”占比88%，“较满意”占比12%；针对利用效果问题,被调查的档案查阅者回答“满意”占比65%，“较满意”占比29%，“基本满意”占比6%、无人回答“较不满意”和“不满意”。综合上述四项平均计算,档案查阅者总的满意度为94.03%。根据评分标准,计算得出本项目得7.05分。

根据市档案局(馆)参展公众满意率调查分析报告,档案参观者总体满意度为97.45%。根据评分标准,计算得出本项目得7.5分。两项合计得14.55分。

四、主要经验及做法、存在的问题及建议

(一) 主要经验及做法

1、排除安全隐患,全力做好外滩馆大楼的安全保障工作

本年度外滩馆根据局(馆)领导的要求,协调有关方面,查隐患、补短板,全力做好安全保障工作,尤其是首届中国进博会召开前后,配合有关方面,全力做好安全检查工作。第一,重点防火,及时配齐、调整或更换消防设施,重点排除人流密集的展厅消防隐患,并在地下车库加装安全充电装置;第二,进一步完善防台防汛应急预案,完成八楼三面阳台防水层的维修工程;第三,配合国家档案局的基础业务综合评估,改进外滩馆安全监控视频的储存空间;第四,配合有关方面综合整治,拆除十楼南侧阳台的阳光玻璃房等。

2、精心策划重点项目,推进2018年上海市档案日宣传活动

紧扣“档案见证改革开放40年”主题,在为期一周的时间里,为广大市民带来珍档发布、展览陈列、现场咨询、论坛讲座、档案故事汇、文博机构公众开放日等多种形式的档案文化传播活动,其中重点推出了“档案见证改革开放一一上

海档案系统珍档发布和联展”，“回眸四十年 筑梦新时代——影像中的上海改革开放”图片陈列、“敢为人先 档案见证——档案里的故事‘上海市档案日专场’”“落实全国两会精神 打造上海品牌优势——‘东方讲坛’上海市档案日专场”等重点项目。从6月8日至15日期间，市档案馆外滩馆主场活动共吸引7700余人前来参观和参与。

（二）存在的问题

1、部分项目间存在预算资金使用不够规范的现象

经抽查项目账簿和凭证，发现在“大楼零星维修经费”子项目中列支了部分展览制作费用，资金使用不够规范。

2、“中小学生爱国主义教育课基地”经费产出目标不明确

市档案局(馆)在绩效申报时，未能就2018年外滩馆“中小学生爱国主义教育课基地”经费子项目的产出结果设立合理的目标。在绩效申报文件中，市档案局(馆)设置了“教育基地课题完成率”这一产出目标，但年初未制定具体工作计划及绩效工作目标，最终经费支出并非用于完成教育基地课题，而是用于制作一批档案图片笔记本。

（三）建议和改进举措

1、建议明确项目开支内容，加强预算编制的科学性，对于不应纳入该项目的开支，在编制预算时予以剔除，保证预算项目的合理性；同时，对于年中预算资金用途发生变化的，应及时调整预算，保证预算支出的合规性。

2、建议外滩馆根据单位规划、定位和资金预算，制订下一年度的工作计划，细化产出结果的具体事项，在确保产出结果的明确性与合理性前提下，测算相应的三级预算金额。

附件：

附件一：外滩馆运行经费项目绩效评价指标体系

附件二：外滩馆运行经费项目访谈记录

附件三：外滩馆运行经费项目调查问卷样张（查阅者、参观者）

附件四：调查问卷统计分析

上海立信佳诚东审会计师事务所有限公司

2019年6月

附件一：“外滩馆运行经费”项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	备注
A 项目 决策 10分	A1 项目 立项 6分	A11 战略目标 适应性	2	考核项目与档案发展 战略目标的适应性	1、项目能够支持部门目标的实现(1分),支持得1分、不支持0分; 2、符合发展政策和优先发展重点(1分),符合得1分、不符合0分。	
		A12 立项依据 充分性	2	考核项目立项是否有 充分的依据,是否符合 国家、上海市的相关规定	1、项目符合国家及上海市相关法律法规、国民经济发展规划(1分), 符合得1分、不符合0分; 2、与项目实施单位职责密切相关(1分),相关得1分、不相关0分。	
		A13 项目立项 规范性	2	考核项目的申请、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	1、项目按照规定的程序申请设立(0.5分),是得0.5分、否0分; 2、所提交的文件、材料符合相关要求(0.5分),符合得0.5分、不符 合0分; 3、事前是否经过可行性调研(1分),有进行得1分、无0分。	
	A2 项 目目标 4分	A21 绩效目标 合理性	2	项目所设定的绩效目 标是否依据充分,是否 符合客观实际,用以反 映和考核绩效目标与 项目实施的相符情况	1、项目是否为促进事业发展所必须(0.5分),是得到0.5分、否0分; 2、项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平(0.5分),符合 得0.5分、不符合0分。 3、绩效目标与相关预算的关联性(1分),关联得1分,无关联性0分。	
		A22 绩效指标 明确性	2	依据绩效目标设定的 绩效指标是否清晰、细 化、可衡量等,用以反	1、绩效目标是否分解为具体的绩效指标(0.5分),是得0.5分、否0 分; 2、指标是否清晰可衡量(0.5分),是得0.5分、否0分;	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	备注
				映和考核绩效目标与实施的相符情况	3、与预算确定的资金量相匹配（1分），匹配得1分、不匹配0分	
B 项目管理 30分	B1 投入管理 6分	B11 预算执行率	6	用以反映项目预算执行的进度	预算执行偏差率计算公式：预算执行偏差率=（实际支出金额-预算安排金额）的绝对值÷预算安排金额 1、偏差率<5%（含），6分；2、偏差率5%-20%（含），3-5分；3、偏差率20%-30%，1-2分；4、大于30%，0分。	
	B2 财务管理 14分	B21 资金使用合规性	6	项目资金的支付审批程序是否符合相关法律法规、制度和规定；项目资金用途是否跟预算内容一致，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性	1、符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定（1.5分）； 2、资金的拨付有完整的审批程序和手续（1.5分）； 3、符合项目预算批复的用途（1.5分）； 4、不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况（1.5分）。	
		B22 财务管理制度健全性	4	项目主管部门内部财务控制制度、专项经费制度是否健全、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	1、制定了或具有相应的项目资金管理办法（2分） 有得2分、部分得1分，没有0分； 2、项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定（2分），全部符合得1分、部分符合得1分，不符合0分。	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	备注
		B23 财务监控的有效性	4	项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而采取了必要的监控、管理措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况	1、制定或具有相应的监控机制（1.5分），是得2分、否0分； 2、是否采取相应的财务检查等必要的监控措施或手段（2分）是得2分、否0分。	
	B3 项目实施 10分	B31 项目管理制度的健全性	4	与项目相关业务制度、质量控制制度是否健全、完善和有效，用以反映和考核业务管理制度和质量考核制度对项目顺利实施的保障情况	1、项目具有相应的业务管理制度（2分）；健全得2分、较健全得1分、不健全0分； 2、项目业务管理制度合法、合规、完整的（2分）；规范得2分、较规范得1分，不规范0分。	
		B32 制度执行有效性	6	项目实施是否符合相关业务制度、质量控制制度规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核业务制度及	1、遵守相关法律法规和业务管理规定（2分）； 2、项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档（1分）； 3、项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位（1分）； 4、项目具有相应的运行质量要求或标准（1分）； 5、采取了相应的项目质量检查、验收等必要的控制措施或手段（1分）。 检查项目运行记录表、合同、验收报告等，发现一处落实不到位扣0.5	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	备注
				质量控制制度的有效执行情况	分,扣完为止	
C 项目 绩效 60分	C1 项目产出 30分	C11 外滩馆主要设施正常使用率	6	反映外滩馆主要设备设施的维护管理情况	1、主要设施正常使用率 $\geq 90\%$, 6分; 2、 $80\% \leq$ 主要设施正常使用率 $< 90\%$, 3-5分; 3、 $70\% \leq$ 主要设施正常使用率 $< 80\%$, 1-2分; 4、主要设施正常使用率 $< 70\%$, 0分。主要设施正常使用率=正常使用设施台数 \div 外滩馆设施总台数	
		C12 外滩馆正常对外开放率	4	反映外滩馆为社会公众提供服务的时间保障措施执行情况	1、开馆时间不少于法定工作日, 2分; 2、每天开馆时间不少于法定工作时间, 2分。	
		C13 查阅档案及政府信息公开人次	5	反映外滩馆服务社会公众查阅档案及政府信息公开需求的情况	1、本年度查阅档案政府信息公开人次 $>$ 前二年平均人次, 得5分; 2、本年度查阅档案政府信息公开人次=前二年平均人次, 得3分; 3、本年度查阅档案政府信息公开人次 $<$ 前二年平均人次, 得0分。	
		C14 查阅档案及政府信息公开卷(件)次	5	反映外滩馆档案及政府信息公开资料满足公众需求的程度	1、本年度查阅档案政府信息公开卷(件)次 $>$ 前二年平均卷(件)次, 得5分; 2、本年度查阅档案政府信息公开卷(件)次=前二年平均卷(件)次, 得3分; 3、本年度查阅档案政府信息公开卷(件)次 $<$ 前二年平均卷(件)次, 得0分。	
		C15 档案日活动完成率	5	反映外滩馆作为对外宣传服务窗口的实施数量情况	本项目得分=4分 \times 档案日活动完成率, 如果档案日活动完成率 $< 60\%$, 不得分; 档案日活动完成率=实际完成档案日活动项目数 \div 应完成档案日活动项目数 $\times 100\%$ 。	
		C16 教育基地	5	反映外滩馆作为教育	本项目得分=4分 \times 教育基地课题完成率, 如果档案日活动完成率 $< 60\%$,	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评分标准	备注
		课题完成率		基地的工作完成情况	不得分；档案日活动完成率=实际完成档案日活动项目数÷应完成档案日活动项目数×100%。	
	C2 项目效益 30 分	C21 档案查阅者及参观者满意度	15	反映档案查阅者及相关展览参观者对本项目的满意度	根据调查结果，满意度等级从满意到不满意的权重分别为 100%、80%、60%、30%、0，则项目满意度 $Y = (\text{满意数} * 100\% + \text{比较满意数} * 80\% + \text{基本满意数} * 60\% + \text{较不满意数} * 30\% + \text{不满意数} * 0) / \text{问卷总数} * 100\%$ ，按 $Y * \text{权重}$ 得分。	
		C22 档案查阅者投诉及时处置率	3	反映外滩馆及时处置档案查阅者投诉，提高服务质量的情况	查阅 12345 投诉记录、媒体报道资料及外滩馆读者投诉记录等进行评价。1、有一例投诉处置不及时则扣 1 分，扣完为止；2、一般负面案例每例扣 2 分，扣完为止；有重大负面案例发生直接评 0 分。	
		C23 项目长效管理机制及其有效性	12	反映项目是否建立了健全的长效管理机制并有效执行	1、建立了长效管理机制并有效执行（12 分）；2、建立了长效管理机制，但执行有效性存在一定问题（8 分）；3、建立长效管理机制，但未执行（4 分）；3、未建立长效管理机制（0 分）。	
总分			100			

附件二:

2018年度外滩馆运行经费项目

绩效评价访谈记录

访谈对象所在部门: 上海市档案局(馆)外滩馆、利用服务部

一、本项目绩效目标设计的定性及量化指标是什么?

(1) 投入和管理目标

1. 预算执行率 $\geq 95\%$;

(2) 产出目标

2. 外滩馆主要设备维修保养率 100%;
3. 外滩馆主要设施正常使用率 $\geq 90\%$;
4. 外滩馆正常对外开放时间不少于法定工作日和工作时间;
5. 查阅档案政府信息公开信息人次 \geq 前二年平均人数;
6. 查阅档案卷次、政府信息公开卷次 \geq 前二年平均人数;
7. 档案日活动、教育基地活动完成率 100%。

(3) 效果目标: 社会公众或服务对象满意度 $\geq 95\%$ 。

(4) 影响力目标: 完善长效管理制度建设, 建立保障项目实施的相关制度和措施, 保障项目长期实施的效果。

二、本项目实施涉及的有关部门及其职责描述;

上海市档案局(馆)作为外滩馆运行经费的预算单位和主管部门, 负责项目整体实施过程管理和监管。通过档案局(馆)办公室财务负责项目立项、预算编制及报批、资金申请及划拨; 采购管理小组实行市场化公开招投标机制进行采购监督与管理; 利用服务部负责外滩馆的运行和管理, 主要通过采购第三方服务供应商提供服务, 并对其进行监督考核方式运行。

三、本项目实施的流程描述;

A. 档案查询服务流程

①办理阅览证。首次来馆查阅者凭有效证件或相关证明履行登记手续, 如实填写《阅览证申请表》, 在办理阅览证后再申请查阅。已办理阅览证的利用者直

接向服务台申请查阅。

②申请。持阅览证向服务台工作人员说明查阅目的、查阅内容,并根据要求填写《查阅档案申请表》。

③检索。在工作人员的指导下使用电子目录或纸质目录检索所需要的信息。

④借阅。将检索到的结果填入《查阅档案申请表》并转交工作人员申请阅览。有数字化全文或缩微胶片的档案及政府信息公开信息可当场阅读。未数字化的档案原件须从仙霞路库房调运,等待或预约延后查阅。

⑤归还。档案原件仅限阅览室内阅读,离开前必须保持档案原貌并如数归还。如需保留下次阅读,当面说明。

⑥复制。如须复制如实填写《复制档案申请表》后向工作人员提出申请。

B. 档案展览工作流程

①展览策划。每年第四季度开始策划第二年的选题工作,对确定的选题进行可行性论证,在可行性论证的基础上起草展览策划方案。

②撰写大纲。根据策划方案的要求撰写展览大纲,提交市档案局(馆)主管领导审批。

③展品收集。利用服务部根据展览大纲的要求提前2-3月收集展品。

④选择场地。自办展览一般选择外滩馆三层、四层展厅。

⑤小样制作。利用服务部按展览素材要求制作小样。

⑥专题展览制作。展览招标工作由采购小组负责,利用服务部负责提供有关材料,配合做好相关工作。

⑦展务工作。展览布置完毕后,利用服务部应与物业公司工程部对展览现场的多媒体设备进行移交,以确保设备正常运作。每天派专人到现场巡视,保证展览顺利进行。

⑧资料归档。展览结束后，利用服务部将所有展览相关的材料收集完整存档，将资料刻盘保存。

C. 档案社会教育基地工作流程

①综合筹划。加强对外联系，挖掘整合档案资源，确定选题，合作开发社会教育活动，并做好组织实施工作。

②展览陈列。会同馆内外专家编制展览大纲，做好展览的制作、布置以及展品的现场管理工作。

③接待服务。做好外滩馆对外开放服务工作，维护场馆公用设施设备的完好无损。

四、本项目的财务管理、资金管理情况；

本项目预算资金由市档案局（馆）办公室财务负责管理。本项目大楼设施维护费用先由外滩馆利用服务部提交申请报告，经主管局（馆）长批准后按合同、发票金额支付；水电费、电话费等日常费用按授权审批权限审批支付；文化宣传品、查询耗材等需由利用服务部提交申请，经主管局（馆）长审批后交由采购小组统一采购，超过标准的采购金额需经政府采购程序择优选择供应商。根据市档案局（馆）财务管理制度的规定，1000 元以下的支出由部门主管签字支付，1000 元-5000 元的支出由分管副局（馆）长签批，超过 5000 元以上的报局（馆）长审批，所有支出通过《上海市财政业务信息处理平台》进行。本项目资金使用符合国家财经法规和财务制度的规定，资金拨付有完整的审批手续，符合项目预算批复的用途，专款专用，无截留、挪用、虚列支出等情况发生，财务管理制度健全完整。

五、本项目的执行管理情况（工作计划、进度控制、质量控制、人员配备等）；

本项目属于市档案局（馆）常规项目，项目由市档案局（馆）利用服务部负责实施。利用服务部根据外滩馆运营需要设置查档接待、展览、爱国主义教育基地等岗位，制定了保障项目实施的岗位责任制，各岗位相互牵制，相互监督。外滩馆大楼的物业管理经过政府采购程序选用符合标准的物业服务公司进行管理，利用服务部每季度按照考核指标对物业公司进行考核，考核结果与物业服务费结算挂钩。外滩馆水电、消防、电梯及智能化系统等设施聘用外部单位进行维保，

出现故障立即维修，确保外滩馆安全有序运行。项目实施按年初制定的计划执行，实施进度有监控，项目结束后进行总结和考核，以便及时发现项目实施过程中存在的问题并加以改善。本项目管理制度健全完整，在项目立项和计划阶段、项目实施阶段、项目收尾和完成阶段等工作流程中都建立了完善的保障措施，为实现本项目的绩效目标奠定了基础。

六、在本年开展本次专项工作中取得的成绩、存在的问题及建议和意见。

1. 排除安全隐患，全力做好外滩馆大楼的安全保障工作

本年度外滩馆根据局（馆）领导的要求，协调有关方面，查隐患、补短板，全力做好安全保障工作，尤其是首届中国进博会召开前后，配合有关方面，全力做好安全检查工作。第一，重点防火，及时配齐、调整或更换消防设施，重点排除人流密集的展厅消防隐患，并在地下车库加装安全充电装置；第二，进一步完善防台防汛应急预案，完成八楼三面阳台防水层的维修工程；第三，配合国家档案局的基础业务综合评估，改进外滩馆安全监控视频的储存空间；第四，配合有关方面综合整治，拆除十楼南侧阳台的阳光玻璃房等。

2. 精心策划重点项目，推进 2018 年上海市档案日宣传活动

紧扣“档案见证改革开放 40 年”主题，在为期一周的时间里，为广大市民带来珍档发布、展览陈列、现场咨询、论坛讲座、档案故事汇、文博机构公众开放日等多种形式的档案文化传播活动，其中重点推出了“档案见证改革开放——上海档案系统珍档发布和联展”，“回眸四十年 筑梦新时代——影像中的上海改革开放”图片陈列、“敢为人先 档案见证——档案里的故事‘上海市档案日专场’”“落实全国两会精神 打造上海品牌优势——‘东方讲坛’上海市档案日专场”等重点项目。从 6 月 8 日至 15 日期间，市档案馆外滩馆主场活动共吸引 7700 余人前来参观和参与。

附件三：

2018 年度外滩馆运行经费项目

绩效评价调查问卷（查阅者）

您好！我公司受上海市档案局（馆）的委托，对上海市档案局（馆）实施的

2018 年度外滩馆运行经费项目进行绩效评价，为做好本次绩效评价项目，特展开本次调查，以了解财政资金绩效，切实提高评价工作质量及效率。恳请您根据个人真实感受填写（在问题所附选项上打“√”）。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持与配合！

上海立信佳诚东审会计师事务所有限公司

2019 年 4 月

基本情况

- 1、 您的年龄：
 - 30 岁以下 30-40 岁 40-50 岁 50-60 岁
 - 60 岁以上

- 2、 您的职业：
 - 企业 机关事业单位 自由职业 学生
 - 教师或科研人员 个体及私营业者 退休 其他

- 3、 您的文化程度：
 - 高中以下 中专/高职 大专
 - 本科 硕士 博士及以上

- 4、 近期您来上海市档案馆外滩馆的频率是：
 - 几乎每天都来 每周 2-3 次 每月 1-2 次 每年 1-2 次

- 5、 您对上海市档案馆外滩馆的整体评价：
 - 满意 较满意 基本满意 较不满意 不满意

- 6、 您对上海市档案馆外滩馆的文件资料查阅服务的评价：
 - 满意 较满意 基本满意 较不满意 不满意

分类评价

调查内容	评价	评价				
		满意	比较满意	基本满意	较不满意	不满意
服务态度	1. 上海市档案馆外滩馆开放接待时间的安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 工作人员的服务态度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 工作人员的行为规范 (着装整洁/挂牌上岗/举止得体)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

调查内容		评价				
		满意	比较满意	基本满意	较不满意	不满意
	4. 您对服务态度的总体评价	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
设施及设备	1. 计算机设备配置能满足需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 检索工具的方便程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 网络传输和全文打开的速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. 您对设施和设备的总体评价	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安保和卫生	1. 对安保措施和安全程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 对查阅环境卫生和布局满意程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 您对安保卫生的总体评价	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用效果	1. 已准确查到或达到预期目的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 已利用所查档案文件形成了相关成果	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 您对利用效果的总体评价	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
意见与建议:						

2018 年度外滩馆运行经费项目 绩效评价调查问卷（参观者）

您好！我公司受上海市档案局（馆）的委托，对上海市档案局（馆）实施的 2018 年度外滩馆运行经费项目进行绩效评价，为做好本次绩效评价项目，特展开本次调查，以了解财政资金绩效，切实提高评价工作质量及效率。恳请您根据

个人真实感受填写(在问题所附选项上打“√”)。我们保证问卷数据仅限于统计分析,对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持与配合!

上海立信佳诚东审会计师事务所有限公司

2019年4月

1. 您对上海市档案馆外滩馆的展示效果的满意度?
A 满意 B 比较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意
2. 您对上海市档案馆外滩馆的展馆总体氛围满意度?
A 满意 B 比较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意
3. 您对上海市档案馆外滩馆工作人员的服务态度及服务质量的满意度?
A 满意 B 比较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意
4. 您对上海市档案馆外滩馆的展品多样性和知识性感觉如何?
A 满意 B 比较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意
5. 您对上海市档案馆外滩馆开放时间满意度?
A 满意 B 比较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意
6. 您对上海市档案馆外滩馆整体环境卫生满意度?
A 满意 B 比较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意
7. 您对上海市档案馆外滩馆参观或查阅档案的便捷度感觉如何?
A 满意 B 比较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意
8. 您对上海市档案馆外滩馆周边交通便捷程度满意度?
A 满意 B 比较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意
9. 您对上海市档案馆外滩馆内的基础设施(如空调设备、照明设备等)满意度?
A 满意 B 比较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意
10. 您对上海市档案馆外滩馆内的总体评价?
A 满意 B 比较满意 C 基本满意 D 较不满意 E 不满意
11. 您对上海档案馆外滩馆的整体运营有什么意见和建议?

附件四:

调查问卷统计分析

由于本项目涉及两类社会公众利益相关方,因此在设定调查问卷时,设计了针对查阅者和参观者的两类问卷。针对查阅者,共发放问卷50份,有效问卷49份、作废1份。参观者问卷共发放50份,有效问卷47份、作废3份

最终调查问卷统计结果如下:

(1) 档案查阅者满意度分类评价

分类	题目	满意	比较满意	基本满意	较不满意	不满意
服务态度	1、开放接待时间的安排	43	5		1	
	2、工作人员的服务态度	46	3			
	3、工作人员的行为规范(着装整洁/挂牌上岗/举止得体)	46	3			
	4、对服务态度的总体评价	47	2			
设施及设备	1、计算机设备配置能满足需求	29	13	6	1	
	2、检索工具的方便程度	27	15	5	2	
	3、网络传输和全文打开的速度	23	17	7	2	
	4、对设施和设备的总体评价	27	15	6	1	
安保和卫生	1、对安保措施和安全程度	41	4	4		
	2、对查阅环境卫生和布局满意程度	43	5	1		
	3、您对安保卫生的总体评价	43	6			
利用效果	1、已准确查到或达到预期目的	29	12	7	1	
	2、已利用所查档案文件形成了相关成果	27	15	7		
	3、对利用效果的总体评价	32	14	3		

(3) 意见及建议(档案查阅者)

编号	内容
1	希望上海档案馆加强与其它省市、自治区、直辖市档案馆交流,发挥模范带头作用,促进内地档案馆开发、开放。
2	建议开放缩微部分内容参阅,因为机器使用不便且看不清楚。

编号	内容
3	以前的5个工作日内,改为现在可以提前电话通知,提前取较好。
4	条件允许时,请将缩微部分资料尽快电子化,以方便查阅者。现时的情况是,缩微部分无法复制,也无法如电脑中的资料一般可以每天复制50页。其中带来的一个麻烦在于,查阅者需花大量时间与精力抄写档案,而这其中的部分资料是英、法、日文的手写稿。若这部分资料能与其他资料一般享受50页复制的待遇,对研究者是一大喜事,对上海研究、中国的学术进步都将有极大的促进作用。
5	希望尽快淘汰缩微胶卷,提高数字化效率。
6	可否每周选取1-2天开设夜间查档,方便需要上班的市民。
7	选择复印之后,可查阅(预览)复印文件。
8	现在无法把同一主题的档案导出excel表,是否可开放给普通读者。
9	对于部分文献可以考虑通过收取费用的方式予以打印。对有些人来说,往返路途的时间成本远超经济成本。
10	公开查阅的档案应可复制。
11	增加可印量及复印便利,增加申请全卷调阅复印的权利,减少查阅成本。

(4) 参观者满意度评价

编号	问题	满意	比较满意	基本满意	较不满意	不满意
1	上海市档案馆的展示效果	40	4	3		
2	展馆总体氛围	32	9	6		
3	工作人员的服务态度和服务质量	43	1	3		
4	展品多样性和知识性	38	5	4		
5	开放时间	40	4	3		
6	整体环境卫生	39	5	3		
7	参观或查阅档案的便捷度	40	4	5		
8	周边交通便捷程度	42	3	2		
9	基础设施	40	4	3		
10	总体评价	43	2	2		