

# 财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目编号：申威审字（2017）第 1153 号

项目单位：上海虹桥商务区管理委员会

上报部门：上海市财政局

评价机构：上海申威联合会计师事务所（普通合伙企业）

二零一七年十一月

## 目 录

摘 要.....	1
前 言.....	4
一. 项目基本情况 .....	4
(一) 概况 .....	4
(二) 项目绩效目标 .....	10
二. 绩效评价工作情况 .....	11
(一) 绩效评价目的 .....	11
(二) 绩效评价设计过程 .....	11
(三) 绩效评价原则及评价方法 .....	12
(四) 证据收集方法 .....	13
(五) 绩效评价实施过程 .....	13
(六) 本次绩效评价的局限性 .....	14
三. 评价结论和绩效分析 .....	14
(一) 评价结论 .....	16
(二) 具体绩效分析 .....	17
四. 主要经验及做法、存在的问题和建议 .....	27
(一) 主要经验及做法 .....	27
(二) 存在的问题 .....	28
(三) 建议和改进举措 .....	28
五. 其他需要说明的问题 .....	28
附件: .....	29

## 摘 要

虹桥商务区“十三五”规划已经正式颁布，“十三五”期间，虹桥商务区再次明确发展定位，坚持“3+4+5”战略，即：“三大功能”、“四个服务”和“五大特色”。通过加强统筹管理和功能开发，促进高端商务、会展和交通功能融合发展，基本形成“产城融合、环境生态文明、配套优势明显、区域特色鲜明”的世界一流商务区框架，逐步朝着“长三角城市群联动发展新引擎”和“世界一流水准商务区”的发展目标迈进，逐步将商务区打造成面向全国和全球、朝气蓬勃的一流商务区。

虹桥商务区“十三五”规划提出深化改革和保障措施，其中一条是建立统一高效的服务平台，建立虹桥商务区企业服务机构的对接机制，形成统一规范的企业服务平台。切实改进办事窗口管理，简化流程、提高效率。为了落实深化改革和保障措施，保障公共受理大厅的正常运行为企业提供更好的服务，虹桥商务区管委会申请公共受理大厅运行费。

项目立项的目标是通过政府采购的形式，购买专业机构服务，保障虹桥商务区企业服务中心公共受理大厅正常运行，包括招聘 8 名专职工作人员，全职从事虹桥商务区企业服务工作，保证工作人员专业性和稳定性，为工作人员安排培训提高其专业素质和服务水平，更好地为商务区企业提供各项服务。

2017 年 5 月受上海虹桥商务区管理委员会委托，上海申威联合会计师事务所对“2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费”进行绩效评价。评价的范围是 2017 年上海虹桥商务区管理委员会使用公共受理大厅运行费经费开展的各项活动。

### 一、评价结论

绩效评价项目组运用评价指标体系、评分标准，通过数据采集、

问卷调查等方法，对 2017 年度公共受理大厅运行费进行客观评价，项目最终得分为 87.83 分，评价结论为“良”。

## 二、主要经验和做法

项目实施具有较强的针对性，提高了工作人员的专业能力，提升公共受理大厅服务能力。

项目的实施是对虹桥商务区“十三五”规划提出的深化改革和保障措施的具体落实，具有较强的针对性，提升了公共服务水平。具体来看，通过项目的实施较好地保证了公共受理大厅的正常运行，派遣人员的素质较高，符合岗位的要求，同时通过全面系统的培训，提升了工作人员的专业能力和服务水平，较好地满足了区域内企业的办事需求，取得一定的工作成效，区域内企业对公共受理大厅派遣人员工作的满意度较高。优质高效的服务将助力虹桥商务区打造世界一流水准商务区目标的实现。

## 三、存在的主要问题

**未严格按照招标需求和服务合同书约定执行，派遣人员数量未达标**

根据招标需求及服务合同书约定，新虹爱博（上海）劳务服务有限公司在 2017 年度派遣公共受理大厅工作人员 8 名，但在实际执行过程中，截止 2017 年 11 月人数均为 7 名，未达标，对财政资金使用效率产生一定影响。

## 四、建议和改进举措：

**采取切实措施督促项目实施方严格执行服务合同书约定，保障项目取得应有效果**

虹桥商务区应督促项目实施方按照招标需求和合同约定，派遣符合要求的工作人员，如果没按要求派遣的要尽快找出原因，进行协调，以满足公共受理大厅工作的需要。虹桥商务区也可制定考核机制，将

部分款项根据考核结果发放，以约束项目实施方按约履行合同，以保障项目取得更好的效果，为区域内企业提供更好的服务。

## 前 言

为加强财政支出管理，强化支出责任，建立科学、合理的财政支出绩效评价体系，提高财政资金使用效益，充分体现政府公共服务目标，本市财政部门、预算主管部门和预算单位根据设定的绩效目标，运用科学、合理的评价方法、指标体系和评价标准，对财政支出产出和效果进行客观、公正的评价。

按照第三方评价原则，上海虹桥商务区管委会委托上海申威联合会计师事务所对 2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费使用绩效进行评价。

### 一. 项目基本情况

#### (一) 概况

##### 1. 立项背景及目的

虹桥商务区“十三五”规划已经正式颁布，“十三五”期间，虹桥商务区再次明确发展定位，坚持“3+4+5”战略，即：“三大功能”、“四个服务”和“五大特色”。通过加强统筹管理和功能开发，促进高端商务、会展和交通功能融合发展，基本形成“产城融合、环境生态文明、配套优势明显、区域特色鲜明”的世界一流商务区框架，逐步朝着“长三角城市群联动发展新引擎”和“世界一流水准商务区”的发展目标迈进，逐步将商务区打造成面向全国和全球、朝气蓬勃的一流商务区。为了更好地为区域内的企业提供服务，虹桥商务区于 2013 年成立虹桥商务区企业服务中心（以下简称“企业服务中心”）。企业服务中心设立公共受理大厅，是面向虹桥商务区企业提供全面服务的窗口单位，为商务区区域内企业提供招商咨询、企业设立、政策解答为一体的服务平台。以“精简、统一、效能、透明”为原则，以“为民服务、依法行政、廉洁高效、公开公正”为宗旨，以“公开、公平、公正，规范、有序、

文明，方便、快捷、温馨”为工作理念，为企业投资者提供一站式服务。

虹桥商务区“十三五”规划提出深化改革和保障措施，其中一条是建立统一高效的服务平台，建立虹桥商务区企业服务机构的对接机制，形成统一规范的企业服务平台。切实改进办事窗口管理,简化流程、提高效率。为了落实深化改革和保障措施，保障公共受理大厅的正常运行为企业提供更好的服务，虹桥商务区管委会申请公共受理大厅运行费。

项目立项的目标是通过政府采购的形式，购买专业机构服务，保障虹桥商务区企业服务中心公共受理大厅正常运行，包括招聘 8 名专职工作人员，全职从事虹桥商务区企业服务工作，保证工作人员专业性和稳定性，为工作人员安排培训提高其专业素质和服务水平，更好地为商务区企业提供各项服务。

## 2. 项目立项依据

虹桥商务区公共受理大厅运行费立项的相关法律法规、规章制度以及其他政策文件包括但不限于：

- 1.《上海市虹桥商务区“十三五”规划》（沪府发〔2016〕70号）；
- 2.上海市虹桥商务区管理办法（市政府令第25号）；
- 3.《中华人民共和国合同法》；
- 4.《中华人民共和国预算法》；
- 5.《劳务派遣暂行规定》（中华人民共和国人力资源和社会保障部令第22号）。

## 3. 预算资金来源和使用情况

### （1）2017 年预算情况

2017 年虹桥商务区公共受理大厅运行费预算申报为 135 万元，2017 年批复预算为 135 万元，2017 年年中未对预算进行调整。资金来

源为上海市财政局市级财政补助收入。

批复后预算情况如表 1 所示：

**表 1 虹桥商务区公共受理大厅运行费预算情况**

单位：万元

序号	项 目	批复预算	资金占比%
1	公共受理大厅人员外包费等运行费	130.00	96.30
2	公共受理大厅人员培训费用	5.00	3.70
3	合计	<b>135.00</b>	<b>100.00</b>

## (2) 2017 年支出情况

2017年虹桥商务区公共受理大厅运行费预算支出为133.4030万元，预算执行率98.82%。

**表2 虹桥商务区公共受理大厅运行费支出情况**

单位：万元

序号	项 目	支出金额	预算执行率%
1	公共受理大厅人员外包费等运行费	128.6510	98.96
2	公共受理大厅人员培训费用	4.7520	95.04
3	合计	<b>133.4030</b>	<b>98.82</b>

## (3) 资金拨付及使用流程

### 1) 预算申请

2017年虹桥商务区公共受理大厅运行费预算由上海虹桥商务区管理委员会企业服务处编制，企业服务处根据所需招聘的人员数量及相应岗位的工资标准、餐费、办公设备、办公用品及耗材等行政办公费用等运行费以及培训费用确定2017年度的预算总额，由上海虹桥商务区管理委员会向上海市财政局提出预算申请，上海市财政局对申报的预算资金进行审核，最终确定预算批复额度。

### 2) 资金使用

在具体使用经费时，企业服务处根据项目进展及签订的合同中约



定的付款条款填写预算项目用款申请表，依次由财务部、办公室、分管领导和主要领导签字批准，然后在国库单一账户管理平台的计划管理模块进行资金使用的申请，市财政局核准预算资金使用额度后，在国库单一账户管理平台的支付申请模块填写支付申请单，经审批通过，由财政直接将资金从国库单一账户划拨至供应商或服务商的账户。划款结束后，财政局将银行回单传递给虹桥商务区管委会财务处进行账务处理。

#### 4. 项目实施情况

2017 年虹桥商务区公共受理大厅运行费具体工作包括：为企业服务中心招聘 8 名符合要求的专职工作人员，全职从事虹桥商务区企业服务性工作。

项目实施时间为 2017 年 1 月至 2017 年 12 月，截至目前完成的主要工作包括：

##### （1）公共受理大厅招聘人员外包等运行费

2017 年 6 月通过政府采购，新虹爱博（上海）劳务服务有限公司中标成为实施单位，与管委会签订《服务合同书》，保障虹桥商务区公共受理大厅的正常运行。新虹爱博（上海）劳务服务有限公司 2017 年共招聘派遣人员 7 人，其中 2 人次进行调整，截至到 2017 年 11 月底实际派遣专职工作人员 7 人。及时为所派遣专职工作人员支付相关费用，包括工资、社保、公积金等以及支付车贴、过节费等。为所派遣专职工作人员提供午餐、办公用品等保障，保障了专职工作人员的工作条件。同时，新虹爱博（上海）劳务服务有限公司为公共受理大厅支付办公设备、办公用品及耗材等行政办公费用，保障了公共受理大厅的正常运行。

##### （2）人员培训工作

为加强公共受理大厅员工职业技能，规范窗口服务的工作标准和

服务礼仪，强化专门业务知识的学习，经过询价比价，企业服务处委托上海市虹口华一教育培训中心对受理大厅员工进行培训。2017 年排定培训计划，共安排 2 次集中培训，每次 2 天，业务更新培训 24 次，每月两次，每次半天。截至 2017 年 11 月共举行 2 次集中培训，上海市虹口华一教育培训中心分别安排在 5 月和 11 月份，主要培训内容是工商、税务证照办理相关知识等。业务更新培训举行了 22 次，培训内容包括窗口服务礼仪、工商注册登记流程及注意事项、虹桥商务区相关政策及申报指南（总部、现代服务业）、上海市外国人才政策解读、公文写作、office 软件实用技巧（PPT）、窗口服务基础口语、上海市最新政策解读、office 软件实用技巧（EXCEL）、上海市居转户政策解读、营改增税务政策及操作解读、闵行区科创政策解读、十九大精神解读等，涵盖的内容非常广。每次培训均安排签到，出席率较高。

所完成工作情况取得的主要量化成果见附件 2 基础数据表

## 5. 组织和管理

2017 年虹桥商务区公共受理大厅运行费是购买专业机构服务，开展相关工作。

### （1）项目组织

虹桥商务区公共受理大厅运行由上海虹桥商务区管理委员会下设的企业服务处组织，其中公共受理大厅人员外包等运行费根据公开招标方式，确定由新虹爱博（上海）劳务服务有限公司实施，根据《上海虹桥商务区公共受理大厅运行费采购项目》的要求，依据双方签订的《服务合同书》的要求，提供人事外包服务及其他服务。人员培训工作通过询价比价后委托上海市虹口华一教育培训中心实施。

该项目具体分工如下：

1) 公共受理大厅人员外包等运行费由新虹爱博（上海）劳务服务有限公司为主要实施单位，负责根据商务区管委会要求派遣公共受理

大厅专职工作人员 8 名；按时为派遣人员支付工资、奖金、福利；按国家及上海市相关规定为派遣人员缴付养老保险等保险费用，承担相应个人所得税费用；为派遣人员提供工作午餐、办公用品等工作条件；为派遣人员按照商务区要求提供联系企业及材料流转的保障条件；完成商务区要求的为其他企业服务工作。虹桥商务区管委会企业服务处负责对实施单位进行年度考核，并为项目顺利开展给予必要的协调。

2) 人员培训工作由上海市虹口华一教育培训中心为主要实施单位，负责按照要求实施培训，安排培训教师，按照确认的培训方案（计划）组织培训。虹桥商务区管委会则负责拟定培训要求、组织人员参训，为项目顺利开展给予必要的协调。

## **（2）项目管理**

虹桥商务区公共受理大厅运行费中人员外包服务等运行费整体流程包括根据商务区公共受理大厅工作具体情况确定人事外包内容、进行招投标确定专业机构负责具体实施、签订服务合同开展相关工作、管委会负责相关协调沟通工作、对实施单位进行考核等。具体项目实施流程见图 1。

在项目实施过程中采用根据《上海市行政服务中心管理办法》，结合虹桥商务区现阶段工作实际，制定了企业服务中心的工作要求、工作流程和值班长制度、联席会议制度、巡查制度、例会制度、考核制度、工作与请（休）假制度等八项具体制度。

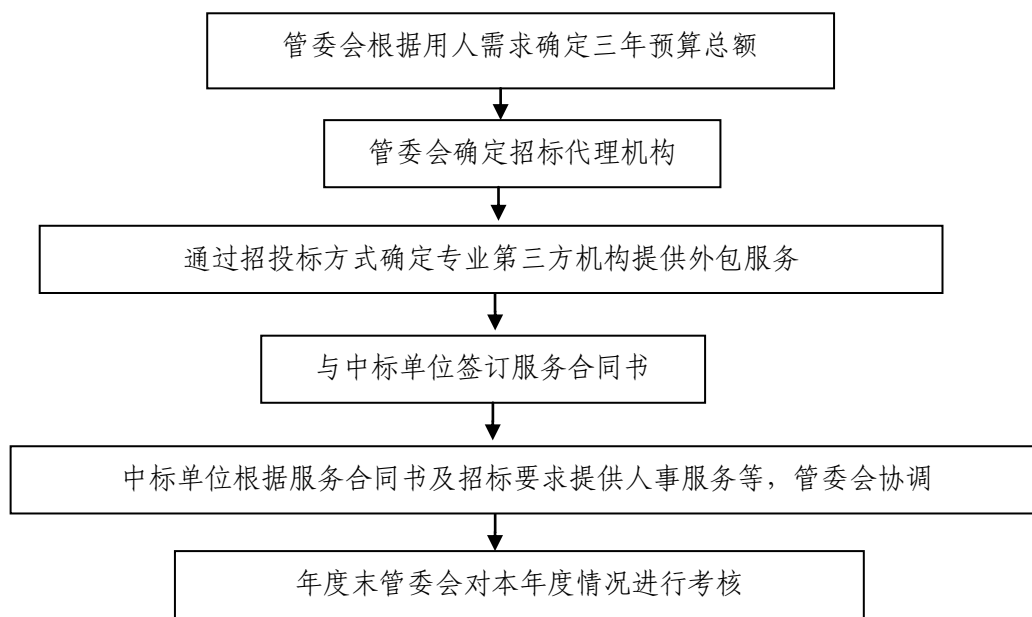


图 1 项目实施流程图

## 6. 利益相关方

项目涉及的利益相关方包括：

- (1) 项目拨款单位：上海市财政局；
- (2) 项目主管单位：上海虹桥商务区管理委员会；
- (3) 项目组织单位：上海虹桥商务区管理委员会；
- (4) 项目实施单位：新虹爱博（上海）劳务服务有限公司、上海市虹口华一教育培训中心；
- (5) 项目受益人：商务区企业、派遣员工等。

### (二) 项目绩效目标

#### 1. 总目标

通过政府采购的形式，购买专业机构服务，完成虹桥商务区企业服务中心专职工作人员的合理配置，保证工作人员的专业性、稳定性，为商务区企业提供优质服务。

#### 2. 年度目标

由于该项目未填报《绩效目标申报表》等相关资料，故评价小组

在调研并与管委会企业服务处沟通后，拟定 2017 年虹桥商务区公共受理大厅运行费绩效目标如下：

(1) 招聘派遣符合要求的公共受理大厅专职工作人员 8 名，其中负责咨询及预审窗口专员 2 名；市场监管事务受理窗口专员 2 名；网络技术服务专员 2 名；外资外贸及专业翻译人员 2 名；

(2) 按时按要求为派遣人员支付相关费用包括工资、奖金、福利及社保等保险费用，为派遣人员提供工作条件和保障条件；

(3) 商务区企业对企业服务中心人员提供的服务有较高满意度；

(4) 组织人员培训，强化专门业务知识，提高员工职业技能，规范窗口服务的工作标准和服务礼仪等。

## 二. 绩效评价工作情况

### (一) 绩效评价目的

全面了解 2017 年公共受理大厅运行费的使用效率和效益情况。总结 2017 年公共受理大厅运行费的成绩及存在问题，为今后更好地开展公共受理大厅运行服务。

### (二) 绩效评价设计过程

通过前期调研、分析了解本项目特点，在设计绩效评价指标体系时根据财政部门负责制定《财政项目支出绩效评价共性指标框架》和《上海市预算绩效实施管理办法》中规定，包括项目决策、项目管理、项目绩效三部分内容，围绕项目立项、资源配置、项目管理、项目产出等客观分析项目的产出和效果，体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。在确定绩效评价指标时充分考虑相关性、重要性、可比性、系统性、经济性等原则。绩效评价指标框架表为评分所用，需要问卷调查和访谈等的支持。通过对上海虹桥商务区管委会、新虹爱博（上海）劳务服务有限公司、上海市虹口华一教育培训中心、

派遣人员的走访调研和查阅相关资料，获得与提炼出绩效评价考评指标，形成绩效评价方案。上报主管部门，根据修改意见进行修改，以修订后的绩效评价方案作为下一步绩效评价工作的依据。

### （三）绩效评价原则及评价方法

绩效评价遵循以下基本原则：

1. 科学规范原则。绩效评价应当注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。
2. 公正公开原则。绩效评价应当客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。
3. 分级分类原则。绩效评价由各级财政部门、部门（单位）根据评价对象的特点分类组织实施。
4. 绩效相关原则。绩效评价应当针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果应清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

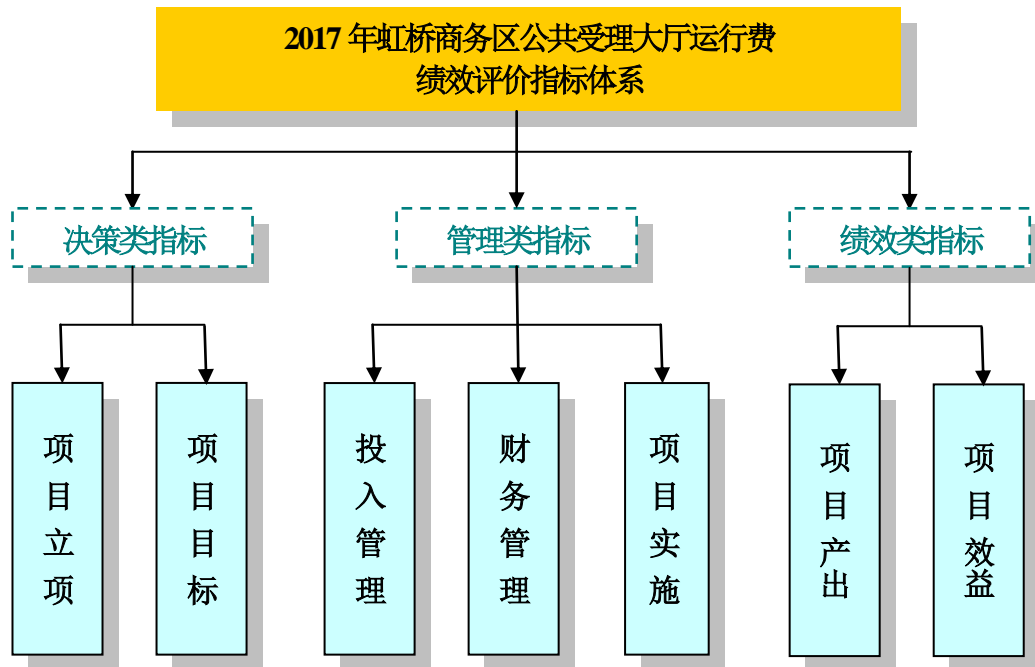


图 2 指标体系逻辑框架示意图

本次绩效评价方法主要采用了社会调查法、指标评价法。

绩效评价体系、标准等详见附件 1：绩效评价指标体系（2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费财政支出绩效评价评分表）。

#### （四）证据收集方法

本项目主要采用查阅相关文件政策、审阅资金来源和支出的总账明细账、抽查收入和支出的银行凭单、会计凭证等资料，并通过访谈、社会调查掌握具体情况，对采集的数据做详细的分析和统计。详见附件 1：绩效评价指标体系（绩效评价工作底稿）。

#### （五）绩效评价实施过程

自 2017 年 5 月项目布置会以来，项目组在前期调研的基础上，完成了项目绩效评价工作方案，明确了评价的目的、方法、评价的原则、指标体系、评价标准、问卷调查方案及访谈方案。近六个月来，项目组严格按照工作方案，查阅了 20 余个文件、收集了 30 余份资料。经过数据采集、问卷调查、访谈、数据分析和报告撰写等环节，顺利完成了绩效评价报告工作。具体实施过程如下：

##### 1、数据填报和采集

2017 年 11 月 10 日，项目组派出工作人员赴上海虹桥商务区管理委员会录入数据，所有数据经核查后汇总完成。（见附件 2：基础数据表）

##### 2、合规性检查

2017 年 11 月 10 日，项目组派出工作人员对上海虹桥商务区管理委员会开展合规性检查。对于制度性文件的检查，以全面搜集的方式开展；对于工作实施情况的检查，重点采用抽查的方式开展；对于实施结果的检查，重点采用抽查基础资料的方式开展。根据检查情况，合规性情况良好。（见附件 3：合规性检查表）

##### 3、问卷调查

11月20日起项目组对派遣专职工作人员和在公共受理大厅办事单位人员展开了问卷调查。向2017年度公共受理大厅运行费涉及的7名专职工作人员发放7份问卷，收回7份，剔除0份无效问卷，有效问卷为7份，向前来企业服务大厅办事的人员发放15份问卷，收回15份，剔除0份无效问卷，有效问卷为15份。（见附件4：调查问卷分析）。

#### 4、访谈

11月20日起，根据工作方案，项目组对上海虹桥商务区管理委员会相关负责人员、实施单位新虹爱博（上海）劳务服务有限公司相关人员、采用email访谈形式进行访谈，此次访谈主要针对公共受理大厅运行费取得的效果、对公共受理大厅运行费工作的建议和意见等问题展开。（见附件5：访谈情况分析）

#### 5、数据分析及撰写报告

项目组根据绩效评价的原理和规范，对采集的数据进行甄别、分析和评分，并提炼结论撰写报告，在规定时间内上报委托方，由委托方组织相关专家对报告进行评审。

### （六）本次绩效评价的局限性

由于公共受理大厅运行费的实施取得的效果没有适合的比较直观的可量化指标反映，此次绩效评价在项目效益指标选择时主要从满意度着手，存在较大的主观性。此外，由于调查问卷的样本选择的局限性和抽样统计误差，可能对评价结果造成部分影响，存在一定的局限性。

## 三、评价结论和绩效分析

根据2017年度虹桥商务区公共受理大厅运行费的实施情况，绩效评价小组绩效评价项目组运用评价指标体系、评分标准，以评价获取的资料、数据为依据，对各项指标进行了核实与评分。具体得分率及评分情况见表3。



**表 3 2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费  
绩效评价评分表**

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	得分率	得分
A 项目 决策	10	A1 战略目标 适应性 (6)	A11 战略目标适应性	2	100.00%	2.00
			A12 立项依据充分性	2	100.00%	2.00
			A13 项目立项规范性	2	50.00%	1.00
		A2 立项合理 性 (4)	A21 绩效目标合理性	2	50.00%	1.00
			A22 绩效目标明确性	2	100.00%	2.00
B 项目 管理	25	B1 投入管理 (8)	B11 预算编制合理性	4	50.00%	2.00
			B12 资金到位及时性	2	100.00%	2.00
			B13 预算执行率	2	94.00%	1.88
		B2 财务管理 (7)	B21 财务管理制度健全性	2	100.00%	2.00
			B22 资金使用规范性	2	100.00%	2.00
			B23 财务监控有效性	3	100.00%	3.00
		B3 项目实施 (10)	B31 项目管理制度及执行情况	2	50.00%	1.00
			B32 社保、公积金等缴纳规范性	3	70.00%	2.10
			B33 派遣人员管理的规范性	2	100.00%	2.00
			B34 项目政府采购的合规性	3	100.00%	3.00
C 项目 绩效	65	C1 项目产出 (30)	C11 招聘派遣人员数量完成率	6	90.00%	5.40
			C12 派遣人员和所需人员种类匹配性	4	75.00%	3.00
			C13 派遣人员和岗位要求的匹配性	5	75.00%	3.75
			C14 工资、奖金等发放及时性	5	100.00%	5.00
			C15 培训完成情况	6	100.00%	6.00
			C16 年度考核情况	4	80.00%	3.20
		C2 项目效益 (35)	C21 培训内容的丰富性	2	100.00%	2.00
			C22 派遣人员提供服务的满足度	6	100.00%	6.00
			C23 派遣人员的专业性	6	100.00%	6.00
			C24 派遣人员的稳定性	5	50.00%	2.50
			C25 派遣人员满意度	8	100.00%	8.00
			C26 服务对象满意度	8	100.00%	8.00
总计	100			100	87.83%	87.83

## （一）评价结论

### 1. 评价结果

通过对 2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费进行客观评价，项目最终得分为 87.83 分，评价结论为良。该项目与推动虹桥商务区建设世界一流水准商务区的要求吻合，项目立项依据充分、绩效目标比较清晰，项目产出很大程度上满足公共受理大厅服务功能的需求，项目效果比较明显。

**表 4 2017 年度公共受理大厅运行费绩效分值**

指标	A.项目决策类	B.项目管理类	C.项目绩效类	合计分值
权重	10	25	65	100
分值	8.00	20.98	58.85	87.83

各部分得分率如下图 3 所示：



**图 3 2017 年度公共受理大厅运行费绩效得分率**

### 2. 主要绩效

2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费工作从总体上看，达到了项目预期目标。绩效评价评分达到了良。

具体来看：

(1) 新虹爱博（上海）劳务服务有限公司招聘派遣企业服务中心专职工作人员 7 名，其中负责咨询及预审窗口专员 2 名；市场监管事务受理窗口专员 2 名；网络技术服务专员 1 名；外资外贸及专业翻译人员 2 名；

(2) 新虹爱博（上海）劳务服务有限公司按时按要求为派遣人员支付相关费用包括工资、奖金、福利及社保等保险费用，没有发生劳务纠纷；

(3) 新虹爱博（上海）劳务服务有限公司为派遣专职工作人员提供了良好的工作条件和保障条件，为派遣专职工作人员完成工作提供较好的保障基础；

(4) 派遣专职工作人员 2017 年完成企业登记（三合一）、税务登记、企业入驻咨询等大量工作，所提供服务的能满足企业服务中心业务的需求；

(5) 通过培训使得工作人员专业技能、窗口服务水平等提高，商务区企业对专职工作人员提供服务有较高满意度。

## （二）具体绩效分析

### A. 项目决策

在绩效评价指标体系中，项目决策占 10 分。项目决策分为二部分，项目立项和项目目标。

#### A1 项目立项

A11 战略目标适应性：战略目标适应性主要从项目是否能够支持部门目标的实现、项目是否符合发展政策和优先发展重点等方面进行考核，根据《上海市虹桥商务区管理办法》（市政府令第 25 号）明确提出“按照规定接受有关行政管理部门的委托，负责或者参与虹桥商务区内相关行政审批工作，为企业提供指导和服务”“管委会应当按照政务公开的要求，将受委托实施的行政审批事项的依据、内容、条件、

程序、期限以及需要提交的全部材料的目录、申请书示范文本等在办公场所及政府网站予以公示，并免费为公民、法人和其他组织提供咨询服务，管委会应当设立办事机构，方便公民、法人和其他组织办理行政审批等相关手续”。通过项目实施能够支持虹桥商务区实现上述目标。故该项指标得分为满分 2.00 分。

**A12 立项依据充分性：**主要考虑项目是否符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策、项目是否与虹桥商务区管委会的职责密切相关。经过文件的收集和访谈确认，上海市政府、虹桥商务区管委会对于设立企业服务中心公共受理大厅、提高服务质量等都相当重视，保证公共受理大厅工作人员的专业性和稳定性是提高服务水平的重要保证。《上海市虹桥商务区“十三五”规划》、上海市虹桥商务区管理办法（市政府令第 25 号）等使项目在宏观政策上有了充分的依据。故该项指标得分为满分 2.00 分。

**A13 项目立项规范性：**主要考核项目是否按规定的程序申请设立，事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、集体决策等。通过查阅虹桥商务区公共受理大厅运行费有关立项文件来看，未填写绩效目标申报表等资料，项目立项规范性有所欠缺。根据评分标准，扣除 50% 权重分，该项指标得分为 1.00 分。

**表 5 2017 年度公共受理大厅运行费立项分析**

指标	权重	业绩值	绩效分值
A11 战略目标适应性	2	100.00%	2.00
A12 立项依据充分性	2	100.00%	2.00
A13 项目立项规范性	2	50.00%	1.00

## **A2 项目目标**

项目目标分为绩效目标合理性和绩效目标明确性两方面。

**A21 绩效目标合理性：**主要考核项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际。由于未填写项目绩效目标申报表等资料，

根据与项目主管部门沟通，项目所设定的绩效目标与相应预算的关联性相对也较强。但由于未填写项目绩效目标申报表，形式上有所欠缺。根据评分标准，扣除 50% 权重分，该项指标得分为 1.00 分。

**A22 绩效目标明确性：**主要考察项目目标是否清晰明确、可衡量，与项目设立的目的紧密相关，且对目标的达成设立了明确的期限。2017 年度公共受理大厅运行费目标比较清晰明确，在本项目中绩效目标比较明确，包括招聘派遣符合要求的公共受理大厅专职工作人员 8 名；按时按要求为派遣人员支付相关费用包括工资、奖金、福利及社保等保险费用；为派遣人员提供工作条件和保障条件；派遣专职工作人员所提供能满足公共受理大厅业务的需求；商务区企业对公共受理大厅工作人员提供的服务有较高的满意度。故该项指标得分为满分 2.00 分。

**表 6 2017 年度公共受理大厅运行费目标分析**

指标	权重	业绩值	绩效分值
A21 绩效目标合理性	2	50.00%	1.00
A22 绩效目标明确性	2	100.00%	2.00

## **B. 项目管理**

在绩效评价指标体系中，项目管理占 25 分。项目管理分为三部分，投入管理、财务管理和项目实施。

### **B1 投入管理**

投入管理从预算编制合理性、资金到位及时性和预算执行率三方面进行考核。

**B11 预算编制合理性：**考察公共受理大厅运行费专项经费预算编制是否细化，符合预算项目实际情况。公共受理大厅运行费分为两大类工作，划分比较笼统，还可以更加细化。虹桥商务区公共受理大厅

运行费预算由上海虹桥商务区管理委员会企业服务处编制，企业服务处根据所需招聘的人员数量及相应岗位的工资标准、餐费、办公设备、办公用品及耗材等行政办公费用等运行费以及培训费用确定 2017 年度的预算总额，费用比较杂。在时间节点上比较明确，在 2017 年 1 月-2017 年 12 月完成。根据评分标准，扣除 50% 权重分，该项指标得分为 2.00 分。

**B12 资金到位及时性：**考察 2017 年公共受理大厅运行费是否及时足额到位。根据与新虹爱博（上海）劳务服务有限公司签订的合同书，该项目资金一次性支付，在支付时虹桥商务区管委会企业服务处填写《虹桥商务区管委会预算项目用款申请表》，包括项目名称、预算金额、本次用款金额、用款事由等内容，经由业务处室、财务部门、办公室、分管领导、主要领导逐级审批，然后报送市财政局，市财政局经过审核后对于符合支付要求的款项由系统生成用款计划并将授权额度送达相关银行拨款。根据查阅有关合同、发票等及向虹桥商务区管委会、新虹爱博（上海）劳务服务有限公司人员了解，资金拨付到位情况良好，很好地保障公共受理大厅各项活动的正常开展。根据评分标准该项指标得分为满分 2.00 分。

**B13 预算执行率：**考察项目预算资金执行进度，即项目资金实际支出金额占预算资金总额的比率。预算金额 135 万元，实际支出 133.403 万元，根据公式预算执行率为 98.82%，根据评分标准，扣除 6% 权重分，该项指标得分为 1.88 分。

**表 7 2017 年度公共受理大厅运行费投入管理分析**

指标	权重	业绩值	绩效分值
B11 预算编制合理性	4	50.00%	2.00
B12 资金到位及时性	2	100.00%	2.00
B13 预算执行率	2	94.00%	1.88

## B2 财务管理

财务管理从财务管理制度健全性、资金使用规范性、财务监控有效性三方面进行考核。

**B21 财务管理制度健全性：**主要考核项目的财务制度是否健全、完善和有效，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。此项目中部分支出采取政府采购形式，在与虹桥商务区管委会的访谈和文件收集中，我们了解到与项目相关的财务管理制度健全。有《虹桥商务区管委会财务管理规定》、《虹桥商务区管委会预算管理办法（试行）》等制度规范。项目资金的拨付按照《上海市政府采购合同履约和验收暂行规定》、《上海市政府采购资金支(拨)付暂行规定》、《虹桥商务区管委会政府采购招标管理办法》等制度执行。根据评分标准财务管理健全性指标权重分得分为满分 2.00 分。

**B22 资金使用规范性：**考察公共受理大厅运行费经费的实际支出是否符合国家财经法规和财务管理制度等；考察是否按计划完全用于指定项目，按照年初预算批复规定进行资金支付。通过查验有关付款资料、财务凭证，此项目资金的拨付有完整的审批程序和手续，项目的各项开支与项目立项时的测算依据基本一致，根据是合同签订规定的用途直接实施项目，不存在虚列支出的情况。根据评分标准该项指标得满分 2.00 分。

**B23 财务监控有效性：**主要考核项目是实施单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等采取了必要的监控、管理措施。根据收集的文件来看，除了严格执行上述相关财务管理制度之外，虹桥商务区能充分利用财政业务信息处理平台，该平台集成了项目库管理、预算编审、指标管理、计划管理、支付管理等功能，从项目申报、到项目完工、支付款项等进行一系列完整的记录、管理和监控。通过对其中支付管理功能的查验，可以看到通过该系统能对资金的安全和规范运行起到很好的监控和管理。根据评分标准财务监控有效性指标得满分 3.00 分。

表 8 2017 年度公共受理大厅运行费财务管理分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
B21 财务管理制度健全性	2	100.00%	2.00
B22 资金使用规范性	2	100.00%	2.00
B23 财务监控有效性	3	100.00%	3.00

### B3 项目实施

**B31 项目管理制度及执行情况：**主要考核与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善，执行是否有效。在调查中我们发现该项目的管理制度比较欠缺，虽然在项目实施过程中采用根据《上海市行政服务中心管理办法》，结合虹桥商务区现阶段工作实际，制定了例会制度、考核制度等具体制度。但针对该项目的实施，与新虹爱博（上海）劳务服务有限公司之间如何衔接、如何保障办公条件、碰到问题如何处理等未制定相应的管理制度。根据评分标准，扣除 50% 权重分，该项指标得分为 1.00 分。

**B32 社保、公积金等缴纳的规范性：**考察是否及时足额为派遣人员缴纳社保、公积金等。根据查验相关付款凭证及社保、公积金明细等资料，新虹爱博（上海）劳务服务有限公司及时、足额为所派遣人员缴纳社保、公积金等费用，根据测算符合国家相关规定，社保、公积金等缴纳的规范性良好。但新虹爱博（上海）劳务服务有限公司未专门为公共受理大厅运行费设立核算科目，而与其他派遣人员混合，导致账目查找不便，根据根据评分标准，扣除 30% 权重分，该项指标得分 2.10 分。

**B33 派遣人员管理的规范性：**考察聘用、劳动合同、离职等流程管理是否规范。根据有关劳动合同、录用手续、离职手续、档案材料等资料，新虹爱博（上海）劳务服务有限公司在招聘、离职手续等方



面能基本根据《劳动法》、《劳务派遣暂行规定》等执行，及时续签劳动合同，做好档案管理。根据评分标准该项指标得满分 2.00 分。

**B34 政府采购合规性：**考察是否严格执行采购程序相关制度。通过查验相关招投标资料，虹桥商务区管委会遵守《中华人民共和国政府采购法》、《上海市政府采购管理办法》、《上海市政府采购管理办法实施意见》、《上海市财政局关于市级政府采购补充规程的通知》《虹桥商务区管委会政府采购招标管理办法》等相关法律法规规定。2017 年对公共受理大厅人事外包等运行费采取招投标确定实施方，整个流程为：根据年度预算启动实施项目；通过电脑从市财政软件库随机抽取 3 家代理机构；根据报价、时间、服务质量等确定一家代理机构；由代理机构操办整个政府采购招标流程，企业服务处辅助；通过市财政软件进行开标评标（含专家评审）。对于培训则采取询价比价方式确定。规范性较好。根据评分标准，该项指标得满分 3.00 分。

**表 9 2017 年度公共受理大厅运行费项目实施分析**

指标	权重	业绩值	绩效分值
B31 项目管理制度及执行情况	2	50.00%	1.00
B32 社保、公积金等缴纳规范性	3	70.00%	2.10
B33 派遣人员管理的规范性	2	100.00%	2.00
B34 项目政府采购的合规性	3	100.00%	3.00

## C. 项目绩效

在绩效评价指标体系中，项目绩效占 65 分。是考察项目绩效的核心，反映资金投入和项目管理完成的计划、产生的效果等。对于整个绩效评价来说，这是最重要的部分，体现了整个项目的优劣。

### C1 项目产出

**C11 招聘派遣人员数量完成率：**考察招聘派遣人员完成情况。根据招标文件及签订的 2017 年服务合同书，2017 年度新虹爱博（上海）

劳务服务有限公司需要向虹桥商务区公共受理大厅派遣人员 8 名，根据有关资料，截止 2017 年 11 月实际派遣人员均不足 8 名，为 7 名。根据评分标准，扣除 10% 权重分，该项指标得满分 5.40 分。

C12 派遣人员和所需人员种类匹配性：考察派遣人员与需求人员的匹配情况。根据招标文件及 2017 年度服务合同书，共派遣 8 名人员，其中负责咨询及预审窗口专员 2 名；市场监管事务受理窗口专员 2 名；网络技术服务专员 2 名；外资外贸及专业翻译人员 2 名，而根据实际情况，截至 2017 年 11 月份派遣人员共 7 名，其中网络技术服务专员缺少 1 名，1 类人员不匹配。根据评分标准，扣除 25% 权重分，该指标得分为 3.00 分。

C13 派遣人员和岗位要求的匹配性：考察派遣人员与岗位要求的匹配情况。根据招标文件及 2017 年度服务合同，虹桥商务区对所需要岗位人员都设定了相应的要求，通过查验所派遣人员简历，匹配性较高，相关人员具备任职资格。但由于网络技术服务专员人数不足，根据评分标准，扣除 25% 权重分，该指标得分为 3.75 分。

C14 工资、奖金等发放及时性：考察为派遣人员发放工资、奖金是否及时足额。根据查验相关付款凭证及工资明细等资料，新虹爱博（上海）劳务服务有限公司及时、足额为所派遣人员发放工资、奖金、过节费等费用，工资、奖金等发放及时性良好。根据评分标准该项指标得满分 5.00 分。

C15 培训完成情况：考察是否按照培训计划完成相应培训。截至 2017 年 11 月共举行 2 次集中培训，分别安排在 5 月、11 月，业务更新培训共举行了 22 次，严格按照培训计划完成相应培训。根据评分标准该项指标得满分 6.00 分。

C16 年度工作考核情况：考察派遣人员 2017 年度整体工作表现。虽然尚未组织 2017 年度公共受理大厅派遣人员考核工作，但根据与企

业服务处相关人员沟通,派遣人员 2017 年度工作完成情况整体为良好。根据评分标准,扣除权重分 20%, 该项指标得分 3.20 分。

**表 10 2017 年度公共受理大厅运行费产出分析**

指标	权重	业绩值	绩效分值
C11 招聘派遣人员数量完成率	6	90.00%	5.40
C12 派遣人员和所需人员种类匹配性	4	75.00%	3.00
C13 派遣人员和岗位要求的匹配性	5	75.00%	3.75
C14 工资、奖金等发放及时性	5	100.00%	5.00
C15 培训完成情况	6	100.00%	6.00
C16 年度考核情况	4	80.00%	3.20

## C2 项目效益

**C21 培训内容的丰富性:** 考察培训内容是否丰富, 涉及知识面是否广。截至 2017 年 11 月共组织集中培训和业务更培训合计 20 余次, 培训内容涉及工商、税务证照办理相关知识、窗口服务礼仪、工商注册登记流程及注意事项、虹桥商务区相关政策及申报指南(总部、现代服务业)、上海市外国人才政策解读、公文写作、office 软件实用技巧(PPT)、窗口服务基础口语、上海市最新政策解读、office 软件实用技巧(EXCEL)、上海市居转户政策解读、营改增税务政策及操作解读、闵行区科创政策解读、十九大精神解读等各方面, 内容丰富, 涉及的知识面很广, 对于提升工作人员专业能力和服务水平有较大帮助。根据评分标准该项指标得满分 2.00 分。

**C22 派遣人员提供服务的满足度:** 考察企业服务中心派遣人员提供的服务是否能满足区域内企业的需求。截至 2017 年 10 月, 虹桥商务区公共受理大厅企业受理登记窗口咨询接待 848 件, 业务办理 457 件, 其中预先核名 324 件、设立登记 385 件、变更 357 件、换照 26 件、注销 9 件、股权出质 5 件、迁出 13 件、迁入 22 件、补照 1 家。食品

流通窗口咨询 79 件、新办 55、注销 7、变更 14。餐饮服务窗口咨询 110 件、受理 83 件、注销 5 件、变更 8 家、换证 5 家。场地现场核查 114 件，变更 2 件、换证 2 件。税务窗口咨询接待 274 件、《跨区域涉税事项报告》5328 件、《跨区域涉税事项报验登记缴销》4711 件、丢失增值税专用发票已报税证明单开具 7335 件、税务变更 33 件、迁入 6 件。外国人来华就业许可窗口咨询 2068 件、用人单位申请注册账号审核 70 件（通过 52 件）、境外申请外国人来华工作许可通知 63 件、境外申请外国人来华工作许可通知通过 25 件、境内申请外国人来华工作许可证 121 件、境内申请外国人来华工作许可通知通过 69 件。另外根据服务对象调查问卷基本问题 2 的统计，大部分服务对象选择可以满足企业办理需求。表明派遣人员提供的服务较好地满足了区域内企业的办事需求。根据评分标准该项指标得满分 6.00 分。

C23 派遣人员的专业性：考察派遣人员业务素养是否能满足岗位要求。根据有关访谈资料及调查问卷，派遣人员的专业性较好，较好地完成了公共受理大厅的各项工作，服务对象对公共受理大厅派遣人员提供服务的满意度也较高。根据评分标准该项指标得满分 6.00 分。

C24 派遣人员的稳定性：考察派遣人员的变动情况。根据与 2016 年度派遣人员进行比对，2017 年度与 2016 年度相比有 2 人次人员发生变动，稳定性一般。根据评分标准，扣除权重分 50%，该项指标得分 2.50 分。

C25 派遣人员满意度：通过问卷调查形式查看派遣人员对新虹爱博（上海）劳务服务有限公司各项工作的满意度，主要从招聘过程、工资发放和绩效考核等方面进行考察。向派遣人员共发放 7 份问卷，收回 7 份，有效问卷为 7 份。根据有效问卷统计得出派遣人员满意度达到 100%（具体见附件 4：调查问卷分析）。根据评分标准该项指标得满分 8.00 分。

**C26 服务对象满意度：**通过问卷调查形式查看服务对象对公共受理大厅派遣人员工作的满意度，主要从业务流程、等待时间和专业性等方面进行考察。向服务对象发放 15 份问卷，收回 15 份，有效问卷为 15 份。根据有效问卷统计得出服务对象满意度达到 97.33%（具体见附件 4：调查问卷分析）。根据评分标准该项指标得满分 8.00 分。

**表 11 2017 年度公共受理大厅运行费效益分析**

指标	权重	业绩值	绩效分值
C21 培训内容的丰富性	2	100.00%	2.00
C22 派遣人员提供服务的满足度	6	100.00%	6.00
C23 派遣人员的专业性	6	100.00%	6.00
C24 派遣人员的稳定性	5	50.00%	2.50
C25 派遣人员满意度	8	100.00%	8.00
C26 服务对象满意度	8	100.00%	8.00

#### **四. 主要经验及做法、存在的问题和建议**

##### **（一）主要经验及做法**

本项目整体评价较好，达到了项目预期目标。财政资金的使用取得了较好的效果。从整体来看项目的主要经验和做法有：

**项目实施具有较强的针对性，提高了工作人员的专业能力，提升公共受理大厅服务能力。**

项目的实施是对虹桥商务区“十三五”规划提出的深化改革和保障措施的具体落实，具有较强的针对性，提升了公共服务水平。具体来看，通过项目的实施较好地保证了公共受理大厅的正常运行，派遣人员的素质较高，符合岗位的要求，同时通过全面系统的培训，提升了工作人员的专业能力和服务水平，较好地满足了区域内企业的办事需求，取得一定的工作成效，区域内企业对公共受理大厅派遣人员工作的满意度较高。优质高效的服务将助力虹桥商务区打造世界一流水准商务区目标的实现。

## （二）存在的问题

未严格按照招标需求和服务合同书约定执行，派遣人员数量未达标

根据招标需求及服务合同书约定，新虹爱博（上海）劳务服务有限公司在 2017 年度派遣公共受理大厅工作人员 8 名，但在实际执行过程中，截止 2017 年 11 月人数均为 7 名，未达标，对财政资金使用效率产生一定影响。

## （三）建议和改进举措

采取切实措施督促项目实施方严格执行服务合同书约定，保障项目取得应有效果

虹桥商务区应督促项目实施方按照招标需求和合同约定，派遣符合要求的工作人员，如果没按要求派遣的要尽快找出原因，进行协调，以满足公共受理大厅工作的需要。虹桥商务区也可制定考核机制，将部分款项根据考核结果发放，以约束项目实施方按约履行合同，以保障项目取得更好的效果，为区域内企业提供更好的服务。

## 五. 其他需要说明的问题

本项目无其他需要说明的问题。

上海申威联合会计师事务所（普通合伙企业）

二〇一七年十一月

**附件：**

1.绩效评价指标体系（2017 年度公共受理大厅运行费财政支出绩效综合评价表、评价工作底稿）；

2.基础数据表；

3.合规性检查结果表；

4.调查问卷分析；

5.访谈情况分析。

## 附件 1

### 2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费 绩效评价评分表

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	得分率	得分
A 项目 决策	10	A1 战略目标 适应性 (6)	A11 战略目标适应性	2	100.00%	2.00
			A12 立项依据充分性	2	100.00%	2.00
			A13 项目立项规范性	2	50.00%	1.00
		A2 立项合理 性 (4)	A21 绩效目标合理性	2	50.00%	1.00
			A22 绩效目标明确性	2	100.00%	2.00
B 项目 管理	25	B1 投入管理 (8)	B11 预算编制合理性	4	50.00%	2.00
			B12 资金到位及时性	2	100.00%	2.00
			B13 预算执行率	2	94.00%	1.88
		B2 财务管理 (7)	B21 财务管理制度健全性	2	100.00%	2.00
			B22 资金使用规范性	2	100.00%	2.00
			B23 财务监控有效性	3	100.00%	3.00
		B3 项目实施 (10)	B31 项目管理制度及执行情况	2	50.00%	1.00
			B32 社保、公积金等缴纳规范性	3	70.00%	2.10
			B33 派遣人员管理的规范性	2	100.00%	2.00
			B34 项目政府采购的合规性	3	100.00%	3.00
C 项目 绩效	65	C1 项目产出 (30)	C11 招聘派遣人员数量完成率	6	90.00%	5.40
			C12 派遣人员和所需人员种类匹配性	4	75.00%	3.00
			C13 派遣人员和岗位要求的匹配性	5	75.00%	3.75
			C14 工资、奖金等发放及时性	5	100.00%	5.00
			C15 培训完成情况	6	100.00%	6.00
			C16 年度考核情况	4	80.00%	3.20
		C2 项目效益 (35)	C21 培训内容的丰富性	2	100.00%	2.00
			C22 派遣人员提供服务的满足度	6	100.00%	6.00
			C23 派遣人员的专业性	6	100.00%	6.00
			C24 派遣人员的稳定性	5	50.00%	2.50
			C25 派遣人员满意度	8	100.00%	8.00
			C26 服务对象满意度	8	100.00%	8.00
总计	100			100	87.83%	87.83



## A11“战略目标适应性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察项目是否符合法律法规的基本要求以及“十三五”规划的发展目标；是否与虹桥商务区管理委员会职责密切相关；是否为促进企业服务发展中心提供优质服务所必需。
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：适应
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： ①符合有关法律法规、规章制度的相关要求；②与“十三五规划”的发展目标一致； ③与上海虹桥商务区管理委员会的部门职能密切相关；④为促进企业服务发展中心提供优质服务所必需。以上四项分别占 30%、30%、20%、20%权重分，全部符合得满分，否则扣除对应权重分。
数据来源	上海虹桥商务区管理委员会
评价结果	指标评分计算过程及依据： ①②项目的实施符合《中华人民共和国劳动合同法》、《劳务派遣暂行规定》等法律法规、规章制度的要求，与“十三五规划”的发展目标一致； ③④根据《上海市虹桥商务区管理办法》（市政府令第 25 号）明确提出“按照规定接受有关行政管理部门的委托，负责或者参与虹桥商务区内相关行政审批工作，为企业提供指导和服务”“管委会应当按照政务公开的要求，将受委托实施的行政审批事项的依据、内容、条件、程序、期限以及需要提交的全部材料的目录、申请书示范文本等在办公场所及政府网站予以公示，并免费为公民、法人和其他组织提供咨询服务，管委会应当设立办事机构，方便公民、法人和其他组织办理行政审批等相关手续”。通过项目实施能够支持虹桥商务区实现上述目标。
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## A12“立项依据充分性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察项目立项是否有充分的依据，符合国家、上海市的相关规定。
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：充分
	指标标杆值依据：通用标准
	<p>指标评分细则：</p> <p>①是否符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策；②是否与虹桥商务区管委会的职责密切相关。</p> <p>以上二项分别占 50%权重分，全部符合得满分，否则扣除对应权重分。</p>
数据来源	法律、法规或政府批文等材料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>①上海市政府、虹桥商务区管委会对于设立企业服务中心、提高服务质量等都相当重视，保证公共受理大厅工作人员的专业性和稳定性是提高服务水平的重要保证。表明符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策；</p> <p>②《上海市虹桥商务区“十三五”规划》、上海市虹桥商务区管理办法（市政府令第 25 号）等使项目在宏观政策上有了充分的依据。表明该项目与虹桥商务区管委会的职责密切相关。</p>
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## A13“项目立项规范性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察项目的申请、设立过程是否符合相关规定。
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：规范
	指标标杆值依据：通用标准
	<p>指标评分细则：</p> <p>①项目是否按规定的程序申请设立；</p> <p>②事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、集体决策等。</p> <p>以上二项分别占 50%权重分，全部符合得满分，否则扣除对应权重分。</p>
数据来源	立项资料等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>①通过查阅虹桥商务区公共受理大厅运行费有关立项文件来看，由上海虹桥商务区管理委员会向上海市财政局提出预算申请，严格按规定的程序申请设立；</p> <p>②由于未填写绩效目标申报表等资料，项目立项规范性有所欠缺。</p> <p>扣除 50%权重分。</p>
	指标得分：1 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## A21“绩效目标合理性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际。
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：合理
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： ①项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；②绩效目标与相应预算的关联性。以上两项各占 50% 权重分，全部符合得满分，否则扣除对应权重分。
数据来源	立项资料、招投标文件、劳务派遣合同
评价结果	指标评分计算过程及依据： 由于未填写项目绩效目标申报表等资料，根据与项目主管部门沟通，项目所设定的绩效目标与相应预算的关联性相对也较强。但由于未填写项目绩效目标申报表，形式上有所欠缺。根据评分标准，扣除 50% 权重分。
	指标得分：1 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## A22“绩效目标明确性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察项目目标是否清晰明确、可衡量，与项目设立的目的紧密相关，且对目标的达成设立了明确的期限。
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：明确
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： 根据 SMART 原则，项目目标①清晰明确；②可衡量；③可达到；④与项目设立的目的和实际情况相符；⑤有实现的具体时限。以上五项各占 20%的权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。
数据来源	项目绩效目标申报表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 2017 年度公共受理大厅运行费目标比较清晰明确，在本项目中绩效目标比较明确，包括招聘派遣符合要求的公共受理大厅专职工作人员 8 名；按时按要求为派遣人员支付相关费用包括工资、奖金、福利及社保等保险费用；为派遣人员提供工作条件和保障条件；派遣专职工作人员所提供服务能满足公共受理大厅业务的需求；商务区企业对公共受理大厅工作人员提供的服务有较高的满意度。
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## B11“预算编制合理性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察公共受理大厅运行费经费预算编制是否细化，符合预算项目实际情况。
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：合理
	指标标杆值依据：通用标准
	<p>指标评分细则：</p> <p>①预算项目内容划分科学；②预算明细中数量准确；③有明确的时间节点；④项目明细预算金额安排符合项目实际情况。以上四项分各占 25%的权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。</p>
数据来源	上海虹桥商务区管理委员会预算编制材料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>公共受理大厅运行费分为两大类工作，划分比较笼统，还可以更加细化。虹桥商务区公共受理大厅运行费预算由上海虹桥商务区管理委员会企业服务处编制，企业服务处根据所需招聘的人员数量及相应岗位的工资标准、餐费、办公设备、办公用品及耗材等行政办公费用等运行费以及培训费用确定 2017 年度的预算总额，费用比较杂。在时间节点上比较明确，在 2017 年 1 月-2017 年 12 月完成。根据评分标准，扣除 50%权重分</p>
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## B12“资金到位及时性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察 2017 年公共受理大厅运行费专项经费是否及时、足额的拨付，以保障公共受理大厅运行费活动的正常开展。
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：及时
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： ①资金及时拨付，②资金足额拨付。以上两项各占 50% 权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。
数据来源	预算批复、拨付文件
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据与新虹爱博（上海）劳务服务有限公司签订的合同书，该项目资金一次性支付，在支付时虹桥商务区管委会企业服务处填写《虹桥商务区管委会预算项目用款申请表》，包括项目名称、预算金额、本次用款金额、用款事由等内容，经由业务处室、财务部门、办公室、分管领导、主要领导逐级审批，然后报送市财政局，市财政局经过审核后对于符合支付要求的款项由系统生成用款计划并将授权额度送达相关银行拨款。根据查阅有关合同、发票等及向虹桥商务区管委会、新虹爱博（上海）劳务服务有限公司人员了解，资金拨付到位情况良好，很好地保障公共受理大厅各项活动的正常开展。
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## B13“预算执行率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察项目预算资金执行进度，即项目资金实际支出金额占预算资金总额的比率。
	指标计算公式：实际支出资金/预算批准金额*100%
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： 专项经费 2017 年预算执行情况达到 100%得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，直至零分；预算执行率低于 60%，则不得分。
数据来源	预算批复、拨付文件、支出明细
评价结果	指标评分计算过程及依据： 预算金额 135 万元，实际支出 133.403 万元，根据公式预算执行率为 98.82%，根据评分标准，扣除 6%权重分。
	指标得分： 1.88 分

日期：2017 年 11 月 26 日



## B21“财务管理制度健全性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察项目实施部门是否为保证资金合规使用而建立健全了项目财务管理方面的规章、制度。
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：通用标准
	指标标杆值依据：健全
	指标评分细则： ①是否已制定或具有相应的项目资金管理办法；②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。以上两项各占 50% 权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。
数据来源	财务管理制度等
评价结果	指标评分计算过程及依据： ①有《虹桥商务区管委会财务管理规定》、《虹桥商务区管委会预算管理办法（试行）》等制度。项目资金的拨付按照《上海市政府采购合同履约和验收暂行规定》、《上海市政府采购资金支(拨)付暂行规定》、《虹桥商务区管委会政府采购招标管理办法》等制度执行。 ②根据查看相关制度，项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## B22“资金使用规范性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察公共受理大厅运行费专项经费的实际支出是否符合国家财经法规和财务管理制度等；考察是否按计划完全用于指定项目，按照年初预算批复规定进行资金支付。
	指标计算公式：专款专用率=用于公共受理大厅运行费且支出合规金额/支出总额*100%
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： ①资金拨付的审批程序和手续完整；②项目的重大开支经过评价认证或集体决策；③专款专用。①②③全部满足视为使用合规，得满分；①③满足或②③满足视为部分合规，得 2/3 权重分；其余情况不得分。
数据来源	付款凭证、审批流程、银行付款凭证。
评价结果	指标评分计算过程及依据： ①通过查验有关付款资料、财务凭证，此项目资金的拨付存在完整的审批程序和手续； ②项目的重大开支经过均通过审批流程，逐级审核，集体决策； ③项目的各项开支与项目立项时的测算依据基本一致，直接实施项目根据签订的合同规定的用途，不存在虚列支出的情况，专款专用。
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## B23 “财务监控有效性”评价底稿

项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察虹桥商务区管委会是否为保障资金的安全、规范运行等而采取了必要的监控、管理措施，用以反映和考核预算单位对资金运行的控制情况。
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： ①具有适用于公共受理大厅运行费专项经费执行的财务监控机制；②对专项经费采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。以上两项各占 50% 权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。
数据来源	财务制度、监控机制有关文件和监督检查记录
评价结果	指标评分计算过程及依据： ①严格按照财务管理制度执行，逐级审核，是比较合理的财务监控机制； ②在财政业务信息处理平台进行业务处理，付款时也通过财政系统处理，对资金的安全和规范运行起到很好的监控和管理。
	指标得分：3 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## B31“项目管理制度及执行情况”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善，执行是否有效
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：健全、有效
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： ①有项目实施方案、项目跟踪制度、制定项目反馈制度、制定档案管理制度； ②项目管理制度执行有效。以上每项各占 50% 权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。
数据来源	项目管理制度、项目实施过程记录等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 在调查中我们发现该项目的管理制度比较欠缺，虽然在项目实施过程中采用根据《上海市行政服务中心管理办法》，结合虹桥商务区现阶段工作实际，制定了例会制度、考核制度等具体制度。但针对该项目的实施，与新虹爱博（上海）劳务服务有限公司之间如何衔接、如何保障办公条件、碰到问题如何处理等未制定相应的管理制度。根据评分标准，扣除 50% 权重分。
	指标得分：1 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## B32“社保、公积金等缴纳的规范性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察为派遣人员缴纳社保、公积金等是否及时、足额，符合规定
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：规范
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： ①社保、公积金等及时缴纳②缴纳金额符合国家规定③对有关费用是否进行独立核算。以上三项各占 40%、30%、30%权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。
数据来源	付款凭证、社保、公积金明细资料等
评价结果	指标评分计算过程及依据： ①及时为派遣人员缴纳社保、公积金等； ②经测算社保、公积金等符合国家规定； ③未针对公共受理大厅运行费进行独立核算。 扣除 30% 权重分。
	指标得分：2.1 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## B33“派遣人员管理的规范性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察聘用、劳动合同、离职等流程管理是否规范
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：规范
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： 聘用手续、劳动合同签订、离职手续管理、档案管理是否规范，上述四项权重各为 25%，如有一项不规范的，扣除该项相应权重分。
数据来源	录用资料、劳动合同、离职资料等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据有关劳动合同、录用手续、离职手续、档案材料等资料，新虹爱博（上海）劳务服务有限公司在招聘、离职手续等方面能基本根据《劳动法》、《劳务派遣暂行规定》等执行，及时续签劳动合同，做好档案管理。
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## B34“政府采购合规性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	项目政府采购的合规性考评是否严格执行采购程序相关制度。
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：合规
	指标标杆值依据：通用标准
	<p>指标评分细则：</p> <p>①是否遵守相关法律法规规定；招投标流程是否公开、透明；是否按照规定进行评标；制定了相应的监督程序等控制措施或手段。</p> <p>②是否根据流程先确定中标方，签订合同后，再实施相关工作。</p> <p>以上每项各占 50% 权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。</p>
数据来源	政府采购相关资料等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>2017 年对公共受理大厅人事外包等运行费采取招投标确定实施方，整个流程为：根据年度预算启动实施项目；通过电脑从市财政软件库随机抽取 3 家代理机构；根据报价、时间、服务质量等确定一家代理机构；由代理机构操办整个政府采购招标流程，企业服务处辅助；通过市财政软件进行开标评标（含专家评审）。对于培训则采取询价比价方式确定，规范性较好。根据评分标准，该项指标得满分 3.00 分。</p>
	指标得分：3 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## C11“招聘派遣人员数量完成率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察招聘派遣人员完成情况
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：6
评价标准	指标标杆值：完成
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则： 派遣人员达到招投标文件、劳务派遣合同约定数量的得，满分，每少 1 名扣除权重分 10%，扣完为止。
数据来源	招投标文件、劳务派遣合同、派遣人员资料等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 2017 年度新虹爱博（上海）劳务服务有限公司需要向虹桥商务区公共受理大厅派遣人员 8 名，根据有关资料，截止 2017 年 11 月实际派遣人员均不足 8 名，为 7 名。根据评分标准，扣除 10% 权重分。
	指标得分：5.4 分

日期：2017 年 11 月 26 日



## C12“派遣人员和所需人员种类的匹配性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察派遣人员与需求人员的匹配情况
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：匹配
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则： 派遣人员从事岗位与招投标文件、劳务派遣合同约定的岗位种类匹配的得满分，超过 1 类不匹配的扣除 25% 权重分，超过 4 类不匹配的扣除 100% 权重分。
数据来源	招投标文件、劳务派遣合同、派遣人员资料等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据招投标文件及 2017 年度服务合同书，共派遣 8 名人员，其中负责咨询及预审窗口专员 2 名；市场监管事务受理窗口专员 2 名；网络技术服务专员 2 名；外资外贸及专业翻译人员 2 名，而根据实际情况，截至 2017 年 11 月份派遣人员共 7 名，其中网络技术服务专员缺少 1 名，1 类人员不匹配。根据评分标准，扣除 25% 权重分。
	指标得分：3 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## C13“派遣人员和岗位要求的匹配性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察派遣人员与岗位要求的匹配情况
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：5
评价标准	指标标杆值：匹配
	指标标杆值依据：计划标准
	<p>指标评分细则：</p> <p>①派遣人员履历等符合招标文件、劳务派遣合同约定的要求的得满分。每出现 1 名不符合的扣除 10% 权重分，扣完为止。</p> <p>②每少 1 类匹配的人数的扣除 25% 权重分，扣完为止。</p>
数据来源	招标文件、劳务派遣合同、派遣人员资料、简历等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据招标文件及 2017 年度服务合同，虹桥商务区对所需要岗位人员都设定了相应的要求，通过查验所派遣人员简历，匹配性较高，相关人员具备任职资格。但由于网络技术服务专员人数不足，根据评分标准，扣除 25% 权重分</p>
	指标得分：3.75 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## C14“工资、奖金等发放及时性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察为派遣人员发放工资、奖金是否及时足额
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：5
评价标准	指标标杆值：及时
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： ①工资、奖金等及时拨付，②工资奖金等足额拨付。以上两项各占 50% 权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。
数据来源	付款凭证、工资明细等
评价结果	指标评分计算过程及依据： ①及时为派遣人员发放工资、奖金、过节费等费用； ②足额为派遣人员发放工资、奖金、过节费等费用。
	指标得分：5 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## C15“培训完成情况”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察是否按照培训计划完成相应培训
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：6
评价标准	指标标杆值：完成
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则： 按照培训计划实施培训，每少完成 1 次培训，扣除 5% 权重分，扣完为止。
数据来源	培训资料、签到登记等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 截至 2017 年 11 月共举行 2 次集中培训，分别安排在 5 月、11 月，业务更新培训共举行了 22 次，严格按照培训计划完成相应培训。
	指标得分：6 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## C16“年度工作考核情况”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察派遣人员 2017 年度整体工作表现
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：优秀
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： 根据年度工作考核情况，分优秀、良好、合格、一般、不合格五挡，分别代表 100、80、60、40、20 分，算出加权平均分为得分率，乘以权重分，得出最终得分。
数据来源	考核材料等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 虽然尚未组织 2017 年度公共受理大厅派遣人员考核工作，但根据与企业服务处相关人员沟通，派遣人员 2017 年度工作完成情况整体为良好。根据评分标准，扣除权重分 20%。
	指标得分：3.2 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## C21“培训内容的丰富性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察培训内容是否丰富，涉及知识面是否广
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：丰富
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： 培训内容①丰富②知识面广。以上两项各占 50%权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。
数据来源	培训资料、培训计划等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 截至 2017 年 11 月共组织集中培训和业务更培训合计 20 余次，培训内容涉及工商、税务证照办理相关知识、窗口服务礼仪、工商注册登记流程及注意事项、虹桥商务区相关政策及申报指南（总部、现代服务业）、上海市外国人才政策解读、公文写作、office 软件实用技巧（PPT）、窗口服务基础口语、上海市最新政策解读、office 软件实用技巧（EXCEL）、上海市居转户政策解读、营改增税务政策及操作解读、闵行区科创政策解读、十九大精神解读等各方面，内容丰富，涉及的知识面很广，对于提升工作人员专业能力和服务水平有较大帮助。
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## C22“派遣人员提供服务的满足度”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察公共受理大厅派遣人员提供的服务满足是否能满足区域内企业的需求
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：6
评价标准	指标标杆值：满足
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则： 根据服务对象调查问卷基本问题二统计，选择 A 可以超过 80% 的得满分，每低于该水平 1%，扣除该项权重分 10%，直至零分。
数据来源	业务办理统计资料、调查问卷等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 截至 2017 年 10 月，虹桥商务区公共受理大厅企业受理登记窗口咨询接待 848 件，业务办理 457 件，其中预先核名 324 件、设立登记 385 件、变更 357 件、换照 26 件、注销 9 件、股权出质 5 件、迁出 13 件、迁入 22 件、补照 1 家。食品流通窗口咨询 79 件、新办 55、注销 7、变更 14。餐饮服务窗口咨询 110 件、受理 83 件、注销 5 件、变更 8 家、换证 5 家。场地现场核查 114 件，变更 2 件、换证 2 件。税务窗口咨询接待 274 件、《跨区域涉税事项报告》5328 件、《跨区域涉税事项报验登记缴销》4711 件、丢失增值税专用发票已报税证明单开具 7335 件、税务变更 33 件、迁入 6 件。外国人来华就业许可窗口咨询 2068 件、用人单位申请注册账号审核 70 件（通过 52 件）、境外申请外国人来华工作许可通知 63 件、境外申请外国人来华工作许可通知通过 25 件、境内申请外国人来华工作许可证 121 件、境内申请外国人来华工作许可通知通过 69 件。另外根据服务对象调查问卷基本问题 2 的统计，大部分服务对象选择可以满足企业办理需求。表明派遣人员提供的服务较好地满足了区域内企业的办事需求。
	指标得分：6 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## C23“派遣人员的专业性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察派遣人员业务素养是否能满足岗位要求
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：6
评价标准	指标标杆值：专业性
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则： 根据服务对象调查问卷满意度问题 5 统计，得分超过 85%得满分，每低于该水平 1%，扣除该项权重分 10%，直至零分。
数据来源	调查问卷等资料
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据服务对象调查问卷满意度问题 5 统计，得分为 100%。表明服务对象对派遣人员专业性较认可。
	指标得分：6 分

日期：2017 年 11 月 26 日



## C24“派遣人员的稳定性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	考察派遣人员的变动情况
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：5
评价标准	指标标杆值：稳定
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则： 2017 年人员与 2016 年人员进行比较，每发生 1 名人员变动的扣除 20% 权重分，扣完为止，发生 2 名人员变动的扣除 50% 权重分，3 名（含）以上的扣除全部权重分。
数据来源	人员变动资料等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据与 2016 年度派遣人员进行比对，2017 年度与 2016 年度相比有 2 人次人员发生变动，稳定性一般。根据评分标准，扣除 50% 权重分。
	指标得分：2.5 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## C25“派遣人员满意度”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	通过问卷调查形式查看派遣人员对项目实施方新虹爱博（上海）劳务服务有限公司在劳务派遣各环节的满意度
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：8
评价标准	指标标杆值：85%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则： 达到 85%及以上得满分，每低于该水平 1%，扣除该项权重分 10%，直至零分。
数据来源	问卷调查
评价结果	指标评分计算过程及依据： 向 2017 年 8 名派遣人员发放 7 份问卷，收回 7 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 7 份。根据有效问卷统计得出派遣人员满意度达到 100%。
	指标得分：8 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## C26“服务对象满意度”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费

项目实施部门：上海虹桥商务区管理委员会

指标解释	通过问卷调查形式查看服务对象对公共受理大厅派遣人员工作的满意度
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：8
评价标准	指标标杆值：85%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则： 达到 85%及以上得满分，每低于该水平 1%，扣除该项权重分 10%，直至零分。
数据来源	问卷调查
评价结果	指标评分计算过程及依据： 通过向在公共受理大厅办理业务的人员随机发放 15 份问卷，收回 15 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 15 份。根据有效问卷统计得出服务对象满意度达到 97.33%。
	指标得分：8 分

日期：2017 年 11 月 26 日

## 附件 2

## 2017 年虹桥商务区公共受理大厅运行费

## 产出与效果基础数据表

序号	项目	数据	备注
1	招聘（派遣）企业服务中心专职工作人员合计（名）	7	其中 2 人次调整，到 2017 年 11 月为 7 名
2	咨询及预审窗口专员（名）	2	
3	市场监管事务受理窗口专员（名）	2	
4	网络技术服务专员（名）	1	
5	外资外贸及专业翻译人员	2	
6	离职人员（人次）	2	
7	人员变动（人次）	2	
8	工商窗口咨询业务（项）	848	截至 2017 年 10 月
9	工商窗口名称核准、设立登记等业务（项）	457	截至 2017 年 10 月
10	税务窗口咨询业务（项）	274	截至 2017 年 10 月
11	税务窗口开业登记、变更等业务（项）	39	截至 2017 年 10 月
12	食药监窗口咨询业务（项）	79	截至 2017 年 10 月
13	食药监新开业、场地审核等业务（项）	76	截至 2017 年 10 月
14	餐饮窗口咨询业务（项）	110	截至 2017 年 10 月
15	餐饮窗口业务办理（项）	101	截至 2017 年 10 月
16	集中培训	2	截至 2017 年 11 月
17	业务更新培训	22	截至 2017 年 11 月

## 附件 3

### 2017 年度虹桥商务区公共受理大厅运行费 合规性检查表

检查内容	需提供资料	是否提供有效原件 (√/×)	检查结果
项目立项规范性	立项材料和文件	√	合规
	绩效目标相关的申报、设定材料	×	未填写绩效目标申报表
资金审批合规性	资金申请流程记录	√	合规
	资金批复文件	√	合规
财务管理规范性	资金、财务会计管理制度	√	合规
	资金使用申请文件 (抽查)	√	合规
	资金使用审批记录 (抽查)	√	合规
	资金支出明细	√	合规
	资金支出凭证 (抽查)	√	合规
	资金监控制度、记录或文件	√	合规
	资金审查结果记录或文件	√	合规
项目实施管理合规性	实施计划或方案	√	合规
	实施管理制度	√	合规
	质量要求或标准	√	合规
	实施情况检查文件、记录	√	合规
	总结报告材料	√	合规

## 附件 4

### 派遣人员调查问卷分析

本次调查问卷包括问卷指导语、基本资料、满意度问题、开放式问答四部分。其中基本资料分为“个人信息”和“基本问题”两部分，“个人信息”包括单姓名、性别、岗位、派驻年限。基本问题从受访者对企业服务中心工作的基本看法入手，了解受访者获取招聘信息的渠道、工作量及选择该工作的因素的大概想法。而满意度方面对于新虹爱博（上海）劳务服务有限公司人事外包各环节的满意度，包括对“招聘过程”、“录用手续办理、档案管理”、“内部管理制度完善性”、“沟通机制”、“岗位培训”、“工作条件”、“保障条件”、“工资、奖金、福利发放及时性”、“绩效考核”等 9 项指标进行考察。每项指标的满意度分为五档，即“非常满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不太满意”、“非常不满意”，问卷最后的开放式问答用于搜集各方面的意见和建议。

向 2017 年度公共受理大厅运行费项目涉及的 7 名派遣人员发放 7 份问卷，收回 7 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 7 份。调查问卷分析如下：

#### 一、基本问题

1、对于“通过何种渠道了解到招聘信息”：2 份选择 A“网络”；1 份选择 B“报纸”；4 份选择 E“朋友介绍”。表明派遣人员主要通过网络及朋友介绍获取招聘信息。

2、对于“企业服务中心专职工作人员的工作量如何”：7 份选择 C“适中”。表明公共受理大厅专职工作人员的工作量适中。

3、对于“选择成为企业服务中心专职工作人员的最重要因素”：2 份选择 A“职业发展”；2 份选择 B“稳定性”；3 份选择 D“工作环境”。表明目前派遣人员最注重工作环境，其次是职业发展和稳定性。

## 二、满意度分析

**表 1 派遣人员调查问卷汇总**

满意度问题	非常满意	比较满意	基本满意	不太满意	非常不满意
招聘过程	7	0	0	0	0
手续办理、档案管理	7	0	0	0	0
内部管理制度完善性	7	0	0	0	0
沟通机制	7	0	0	0	0
岗位培训	7	0	0	0	0
工作条件	7	0	0	0	0
保障条件	7	0	0	0	0
工资、奖金、福利发放及时性	7	0	0	0	0
绩效考核	7	0	0	0	0

问卷中的满意度问题由派遣人员对新虹爱博（上海）劳务服务有限公司人事外包各环节的满意度，包括“招聘过程”、“录用手续办理、档案管理”、“内部管理制度完善性”、“沟通机制”、“岗位培训”、“工作条件”、“保障条件”、“工资、奖金、福利发放及时性”、“绩效考核”等 9 项指标构成。每项指标的满意度分为五档，即“非常满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不太满意”、“非常不满意”；以上 5 档分别代表 100%、80%、60%、40%、20%，根据问卷用算术平均法算出每个问题的满意度，然后对 9 个满意度问题用算术平均法计算得出总的满意度。然后计算加权平均得分率。

根据问卷数据计算得出派遣人员对公共受理大厅运行费工作各环节总体满意度为 100%。

分项来看，受访者对各分项满意度均为 100%。

综上，派遣人员对公共受理大厅运行费的整体满意度较高。

## 三、受访者意见和建议汇总

本次调查在问卷的最后一部分还设计了开放式问答，以搜集受访者对于公共受理大厅运行费工作开展的意见和建议，没有受访人填写相应内容。

## 服务对象调查问卷分析

本次调查问卷包括问卷指导语、基本问题、满意度问题、开放式问答四部分。基本问题从受访者所办理业务及对公共受理大厅工作人员的基本看法入手，了解受访者对公共受理大厅派遣人员满足企业办理需求、应具备的最重要因素等的大概想法。而满意度方面对于虹桥商务区公共受理大厅及派遣人员的满意度，包括对“办事业务流程”、“办理业务等待时间”、“窗口秩序”、“响应及时性”、“专业性”、“工作态度”、“服务规范”、“人员着装、精神面貌”、“提供有效帮助”、“整体满意度”等 10 项指标进行考察。每项指标的满意度分为五档，即“非常满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不太满意”、“非常不满意”，问卷最后的开放式问答用于搜集各方面的意见和建议。

通过向在公共受理大厅办理业务的人员随机发放 15 份问卷，收回 15 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 15 份。调查问卷分析如下：

### 一、基本问题

1、对于“在公共受理大厅办理何种业务”：7 份选择 A“工商”；4 份选择 B“税务”；3 份选择 D“招商、政策”；1 份选择 E“咨询业务”。表明前来办理业务种类较多。

2、对于“通过人事外包派遣的专职工作人员能否满足企业办理业务的需求”：11 份选择 A“可以”；4 份选择 B“不好判断”。表明派遣工作人员提供的服务基本能满足企业需求。

3、对于“公共受理大厅专职工作人员应具备的最重要因素”：11 份选择 A“专业性”；4 份选择 B“服务态度”。表明区域内企业最看重公共受理大厅专职工作人员的专业性。



## 二、满意度分析

表 2 服务对象调查问卷汇总

满意度问题	非常满意	比较满意	基本满意	不太满意	非常不满意
办业务流程	13	2	0	0	0
等待时间	13	2	0	0	0
窗口秩序	13	2	0	0	0
响应及时性	13	2	0	0	0
工作人员专业性	13	2	0	0	0
工作态度	13	2	0	0	0
服务规范	13	2	0	0	0
人员着装、精神面貌	13	2	0	0	0
提供有效帮助	13	2	0	0	0
整体的满意度	13	2	0	0	0

问卷中的满意度问题由服务对象对虹桥商务区公共受理大厅及派遣人员的满意度，包括对“办业务流程”、“办理业务等待时间”、“窗口秩序”、“响应及时性”、“专业性”、“工作态度”、“服务规范”、“人员着装、精神面貌”、“提供有效帮助”、“整体满意度”等 10 项指标构成。每项指标的满意度分为五档，即“非常满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不太满意”、“非常不满意”；以上 5 档分别代表 100%、80%、60%、40%、20%，根据问卷用算术平均法算出每个问题的满意度，然后对 10 个满意度问题用算术平均法计算得出总的满意度。然后计算加权平均得分率。

根据问卷数据计算得出办事人员对公共受理大厅专职工作人员总体满意度为 97.33 %。

分项来看，受访者对各分项满意度均为 97.33%。

综上，服务对象对公共受理大厅及派遣工作人员的满意度较高。

## 三、受访者意见和建议汇总

本次调查在问卷的最后一部分还设计了开放式问答，以搜集受访者对于企业服务中心专职工作人员的意见和建议，没有受访人填写相应内容。

## 附件 5

### 访谈情况分析

为详细了解 2017 年虹桥商务区公共受理大厅运行费工作的实施情况，评价项目实施的效率和效益，掌握项目在实践中的操作流程，分析管理部门在项目决策及实施过程中存在的不足，以便在绩效评价报告中提出有针对性的改进建议。评价小组对上海虹桥商务区管委会主管部门负责人、新虹爱博（上海）劳务服务有限公司负责人进行访谈，现将访谈情况汇总如下：

#### 一、上海虹桥商务区管委会主管部门负责人访谈汇总

对于上海虹桥商务区管委会主管部门负责人的访谈主要由以下几个问题组成：公共受理大厅运行费预算如何确定；公共受理大厅运行费立项背景和依据；公共受理大厅运行费组织和管理情况；公共受理大厅运行费 2017 年进展情况和达到的目标；公共受理大厅运行费实施过程中有哪些困难；公共受理大厅运行费下一步有何打算及建议。

受访者认为，公共受理大厅运行费预算是虹桥商务区公共受理大厅运行项目预算是根据商务区招商及企业服务的实际需求，综合考虑商务区未来发展的能级水平，参考本市同类型商务区（园区）企业服务机构的前台窗口及后台保障人员设置情况，经请示市级财政主管部门，根据市有关人事外包采购规定确定。

项目立项背景和依据方面，虹桥商务区企业服务中心于 2013 年正式对外运营，中心目前的主要工作是为虹桥商务区核心区楼宇开发企业和入驻虹桥商务区楼宇企业提供咨询、注册登记和后续监管等服务。2016 年，企业服务中心又增加了外国人来华工作许可办理窗口，今年我们已经计划在企业服务中心内部整合一个独立的人才服务中心，专门受理区域内外国人来华工作许可、国内人才居住证转户口、创新创

业人才等服务。为避免频繁更换工作人员而导致窗口服务质量下降，保障企业服务中心工作的稳定性和连续性，根据《中华人民共和国采购法》、《中华人民共和国预算法》、《上海市财政局关于市级政府采购补充规程的通知》等规定，经请示市财政主管部门后，2017 年委托市政府采购中心对虹桥商务区企业服务中心劳务外包服务进行了“一招三年”的重新招标。

项目组织和管理情况方面，受访者表示公共受理大厅运行费由中标企业新虹爱博（上海）劳务服务有限公司负责组织实施，依据商务区管委会对公共受理大厅工作人员的劳务技能要求发布信息、对应聘人员进行职业能力测评及公开面试，最后与录用人员办理录用手续、签订劳务合同以及缴纳社会保险。对于录用后派驻人员，由该公司配合商务区企业服务中心进行共同管理，提供必要的入职前培训，商务区企业服务中心对派驻人员进行日常工作管理和年度综合考评。

人事外包项目 2017 年进展情况和达到的目标方面，2017 年，我们委托市政府采购中心对该项目进行“一招三年”的重新招标，经过竞标，上海新虹爱博劳务服务有限公司中标，开始为虹桥商务区企业服务中心提供服务。新虹爱博根据公开招标的结构和项目合同的要求，正常履行人员派驻、业务办理、薪资发放、年度考评等内容，从而保证了企业服务中心的有序运转和服务开展，基本完成预期目标。

面临困难方面主要是公众对政府行政服务能力要求增加，对行政服务窗口工作人员素质要求明显提高，窗口需要更多高学历、高层次人才，这同目前企业服务中心薪资水平明显不相适应。企业服务中心采用人员外包的方式招聘员工，工作人员以派遣的方式进入商务区企业服务中心工作，因为目前招标是一年一招，所以派遣合同最多只签订一年，导致员工认为工作缺乏稳定性，不容易吸引及留住高学历人才。

下一步的打算方面，2017 年公共受理大厅运行项目通过市政府采购中心网上公开招标方式确定了服务提供机构，此项目为“一招三年”，年底我们将对中标单位的服务能力进行综合评价，评价结果作为签订 2018 年劳务外包服务的基础，如果评价结果合格，续签下一年劳务外包合同，如果不合格，我们将启动新一轮的招标程序，重新选择有能力的企业为服务中心提供劳务外包服务，确保企业服务中心工作的平稳有序推进。

## 二、新虹爱博（上海）劳务服务有限公司负责人访谈汇总

对于实施单位的访谈有 5 个问题，分别是参与虹桥商务区公共受理大厅运行费招投标的情况及项目资金到位及时性；对提供虹桥商务区公共受理大厅运行费服务的工作内容和具体流程；对虹桥商务区公共受理大厅运行费服务有什么管理机制保障人事外包服务能满足商务区的用人要求；虹桥商务区公共受理大厅运行费在具体实施中存在哪些困难，该如何克服；对虹桥商务区公共受理大厅运行费有何建议。

招投标的情况及项目资金到位及时性方面：2017 年 4 月，政府采购中心发布招标公告，开始第一轮招标，5 月由于三家投标单位中两家没有提供合格的资格材料而导致首轮招标流标，5 月底，政府采购中心发布第二轮招标公告开始招标，我司中标，并于 2017 年 6 月收到全部中标金额 1286510 元，及时性较好。

工作内容和具体流程方面，我司根据本项目人员需求，提供若干候选者，经面试、体检和政审通过后，办理入职手续和各项保险手续。入职后，每月按绩效考核发放工资。员工离职时，在办理完工作交接手续后，按相关规定办理离职手续。

管理机制方面，第一，配备专员，严格遵守服务方案，对于日常工作中的各类情况及时进行沟通并解决出现的问题。第二，对劳务人员的情况进行跟踪回访。第三，当有员工离职时，从内部人才储备库

中挑选备选人员以供用工单位进行面试。

受访者表示在实施该项目过程中不存在困难，对该项目也未提出相应建议。

### 访谈名单

访谈对象	被访谈者	备注
1.组织方	贾开京	上海虹桥商务区管委会企业服务处
2.实施方	蔡雄鹰	新虹爱博（上海）劳动服务有限公司