

# 上海市医疗保险事业管理中心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	信息化运维项目	项目性质	其他经常性项目	项目类别	其他运转类
主管部门	上海市医疗保障局	实施单位	上海市医疗保险事业管理中心		
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		年度资金申请总额	25,817,729.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	25,817,729.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			确保上海市医疗保险费用结算审核计算机管理系统7*24小时稳定运行，实现参保人员医疗费用的实时结算、提高医疗保险费用审核质量和效率、医疗保险费用结算数据采集和备份，并提供与医疗保险相关的社会化服务工作；通过安全扫描和检查对现有的IT环境进行安全加固，来降低系统的安全风险，充分保护中心重要资产的信息安全；完成上海医保运维信息化项目的建设。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
		数量指标	PC服务器检查次数	≥365次	
			应用检查次数	≥365次	
			网络设备检查次数	≥1825次	
			链路检查次数	≥365次	
			机房环控检查次数	≥1460次	

绩效 指标	产出指标		一线人员应用及核心系统监控维护次数	≥2920次
			医保系统外统计分析查询完成数量	>50次
		质量指标	灾备系统同步运行率	>98%
			系统监控执勤率	=100%
			系统监控覆盖率	=100%
			设备检修及时解决率	>=95%
			灾备系统数据备份率	>=95%
			医保系统外统计分析查询投诉量	<5件
		时效指标	网络设备检查及时性	及时
			链路检查及时性	及时
	一线人员应用及核心系统监控维护及时性		及时	
	PC服务器检查及时性		及时	
	机房环控检查及时性		及时	
	应用检查及时性		及时	
	医保系统外统计分析查询按时完成率		=85%	
	效益指标	社会效益指标	医保基金风险降低情况	降低
			医保结算效率提升情况	提升
满意度指标	服务对象满意度 指标	参保人对医保服务满意度	=100%	
		系统服务有效投诉控制	≤10件	

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	热线服务保障经费	项目性质	其他经常性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市医疗保障局	实施单位	上海市医疗保险事业管理中心		
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		年度资金申请总额	26,361,800.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	26,361,800.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			1、优化资源配置，提升服务潜力； 2、扩展服务中心服务方式，加强多渠道分流，提升电话接通率； 3、扩展智能化技术应用，多种手段提升服务质量与运营效能。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标		数量指标	转接接听率	>=80%	
		质量指标	质量控制合格率	>=98%	
	投诉率		<=1%		
	服务人员流失率		<=20%		
	时效指标		三级故障故障处理时间	<=24小时	
		一级故障响应时间	立即响应		
		三级故障响应时间	<=30分钟		
		一级故障故障处理时间	<=90分钟		
		二级故障故障处理时间	<=180分钟		

		二级故障响应时间	≤30分钟
效益指标	社会效益指标	社会认可度	有正面报道
满意度指标	服务对象满意度指标	话后满意率	≥80%