

财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2017年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目编号：申威审字（2017）第1154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.....	3
一. 项目基本情况	3
(一) 概况	3
(二) 项目绩效目标	13
二. 绩效评价工作情况	13
(一) 绩效评价目的	13
(二) 绩效评价设计过程	13
(三) 绩效评价原则及评价方法	14
(四) 证据收集方法	15
(五) 绩效评价实施过程	15
(六) 本次绩效评价的局限性	16
三. 评价结论和绩效分析	16
(一) 评价结论	17
(二) 具体绩效分析	19
四. 主要经验及做法、存在的问题和建议	29
(一) 主要经验及做法	29
(二) 存在的主要问题	30
(三) 建议和改进举措	30
五. 其他需要说明的问题	31
附件:	32

摘 要

上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心（以下简称“ERC”）是虹桥商务区管委会的直属事业单位，主要负责与虹桥综合枢纽各运营管理单位应急管理的日常衔接工作，承担虹桥综合交通枢纽应急工作的常态管理、信息汇总、应急值守、综合协调和指挥平台等职责。

为了更好地对虹桥综合交通枢纽实施 24 小时全天候的视频监控和信息收集，真正做到信息共享、应急联动，更好地发挥“大交通”功能，2017 年 ERC 实施虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项。

2017 年 5 月受管委会委托上海申威联合会计师事务所（普通合伙企业）对“2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项”进行绩效评价。评价的范围是 2017 年 ERC 使用虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项经费开展的各项活动。

一、评价结论

上海申威联合会计师事务所绩效评价项目组（以下简称“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 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目进行客观评价，项目最终得分为 87.92 分，评价结论为“良”。

二、主要经验和做法

项目实施保障了虹桥综合交通枢纽安全、平稳、有序运行，较好发挥“大交通”功能。

虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项的立项和实施具有较强的针对性，通过项目实施，应急值守队伍相对稳定，24 小时监控业务的持续性得到保障，信息收集和报送工作也较顺畅。通过应急专项和综合演练，有效增强了枢纽应急管理工作人员的整体素质，加强了与各相关单位的沟通联系，检验虹桥枢纽应急预案的可操作性、设施设备的完好性、应急队伍的协调性，夯实工作基础，提升了枢纽突发事件应急管理能力和水平，推动信息共享和应急联动，保障虹桥综合交通顺

安全、平稳、有序运行，发挥“大交通”功能。

三、存在的主要问题

ERC 工作人员对派遣值守人员满意度不够高，主要表现为派遣值守人员事件记录和工作态度。

根据对 ERC 工作人员的调查问卷，ERC 工作人员对派遣值守人员的满意度总体不够高，尤其是对派遣值守人员在事件记录和工作态度上的满意度较低。派遣值守人员位于信息收集的第一线，需要员工具有高度的责任心和工作主动性等，应急值守工作又具有特殊性，需要 24 小时持续进行，要操作相关设备等，岗位要求不低。如派遣值守人员在事件记录和工作态度上存在问题，将对应急值守工作开展造成一定影响。

四、建议和改进举措

采取切实措施，提高应急值守人员积极性，满足应急值守工作需要。

对出现满意度较低的情况进行了解，找出原因，并采取切实措施。如在事件记录上不够规范的应加强相关业务培训，如有相关操作规程的，督促派遣值守人员严格按照规程操作。在工作态度方面，建议采取值守人员员工关怀，安排员工座谈会等活动提升凝聚力，增进员工之间、员工与用工单位之间的交流，适当提高劳务薪金，提高绩效考核奖励等措施，增加派遣员工的组织支持感，体现组织公平，增加派遣人员认同感和归属感，提高工作主动性和积极性，以满足应急值守工作需要，确保虹桥综合交通枢纽的有序运行。

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 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项资金使用绩效进行评价。

一. 项目基本情况

(一) 概况

1. 立项背景及目的

上海虹桥综合交通枢纽位于虹桥商务区内，是集航空、高铁、磁浮、轨道交通、长途客运、城市公共汽电车、出租汽车等多种交通方式于一体的多功能、超大型现代交通枢纽。秉承“以人为本”的设计理念、依托“公交优先”的建造思路，实现枢纽内部交通方式的方便换乘。

上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心（以下简称“ERC”）是虹桥商务区管委会的直属事业单位，主要负责与虹桥综合枢纽各运营管理单位应急管理的日常衔接工作，承担虹桥综合交通枢纽应急工作的常态管理、信息汇总、应急值守、综合协调和指挥平台等职责。

ERC 的运作模式主要包括常态预防模式和突发事件处理模式。常态预防模式是指在常规工作状态下，应急响应中心负责收集、汇总、分析枢纽内各交通单位的运行信息，定期制作报表，供领导决策，同时向相关单位进行数据信息的及时通报，形成各交通单位之间信息共享的工作机制；突发事件处理模式是指若枢纽内有突发事件发生，相关单位除既定流程进行处理外，第一时间通报 ERC，接到通知后 ERC 即时向上级单位汇报突发事件各要素，参照应急预案，对突发事件进

行跟踪，并通报枢纽范围内其他交通单位，实现应急联动，将突发事件造成的损失控制在最小范围内。

虹桥商务区“十三五”规划明确发展定位，坚持“3+4+5”战略，即：“三大功能”、“四个服务”和“五大特色”。其中“大交通”在三大功能中排名首位，“大交通”功能发挥上海国际性综合交通枢纽功能，强化综合交通优势，建设“内联外通、系统为本、动静结合、管理为重”的交通网络体系，把虹桥枢纽建设成为世界一流水准的综合交通枢纽，使虹桥商务区建设成为本市西部地区的交通疏解中心，形成集商务旅行、市内通勤、过往转乘等功能一体化的“大交通”功能，以减少该地区对中心城区的公共配套依赖和交通通行压力。

为了更好地对虹桥综合交通枢纽实施 24 小时全天候的视频监控和信息收集，真正做到信息共享、应急联动，更好地发挥“大交通”功能，2017 年 ERC 实施虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项。

项目立项的总目标是通过政府采购的形式，购买专业机构人事外包服务，确保值守大厅人员专业稳定，保障 ERC 值守大厅 24 小时监控业务的持续性。同时，通过应急综合演练，提升综合交通枢纽内各单位协调和解决突发时间的能力，确保虹桥综合交通枢纽安全、平稳、有序运行。

2. 项目立项依据

虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目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. 《中华人民共和国突发事件应对法》；
2. 《上海市实施〈中华人民共和国突发事件应对法〉办法》；
3. 《上海市突发公共事件总体应急预案》；
4. 《上海市突发公共事件人员疏散撤离应急预案》
5. 《上海市虹桥商务区“十三五”规划》（沪府发〔2016〕70 号）；
6. 《上海市虹桥商务区管理办法》（市政府令第 25 号）；
7. 《上海虹桥综合交通枢纽突发事件应急预案（总案）》（沪府办

[2012]21号)；

8. 《中华人民共和国劳动合同法》；

9. 《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年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目费用预算申报为157万元，2017年批复预算为157万元，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 2017年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项预算情况

单位：万元

序号	名称	批复预算	资金占比%
1	ERC外聘人员派遣费	87.00	55.41
2	值守人员服务费	20.00	12.74
3	应急综合演练	50.00	31.85
4	合计	157.00	100.00

(2) 2017年支出情况

2017年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项预算支出为157.00万元，预算执行率100.00%。

表2 2017年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项支出情况

单位：万元

序号	经费构成	2017年支出	预算执行率*
1	ERC外聘人员派遣费	87.00	100.00%
2	值守人员服务费	20.00	100.00%
3	应急综合演练	50.00	100.00%
4	合计	157.00	100.00%

（3）资金拨付及使用流程

1) 预算申请

2017年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目预算由ERC编制。ERC外聘人员派遣费由ERC根据所需招聘的人员数量及相应岗位的工资标准确定3年的总预算，并分3年确定当年预算，应急综合演练、值守人员服务费由ERC根据2017年枢纽应急单元各项演练培训经费并结合枢纽各单位拟定的2017年演练培训计划确定。ERC将预算费用汇总上报至上海虹桥商务区管理委员会，由上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

在使用经费时，ERC根据项目进展及合同约定付款条款填写预算项目用款申请表，依次由ERC经办人员、ERC主任、虹桥商务区管理委员会办公室、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办公室进行账务处理。

4. 项目实施情况

2017年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项具体工作包括：招聘派遣值守大厅应急值守人员、突发事件应急演练专项两大类。具体工作详见表3。

**表 3 2017 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项
计划实施内容**

类别	编号	计划实施内容	组织部门	实施单位
1. 招聘派遣值守大厅应急值守人员	1.1	派遣值守大厅应急值守人员 11 名	ERC	新虹爱博（上海）劳动服务有限公司
	1.2	按时为派遣人员支付工资、奖金、福利	ERC	新虹爱博（上海）劳动服务有限公司
	1.3	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	ERC	新虹爱博（上海）劳动服务有限公司
	1.4	支付值守大厅值守人员夜间值班费	ERC	ERC
	1.5	支付值守大厅值守人员误餐费	ERC	ERC
	1.6	支付值守大厅值守人员服务费	ERC	ERC
2. 突发事件应急专项演练	2.1	组织突发事件应急综合演练	ERC 应急业务科	虹桥综合交通枢纽内各运营管理单位

三大类活动的实施时间为 2017 年 1 月至 2017 年 12 月，具体实施情况如下：

（1）招聘派遣值守大厅应急值守人员

2016 年 ERC 进行招标，由新虹爱博（上海）劳务派遣服务有限公司中标，系“一招三年”方式，2017 年是该“一招三年”人事外包服务的第二年，2017 年 1 月对 2016 年度实施情况进行考评，结果合格，2017 年由其继续实施该项目。2017 年共招聘派遣值守大厅应急值守人员 11 人，其中 3 人次进行调整，到 2017 年底实际派遣专职工作人员为 11 人。新虹爱博 2017 年度及时为所派遣专职工作人员相关费用，包括工资、社保、公积金等以及支付过节费等相关费用，根据查验相关凭证及明细，新虹爱博做到了及时、足量的支付。ERC 也根据相应标准为值守大厅应急值守人员支付夜间值班费、值守午餐费等费用。

新虹爱博所招聘并派遣的值守大厅应急值守人员做好了 24 小时应急值守工作，对虹桥综合交通枢纽实施全天候的视频监控和信息收集。应急响应中心实行 24 小时值守制度，值守期间，值班长、信息员、视频员专人在岗，重大节假日期间，采取加强班值守，除常规值守人员外，由领导轮流带班。值守期间，值班人员按照要求填写值班日志、交接班记录，并建档保存。

2017 年应急响应中心共存档各类值班日志 365 份，制作虹桥枢纽客流日报 365 份、月报 12 份、年报 1 份、专报 3 份、媒体新闻专报 12 份，短信报送日报客流数据 365 次、报送 110 接处警信息 365 次、向虹桥机场、铁路虹桥站、地铁虹桥枢纽责任区、长途虹桥站、虹桥枢纽交通中心公司、交投集团漕宝分公司第三停车场等枢纽运营单位及管委会相关处室报送枢纽客流日报、月报、年报、专报等，向市交通委信息、市交通港航发展研究中心等单位报送日报、月报等数据。

（2）突发事件应急专项演练

2017 年年初，ERC 应急业务科配合枢纽应急办赴枢纽各运营单位实地走访调研各单位 2017 年应急管理工作安排和相关演练计划，制定虹桥综合交通枢纽 2017 年度应急演练工作计划，在此基础上开展了各种形式的应急演练。

2017 年度枢纽各相关单位共组织 5 项应急综合演练。所有应急演练项目均由科室专人负责协调推进，覆盖机场、铁路、长途、地铁、公交、交通中心公司等所有枢纽相关单位。ERC 先后组织包括地铁 10 号线虹桥火车站反恐应急处置演练，虹桥枢纽公安联勤办路地联合演练，虹桥枢纽应急广播、无线视频通讯综合演练，虹桥机场防汛防台实战演练，铁路虹桥站客流高峰拥挤应急处置演练等。

截止至 2017 年 10 月，枢纽共发生 85 起突发事件，其中列车延误 43 起，增开临客 42 起，有 61 起延误旅客数超过千人次。在与市交通委、虹桥火车站等部门的有效协同下，高铁疏散延误滞留旅客 106.44 万人次，其中启动《虹桥综合交通枢纽大面积延误专项应急预案》三

级大面积延误响应 2 次，二级大面积延误响应 2 次，一级大面积延误响应 8 次。经与市交通委指挥中心协调，地铁 2 号线在 23:30 前根据运营实际适当安排加班列次，运营结束后再加开列次，调度相当数量出租车至虹桥枢纽以保障旅客疏散，巴士集团增加配车投入公交 320 路运营以缩短行车间隔。同时，要求虹桥枢纽各运营单位根据预案内容和实际情况采取有力措施，加强现场管理、宣传和服务，确保旅客快速有序疏散。在各方密切配合和不懈努力下，虹桥枢纽顺利应对突发时间，保障了枢纽平稳运行。

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 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项分三大类活动开展，其组织和管理也有所不同。

(1) 招聘派遣值守大厅应急值守人员

1) 项目组织

招聘派遣值守大厅应急值守人员由 ERC 组织，2016 年通过“一招三年”方式进行公开招投标，购买专业机构服务，确定新虹爱博（上海）劳务派遣服务有限公司负责具体实施，双方签订服务合同书，明确项目具体实施内容及要求，每年度末，对该年度的人事外包服务情况进行考核，考核合格后签订下一年度合同。2017 年度是“一招三年”方式招投标确定服务提供方的第二年，新虹爱博根据《ERC 采购项目需求》的要求，依据双方签订的《劳务派遣合同》的要求，招聘并派遣值守大厅应急值守人员。

该项目具体分工如下：

新虹爱博为主要实施单位，负责根据 ERC 要求派遣值守大厅应急值守专职工作人员 11 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，完成值守大厅的应急值守工作。ERC 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) 项目管理

招聘派遣值守大厅应急值守人员整体流程包括 ERC 根据值守大厅工作具体情况确定人事服务内容、进行招投标确定专业机构负责具体实施、签订劳务派遣合同开展相关工作、ERC 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。

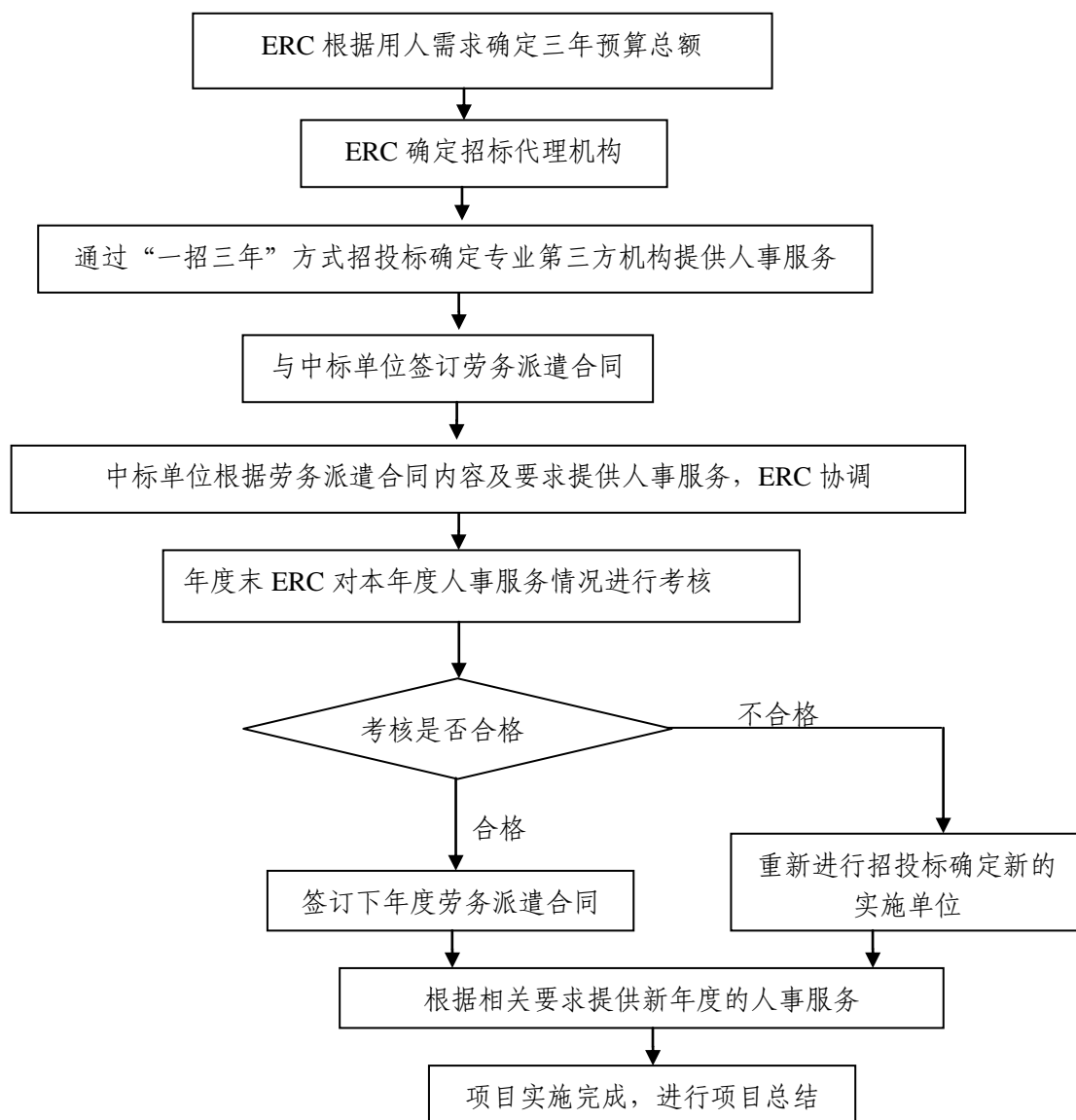


图 1 招聘应急值守人员项目实施流程图

(2) 突发事件应急专项演练

1) 项目组织

根据《上海虹桥综合交通枢纽突发事件应急预案（总案）》虹桥商务区管委会会同相关部门和单位组建上海虹桥综合交通枢纽应急管理领导小组（以下简称“枢纽应急领导小组”）及其办事机构、应急联动机构，协调落实枢纽应急管理工作。枢纽应急管理组织体系框架如图 2 所示。综合交通枢纽应急专项演练由枢纽应急办公室牵头，组织枢纽各运营管理单位定期举行突发事件应急处置综合演练，重点对枢纽应急办公室各成员单位之间的信息互通、协调联动机制等进行演练，以提高枢纽应急协调处置的效果。在未举行综合演练、或未发生综合性应急处置实战的年度，组织一次桌面演练或专项演练。专项演练依据突发事件的种类，有重点、有行业特色地进行。枢纽各运营管理单位根据应急管理工作需要，开展多形式的应急演练，提高本单位突发事件预防与应急处置能力。枢纽突发事件应急演练培训方案由枢纽应急响应中心组织制定，经枢纽应急领导小组审批后，由枢纽应急办公室负责实施。

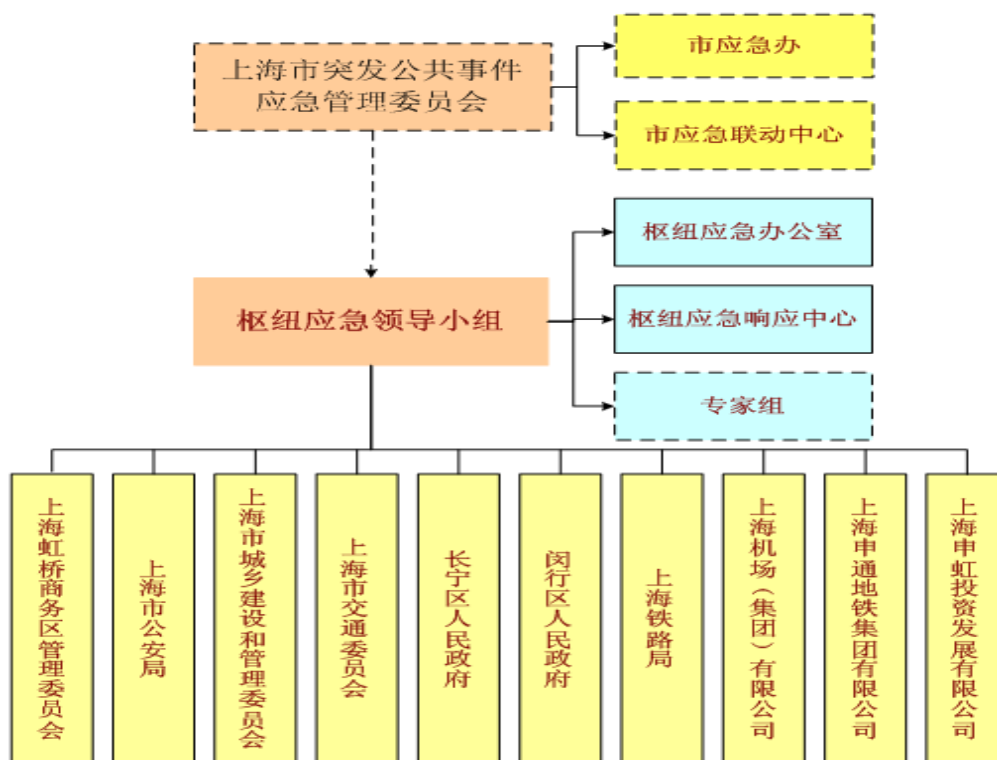


图 2 枢纽应急管理组织体系框架图

2) 项目管理

突发事件应急专项演练及培训整体流程包括枢纽应急办公室调研枢纽内各单位的应急管理工作安排和演练计划、制定虹桥枢纽交通枢纽年度应急演练工作计划、ERC 根据演练计划制定应急演练方案（包括演练目的、组织领导、演练要素、演练准备、演练程序、经费预算等内容）、枢纽应急领导小组审核后根据演练计划实施各种形式的应急演练、最后对应急演练进行总结评估，出具评估报告。具体项目实施流程见图 3。

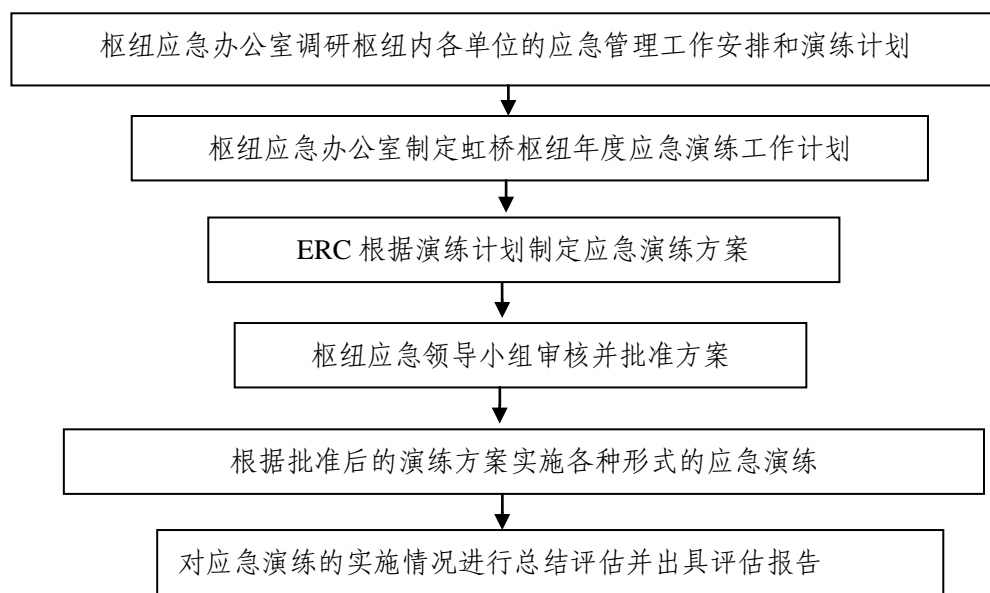


图 3 应急演练项目实施流程图

在项目实施过程中制定并执行值守规章制度、学习制度、考核制度、信息报送制度、档案管理制度等项目管理制度，严格执行项目管理制度，按照工作计划开展应急管理保障专项工作，在确保项目实施进度的前提下，保证相关措施得到有效落实。

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: ERC;

(4) 项目实施单位: 新虹爱博、枢纽内各运营管理机构、ERC;

(5) 项目受益人: 虹桥综合交通枢纽内各单位及旅客等。

(二) 项目绩效目标

1. 总目标

通过项目实施逐步形成业务熟悉、经验丰富的应急值守队伍, 提高应对突发事件的组织、协调及处置能力, 确保虹桥综合交通枢纽安全、平稳、有序运行。

2. 年度目标

评价项目组经调研并与 ERC 沟通, 结合填报的《绩效目标申报表》等资料, 拟定 2017 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目绩效目标如下:

(1) 招聘值守大厅应急值守人员, 保障值守大厅 24 小时监控业务的持续性, 完成数据采集和信息报送;

(2) 通过应急演练, 提高 ERC 及枢纽内各运营管理机构应对突发事件的组织、协调及处置能力。

二. 绩效评价工作情况

(一) 绩效评价目的

全面了解 2017 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项经费的使用效率和效益情况。总结 2017 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项工作的成绩及存在问题, 为今后 ERC 能更好地开展虹桥综合交通枢纽应急管理保障工作服务。

(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。通过对上海虹桥交通枢纽应急响应中心、新虹爱博（上海）劳动服务有限公司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。

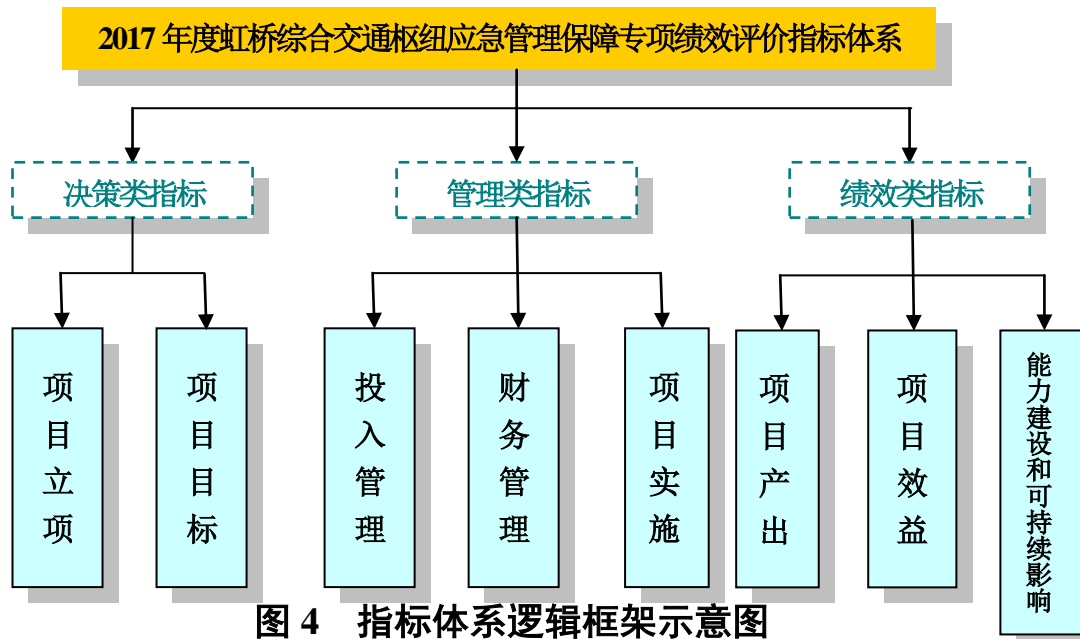


图 4 指标体系逻辑框架示意图

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 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项财政支出绩效评价表）。

（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。具体详见附件 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，绩效评价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。近八个月来，绩效评价项目组严格按照工作方案，查阅了 20 余个文件、收集了 60 余份资料。经过了数据采集、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 10 月 31 日，绩效评价项目组派出工作人员赴上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心录入数据，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 20 日，绩效评价项目组派出工作人员对上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心开展合规性检查。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，中心合规性情况良好。（见附件 3：合规性检查表）

3、问卷调查

2017 年 11 月 22 日起绩效评价项目组对虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项涉及的各方展开了问卷调查。向 2017 年度值守大厅值守人

员 11 名专职工作人员发放 11 份问卷，收回 11 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 11 份，向 ERC 工作人员发放 11 份问卷，收回 11 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 11 份，向参与应急演练或培训的人员发放 20 份问卷，收回 20 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 20 份。（见附件 4：调查问卷分析）。

4、访谈

11 月 22 日起，根据工作方案，绩效评价项目组对上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心相关负责人员、实施单位新虹爱博（上海）劳动服务有限公司采用电子访谈形式进行访谈，此次访谈主要针对综合交通枢纽应急管理保障专项工作取得的效果、对综合交通枢纽应急管理保障专项工作的建议和意见等问题。（见附件 5：访谈情况分析）

5、数据分析及撰写报告

绩效评价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

ERC 值守大厅应急值守人员派遣是一招三年方式确定项目实施方进行项目实施，由于三年中，面临形势、用工需求、薪资标准等都会发生变化，此次绩效评价严格按照招投标要求和双方签订的劳务派遣合同等内容设定指标，实际情况可能会发生较大变化，因此影响最终的评价分数。此外，样本选择的局限性和抽样统计误差，也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 年度上海虹桥商务区综合交通枢纽应急管理保障专项工作的实施情况，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 4。

**表 4 2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项
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 预算编制精细度	4	100.00%	4.00
			B12 资金到位及时性	2	100.00%	2.00
			B13 预算执行率	2	100.00%	2.00
		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 项目管理制度健全性	2	50.00%	1.00
			B32 项目管理制度执行的有效性	4	50.00%	2.00
			B33 项目政府采购的合规性	4	100.00%	4.00
C 项目 绩效	65	C1 项目产出 (30)	C11 招聘派遣人员数量完成率	5	70.00%	3.50
			C12 派遣人员和所需人员种类匹配性	2	100.00%	2.00
			C13 派遣人员和岗位要求的匹配性	2	100.00%	2.00
			C14 工资、奖金等发放及时性和规范性	2	100.00%	2.00
			C15 派遣人员管理的规范性	3	100.00%	3.00
			C16 派遣人员年度考核情况	4	75.00%	3.00
			C17 信息报送情况	4	100.00%	4.00
			C18 应急演练完成率	8	100.00%	8.00
		C2 项目效益 (35)	C21 派遣值守人员工作满足度	8	100.00%	8.00
			C22 派遣人员的稳定性	4	70.00%	2.80
			C23 突发事件处置完成率	8	100.00%	8.00
			C24 派遣值守人员满意度	5	82.40%	4.12
			C25 工作人员满意度	5	50.00%	2.50
			C26 应急演练人员满意度	5	100.00%	5.00
总计	100			100	87.92%	87.92

(一) 评价结论

1. 评价结果

通过对 2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目进行客观评价，项目最终得分为 87.92 分，评价结论为良。该项目与保障虹桥综合交通枢纽安全、平稳、有序运行的要求吻合，项目立项依据充分、

绩效目标比较清晰，项目产出在一定程度上满足虹桥综合交通枢纽运行的需求，项目效果较明显。

表 5 2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项绩效分值

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	22.00	57.92	87.92

各部分得分率如下图 5 所示：

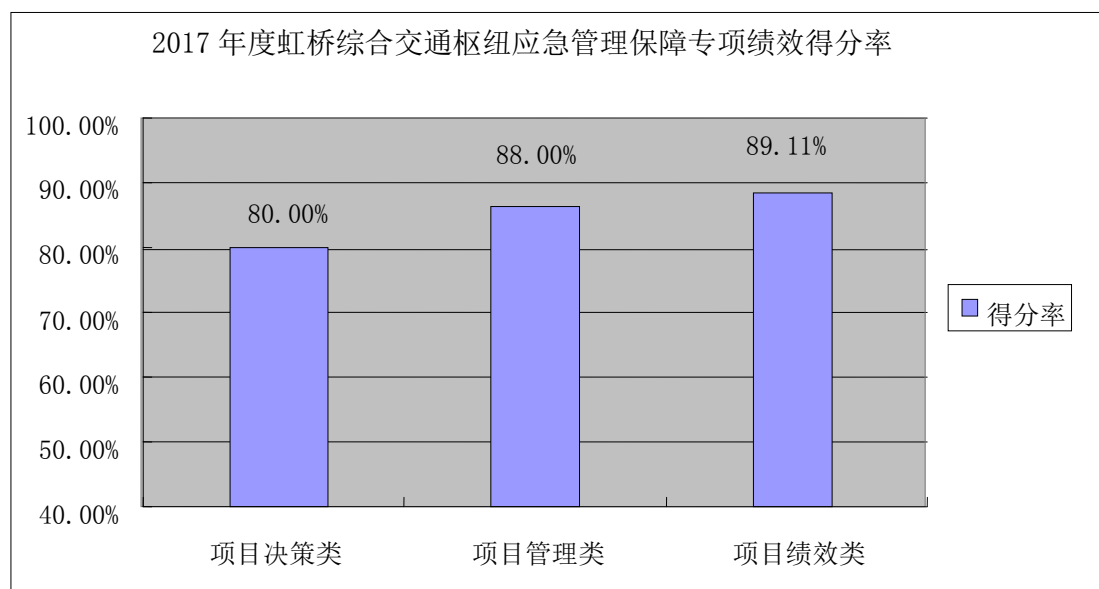


图 5 2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项绩效得分率

2. 主要绩效

2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项工作从总体上看，基本达到了项目预期目标，绩效评价评分达到了良。

具体来看：

(1) 2017 年派遣 ERC 应急值守大厅值守人员 11 名，实行 24 小时轮班值守制，保障了值守大厅监控业务的持续性，及时收集并报送信息，实现信息共享。

(2) 2017 年度 ERC 联同枢纽各相关单位共实施 5 项应急综合演练。通过应急专项演练，加强与综合交通枢纽各相关单位的沟通联系，检验虹桥枢纽应急预案的可操作性、设备设施的完好性、应急队伍的

协调性，夯实工作基础，提高协调解决突发事件的应对能力，保障虹桥综合交通枢纽的安全运行。

(3) ERC 及枢纽各运营管理机构根据《上海虹桥综合交通枢纽突发事件应急预案(总案)》要求，根据枢纽应急响应方案及本单位相关应急预案规定，实施应急响应，顺利处理综合交通枢纽内突发事件 85 起，保障了虹桥综合交通枢纽的正常运行秩序。

(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)明确提出虹桥商务区管委会职责之一“组织协调虹桥枢纽内交通设施管理以及不同交通方式的衔接、集散和转换，协调落实应急保障工作”。《上海虹桥综合交通枢纽突发事件应急预案(总案)》明确提出“枢纽应急领导小组下设枢纽应急响应中心，作为枢纽应急联动的工作平台。枢纽应急响应中心承担枢纽应急工作的常态管理、信息汇总、应急值守、综合协调和指挥平台等职责。枢纽应急响应中心与枢纽各运营管理机构建立应急联动关系，是枢纽各运营管理机构之间日常应急管理 with 应急处置信息交互平台，负责枢纽应急管理信息汇总、分析和发布”。通过项目实施能够支持实现上述目标。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 ERC 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 ERC、保障虹桥枢纽安全、平稳、有序运行相当重视，通过派遣值守大厅应急值守人员和实施应急演练和培训是重要保证。《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）、《上海虹桥综合交通枢纽突发事件应急预案（总案）》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。通过查阅虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项有关立项文件来看，其中招聘派遣值守大厅应急值守人员是 ERC 以“一招三年”方式在 2016 年立项，当时未明确填写绩效目标申报表等资料，因此按照现在的要求来看，项目立项规范性有所欠缺。根据评分标准，扣除 50% 业绩值，该项指标得分为 1.00 分。

表 6 2017 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目立项分析

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。项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；绩效目标与相应预算的关联性。由于项目实施的部分内容招聘派遣值守大厅应急值守人员未填写项目绩效目标申报表等资料，根据评分标准，扣除 50% 业绩值，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 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目目标比较清晰明确，在本项目中绩效目标比较明确，包括招聘派遣符合要求的 ERC 值守大厅应

急值守人员；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；派遣应急值守人员所提供服务能满足 ERC 的需求；ERC 组织和实施应急演练；枢纽内其他营运管理单位对 ERC 有较高的满意度。故该项指标得分为满分 2.00 分。

表 7 2017 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目目标分析

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精细度、资金到位及时性和预算执行率三方面进行考核。

B11 预算编制精细度：考察虹桥综合枢纽应急管理保障专项经费预算编制是否细化，符合预算项目实际情况。虹桥综合交通顺应急管理保障专项项目预算由 ERC 编制，其中招聘派遣值守大厅应急值守人员由 ERC 根据所需招聘的人员数量及相应岗位的工资标准确定 2017 年的预算总额，应急演练由 ERC 根据年度演练计划实施内容，确定年度预算，统一上报上海虹桥商务区管理委员会，由后者向上海市财政局提出预算申请。在时间节点上比较明确。根据评分标准该项指标得满分 4.00 分。

B12 资金到位及时性：考察 2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项经费是否及时、足额的拨付，以保障应急管理工作的正常开展。招聘派遣值守大厅应急值守人员项目费用根据与新虹爱博（上海）

劳动服务有限公司签订的合同书，分 1 次性支付，在支付时由 ERC 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。应急演练根据计划实施进度，按照实际发生费用分次进行支付，支付时审批程序同上。根据查阅有关合同、发票等及向 ERC、新虹爱博相关人员了解，资金拨付到位情况良好，很好地保障虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项的正常开展。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 157 万元，实际支出 157 万元，根据公式预算执行率为 100.00%，根据评分标准该项指标得满分 2.00 分。

表 8 2017 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项投入管理分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
B11 预算编制精细度	4	100.00%	4.00
B12 资金到位及时性	2	100.00%	2.00
B13 预算执行率	2	100.00%	2.00

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。ERC 的财务管理由主管单位虹桥商务区管委会实施。虹桥商务区管委会财务管理制度健全。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业绩值得分为满分 2.00 分。

B22 资金使用规范性：考察应急管理保障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。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，根据签订的合同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，ERC 除了严格执行上述相关财务管理制度之外，其预算资金支付严格按照财政业务信息处理平台要求处理，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、到项目实施、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业绩值得满分 3.00 分。

表 9 2017 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项财务管理分析

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 项目管理制度健全性：主要考核与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效。对于各预算项目来说，项目实施制度和措施是十分重要的，只有在完善的制度下，项目才能得到更好的实施。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制定了值守岗位职责、值守规章制度、外派工作人员手册、学习制度等 ERC 具体制度。但针对该项目的实施，与新虹爱博之间如何衔接、碰到问题如何处理等未制定相应的管理制度以及在信息报送流程、应急演练方面未形成书面制度等。根据评分标准，扣除 50% 业绩值，该项指标得分为 1.00 分。

B32 项目管理制度执行的有效性：主要考核项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必要的措施。根据查验相关资料，发现项目实施过程中 ERC 相关的制度能得到较好的执行，但由于与新虹爱博（上海）劳动服务有限公司之间如何衔接、如何保障办公条件、碰到问题如何处理以及在信息报送流程、应急演练方面未形成书面制度等相应管理制度的欠缺，因此无法保障项目得到完全的执行。根据评分标准，扣除 50% 业绩值，该项指标得分为 2.00 分。

B33 政府采购合规性：考评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，ERC 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。2016 年进行了“一招三年”的招投标，新虹爱博中标。2017 年度是“一招三年”方式招投标确定服务提供方的第二年，2017 年 1 月对 2016 年度的人事外包服务情况进行考核，结果合格。ERC 与新虹爱博签订 2017 年度合同。根据查验相关招投标文件及考核过程，整个过程公正、透明。根据评分标准该项指

标得满分 4.00 分。

表 10 2017 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目实施分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
B31 项目管理制度健全性	2	50.00%	1.00
B32 项目管理制度执行的有效性	4	50.00%	2.00
B33 政府采购合规性	4	100.00%	4.00

C.项目绩效

在绩效评价指标体系中，项目绩效占 65 分。主要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 年劳务派遣合同，2017 年度新虹爱博需要向 ERC 派遣值守大厅应急值守人员 11 名，根据有关资料，2017 年 2 月份离职 2 人，8 月份离职 1 人，4、6、9 月各入职 1 人，2017 年度下半年实际派遣人数 11 名，其中 3 人次调整，截止至 2017 年 11 月份实际派遣人员为 11 名。根据评分标准，扣除 30% 权重分，该项指标得分 3.5 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 年度劳务派遣合同，共应派遣 11 名人员，均为信息员和视频员，根据实际情况，2017 年度派遣人员共 11 名，岗位设置与派遣合同及招标文件一致。根据评分标准，该指标得满分 2.00 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 年度劳务派遣合同中，ERC 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，匹配性良好，根据评分标准，该指标得满分 2.00 分。

C14 工资、奖金等发放及时性和规范性：考察为派遣人员发放工资、奖金、福利、社保、公积金等是否及时、足额，符合国家相关规定。根据查验相关付款凭证及工资明细、社保、公积金明细等资料等资料，新虹爱博及时、足额为所派遣人员发放工资、奖金、过节费等费用，工资、奖金等发放及时性和规范性良好。根据评分标准，该项指标得满分 2.00 分。

C15 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，及时续签劳动合同及档案管理方面均比较规范，也无产生劳动纠纷。根据评分标准，该项指标得满分 3.00 分。

C16 派遣人员年度工作考核情况：考察派遣应急值守人员 2017 年度整体工作表现。2017 年 ERC 组织对值守大厅派遣应急值守人员进行工作考核，根据考核资料，派遣应急值守人员 2017 年度工作完成情况 2 人为优秀，其余 9 人为合格。根据评分标准，扣除业绩值 25%，该项指标得分 3 分。

C17 信息报送情况：考察 2017 年度 ERC 信息收集和报送情况，是否实现信息共享。经核实 2017 年应急响应中心共存档各类值班日志 365 份，制作虹桥枢纽客流日报 365 份、月报 12 份、年报 1 份、专报 3 份、媒体新闻专报 12 份，短信报送日报客流数据 365 次、报送 110 接处警信息 365 次、向虹桥机场、铁路虹桥站、地铁虹桥枢纽责任区、长途虹桥站、虹桥枢纽交通中心公司、交投集团漕宝分公司第三停车场等枢纽运营单位及管委会相关处室报送枢纽客流日报、月报、年报、专报等，向市交通委信息、市交通港航发展研究中心等单位报送日报、

月报等数据。做到信息及时准确地报送，实现信息共享。根据评分标准，该项指标得满分 4.00 分。

C18 应急演练完成率：考察 ERC2017 年度应急演练完成情况。2017 年度 ERC 联同枢纽各相关单位共实施 5 项应急综合演练，应急演练计划全部完成，应急演练完成率为 100%。在每次实施应急演练和培训前，制定相关方案，在实施完成后，对取得的效果和存在不足都进行评估，应急演练完成情况良好。根据评分标准，该项指标得满分 8.00 分。

表 11 2017 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目产出分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
C11 招聘派遣人员数量完成率	5	70.00%	3.50
C12 派遣人员和所需人员种类匹配性	2	100.00%	2.00
C13 派遣人员和岗位要求的匹配性	2	100.00%	2.00
C14 工资、奖金等发放及时性和规范性	2	100.00%	2.00
C15 派遣人员管理的规范性	3	100.00%	3.00
C16 派遣人员年度考核情况	4	75.00%	3.00
C17 信息报送情况	4	100.00%	4.00
C18 应急演练完成率	8	100.00%	8.00

C2 项目效益

C21 派遣值守人员工作满足度：考察值守大厅派遣应急值守人员是否能满足值守大厅工作的需求。2017 年应急响应中心共存档各类值班日志 365 份，制作虹桥枢纽客流日报 365 份、月报 12 份、年报 1 份、专报 3 份、媒体新闻专报 12 份，短信报送日报客流数据 365 次、报送 110 接处警信息 365 次、向虹桥机场、铁路虹桥站、地铁虹桥枢纽责任区、长途虹桥站、虹桥枢纽交通中心公司、交投集团漕宝分公司第三停车场等枢纽运营单位及管委会相关处室报送枢纽客流日报、月报、年报、专报等，向市交通委信息、市交通港航发展研究中心等单位报

送日报、月报等数据。另外根据 ERC 工作人员调查问卷基本问题 1 的统计, 100%的 ERC 工作人员选择可以满足值守大厅工作需求。根据评分标准该项指标得满分 8.00 分。

C22 派遣人员的稳定性: 考察派遣应急值守人员的变动情况。根据与 2016 年度派遣人员进行比对, 2017 年度与 2016 年度相比有 3 人次人员发生变动, 稳定性一般。根据评分标准, 扣除业绩值 30%, 该项指标得分 2.80 分。

C23 突发事件处置完成率: 考察 2017 年度虹桥综合交通枢纽突发事件处置情况。截止至 2017 年 10 月, 枢纽共发生 85 起突发事件, 其中列车延误 43 起, 增开临客 42 起, 有 61 起延误滞留旅客数超过千人次。在与市交通委、虹桥火车站等部门的有效协同下, 高铁疏散延误滞留旅客 106.44 万人次, 其中启动《虹桥综合交通枢纽大面积延误专项应急预案》三级大面积延误响应 2 次, 二级大面积延误响应 2 次, 一级大面积延误响应 8 次。经与市交通委指挥中心协调, 地铁 2 号线在 23:30 前根据运营实际适当安排加班列次, 运营结束后再加开列次, 调度相当数量出租车至虹桥枢纽以保障旅客疏散, 巴士集团增加配车投入公交 320 路运营以缩短行车间隔。同时, 要求虹桥枢纽各运营管理机构根据预案内容和实际情况采取有力措施, 加强现场管理、宣传和服务, 确保旅客快速有序疏散。突发事件处置完成率达 100%。根据评分标准, 该项指标得满分 8.00 分。

C24 派遣值守人员满意度: 通过问卷调查形式查看派遣应急值守人员对新虹爱博各项工作的满意度, 主要从招聘过程、工资发放和绩效考核等方面进行考察。向派遣应急值守人员共发放 11 份问卷, 收回 11 份, 有效问卷为 11 份。根据有效问卷统计得出派遣应急值守人员满意度达到 83.23% (具体见附件 4-1: 调查问卷分析)。根据评分标准, 扣除 17.6% 权重分, 该项指标得分 4.12 分。

C25 ERC 工作人员满意度：通过问卷调查形式查看 ERC 工作人员对派遣应急值守人员工作的满意度，主要从工作态度、信息收集能力等方面进行考察。向 ERC 工作人员发放 9 份问卷，收回 9 份，有效问卷为 9 份。根据有效问卷统计得出 ERC 工作人员满意度达到 79.56%（具体见附件 4-2：调查问卷分析）。根据评分标准，扣除 50% 权重分，该项指标得分 2.50 分。

C26 应急演练人员满意度：通过问卷调查形式查看参与应急演练人员对 ERC 相关工作的满意度，主要从演练方案、场景设计、时间安排等方面进行考察。向参加应急演练人员随机发放 20 份问卷，收回 20 份，有效问卷为 20 份。根据有效问卷统计得出参与应急演练人员满意度达到 98.20%（具体见附件 4-3：调查问卷分析）。根据评分标准该项指标得满分 5.00 分。

表 12 2017 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目效益分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
C21 派遣值守人员工作满足度	8	100.00%	8.00
C22 派遣人员的稳定性	4	40.00%	2.80
C23 突发事件处置完成率	8	100.00%	8.00
C24 派遣值守人员满意度	5	82.40%	4.12
C25ERC 工作人员满意度	5	50.00%	2.50
C26 应急演练人员满意度	5	100.00%	5.00

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：

项目实施保障了虹桥综合交通枢纽安全、平稳、有序运行，较好发挥“大交通”功能。

虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项的立项和实施具有较强的针对

性，通过项目实施，应急值守队伍相对稳定，24 小时监控业务的持续性得到保障，信息收集和报送工作也较顺畅。通过应急专项和综合演练，有效增强了枢纽应急管理人员的整体素质，加强了与各相关单位的沟通联系，检验虹桥枢纽应急预案的可操作性、设施的完好性、应急队伍的协调性，夯实工作基础，提升了枢纽突发事件应急管理能力和水平，推动信息共享和应急联动，保障虹桥综合交通顺安全、平稳、有序运行，发挥“大交通”功能。

（二）存在的主要问题

ERC 工作人员对派遣值守人员满意度不够高，主要表现在派遣值守人员事件记录和工作态度。

根据对 ERC 工作人员的调查问卷，ERC 工作人员对派遣值守人员的满意度总体不够高，尤其是对派遣值守人员在事件记录和工作态度上的满意度较低。派遣值守人员位于信息收集的第一线，需要员工具有高度的责任心和工作主动性等，应急值守工作又具有特殊性，需要 24 小时持续进行，要操作相关设备等，岗位要求不低。如派遣值守人员在事件记录和工作态度上存在问题，将对应急值守工作开展造成一定影响。

（三）建议和改进举措

采取切实措施，提高应急值守人员积极性，满足应急值守工作需要。

对出现满意度较低的情况进行了解，找出原因，并采取切实措施。如在事件记录上不够规范的应加强相关业务培训，如有相关操作规程的，督促派遣值守人员严格按照规程操作。在工作态度方面，建议采取值守人员员工关怀，安排员工座谈会等活动提升凝聚力，增进员工之间、员工与用工单位之间的交流，适当提高劳务薪金，提高绩效考核奖励等措施，增加派遣员工的组织支持感，体现组织公平，增加派遣人员认同感和归属感，提高工作主动性和积极性，以满足应急值守工作需要，确保虹桥综合交通枢纽的有序运行。

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 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项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 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项
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 预算编制精细度	4	100.00%	4.00
			B12 资金到位及时性	2	100.00%	2.00
			B13 预算执行率	2	100.00%	2.00
		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 项目管理制度健全性	2	50.00%	1.00
			B32 项目管理制度执行的有效性	4	50.00%	2.00
			B33 项目政府采购的合规性	4	100.00%	4.00
		C 项目 绩效	65	C1 项目产出 (30)	C11 招聘派遣人员数量完成率	5
C12 派遣人员和所需人员种类匹配性	2				100.00%	2.00
C13 派遣人员和岗位要求的匹配性	2				100.00%	2.00
C14 工资、奖金等发放及时性和规范性	2				100.00%	2.00
C15 派遣人员管理的规范性	3				100.00%	3.00
C16 派遣人员年度工作考核情况	4				75.00%	3.00
C17 信息报送情况	4				100.00%	4.00
C18 应急演练完成率	8				100.00%	8.00
C2 项目效益 (35)	C21 派遣值守人员工作满足度			8	100.00%	8.00
	C22 派遣人员的稳定性			4	70.00%	2.80
	C23 突发事件处置完成率			8	100.00%	8.00
	C24 派遣值守人员满意度			5	82.40%	4.12
	C25 ERC 工作人员满意度			5	50.00%	2.50
	C26 应急演练人员满意度			5	100.00%	5.00
总计	100			100	87.92%	87.92

A11“战略目标适应性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	考察项目是否符合法律法规的基本要求以及“十二五”规划的发展目标；是否与上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心职责密切相关；是否为确保虹桥综合交通枢纽安全、平稳、有序运行所必需。
	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“十二五规划”的发展目标一致； ③是否与 ERC 的部门职能密切相关；④为确保虹桥综合交通枢纽安全、平稳、有序运行所必需。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	上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心
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“十二五规划”的发展目标一致； ③④《上海市虹桥商务区管理办法》（市政府令第 25 号）明确提出虹桥商务区管委会职责之一“组织协调虹桥枢纽内交通设施管理以及不同交通方式的衔接、集散和转换，协调落实应急保障工作”。《上海虹桥综合交通枢纽突发事件应急预案（总案）》明确提出“枢纽应急领导小组下设枢纽应急响应中心，作为枢纽应急联动的工作平台。枢纽应急响应中心承担枢纽应急工作的常态管理、信息汇总、应急值守、综合协调和指挥平台等职责。枢纽应急响应中心与枢纽各运营单位建立应急联动关系，是枢纽各运营单位之间日常应急管理与应急处置信息交互平台，负责枢纽应急管理信息汇总、分析和发布”。通过项目实施能够支持 ERC 实现上述目标。根据评分标准该项指标得满分。
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 27 日

A12“立项依据充分性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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；</p> <p>②是否与虹桥商务区管委会、ERC 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 ERC、保障虹桥枢纽安全、平稳、有序运行相当重视，通过派遣值守大厅应急值守人员和实施应急演练和培训是重要保证。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）、《上海虹桥综合交通枢纽突发事件应急预案（总案）》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、ERC 的职责密切相关。根据评分标准该项指标得满分。</p>
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 27 日

A13“项目立项规范性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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通过查阅虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项有关立项文件来看，实施内容由 ERC 上报虹桥商务区管委会，由后者向上海上海市财政局提出预算申请，严格按照规定的程序申请设立；</p> <p>②由于部分内容当时未明确填写绩效目标申报表等资料，因此按照现在的要求来看，项目立项规范性有所欠缺，扣除 50%权重分。</p>
	指标得分：1 分

日期：2017 年 11 月 27 日

A21“绩效目标合理性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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： ①未填写绩效目标申报表等资料，通过查阅立项资料、招投标文件、劳务派遣合同等资料，项目预期产出效益和效果较符合正常的业绩水平； ②由于部分内容未填写项目绩效目标申报表等资料，与相应预算的关联性相对较弱。根据评分标准扣除 50% 权重分。
	指标得分：1 分

日期：2017 年 11 月 27 日

A22“绩效目标明确性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项项目目标比较清晰明确，在本项目中绩效目标比较明确，包括招聘派遣符合要求的 ERC 值守大厅应急值守人员；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；派遣应急值守人员所提供能满足 ERC 的需求；ERC 组织和实施应急演练；枢纽内其他营运管理单位对 ERC 有较高的满意度。故该项指标得分为满分。
	指标得分：2.00 分

日期：2017 年 11 月 27 日

B11“预算编制精细度”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	考察综合交通枢纽应急管理保障专项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：精细
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： 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。
数据来源	上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心预算编制材料
评价结果	指标评分计算过程及依据： 虹桥综合交通顺应急管理保障专项项目预算由 ERC 编制，其中招聘派遣值守大厅应急值守人员由 ERC 根据所需招聘的人员数量及相应岗位的工资标准确定 2017 年的预算总额，应急演练由 ERC 根据年度演练计划实施内容，确定年度预算，统一上报上海虹桥商务区管理委员会，由后者向上海市财政局提出预算申请。在时间节点上比较明确。根据评分标准该项指标得满分。
	指标得分：4 分

日期：2017 年 11 月 27 日

B12“资金到位及时性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	考察 2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项经费是否及时、足额的拨付，以保障应急管理工作的正常开展。
	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： 招聘派遣值守大厅应急值守人员项目费用根据与新虹爱博（上海）劳动服务有限公司签订的合同书，分 1 次性支付，在支付时由 ERC 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。应急演练和培训则根据计划实施进度，按照实际发生费用分次进行支付，支付时审批程序同上。根据查阅有关合同、发票等及向 ERC、新虹爱博相关人员了解，资金拨付到位情况良好，很好地保障虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项的正常开展。根据评分标准该项指标得分为满分。
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 27 日

B13“预算执行率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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 157 万元，实际支出 157 万元，根据公式预算执行率为 100%，根据评分标准得满分。
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 27 日

B21“财务管理制度健全性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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
	<p>指标评分细则：</p> <p>①是否已制定或具有相应的项目资金管理办法；</p> <p>②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。</p> <p>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。</p>
数据来源	财务管理制度等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>①ERC 的财务理由主管单位虹桥商务区管委会实施。虹桥商务区管委会财务管理制度健全，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。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。</p> <p>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。根据评分标准该项指标得满分。</p>
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 27 日

B22“资金使用规范性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	考察虹桥综合交通枢纽应急管理保障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=用于虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项且支出合规金额/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。根据评分标准该项指标得满分。
	指标得分：2分

日期：2017 年 11 月 27 日

B23 “财务监控有效性”评价底稿

项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	考察 ERC 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具有适用于虹桥综合交通枢纽应急管理保障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严格按照虹桥商务区管委会财务管理制度执行，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。根据评分标准该项指标得满分。
	指标得分：3 分

日期：2017 年 11 月 27 日

B31“项目管理制度健全性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	考察是否建立了保证项目顺利实施的相关制度和措施。
	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
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： ①有针对该项目实施制定的项目管理制度； ②项目管理制度有较强的针对性。 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： ①在项目实施过程中制定了值守岗位职责、值守规章制度、外派工作人员手册、学习制度等 ERC 具体制度； ②与新虹爱博之间如何衔接、碰到问题如何处理等未制定相应的管理制度以及在信息报送流程、应急演练方面未形成书面制度。 根据评分标准扣除 50% 的权重。
	指标得分：1 分

日期：2017 年 11 月 27 日

B32“项目管理制度执行的有效性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	考察项目管理制度执行情况，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：通用标准
评价标准	<p>指标评分细则：</p> <p>①是否遵守相关法律法规和业务管理规定；</p> <p>②项目合同书、验收报告等资料是否齐全并及时归档；</p> <p>③是否已制定或具有相应的项目质量要求或标准；</p> <p>④采取了相应的项目质量检查、验收等必需的控制措施或手段。</p> <p>以上每项各占 25%权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。</p>
数据来源	项目实施过程记录、项目验收资料、反馈表等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据查验相关资料，发现项目实施过程中 ERC 相关的制度能得到较好的执行，但由于与新虹爱博之间如何衔接、如何保障办公条件、碰到问题如何处理以及在信息报送流程、应急演练方面未形成书面制度等相应管理制度的欠缺，因此无法保障项目得到完全的执行。</p> <p>根据评分标准，扣除 50%的权重。</p>
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 27 日

B33“政府采购合规性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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：4
评价标准	指标标杆值：合规
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： ①是否遵守相关法律法规规定；②招投标流程是否公开、透明；③是否按照规定进行评标；④制定了相应的监督程序等控制措施或手段。以上每项各占 25% 权重分，全部符合得满分，否则扣除相应权重分。
数据来源	政府采购相关资料等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 通过查验相关招投标资料，ERC 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。2016 年进行了“一招三年”的招投标，新虹爱博中标。2017 年度是“一招三年”方式招投标确定服务提供方的第二年，2017 年 1 月对 2016 年度的人事外包服务情况进行考核，结果合格。ERC 与新虹爱博签订 2017 年度合同。根据查验相关招投标文件及考核过程，整个过程公正、透明。根据评分标准该项指标得满分。
	指标得分：4 分

日期：2017 年 11 月 27 日

C11“招聘派遣人员数量完成率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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：5
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： 根据招标文件及签订的 2017 年劳务派遣合同，2017 年度新虹爱博需要向 ERC 派遣值守大厅应急值守人员 11 名，根据有关资料，2017 年 2 月份离职 2 人，8 月份离职 1 人，4、6、9 月各入职 1 人，2017 年度下半年实际派遣人数 11 名，其中 3 人次调整，截止至 2017 年 11 月份实际派遣人员为 11 名。根据评分标准，扣除 30% 权重分。
	指标得分：3.5 分

日期：2017 年 11 月 27 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 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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：2
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 50% 权重分，超过 2 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 年度劳务派遣合同，共应派遣 11 名人员，均为信息员和视频员，根据实际情况，2017 年度派遣人员共 11 名，岗位设置与派遣合同及招投标文件一致。根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 27 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 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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：2
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。
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	指标评分计算过程及依据： 根据招标文件及 2017 年度劳务派遣合同中，ERC 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，匹配性良好，根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：2 分

日期：2017 年 11 月 27 日

C14“工资、奖金等发放及时性和规范性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	考察为派遣人员发放工资、奖金、福利、社保、公积金等是否及时、足额，符合国家相关规定
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：及时
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则： ①工资、奖金、福利、社保、公积金等及时拨付， ②工资、奖金、福利、社保、公积金等足额拨付，符合国家相关规定。 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	付款凭证、工资明细、公积金、社保缴费凭证等
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，及时缴纳社保、公积金等； ②足额为派遣人员发放工资、奖金、过节费等费用，缴纳社保、公积金等符合国家相关规定。根据评分标准该项指标得满分。
	指标得分：2分

日期：2017 年 11 月 27 日

C15“派遣人员管理的规范性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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：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： 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，及时续签劳动合同及档案管理方面均比较规范，也无产生劳动纠纷。根据评分标准，该项指标得满分。
	指标得分：3 分

日期：2017 年 11 月 27 日

C16“派遣人员年度工作考核情况”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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： 2017 年 ERC 组织对值守大厅派遣应急值守人员进行工作考核，根据考核资料，派遣应急值守人员 2017 年度工作完成情况 2 人为优秀，其余 9 人为合格。根据评分标准，扣除 25% 的权重分。
	指标得分：3 分

日期：2017 年 11 月 27 日

C17“信息报送情况”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	考察 2017 年度 ERC 信息收集和报送情况，是否实现信息共享
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：完整、及时
	指标标杆值依据：通用标准
	<p>指标评分细则：</p> <p>①是否按照相关规定报送信息是否完整，符合按照相关规定</p> <p>②信息报送是否及时完成。</p> <p>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。</p>
数据来源	信息报送资料等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>经核实 2017 年应急响应中心共存档各类值班日志 365 份，制作虹桥枢纽客流日报 365 份、月报 12 份、年报 1 份、专报 3 份、媒体新闻专报 12 份，短信报送日报客流数据 365 次、报送 110 接处警信息 365 次、向虹桥机场、铁路虹桥站、地铁虹桥枢纽责任区、长途虹桥站、虹桥枢纽交通中心公司、交投集团漕宝分公司第三停车场等枢纽运营单位及管委会相关处室报送枢纽客流日报、月报、年报、专报等，向市交通委信息、市交通港航发展研究中心等单位报送日报、月报等数据。做到信息及时准确地报送，实现信息共享。根据评分标准，该项指标得满分。</p>
	指标得分：4 分

日期：2017 年 11 月 27 日

C18“应急演练完成率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	考察 ERC2017 年度应急演练完成情况
	指标计算公式：应急演练=应急演练实际次数/应急演练计划次数*100%
指标权重	指标权重：8
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则： 应急演练完成率达 100%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	应急演练资料等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 2017 年度 ERC 联同枢纽各相关单位共实施 5 项应急综合演练，应急演练计划全部完成，应急演练完成率为 100%。在每次实施应急演练前，制定相关方案，在实施完成后，对取得的效果和存在不足都进行评估，应急演练完成情况良好。根据评分标准，该项指标得满分。
	指标得分：8 分

日期：2017 年 11 月 27 日

C21“派遣值守人员工作满足度”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	考察值守大厅派遣应急值守人员是否能满足值守大厅工作的需求
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：8
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 ERC 工作人员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	信息报送统计资料、调查问卷等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 2017 年应急响应中心共存档各类值班日志 365 份，制作虹桥枢纽客流日报 365 份、月报 12 份、年报 1 份、专报 3 份、媒体新闻专报 12 份，短信报送日报客流数据 365 次、报送 110 接处警信息 365 次、向虹桥机场、铁路虹桥站、地铁虹桥枢纽责任区、长途虹桥站、虹桥枢纽交通中心公司、交投集团漕宝分公司第三停车场等枢纽运营单位及管委会相关处室报送枢纽客流日报、月报、年报、专报等，向市交通委信息、市交通港航发展研究中心等单位报送日报、月报等数据。另外根据 ERC 工作人员调查问卷基本问题 1 的统计，100%的 ERC 工作人员选择可以满足值守大厅工作需求。根据评分标准该项指标得满分。
	指标得分：8 分

日期：2017 年 11 月 27 日

C22“派遣人员的稳定性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

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：4
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 10% 权重分，扣完为止。
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 3 人次人员发生变动，稳定性一般。根据评分标准，扣除 30% 权重分。
	指标得分：2.80 分

日期：2017 年 11 月 27 日

C23“突发事件处置完成率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	考察 2017 年度虹桥综合交通枢纽突发事件处置情况。
	指标计算公式：突发事件处置完成率=成功处置突发事件数/总突发事件数*100%
指标权重	指标权重：8
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则： 突发事件处置完成率达 100%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	突发事件记录等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 截止至 2017 年 10 月，枢纽共发生 85 起突发事件，其中列车延误 43 起，增开临客 42 起，有 61 起延误旅客数超过千人次。在与市交通委、虹桥火车站等部门的有效协同下，高铁疏散延误滞留旅客 106.44 万人次，其中启动《虹桥综合交通枢纽大面积延误专项应急预案》三级大面积延误响应 2 次，二级大面积延误响应 2 次，一级大面积延误响应 8 次。经与市交通委指挥中心协调，地铁 2 号线在 23:30 前根据运营实际适当安排加班列次，运营结束后再加开列次，调度相当数量出租车至虹桥枢纽以保障旅客疏散，巴士集团增加配车投入公交 320 路运营以缩短行车间隔。同时，要求虹桥枢纽各运营管理单位根据预案内容和实际情况采取有力措施，加强现场管理、宣传和服务，确保旅客快速有序疏散。突发事件处置完成率达 100%。根据评分标准，该项指标得满分。
	指标得分：8 分

日期：2017 年 11 月 27 日

C24“派遣值守人员满意度”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	通过问卷调查形式查看派遣应急值守人员对新虹爱博各项工作的满意度
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：5
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 11 名派遣值守人员发放 11 份问卷，收回 11 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 11 份。根据有效问卷统计得出派遣值守人员满意度达到 83.23%，根据评分标准，扣除 17.6%权重分。
	指标得分：4.12 分

日期：2017 年 11 月 27 日

C25“ERC 工作人员满意度”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	通过问卷调查形式查看 ERC 工作人员对值守大厅派遣应急值守人员工作的满意度
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：5
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 ERC 工作人员发放 9 份问卷，收回 9 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 9 份。根据有效问卷统计得出 ERC 工作人员满意度达到 79.56%，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 27 日

C26“应急演练人员满意度”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

项目实施部门：上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

指标解释	通过问卷调查形式查看参与应急演练人员对 ERC 相关应急演练工作的满意度
	指标计算公式：——
指标权重	指标权重：5
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： 通过向参加应急演练人员随机发放 20 份问卷，收回 20 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 20 份。根据有效问卷统计得出派遣人员满意度达到 98.20%。
	指标得分：5 分

日期：2017 年 11 月 27 日

附件 2

2017 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项

产出与效果基础数据表

序号	项目	数据	备注
1	招聘(派遣)ERC 值守大厅应急值守人员(名)	11	其中 3 人次调整,到 2017 年 10 月为 11 名
2	值班日志(份)	365	数据截止至 2017 年 10 月
3	制作虹桥综合交通枢纽客流日报(份)	365	数据截止至 2017 年 10 月
4	制作虹桥综合交通枢纽客流月报(份)	9	数据截止至 2017 年 10 月
5	制作虹桥综合交通枢纽客流年报(份)	1	数据截止至 2017 年 10 月
6	制作虹桥综合交通枢纽客流专报(份)	3	数据截止至 2017 年 10 月
7	制作虹桥综合交通枢纽客流媒体新闻专报(份)	12	数据截止至 2017 年 10 月
8	组织和实施应急演练(次)	5	数据截止至 2017 年 10 月
9	处置突发事件累计(起)	85	数据截止至 2017 年 10 月
10	列车延误(起)	43	数据截止至 2017 年 10 月
11	增开临客(起)	42	数据截止至 2017 年 10 月
12	疏散延误滞留旅客(人次)	106.44 万	数据截止至 2017 年 10 月

附件 3

2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项
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	×	无
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	政府采购	√	合规
	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

派遣值守大厅值守人员调查问卷分析

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值守大厅值守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）劳动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”、“值守工作流程”、“工资、奖金、福利发放及时性”、“工作考核”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 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项涉及的 11 名派遣值守人员发放 11 份问卷，收回 11 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 11 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”；9 份选择 E“朋友介绍”。表明派遣人员主要通过朋友介绍获取招聘信息。

2、对于“值守大厅值守人员的工作量如何”：9 份选择 C“适中”；2 份选择 D“较小”。表明值守大厅值守人员的工作量适中。

3、对于“选择成为值守大厅值守人员的最重要因素”：6 份选择 B“稳定性”；5 份选择 E“其他因素”。表明目前派遣值守人员比较注重稳定性。

二、满意度分析

表 1 派遣值守大厅值守人员调查问卷汇总

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	6	3	2	0	0
手续办理、档案管理	8	1	2	0	0
内部管理制度完善性	7	2	2	0	0
沟通机制	7	2	2	0	0
岗位培训	7	2	2	0	0
工作条件	4	4	1	2	0
值守工作流程	6	3	2	0	0
工资、奖金、福利发放及时性	0	3	4	2	2
工作考核	4	5	2	0	0

问卷中的满意度问题由派遣人员对新虹爱博（上海）劳动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”、“值守工作流程”、“工资、奖金、福利发放及时性”、“工作考核”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值守人员对新虹爱博派遣工作各环节总体满意度为 82.83%。

分项来看，受访者对各分项满意度如下：“招聘过程”为 87.27%、“录用手续办理、档案管理”为 90.91%、“内部管理制度完善性”为 89.09%、“沟通机制”为 89.09%、“岗位培训”为 89.09%、“工作条件”为 78.18%、“值守工作流程”为 87.27%、“工资、奖金、福利发放及时性”为 54.55%、“工作考核”为 83.64%。



图 1 派遣值守人员分项满意度

从上图可见，对各项满意度比较平均，其中最高的为对“录用手续办理、档案管理”的满意度，为 90.91%，对于“工资等发放及时性”的满意度相对较低，为 54.55%。

综上，派遣值守人员对新虹爱博派遣工作整体满意度尚可。

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，以搜集受访者对于外派值守大厅应急值守人员开展的意见和建议，没有受访人填写相应内容。

ERC 工作人员调查问卷分析

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。基本问题从受访者对派遣的值守人员工作的基本看法入手，了解受访者对派遣值守人员满足值守大厅工作需求、应具备的最重要因素等的大概想法。而满意度方面是受访者对值守大厅派遣值守人员的满意度，包括对“信息收集”、“平台操作熟练度”、“工作日志填写”、“事件记录”、“工作态度”、“业务素质和能力”“团队合作精神”、“遵守规章制度”、“稳定性”、“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 ERC 工作人员发放 9 份问卷，收回 9 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 9 份。调查问卷分析如下：

一、基本问题

1、对于“派遣的值守人员能否满足值守大厅工作需求”：9 份全部选择 A“可以”。表明 ERC 工作人员认为派遣的值守人员的工作能满足值守大厅工作需求。

2、对于“值守大厅值守人员应具备的最重要因素”：4 份选择 A“业务素质和能力”；5 份选择 B“工作态度”。表明 ERC 工作人员认为值守大厅值守人员应具备的因素排名顺序为：工作态度、业务素质和能力。

二、满意度分析

表 2 ERC 工作人员调查问卷汇总

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
信息收集	1	8	0	0	0
平台操作熟练度	3	5	1	0	0

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
工作日志填写	3	3	3	0	0
事件记录	1	5	3	0	0
工作态度	1	4	4	0	0
业务素质和能力	3	4	2	0	0
团队合作精神	3	2	4	0	0
遵守规章制度	3	3	3	0	0
稳定性	1	7	1	0	0
整体满意度	2	5	2	0	0

问卷中的满意度问题由 ERC 工作人员对值守大厅派遣的值守人员工作的满意度，包括对“信息收集”、“平台操作熟练度”、“工作日志填写”、“事件记录”、“工作态度”、“业务素质和能力”“团队合作精神”、“遵守规章制度”、“稳定性”、“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 ERC 工作人员对值守大厅派遣值守人员工作总体满意度为 79.56%。

分项来看，受访者对各分项满意度如下：“信息收集”为 82.22%、“平台操作熟练度”为 84.44%、“工作日志填写”为 80%、“事件记录”为 75.56%、“工作态度”为 73.33%、“业务素质和能力”为 82.22%、“团队合作精神”为 77.78%、“遵守规章制度”为 80%、“稳定性”为 80%、“整体满意度”为 80%。



图 2 ERC 工作人员分项满意度

从上图可见，对各项满意度比较平均，其中最高的为对“平台操作熟练度”的满意度，为 84.44%，对于“工作态度”的满意度相对较低，为 73.33%。

综上，ERC 工作人员对值守大厅派遣值守人员工作的满意度不够高。

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，以搜集受访者对于值守大厅派遣应急值守人员的意见和建议，没有受访人填写相应内容。

参与应急演练人员调查问卷分析

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。基本问题从受访者对 ERC 应急演练工作的基本看法入手，了解受访者对通过应急演练能否提高处置突发事件的能力、参与应急演练的效果、是否有必要开展应急演练等问题的大概想法。而满意度方面是受访者对 ERC 相关应急演练工作的满意度的满意度，包括对“演练方案”、“演练场景设计”、“演练保障工作”、“参与单位安排”、“时间安排”、“地点安排”“参与单位协调能力”、“演练实施可操作性”、“演练组织和管理”、“演练效果”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。

通过向参与应急演练涉及的地铁、高铁、公交、交通中心公司、机场、长途等单位的人员随机发放 20 份问卷，收回 20 份，剔除 0 份无效问卷，有效问卷为 20 份。调查问卷分析如下：

一、基本问题

1、对于“通过应急演练能否提高处置突发事件的能力”：20 份全部选择 A “可以”。表明参与演练人员认为通过应急演练提高了处置突发事件的能力。

2、对于“参与应急演练的效果”：18 份选择 A “很好”；2 份选择 B “较好”。表明参与应急演练人员认为通过 2017 年度 ERC 组织的应急演练取得良好效果。

3、对于“是否有必要开展应急演练”：16 份选择 A “非常有必要”；4 份选择 B “有必要”。表明参与应急演练人员认为 ERC 组织应急演练有较强的必要性。

二、满意度分析

表 3 参与应急演练人员调查问卷汇总

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
演练方案	20	0	0	0	0
演练场景设计	20	0	0	0	0
保障工作	20	0	0	0	0
参与单位安排	17	3	0	0	0
时间安排	20	0	0	0	0
地点安排	20	0	0	0	0
参与单位协调能力	17	3	0	0	0
实施可操作性	17	3	0	0	0
演练组织和管理	13	7	0	0	0
演练效果	18	2	0	0	0

问卷中的满意度问题由参与应急演练和培训人员对 ERC2017 年度应急演练工作的满意度，包括对“演练方案”、“演练场景设计”、“演练保障工作”、“参与单位安排”、“时间安排”、“地点安排”“参与单位协调能力”、“演练实施可操作性”、“演练组织和管理”、“演练效果”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参与应急演练和培训人员对 ERC2017 年度应急演练工作总体满意度为 98.20%。

分项来看，受访者对各分项满意度如下：“演练方案”为 100.00%、“演练场景设计”为 100.00%、“演练保障工作”为 100.00%、“参与单位安排”为 97.00%、“时间安排”为 100.00%、“地点安排”为 100.00%、“参与单位协调能力”为 97.00%、“演练实施可操作性”为 97.00%、“演练组织和管理”为 93.00%、“演练效果”为 98.00%。

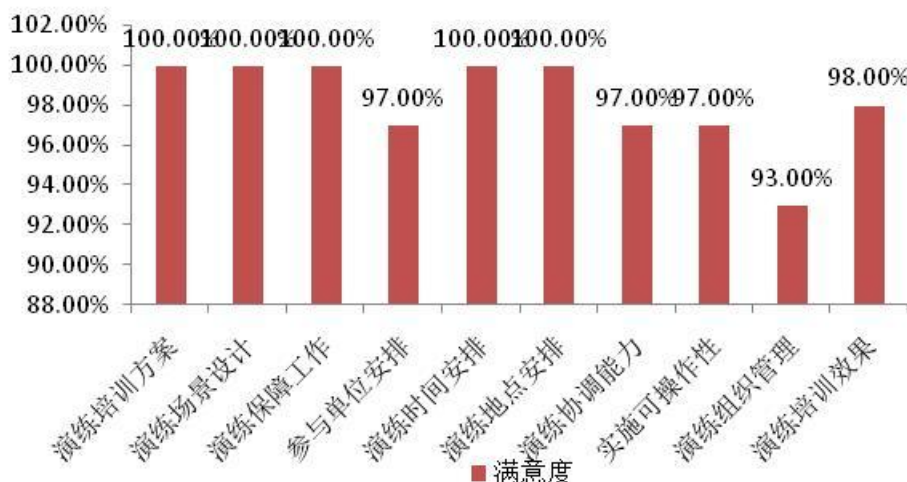


图 3 参与应急演练人员分项满意度

从上图可见，对各项满意度比较平均，均高于 93%，其中最高的为对“演练方案”、“演练场景设计”、“演练保障工作”、“时间安排”、“地点安排”的满意度，达到 100.00%，对于“演练组织管理”的满意度相对较低，为 93.00%。

综上，参与应急演练和培训人员对 ERC2017 年度应急演练工作的满意度较高。

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，以搜集受访者对于参与应急演练人员的意见和建议，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 年虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项工作的实施情况，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。绩效评价小组对上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心负责人、新虹爱博（上海）劳动服务有限公司负责人进行访谈，现将访谈情况汇总如下：

一、上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心负责人访谈汇总

对于上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心负责人的访谈主要由以下几个问题组成：请简要谈谈 2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项预算如何确定；虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项立项背景和依据；虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项具体实施内容；虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项组织和管理情况；虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项进展情况和达到的目标；虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项实施过程中有哪些困难；虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项下一步有何打算及建议。

应急管理保障专项预算如何确定方面，受访者认为是根据枢纽各单位拟定的 2017 年演练培训计划确定枢纽应急管理保障的演练培训专项预算。同时，根据应急响应中心实行 24 小时值守所需人员的薪金确定年度劳务合同人员预算。

虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项立项背景和依据方面主要是应急响应中心是枢纽应急联动工作平台，承担枢纽的应急值守、信息汇总、综合协调和指挥平台等职责。根据市政府办公厅颁发的《虹桥综合交通枢纽市级基层应急管理单元突发事件应急预案（总案）》和上海市《政府系统值守应急管理要求》有关规定，应急响应中心实行 24 小时值守，并定期组织枢纽各运营管理单位开展枢纽综合演练和专项

演练。

虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项具体实施内容主要包括协调组织枢纽各相关单位开展的应急演练覆盖机场、铁路、长途、地铁、公交、交通中心公司等所有枢纽相关单位。2017 年先后组织推进多项应急演练，包括地铁 10 号线虹桥火车站站反恐应急处置演练，虹桥枢纽公安联勤办路地联合演练，虹桥枢纽应急广播、无线视频通讯综合演练，虹桥机场防汛防台实战演练，铁路虹桥站客流高峰拥挤应急处置演练等。

在虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项组织和管理情况方面，虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项工作由响应中心负责组织管理，并报虹桥商务区管委会审批。

虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项进展情况和达到的目标方面，受访者表示 2017 年度虹桥综合交通枢纽应急管理保障专项内容基本完成。2017 年，响应中心通过应急专项和综合演练，有效增强了枢纽应急管理人员的整体素质，加强了与各相关单位的沟通联系，检验虹桥枢纽应急预案的可操作性、设施设备的完好性、应急队伍的协调性，夯实工作基础，提升了枢纽突发事件应急管理能力和水平，确保了枢纽安全运行。同时，应急响应中心认真落实值班工作要求，严格执行信息报告、交接班、外出请假报备制度，加强与铁路、机场、长途客运、交通中心公司等运营单位联系，确保了应急值守工作有效运转。

项目实施中的困难方面，受访者认为主要是枢纽应急管理工作突发性强、变动大，受各方面因素影响较大，容易造成实际工作中应急管理保障专项与预算不符的情况。应急响应中心值守大厅值守人员劳务薪金偏低，人员流动相对较大，对正常业务开展造成负面影响。

下一步有何打算及建议方面，受访者表示将进一步提高值守工作质量，继续做好应急综合演练，提高突发事件的处置能力，确保枢纽的高效运转。

二、新虹爱博（上海）劳动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，分别是参与虹桥综合交通枢纽应急响应中心劳务派遣服务招投标的情况及项目资金到位及时性；位提供虹桥综合交通枢纽应急响应中心劳务派遣服务的工作内容和具体流程；对虹桥综合交通枢纽应急响应中心劳务派遣服务有什么管理机制保障劳务派遣服务能满足值守大厅的用人要求；在虹桥综合交通枢纽应急响应中心劳务派遣服务在具体实施中存在哪些困难，该如何克服；对虹桥综合交通枢纽应急响应中心劳务派遣服务有何建议。

招投标的情况及项目资金到位及时性方面，受访者新虹爱博于 2016 年通过上海政府采购网参加的本项目投标活动并中标，此次一招 3 年，2017 年系第二年，资金到位及时性良好。

工作内容和具体流程方面，新虹爱博公司根据应急值守的需求，寻找符合本项目要求的应聘者，经用人单位确认通过后，与员工签订劳动合同，办理入职手续和各项保险手续。当员工离职时，在办理完工作交接手续后，按规定为其办理离职手续。

管理机制方面，受访者表示新虹爱博主要通过 3 个方面来保障，包括：1. 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；2. 对劳务人员的情况进行跟踪回访；3. 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。

存在困难方面，受访者表示随着近几年生活成本的增加，当前派遣人员的薪酬水平已接近最低工资标准，这对于招聘新员工造成了很大的困难，同时也会降低现有派遣员工的归属感，加大员工流失风险。

在对项目的建议方面，受访者认为本项目工作内容相对单一枯燥的特点，加上现有薪酬水平比较低，即使人员流动比率暂时不高，但也会影响员工平时的工作表现和积极性，建议适当提高工资收入，采取绩效考核奖励等激励措施，来维持派遣员工的工作积极性和凝聚力。

访谈名单

访谈对象	被访谈者	备注
1.组织方	王爱洁	上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心
2.实施方	蔡雄鹰	新虹爱博（上海）劳动服务有限公司