

财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2018年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

项目单位：上海市医疗保险事业管理中心

主管部门：上海市人力资源和社会保障局

委托单位：上海市人力资源和社会保障局

评价机构：上海上审资产评估有限公司

报告文号：上审资绩[2019]8013号

2019年6月26日

目录

摘要	1
一、项目基本情况	7
(一) 概况	
1、立项背景及目的	7
2、项目立项依据	9
3、预算资金来源及使用情况	9
4、实施情况	11
5、组织及管理	16
6、绩效目标	18
二、绩效评价工作情况	19
(一) 绩效评价目的	19
(二) 绩效评价工作方案制定过程	19
(三) 绩效评价原则、评价方法等	20
(四) 数据采集方法及过程	20
(五) 绩效评价实施过程	21
(六) 绩效评价的局限性	22
三、评价结论和绩效分析	23
(一) 评价结论	
1、评价结果	23
2、主要绩效	25
(二) 具体绩效分析	25

四、主要经验及做法、存在的问题和建议	34
(一) 主要经验及做法	34
(二) 存在的问题	36
(三) 建议和改进措施	36
五、其他需说明的问题	37
附件 1 绩效评价工作底稿	38
附件 2 基础表	74
附件 3 访谈分报告	75
附件 4 满意度问卷分报告	82
附件 5 满意度问卷	89

摘要

受上海市人力资源和社会保障局委托，上海上审资产评估有限公司承担“2018年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”专项财政资金绩效评价工作。本次绩效评价于2018年5月启动，通过前期调研，并按照上海市绩效评价的规范，评价组编制了项目绩效综合评价指标体系和工作方案。评价组按照工作方案开展了现场勘查、问卷调查、访谈调查、数据采集和分析等工作，在此基础上完成本报告，作为对本次绩效评价结果的梳理和总结。

（一）项目概况

加快医疗保险制度的改革，建立城镇职工基本医保制度，为广大城镇职工提供基本的医疗保障，是当前我国的一项重要民生任务。医保制度的建立健全关系到社会主义市场经济体制的建立与完善，关系到改革发展和社会秩序的稳定，关系到我国广大人民群众最根本的利益。

为配合医疗保险方案的实施，上海市从2000年初开始筹建医疗保险费用结算审核计算机管理系统一期工程，2001年1月，系统正式投入运行。按照医保信息工程建设分步实施规划，系统一期工程以建立医保费用结算实时交易，确保医保改革顺利实施为重点建设目标，系统中心与全市1600多家医疗机构、药店和区县医保办等结算网点相连，形成了覆盖广泛的医保计算机广域网系统，实现了医保业务7*24小时的实时交易结算。为进

一步提高系统安全控制及运行性能，系统二期工程于 2003 年 6 月正式投入使用，二期系统工程在原系统基础上建立了中心级的系统安全监控和数据库安全审计，进一步加强了数据级灾难备份、网络容量扩展、医保费用结算日常业务管理软件等功能。随着医保改革的深入开展，医保定点机构及覆盖人群的不断扩大，为进一步加强医疗费用和医保基金的有效监控，为市民提供优质服务，提供医保政策辅助决策支持，系统三期工程于 2007 年 2 月正式上线。系统三期工程以加强医保费用审核管理，建立医保辅助决策支持，建立医保客户服务系统，进一步增强系统安全为建设规划重点。目前上海市医疗保险费用结算审核计算机管理系统是由一、二、三期工程共同构建组成，为保证医保结算系统的正常运作，市级财政资金每年都会对该套系统投入必要的运行维护经费。该项运行维护工作分为“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期工程）（运维）”和“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（三期工程）（运维）”两个经常性预算项目分别执行。本次绩效评价工作仅针对“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期工程）（运维）”（以下简称“本项目”）开展。

本项目为经常性项目，从项目实施以来，在保障系统安全运行方面取得了良好的效果。本项目受益人群涵盖上海全部医保参保人员。

上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期

工程)项目内容包括系统设备运行维护及网络通讯费。

项目绩效总目标:按照上海市“十三五”规划的总体部署,强化医保信息安全管理,推进医保信息安全系统建设。推进卫生信息化建设,促进医疗卫生、医保和药品管理等系统对接、信息共享。

2018年本项目预算总资金4,832,990.00元,预算批复4,832,990.00元(沪财预〔2018〕3号),均为市级财政资金。上海市医疗保险事业管理中心于2018年11月向市人社局财务处提出部分政府采购项目延期执行的申请,涉及本项目的延期执行金额276,905.00元,本次绩效评价视同调整预算,调整后预算金额4,556,085.00元,实际执行金额为4,547,507.00元,预算执行率99.81%。

本次绩效评价时段为2018年1月1日至2018年12月31日。

(二)评价结论

运用评价方案确定的指标体系及评分标准,通过现场勘查、基础数据采集、问卷调查和访谈获取的数据,评价组对上海市医疗保险事业管理中心“2018年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统(一期、二期)(运维)”财政资金进行了独立客观地评价,最终评分结果为89.7分,绩效评级为良。

一级指标	分值	得分
------	----	----

A 项目决策	10	10
B 项目管理	24	22
C 项目绩效	66	57.7
总分	100	89.7

取得的主要绩效：强化医保信息安全管理，推进医保信息安全系统建设。按计划完成医保核心系统的例行停机维护和灾备切换演练，强化对日常机房、主机、网络设备的维护和管理，完成定时定批次巡检。引入医保信息系统线路通讯新运营商。完成多项安全自查及抽查，防范病毒攻击。

（三） 主要经验及做法、存在的问题和建议

1、主要经验及做法

（1）财务管理、业务管理制度健全有效

财务管理：市医保中心按照《上海市医疗保险事业管理中心大额资金使用要求》、《上海市医疗保险事业管理中心经费管理要求》等相关制度要求，加强和规范财政专项资金管理，保障财政专项资金安全，明确资金的用途，对项目资金申请，按经费支出审核、报销的联签制度和财政资金集中支付等流程进行资金管理和控制，防范财务风险，提高财务管理水平。

业务管理：市医保中心落实责任制，按照《上海市医疗保险事业管理中心机房管理要求》、《上海市医疗保险事业管理中心设备安装维护管理要求》等相关制度以及市医保中心职责要求，保

障项目的正常运行。

(2) 项目流程规范，预算调整及时

市医保中心严格依据国家《预算法》《政府采购法》等方面的相关要求，包括项目从预算编制（采购形式的确立）、项目预算执行、项目日常管理（系统运行管理）等各方面都严格按照相关的法律、政策、制度实施；当年度部分政府采购项目因客观原因无法如期完成的，及时向主管单位提出申请延期执行，有效控制了预算执行率。

(3) 注重与第三方服务单位的沟通，监督机制健全有效

市医保中心通过政府采购方式引入第三方专业机构承担项目的具体维护工作，市医保中心充分重视上海市医疗保险费用结算审核计算机管理系统日常的软件及硬件维护，并针对系统运维服务制定了详细的运维服务要求，通过第三方传送工作日志，实时监控，即时沟通等多种手段对第三方服务单位进行监督，有效的保障了系统运行安全。

(4) 推进医保大数据共享利用，及时更新医疗数据

通过与其他医疗互联网系统的数据对接，及时根据各项诊疗政策的变化更新调整各类编码信息，确保医保结算数据精准化，促进医保费用审核工作顺利进行。

2、存在的问题

(1) 应急系统启用、灾备系统切换有待完善

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二

期)(运维)”2018年全年系统平台运行基本稳定，但2018年6月13日出现过较大规模的系统故障，出现全市范围的停机，同时应急系统启动延迟，灾备系统切换存在沟通问题，未能保障系统全年7*24小时不间断持续运行。

(2) 系统硬件更新升级有所滞后

目前上海市医疗保险费用结算审核计算机管理系统是由一、二、三期工程共同构建组成，一期、二期工程先后于2000年、2003年建立，大部分核心设备未做过更新升级，随着系统处理数据量的日渐庞大，日常运维很难有效降低因设备老化引起的故障率。

3、建议和改进措施

(1) 熟悉应急系统启用、灾备系统切换流程，加强与不同部门的沟通协作

建议市医保中心在以后年度中增加应急系统启用、灾备系统切换演练次数，熟悉相应流程，同时进一步加强与不同部门的沟通协作，确保其他部门的配合度，减少突发事件应对反应时间。

(2) 推进医保信息安全系统建设

建议市医保中心根据系统实际情况，加强系统安全改造，更新老旧设备，确保系统正常运行。

上海市医疗保险事业管理中心

“2018年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”财政资金绩效评价报告

财政支出绩效评价是运用客观的指标体系，对公共资金使用效率、效益进行综合分析和评价的制度，是促进政府职能转变，提高资源配置效率，推进政府管理科学化的重要抓手。本次绩效评价受上海市人力资源和社会保障局委托，对上海市医疗保险事业管理中心“2018年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”的项目决策、项目管理和项目绩效，做出综合评价。通过绩效评价，有助于预算单位明确绩效目标，总结现有的经验做法，并及时发现不足，也为管理部门对以后年度的计划安排、资金下拨和工作开展，提供一定的参考借鉴。

一、项目基本情况

（一）立项背景及目的

加快医疗保险制度的改革，建立城镇职工基本医保制度，为广大城镇职工提供基本的医疗保障，是当前我国的一项重要民生任务。医保制度的建立健全关系到社会主义市场经济体制的建立与完善，关系到改革发展和社会秩序的稳定，关系到我国广大人民群众最根本的利益。

1998年12月，国务院颁布了《关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定》（国发〔1998〕44号），对医疗保险制度的建立提供了制度依据。上海市政府积极响应，结合上海市实际情况，

于 2009 年 9 月上海市第十一届人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过《上海市贯彻〈国务院关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定〉的实施方案》，方案中提到要将医疗保险社会化管理的计算机系统建设作为医保改革的配套工程，抓紧落实。

为配合医疗保险方案的实施，上海市从 2000 年初开始筹建医疗保险费用结算审核计算机管理系统一期工程，2001 年 1 月，系统正式投入运行。按照医保信息系统工程建设分步实施规划，系统一期工程以建立医保费用结算实时交易，确保医保改革顺利实施为重点建设目标，系统中心与全市 1600 多家医疗机构、药店和区县医保办等结算网点相连，形成了覆盖广泛的医保计算机广域网系统，实现了医保业务 7*24 小时的实时交易结算。为进一步提高系统安全控制及运行性能，系统二期工程于 2003 年 6 月正式投入使用，二期系统工程在原系统基础上建立了中心级的系统安全监控和数据库安全审计，进一步加强了数据级灾难备份、网络容量扩展、医保费用结算日常业务管理软件等功能。随着医保改革的深入开展，医保定点机构及覆盖人群的不断扩大，为进一步加强医疗费用和医保基金的有效监控，为市民提供优质服务，提供医保政策辅助决策支持，系统三期工程于 2007 年 2 月正式上线。系统三期工程以加强医保费用审核管理，建立医保辅助决策支持，建立医保客户服务系统，进一步增强系统安全为建设规划重点。目前上海市医疗保险费用结算审核计算机管理系统是由一、二、三期工程共同构建组成，为保证医保结算系统的

正常运作，市级财政资金每年都会对该套系统投入必要的运行维护经费。该项运行维护工作分为“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期工程）（运维）”和“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（三期工程）（运维）”两个经常性预算项目分别执行。本次绩效评价工作仅针对“2018年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期工程）（运维）”（以下简称“本项目”）开展。

（二）项目立项依据

本项目系依据国家、市级相关政策及要求开展相关工作，项目主要立项依据文件如下：

- 1、国务院《国务院关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定》（国发〔1998〕44号）；
- 2、《上海市职工基本医疗保险办法》；
- 3、《上海市贯彻〈国务院关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定〉的实施方案》；
- 4、《上海市公共信息系统安全测评管理办法》；
- 5、上海市深化医药卫生体制改革“十三五”规划。

（三）预算资金来源及使用情况

1、预算及资金来源

2018年本项目预算总资金 4,832,990.00 元，预算批复

4,832,990.00 元（沪财预〔2018〕3号），均为市级财政资金。

2、预算调整情况

上海市医疗保险事业管理中心于2018年11月向市人社局财务处提出部分政府采购项目延期执行的申请，涉及本项目的延期执行金额276,905.00元，本次绩效评价视同调整预算，调整后预算金额4,556,085.00元。

3、预算执行情况

2018年度本项目总预算资金为4,556,085.00元，实际执行金额为4,547,507.00元，预算执行率99.81%。

本项目预算执行情况如下：

表 1-1 上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统
(一期、二期工程)(运维)项目预算执行情况表

单位：元

项目内容	年初预算	调整金额	调整后预算	执行金额	预算执行率	采购形式	服务供应商
		延期执行					
系统设备运行维护	2,777,630.00	276,905.00	2,500,725.00	2,492,147.00	99.66%	集中采购	万达信息股份有限公司
网络通讯费	2,055,360.00	-	2,055,360.00	2,055,360.00	100%	-	
合计	4,832,990.00	276,905.00	4,556,085.00	4,547,507.00	99.81%		

4、资金拨付

(1) 系统设备运行维护费等政府购买服务类项目，系采用直接拨付的方式，即资金由市财政局通过财政统一支付平台拨付至服务供应商；

(2) 网络通讯费等其他非政府采购项目系采用授权支付方式，即资金由市财政局拨付至市医保中心，再由市医保中心支付

给服务供应商。

（四）实施情况

2018 年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期工程）（运维）项目的实施情况如下：

1、项目内容

（1）系统设备运行维护费

本子项目是针对在市人保局医保业务相关的局直属单位、16 个区县医疗保险办公室和医保经办机构、1800 个左右联网定点医疗机构、社区服务点范围内，为进行医保管理和服务以及参保人医疗费用结算与审核等建立的一整套计算机信息应用与管理系统的（以下简称“本医保系统”）得以无间断持续正常运行而提供的维护服务。服务具体内容如下：

①中心系统的运行维护服务

中心系统系指位于康定路 807 号市医保中心机房内医保中心系统的各类软硬件设备以及应用软件系统。其中，软硬件设备包括：主机设备、网络设备、数据库系统、操作系统、安全系统、数据备份、系统管理、安全监控以及机房环境及和 UPS、空调等辅助设备；应用软件系统包括：实时费用结算子系统、个人帐户管理子系统、费用审核子系统、费用结算子系统、事务管理子系统、监督子系统、外部数据交换子系统、信息交换系统等医保业务管理相关系统。

中心系统的运行维护服务系指为了保证医保中心系统的稳定运行而实施的针对性服务。包括系统运行的日常维护服务、故障处理服务。

②应用级灾备系统的运行维护服务

应用级灾备系统系指位于亮景路的医保应用级灾备系统的各类软硬件设备。包括应用系统、主机设备、网络设备、数据库系统、操作系统及安全系统。

该系统是为了预防中心核心系统发生了灾难性的故障而建立、对中心核心系统数据变更执行镜像同步处理的系统，系统全年 7*24 小时不间断持续运行。应用级灾备系统的运行维护服务系指为了保证应用级灾备系统的稳定运行而实施的针对性服务。包括系统运行的日常维护服务、故障处理服务、灾备切换。

③应急系统的运行维护服务

应急系统系指位于中心机房内的医保应急系统的各类软硬件设备。包括应用系统、主机设备、网络设备、数据库系统、操作系统。

该系统是为了预防中心核心系统发生软件异常等故障而建立的系统，对中心核心系统数据变更执行定时同步处理，系统全年 7*24 小时不间断持续运行。应急系统的运行维护服务系指为了保证应急系统的稳定运行而实施的针对性服务。包括系统运行的日常维护服务、故障处理服务、应急切换。

④医院系统的运行保障及咨询服务

医院系统系指分布在上海市各地的与本医保系统联网运行的 1800 家定点医药机构或医疗服务点的计算机管理系统。

该套系统通过前置机进行医疗费用的实时结算。医院系统的运行保障咨询服务系指为了保证医院系统与中心系统的联机实时运作而实施的 7*24 的电话支持响应服务，现场故障诊断、机器顶替服务、硬件维修服务、软件系统恢复服务及对部分重点医院前端设备的定期保养服务。

⑤社区服务点系统的运行保障及咨询服务

社区服务点系统系指分布在上海市各地的与本医保系统联网运行的各医保社区服务点计算机管理系统。

社区服务点系统的运行保障咨询服务系指为了保证社区服务点系统与中心系统的联机实时运作而实施的针对性保障咨询或报修。

⑥区县经办机构系统的运行保障及咨询服务

区县经办机构系统系指分布在上海市各区县的与本医保系统联网运行的各医保管理分支机构的计算机管理系统。区县经办机构系统通过统一配置的局域网进行个人帐户管理、医保卡管理、以及医疗费用的实时结算、监督审核等医保业务。在区县经办机构系统中，统一配置了与中心系统联网的服务器和 PC 机、路由器、电信通信线路，以及应用软件系统，审核医疗机构日常提交的费用明细数据，进而处理月度医保费用拨付业务。

区县经办机构系统的运行保障咨询服务系指为了保证医保

办业务的平稳运作而实施的针对性咨询服务。包括对服务器、PC 机、网络设备等的配置，接受对联网设备状况的咨询或报修，接受对路由器状况的咨询或报修，接受对电信通信线路状况的咨询或报修，对应用软件以及系统软件的故障咨询或报修。

⑦市医保事务管理系统的运行保障及咨询服务

医保事务管理系统系指位于康定路的市医保事务中心各业务窗口的各类软硬件设备以及应用软件。医保事务管理系统的运行保障咨询服务系指为了保证医保事务管理业务的运作而实施的针对性咨询服务。包括对服务器、PC 机、网络设备等的配置，接受对联网设备状况的咨询或报修，对应用软件以及系统软件的故障咨询或报修。

⑧市医保 Internet 网站系统运行保障及咨询服务

市医保 Internet 网站系统指位于康定路 807 号的市医保政府网站、市医保业务网站。市医保 Internet 网站系统的运行保障咨询服务系指为了保证市医保 Internet 网站系统的平稳运作而实施的针对性咨询服务。包括对服务器、PC 机、网络设备等的配置、监控、故障维修等，对电信通信线路状况的咨询或报修，对应用软件以及系统软件的故障咨询或报修。

截止 2018 年 12 月 31 日，市医保中心已完成对上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期工程）的维护工作。包括：

完成对中心系统的软硬件维护和故障修理、对灾备系统和应

急系统的全天候维护工作。故障处理及时，系统平台运行基本稳定。

完成对市医保中心、各定点医药机构、社区服务点以及区县经办机构等提供在线咨询、现场巡查和系统报修工作。

（2）网络通讯费

该子项目系用于保障市医保中心以及各网点的专用网络通讯费用，市医保中心通过专用光纤网络与全市 16 个区县、1800 家医疗机构联网，该专用网络由中国电信负责建设和维护。

截止 2018 年 12 月 31 日，本项目已完成系统平台全年的通讯及维护工作。

2、项目范围

本项目范围为市医保中心管理的上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期工程）的维护工作。

3、项目时间

本次绩效评价时段为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

（五）项目的组织与管理

1、项目组织与职责

（1）信息化项目立项审批部门：上海市经济和信息化委员会（以下简称“市经信委”）

主要职责：负责对本项目的立项审批。

(2) 资金拨款单位：市财政局

主要职责：接受预算执行部门提出的款项拨付申请，按程序拨付资金以及预算管理与监督。

(3) 项目主管部门：市人保局

主要职责：是本项目的责任主体，负责统筹协调和监管。
根据机构改革，现项目主管部门已转移为市医疗保障局。

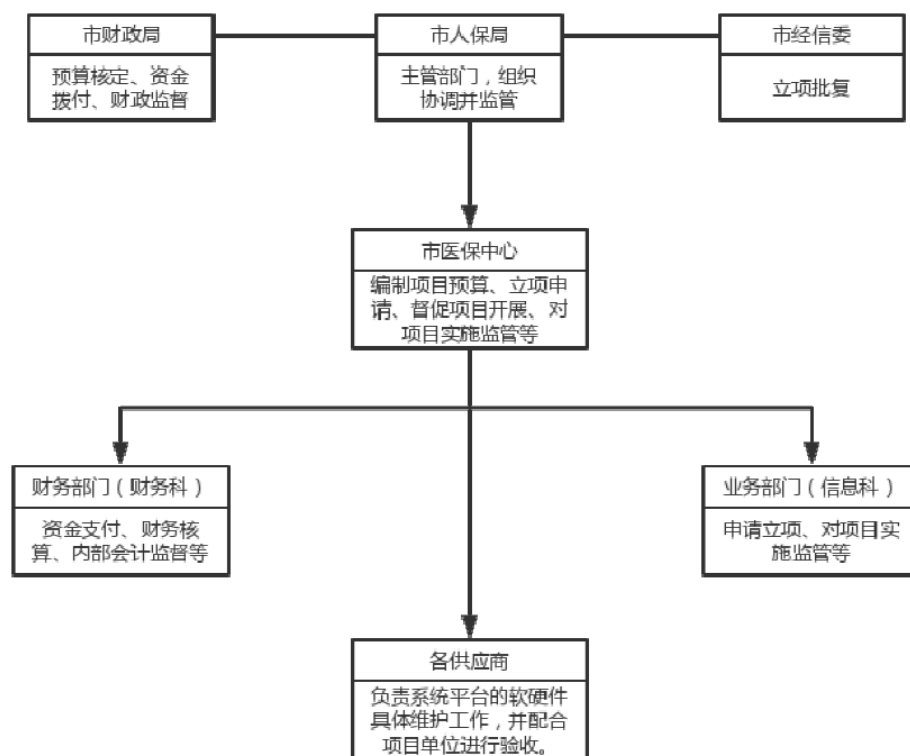
(4) 项目实施单位：市医保中心

主要职责：负责本项目的预算编制及招投标工作，对第三方服务供应商维护工作的监管并参与项目的验收考核等。

(5) 各主要供应商：万达信息股份有限公司等。

主要职责：负责项目的具体维护工作及网络通信等服务。

组织管理流程图：



2、项目管理

财务管理：市医保中心按照《上海市医疗保险事业管理中心大额资金使用要求》、《上海市医疗保险事业管理中心经费管理要求》等相关制度要求，加强和规范财政专项资金管理，保障财政专项资金安全，明确资金的用途，对项目资金申请，按经费支出审核、报销的联签制度和财政资金集中支付等流程进行资金管理和控制，防范财务风险，提高财务管理水平。

业务管理：市医保中心落实责任制，按照《上海市医疗保险事业管理中心机房管理要求》、《上海市医疗保险事业管理中心设备安装维护管理要求》等相关制度以及市医保中心职责要求，保障项目的正常运行。

（六）项目绩效目标

评价项目组经调研论证、根据项目立项文件，对照《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22号）等相关文件精神及分析后，归纳项目绩效总目标：按照上海市“十三五”规划的总体部署，强化医保信息安全管理，推进医保信息安全系统建设。推进卫生信息化建设，促进医疗卫生、医保和药品管理等系统对接、信息共享。

目标细化如下：

1、投入管理目标：财务管理制度建立健全并有效实施；项目管理制度建立健全，符合相关文件规定；项目管理有效执行，

项目实施规范，为达到项目质量要求采取必要措施。

2、产出目标：完成对医保信息系统的维护工作，保障中心系统、应用级灾备系统 7*24 小时不间断运行，确保各医保定点机构与市人保局的网络接入畅通、医保计算机结算正常运行，保障机房配套设施的正常运行，有效防止信息事故发生。

3、效果目标：系统稳定，重大安全事故零发生，提升系统使用者满意度；加强信息共享，促进本系统电子档案与外部系统的互联互通，实现与公安、民政、残联等部门及社会组织的信息共享和利用；建立实施有效的各项长效管理制度，保证项目后续运行及达到成效发挥的可持续发展目标。

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

本次绩效评价旨在通过对“2018 年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”进行梳理，了解项目预算使用情况和项目的管理情况，考察项目绩效目标的实现程度，分析“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”在信息化建设中起到的作用，总结“2018 年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”实施中的经验，发现不足，并针对实施中的不足提出有针对性的建议。

（二）绩效评价工作方案制定过程

2019年5月，上海上审资产评估有限公司参与了上海市人力资源和社会保障局开的关于“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目进行绩效评价的招标会，并获竞标成功。

2019年5月，我们并进行了内部项目组的讨论，征询了专家的意见，初步制定了访谈方案与绩效评价实施的初步计划。

2019年5-6月，我们走访了上海市医疗保险事业管理中心，项目服务单位等了解项目整体概况、运维情况，项目的监控制度等。收集项目有关规章制度、管理办法、项目服务人员清单及联系方式，了解项目执行情况等信息。

2019年6月，通过调研及对相关文件的解读，根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，了解并听取了本项目的意见；收集、分析政策性文件及有关资料，结合绩效目标，由项目组按确定的评价指标体系、评分标准、评价方法及相关的工作程序和步骤，拟定绩效评价报告。

（三）绩效评价原则、评价方法等

在本次绩效评价过程中，遵循以下基本原则：

1、科学规范。绩效评价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。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

3、绩效相关。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，

评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

4、分级分类。绩效评价由各级财政部门、单位根据评价对象的特点，分类组织实施。

评价指标体系分别从项目决策、项目管理、项目绩效三个方面对其财政支出进行评价。

本次绩效评价采用了调查问卷、深入访谈、现场勘察、资料研究等评价途径，指标体系法、综合评定法、专家咨询法及逻辑判断的评价方法。

（四）数据采集方法及过程

评价组通过基础表填写、问卷和访谈等多种方式进行数据采集。

（1）基础表填写和数据复核

由“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”服务单位填写基础表，评价组对基础表的数据进行抽样复核，抽取了部分数据进行现场复核，对其他企业填取的数据进行电话复核。

（2）访谈

为了充分了解项目情况，评价组对上海市医疗保险事业管理中心各处室进行直接访谈。评价组依据访谈情况撰写了访谈分报告，具体见附件3。

（3）问卷调查

为了充分了解“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系

统（一期、二期）（运维）”给使用方带来的变化，评价组设计了满意度调查问卷。

问卷通过电子问卷进行，在使用部门中展开。评价组依据问卷调查结果撰写了问卷分报告，具体见附件 4。

（五）绩效评价实施过程

1、评价组制定绩效评价工作方案初稿

通过对上海市医疗保险事业管理中心各处室、各服务单位进行直接访谈、文献研究和电话访谈等多种方式前期调研，掌握项目相关情况，理清评价思路，针对性地设置指标体系，完成绩效评价工作方案初稿。

2、专家评审工作方案，评价组根据专家意见修改工作方案

上海市人力资源和社会保障局组织专家、项目实施单位等相关方就工作方案初稿进行了评审，对其中不足之处提出了完善意见；评价组根据评审情况与财政局和预算单位进一步沟通，根据专家意见和沟通情况对工作方案初稿进行修改，形成工作方案终稿，并按照工作方案终稿开展绩效评价。

3、数据采集

项目组将社会调查问卷电子化后进行数据分析处理，项目工作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。

4、分析数据，报告撰写

评价组结合前期对项目的调研情况，将收集的收据进行分

析，撰写报告初稿，并在与预算单位进一步沟通的基础上完成报告修改，提交上海市人力资源和社会保障局。

5、报告评审、修改和提交

评价组在上海市人力资源和社会保障局组织专家对报告进行评审后，根据专家意见再进行完善和修改，并向上海市人力资源和社会保障局提交报告终稿。

（六）绩效评价的局限性

目前上海市医疗保险费用结算审核计算机管理系统是由一、二、三期工程共同构建组成，同时本项目与上海市医疗保险事业管理中心其他运维及互联网服务项目密切相关，互为整体，本次绩效评价工作仅针对“2018年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期工程）（运维）”（以下简称“本项目”）开展，无法考虑到该项目的连续性和整体性，使本次绩效评价结果具有局限性。

由于本次绩效评价项目工作周期较短，财务信息数据收集不全面完整，同时无法了解全部受益方对本项目的满意度，可能造成本次绩效评价结果具有局限性。

三、评价结论与绩效分析

（一）评价结论

1、评价结果

运用评价方案确定的指标体系及评分标准，通过现场勘查、

基础数据采集、问卷调查和访谈获取的数据，评价组对上海市医疗保险事业管理中心“2018年上海市医疗保险费用审核结算计算机系统（一期、二期）（运维）”财政资金进行了独立客观地评价，最终评分结果为 89.7 分，绩效评级为良。各部分得分情况见下表：

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	分值	得分	
A 项目决策	A1 战略目标适应性	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	
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性		2	2	
		A22 绩效指标明确性		2	2	
B 项目管理	B1 投入管理	B11 预算执行率		4	4	
		B12 预算编制的合理性		2	1	
	B2 财务管理	B21 资金使用合规性		2	2	
		B22 财务管理制度健全性		2	2	
		B23 财务监控有效性		2	2	
	B3 项目实施	B31 项目管理制度的健全性		2	2	
		B32 项目管理制度执行的有效性	实施计划完整性		2	2
			进度管理有效性		1	1
			采购管理合规性		2	2
			合同管理有效性		2	1.5
			监督管理有效性		2	2
档案管理有效性		1	0.5			

C 项目绩效	C1 项目产出	C11 项目完成情况	设备运行维护执行率	3	3
			中心系统监控执勤率	3	3
			重点医院医保社保现场巡查完成率	2	2
			各项配套设施维护完成率	2	2
		C12 项目完成及时情况	6	5.5	
		C13 项目完成质量情况	系统安全保障度	4	4
	设施设备完好度		4	3	
	C2 项目效果	C21 系统稳定度	6	3	
		C22 服务人员配备达标度	3	3	
		C23 系统使用者满意度	10	9	
		C24 管理单位满意度	5	4.9	
		C25 系统操作便捷性及流畅度	4	3.8	
		C26 操作效率提升度	4	3.5	
	C3 项目影响力	C31 信息共享应用情况	5	4	
		C32 建立长效管理机制	5	4	
	总分			100	89.7

2、主要绩效

一级指标	分值	得分
A 项目决策	10	10
B 项目管理	24	22
C 项目绩效	66	57.7
总分	100	89.7

强化医保信息安全管理，推进医保信息安全系统建设。按计划完成医保核心系统的例行停机维护和灾备切换演练，强化对日

常机房、主机、网络设备的维护和管理，完成定时定批次巡检。引入医保信息系统线路通讯新运营商。完成多项安全自查及抽查，防范病毒攻击。

（二）具体绩效分析

A 项目决策（10分，得10分）

A1 项目立项（6分）

A11 战略目标适应性：

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目设立背景符合《上海市政府十三五规划纲要》，《上海市深化医药卫生体制改革“十三五”规划》，符合推进卫生信息化建设的战略总目标。满分2分，得2分。

A12 立项依据充分性：

本项目系依据国家、市级相关政策及要求开展相关工作，项目主要立项依据文件如下：

- 1、国务院《国务院关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定》（国发〔1998〕44号）；
- 2、《上海市职工基本医疗保险办法》；
- 3、《上海市贯彻〈国务院关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定〉的实施方案》；
- 4、《上海市公共信息系统安全测评管理办法》；
- 5、上海市深化医药卫生体制改革“十三五”规划。

项目立项有充分的依据，符合国家、本市的相关规定，满分2分，得2分。

A13 项目立项规范性

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目的申请、设立过程符合相关要求，立项资料齐全，满分2分，得2分。

A2 项目目标（4分）

A21 绩效目标合理性：

根据上海市医疗保险相关政策，为全市参保人员建立了医疗保险个人账户及费用结算等信息系统，保证了全市参保人员就医医疗费用的结算，对医保实时结算系统进行运行维护，支持中心系统7*24不间断安全运行，“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目所设定的绩效目标依据充分，符合客观实际，满分2分，得2分。

A22 绩效目标明确性：

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”绩效目标：

完成对医保信息系统的维护工作，保障中心系统、应用级灾备系统7*24小时不间断运行，确保各医保定点机构与市人保局的网络接入畅通、医保计算机结算正常运行，保障机房配套设施的正常运行，有效防止信息事故发生。

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二

期)(运维)”项目绩效目标明确且可衡量，满分2分，得2分。

B 项目管理 (24分，得22分)

B1 投入管理 (6分，得5分)

B11 预算执行率：

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统(一期、二期)(运维)”预算总资金4,832,990.00元，预算批复4,832,990.00元。延期执行金额276,905.00元，本次绩效评价视同调整预算，调整后预算金额4,556,085.00元。

本次绩效评价对象实际支出金额4,547,507.00元，预算执行率99.81%。预算执行率在75%及以上的按公式计算：预算执行率得分=实际预算执行率/100%×4；完成率在75%以下的不得分。

满分4分，得4分。

B12 预算编制的合理性：

根据查看上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统(一期、二期)(运维)财政支出项目绩效目标申报表，未见细化和量化的项目预算编制，无法判断数量及单价的合理。满分2分，得1分。

B2 财务管理 (6分，得6分)

B21 资金使用合规性：

通过“是否符合财务管理制度以及有关专项资金管理办法”、“资金的拨付是否有完整的审批程序和手续”、“是否符合项目批复规定的用途”、“是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况”

来反应和考核资金使用的规范性和安全性。经查看项目明细账，预算资金使用符合有关制度规定、制度和规定。满分 2 分，得 2 分。

B22 财务（资产）管理制度健全性：

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”根据上海市医疗保险事业管理中心标准——经费管理要求实施财务制度管理。经抽查相关财务资料，均按上述执行财务管理制度的情况，满分 2，得 2 分。

B23 财务监控有效性：

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”根据上海市医疗保险事业管理中心标准——经费管理要求由办公室进行内部财务监督、检查制度。满分 2 分，得 2 分。

B3 组织实施（12分，得 11分）

B31 项目管理制度的健全性：

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”业务管理有《上海市医疗保险事业管理中心机房管理要求》、《上海市医疗保险事业管理中心设备安装维护管理要求》等相关制度，项目具有相应的业务管理制度，业务管理制度合法合规完整，满分 2 分，得 2 分。

B32 项目管理制度执行的有效性：

项目管理制度执行的有效性分为以下四级指标：

B321 实施计划完整性:

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”针对不同运维子项目有分别的实施计划，满分 2 分，得 2 分。

B322 进度管理有效性:

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目实施贯穿 2018 年整个年度，其相关运维采购根据相关设备的运维时间进行采购，满分 1 分，得 1 分。

B323 采购管理合规性:

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目依据国家《预算法》《政府采购法》等方面的相关要求，严格按照相关的法律、政策、制度实施政府采购程序，满分 2 分，得 2 分。

B324 合同管理有效性:

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目依据国家《预算法》《政府采购法》等方面的相关要求，严格按照相关的法律、政策、制度实施政府采购程序，签订相关采购服务合同，“网络通讯费”系由中国电信股份有限公司为项目单位提供的网络通信费用，但是双方未就此服务事项签订合同或者协议，实际工作中按实际发生宽带费用结算，满分 2 分，得 1.5 分。

B325 监督管理有效性:

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目管理单位对第三方服务单位日常运维进行实时了解，对零星采购进行验收，满分 2 分，得 2 分。

B326 档案管理有效性:

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目管理单位对部分文件的收集归档有所延迟，满分 1 分，得 0.5 分。

C 项目绩效（66 分，得 58.2 分）

C1 项目产出（24 分，得 21.5 分）

C11 项目完成情况

项目完成情况分为以下四级指标:

C111 设备运行维护执行率

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”设备运行维护执行率达到 100%，满分 3 分，得 3 分。

C112 中心系统监控执勤率

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”中心系统监控执勤率达到 100%，满分 3 分，得 3 分。

C113 重点医院医保社保现场巡查完成率

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”完成计划的重点医院医保社保现场巡查，满分 2 分，得 2 分。

C114 各项配套设施维护完成率

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”完成计划的各项配套设施维护，满分 2 分，得 2 分。

C12 项目完成及时情况

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目实施贯穿 2018 年整个年度，其相关运维采购根据相关设备的运维时间进行采购，除小部分项目申请延期执行外，其余项目均按计划时间及时完成，满分 6 分，得 5.5 分。

C13 项目完成质量情况

项目完成质量情况分为以下四级指标：

C131 系统安全保障度

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”2018 年度整体系统未受到过非法攻击或病毒感染，满分 4 分，得 4 分。

C132 设施设备完好度

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”硬件系统建立时间较长，部分设施设备存在老旧，易发故障现象，满分 4 分，得分 3 分。

C2 项目效果（32 分，得 27.2 分）

C21 系统稳定度

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”2018 年全年系统平台运行基本稳定，但 2018 年 6 月 13 日出现过较大规模的系统故障，出现全市范围的停机，同时应急系统启动延迟，灾备系统切换存在沟通问题，故障当日未能保障系统全年 7*24 小时不间断持续运行，满分 6 分，得 3 分。

C22 服务人员配备达标度

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”的第三方服务单位均为本项目配置了足额的人员，满分 3 分，得 3 分。

C23 系统使用者满意度

通过对系统使用对象（定点医疗机构）的问卷调查判断系统使用对象对系统使用满意度，满意度在 65%及以上的按公式计算：满意度得分=满意度/100% × 10；满意度在 65%以下的不得分。综合满意度约 90%，满分 10 分，得 9 分。

C24 管理单位满意度

通过对项目单位处室的访谈调查判断项目单位对第三方服务单位满意度，满意度在 65%及以上的按公式计算：满意度得分=满意度/100% × 5；满意度在 65%以下的不得分。综合满意度约 98%，满分 5 分，得 4.9 分。

C25 系统操作便捷性及流畅度

通过对系统使用对象（定点医疗机构）的问卷调查判断系统使用对象对系统实际操作感受，主要通过“系统出错率”、“医保前置机稳定性”、“投诉受理情况”、“系统功能完善度”等问题的综合满意度判断。综合满意度约 95%，满分 4 分，得 3.8 分。

C26 操作效率提升度

通过对系统使用对象（定点医疗机构）的问卷调查判断系统使用对象对系统实际操作感受，主要通过“系统报修响应速度”、“系统操作简易程度”、“咨询解答率”“系统硬件”等问题的综合满意度判断。综合满意度约 88%，满分 4 分，得 3.5 分。

C3 项目影响力（10 分，得 8 分）

C31 信息共享应用情况

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”已形成了一定的信息共享机制，促进医疗卫生、医保和药品管理等系统对接、信息共享，但在发生较大规模的系统故障，时与其他部门仍存在一定的沟通问题，有待进一步加强沟通，满分 5 分，得 4 分。

C32 建立长效管理机制

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”已形成了一定的长效管理机制，但系统建成时间较久，硬件老化问题一直存在，仍需进一步完善后续管理机制，减少设备老化问题带来的故障发生，满分 5 分，得 4 分。

四、主要经验及做法、存在的问题和建议

（一）主要经验及做法

1、财务管理、业务管理制度健全有效

财务管理：市医保中心按照《上海市医疗保险事业管理中心大额资金使用要求》、《上海市医疗保险事业管理中心经费管理要求》等相关制度要求，加强和规范财政专项资金管理，保障财政专项资金安全，明确资金的用途，对项目资金申请，按经费支出审核、报销的联签制度和财政资金集中支付等流程进行资金管理和控制，防范财务风险，提高财务管理水平。

业务管理：市医保中心落实责任制，按照《上海市医疗保险事业管理中心机房管理要求》、《上海市医疗保险事业管理中心设备安装维护管理要求》等相关制度以及市医保中心职责要求，保障项目的正常运行。

2、项目流程规范，预算调整及时

市医保中心严格依据国家《预算法》《政府采购法》等方面的相关要求，包括项目从预算编制（采购形式的确立）、项目预算执行、项目日常管理（系统运行管理）等各方面都严格按照相关的法律、政策、制度实施；当年度部分政府采购项目因客观原因无法如期完成的，及时向主管单位提出申请延期执行，有效控制了预算执行率。

3、注重与第三方服务单位的沟通，监督机制健全有效

市医保中心通过政府采购方式引入第三方专业机构承担项

目的具体维护工作，市医保中心充分重视上海市医疗保险费用结算审核计算机管理系统日常的软件及硬件维护，并针对系统运维服务制定了详细的运维服务要求，通过第三方传送工作日志，实时监控，即时沟通等多种手段对第三方服务单位进行监督，有效的保障了系统运行安全。

4、推进医保大数据共享利用，及时更新医疗数据

通过与其他医疗互联网系统的数据对接，及时根据各项诊疗政策的变化更新调整各类编码信息，确保医保结算数据精准化，促进医保费用审核工作进行顺利。

（二） 存在的问题

1、应急系统启用、灾备系统切换有待完善

“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”2018年全年系统平台运行基本稳定，但2018年6月13日出现过较大规模的系统故障，出现全市范围的停机，同时应急系统启动延迟，灾备系统切换存在沟通问题，未能保障系统全年7*24小时不间断持续运行。

2、系统硬件更新升级有所滞后

目前上海市医疗保险费用结算审核计算机管理系统是由一、二、三期工程共同构建组成，一期、二期工程先后于2000年、2003年建立，大部分核心设备未做过更新升级，随着系统处理数据量的日渐庞大，日常运维很难有效降低因设备老化引起的故

障率。

（三）建议和改进措施

1、熟悉应急系统启用、灾备系统切换流程，加强与不同部门的沟通协作

建议市医保中心在以后年度中增加应急系统启用、灾备系统切换演练次数，熟悉相应流程，同时进一步加强与不同部门的沟通协作，确保其他部门的配合度，减少突发事件应对反应时间。

2、推进医保信息安全系统建设

建议市医保中心根据系统实际情况，加强系统安全改造，更新老旧设备，确保系统正常运行。

五、其他需要说明的问题

目前上海市医疗保险费用结算审核计算机管理系统是由一、二、三期工程共同构建组成，同时本项目与上海市医疗保险事业管理中心其他运维及互联网服务项目密切相关，互为整体，本次绩效评价工作仅针对“2018年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期工程）（运维）”开展，无法考虑到该项目的连续性和整体性，使本次绩效评价结果具有局限性。

由于本次绩效评价项目工作周期较短，财务信息数据收集不全面完整，同时无法了解全部受益方对本项目的满意度，可能造

成本次绩效评价结果具有局限性。

上海上审资产评估有限公司

2019年6月

附件 1：绩效评价工作底稿

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	分值	得分	
A 项目决策	A1 战略目标适应性	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	
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性		2	2	
		A22 绩效指标明确性		2	2	
B 项目管理	B1 投入管理	B11 预算执行率		4	4	
		B12 预算编制的合理性		2	1	
	B2 财务管理	B21 资金使用合规性		2	2	
		B22 财务（资产）管理制度健全性		2	2	
		B23 财务监控有效性		2	2	
	B3 项目实施	B31 项目管理制度的健全性		2	2	
		B32 项目管理制度执行的有效性	实施计划完整性		2	2
			进度管理有效性		1	1
			采购管理合规性		2	2
			合同管理有效性		2	1.5
监督管理有效性			2	2		
档案管理有效性		1	0.5			

C 项目绩效	C1 项目产出	C11 项目完成情况	设备运行维护执行率	3	3
			中心系统监控执勤率	3	3
			重点医院医保社保现场巡查完成率	2	2
			各项配套设施维护完成率	2	2
		C12 项目完成及时情况	6	5.5	
		C13 项目完成质量情况	系统安全保障度	4	4
	设施设备完好度		4	3	
	C2 项目效果	C21 系统稳定度	6	3	
		C22 服务人员配备达标度	3	3	
		C23 系统使用者满意度	10	9	
		C24 管理单位满意度	5	4.9	
		C25 系统操作便捷性及流畅度	4	3.8	
		C26 操作效率提升度	4	3.5	
	C3 项目影响力	C31 信息共享应用情况	5	4	
C32 建立长效管理机制		5	4		
总分			100	89.7	

A11“与战略目标适应性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目是否与部门战略目标相适应
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：适应
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：符合①为国家战略重点②为主管部门职能重点；每符合1项，得1分，反之不得分
数据来源	相关政策文件
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="padding-left: 40px;">“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目设立背景符合《上海市政府十三五规划纲要》，《上海市深化医药卫生体制改革“十三五”规划》，符合推进卫生信息化建设的战略总目标。</p> <p style="padding-left: 40px;">本项目为国家战略重点，且为主管部门职能重点。</p>
	指标得分：2

日期：2019年6月19日

A12“立项依据充分性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目立项是否有充分的依据，符合国家、本市的相关规定
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：充分
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：①与国家法律法规一致②与主管部门的职能一致； 每符合1项，得1分，反之不得分
数据来源	相关政策文件
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>本项目系依据国家、市级相关政策及要求开展相关工作，项目主要立项依据文件如下：</p> <p>1、国务院《国务院关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定》（国发〔1998〕44号）；2、《上海市职工基本医疗保险办法》；3、《上海市贯彻〈国务院关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定〉的实施方案》；4、《上海市公共信息系统安全测评管理办法》；5、上海市深化医药卫生体制改革“十三五”规划。</p> <p>项目立项有充分的依据，符合国家、本市的相关规定。</p>
	指标得分： 2

日期：2019年6月19日

A13“项目立项规范性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，立项资料是否齐全，用以反映和考核项目立项的规范情况。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：规范
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：①申请、立项程序合规②申请、立项资料齐全；每符合1项，得1分，反之不得分
数据来源	立项申报资料、批复、访谈
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”</p> <p>项目的申请、设立过程符合相关要求，立项资料齐全。</p>
	指标得分：2

日期：2019年6月19日

A21“绩效目标合理性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标考虑绩效目标的确定是否依据充分，是否符合客观实际，是否合理。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：合理
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：根据项目绩效目标是否符合客观实际、是否可实现每符合一项，每符合1项，得1分，反之不得分。
数据来源	立项申报资料、相关工作计划、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据上海市医疗保险相关政策，为全市参保人员建立了医疗保险个人帐户及费用结算等信息系统，保证了全市参保人员就医医疗费用的结算，对医保实时结算系统进行运行维护，支持中心系统7*24不间断安全运行，“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目所设定的绩效目标依据充分，符合客观实际。</p>
	指标得分：2

日期：2019年6月19日

A22“绩效指标明确性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	依据项目申报或执行中绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：明确
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：根据项目根据项目绩效目标是否明确、是否可衡量，每符合1项，得1分，反之不得分。
数据来源	相关工作报告、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>完成对医保信息系统的维护工作，保障中心系统、应用级灾备系统7*24小时不间断运行，确保各医保定点机构与市人保局的网络接入畅通、医保计算机结算正常运行，保障机房配套设施的正常运行，有效防止信息事故发生。</p> <p>“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目绩效目标明确且可衡量。</p>
	指标得分： 2

日期：2019年6月19日

B11“预算执行率”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	预算执行率=实际支出/实际到位预算*100%
指标权重	4
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：预算执行率在75%及以上的按公式计算：预算执行率得分=实际预算执行率/100%×4；完成率在75%以下的不得分。
数据来源	财务数据
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”预算总资金 4,832,990.00 元，预算批复 4,832,990.00 元。延期执行金额 276,905.00 元，本次绩效评价视同调整预算，调整后预算金额 4,556,085.00 元。本次绩效评价对象实际支出金额 4,547,507.00 元，预算执行率 99.81%。</p>
	指标得分：4

日期：2019年6月19日

B12“预算编制的合理性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目所设定的绩效目标与预算是否匹配
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：可量化
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：项目预算编制是否细化和量化（主要体现为依据充分、流程合规、数量合适、单价合理）
数据来源	财政支出项目绩效目标申报表
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">根据查看上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）财政支出项目绩效目标申报表，未见细化和量化的项目预算编制，无法判断数量及单价的合理。</p>
	指标得分： 1

日期：2019年6月19日

B21“资金使用合规性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	资金使用是否符合有关制度规定、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：合规
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：①资金拨付是否有完整的审批程序和手续；②项目资金是否符合预算批复或合同规定的用途；③是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；④是否存在项目资金未全部纳入单位预算管理、账外设账现象。①②③④全部符合得2分，若出现②③④的情况之一，本项指标不得分。出现①情况扣除0.5分。
数据来源	相关制度、财务数据、凭证抽查等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="padding-left: 40px;">经查看相关财务管理制度，对涉及该项目的财务账册及支付凭证进行了抽查审核，各类相关科目收支以实际发生的事项作为依据进行确认、计量，财务人员依据各类原始单据及合同进行会计处理，审核支付签字手续完备，按会计准则的规定，及时编制月度及年度会计财务报告。</p>
	指标得分： 2

日期：2019年6月19日

B22“财务管理制度健全性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标考虑项目的财务制度是否健全、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。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：健全
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：是否已制定相应的项目资金管理办法、是否根据相关制度执行相关程序和手续，每符合1项，得1分，反之不得分。
数据来源	相关制度、财务数据、凭证抽查等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统(一期、二期)(运维)”根据上海市医疗保险事业管理中心标准——经费管理要求实施财务制度管理。经抽查相关财务资料，均按上述执行财务管理制度的情况。</p>
	指标得分： 2

日期：2019年6月19日

B23“财务监控有效性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本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
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：是否已制定或具有相应的监控机制、是否采取了相应的监控措施，每符合一项，得1分，反之不得分。
数据来源	相关制度、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： “上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”根据上海市医疗保险事业管理中心标准——经费管理要求由办公室进行内部财务监督、检查制度，并配合审计。
	指标得分： 2

日期：2019年6月19日

B31“项目管理制度的健全性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目实施单位的业务管理制度是否健全，完善和有效，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：健全
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：①是否已制定或具有相应的业务管理制度②业务管理制度是否合法合规完整；每符合1项，得1分，反之不得分
数据来源	相关制度、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统(一期、二期)（运维）”业务管理有《上海市医疗保险事业管理中心机房管理要求》、《上海市医疗保险事业管理中心设备安装维护管理要求》等相关制度，项目具有相应的业务管理制度，业务管理制度合法合规完整。</p>
	指标得分： 2

日期：2019年6月19日

B321“实施计划完整性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标考虑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需的措施，用以反映和考核项目管理制度有效执行和质量控制情况。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：是否针对子项目制定了实施计划，实施计划是否完整有效，每符合1项，得1分，反之不得分。
数据来源	相关制度、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： “上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”针对不同运维子项目有分别的实施计划，同时实施计划较完整。
	指标得分： 2

日期：2019年6月19日

B322“进度管理有效性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标考虑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需的措施，用以反映和考核项目管理制度有效执行和质量控制情况。
指标权重	1
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：是否针对子项目制定了计划进度得1分，反之不得分。
数据来源	相关制度、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： “上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目实施贯穿2018年整个年度，其相关运维采购根据相关设备的运维时间进行采购，有计划节点。
	指标得分： 1

日期：2019年6月19日

B323“采购管理合规性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标考虑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需的措施，用以反映和考核项目管理制度有效执行和质量控制情况。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：是否实施了政府采购得 2 分，反之不得分。
数据来源	相关制度、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： “上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目依据国家《预算法》《政府采购法》等方面的相关要求，严格按照相关的法律、政策、制度实施政府采购程序。
	指标得分： 2

日期：2019 年 6 月 19 日

B324“合同管理有效性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标考虑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需的措施，用以反映和考核项目管理制度有效执行和质量控制情况。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：是否签订了相关合同得2分，反之不得分。
数据来源	相关制度、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： “上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目签订相关采购服务合同，“网络通讯费”系由中国电信股份有限公司为项目单位提供的网络通信费用，但是双方未就此服务事项签订合同或者协议，实际工作中按实际发生宽带费用结算。
	指标得分： 1.5

日期：2019年6月19日

B325“监督管理有效性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标考虑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需的措施，用以反映和考核项目管理制度有效执行和质量控制情况。
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：①是否已制定或具有相应的日常监督机制②是否执行了相关监督机制；每符合1项，得1分，反之不得分。
数据来源	相关制度、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： “上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目管理单位对第三方服务单位日常运维进行实时了解，对零星采购进行验收。
	指标得分：2

日期：2019年6月19日

B326“档案管理有效性”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	该指标考虑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需的措施，用以反映和考核项目管理制度有效执行和质量控制情况。
指标权重	1
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：是否将全部文件及时收集归档，得1分，反之不得分。
数据来源	相关制度、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： “上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目管理单位对部分文件的收集归档有所延迟。
	指标得分：0.5

日期：2019年6月19日

C111“设备运行维护执行率”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度
指标权重	3
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：是否完成计划的维护次数
数据来源	相关数据采集、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： “上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”设备运行维护执行率达到 100%。
	指标得分：3

日期：2019年6月19日

C112“中心系统监控执勤率”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度
指标权重	3
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：是否完成计划的监控次数
数据来源	相关数据采集、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： “上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”中心系统监控执勤率达到 100%。
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 19 日

C113“重点医院医保社保现场巡查完成率”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度
指标权重	2
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：是否完成计划的现场巡查次数
数据来源	相关数据采集、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： “上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”完成全部计划的重点医院医保社保现场巡查。
	指标得分：2

日期：2019年6月19日

C114“各项配套设施维护完成率”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度
指标权重	2
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：是否完成计划的维护次数
数据来源	相关数据采集、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： “上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”完成全部计划的配套设施维护次数。
	指标得分：2

日期：2019年6月19日

C12“项目完成及时情况”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	项目实际完成时间与计划完成时间的比率，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。
指标权重	6
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：项目按照计划进行得6分；与计划略有偏差，得3-5分；有较大偏差，不得分。
数据来源	相关数据采集、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”项目实施贯穿2018年整个年度，其相关运维采购根据相关设备的运维时间进行采购，除小部分项目申请延期执行外，其余项目均按计划时间及时完成。</p>
	指标得分：5.5

日期：2019年6月19日

C131“系统安全保障度”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	系统是否安全可靠，受到过非法攻击或病毒感染，用以反映和考核项目产出的质量目标。
指标权重	4
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：未受到攻击或感染，得4分；存在小型漏洞扣0.5分；存在严重漏洞扣1分；因攻击或感染造成系统大面积瘫痪，不得分。
数据来源	相关数据采集、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： “上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”2018年度整体系统未受到过非法攻击或病毒感染。
	指标得分：4

日期：2019年6月19日

C132“设施设备完好度”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	设施设备完好度=完好设施设备/设施设备总数
指标权重	4
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：根据设施设备总体完好率打分
数据来源	相关数据采集、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”总体设施设备完好率高于85%，但硬件系统建立时间较长，部分设施设备存在老旧，易发故障现象。</p>
	指标得分：3

日期：2019年6月19日

C21 “系统稳定度” 评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	重大安全事故零发生
指标权重	6
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：重大安全事故零发生
数据来源	基础数据表、问卷调查、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”2018 年全年系统平台运行基本稳定，但 2018 年 6 月 13 日出现过较大规模的系统故障，出现全市范围的停机，同时应急系统启动延迟，灾备系统切换存在沟通问题，故障当日未能保障系统全年 7*24 小时不间断持续运行。</p>
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 19 日

C22 “服务人员配备达标度”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	各运维服务公司是否具备相应完善的组织，依据服务合同配备足够的专业服务人员。
指标权重	3
评价标准	指标标杆值：完整
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：人员配备完整，具备胜任的专业能力，得3分；不超过2项系统人员配备不完整，得1分；超过2项系统人员配备不完整，不得分。
数据来源	基础数据表、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-indent: 2em;">经与项目服务单位负责人访谈，各运维服务单位均为负责运维的系统配备了足够的专业服务人员，服务人员均为专业工程师，具备胜任的专业能力，均可独立操作完成运维工作。</p>
	指标得分：3

日期：2019年6月19日

C23 “系统使用者满意度”评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	依据对系统使用者问卷及调研总量比例对信息化运维服务满意程度进行评分。
指标权重	10
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：行业标准
	指标评分细则：满意度在 65% 及以上的按公式计算：满意度得分 = 满意度 / 100% × 10；满意度在 65% 以下的不得分。
数据来源	调查问卷、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据问卷统计，综合满意度约 90%。
	指标得分： 9

日期：2019 年 6 月 19 日

C24 “管理单位满意度” 评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	依据对项目单位处室问卷及调研总量比例对信息化运维服务满意程度进行评分。
指标权重	5
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：行业标准
	指标评分细则：满意度在 65% 及以上的按公式计算：满意度得分 = 满意度 / 100% × 5；满意度在 65% 以下的不得分。
数据来源	调查问卷、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p style="text-align: center;">根据问卷统计，综合满意度约 98%。</p>
	指标得分： 4.9

日期：2019 年 6 月 19 日

C25 “系统操作便捷性及流畅度” 评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	通过对系统使用对象（定点医疗机构）的问卷调查判断系统使用对象对系统实际操作感受。
指标权重	4
评价标准	指标标杆值：便捷流畅
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：主要通过“系统出错率”、“医保前置机稳定性”、“投诉受理情况”、“系统功能完善度”等问题的综合满意度判断
数据来源	调查问卷、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 通过问卷数据统计显示，综合满意度约 95%。
	指标得分： 3.8

日期：2019 年 6 月 19 日

C26 “操作效率提升度” 评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	通过对系统使用对象（定点医疗机构）的问卷调查判断系统使用对象对系统实际操作感受。
指标权重	4
评价标准	指标标杆值：效率提升
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：主要通过“系统报修响应速度”、“系统操作简易程度”、“咨询解答率”等问题的综合满意度判断。
数据来源	调查问卷、访谈等
评价结果	指标评分计算过程及依据： 通过问卷数据统计显示，综合满意度约 88%。
	指标得分： 3.5

日期：2019 年 6 月 19 日

C31 “信息共享应用情况” 评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	维持项目发展所需要的工作机制等落实情况。
指标权重	5
评价标准	指标标杆值：效率提升
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：①是否与其他机构信息共享②是否与其他机构联合处理；每符合1项，得2.5分，反之不得分。
数据来源	调查问卷、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”已形成了一定的信息共享机制，促进医疗卫生、医保和药品管理等系统对接、信息共享，但在发生较大规模的系统故障，时与其他部门仍存在一定的沟通问题，有待进一步加强沟通。</p>
	指标得分：4

日期：2019年6月19日

C32 “建立长效管理机制” 评价底稿

绩效项目名称：上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）

评价机构：上海上审资产评估有限公司

指标解释	维持项目发展所需要的工作机制等落实情况。
指标权重	5
评价标准	指标标杆值：效率提升
	指标标杆值依据：计划标准
	指标评分细则：①是否有维持项目发展所需要的制度②是否有专门的机构和人员来维护；每符合1项，得2.5分，反之不得分。
数据来源	调查问卷、访谈等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期）（运维）”已形成了一定的长效管理机制，但系统建成时间较久，硬件老化问题一直存在，仍需进一步完善后续管理机制，减少设备老化问题带来的故障发生。</p>
	指标得分：4

日期：2019年6月19日

附件 2 基础数据表

项目内容	年初预算	调整金额	调整后预算	执行金额	预算执行率	采购形式	服务供应商
		延期执行					
系统设备运行维护	2,777,630.00	276,905.00	2,500,725.00	2,492,147.00	99.66%	集中采购	万达信息股份有限公司
网络通讯费	2,055,360.00	-	2,055,360.00	2,055,360.00	100%	-	
合计	4,832,990.00	276,905.00	4,556,085.00	4,547,507.00	99.81%		

附件3 访谈分报告

一、访谈背景

(一) 访谈目的

本次访谈是在经过前期了解过项目相关材料、实地走访项目实施单位、受益企业、服务单位的基础上，对上海市医疗保险事业管理中心各相关处室进行直接访谈，旨在进一步了解项目的相关内容，同时也在实地走访和了解相关资料之后产生的问题和疑问进行交流，以得到更加准确、客观和深入地了解项目情况，为后续撰写项目报告，总结项目结论提供依据。

(二) 访谈对象和访谈内容

1、访谈对象

项目实施单位：上海市医疗保险事业管理中心

2、访谈内容

项目实施单位：上海市医疗保险事业管理中心

项目立项的背景、预期目标和下一步规划；立项流程、预算申请和批复过程；工作方案、工作计划的制定依据；调整预算的依据；项目管理、实施和监督情况；对服务单位的评价。

二、访谈分析

(一) 关于项目立项和财政投入

1、项目立项

加快医疗保险制度的改革，建立城镇职工基本医保制度，为

广大城镇职工提供基本的医疗保障，是当前我国的一项重要民生任务。医保制度的建立健全关系到社会主义市场经济体制的建立与完善，关系到改革发展和社会秩序的稳定，关系到我国广大人民群众最根本的利益。

为配合医疗保险方案的实施，上海市从 2000 年初开始筹建医疗保险费用结算审核计算机管理系统一期工程，2001 年 1 月，系统正式投入运行。按照医保信息系统工程分步实施规划，系统一期工程以建立医保费用结算实时交易，确保医保改革顺利实施为重点建设目标，系统中心与全市 1600 多家医疗机构、药店和区县医保办等结算网点相连，形成了覆盖广泛的医保计算机广域网系统，实现了医保业务 7*24 小时的实时交易结算。为进一步提高系统安全控制及运行性能，系统二期工程于 2003 年 6 月正式投入使用，二期系统工程在原系统基础上建立了中心级的系统安全监控和数据库安全审计，进一步加强了数据级灾难备份、网络容量扩展、医保费用结算日常业务管理软件等功能。随着医保改革的深入开展，医保定点机构及覆盖人群的不断扩大，为进一步加强医疗费用和医保基金的有效监控，为市民提供优质服务，提供医保政策辅助决策支持，系统三期工程于 2007 年 2 月正式上线。系统三期工程以加强医保费用审核管理，建立医保辅助决策支持，建立医保客户服务系统，进一步增强系统安全为建设规划重点。目前上海市医疗保险费用结算审核计算机管理系统是由一、二、三期工程共同构建组成，为保证医保结算系统的

正常运作，市级财政资金每年都会对该套系统投入必要的运行维护经费。该项运行维护工作分为“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期工程）（运维）”和“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（三期工程）（运维）”两个经常性预算项目分别执行。本次绩效评价工作仅针对“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（一期、二期工程）（运维）”（以下简称“本项目”）开展。

本项目为经常性项目，从项目实施以来，在保障系统安全运行方面取得了良好的效果。本项目受益人群涵盖上海全部医保参保人员。

2、财政投入

2018 年本项目预算总资金 4,832,990.00 元，预算批复 4,832,990.00 元（沪财预〔2018〕3 号），均为市级财政资金。上海市医疗保险事业管理中心于 2018 年 11 月向市人社局财务处提出部分政府采购项目延期执行的申请，涉及本项目的延期执行金额 276,905.00 元，本次绩效评价视同调整预算，调整后预算金额 4,556,085.00 元，实际执行金额为 4,547,507.00 元，预算执行率 99.81%。

（二）关于项目的组织与管理

1、项目组织与职责

（1）信息化项目立项审批部门：上海市经济和信息化委员

会（以下简称“市经信委”）

主要职责：负责对本项目的立项审批。

（2）资金拨款单位：市财政局

主要职责：接受预算执行部门提出的款项拨付申请，按程序拨付资金以及预算管理与监督。

（3）项目主管部门：市人保局

主要职责：是本项目的责任主体，负责统筹协调和监管。

根据机构改革，现项目主管部门已转移为市医疗保障局。

（4）项目实施单位：市医保中心

主要职责：负责本项目的预算编制及招投标工作，对第三方服务供应商维护工作的监管并参与项目的验收考核等。

市医保中心的机构职能：

负责本市基本医疗保险(保障)制度及其政策的具体实施及日常经办管理。

负责本市基本医疗保险(保障)的待遇、个人医疗帐户及个人权益的记录管理。

负责本市基本医疗保险基金与医疗保障专项资金的结算、审核、对帐、支付和稽核，编制预决算草案，承担城镇居民基本医疗保险个人缴费的征缴管理。

负责本市医疗保险定点医疗机构、定点零售药店的协议管理、定点医疗机构的分级管理及结算项目库管理。

负责提出本市医疗保险实时运行系统的建设规划和建设项

目申报，制定系统及联网管理的规范、技术标准和接口规范，承担其建设、安全运行和维护管理。

负责本市医疗保险实时运行系统各类数据库管理和相关数据的统计分析，承担有关医疗保险的精算。

负责本市医疗保险业务档案的管理，制定相关的管理规范。

负责本市各项医疗保险服务的管理以及市、区(县)、街道(镇)三级服务网的建设。

负责本市区(县)医疗保险事务中心、街道(镇)医疗保险事务服务点的各项业务指导及相关管理工作。

承担市人力资源和社会保障局委托或交办的其他职责任务。

(5) 各主要供应商：万达信息股份有限公司等。

主要职责：负责项目的具体维护工作及网络通信等服务。

2、项目管理

财务管理：市医保中心按照《上海市医疗保险事业管理中心大额资金使用要求》、《上海市医疗保险事业管理中心经费管理要求》等相关制度要求，加强和规范财政专项资金管理，保障财政专项资金安全，明确资金的用途，对项目资金申请，按经费支出审核、报销的联签制度和财政资金集中支付等流程进行资金管理和控制，防范财务风险，提高财务管理水平。

业务管理：市医保中心落实责任制，按照《上海市医疗保险事业管理中心机房管理要求》、《上海市医疗保险事业管理中心设

备安装维护管理要求》等相关制度以及市医保中心职责要求，保障项目的正常运行。

（三）关于资金的拨付与管理

1、系统设备运行维护费等政府购买服务类项目，系采用直接拨付的方式，即资金由市财政局通过财政统一支付平台拨付至服务供应商；

2、网络通讯费等其他非政府采购项目系采用授权支付方式，即资金由市财政局拨付至市医保中心，再由市医保中心支付给服务供应商。

（四）关于项目中遇到的问题

- 1、出现过一次大规模系统故障
- 2、系统硬件更新升级滞后

（五）关于项目的贡献

- 1、各项工作及时按计划完成；
- 2、项目资金使用规范，内控制度良好，项目执行率较高；
- 3、项目管理制度健全，项目实施规范有效；
- 4、监督机制健全有效；
- 5、强化医保信息安全管理，推进医保信息安全系统建设；
- 6、推进医保大数据共享利用，及时更新医疗数据。

(六) 对项目的满意度

综合满意度为 4.9 分 (总分 5 分)。

附件 4 满意度问卷分报告

一、调研背景

根据上海市财政关于绩效评价工作的要求，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。上海市人力资源和社会保障局选取上海市医疗保险事业管理中心 2018 年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（运维）项目作为当年绩效评价工作的内容之一。评价采用定性与定量相结合的评价方法，其中包括项目社会效益方面的评价。受上海市人力资源和社会保障局委托，我公司牵头组织社调小组于 2019 年 5 月-6 月针对上海市医疗保险事业管理中心 2018 年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（运维）项目涉及的开展了该项目综合社会效益评价问卷工作，搜集了大量数据资料信息对该项目进行综合评价。

二、研究设计

1、调研对象

本次满意度问卷调研对象为上海市医疗保险事业管理中心 2018 年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（运维）项目系统使用者——定点医疗机构。

2、调研内容

（1）调研对象的基本资料，包括个人信息和基本问题：被

调研者所在单位，所使用系统，对使用系统的操作感受以及日常运维反响；

(2) 调研对象的满意度调查：包括调研对象对“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（运维）项目”所使用系统的综合满意度；

(3) 调研对象对“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（运维）项目”的意见和建议。

三、调研方法与抽样方式

1、调研方法

针对上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（运维）项目各系统使用者展开满意度问卷调研，具体问卷见附录。在全面调研开展之前对问卷内容和发放方式进行了论证，依据论证结果对问卷和抽样方案再进行一次修改调整。

2、抽样方式

本次问卷调查采取随机抽样方法，初步预计涉及上海市医疗保险事业管理中心 2018 年上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（运维）项目系统使用者——定点医疗机构（100 份）。

3、问卷的发放和回收

为了保证调研的科学性和严谨性，针对受益人的问卷发放由上海上审资产评估有限公司组织工作人员以电子邮件形式发放给主管单位，由主管单位分发给受益人，由主管单位收集后回复

给评价组，部分问卷由受益人直接回复给评价组。

4、调研安排

根据项目进度安排，评价组于 2019 年 6 月初将问卷以电子邮件形式发送给主管部门，并电话通知主管部门配合工作。

四、调查结果分析

（一）被调查对象代表性分析

1、基本情况

调研对象基本覆盖上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（运维）项目各系统使用者。

2、样本回收率和有效问卷率

本次问卷调查采取随机抽样方法，对 100 家医疗定点机构发放了问卷，回收有效问卷 100 份。

3、代表性分析

问卷数据显示，本次调查具有较高的样本回收率、有效问卷率。说明此次调查样本能较好地反映总体的特征，具有足够的代表性。

（二）基本问题分析

1、项目情况的了解

项目情况问卷 Q1：“您所在单位是否为定点医疗结构”？

通过问卷数据统计显示，其中 100 人选择“是”，占问卷总数

的 100%。

项目情况问卷 Q2: “您是否使用过上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统”

通过问卷数据统计显示, 其中 100 人选择“是”, 占问卷总数的 100%。

上述 2 个问题证明本次发放对象均为定点医疗机构相关系统工作人员, 他们对于项目满意度的回答具有代表性。

(三) 满意度分析

问卷满意度共 10 题, 每小题分值 1 分, 答非常满意得 1 分, 满意得 0.75 分, 基本满意得 0.5 分, 不很满意得 0.25 分, 不满意不得分。

1、您对系统出错率的评价

选项	非常满意	满意	基本满意	不很满意	不满意	合计
人数	77	20	3			100
百分比	77%	20%	3%	0%	0%	100%
设定分值	1	0.75	0.5	0.25	0	
得分	0.77	0.15	0.02	0.00	0.00	0.94

2、您对系统报修响应速度的评价

选项	非常满意	满意	基本满意	不很满意	不满意	合计
人数	61	25	14			100
百分比	61%	25%	14%	0%	0%	100%
设定分值	1	0.75	0.5	0.25	0	
得分	0.61	0.19	0.07	0.00	0.00	0.87

3、您对所使用系统的咨询解答率评价

选项	非常满意	满意	基本满意	不很满意	不满意	合计
人数	62	14	24			100
百分比	62%	14%	24%	0%	0%	100%
设定分值	1	0.75	0.5	0.25	0	
得分	0.62	0.11	0.12	0.00	0.00	0.85

4、您对医保前置机稳定性的评价

选项	非常满意	满意	基本满意	不很满意	不满意	合计
人数	82	14	4			100
百分比	82%	14%	4%	0%	0%	100%
设定分值	1	0.75	0.5	0.25	0	
得分	0.82	0.11	0.02	0.00	0.00	0.95

5、您对系统操作简易程度的评价

选项	非常满意	满意	基本满意	不很满意	不满意	合计
人数	67	33	0			100
百分比	67%	33%	0%	0%	0%	100%
设定分值	1	0.75	0.5	0.25	0	
得分	0.67	0.25	0.00	0.00	0.00	0.92

6、您对投诉受理情况的评价

选项	非常满意	满意	基本满意	不很满意	不满意	合计
人数	85	13	2			100
百分比	85%	13%	2%	0%	0%	100%
设定分值	1	0.75	0.5	0.25	0	
得分	0.85	0.10	0.01	0.00	0.00	0.96

7、您对系统功能完善度的评价

选项	非常满意	满意	基本满意	不很满意	不满意	合计
人数	81	19	0			100
百分比	81%	19%	0%	0%	0%	100%

设定分值	1	0.75	0.5	0.25	0	
得分	0.81	0.14	0.00	0.00	0.00	0.95

8、您对运维服务公司的评价

选项	非常满意	满意	基本满意	不很满意	不满意	合计
人数	59	18	23			100
百分比	59%	18%	23%	0%	0%	100%
设定分值	1	0.75	0.5	0.25	0	
得分	0.59	0.14	0.12	0.00	0.00	0.84

9、您对系统硬件的评价

选项	非常满意	满意	基本满意	不很满意	不满意	合计
人数	57	33	10			100
百分比	57%	33%	10%	0%	0%	100%
设定分值	1	0.75	0.5	0.25	0	
得分	0.57	0.25	0.05	0.00	0.00	0.87

10、您对项目的总体满意度评价

选项	非常满意	满意	基本满意	不很满意	不满意	合计
人数	64	29	7			100
百分比	64%	29%	7%	0%	0%	100%
设定分值	1	0.75	0.5	0.25	0	
得分	0.64	0.22	0.04	0.00	0.00	0.89

问卷满意度共 10 题，每小题分值 1 分，合计得分约 9 分。

（四）存在的问题及建议

通过问卷数据统计显示，绝大多数受访者对本运维项目表示满意，但仍存在一定的问題。

1、对系统的咨询反馈满意度稍低

存在问题：少部分受访者表示咨询得不到解答

建议：加强咨询反馈力度。

2、维护服务公司相关工作人员的联系信息不够明确

存在问题：大多数的受访者选择“和医保中心相关信息系统负责人联系”，而非“直接和维护服务公司专人联系”，

建议：将维护服务公司相关工作人员的联系信息公开在操作系统页面，以便于系统使用者在故障发生时第一时间直接联系，而非通过其他人员转告，进一步减少故障排除所占用的时间。

附件 5: 满意度问卷

关于“上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统（运维）”

满意度调查问卷

尊敬的先生/女士，您好！

感谢您参加本项目实施情况调查。

受上海市人力资源和社会保障局的委托，上海上审资产评估有限公司正在对上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统运维项目进行财政绩效评价工作。本次调查问卷的目的，是为了解您对本项目实施情况的评价和建议。

您的填写没有对错之分，请如实填写！

非常感谢您的支持与配合！

上海上审资产评估有限公司

2019 年 5 月

【注意】请仔细阅读填答方法，按以下方法填答问卷：

填空题，请直接在“_____”上填写文字或数字；

选择题，请您在相应的答案前面直接打“√”。

姓名_____ 所在单位_____

一、项目情况

1、您所在单位是否为定点医疗机构

是 否

2、您是否使用过上海市医疗保险费用审核结算计算机管理系统

是 否

二、满意度

1、您对所使用系统的系统出错率评价是

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意

2、您对所使用系统的系统报修响应速度评价是

非常满意 满意 基本满意 不很满意 很不满意

3、您对所使用系统的咨询解答率评价是

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意

4、您对医保前置机稳定性的评价

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意

5、您对系统操作简易程度的评价

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意

6、您对投诉受理情况的评价

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意

7、您对系统功能完善度的评价

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意

8、您对运维服务公司的评价

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意

9、您对系统硬件的评价

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意

10、您对项目的总体满意度评价

非常满意 满意 基本满意 不很满意 不满意

三、您对该项目还有哪些意见或建议？
