

# 财政项目支出绩效自评表

(2023年度)

| 项目名称         |  | 信息化运维项目    |       |   |            |                                |       |  |
|--------------|--|------------|-------|---|------------|--------------------------------|-------|--|
| 主管部门         |  | 上海市交通委员会   |       | 实施单位  |            | 上海市交通委员会行政服务中心（上海市邮政业安全监管事务中心） |       |  |
| 项目资金<br>(万元) |  | 年初预算数      | 全年预算数 | 全年执行数   | 分数         | 执行率(%)                         | 得分    |  |
|              | 年度资金总额   | 20.03      | 20.03 | 19.60   | 10.00      | 97.85                          | 9.78  |  |
|              | 其中：当年财政拨款  | 20.03      | 20.03 | 19.60   | -          | 97.85                          | -     |  |
|              | 上年结转资金   | 0.00       | 0.00  | 0.00  | -          | 0.00                           | -     |  |
|              | 其他资金   | 0.00       | 0.00  | 0.00  | -          | 0.00                           | -     |  |
| 年度总体目标       | 预期目标   |            |       | 实际完成情况  |            |                                |       |  |
|              | 实现上海市非营业性客车额度异议复核、公众服务等应用的支撑平台和辅助决策等多功能、高效便捷的公共服务体系。 |            |       | 通过本运维项目实施，保证业务管理系统的正常运行，为用户的操作提供升级和完善，保障了用户的正常操作和使用，保证了系统的安全和正常运行，降低系统运行的风险，确保信息网络安全。总体实现该系统应有功能，有效的支撑了相关辅助决策，提供了高效便捷的公共服务体系。 |            |                                |       |  |
| 一级指标         | 二级指标   | 三级指标       |       | 年度指标值   | 实际完成值      | 分值                             | 得分    | 偏差原因分析及改进措施  |
| 产出指标         | 数量指标   | 可使用天数      |       | >250.00(天)  | 251.00(天)  | 10.00                          | 10.00 |  |
|              | 质量指标   | 完成安全测评     |       | 完成  | 达成指标       | 10.00                          | 10.00 |  |
|              |  | 故障天数       |       | <5.00(天/年)  | 0.00(天/年)  | 10.00                          | 10.00 |  |
|              | 时效指标   | 维护响应时间     |       | <5.00(分钟)   | 4.00(分钟)   | 5.00                           | 5.00  |  |
|              |  | 系统故障修复时间   |       | ≤30.00(分钟)  | 25.00(分钟)  | 5.00                           | 5.00  |  |
|              | 成本指标   | 预算执行       |       | ≥95.00(%)   | 97.85(%)   | 10.00                          | 10.00 |  |
| 效益指标         | 经济效益指标   | 窗口使用正常     |       | 正常  | 达成指标       | 10.00                          | 8.00  | 偏差原因分析：系统响应速度稍慢，偶尔需要重启电脑或相关外设。改进措施：系统需进一步优化，相关设备需更新驱动。 |
|              | 社会效益指标   | 提供服务时间     |       | =8.00(小时/天)   | 8.00(小时/天) | 10.00                          | 10.00 |  |
|              | 可持续影响指标  | 建立长期项目管理机制 |       | 建立  | 达成指标       | 5.00                           | 5.00  |  |
|              |  | 数据互通正常     |       | 正常  | 达成指标       | 5.00                           | 5.00  |  |
| 满意度指标        | 服务对象满意度指标  | 窗口用户满意度    |       | ≥95.00(%)   | 90.00(%)   | 10.00                          | 2.00  | 偏差原因分析：系统速度偏慢。改进措施：需持续优化系统，提高用户满意度。                    |
| 总分           |  |            |       |   |            | 100                            | 89.78 |  |
| 评分等级         |  | 良          |       |   |            |                                |       |  |

财政项目支出绩效自评表  
(2023年度)

| 项目名称           |   | 业务用房修缮及装修经费 |        |   |               |                                |      |   |
|----------------|---|-------------|--------|---|---------------|--------------------------------|------|---|
| 主管部门           |   | 上海市交通委员会    |        | 实施单位  |               | 上海市交通委员会行政服务中心(上海市邮政业安全监管事务中心) |      |   |
| 项目资金<br>(万元)   |   | 年初预算数       | 全年预算数  | 全年执行数   | 分数            | 执行率(%)                         | 得分   |   |
|                | 年度资金总额  | 252.60      | 225.85 | 215.07  | 10.00         | 95.22                          | 9.52 |   |
|                | 其中:当年财政拨款   | 252.60      | 225.85 | 215.07  | -             | 95.22                          | -    |   |
|                | 上年结转资金  | 0.00        | 0.00   | 0.00  | -             | 0.00                           | -    |   |
|                | 其他资金  | 0.00        | 0.00   | 0.00  | -             | 0.00                           | -    |   |
| 年度<br>总体<br>目标 | 预期目标  |             |        | 实际完成情况  |               |                                |      |   |
|                | 通过窗口提升改造,围绕“一网通办”要求全面推进,将中心打造为交通行业对外形象展示的重要窗口,力争创出品牌特色。 |             |        | 围绕推进“一网通办”政务服务中心要求,中心通过窗口提升改造将中心打造为交通行业对外形象展示的重要窗口,项目于2023年5月18日获得《上海市交通委员会关于窗口提升改造项目工程可行性研究报告的批复》,分2023、2024两年实施;于10月27日获得施工许可证,项目工期约为180日历天;于2023年11月开工,预计将在2024年三季度前竣工。项目工程施工工期内,受理窗口已搬迁至临时过渡受理大厅,仍正常运营。 |               |                                |      |   |
| 一级指标           | 二级指标  | 三级指标        |        | 年度指标值   | 实际完成值         | 分值                             | 得分   | 偏差原因分析及改进措施   |
| 产出指标           | 数量指标  | 智能窗口办件量     |        | ≥20000(件)   | 33343.00(件)   | 6.00                           | 6.00 |   |
|                |   | 可使用天数       |        | >215.00(天)  | 249.00(天)     | 6.00                           | 6.00 |   |
|                | 质量指标  | 运行稳定率       |        | ≥95.00(%)   | 95.50(%)      | 6.00                           | 6.00 |   |
|                |   | 故障率         |        | <5.00(%)  | 4.50(%)       | 6.00                           | 6.00 |   |
|                | 时效指标  | 项目完成时间      |        | =1.00(年)  | 0.70(年)       | 6.00                           | 4.20 | 偏差原因分析:项目工程于2023年11月开工,目前尚未完工,需跨年实施完成。改进措施:预计2024年三季度前竣工。                                   |
|                |   | 响应时间        |        | =5.00(工作日/周)  | 5.00(工作日/周)   | 6.00                           | 6.00 |   |
|                | 成本指标  | 预算执行        |        | 不超过预算   | 达成指标          | 6.00                           | 6.00 |   |
|                |   | 建设费用        |        | 合理  | 达成指标          | 6.00                           | 6.00 |   |
| 效益指标           | 经济效益指标  | 窗口正常使用      |        | 正常  | 部分达成指标并具有一定效果 | 6.00                           | 4.20 | 偏差原因分析:项目工程于2023年11月开工,需跨年完成,目前受理窗口仍处于临时过渡阶段,楼下业务受理窗口仍在提升改造中未正常使用。改进措施:预计2024年三季度前竣工后可正常使用。 |
|                | 社会效益指标  | 提供服务时间      |        | =7.00(工作日/周)  | 5.00(工作日/周)   | 6.00                           | 4.30 | 偏差原因分析:项目工程于2023年11月开工,需跨年完成,当前7*24小时数字小屋等区域尚未投入使用。改进措施:待项目竣工投入运营后将达到年度指标值。                 |
|                |   | 提升工作窗口效率    |        | 提高  | 部分达成指标并具有一定效果 | 6.00                           | 4.80 | 偏差原因分析:项目工程于2023年11月开工,需跨年完成,部分设施设备当前尚未投入使用。改进措施:待项目竣工投入运营后窗口工作效率将得到提高。                     |
|                | 生态效益指标  | 节能产品        |        | 符合  | 部分达成指标并具有一定效果 | 6.00                           | 4.20 | 偏差原因分析:项目工程需跨年完成,部分节能产品尚未投入使用。改进措施:待项目竣工投入运营后将符合指标要求。                                       |
|                | 可持续影响指标   | 建立长期项目管理机制  |        | 建立  | 部分达成指标并具有一定效果 | 6.00                           | 4.00 | 偏差原因分析:项目工程需跨年完成。改进措施:待项目实施完工后,将达成指标。   |
| 满意度指标          | 服务对象满意度指标   | 申请人用户满意度    |        | ≥90.00(%)   | 91.00(%)      | 6.00                           | 6.00 |   |
|                |   | 窗口用户满意度     |        | ≥90(%)  | 93.00(%)      | 6.00                           | 6.00 |   |
| 总分             |   |             |        |   | 100           | 89.22                          |      |   |
| 评分等级           |   | 良           |        |   |               |                                |      |   |

财政项目支出绩效自评表  
(2023年度)

| 项目名称           |   | 交通行业行政服务经费 |           |   |                                |        |   |
|----------------|---|------------|-----------|---|--------------------------------|--------|---|
| 主管部门           |   | 上海市交通委员会   |           | 实施单位  | 上海市交通委员会行政服务中心(上海市邮政业安全监管事务中心) |        |   |
| 项目资金<br>(万元)   |   | 年初预算数      | 全年预算数     | 全年执行数   | 分数                             | 执行率(%) | 得分  |
|                | 年度资金总额  | 11.51      | 38.26     | 38.26   | 10.00                          | 100.00 | 10.00   |
|                | 其中:当年财政拨款   | 11.51      | 38.26     | 38.26   | -                              | 100.00 | -   |
|                | 上年结转资金  | 0.00       | 0.00      | 0.00  | -                              | 0.00   | -   |
|                | 其他资金  | 0.00       | 0.00      | 0.00  | -                              | 0.00   | -   |
| 年度<br>总体<br>目标 | 预期目标  |            |           | 实际完成情况  |                                |        |   |
|                | 确保机动车额度审核管理和邮政安全监管工作正常运行。提升热线服务质量,有效提高行政服务和额度咨询的热线接通率,提升办事群众的获得感和满意度。 |            |           | 1.合理使用机动车额度审核管理办公费,确保机动车额度审核管理工作正常运行。提升机动车额度窗口政务服务效率。2.上海市邮政安全监管办公费预算内正常执行。办公费的投入与管理,提升政务工作效率,确保邮政安全监管日常工作和发展需求得到满足。3.行政服务中心话务咨询提升改造项目为中心政务大厅窗口提升改造工程的配套项目,根据原实施计划于2024年6月完成交付使用,此项目正处于开发实施阶段中。 |                                |        |   |
| 一级指标           | 二级指标  | 三级指标       | 年度指标值     | 实际完成值   | 分值                             | 得分     | 偏差原因分析及改进措施   |
| 产出指标           | 数量指标  | 设备可使用年数    | >5.00(年)  | 0.00(年)   | 2.00                           | 0.00   | 偏差原因分析:话务咨询提升改造项目分两年实施,2023年处于开发阶段,设备未安装使用。改进措施:将抓紧实施设备安装调试等相关工作,计划于2024年三季度前完成交付,确保设备正常使用。                             |
|                |   | 办公用品采购批次   | >2.00(次)  | 3.00(次)   | 18.00                          | 18.00  |   |
|                | 质量指标  | 设备运行稳定率(年) | >95.00(%) | 0.00(%)   | 2.00                           | 0.00   | 偏差原因分析:话务咨询提升改造项目分两年实施,2023年处于开发阶段,并需与2024年政务大厅改造同步推进,目前设备未投入运行使用。改进措施:将抓紧实施设备安装调试工作,确保设备正常投入运行使用。                      |
|                |   | 办公用品购买合格率  | 合格        | 达成指标  | 15.00                          | 15.00  |   |
|                | 时效指标  | 话务人员工作响应时间 | 5工作日*8小时  | 未达成指标且效果较差  | 2.00                           | 0.00   | 偏差原因分析:话务咨询提升改造项目分两年实施,2023年处于开发阶段,并需与2024年新的政务大厅同步投入使用,目前未开展话务咨询工作。改进措施:将抓紧实施设备安装调试工作,在完成交付使用后,运行期间将按照5个工作日*8小时进行工作响应。 |
|                |   | 项目完成时间     | <9.00(月)  | 0.00(月)   | 2.00                           | 0.00   | 偏差原因分析:话务咨询提升改造项目分两年实施,2023年处于开发阶段,并需与2024年政务大厅改造同步推进,项目尚未完成。改进措施:将抓紧实施设备安装调试等相关工作,计划于2024年三季度前完成交付,确保设备正常使用。           |
|                | 成本指标  | 预算执行       | 不超过预算     | 达成指标  | 13.00                          | 13.00  |   |
|                | 经济效益指标  | 窗口正常使用     | 正常        | 达成指标  | 10.00                          | 10.00  |   |
|                | 提升工作窗口政务服务效率  | 提高         | 达成指标      | 6.00  | 6.00                           |        |   |

|       |           |            |            |            |       |       |   |
|-------|-----------|------------|------------|------------|-------|-------|---|
| 效益指标  | 社会效益指标    | 咨询话务响应率    | >90.00 (%) | 0.00 (%)   | 2.00  | 0.00  | 偏差原因分析：话务咨询提升改造项目分两年实施，2023年处于开发阶段，并需与2024年新的政务大厅同步投入使用，目前未开展话务咨询工作。改进措施：将抓紧实施设备安装调试等相关工作，计划于2024年三季度前完成交付，项目投入使用后将积极提高咨询话务响应率。       |
|       |           | 提升政务工作效率   | 提高         | 达成指标       | 5.00  | 5.00  |   |
|       | 可持续影响指标   | 长期运行维护保障机制 | 建立         | 未达成指标且效果较差 | 2.00  | 0.00  | 偏差原因分析：话务咨询提升改造项目分两年实施，2023年处于开发阶段，并需与2024年新的政务大厅同步投入使用，目前未开展话务咨询工作。改进措施：将抓紧实施设备安装调试等相关工作，计划于2024年三季度前完成交付，项目投入使用后将做好运行维护工作，确保日常正常使用。 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 咨询需求人员满意度  | >90.00 (%) | 0.00 (%)   | 1.00  | 0.00  | 偏差原因分析：话务咨询提升改造项目分两年实施，2023年处于开发阶段，并需与2024年新的政务大厅同步投入使用，目前未开展话务咨询工作。改进措施：将抓紧实施设备安装调试等相关工作，计划于2024年三季度前完成交付，项目投入使用后将积极提高咨询话务服务的满意度。    |
|       |           | 窗口工作人员满意度  | >90.00 (%) | 93.20 (%)  | 10.00 | 10.00 |   |
| 总分    |           |            |            |            | 100   | 87    |   |
| 评分等级  |           | 良          |            |            |       |       |   |

财政项目支出绩效自评表  
(2023年度)

|              |  |                 |            |   |       |                                |   |
|--------------|--|-----------------|------------|---|-------|--------------------------------|---|
| 项目名称         |  | 证件工本费用          |            |   |       |                                |   |
| 主管部门         |  | 上海市交通委员会        |            | 实施单位  |       | 上海市交通委员会行政服务中心（上海市邮政业安全监管事务中心） |   |
| 项目资金<br>(万元) |  | 年初预算数           | 全年预算数      | 全年执行数   | 分数    | 执行率(%)                         | 得分  |
|              | 年度资金总额   | 241.38          | 301.86     | 280.47  | 10.00 | 92.91                          | 9.29  |
|              | 其中：当年财政拨款  | 241.38          | 301.86     | 280.47  | -     | 92.91                          | -   |
|              | 上年结转资金   | 0.00            | 0.00       | 0.00  | -     | 0.00                           | -   |
|              | 其他资金   | 0.00            | 0.00       | 0.00  | -     | 0.00                           | -   |
| 年度总体目标       | 预期目标   |                 |            | 实际完成情况  |       |                                |   |
|              | 通过制作、印制交通行业各类证照、卡、表、单，加强本市交通行业的证件管理，维护道路运营秩序，进一步促进本市交通行业的健康持续发展，保证本市交通行业的总体稳定。 |                 |            | 在项目实施方面，行政服务中心内控管理制度健全，在日常工作中落实各项管理规定，各科室对该项目工作配合度较高。严格控制工本质量，采购制作的证照100%质量合格，工本库存充足，能够有效保障本市交通运输行业管理的证照需求，确保本单位顺利履行交通行业管理职能。社会公众对行政服务中心卡证表单的满意度，达到90%以上。 |       |                                |   |
| 一级指标         | 二级指标   | 三级指标            | 年度指标值      | 实际完成值   | 分值    | 得分                             | 偏差原因分析及改进措施   |
| 产出指标         | 数量指标   | 各类证照、卡、表、单的制作完成 | =2.00(类)   | 3.00(类)   | 10.00 | 3.00                           | 偏差原因分析：因电子政务平台以及电子证照的深入推进，政策调整变化导致部分项目实际采购数量与计划采购数量有差距。改进措施：关注政策导向及行业发展规则，提高预算编制的前瞻性。 |
|              | 质量指标   | 各类证照、卡、表、单验收合格率 | =100.00(%) | 100.00(%)   | 10.00 | 10.00                          |   |

|             |           |                     |            |           |       |       |   |
|-------------|-----------|---------------------|------------|-----------|-------|-------|---|
|             | 时效指标      | 各类证照、卡、表、单实物入库完成及时率 | =100.00(%) | 100.00(%) | 10.00 | 10.00 |   |
|             |           | 各类证照、卡、表、单发放及时率     | =100.00(%) | 100.00(%) | 10.00 | 10.00 |   |
|             | 成本指标      | 采购(合同)合规性           | 合规         | 达成指标      | 12.00 | 12.00 |   |
| 效益指标        | 经济效益指标    | 工本库存充足率             | =100.00(%) | 95.00(%)  | 10.00 | 6.00  | 偏差原因分析:因政策调整导致部分项目库存数量与需求数量有差距。改进措施:推进标准体系建设,依托大数据应用,为卡证用量预判提供数据支撑。 |
|             | 可持续影响指标   | 项目长效管理机制健全性         | 健全         | 达成指标      | 15.00 | 15.00 |   |
| 满意度指标       | 服务对象满意度指标 | 申请人用户满意度            | ≥90.00(%)  | 92.00(%)  | 13.00 | 13.00 |   |
| <b>总分</b>   |           |                     |            |           | 100   | 88.29 |   |
| <b>评分等级</b> |           | 良                   |            |           |       |       |   |