

财政项目支出绩效自评表								
(2020 年度)								
项目名称	上海地下空间信息基础平台数据更新维护							
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市城乡建设和交通发展研究院			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	4450000.00	4428000.00	4,428,000	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	4,450,000.00	4,428,000.00	4,428,000.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金				—			
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况				
	确保地下空间信息基础平台各项数据的准确性、完整性、现势性			确保地下空间信息基础平台各项数据的准确性、完整性、现势性				
绩效 指标	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	维护项目完成率	>=90%	100%	15	15	
		质量指标	项目验收	合格	合格	5	5	
		时效指标	维护及时完成率	>=90%	100%	10	10	
	效益指标	经济效益指标	监理工作	达到监理标准要求	符合要求	20	20	
			数据精度	达到数据采集标准	符合要求	20	20	
		可持续影响指标	数据检查评估	=100%	100%	10	10	
			工作效率	提高	提高	5	4	由于数据尚未全部覆盖，影响部分工作效率，下一步将继续扩大数据覆盖率
			管理能力	增强	增强	5	4	目前，管线数据刚完成脱敏工作，在试点探索阶段，下一步将继续推进
	总分					100	98	

财政项目支出绩效自评表								
(2020 年度)								
项目名称	航运专项							
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市城乡建设和交通发展研究院			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	3000000.00	2676000.00	2,676,000	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	3,000,000.00	2,676,000.00	2,676,000.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金				—			
年度总体目标	预算目标			实际完成情况				
	总目标：年底前完成所有报告，为下一步航运工作提供依据，促进国际航运中心软环境的建设。阶段性目标：2020年6月份，完成编制工作计划，启动研究。2020年9月份，各子项形成中期成果，并提交项目负责人审核。期间根据项目需要组织召开专家咨询。2020年11月，各子项形成最终报告。			年底前完成所有报告，为下一步航运工作提供依据，促进国际航运中心软环境的建设。其中：2020年6月份，完成编制工作计划，启动研究。2020年9月份，各子项形成中期成果，并提交项目负责人审核。期间根据项目需要组织召开专家咨询。2020年11月，各子项形成最终报告。				
绩效指标	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	报告数量	11个报告	11个报告	20	20	
		质量指标	报告通过率	=100%	=100%	20	20	
		时效指标	时效性	及时完成	及时完成	20	20	
	效益指标	社会效益指标	数据有效力	有效	有效	10	10	
对下一步航运工作的效果			提供依据	提供依据	10	8	项目研究成果总体对下一步航运工作提供了依据。但部分前瞻性研究项目，还需进一步满足政府部门实际需求。建议加强与相关部门的沟通，研究成果更贴近实际需求。	
可持续影响指标		对国际航运中心建设的	促进	促进	10	8	项目研究总体上促进了国际航运中心的建立，与有关部门建立了数据沟通和成果交流机制，但是获取数据手段	

			影响				单一，建议进一步加强获取数据研发机制的研究。
总分						100	96

财政项目支出绩效自评表								
(2020 年度)								
项目名称	上海市交通信息综合平台系统 (运维)							
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市城乡建设和交通发展研究院			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	4253650.00	3753650.00	3,753,650	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	4,253,650.00	3,753,650.00	3,753,650.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金				—			
年度总体目标	预算目标			实际完成情况				
	确保系统满足业务使用要求，故障抢修满足业务的要求。			确保系统满足业务使用要求，故障抢修满足业务的要求。				
绩效指标	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	项目设备总体维护率	>=95%	95%	20	20	
		质量指标	设备总体运行完好率	>=90%	95%	20	20	
		时效指标	设备及软件在线使用率	>=90%	90%	20	18	在线使用率整体平稳，有进一步提高空间
	效益指标	社会效益指标	促进本市交通管理智能化	>85%	90%	20	18	已有显著进步，有进一步提高空间
可持续影响指标		提高交通信息服务水平	>90%	95%	10	10		
总分					100	96		

财政项目支出绩效自评表								
(2020 年度)								
项目名称	上海市道路交通信息采集和发布系统(运维)							
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市城乡建设和交通发展研究院			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	2914997.00	2488997.00	2,488,997	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	2,914,997.00	2,488,997.00	2,488,997.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金				—			
年度总体目标	预算目标			实际完成情况				
目标	确保系统满足业务使用要求，故障抢修满足业务的要求。			确保系统满足业务使用要求，故障抢修满足业务的要求。				
绩效指标	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	设备总体运行完好率	>=90%	95%	20	20	
		质量指标	软件年总体可用性	>=95%	95%	20	18	基本完成目标，稳定性还可进一步提高
		时效指标	时效性	及时完成	及时完成	20	20	
	效益指标	社会效益指标	促进本市交通管理智能化	>85%	90%	20	18	已有显著进步，有进一步提高空间
可持续影响指标		提高交通信息服务水平	>90%	93%	10	10		
总分					100	96		

财政项目支出绩效自评表							
(2020 年度)							
项目名称	上海城市网格化管理信息系统 运行维护项目(运维)						
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市城乡建设和交通发展研究院		
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	7098090.00	6388290.00	6,388,290	10	100.00%	10
	其中：当年财政拨款	7,098,090.00	6,388,290.00	6,388,290.00	—		
	上年结转资金				—		
	其他资金				—		
年度总体目标	预算目标			实际完成情况			
	<p>本项目总目标为通过对城市网格化管理信息系统进行日常维护，保障上海城市网格化管理信息系统正常运作，确保区县网格化管理业务正常开展。从而促进建立市、区县相关城市管理、执法、监督、作业、服务等部门共同参与的网格化管理工作体系，形成网格确定、内容明了、责任清晰、流程闭合的网格化管理标准体系，逐步完成覆盖全市主要城市化区域和基本城市管理领域的网格化管理信息平台体系，形成对本市城市化地区公共空间范围内城市管理问题从发现到处置实施监督指挥的能力，推动城市管理领域各相关部门工作效能的提升，实现城市常态长效管理。</p>			<p>完成城市网格化管理信息系统日常维护，保障上海城市网格化管理信息系统正常运作，确保区县网格化管理业务正常开展。从而促进建立市、区县相关城市管理、执法、监督、作业、服务等部门共同参与的网格化管理工作体系，推动城市管理领域各相关部门工作效能的提升，实现城市常态长效管理。</p>			
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	维护项目完成率	=100%	100%	10	10	
		数据质量达标率	>=98%	98%	10	10	
	质量指标	项目验收合格	合格	合格	10	10	
		无故障运行率	>=98%	99%	5	5	
		软件运行完好率	=100%	100%	5	5	
		硬件运行完好率	>=98%	99%	5	4	个别硬件维修次数过多，维修不彻底。针对超年限使用硬件制定合理更新计划。
		维护及时完成率	=100%	100%	5	5	

绩效指标	时效指标	故障处理及时	及时	及时	5	4	有个别故障处理采取临时性措施保证时效。加强故障处理能力，做好备品备件。	
	效益指标	社会效益指标	日平均立案情况	>=5000件	5800	5	5	
			案件结案率	>=95%	98%	5	5	
		可持续影响指标	长效管理机制建立健全	促进建立城市管理长效机制	促进	5	5	
			工作效率	提高	提高	5	5	
			基础地理数据共享情况	内部共享	共享	5	4	共享数据同步时间略长。加强共享数据维护，提高共享效率。
	满意度指标	服务对象满意度指标	管理能力	增强	增强	5	5	
			各区使用满意度	>=90%	90%	5	5	
	总分					100	97	

财政项目支出绩效自评表								
(2020 年度)								
项目名称	上海城建服务热线系统(运维)							
主管部门	上海市住房和城乡建设管理委员会			实施单位	上海市城乡建设和交通发展研究院			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	1564045.00	1411570.00	1,411,570	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	1,564,045.00	1,411,570.00	1,411,570.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金				—			
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况				
	本项目总目标为通过对城建服务热线信息系统进行日常维护，保障上海城建服务热线信息系统稳定运行。本年度完成系统专业维护，系统无故障运行及话务接听率满足实际需求。			完成了城建服务热线信息系统日常维护，保障上海城建服务热线信息系统稳定运行。本年度完成系统专业维护，系统无故障运行及话务接听率满足实际需求。				
产出指标	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
	数量指标		维护项目完成率	=100%	100%	10	10	
			项目验收合格	合格	合格	10	10	
			无故障运行率	>=98%	99%	10	10	
			软件运行完好率	=100%	100%	10	10	
			硬件运行完好率	>=85%	90%	10	10	
	质量指标		维护及时完成率	=100%	100%	10	10	
			故障处理及时	及时	及时	10	10	
	时效指标		维护及时完成率	=100%	100%	10	10	
故障处理及时			及时	及时	10	10		
绩效指标							1、受疫情影响，调整咨询员排班，坐席间隔；2、ETC业务的大范围普及，造成拨入电话大量增加；3、承接12345工	

效益指标	社会效益指标	城建热线电话接通率及整体评价	$\geq 70\%$	48.9%	5	2	单量大，专职接听人员相对减少。改进措施：根据历史来电高峰、优化人员配置，适当增加来电高峰期的排班人数，缓解市民电话排队；加强ETC相关培训，整合ETC常见问题，更新相关题库，确保每一位咨询员均熟练掌握，以此降低占线情况，提高接听数。
	可持续影响指标	长效管理机制建立健全	促进建立城市管理长效机制	促进	5	5	
		工作效率	提高	提高	5	5	
		管理能力	增强	增强	5	5	
总分					100	97	

财政项目支出绩效自评表							
(2020 年度)							
项目名称	与热线运行相关的各类经常性 专项业务活动						
主管部门	上海市住房和城乡建设管理 委员会			实施单位	上海市城乡建设和 交通发展研究院		
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	8488100.00	7934386.00	7,934,386	10	100.00%	10
	其中：当年财政拨款	8,488,100.00	7,934,386.00	7,934,386.00	—		
	上年结转资金				—		
	其他资金				—		
	预算目标			实际完成情况			
年度总体目标	12319热线更好的服务于广大市民群众，积极提升、完善热线服务功能，提高服务水平。市民来电接通率达70%以上，派单差错低于5%，派单及时率95%以上目标。催督办及时率达75%，全年现场处置不少于45次。年报（1期）、通报（12期）、周报（4期）等材料及时印制分发。热线网站、短信平台、应急处置等平台运行正常，及时发挥信息发布、短信发送等功能。			12319热线更好的服务于广大市民群众，积极提升、完善热线服务功能，提高服务水平。市民来电接通率达48.9%，派单差错0，派单及时率100%。催督办及时率90%，全年现场处置70次。年报（1期）、通报（12期）、周报（5期）等材料及时印制分发。短信平台、应急处置等平台运行正常，及时发挥信息发布、短信发送等功能。			
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
	数量指标	维护维修计划完成率	=100%	100%	4	4	
		材料印制计划完成率	=100%	100%	3	3	
		12345受理工单按期办结率	>=95%	99.99%	4	4	
		派单计划完成率	=100%	100%	3	3	
		12345受理工单派单完成率	=100%	100%	4	4	
		派单差错率	<5.00%		0	4	4
							1、受疫情影响，调整咨询员排班，坐席间隔；2、E

绩效指标	产出指标	质量指标	市民来电接通率	>70%	48.9%	10	8	TC业务的大范围普及，造成拨入电话大量增加；3、承接12345工单量大，专职接听人员相对减少。改进措施：根据历史来电高峰、优化人员配置，适当增加来电高峰期的排班人数，缓解市民电话排队；加强ETC相关培训，整合ETC常见问题，更新相关题库，确保每一位咨询员均熟练掌握，以此降低占线情况，提高接听数。	
			相关材料发放率	>70%	100%	4	4		
			网站运行	平稳	平稳	1	1		
			系统功能	完善	完善	3	3		
	时效指标	维护维修完成及时率	>=95%	100%	4	4			
		材料印制完成及时率	>=95%	100%	4	4			
		派单及时率	>=95%	100%	4	4			
				市民有责投诉发生数	=0件	2件	10	8	咨询员语气态度较差，造成有责投诉。改进措施：加强对咨询员的培训。针对被投诉原因，针对性开展培训工作，确保咨询员不会因类似问题再被投诉；将常见投诉问题整合为教案进行统一培训学习，减少类似投诉问题；加大对被投诉咨询员的考核，确定其整改情况，若仍未改善相关情况，则依据奖惩制度对其进行惩罚。

效益指标	社会效益指标	咨询员受理事项结案率	=100%	100%	4	4	
		12319热线夏令周报	=4篇	5篇	4	4	
		12319热线情况通报	=12篇	12篇	4	4	
		12319热线年报	=1篇	1篇	4	4	
	可持续影响指标	长效管理制度健全性	健全	健全	4	4	
		长效管理制度执行有效性	有效	有效	4	4	
	满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意率	>80%	86.93%	4	4
总分					100	96	