

闵行区古美路街道 2016 年度智慧社区建设项目 绩效评价报告

项目名称： 古美路街道 2016 年度智慧社区建设项目

主管部门： 古美路街道服务办公室

委托单位： 闵行区人民政府古美路街道办事处

评价机构： 上海港融投资管理有限公司

二〇一七年四月

目 录

摘要	3
一、概述	3
二、评价结论和绩效分析	4
三、经验教训和建议	5
前言	8
一、项目基本情况	8
（一）概况	8
（二）项目绩效目标	23
二、绩效评价工作情况	25
（一）绩效评价目的和依据	25
（二）评价思路及权重设置	26
（三）绩效评价原则和方法	26
（四）评价指标体系框架	27
（五）证据采集方法及过程	36
（六）绩效评价实施过程	37
（七）本次绩效评价的局限性	38
三、评价结论和绩效分析	38
四、主要经验和做法、存在的问题和建议	58
（一）主要经验和做法	58
（二）存在的问题	59
（三）建议和改进措施	60
附件一：评价底稿	62
附件二：调查问卷	96
附件三：满意度问卷分析	99

摘 要

一、概述

智慧社区建设是指在街道、镇、村等地理区域范围内，利用信息技术整合社区资源，为社区居民提供高效、便捷和智慧的服务，提升社区居民对智慧城市的体验度和感受度。也就是建设新形势下街道公共治理的新模式：信息基础设施网络化、生活服务便利化、社区管理与公共服务信息化、小区管理智能化、居民家居生活智能化以及包括保障体系、信息汇聚管理和社区建设运行模式的其他内容，使传统的社区管理依托先进的科技手段延伸服务功能。

2012年，古美路街道被上海市经济和信息化委员会批准为全市智慧社区建设试点单位。围绕上海建设“智慧城市”和闵行区建设“智慧闵行”的总体要求，古美路街道智慧社区工作正式启动，并坚定不移地把其作为新时期社区建设的重大战略任务，使之成为实现“和谐古美，品质生活”社区愿景目标的有力支撑和有效途径。具体来说，就是“一项基础、三个统一、四大领域、若干重点项目”。一项基础，指要进一步完善信息化基础设施。三个统一，是指统一标准、统一平台、统一发布渠道，即：建立统一的智慧社区建设规范标准，包括数据采集标准、数据交换标准、平台应用开发标准、平台接入标准等；建立智慧社区一体化平台，包括社区信息资源库、社区信息管理支撑系统以及统一工作门户的社区政务云桌面；建立统一发布渠道，公共信息由街道统一形成，并通过智慧社区一体化平台同时向各运营商的各类重点统一推送。四大领域，就是要以与社区建设和百姓生活密切相关的公共服务、城市管理、社区治理、政务办公四大领域作为重点建设领域。若干重点项目，就是在上述四大领域内积极推进智慧医疗、智慧养老、智慧教育、应急告警、智慧交通、社区微博、智能化社区服务站、政府精细化管理等重点建设项目。

2016年古美路街道智慧社区项目涉及5个子项目，分别为：



智慧政务：包括街道门户网站改版、街道门户网站新增项目系统开发、门户网站维护、街道官网安全测评、党务网软件开发、精细化系统技术服务；

智慧教育：7 所学校 WIFI 覆盖 IPTV；

智慧养老：包括老年公寓智能床垫购置及后期技术维护、养老大数据 O2O 平台软件开发；

社区服务：包括邻里中心建设、IPTV 社区频道日常维护、各居委更新音响设备、科普宣传图书购置、开展智慧城市体验互动活动；

社区治理：小区户外电子屏安装。

项目年初预算金额为 495 万元，调整后预算为 524.6 万元，实际执行金额为 524.6 万元，预算执行率达 100%。

二、评价结论和绩效分析

本次绩效评价是对古美街道智慧社区建设项目自 2016 年 1 月 1 日起至 2016 年 12 月 31 日止做的一次全面的总结和客观评价。评价工作于 2017 年 2 月 1 日启动，通过前期调研、实地调查、资料收集、案头整理和分析工作，采用了数据采集、访谈调查、数据分析等具体程序，并按照上海市绩效评价工作的统一要求，评价组编制了项目绩效综合评价指标体系和评价报告。评价组运用自身研发的指标评价体系与指标评分标准，依据填报的基础数据、访谈取得的信息，经评价组综合评价，该项目的绩效评分结果为 83.22 分，评价结果为“良”。

从决策来看，本项目战略适应性良好、立项科学明确。从效果来看，本项目的实施提高了街道政府的工作效率，以创新性应用带动政府流程再造，同时通过信息技术应用技能，提升了社区公共服务功能，让古美社区居民能够从“智慧改变生活”中受益。然而，评价组发现，在项目实施过程中，年初计划没有得到相应的落实，子项目内容调整比较大；对各子项



目管理的精细化程度不够等问题。

三、经验教训和建议

（一）主要经验和做法

1) 项目前期准备充分，有良好的发展基础

2012 年古美路街道被上海市经信委批准为全市智慧社区建设试点单位，试点工作启动后，响应建设智慧上海和智慧闵行的要求，开始积极筹备创建智慧社区的工作，发布了《打造智慧平台，建设古美智慧社区指南》，并得到了市、区领导的大力支持，闵行区智慧城市建设推进大会和上海市人民政府智慧城市新闻发布会都选在古美召开。准备时间的充分为古美路街道奠定了良好的发展基础，2014 年成为上海市首批 5 家示范智慧社区之一。

2) 不断创新建设古美特色，多次荣获市级奖项

古美路街道积极开展特色建设及创新工作，包括依托家庭数字电视终端，搭建医疗、养老、公共信息发布以及公用事业账单支付等多项通道，开通古美社区频道提供预约挂号、视频通话、远程教育、查询缴费等针对性多样化便民服务；020 养老数据大平台以社区老年人基本信息数据库和养老服务信息数据库为基础，建立居家社区养老服务，接入受理和服务资源综合管理功能，整合社区公共服务资源和社会服务资源为老年群体提供新型的养老解决方案，走在了市和区的前列；政务云桌面平台建设，即古美路街道精细化管理系统，内设工作安排、预算管理、救助管理、党建管理、绩效考核等模块，并可链接至古美政务系统、区电子政务平台、区人房系统等，在预算管理上，全面实行电子审批，使预算控制更具精细化、在绩效考核上，融合人力资源数据库，实行基于岗位的全员绩效考核模式，工作总结、自评、互评和上级评价等全部在系统上完成、在党建管理上，融合党员信息数据库，通过网上党组织生活、群众评议、党务公开等，利



用信息化手段加强党内民主管理。多年努力卓见成效，先后获得上海智慧城市建设特色创新奖、上海市智慧城市十大人气应用奖和上海智慧城市建设惠民应用奖。

（二）存在的问题

1、预算初期安排和实际实施的项目出入较大

2016 年预算最初安排的子项目和实际所实施的五大板块的子项目，内容的出入比较大。究其客观原因是因为信息化工作本身的特质，变化发展更新的比较快。但根本原因还是由于工作计划实施的连贯性不足，原领导调任后，制定计划没有得到实施和兑现，对项目的重视程度也没有得到延续。

2、人员不足造成对各子项目无法跟踪监管，项目管理力度不够

以目前的状况，整个项目的管理只有 1 人负责，从工作量和负责程度来讲都是远远不够的，造成只能牵头联络，无法对各个子项目实施跟踪和监管，造成了整个项目的管理较为松散，目标不明确，且没有详实的项目实施计划，不利于项目的长效执行。

3、内部管理精细化程度有待加强

评价组发现对于各子项目的支付严密程度不够，有一个合同的几期款项分落在不同科目支出，甚至从另外的项目拨付，即一部分从本项目拨付另一部分从服务办的其他项目拨付的现象，这种资金拨付方式不利于专项资金的合规管理，存在支付隐患。

4、项目启动初期的优势没有得到很好的延续

2012 年项目启动后的两年获得了比较辉煌的成绩，但从目前项目开展的实际内容来看，一方面同本年度年初设定的绩效目标匹配度不高，另一方面同智慧社区的整体战略目标也存在较大的差异。与最初制定的规划相比，近几年来执行的力度和成果都未有达到既定的目标，规划中的内容均有所简化。作为首批试点和示范社区，市和区级层面没有给予相应的资金



和政策上的支持也是本项目未能发展为亮点的一大客观原因。

(三) 建议和改进措施

1、提高管理层重视度，充分发扬自身优势。

建议街道领导充分利用本街道在信息化建设方面发展较早以及人才的优势，结合古美路街道的特点和当今智慧城市的新要求，重新规划“打造智慧平台，建设古美智慧社区”的工作内容，并制定相应的管理制度，年度工作目标必须制定详细的工作计划、时间表以及周全的实施方案，确保每一项计划都能落实实施。

2、制定专项管理制度，加强责任管理。

在人员增加无法实现的情况下，建议在以后年度的项目管理中，根据实际工作内容制定专项管理制度，把各个子项目的合同管理、项目管理及验收、后续投诉等责任落实到居委会、政府办公大楼或学校等受益单位，服务办只负责规划、牵线和大局把控，以减少工作量、提高工作效率和项目效果。

3、严格财务精细化管理，使资金拨付手续规范性提高

不是一次性支付的项目，每一期拨付必须从同一科目中支出，以保障预算使用使用的合规性。

前 言

为贯彻落实闵行区第四届六次、九次、十三次、十七次全会“关于全面推行以结果为导向绩效预算管理改革”的精神，加快推进各级部门预算项目支出绩效评价工作，提高财政资金使用效率，上海港融投资管理有限公司作为第三方评价机构受上海市闵行区古美路街道保障办的委托，遵循《2015年预算绩效管理要点》（沪财绩【2015】20号）和闵行区财政局《闵行区财政预算项目支出绩效（后）评价细则》（闵财行【2011】68号）的文件精神和相关要求，对“2016年闵行区古美路街道智慧社区建设项目”进行科学、独立的绩效后评价。

一、项目基本情况

（一）概况

1. 立项背景及目的

推进智慧城市建设是上海加快实现创新驱动转型发展的重要手段、深化实践“城市，让生活更美好”的重要举措，也是上海新一轮信息化发展的必然要求。智慧社区是智慧城市建设的重要组成部分。

《上海市智慧社区发展白皮书（2015）》显示，上海从便民、利民、惠民出发，以居民需求为导向，围绕社区生活服务、社区管理及公共服务、智能小区和智能家居等方面，发挥地区优势特色，目前全市16个区县共确定了50家试点智慧社区，累计三批5个街镇：浦东陆家嘴街道、宝山友谊路街道、静安石门二路街道、长宁周家桥街道和闵行古美路街道被列为上海市智慧社区示范单位，努力实现社会管理的智慧化、公共服务的精细化、居民的生活方式优化，逐步形成新型、生态、可持续的社区发展治理模式。

古美路街道成立于1999年，位于闵行区东部，毗邻漕河泾微电子开发区与虹桥开发区。辖区面积6.5平方公里，38个居民区，68个住宅小区，常住人口逾15万。社区公共服务设施齐全、社区商圈服务完善，具备建设智慧社区的基础。自2012年古美路街道被上海市经信委批准为全市智慧社



区建设试点单位以来，古美路街道根据上海市下发的《上海市推进智慧城市建设 2011-2013 年行动计划》和《上海市推进智慧城市建设 2014-2016 年行动计划》等相关政策文件，结合该街道的实际情况与需求，以社区发展需求为导向，以惠及社区居民为宗旨，开展有特色的典型性应用和创新性应用，积极探索街道层面建设智慧社区的有效路径，建立智慧社区一体化平台。

古美路街道作为上海市首批五家智慧社区试点示范建设单位之一，根据《智慧闵行建设“十三五”规划》中提出的十三五期间“智慧社区应用取得实质性突破”的要求，按照国家“四个全面”的战略部署，牢牢把握上海建设具有全球影响力科技创新中心及闵行区建设上海南部的科技创新中心的契机，全面实施“互联网+”及“大数据”战略，始终贯彻“以人为本”的智慧服务理念，以贴近民众需求和服务改革发展为导向，深入推进“智慧闵行”建设，计划到 2020 年，智慧社区综合应用成效显著，完善社区便民服务，利用多种服务渠道推进无障碍应用。智慧建设的内容为六大部分：(1)信息基础设施网络化、(2)生活服务便利化、(3)社区管理与公共服务信息化、(4)小区管理智能化、(5)家居生活智能化、(6)包括保障体系、信息汇聚管理和社区建设运行模式的其他内容。

综上所述，闵行区古美路街道根据政府工作要求，遵循文件精神，在 2016 年继续安排了智慧社区建设项目的预算。

2、预算资金来源及使用情况

2016 年度项目年初预算安排总额为 495 万元，全部为闵行区区级资金，后预算调整为 524.6 万元，实际执行预算 524.6 万元，预算执行率达 100%。以前年度的预算安排如下表所示：

表 1.1 三年预算及执行情况表

	2014 年	2015 年	2016 年
预算安排	334.2 万元	100.36 万元	524.6 万万
预算执行	301.19 万元	100.36 万元	524.6 万元
预算执行率	90.12%	100%	100%

本项目年初预算安排如下：

表 1.2 年初预算安排表

单位：万元

预算科目	金额
云桌面一体化平台运维费	20
智慧地图后台系统对接	20
社区企业数据库系统	30
社区事务受理服务系统平台	20
街道一体化数据交换平台	30
合同审批管理系统	30
社区频道内容开发	30
智慧社区建设	315
合计	495

由于古美路街道于 2016 年进行了部门重组，原负责本项目的部门信息办归入社区服务办公室，部门领导也经过几轮替换，每个领导管理的重心的差异以及服务办本身职能的侧重范围不同，导致实际上完成实施的项目与计划出入比较大。

经过部门重组，本项目归入服务办以后，通过文件精神解读、历年经验总结及专项会议召开等一系列决策过程，在原有的行动计划基础上确定了 2016 年项目的工作内容和预算安排。项目中含有 5 个子项目，分别为：



智慧政务、智慧教育、智慧养老、社区服务和社区治理（小区户外电子屏）。全部涉及政府采购，采取公开招投标集中采购、市场询价单一来源采购等方式确定服务供应商及服务金额。上海见兴信息技术有限公司、上海天昊信息技术有限公司两家公司通过公开招投标中标，负责街道门户网站改版项目和古美社区养老大数据 O2O 平台软件开发项目的实施，另有普天、卉创、聆音、末香信息等 21 家公司负责实施学校 WIFI 覆盖、邻里中心建设、户外电子屏安装等项目。

具体的预算编制及使用情况如下表所示：

表 1.3 2016 年度古美路街道智慧社区建设项目预算表（单位：万元）

子项目	摘要	实施单位	金额
智慧政务	古美街道门户网站改版	上海见兴信息科技有限公司	27.9
	街道官网安全专项测评费	上海市信息安全测评认证中心	1.2
	街道门户网站新增版块开发	上海末香信息科技有限公司	4.5
	街道办公大楼 WIFI 无线接入系统设备	北京新一代网络科技有限公司	4.5
	精细化系统技术服务	上海见兴信息科技有限公司	7.35
	街道党务网软件开发	上海末香信息科技有限公司	4.98
	门户网站维护费（2016/11/1 -2017/10/31 日）	上海汇网多媒体设计制作有限公司	1.9
小计	52.33		
智慧教育 ——学校 WIFI 覆盖	日新小学	上海末香信息科技有限公司	7.5
	平南小学		7.5
	龙茗路幼儿园		6.5
	古美中心幼儿园		6.5
	实验西校		7.5



子项目	摘要		实施单位	金额		
	协和双语学校			7.5		
	古美高级中学		上海依估网络科技有限公司	4.5		
小计	47.5					
智慧养老	莲花老年公寓智能床垫购置及后台技术服务费		北京普天大健康科技发展	9.18		
	古美社区养老大数据 o2o 平台软件开发费用		上海天昊信息技术有限公司	25.73		
小计	34.91					
社区服务	邻里中心建设	邻里中心空中菜园种植养护费用		上海礞啲农业科技 有限公司	2.3	
		《田园生活》系列科学生活专题活动			2.65	
		邻里中心内软装饰及物品购置		上海唯创建筑设计有限公司	4.98	
		邻里中心及居委会科普宣传讲座及动画视频活动		上海礼臻信息科技有限公司	4.9	
		邻里中心视听厅建设	购买版权		上海新美伦文化传媒有限公司	3.8
			购买电影片库服务器等		上海尚致文化传媒 有限公司	4.99
			购买建筑声学模组			3
	37 个居委更新音响设备		上海聆音音响设备有限公司	92.78		
			上海卉创信息科技有限公司	14.75		
			上海时嘉智能工程有限公司	74.51		
			上海莘发智能科技有限公司	4.97		
	科普社区建设：三个居委购买图书		上海青竹轩文化传	14.7		



子项目	摘要	实施单位	金额
		播有限公司	
	智慧城市现场体验主题活动	上海清澄文化传播有限公司	4.52
	IPTV 社区频道日常维护服务费（2016 年度）	上海末香信息科技有限公司	4.6
小计	237.45		
社区治理 --小区户外电子屏	平阳一、四、五、六村户外电子屏	上海礼臻信息科技有限公司	18.40
	古美一、七、八、十村及古龙一、二、四村户外电子屏	上海依佑网络科技有限公司	30.89
	平吉片户外电子屏	上海末香信息科技有限公司	25.75
	东兰片、古龙尚居、平阳苑户外电子屏	上海思创电子有限公司	27.38
	平南片户外电子屏	上海智顺科技有限公司	17.59
	平阳片户外电子屏	上海观简信息科技有限公司	18.28
	古龙片户外电子屏	上海按娜汝信息科技有限公司	14.12
小计	152.41		
合计	524.6 万元		

截至 2016 年 12 月 31 日，本项目实际执行 524.6 万元，执行率 100%。



3. 项目实施情况

1) 项目范围:

智慧社区建设的根本目的是为了让居民从“智慧改变生活”中受益，始终以社区居民的需求为导向，以惠及社区居民为宗旨，提升公共服务功能。因此本项目实施范围覆盖到古美路街道行政辖区内的所有社区，内容涉及了公共服务、城市管理、社区治理、政务办公四大领域。

项目具体实施情况如下表:

表 1.3 各子项目按计划完成情况表

子项目名称	工作内容	计划安排	完成情况
智慧政务	街道门户网站改版	2016 年第一季度完成开发和验收	已准时完成工作内容
	门户网站新增板块开发	2016 年 10 月完成开发和验收	
	门户网站维护	签订 2016 年 11 月-2017 年 10 月的日常维护合同	
	党务网开发	2016 年完成开发和验收	
	精细化管理系统现场维护	确定具体实施单位，签订新的合同	
	办公大楼 WIFI 设备购入	年内完成设备购置	
	官网安全测评	按照区科委的要求于 2016 年 4 月 30 日前完成网站安全测评并完成公安备案	
智慧教育	学校 WIFI 覆盖	上半年完成日新小学、平南小学、实验西校、协和双语学校、龙茗路幼儿园、古美中心幼儿园 5 所学校的 WIFI 覆盖和支付	已准时完成工作内容



子项目名称	工作内容	计划安排	完成情况
		下半年完成古美高级中学的 WIFI 覆盖和支付	
智慧养老	莲花公寓购置智能床垫并提供技术服务	2016 年 6 月完成 13 张床垫购置并于供应商签订至 2017 年 6 月的专项技术服务合同	已准时完成工作内容
	养老大数据 o2o 平台软件开发费用	启动建设古美路街道 O2O 养老大平台	已于 2016 年 5 月完成公开招标，7 月完成开发，并进入试运行阶段
社区服务	平南居邻里中心建设	2016 年 7 月前完成影视厅建设	已准时完成工作内容
		2016 年 7 月底前完成软装及物品购置	
		2016 年 8-12 完成空中菜园及《田园生活》专题活动	
		2016 年 11 月底前完成科普视频宣传活动	已准时完成工作内容
	各居委更新音响设备	上半年完成 6 个居委的更新 下半年完成 31 个居委的更新	
	科普社区建设	2016 年 9 月完成三个居委的图书购买	
	智慧城市体验主题活动	作为每年举行的常规活动，在 10 月下旬到 11 月上旬实施，2016 年包括 15 个城市智慧体验项目和 5 项社区家庭融合活动类活动	已于 2016 年 11 月 26 日完成工作内容
社区治理 - 小区户外电子屏	完成 18 个小区的户外电子屏安装工作	2016 年下半年	已准时完成工作内容

2) 项目完成情况

截止至 2016 年 1 月 31 日，古美路街道已完成计划中智慧社区



建设的所有相关工作，故项目完成率为 100%。项目预算金额为 524.6 万元（调整后），已全部执行，预算执行率达 100%。

4. 组织及管理

（1）项目相关方

A. 闵行区古美路街道办事处：一级预算单位及项目主管部门，主要承担编制项目预算，完成预算申报，实施政府采购、监督项目实施、负责项目经费申请，监督项目实施并报告绩效指标完成情况。

B. 闵行区古美路街道办事处服务办：项目实施单位，主要承担项目的开展，具体包括对各子项目的管理、跟踪、运营及维护，确保智慧社区项目顺利开展可以满足居民生活需求。

C. 第三方子项目实施单位：通过政府集中购买服务或单一采购方式引进的各子项目的具体实施单位，由于本项目涉及范围广，子项目繁多，涉及了上海天昊信息技术有限公司、上海见兴信息科技有限公司、上海聆音音响设备有限公司等 23 家单位。

（2）项目实施流程

古美路街道服务办向街道保障办上报年度预算经审批后，根据智慧社区建设计划和《智慧社区建设指南》的要求，布置各项子项目的实施流程，主要有：

A. 根据古美路街道“智慧政务”建设的实际需要，由街道服务办提出申请，经由科室领导、法制办、保障办和分管领导的会签后，通过公开招投标的形式确定由上海见兴信息科技有限公司具体实施古美街道门户网站整体改版和街道精细化管理系统现场维护服务项目；通过直接委托的方式确定街道门户网站新增版块开发和街道党务网软件开发的供应商：上海末香信息科技有限公司以及北京新一代网



络科技有限公司为街道办公大楼提供 WIFI 接入系统设备、由上海汇网多媒体设计制作有限公司为街道门户网站提供 2016 年 11 月至 2017 年 10 月的维护。另外按照区科委“关于开展互联网网站等级评测购置的通知”要求，统一委托上海市信息安全测评认证中心对古美路街道官网进行安全专项测评。

本子项目的具体实施流程如下图所示：

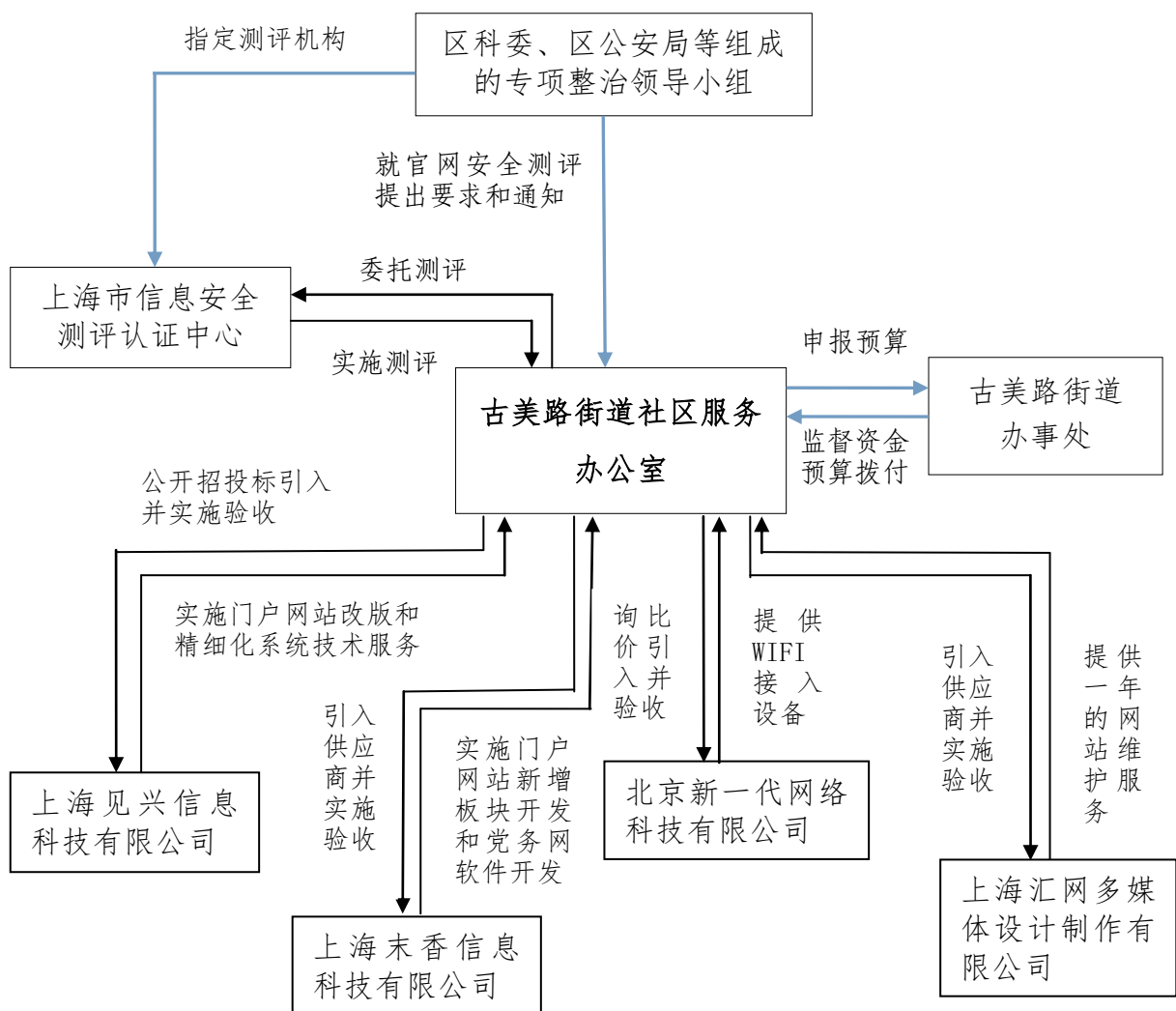


图 1.1 项目实施流程图-智慧政务



B. 智慧教育方面，本着服务学校、科教结合的原则，2016 年完成了 7 所中小学、幼儿园的 WIFI 覆盖，其范围按照各学校的具体要求，基本设置为校园周边以及室外运动场等较大区域。

具体流程是：由有需求学校提出书面申请，经由各级领导会签批复后，通过直接委托的方式确定供应商，分别和供应商签订合同，由供应商、街道服务办和学校三方实地勘察确定点位、施工完毕后由三方共同验收。

本子项目的具体实施流程如下图所示：

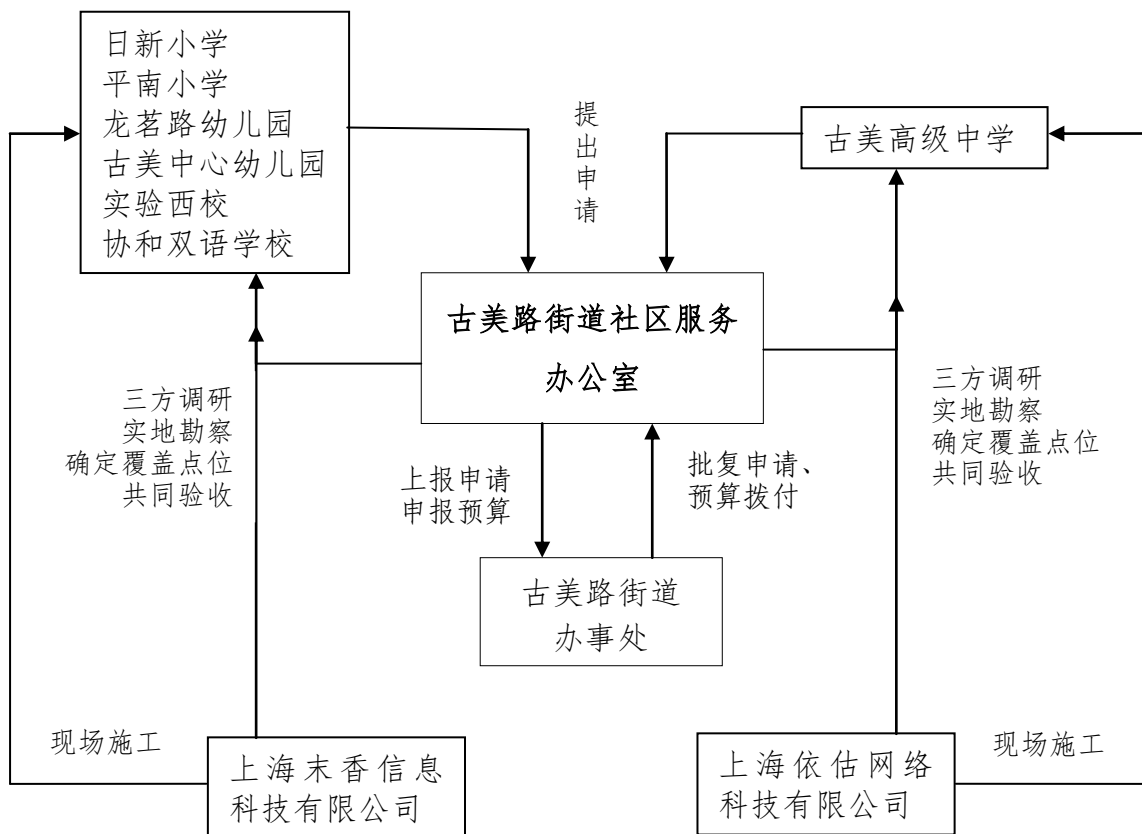


图 1.2 项目实施流程图-智慧教育



C. 2016 年度智慧养老方面主要实施了两项内容：①为了推进古美养老家园的建设，加强莲花老年公寓服务社区的能力，为老年公寓购买了智能床垫和床垫的后台系统服务，目的是为了检测老年公寓内老年人的日常起居情况。具体流程为：莲花老年公寓通过街道服务办提出申请，经街道领导会签批复后，以直接委托的方式确定供应商，由其负责供货、安装、调试和一年的运维，老年公寓和街道服务办共同验收。床垫的固定资产所有权归街道所有。②古美路社区养老大数据 020 平台的开发：目的是逐步建成社区养老综合评估管理平台、网上养老院平台、养老产品服务考核监管平台、养老志愿者积分平台、养老大数据辅助决策平台等功能子平台，借助互联网技术和多种智能化设备，以社区老年人基本信息数据库和养老服务信息数据库为基础，建立居家社区养老服务接入受理和服务资源综合管理功能，通过整合社区公共服务资源和社会服务资源来满足社区老年人在安全看护、健康管理、生活照料、休闲娱乐、亲情关爱等方面的养老需求，实现对居家和社区养老的老年人全覆盖式的服务，从而为广大老年群体提供了一种新型的养老解决方案。通过公开招投标，确定服务供应商：上海天昊信息技术有限公司，负责开发软件和自 2016 年 6 月起的 18 个月的运营维护。

本子项目的具体实施流程如下图所示：

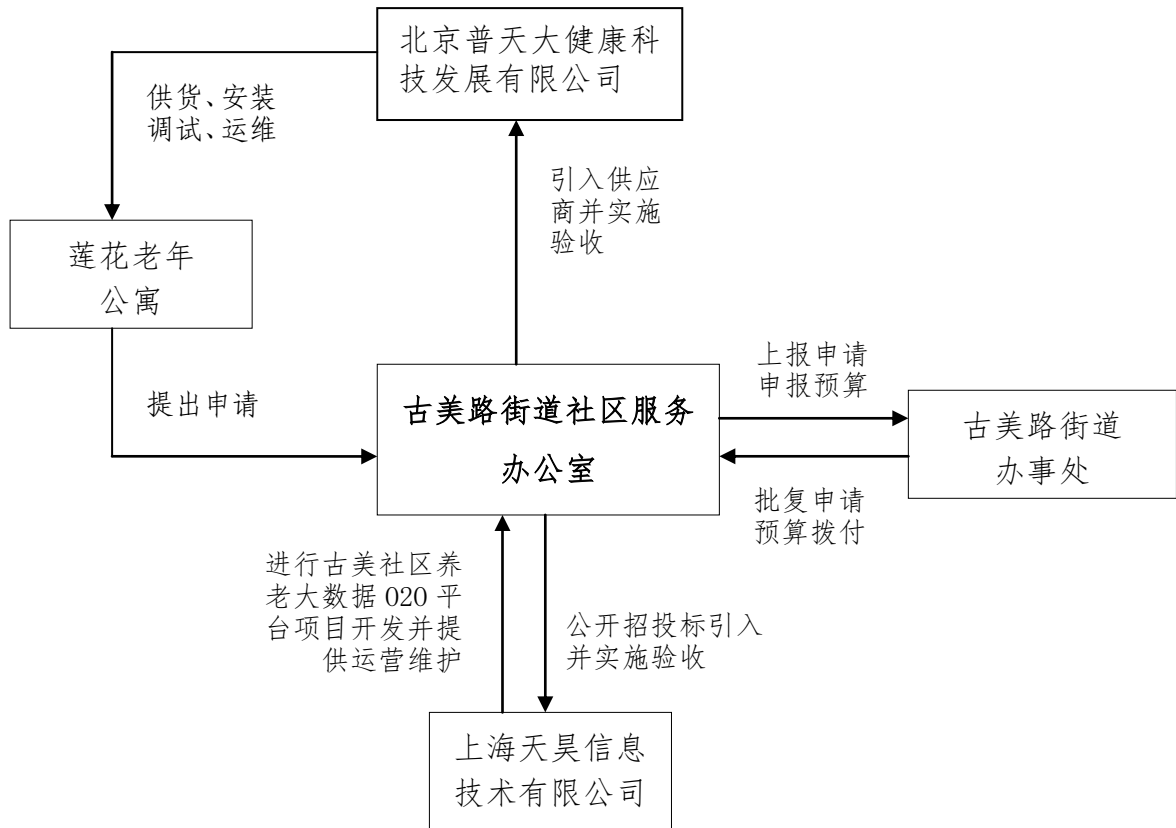


图 1.3 项目实施流程图-智慧养老

D. 社区服务：2016 年度社区服务包括五项内容，首先履行了服务办公室信息化基础设施保障的职能，建设了平南居邻里中心、为各居委更新音响设备和以及科普社区建设：为社区购买科普图书，这三项任务主要以设备购置为主；其次、完善电信 IPTV 社区频道并完成日常维护：在古美社区频道的基础上，不断完善频道内容，新增了社区信息发布、市级三甲医院预约挂号、民防疏散指示、中高考分数查询等功能，开通“我的医疗、安康通、数字教育、公用事业、社区党建”等 20 多个版块，将公共服务信息直接推送到居民家庭。目前，全社区 IPTV 用户全部开通社区频道，用户数已达 2 万户；最后组织了一次智慧城市体验互动活动，这是根据闵行区建设“智慧闵行”的要求，



每年举办的广场主题活动，一般安排在 10 月下旬至 11 月下旬，2016 年的活动时间为 11 月 26 日，由上海清澄文化传播有限公司承办。

具体流程均是：由居委会等需求部门提出申请，经由分管领导批复后，通过直接委托的方式确定供应商，分别和各供应商签订合同，按时提供货物或服务，由服务办联合各使用部门共同验货验收。

本子项目的具体实施流程如下图所示：

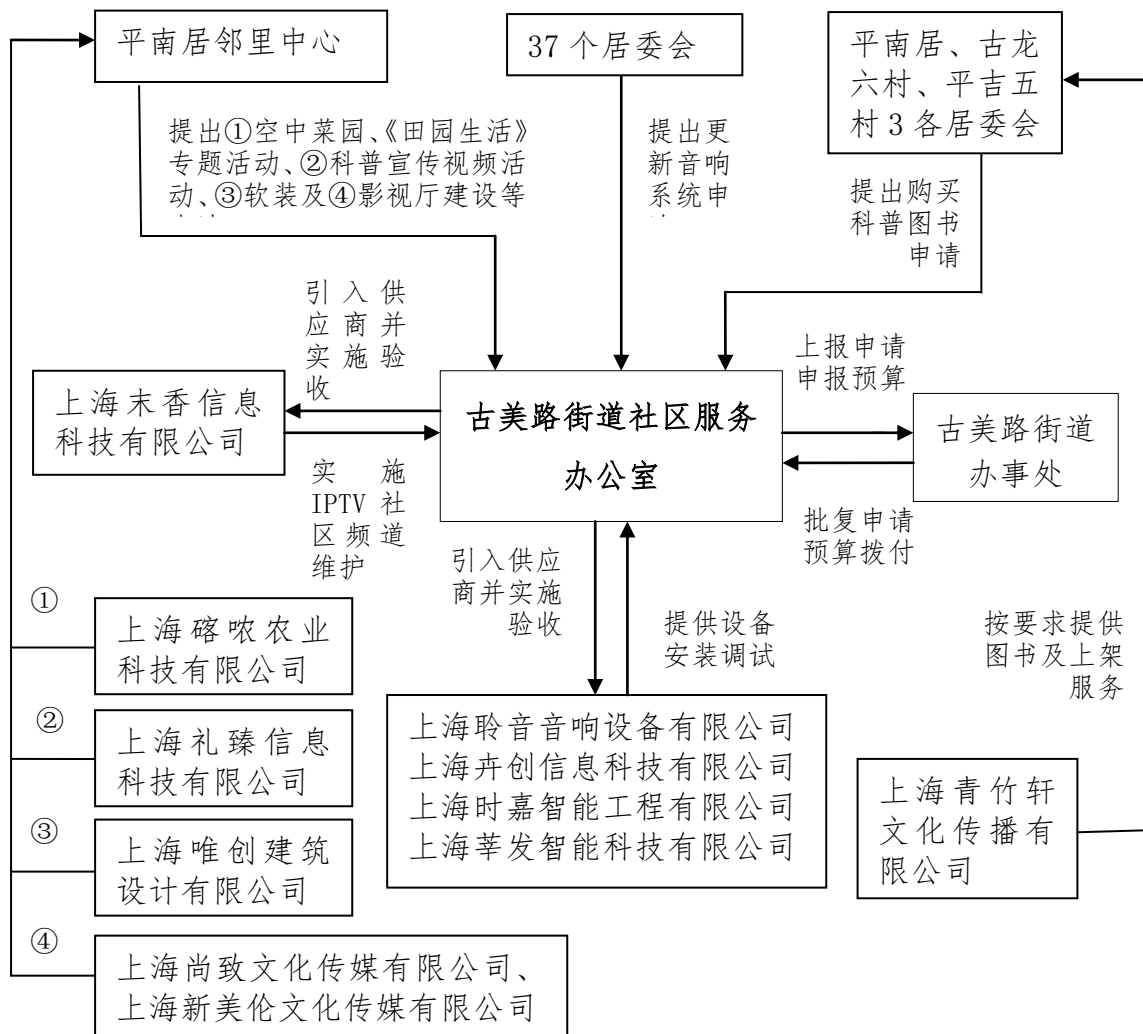


图 1.4 项目实施流程图-社区服务



E. 社区治理-小区户外电子屏安装项目的主要目的是为了更好地了解建设居委会的宣传阵地，完善各居委会有效及时宣传党建的功能，契合了《上海市智慧社区建设指南》中“及时发布各类政府通知、公告，让社区居民了解各类公共信息，应享尽享各类政策”的要求。小区电子屏的播放内容为社会信息、物业通知、各类宣传片等。经过街道服务办事前的需求问卷调查，100%的居委会表示了需求提交了申请，在通过了分管领导批复以后，经过比询价，采用直接委托的方式，确定7家供应商，负责工程安装、调试完毕后，由居委会和服务办一起验收。本子项目的具体实施流程如下图所示：

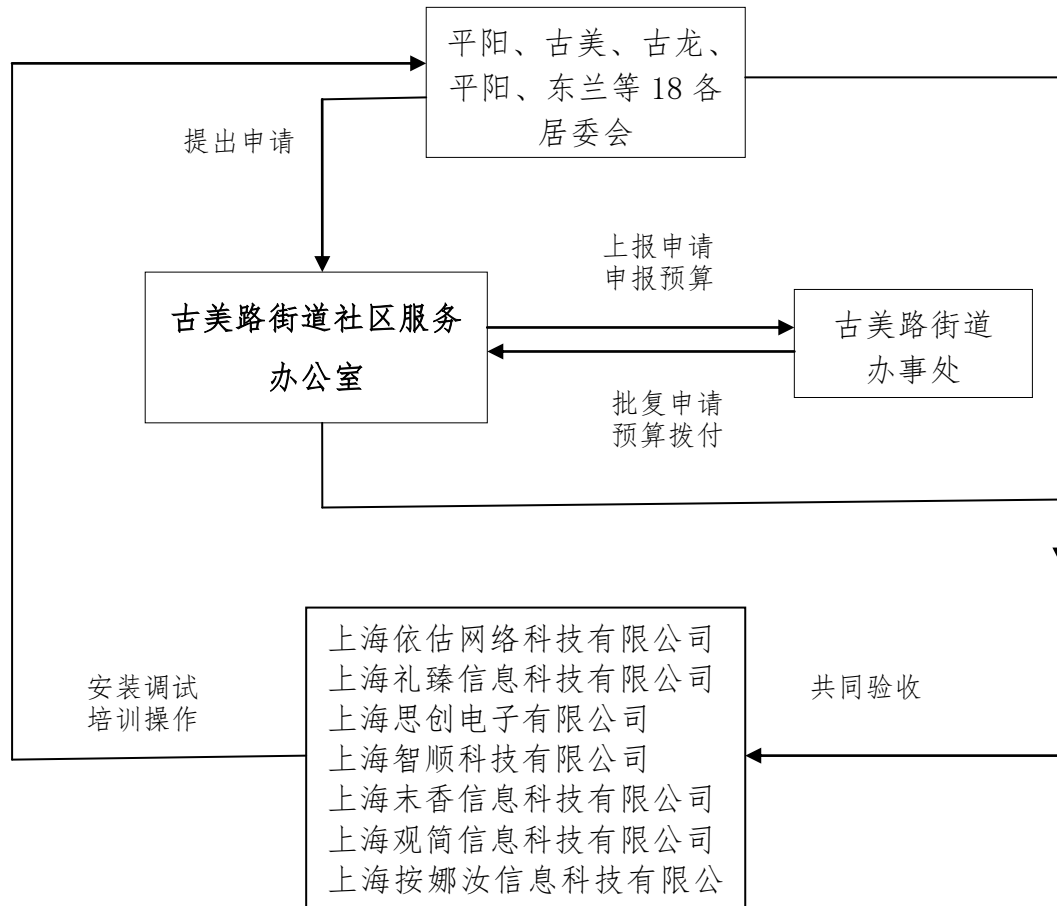


图 1.5 项目实施流程图-社区治理

资金使用流程

项目资金全部由街道资金负担，项目资金使用流程为经办人填写项目经费报销审批单、单位负责人签字、分管领导审批、街道领导审批，然后经财务在闵行区一体化平台上申请用款计划，最后由财政零余额账户划给各供应商账户。

流程如下图所示：

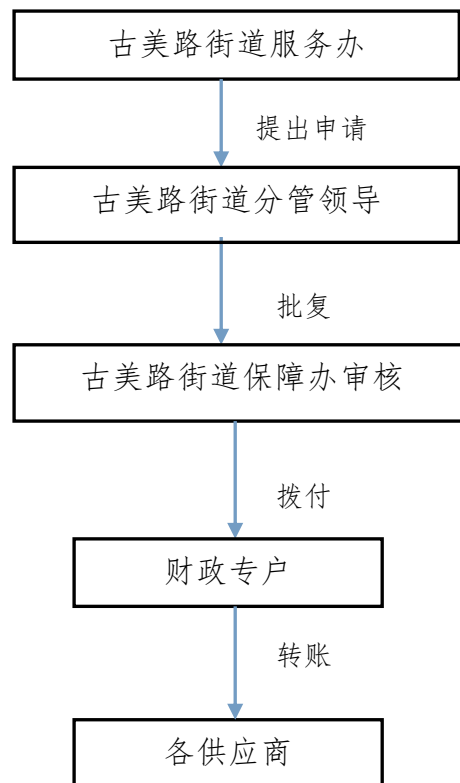


图 1.6 资金使用流程图

（二）绩效目标

1、总体绩效目标为：

古美路街道已经在闵行区率先完成了城市光网社区全覆盖和主要公共区域 WIFI 免费覆盖，现阶段正致力于公共服务、城市管理、社区治理、政务办公四大重点领域的重点建设项目，目的是为了形成



一批有特色的典型性应用和创新性应用成果，形成智慧社区建设的基本框架，长期目标是：到 2020 年，形成街道层面建设智慧社区的有效路径：一方面创新管理手段，促进街道工作精细化、规范化、科学化；另一方面创新服务模式，为辖区居民提供人文化、多元化、社会化的公共服务，使其感受到智能生活的新体验，基本建成“全响应”的智慧型社区。

本项目 2016 的整体绩效目标是：智慧社区建设的根本目的是为了居民从“智慧改变生活”中收益，以社区居民需求为导向，提升公共服务功能，实现“和谐古美，品质生活”的社区愿景。

2、分解的具体绩效产出目标为：

1) 完成街道门户网站建设，包括门户网站改版、门户网站新增项目开发、门户网站运维和官网安全测评；

2) 完成古美路街道精细化管理系统：内设工作安排、预算管理、救助管理、党建管理、绩效考核等模块；

3) 完成党务网软件开发；

4) 完成街道办公大楼和六所学校的 WIFI 覆盖；

5) 完成养老 O2O 数据大平台开发；

6) 完成智慧床垫的购买和后台技术服务；

7) 完成平南居邻里中心建设

8) 完成各居委的音响设备更新和图书购置

9) 完成各小区的户外电子屏安装和调试

10) 按工作计划时间节点，完成以上项目的实施，并通过验收，投入正常使用

3、项目的效果类指标为：

1) 智慧政务推广率达到 100%



- 2) 020 养老平台老年人覆盖率达到 100%
- 3) IPTV 社区频道使用覆盖率达到 100%
- 4) 邻里中心社区居民参与率达到 95%
- 5) 社区居民满意度达到 90%

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的和依据

1、评价目的

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，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。本次绩效评价受闵行区古美路街道的委托，对古美路街道 2016 年智慧社区项目的项目决策、项目管理、项目绩效和项目效果，做出综合的评价，为政府科学决策提供依据。

通过本次绩效评价，有助于管理部门明确绩效目标，总结现有的经验做法，并及时发现不足，对以后年度的计划安排、资金下拨和工作开展，有着深远的指导意义。

2、评价依据

（1）《住房城乡建设部办公厅关于印发〈智慧社区建设指南〉（试行）的通知》（建办科〔2014〕22 号）

（2）《上海市人民政府关于完善社区服务促进社区建设的实施意见》（沪府发〔2007〕19 号）

（3）《上海市智慧社区建设指南（试行）》（沪经信推〔2013〕782 号）

（4）《上海市人民政府办公厅关于进一步加强社区事务受理服务



中心标准化建设的意见》（沪府办发<2013>50 号）

（5）《上海市推进智慧城市建设 2014-2016 年行动计划》

（6）《上海市智慧社区发展白皮书（2015）》

（7）《上海市人民政府关于印发<上海市推进智慧城市建设“十三五”规划>的通知》（沪府发<2016>80 号）

（8）《闵行区人民政府关于进一步加快智慧闵行建设的若干意见》

（9）《闵行区人民政府关于印发<智慧闵行建设“十三五”规划>的通知》（闵府发（2016）26 号）

（二）评价思路及权重设置

根据项目特点和以前年度评价结果，评价组将本次绩效评价的评价思路做了如下梳理：

1）项目属于经常性信息类，具有明显的必要性，评价组将在评价报告中简述项目的历史沿革和发展历程；

2）项目涉及市场化服务商的引入，评价组在管理类指标中增设“合同管理”及“政府采购实施情况”指标，用以考察政府购买服务的规范相和配套管理措施的建设及执行情况。

3）项目效果根据绩效评价相关文件的要求分为产出、效果、可持续发展及影响力因素三块。项目的直接产出（软硬件完成率）是通过项目资料直接计算评分，项目效果大部分通过问卷调查体现了受益公众的主观感受，以此反应项目实施的效果。

（三）绩效评价原则、评价方法

1. 绩效评价原则

对于本次 2016 年闵行区古美路街道智慧社区建设项目绩效评价，



我们根据绩效评价的基本原理：“决策→投入→管理→产出→效果”的逻辑发展顺序，遵循指向明确、具体细化、合理可行的原则设置评价指标，以对项目情况进行客观、量化评价。

指向明确是指：指标评价的内容明确，层次清晰，角度精确，有充足的设置依据和权威的评价依据；

具体细化是指：评价指标的解释与评分标准具体，对能够量化考察的内容进行量化分析，评判考查内容的完成情况，对不能够直接量化的内容（如“项目决策类”和“项目管理类”中的部分指标）进行逐层细化，直至梳理出关键点后，进行分级定档，实现间接量化评判；

合理可行是指：绩效评价指标和项目的关联度高，考察内容在项目中具有较强的重要性，能够全面、客观地反映项目的真实情况，且指标及其标杆值的设定经过论证，有充分的合理性；评分所需的数据和资料可得，评价实施具有可操作性。

2、评价方法

评价组根据《上海市预算绩效管理实施办法》2016年闵行区古美路街道智慧社区建设项目采用因素分析法、公众评判法进行评价。

因素分析法：是指通过综合分析影响绩效目标实现、效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

公众评判法：是指通过专家评估、公众座谈等方式对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

（四）评价指标体系框架

指标体系权重分配如下表所示：



表 2.1 指标体系权重分配表

序号	一类指标	权重分配
A	项目决策	10%
B	项目管理	35%
C	项目效果	55%

具体的评价指标体系框架如下表所示：

表 2.2 评价指标体系表



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标说明	评分标准	数据来源
A 项目决策 (10 分)	A1 战略目标适应性 (2 分)	A11 《上海市智慧闵行建设十三五规划》规划适应性	2	考察项目目标是否与《上海市智慧闵行建设十三五规划》相一致。项目能否支持目标的实现。	与《上海市智慧闵行建设十三五规划》相一致得 1 分；能够支持预期目标的实现得 1 分。	查阅政府下发的纲领性文件
	A2 立项依据 (5 分)	A21 立项依据充分性	2	考察是否有上级部门的通知或文件要求；是否召开专项会议确定项目工作开展计划。	有相关上级文件、通知的得 1 分，关于项目展开召开专项会议的得 1 分。	立项论证材料、相关会议纪要
		A22 项目可行性	3	考察项目是否符合《智慧社区建设指南》的要求、古美路街道打造智慧平台、建设智慧社区行动计划；是否有历年数据资料支撑；是否与项目实施单位或委托单位职责密切相关。	符合相关计划的得 1 分，有历年资料支撑的得 1 分，与预算单位的职责有密切关系的得 1 分。	项目实施方案、专项经费说明等
	A3 项目立项合理性 (3 分)	A31 绩效目标明确性	3	考察项目绩效目标是否明确。项目绩效目标设置是否合理、可以分解量化进行考核并且具有较强的可操作性。	绩效目标明确可量化得 1 分，设置合理得 1 分，绩效目标可操作性占 1 分。	查阅相关的工作要求和指导建议
B 项目管理 (35 分)	B1 投入管理 (15 分)	B11 预算编制的合理性	4	考察项目预算编制是否合理，编制时应参考以前年度的预算安排、制定完整的预算明细表。	预算编制参考以前年度预算安排得 1 分、制定了完整的预算明细表得 1 分。预算明细科目的单价及数量有明确、合理依据的各得 1 分。	查阅实施单位的预算编制文件



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标说明	评分标准	数据来源
		B12 预算执行率	3	考察项目的预算执行率，执行率=实际使用金额/预算总金额。	本项得分=执行率*3	财务数据、项目文件
		B13 政府采购实施情况	5	考察为智慧社区项目提供服务和货物的供应商的确定程序是否规范、选择依据是否充分	政府采购决策的和民主化、采购程序合法化、产品价格合理性、合同要约明确性、服务完成情况是否达标五个方面评判，每项 1 分	服务合同招标文件
		B14 预算调整实施情况	3	考察项目预算调整是否规范，包括调整内容与项目实际情况的匹配度以及调整流程是否规范	预算调整内容与项目的实际内容相适应，不存在资金流向改变、跨子项目执行等情况，得 1.5 分；预算调整流程规范，得 1.5 分	预算调整申请等
	B2 财务管理 (8 分)	B21 财务管理制度健全性	4	考察项目的财务管理制度是否健全，包括付款审批制度、资金专账管理制度、专款专用制度、项目结算制度。	每缺少一项财务管理制度扣 1 分，直至扣完。	项目实施方 案、专项经 费说明等
		B22 资金使用合规性	4	考察项目的资金使用是否合规合理，财务管理制度是否被有效执行，如财务相关工作中有严重与财务管理制度不符的情况，本项不得分。	有一起不合规使用资金的情况视情节严重程度扣 1-4 分，直至扣完。	根据相关凭 证和财务资 料



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标说明	评分标准	数据来源
	B3 项目实施管理 (12 分)	B31 项目管理制度健全性	4	考察项目的管理制度是否健全；管理制度应包含对各活动的组织监管制度、志愿者制度、领导小组职责分配制度、考核制度等。	专项管理制度占 2 分；若无专项管理制度，扣 2 分；社区学校整体管理制度健全性占 2 分，每缺少一条必要的管理制度，扣 1 分。	预算单位管理制度
		B32 项目管理制度执行有效性	4	考察项目实施过程中主管部门是否严格按照既定的管理制度执行，有无违反制度的情况发生。	制度有效执行得 2 分，每有 1 起违反既定制度的情况发生，视情节严重程度扣 0.5-1 分；有相应的台帐记录反映制度执行的实际情况得 1 分。	预算单位管理制度
		B33 合同要约的规范性及执行性	4	考察与各服务供应商签订的服务合同是否要约明确、条款详实并且被有效执行。	合同要约的规范性应包括：服务内容、服务质量、时效、验收考核四个方面，每点 0.5 分；各项合同要约被有效执行，各占 0.5 分。	各购买服务和货物的合同
C 项目绩效 (55 分)	C1 产出指标 (26 分)	C11 街道门户网站完成率	6	考察古美路街道门户网站改版、街道门户网站新增项目系统开发、门户网站维护完成情况	完成街道门户网站改版得 2 分；完成街道门户网站新增项目系统开得 2 分；完成门户网站维护的 2 分	各类合同



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标说明	评分标准	数据来源
		C12 党务网软件开发完成率	2	考察党务网软件开发完成情况，是否完成开发和验收	服务供应商按照合同约定完成党务网软件的开发和验收得满分；若有未完成情况，本指标不得分。	项目合同
		C13 精细化系统技术服务完成率	2	考察精细化系统技术服务完成情况，是否完成精细化系统技术服务	完成人员权限维护、预算科目维护、单据维护等内容，有一处未完成扣 1 分。	项目合同
		C14 学校及街道办公大楼 WIFI 安装完成率	4	考察 7 所学校及街道办公大楼 WIFI 全部完成安装，是否完成设备购置；是否完成网站安全测评	7 所学校及街道办公大楼 WIFI 安装完成率 100%得 1 分；设置位置合理得 1 分；设备购置全部完成得 1 分；完成 wifi 场地定期测试。	项目合同
		C15 平南居邻里中心建设完成率	2	考察平南居邻里中心建设完成情况，是否完成影视厅建设；软装及物品购置；空中菜园及《田园生活》专题活动；科普视频宣传活动等内容	邻里中心完成影视厅建设得 0.5 分；完成软件及物品购置得 0.5 分；完成空中菜园及《田园生活》专题活动得 0.5 分；完成科普视频宣传内容得 0.5 分。	项目合同



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标说明	评分标准	数据来源
		C16 IPTV 社区频道新增及日常维护完成率	2	考察 IPTV 社区频道，是否完成日常维护；完善电信 IPTV 社区频道，新增版块	完善 IPTV 社区频道，增加了社区信息发布等内容示得 1 分；完成社区频道的日常维护	项目资料
		C17 养老大数据平台完成率	2	考察古美路街道 020 养老大数据平台，是否满足社区老年人的养老需求；是否实现对居家和社区养老的老年人全覆盖式的服务	平台建立了接入受理和服务资源综合管理功能，得 1 分；实现居家和社区养老的老年人全覆盖式的服务，得 1 分	项目合同
		C18 智慧床垫购置及技术维护完成率	2	考察莲花公寓购置智能床垫及技术维护，是否做到检测老年公寓内老年人的日常起居情况	完成老年公寓内 13 个智能床垫的购买，得 1 分；完成床垫的后台系统维护服务，得 1 分	项目合同和接受报告
		C19 居委科普基础设施建设及户外电子屏完成率	2	考察居委科普基础设施建设级户外电子屏的完成情况	完成居委内图书购买，得 1 分；完成电子屏安装，得 1 分	项目合同和验收报告
		C110 智慧城市体验活动完成率	2	考察智慧城市体验活动完是否完成	完成智慧城市体验活动，包括 15 个城市智慧体验项目和 5 项社区家庭融合活动类活动	项目合同和活动总结报告



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标说明	评分标准	数据来源
	C2 项目效果 (29 分)	C21 智慧政务实际应用率	2	考察智慧政务中各个子项目应用情况	智慧政务所履行的子项目是否 100%覆盖整个街道，得 1 分；街道人员全部使用，得 1 分	实际调查结果
		C22 020 养老平台老年人信息覆盖率	2	考察智慧养老子项目中养老平台建设对社区内老年人信息覆盖情况	建立居家社区养老服务接入受理和服务资源综合管理功能，得 1 分；整合社区、社会公共服务资源来满足社区老年人的养老需求，得 1 分	实际调查结果
		C23 学校及街道办公大楼 wifi 覆盖率	2	考察项目中，学校及街道办公大楼的 wifi 范围是否覆盖到办公大楼及学校要求区域。	管理方、施工方及学校进行共同验收，按照要求达到 100%覆盖率，得 1 分；按照合同约定，施工方对 wifi 场地进行定期测试，减少网络质量降低的情况发生，得 1 分	实际调查结果
		C24 邻里中心社区体验主题活动居民及商家参与同比增长率	2	考察项目中邻里中心社区主体活动举办时，较往年相比居民及商家参与情况是否有增长。	同往年相比居民有参与有了大幅增长，得 1 分；参与商家有了大幅增长，得 1 分。	活动总结报告



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标说明	评分标准	数据来源
		C25 IPTV 社区频道使用情况	3	考察受益居民对 IPTV 社区频道使用情况，包括 IPTV 社区频道频率、操作便捷度、内容完善度等内容	根据问卷调查中的相关问题，对每一小类的满意度进行分析和计算，再按计划的分值权重综合评价公众满意度总分。	综合问卷调查结果
		C26 智慧社区项目知晓率	2	考察受益居民对智慧社区项目知晓率情况	根据问卷调查中的受益居民智慧社区项目的情况是否了解的问题进行分析和计算	综合问卷调查结果
		C27 受益居民满意度	5	考察受益居民对于智慧社区建设的满意程度，包括居民对邻里中心设施的满意度，科普图书种类的满意度等	根据问卷调查中的相关问题，对每一小类的满意度进行分析和计算，再按计划的分值权重综合评价公众满意度总分。	综合问卷调查结果
		C28 街道工作人员满意度	3	街道工作人员对于智慧政务的满意程度，包括工作人员对于门户网站整体改版和新增板块、党务网软件系统操作、街道官网的使用安全性等方面的满意程度。	根据问卷调查中的相关问题，对每一小类的满意度进行分析和计算，再按计划的分值权重综合评价公众满意度总分。	综合问卷调查结果
		C29 管理方满意度	2	综合古美路街道管理方对于智慧社区建设的满意程度，包括服务供应商配合度、项目的管理难度感觉、预算科学性、长效机制	根据问卷调查中的相关问题，对每一小类的满意度进行分析和计算，再按计划的分值权重综合评价公众满意	综合问卷调查结果



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标说明	评分标准	数据来源
				等方面的满意程度	度总分。	
	C3 能力建设及可持续影响 (6 分)	C31 长效机制的健全性	3	考察项目相关单位是否建立了健全的长效管理机制，落实常态长效管理，保障项目后续的推进与发展	项目每缺少一项应有的长效管理办法，扣 1 分，直至扣完。	项目资料
		C32 长效机制的可操作性	3	考察项目的长效机制是否具有可操作性。	项目的长效机制具有可操作性强。得满分。	项目资料

（五）证据采集方法及过程

1、访谈工作方案

本次绩效评价旨在通过访谈评估项目产出及其结果和影响，发现项目设计和管理中的问题，进而为该项目的发展建议献策。

①、访谈对象

包括古美路街道智慧社区项目主管及项目负责人、街道相关主管领导及项目联系人，受益居民。

②、访谈内容

（1）古美路街道智慧社区项目相关主管

对项目与战略目标的适应性、立项依据充分性、绩效目标合理性等意见和建议、项目情况、专项资金预算等方面的情况。

（2）智慧社区项目相关负责人和联系人访谈，主要包括项目计划、进行过程中预算和监督情况。

（3）街道分管领导访谈，主要包括项目预算和实施过程的评价。

（4）受益群众访谈，主要包括项目对社区居民日常生活所带来的影响，和对智慧社区发展的意见和建议。

③、访谈方式和类型

（1）访谈类型：标准化访谈

（2）访谈方式

对项目主管及项目负责人、街道相关主管领导，均采取上门访谈。访谈正式开始前，会先将访谈提纲发给访谈对象。

受益居民采用开座谈会的形式，由评价小组成员按照访谈提纲进行专项提问和开放式问答。

2、问卷调查

本次绩效评价将采用问卷调查（分受益社区居民，项目负责小组，街



道领导三种问卷)、访谈、实地调研等方式,对受益居民、项目负责小组、街道领导就项目计划、预算安排、社会影响力等内容开展调查,调查共涉及 134 人次。

为客观判断社会公众和项目补贴单位对项目的综合满意度,依据绩效目标和相关制度的要求,对上述双方都进行问卷调查。

①、调研对象

调查对象有:古美路街道社区受益居民;项目主管人员和项目负责人;街道领导。

②、调研范围

我公司采用重点分析法分别抽取得到闵行区古美路街道下属 38 个居委会中随机抽取 5 居委,每个居委受益居民 20 名,供给 100 份问卷。对项目管理人员各发放 4 份问卷。对街道领导(街道保障办人员、分管领导等)发放问卷共计 10 份。

③、调研内容

居民满意度包括学校建设、课程建设、教师队伍建设、效果体现等方面;对于社区学校的满意度调查包括各方配合程度、项目预算安排、支持力度等方面;政府相关部门满意度包括项目进行情况,预算安排,配合监管、推广力度等方面该项目如何更好的意见和建议,通过开放式问答搜集,涵盖各个方面。

(3) 问卷的发放和回收问卷发放采用中心辐射法分发辖区内居民、项目实施单位及相关政府管理部门。全部上门问卷调查;所有回收的数据作为主要参考数据。调查问卷发放 114 份,回收 114 份,回收率 100%。达到了问卷回收比例不得低于总发放份数的 60%的规定。

(六) 绩效评价实施过程

1、前期调研

2016 年 9 月 1 日至 2016 年 11 月 30 日,项目组通过前期调研,明确



了评价的目的、方法、评价的原则、评价标准、访谈方案，并完成了一次对项目的跟踪评价。

2、项目实施

2017年2月10日至2017年3月10日，项目组上门访问了古美路街道相关主管领导及项目负责人、街道保障办相关主管领导及项目联系人、并对社区居民代表进行了访谈工作，完成了基础数据收集，进行了满意度调查。

3、数据分析、报告撰写

2017年3月10日至2017年4月10日，项目组根据绩效评价的原理和规范，对采集的数据进行分析和评分，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。

（七）本次绩效评价的局限性

受项目团队调研成本，调研对象的配合情况，抽样的随机性和个别指标取数困难等因素的影响，虽然项目团队在评价过程中，通过科学方法尽量避免取证的偏差，但本次绩效评价仍无法做到百分之百正确合理。

三、评价结论和绩效分析

（一）评价结论

本项目从总体战略上切合了《上海市智慧闵行建设十三五规划》的要求，体现了古美路街道寓管理于服务，在服务中体现管理的理念，和全力打造智能、人文、宜居的现代新型社区的决心。根据受益群众和管理部门的反应来看，项目总体情况完成较好，但在预算编制及调整、项目管理和资金拨付精细化管理方面存在改进空间，本项目绩效评分为84.22分，评价结果为“良”。

表 3.1 整体业绩分值汇总表

指标类别	总分	得分	得分率
A: 项目决策	10 分	10 分	100%
B: 项目管理	35 分	22.5 分	64.29%
C: 项目效果	55 分	50.73 分	92.22%
合计	100	83.22	83.22%

项目具体评分情况见下表:

表 3.2 评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 项目决策 (10 分)	A1 战略目标适应性	A11 《上海市智慧闵行建设十三五规划》规划适应性	2	2
	A2 立项依据	A21 立项依据充分性	2	2
		A22 项目可行性	3	3
	A3 项目立项合理性	A31 绩效目标明确性	3	3
B 项目管理 (35 分)	B1 投入管理	B11 预算编制的合理性	4	2
		B12 预算执行率	3	3
		B13 政府采购实施情况	5	5
		B14 预算调整实施情况	3	1.5
	B2 财务管理	B21 财务管理制度健全性	4	4
		B22 资金使用合规性	4	0
	B3 项目实施管理	B31 项目管理制度健全性	4	2
		B32 项目管理制度执行有效性	4	3
		B33 合同要约的规范性及执行性	4	2
C 项目绩效	C1 产出指标	C11 街道门户网站完成率	6	6



一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
(55 分)		C12 党务网软件开发完成率	2	2
		C13 精细化系统技术服务完成率	2	2
		C14 学校及街道办公大楼 WIFI 安装完成率	4	4
		C15 平南居邻里中心建设完成率	2	2
		C16 IPTV 社区频道新增及日常维护完成率	2	2
		C17 养老大数据平台完成率	2	2
		C18 智慧床垫购置及技术维护完成率	2	2
		C19 居委科普基础设施建设及户外电子屏完成率	2	2
		C110 智慧城市体验活动完成率	2	2
		C2 项目效果 (29 分)	C21 智慧政务实际应用率	2
	C22 020 养老平台老年人信息覆盖率		2	2
	C23 学校及街道办公大楼 wifi 覆盖率		2	2
	C24 邻里中心社区及体验主题活动居民参与同比增长率		2	2
	C25 IPTV 社区频道使用情况		3	2.05
	C26 智慧社区项目知晓率		2	1.47
	C27 受益居民满意度		5	3.68
	C28 街道工作人员满意度		3	2.57
	C29 管理方满意度		2	1.95
	C3 能力建设及 可持续影响 (6 分)	C31 长效机制的健全性	3	2
		C32 长效机制的可操作性	3	3
合计			100	83.22

33 个评价指标中，业绩优异的指标（得 100%权重）分有 22 个，业绩良好的指标（得 70%至 99%权重分）有 6 个，业绩一般的指标（得 70%以下权重分）有 5 个。

（二）具体绩效分析

1. 项目决策评价结论和分析

“项目决策类”指标，总分 10 分，实际得分 10 分。

（1）A11 战略目标适应性，满分 2 分，得分 2 分。

得分理由：2016 年度古美路街道智慧社区建设项目符合《上海市智慧闵行建设十三五规划》中提出“智慧社区应用取得实质性突破。古美路街道被评为上海市首批五家智慧社区试点示范建设单位之一。按照国家“四个全面”的战略部署，立足上海加快建成“四个中心”和社会主义现代化国际大都市的大局，牢牢把握上海建设具有全球影响力科技创新中心及闵行区建设上海南部的科技创新中心契机”的总体目标。得 1 分；项目的内容能够支撑战略目标（让居民从“智慧改变生活”中收益，以社区居民需求为导向，提升公共服务功能）的实现，得 1 分。故本指标得分为 2 分。

（2）A21 立项依据充分性，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：古美路街道根据上海市下发的《上海市推进智慧城市建设 2011-2013 年行动计划》和《上海市推进智慧城市建设 2014-2016 年行动计划》等相关政策文件，结合该街道的实际情况与需求，以社区发展需求为导向，以惠及社区居民为宗旨，开展有特色的典型性应用和创新性应用，积极探索街道层面建设智慧社区的有效路径，建立智慧社区一体化平台，立项依据充分，故本指标得满分 2 分。

（3）A22 项目可行性，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：项目符合《上海市智慧社区建设指南》的要求，得 1 分，古美路街道打造智慧平台、建设智慧社区行动，努力实现社会管理的智慧化、公共服务的精细化、居民的生活方式优化，逐步形成新型、生态、可



持续的社区发展治理模式。得 1 分；有历年数据资料支撑并与古美路街道服务办职责密切相关，得 1 分，故本指标得满分 3 分。

(4) A31 绩效目标明确性，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：项目绩效目标的制定通过前期的调研，根据行业准则等制定的绩效目标以科学的测算数据为依据，具备合理性得 1 分；绩效目标明确可量化，得 1 分，绩效目标具有较高的可操作性，得 1 分，故得本指标得满分 3 分。

2. 项目管理结论和分析

“项目管理类”指标，满分 35 分，实际得分 22.5 分

(1) B11 预算编制合理性，满分 4 分，实际得分 2 分

扣分理由：本项目预算单位在编制预算时，参考以往年度的预算进行安排，得 1 分，并制定了完整的预算编制明细表，得 1 分，但预算明细科目中未按照的单价及数量的方式确定预算金额，且当年度预算最初安排的子项目和实际所实施的五大板块的子项目，内容的出入比较大。预算编制依据的合理性有所欠缺，扣 2 分，故本指标得分为 2 分。

(2) B12 预算执行率，满分 3 分，实际得分 3 分。

得分理由：2016 年本项目年初预算安排总额为 495 万元，全部为古美路街道资金，后预算调整为 524.6 万元，实际执行预算 524.6 万元，预算执行率达 100%，故本指标得满分 3 分。

(3) B13 政府采购实施情况，满分 5 分，实际得分 5 分。

得分理由：评价组查阅项目中招投标文件及服务合同，认为智慧社区项目提供服务 and 货物的供应商的确定程序规范并且选择依据较为充分。本项目归入服务办以后，通过文件精神解读及专项会议召开等一系列决策过程，在原有的行动计划基础上确定了本年度项目的工作内容和预算安排，得 1 分；各服务供应商全部通过政府采购的方式确定，得 1 分；产品价格合理，得 1 分；服务合同要约明确性良好，得 1 分；服务供应商完成合同



约定，服务情况良好，得 1 分，故本指标得满分 5 分。

(4) B14 预算调整实施情况，满分 3 分，实际得分 1.5 分。

得分理由：由于古美路街道于 2016 年进行了部门重组，部门领导经过几轮替换，导致实际上完成实施的项目与原计划出入比较大，故预算进行调整。评价组翻阅预算调整申请等资料，项目按实际实施内容及时调整了预算，得 1.5 分；

扣分理由：但对于一个合同分两个科目支付的情况未作及时调整，扣 1.5 分；

故本指标得满分 1.5 分。

(5) B21 财务管理制度健全性，满分 4 分，实际得分 4 分。

得分理由：财务管理制度由闵行区古美路街道保障办依据相关部门统一规定的事业单位财务管理制度执行，财务管理制度完善，其中包括付款审批制度、资金专账管理制度、专款专用制度、专项资金管理制度、项目结算制度等，财务管理制度健全，故本项得分为 4 分。

(6) B22 资金使用合规性，满分 4 分，得分 0 分。

扣分理由：评价组发现在对于各子项目的支付方面严密程度不够，有一个合同的几期款项分落在不同科目支出，甚至从另外的项目拨付，即一部分从本项目拨付另一部分从其他服务办的项目拨付的现象，这种资金拨付的随意性不利于专项资金的合规管理，存在支付隐患，故本指标得分为 0 分。

(7) B31 项目管理制度健全性，满分 4 分，得分 2 分。

扣分理由：作为经常性民生项目，管理考核制度有所欠缺，在项目实施过程中服务办对项目建立了对各活动的组织监管制度、志愿者制度、领导小组职责分配制度，但未制定具体的跟踪监管制度以及考核制度，各扣 1 分；故本指标得分为 2 分。

(8) B32 项目管理制度执行有效性，满分 4 分，得分 3 分。



扣分理由：项目的实施符合相关法律法规和业务管理规定，项目调整手续完备，项目合同等资料齐全并及时归档。但因整个项目的管理只有 1 人负责，从工作量和负责程度来讲都是远远不够，造成只能牵头联络，无法对各个子项目实施跟踪和监管，造成了整个项目的管理较为松散，扣 1 分；故本指标得分为 3 分。

(9) B33 合同要约的规范性及执行性，满分 4 分，得分 2 分。

得分理由：按若干规定要求与中标的服务供应商签订了购买合同，且相关合同均上交至古美路街道服务办审核备案，对服务的内容和时限做了明确规定，得 2 分；

扣分原因：合同中对服务质量的要约不明确，比如 WIFI 安装，未对其应达到的网速作出明确规定；在考核验收方面，存在过去年度软件开发情况良好，但因其后续维护力度不够只能再次进行招标选择维护单位进行后续维护的现象，欠缺违约责任的条款，各扣 1 分；

故本指标得分为 2 分。

3、项目绩效评价结论和分析

“项目绩效类”指标，总分 55 分，实际得分 50.72 分。

(1) C11 街道门户网站完成率，满分 6 分，得分 6 分。

得分理由：街道门户网站所涉及到的三部分内容服务供应商均按照合同约定完成。分别由上海见兴信息科技有限公司具体实施古美街道门户网站整体改版、上海末香信息科技有限公司完成街道门户网站新增版块开发及上海汇网多媒体设计制作有限公司为街道门户网站提供 2016 年 11 月至 2017 年 10 月的维护。街道门户网站所涉内容均已投入使用，完成率 100%，故本指标得满分 6 分。

(2) C12 党务网软件开发完成率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：上海末香信息科技有限公司按照合同约定完成党务网软件的开发，完成率 100%，软件已投入使用，故本指标得满分 2 分。

(3) C13 精细化系统技术服务完成率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：上海见兴信息科技有限公司负责具体实施街道精细化管理系统现场维护服务项目，按照合同约定，完成了人员权限维护、预算科目维护、单据维护等内容，精细化系统技术服务完成率 100%，故本指标得满分 2 分。

(4) C14 学校及街道办公大楼 WIFI 安装完成率，满分 4 分，得分 4 分

得分理由：项目按照各学校及街道的具体要求，为校园周边等较大区域一级街道办公大楼提供了 WIFI 安装，7 所学校及街道办公大楼 WIFI 全部完成安装，得 1 分；设置位置合理得 1 分；设备购置全部完成得 1 分；完成 wifi 场地定期测试，得 1 分，故本指标得满分 4 分。

(5) C15 平南居邻里中心建设完成率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：平南邻里中心建设中由 4 家服务供应商分部完成了影视厅建设、软装及物品购置、空中菜园及《田园生活》专题活动以及科普视频宣传活动，各得 0.5 分，故本指标得满分 2 分。

(6) C16 IPTV 社区频道新增及日常维护完成率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：由上海末香信息科技有限公司在古美社区频道的基础上，完善了频道内容，新增了社区信息发布、市级三甲医院预约挂号、民防疏散指示、中高考分数查询等功能，开通“我的医疗、安康通、数字教育、公用事业、社区党建”等 20 多个版块，将公共服务信息直接推送到居民家庭。完善电信 IPTV 社区频道并完成日常维护。目前，全社区 IPTV 用户全部开通社区频道，用户数已达 2 万户，完成率 100%，故本指标得满分 2 分。

(7) C17 养老大数据平台完成率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：由上海天昊信息技术有限公司进行古美社区养老大数据 O2O 平台项目开发并提供自 2016 年 6 月起的运营维护，建立了接入受理和



服务资源综合管理功能，得 1 分；实现居家和社区养老的老年人全覆盖式的服务，得 1 分，满足了社区老年人的养老需求，实现了对居家和社区养老的老年人全覆盖式的服务，故本指标得满分 2 分。

(8) C18 智慧床垫购置及技术维护完成率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：为了检测老年公寓内老年人的日常起居情况，加强莲花老年公寓服务社区的能力，北京普天大健康科技发展有限公司完成老年公寓内 13 个智能床垫的供货、安装、调试及运维，得 1 分；完成床垫的后台系统维护服务，得 1 分，故本指标得满分 2 分。

(9) C19 居委科普基础设施建设及户外电子屏完成率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：平南居、古龙六村、平吉五村 3 各居委会向古美路街道服务办提出购买科普图书申请，由上海青竹轩文化传播有限公司按要求为各居委提供图书及上架服，得 1 分；为了更好地建设居委会的宣传阵地，完善各居委会有效及时宣传党建的功能，7 家服务供应商为平阳、东兰等 18 个居委完成户外电子屏的安装，完成率 100%，得 1 分，故本指标得满分 2 分

(10) C110 智慧城市体验活动完成率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：根据闵行区建设“智慧闵行”的要求，古美路街道服务办每年举办一次智慧城市体验互动活动，一般安排在 10 月下旬至 11 月下旬。2016 年活动由上海清澄文化传播有限公司负责承办，于 11 月 26 日开展，内容包括 15 个城市智慧体验项目和 5 项社区家庭融合类活动，得到居民广泛好评。故本指标得满分 2 分。

(11) C21 智慧政务实际应用率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：智慧政务中街道门户网站改版、门户网站新增板块开发、门户网站维护、党务网开发以及精细化管理系统现场维护 5 个子项目已覆盖整个街道办事处，街道内各科室人员已全部开始使用，智慧政务实际应



用情况良好，应用率为 100%，故本指标得满分 2 分。

(12) C22 020 养老平台老年人信息覆盖率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：评价组通过实地考察以及翻阅项目资料，认为智慧养老子项目中养老平台建设对社区内老年人信息覆盖情况较为良好，建立了居家社区养老服务接入受理和服务资源综合管理功能，得 1 分；整合了社区、社会公共服务资源来满足社区老年人的养老需求，得 1 分，故本指标得满分 2 分。

(13) C23 学校及街道办公大楼 wifi 覆盖率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：项目中学校及街道办公大楼的 wifi 范围覆盖到办公大楼及学校要求区域，古美路街道社区服务办公室、施工单位及学校三分进行共同验收，达到 100%覆盖率，得 1 分；按照合同约定，施工单位对 wifi 场地进行定期测试，减少网络质量降低的情况发生，得 1 分，故本指标得满分 2 分。

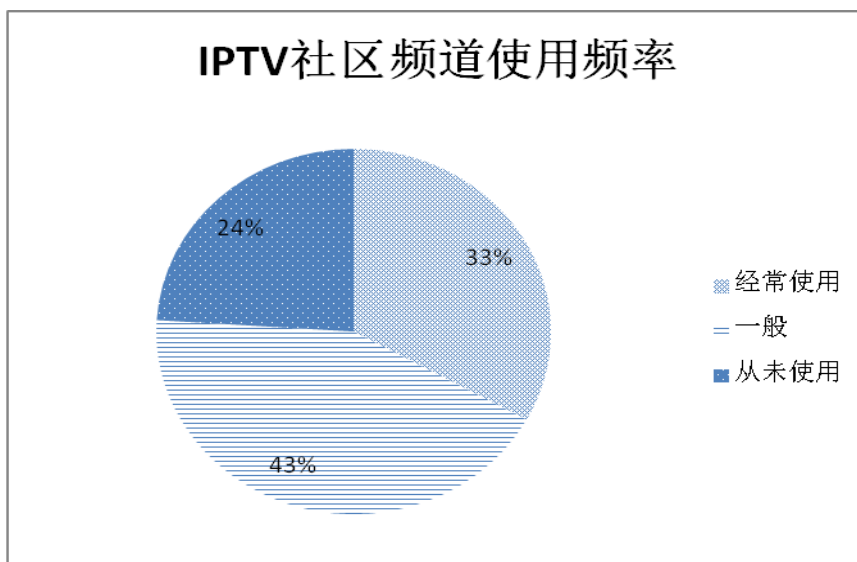
(14) C24 邻里中心社区体验主题活动居民及商家参与同比增长率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：邻里中心社区体验主题活动居民及商家参与情况同 14 年起相比有了较大幅度的提升。2014 年体验主题活动居民约 100 人次参与，至 2016 年，主题活动参与人次约达 300 人，居民参与增长情况明显，得 1 分；2014 年共有 4 家商家参与活动，设置展台 6 位，2016 年参与商家达到 10 家，共涉展位 12 位，商家参与情况也有较为明显的增长，得 1 分，故本指标得满分 2 分。

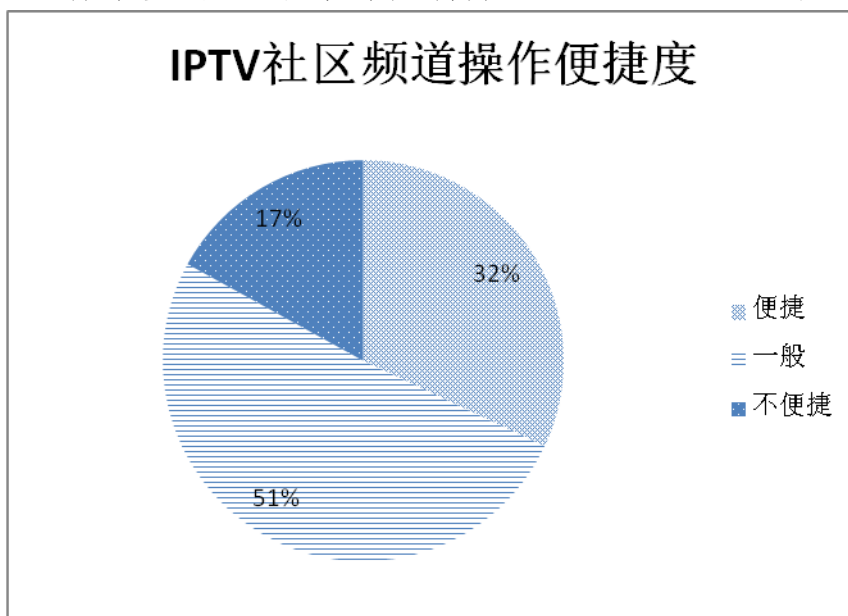
(15) C25 IPTV 社区频道使用情况，满分 3 分，得分 2.05 分

得分理由：评价组对居民满意度调查发放问卷调查，发放问卷共计 100 份，回收 100 份，回收率为 100%。通过居民问卷 6 至 8 题就入选居民对智慧社区情况进行了调研，包括 IPTV 社区频道使用率、IPTV 社区频道操作便捷度、IPTV 社区频道内容的完善程度 3 个方面，每题下设 A、B、C 三个

选项，分别对应 100%（1 分）、60%（0.6 分）、0%（0 分）三种权重，以每题加总后的分数作为指标的评分依据。



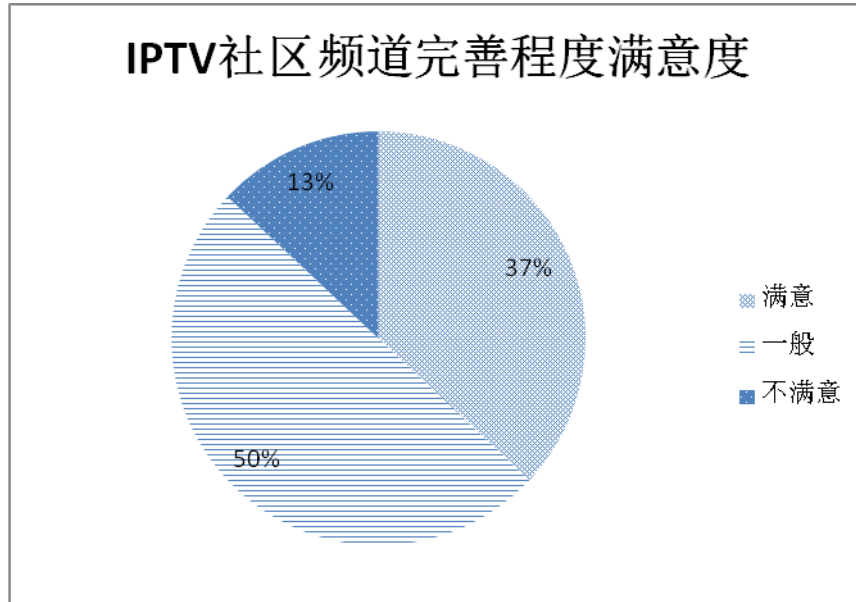
调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 43 人对 IPTV 社区频道使用频率表示经常使用，占样本量的 43%，有 33 人对 IPTV 社区频道使用频率表示为一般，占样本量的 33%，有 24 人对 IPTV 社区频道使用频率表示从未使用，占样本量的 24%，故本题得分=（1*43+0.6*33）/100=0.628 分。



调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 51 人对 IPTV 社区频道操作便捷度表示使用便捷，占样本量的 51%，有 32 人 IPTV 社区频道操作便



捷度表示一般，占样本量的 32%，有 17 人对 IPTV 社区频道操作便捷度表示不便捷，占样本量的 17%，故本题得分= $(1*51+0.6*32)/100=0.702$ 分。

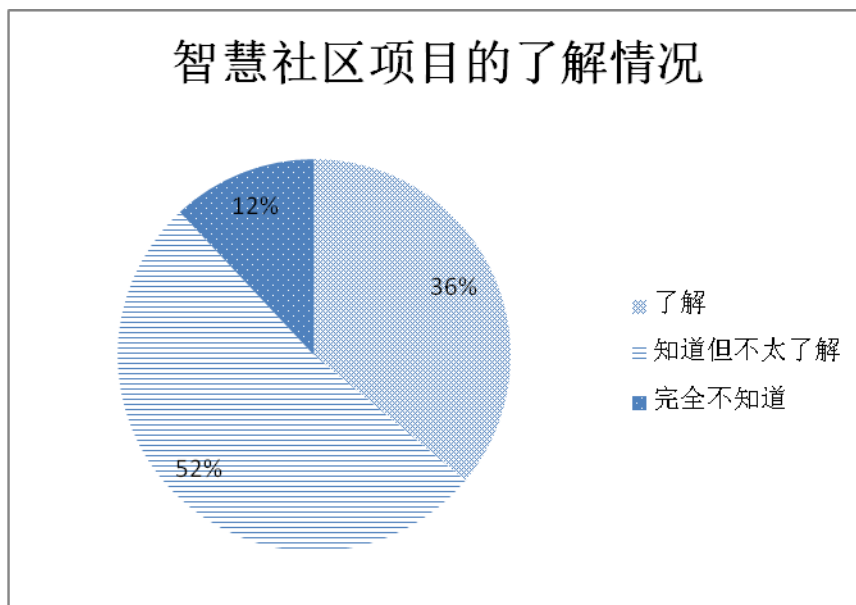


调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 50 人对 IPTV 社区频道完善程度满意度表示满意，占样本量的 50%，有 37 人对 IPTV 社区频道完善程度满意度表示一般，占样本量的 37%，有 13 人对 IPTV 社区频道完善程度满意度表示不满意，占样本量的 13%，故本题得分= $(1*50+0.6*37)/100=0.722$ 分。

故本指标得分= $0.628+0.702+0.722\approx 2.05$ 分

(16) C26 智慧社区项目知晓率，满分 2 分，得分 1.47 分

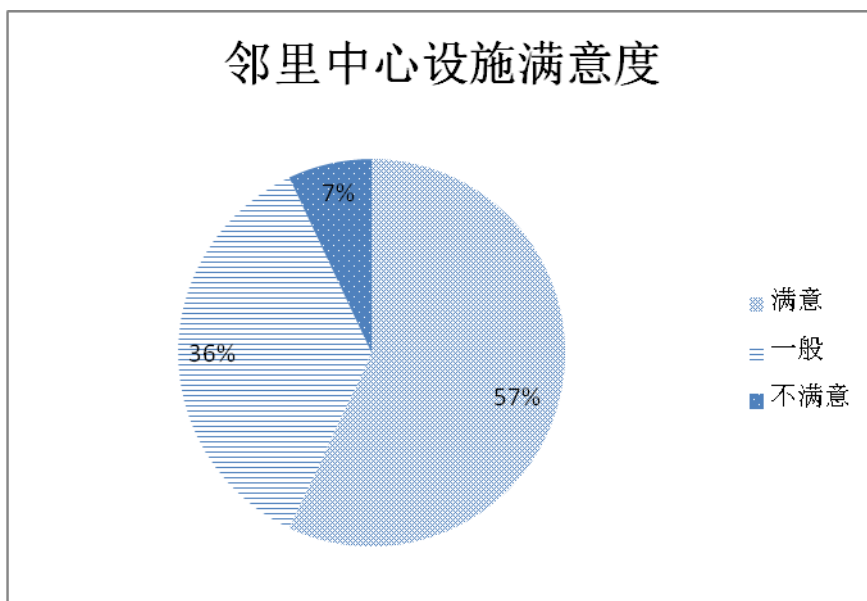
得分理由：评价组对居民满意度调查发放问卷调查，发放问卷共计 100 份，回收 100 份，回收率为 100%。通过居民问第 9 题就入选居民对智慧社区项目至知晓情况进行了调研，下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%（1 分）、60%（0.6 分）、0%（0 分）三种权重。



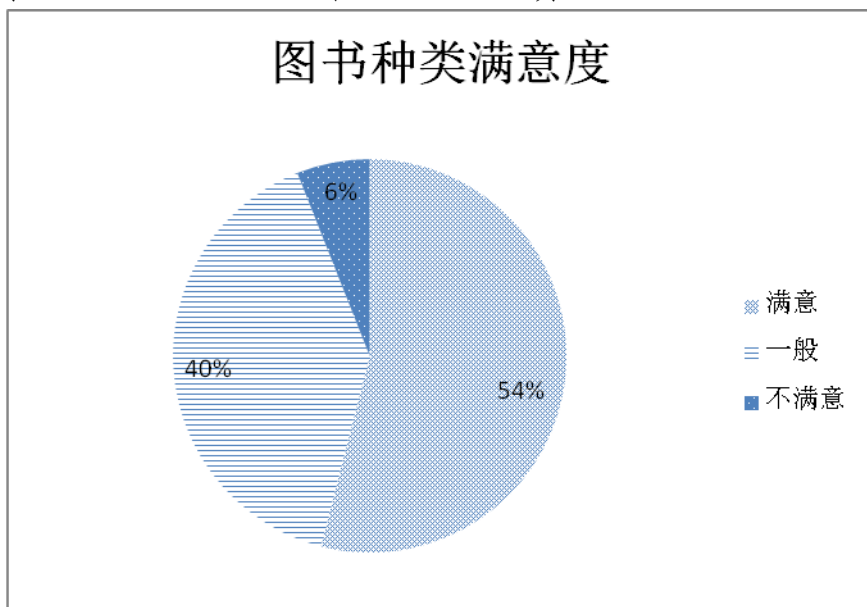
调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 52 人对智慧社区项目的了解情况表示了解，占样本量的 52%，有 36 人对智慧社区项目的了解情况表示知道单不太了解，占样本量的 36%，有 12 人对智慧社区项目的了解情况表示完全不知道，占样本量的 12%，故本题得分= $(2*52+1.2*36)/100=1.47$ 分。

(17) C27 受益居民满意度，满分 5 分，得分 3.68 分

得分理由：评价组对居民满意度调查发放问卷调查，发放问卷共计 100 份，回收 100 份，回收率为 100%。通过居民问卷 1 至 5 题就入选居民对智慧社区情况进行了调研，包括邻里中心设施设备满意度、图书种类满意度、电子屏有用信息情况、养老服务提升率、城市体验活动情况 5 个方面，每题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%（1 分）、60%（0.6 分）、0%（0 分）三种权重，以每题加总后的分数作为指标的评分依据。

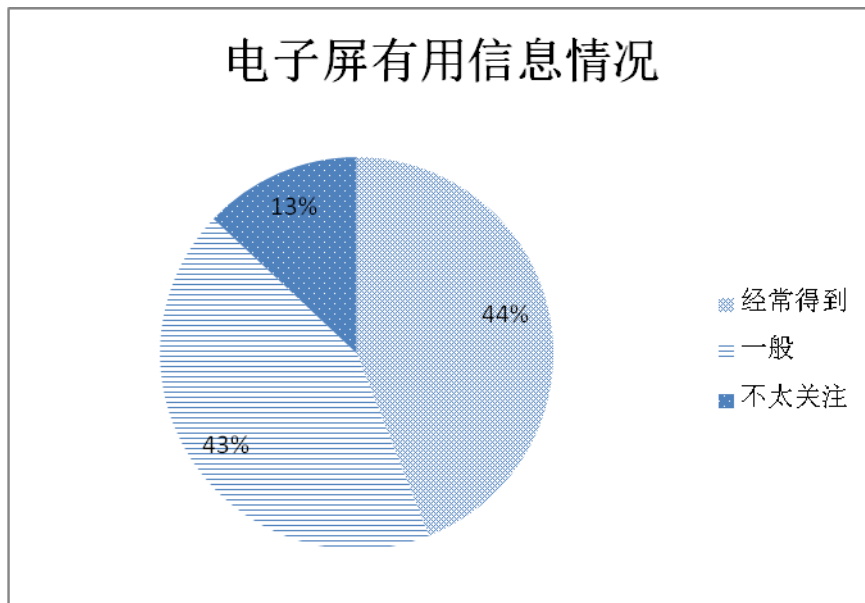


调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 57 人对邻里中心设施情况表示满意，占样本量的 57%，有 36 人对邻里中心设施情况表示一般，占样本量的 36%，有 7 人对用邻里中心设施情况表示不满意，占样本量的 7%，故本题得分=（1*57+0.6*36）/100=0.786 分。

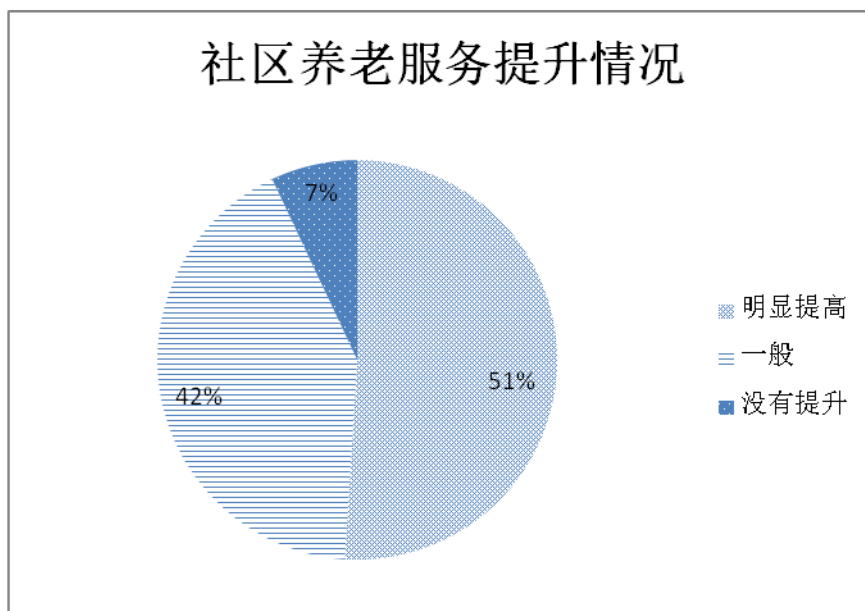


调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 54 人对图书种类情况表示满意，占样本量的 54%，有 40 人对图书种类情况表示一般，占样本量的 40%，有 6 人对用图书种类情况表示不满意，占样本量的 6%，故本题得分=

$(1 \times 54 + 0.6 \times 40) / 100 = 0.74$ 分。



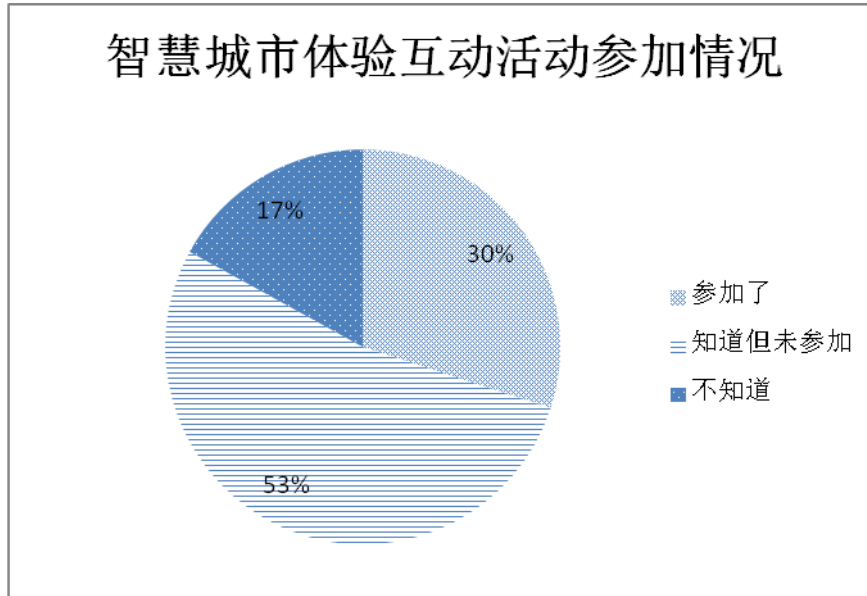
调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 44 人对电子屏有用信息情况表示经常得到，占样本量的 44%，有 43 人对电子屏有用信息情况表示一般，占样本量的 43%，有 13 人对电子屏有用信息情况表示不太关注，占样本量的 13%，故本题得分 = $(1 \times 44 + 0.6 \times 43) / 100 = 0.68$ 分。



调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 51 人对社区养老服务提升情况表示明显提高，占样本量的 51%，有 42 人对社区养老服务提升情况表



示一般，占样本量的 42%，有 7 人对社区养老服务提升情况表示没有提升，占样本量的 7%，故本题得分= $(1*51+0.6*42)/100=0.762$ 分。

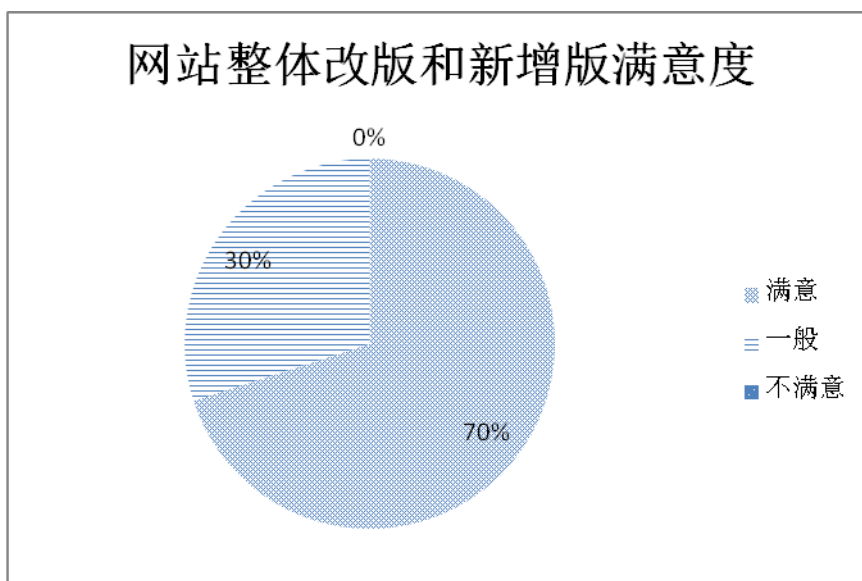


调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 53 人对智慧城市体验互动活动参加情况表示参加了，占样本量的 53%，有 30 人对智慧城市体验互动活动参加情况表示知道但未参加，占样本量的 30%，有 17 人对智慧城市体验互动活动参加情况表示不知道，占样本量的 17%，故本题得分= $(1*53+0.6*30)/100=0.71$ 分。

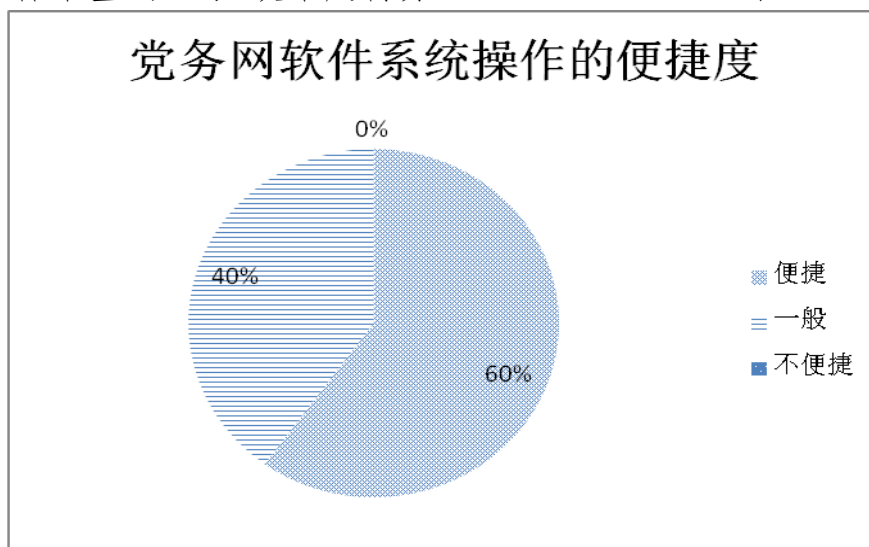
故本指标得分= $0.786+0.74+0.68+0.762+0.71=3.68$ 分

(18) C28 街道工作人员满意度，满分 3 分，得分 2.57 分

得分理由：评价组对街道人员满意度调查发放问卷调查，发放问卷共计 10 份，回收 10 份，回收率为 100%。通过街道人员问卷 1 至 5 题就入选工作人员对智慧社区情况进行了调研，包括门户网站整体改版和新增板块满意度、党务网软件系统操作便捷度、精细化管理系统操作便捷度、提供 wifi 满意度、官网使用安全性满意度 5 个方面，每题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%（0.6 分）、60%（0.36 分）、0%（0 分）三种权重，以每题加总后的分数作为指标的评分依据。

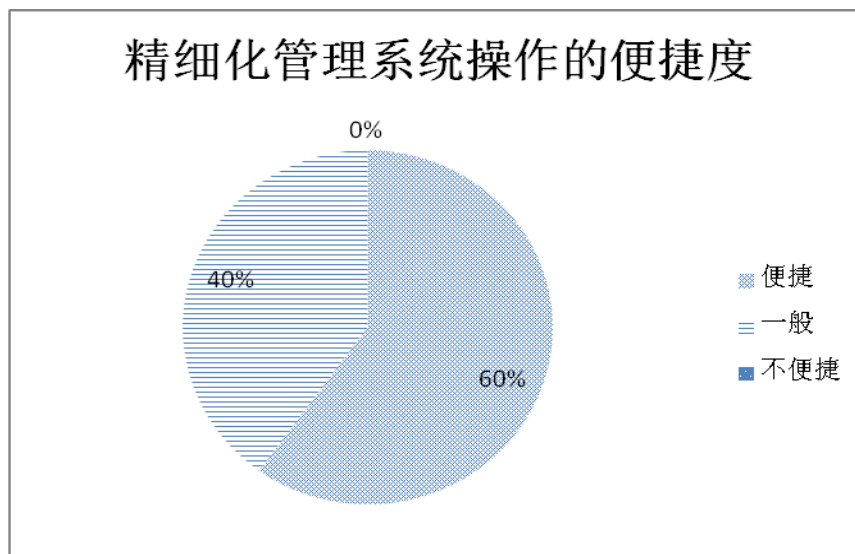


调查结果显示：被选取的 10 名街道人员中，有 7 人对网站整体改版和新增版情况表示满意，占样本量的 70%，有 3 人对网站整体改版和新增版情况表示一般，占样本量的 30%，有 0 人对网站整体改版和新增版情况表示不满意，占样本量的 0%，故本题得分= $(0.6 \times 7 + 0.36 \times 3) / 10 = 0.528$ 分。

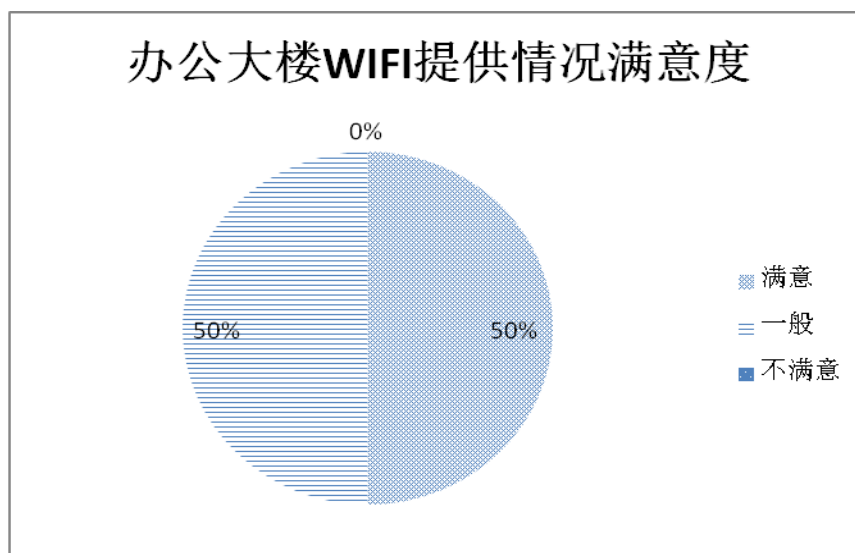


调查结果显示：被选取的 10 名街道人员中，有 6 人对党务网软件系统操作的便捷度表示便捷，占样本量的 60%，有 4 人对党务网软件系统操作的便捷度表示一般，占样本量的 40%，有 0 人对党务网软件系统操作的便捷度表示不便捷，占样本量的 0%，故本题得分= $(0.6 \times 6 + 0.36 \times 4) / 10 = 0.504$ 分。

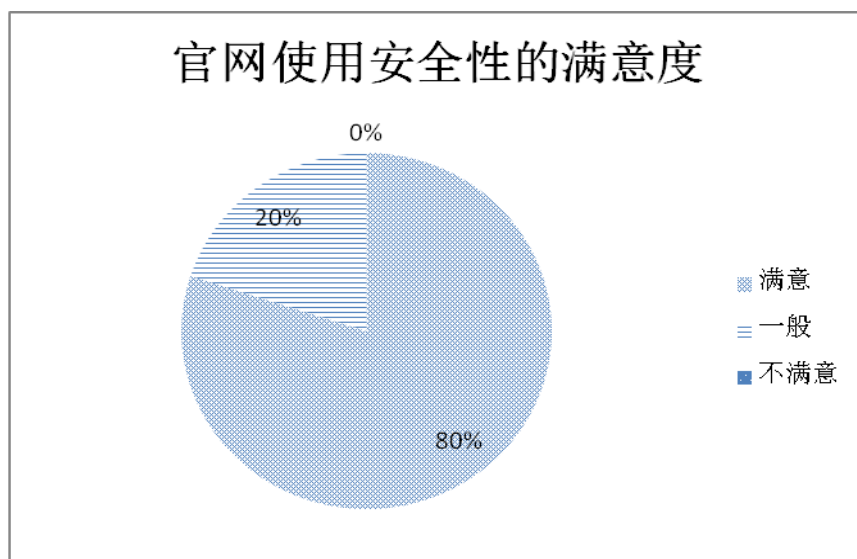
分。



调查结果显示：被选取的 10 名街道人员中，有 6 人对精细化管理系统操作的便捷度表示便捷，占样本量的 6%，有 4 人对精细化管理系统操作的便捷度表示一般，占样本量的 4%，有 0 人对精细化管理系统操作的便捷度表示不便捷，占样本量的 0%，故本题得分= $(0.6 \times 6 + 0.36 \times 4) / 10 = 0.504$ 分。



调查结果显示：被选取的 10 名街道人员中，有 5 人对办公大楼 WIFI 提供情况表示满意，占样本量的 5%，有 5 人对办公大楼 WIFI 提供情况表示一般，占样本量的 5%，有 0 人对办公大楼 WIFI 提供情况表示不满意，占样本量的 0%，故本题得分= $(0.6 \times 5 + 0.36 \times 5) / 10 = 0.48$ 分。

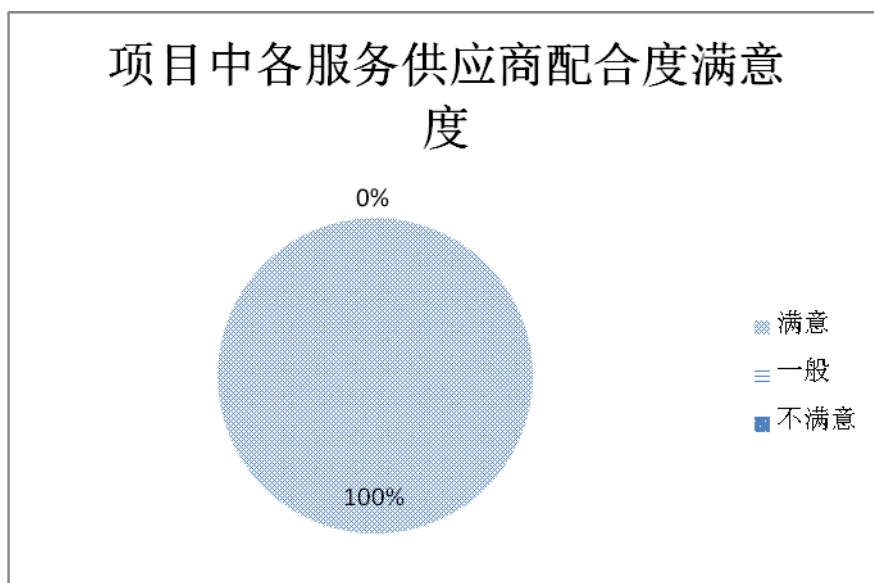


调查结果显示：被选取的 10 名街道人员中，有 8 人对官网使用安全性的满意度表示满意，占样本量的 80%，有 2 人对官网使用安全性的满意度表示一般，占样本量的 20%，有 0 人对官网使用安全性的满意度表示不满意，占样本量的 0%，故本题得分=（0.6*8+0.36*2）/10=0.552 分。

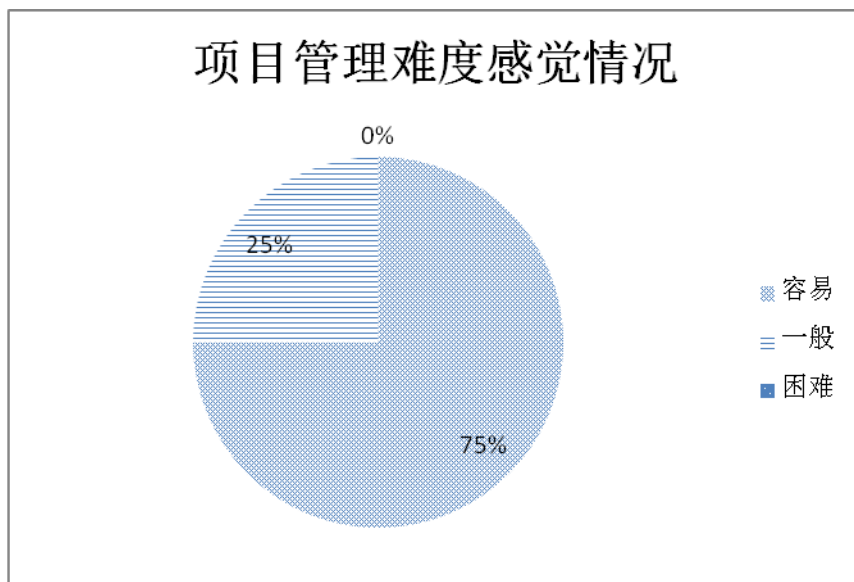
故本指标得分=0.528+0.504+0.504+0.48+0.552=2.57 分

（19）C29 管理方满意度，满分 2 分，得分 1.95 分

得分理由：评价组对管理方满意度调查发放问卷调查，发放问卷共计 10 份，回收 10 份，回收率为 100%。通过管理方问卷 1 至 4 题就入选工作人员对智慧社区情况进行了调研，包括服务供应商配合度、项目的管理难度、预算资金情况、长效机制健全性 4 个方面，每题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%（0.5 分）、60%（0.3 分）、0%（0 分）三种权重，以每题加总后的分数作为指标的评分依据。

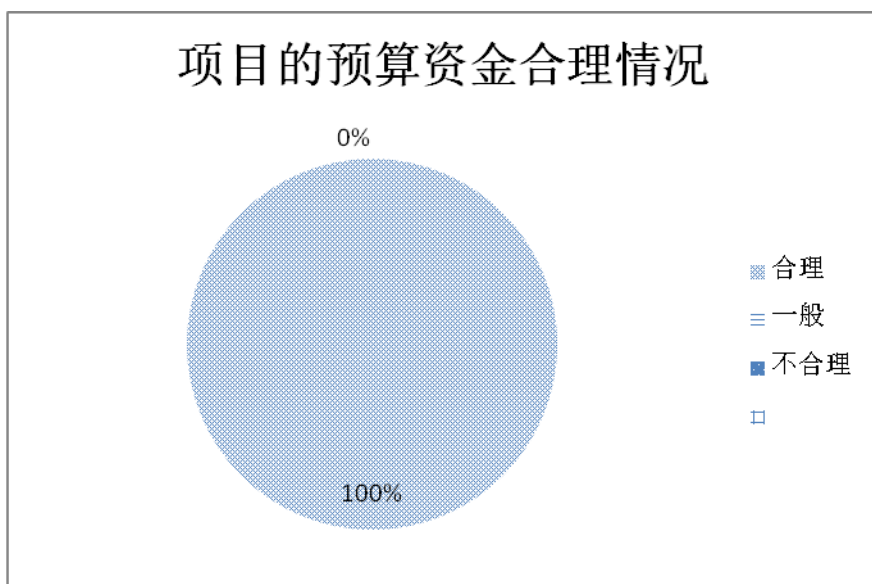


调查结果显示：被选取的 4 名管理人员中，有 4 人对项目中各服务供应商配合度情况表示经常得到，占样本量的 100%，有 0 人对项目中各服务供应商配合度情况表示一般，占样本量的 0%，有 0 人对项目中各服务供应商配合度情况表示不满意，占样本量的 0%，故本题得分=0.5*4/4=0.5 分。

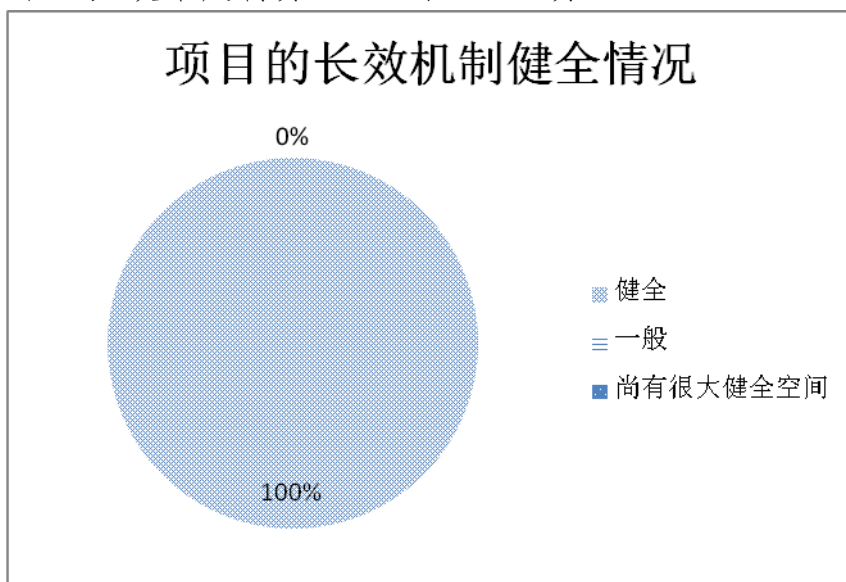


调查结果显示：被选取的 4 名管理人员中，有 3 人对项目管理难度感觉情况表示容易，占样本量的 75%，有 1 人对项目管理难度感觉情况表示一般，占样本量的 25%，有 0 人对项目管理难度感觉情况表示困难，占样

本量的 0%，故本题得分= $(0.5 \times 3 + 0.3 \times 1) / 4 = 0.45$ 分。



调查结果显示：被选取的 4 名管理人员中，有 4 人对项目的预算资金合理情况表示合理，占样本量的 100%，有 0 人对项目的预算资金合理情况表示一般，占样本量的 0%，有 0 人对项目的预算资金合理情况表示不合理，占样本量的 0%，故本题得分= $0.5 \times 4 / 4 = 0.5$ 分



调查结果显示：被选取的 4 名管理人员中，有 4 人对项目的长效机制健全情况表示健全，占样本量的 100%，有 0 人对项目的长效机制健全情况表示一般，占样本量的 0%，有 0 人对项目的长效机制健全情况表示尚有很大健全空间，占样本量的 0%，故本题得分= $0.5 \times 4 / 4 = 0.5$ 分



大健全空间，占样本量的 0%，故本题得分= $0.5 \times 4/4 = 0.5$ 分

故本指标得分= $0.5 + 0.5 + 0.45 + 0.5 = 1.95$ 分。

(20) C31 长效机制的健全性，满分 3 分，得分 2 分

扣分理由：评价组分析项目内容和项目实施流程后认为，项目应有的长效管理制度包括：软件设备后续运维机制、人员专业化培训机制、资金保障机制、宣传机制和硬件设施维修维护机制等 5 项。对比古美路街道服务办现有的长效管理制度发现缺少人员专业化培训机制这项必要的长效管理制度，扣 1 分。故本指标得分为 2 分。

(21) C32 长效机制的可操作性，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：在现有的长效机制中，相关资金保障机制、宣传机制和硬件设施维修维护机制都具有较高的可操作性，对后续的智慧社区服务工作具有持续促进的作用。故本指标得满分 3 分。

四、主要经验和做法、存在问题和建议

(一) 主要经验和做法

1) 项目前期准备充分，有良好的发展基础

2012 年古美路街道被上海市经信委批准为全市智慧社区建设试点单位，试点工作启动后，响应建设智慧上海和智慧闵行的要求，开始积极筹备创建智慧社区的工作，发布了《打造智慧平台，建设古美智慧社区指南》，并得到了市、区领导的大力支持，闵行区智慧城市建设推进大会和上海市人民政府智慧城市新闻发布会都选在古美召开。准备时间的充分为古美路街道奠定了良好的发展基础，2014 年成为上海市首批 5 家示范智慧社区之一。

2) 不断创新建设古美特色，多次荣获市级奖项

古美路街道积极开展特色建设及创新工作，包括依托家庭数字电视终端，搭建医疗、养老、公共信息发布以及公用事业账单支付等多项通道，



开通古美社区频道提供预约挂号、视频通话、远程教育、查询缴费等针对性多样化便民服务；020 养老数据大平台以社区老年人基本信息数据库和养老服务信息数据库为基础，建立居家社区养老服务，接入受理和服务资源综合管理功能，整合社区公共服务资源和社会服务资源为老年群体提供新型的养老解决方案，走在了市和区的前列；政务云桌面平台建设，即古美路街道精细化管理系统，内设工作安排、预算管理、救助管理、党建管理、绩效考核等模块，并可链接至古美政务系统、区电子政务平台、区人房系统等，在预算管理上，全面实行电子审批，使预算控制更具精细化、在绩效考核上，融合人力资源数据库，实行基于岗位的全员绩效考核模式，工作总结、自评、互评和上级评价等全部在系统上完成、在党建管理上，融合党员信息数据库，通过网上党组织生活、群众评议、党务公开等，利用信息化手段加强党内民主管理。多年努力卓见成效，先后获得上海智慧城市建设特色创新奖、上海市智慧城市十大人气应用奖和上海智慧城市建设惠民应用奖。

（二）存在的问题

1、预算初期安排和实际实施的项目出入较大

2016 年预算最初安排的子项目和实际所实施的五大板块的子项目，内容的出入比较大。究其客观原因是因为信息化工作本身的特质，变化发展更新的比较快。但根本原因还是由于工作计划实施的连贯性不足，原领导调任后，制定计划没有得到实施和兑现，对项目的重视程度也没有得到延续。

2、人员不足造成对各子项目无法跟踪监管，项目管理力度不够

以目前的状况，整个项目的管理只有 1 人负责，从工作量和负责程度来讲都是远远不够的，造成只能牵头联络，无法对各个子项目实施跟踪和监管，造成了整个项目的管理较为松散，目标不明确，且没有详实的



项目实施计划，不利于项目的长效执行。

3、内部管理精细化程度有待加强

评价组发现对于各子项目的支付严密程度不够，有一个合同的几期款项分落在不同科目支出，甚至从另外的项目拨付，即一部分从本项目拨付另一部分从服务办的其他项目拨付的现象，这种资金拨付方式不利于专项资金的合规管理，存在支付隐患。

4、项目启动初期的优势没有得到很好的延续

2012年项目启动后的两年获得了比较辉煌的成绩，但从目前项目开展的实际内容来看，一方面同本年度年初设定的绩效目标匹配度不高，另一方面同智慧社区的整体战略目标也存在较大的差异。与最初制定的规划相比，近几年来执行的力度和成果都未有达到既定的目标，规划中的内容均有所简化。作为首批试点和示范社区，市和区级层面没有给予相应的资金和政策上的支持也是本项目未能发展为亮点的一大客观原因。

（四）建议和改进措施

1、提高管理层重视度，充分发扬自身优势。

建议街道领导充分利用本街道在信息化建设方面发展较早以及人才的优势，结合古美路街道的特点和当今智慧城市的新要求，重新规划“打造智慧平台，建设古美智慧社区”的工作内容，并制定相应的管理制度，年度工作目标必须制定详细的工作计划、时间表以及周全的实施方案，确保每一项计划都能落实实施。

2、制定专项管理制度，加强责任管理。

在人员增加无法实现的情况下，建议在以后年度的项目管理中，根据实际工作内容制定专项管理制度，把各个子项目的合同管理、项目管理及验收、后续投诉等责任落实到居委会、政府办公大楼或学校等受益单位，服务办只负责规划、牵线和大局把控，以减少工作量、提高工作效率和项



目效果。

3、严格财务精细化管理，使资金拨付手续规范性提高

不是一次性支付的项目，每一期拨付必须从同一科目中支出，以保障预算使用使用的合规性。

上海港融投资管理有限公司

2017 年 4 月 10 日

附件一：工作底稿

A11 “《上海市智慧闵行建设十三五规划》规划适应性”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目目标是否与《上海市智慧闵行建设十三五规划》相一致。项目能否支持目标的实现。
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：与《上海市智慧闵行建设十三五规划》相一致得 1 分；能够支持预期目标的实现得 1 分。
	评分标准：与《上海市智慧闵行建设十三五规划》相一致得 1 分；能够支持预期目标的实现得 1 分。
数据来源：	查阅政府下发的纲领性文件
评价结果：	2016 年度古美路街道智慧社区建设项目符合《上海市智慧闵行建设十三五规划》中提出“智慧社区应用取得实质性突破。古美路街道被评为上海市首批五家智慧社区试点示范建设单位之一。按照国家“四个全面”的战略部署，立足上海加快建成“四个中心”和社会主义现代化国际大都市的大局，牢牢把握上海建设具有全球影响力科技创新中心及闵行区建设上海南部的科技创新中心契机”的总体目标。得 1 分；项目的内容能够支撑战略目标（让居民从“智慧改变生活”中收益，以社区居民需求为导向，提升公共服务功能）的实现，得 1 分。故本指标得分为 2 分。
	指标得分：2 分

A21 “立项依据充分性”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察是否有上级部门的通知或文件要求；是否召开专项会议确定项目工作开展计划
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：有相关上级文件、通知的得 1 分，关于项目展开召开专项会议的得 1 分。
	评分标准：有相关上级文件、通知的得 1 分，关于项目展开召开专项会议的得 1 分。
数据来源：	立项论证材料、相关会议纪要
评价结果：	古美路街道根据上海市下发的《上海市推进智慧城市建设 2011-2013 年行动计划》和《上海市推进智慧城市建设 2014-2016 年行动计划》等相关政策文件，结合该街道的实际情况与需求，以社区发展需求为导向，以惠及社区居民为宗旨，开展有特色的典型性应用和创新性应用，积极探索街道层面建设智慧社区的有效路径，建立智慧社区一体化平台，立项依据充分，故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

A22 “项目可行性”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目是否符合《智慧社区建设指南》的要求、古美路街道建打造智慧平台、建设智慧社区行动计划；是否有历年数据资料支撑；是否与项目实施单位或委托单位职责密切相关。
指标权重：	权重 3%，分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：符合相关计划的得 1 分，有历年资料支撑的得 1 分，与预算单位的职责有密切关系的得 1 分。
	评分标准：符合相关计划的得 1 分，有历年资料支撑的得 1 分，与预算单位的职责有密切关系的得 1 分。
数据来源：	项目实施方案、专项经费说明等
评价结果：	项目符合《上海市智慧社区建设指南》的要求，得 1 分，古美路街道打造智慧平台、建设智慧社区行动，努力实现社会管理的智慧化、公共服务的精细化、居民的生活方式优化，逐步形成新型、生态、可持续的社区发展治理模式。得 1 分；有历年数据资料支撑并与古美路街道服务办职责密切相关，得 1 分，故本指标得满分 3 分。
	指标得分：3 分

A31 “绩效目标明确性”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目绩效目标是否明确。项目绩效目标设置是否合理、可以分解量化进行考核并且具有较强的可操作性。
指标权重：	权重 3%，分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：绩效目标明确可量化得 1 分，设置合理得 1 分，绩效目标可操作性占 1 分。
	评分标准：绩效目标明确可量化得 1 分，设置合理得 1 分，绩效目标可操作性占 1 分。
数据来源：	查阅相关的工作要求和指导建议
评价结果：	项目绩效目标的制定通过前期的调研，根据行业准则等制定的绩效目标以科学的测算数据为依据，具备合理性得 1 分；绩效目标明确可量化，得 1 分，绩效目标具有较高的可操作性，得 1 分，故得本指标得满分 3 分。
	指标得分：3 分

B11 “预算编制的合理性”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目预算编制是否合理，编制时应参考以前年度的预算安排、制定完整的预算明细表。
指标权重：	权重 4%，分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：预算编制参考以前年度预算安排得 1 分、制定了完整的预算明细表得 1 分。预算明细科目的单价及数量有明确、合理依据的各得 1 分。
	评分标准：预算编制参考以前年度预算安排得 1 分、制定了完整的预算明细表得 1 分。预算明细科目的单价及数量有明确、合理依据的各得 1 分。
数据来源：	查阅实施单位的预算编制文件
评价结果：	<p>本项目预算单位在编制预算时，参考以往年度的预算进行安排，得 1 分，并制定了完整的预算编制明细表，得 1 分，但预算明细科目中未按照的单价及数量的方式确定预算金额，且当年度预算最初安排的子项目和实际所实施的五大板块的子项目，内容的出入比较大。预算编制依据的合理性有所欠缺，扣 2 分，故本指标得分为 2 分。</p>
	指标得分：2 分

B12 “预算执行率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目的预算执行率，执行率=实际使用金额/预算总金额
指标权重：	权重 3%，分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：本项得分=执行率*3
	评价标准：本项得分=执行率*3
数据来源：	财务数据、项目文件
评价结果：	<p>2016 年本项目年初预算安排总额为 495 万元，全部为古美路街道资金，后预算调整为 524.6 万元，实际执行预算 524.6 万元，预算执行率达 100%，故本指标得满分 3 分。</p>
	指标得分：3 分

B13 “政府采购实施情况”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察为智慧社区项目提供服务和货物的供应商的确定程序是否规范、选择依据是否充分
指标权重：	权重 5%，分值：5 分
评价标准：	指标标杆值：政府采购决策的和民主化、采购程序合法化、产品价格合理性、合同要约明确性、服务完成情况是否达标五个方面评判，每项 1 分
	评分标准：政府采购决策的和民主化、采购程序合法化、产品价格合理性、合同要约明确性、服务完成情况是否达标五个方面评判，每项 1 分
数据来源：	服务合同、招标文件
评价结果：	<p>评价组查阅项目中招投标文件及服务合同，认为智慧社区项目提供服务和货物的供应商的确定程序规范并且选择依据较为充分。本项目归入服务办以后，通过文件精神解读及专项会议召开等一系列决策过程，在原有的行动计划基础上确定了本年度项目的工作内容和预算安排，得 1 分；各服务供应商全部通过政府采购的方式确定，得 1 分；产品价格合理，得 1 分；服务合同要约明确性良好，得 1 分；服务供应商完成合同约定，服务情况良好，得 1 分，故本指标得满分 5 分</p>
	指标得分：5 分

B14 “预算调整实施情况”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目预算调整是否规范，包括调整内容与项目实际情况的匹配度以及调整流程是否规范
指标权重：	权重 3%，分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：预算调整内容与项目的实际内容相适应，不存在资金流向改变、跨子项目执行等情况，得 1.5 分；预算调整流程规范，得 1.5 分
	评分标准：预算调整内容与项目的实际内容相适应，不存在资金流向改变、跨子项目执行等情况，得 1.5 分；预算调整流程规范，得 1.5 分
数据来源：	预算调整申请等
评价结果：	<p>得分理由：由于古美路街道于 2016 年进行了部门重组，部门领导经过几轮替换，导致实际上完成实施的项目与原计划出入比较大，故预算进行调整。评价组翻阅预算调整申请等资料，项目按实际实施内容及时调整了预算，得 1.5 分；</p> <p>扣分理由：但对于一个合同分两个科目支付的情况未作及时调整，扣 1.5 分；</p> <p>故本指标得满分 1.5 分。</p>
	指标得分：1.5 分

B21 “财务管理制度健全性”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目的财务管理制度是否健全，包括付款审批制度、资金专账管理制度、专款专用制度、项目结算制度。
指标权重：	权重 4%，分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：每缺少一项财务管理制度扣 1 分，直至扣完。
	评分标准：每缺少一项财务管理制度扣 1 分，直至扣完。
数据来源：	项目实施方案、专项经费说明等
评价结果：	<p>财务管理制度由闵行区古美路街道保障办依据相关部门统一规定的事业单位财务管理制度执行，财务管理制度完善，其中包括付款审批制度、资金专账管理制度、专款专用制度、专项资金管理制度、项目结算制度等，财务管理制度健全，故本项得分为 4 分。</p>
	指标得分：4 分

B22 “资金使用合规性”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目的资金使用是否合规合理，财务管理制度是否被有效执行，如财务相关工作中有严重与财务管理制度不符的情况，本项不得分。
指标权重：	权重 4%，分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：有一起不合规使用资金的情况视情节严重程度扣 1-4 分，直至扣完。
	评分标准：有一起不合规使用资金的情况视情节严重程度扣 1-4 分，直至扣完。
数据来源：	根据相关凭证和财务资料
评价结果：	扣分理由：评价组发现在对于各子项目的支付方面严密程度不够，有一个合同的几期款项分落在不同科目支出，甚至从另外的项目拨付，即一部分从本项目拨付另一部分从其他服务办的项目拨付的现象，这种资金拨付的随意性不利于专项资金的合规管理，存在支付隐患，故本指标得分为 0 分。
	指标得分：0 分

B31 “项目管理制度健全性”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目的管理制度是否健全；管理制度应包含对各活动的组织监管制度、志愿者制度、领导小组职责分配制度、考核制度等。
指标权重：	权重 4%，分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：专项管理制度占 2 分；若无专项管理制度，扣 2 分；社区学校整体管理制度健全性占 2 分，每缺少一条必要的管理制度，扣 1 分。
	评价标准：专项管理制度占 2 分；若无专项管理制度，扣 2 分；社区学校整体管理制度健全性占 2 分，每缺少一条必要的管理制度，扣 1 分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	作为经常性民生项目，管理考核制度有所欠缺，在项目实施过程中服务办对项目建立了对各活动的组织监管制度、志愿者制度、领导小组职责分配制度，但未制定具体的跟踪监管制度以及考核制度，各扣 1 分；故本指标得分为 2 分。
	指标得分：2 分

B32 “项目管理制度执行有效性”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目实施过程中主管部门是否严格按照既定的管理制度执行，有无违反制度的情况发生。
指标权重：	权重 4%，分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：制度有效执行得 2 分，每有 1 起违反既定制度的情况发生，视情节严重程度扣 0.5-1 分；有相应的台帐记录反映制度执行的实际情况得 1 分。
	评分标准：制度有效执行得 2 分，每有 1 起违反既定制度的情况发生，视情节严重程度扣 0.5-1 分；有相应的台帐记录反映制度执行的实际情况得 1 分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	<p>项目的实施符合相关法律法规和业务管理规定，项目调整手续完备，项目合同等资料齐全并及时归档。但因整个项目的管理只有 1 人负责，从工作量和负责程度来讲都是远远不够，造成只能牵头联络，无法对各个子项目实施跟踪和监管，造成了整个项目的管理较为松散，扣 1 分；故本指标得分为 3 分。</p>
	指标得分：3 分

B33 “合同要约的规范性及执行性”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察与各服务供应商签订的服务合同是否要约明确、条款详实并且被有效执行。
指标权重：	权重 4%，分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：合同要约的规范性应包括：服务内容、服务规范、时效、验收考核四个方面，每点 0.5 分；各项合同要约被有效执行，各占 0.5 分。
	评分标准：合同要约的规范性应包括：服务内容、服务质量、时效、验收考核四个方面，每点 0.5 分；各项合同要约被有效执行，各占 0.5 分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	<p>得分理由：按若干规定要求与中标的服务供应商签订了购买合同，且相关合同均上交至古美路街道服务办审核备案，对服务的内容和时限做了明确规定，得 2 分；</p> <p>扣分原因：合同中对服务质量的要约不明确，比如 WIFI 安装，未对其应达到的网速作出明确规定；在考核验收方面，存在过去年度软件开发情况良好，但因其后续维护力度不够只能再次进行招标选择维护单位进行后续维护的现象，欠缺违约责任的条款，各扣 1 分；</p> <p>故本指标得分为 2 分。</p>
	指标得分：2 分

C11 “街道门户网站完成率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察古美路街道门户网站改版、街道门户网站新增项目系统开发、门户网站维护完成情况
指标权重：	权重 6%，分值：6 分
评价标准：	指标标杆值：完成街道门户网站改版得 2 分；完成街道门户网站新增项目系统开得 2 分；完成门户网站维护的 2 分
	评分标准：完成街道门户网站改版得 2 分；完成街道门户网站新增项目系统开得 2 分；完成门户网站维护的 2 分
数据来源：	项目资料
评价结果：	<p>街道门户网站所涉及到的三部分内容服务供应商均按照合同约定完成。分别由上海见兴信息科技有限公司具体实施古美街道门户网站整体改版、上海末香信息科技有限公司完成街道门户网站新增版块开发及上海汇网多媒体设计制作为街道门户网站提供 2016 年 11 月至 2017 年 10 月的维护。街道门户网站所涉内容均已投入使用，完成率 100%，故本指标得满分 6 分。</p>
	指标得分：6 分

C12 “党务网软件开发完成率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察党务网软件开发完成情况，是否完成开发和验收
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：服务供应商按照合同约定完成党务网软件的开发和验收得满分；若有未完成情况，本指标不得分。
	评分标准：服务供应商按照合同约定完成党务网软件的开发和验收得满分；若有未完成情况，本指标不得分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	上海末香信息科技有限公司按照合同约定完成党务网软件的开发，完成率 100%，软件已投入使用，故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

C13 “精细化系统技术服务完成率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察精细化系统技术服务完成情况，是否完成精细化系统技术服务
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：完成人员权限维护、预算科目维护、单据维护等内容，有一处未完成扣 1 分。
	评分标准：完成人员权限维护、预算科目维护、单据维护等内容，有一处未完成扣 1 分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	上海见兴信息科技有限公司负责具体实施街道精细化管理系统现场维护服务项目，按照合同约定，完成了人员权限维护、预算科目维护、单据维护等内容，精细化系统技术服务完成率 100%，故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

C14 “学校及街道办公大楼 WIFI 安装完成率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察 7 所学校及街道办公大楼 WIFI 全部完成安装,是否完成设备购置；是否完成网站安全测评
指标权重：	权重 4%，分值：4 分
评价标准：	指标标杆值：7 所学校及街道办公大楼 WIFI 安装完成率 100%得 1 分；设置位置合理得 1 分；设备购置全部完成得 1 分；完成 wifi 场地定期测试
	评分标准：7 所学校及街道办公大楼 WIFI 安装完成率 100%得 1 分；设置位置合理得 1 分；设备购置全部完成得 1 分；完成 wifi 场地定期测试
数据来源：	项目资料
评价结果：	项目按照各学校及街道的具体要求，为校园周边等较大区域一级街道办公大楼提供了 WIFI 安装，7 所学校及街道办公大楼 WIFI 全部完成安装，得 1 分；设置位置合理得 1 分；设备购置全部完成得 1 分；完成 wifi 场地定期测试，得 1 分，故本指标得满分 4 分。
	指标得分：4 分

C15 “平南居邻里中心建设完成率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察平南居邻里中心建设完成情况，是否完成影视厅建设；软装及物品购置；空中菜园及《田园生活》专题活动；科普视频宣传活动等内容
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：邻里中心完成影视厅建设得 0.5 分；完成软件及物品购置得 0.5 分；完成空中菜园及《田园生活》专题活动得 0.5 分；完成科普视频宣传内容得 0.5 分。
	评分标准：邻里中心完成影视厅建设得 0.5 分；完成软件及物品购置得 0.5 分；完成空中菜园及《田园生活》专题活动得 0.5 分；完成科普视频宣传内容得 0.5 分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	平南邻里中心建设中由 4 家服务供应商分部完成了影视厅建设、软装及物品购置、空中菜园及《田园生活》专题活动以及科普视频宣传活动，各得 0.5 分，故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

C16 “IPTV 社区频道新增及日常维护完成率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察 IPTV 社区频道，是否完成日常维护；完善电信 IPTV 社区频道，新增版块
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	<p>指标标杆值：完善 IPTV 社区频道，增加了社区信息发布、民防疏散指等内容示得 1 分；完成社区频道的日常维护</p> <p>评分标准：完善 IPTV 社区频道，增加了社区信息发布、民防疏散指等内容示得 1 分；完成社区频道的日常维护</p>
数据来源：	项目资料
评价结果：	<p>由上海末香信息科技有限公司在古美社区频道的基础上，完善了频道内容，新增了社区信息发布、市级三甲医院预约挂号、民防疏散指示、中高考分数查询等功能，开通“我的医疗、安康通、数字教育、公用事业、社区党建”等 20 多个版块，将公共服务信息直接推送到居民家庭。完善电信 IPTV 社区频道并完成日常维护。目前，全社区 IPTV 用户全部开通社区频道，用户数已达 2 万户，完成率 100%，故本指标得满分 2 分。</p> <p>指标得分：2 分</p>

C17 “养老大数据平台完成率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察古美路街道 020 养老大数据平台，是否满足社区老年人的养老需求；是否实现对居家和社区养老的老年人全覆盖式的服务
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：平台建立了接入受理和服务资源综合管理功能，得 1 分；实现居家和社区养老的老年人全覆盖式的服务，得 1 分
	评分标准：平台建立了接入受理和服务资源综合管理功能，得 1 分；实现居家和社区养老的老年人全覆盖式的服务，得 1 分
数据来源：	项目资料
评价结果：	由上海天昊信息技术有限公司进行古美社区养老大数据 020 平台项目开发并提供自 2016 年 6 月起的运营维护，建立了接入受理和服务资源综合管理功能，得 1 分；实现居家和社区养老的老年人全覆盖式的服务，得 1 分，满足了社区老年人的养老需求，实现了对居家和社区养老的老年人全覆盖式的服务，故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

C18 “智慧床垫购置及技术维护完成率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察莲花公寓购置智能床垫及技术维护，是否做到检测老年公寓内老年人的日常起居情况
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：完成老年公寓内 13 个智能床垫的购买，得 1 分；完成床垫的后台系统维护服务，得 1 分
	评分标准：完成老年公寓内 13 个智能床垫的购买，得 1 分；完成床垫的后台系统维护服务，得 1 分
数据来源：	项目资料
评价结果：	<p>为了检测老年公寓内老年人的日常起居情况，加强莲花老年公寓服务社区的能力，北京普天大健康科技发展有限公司完成老年公寓内 13 个智能床垫的供货、安装、调试及运维，得 1 分；完成床垫的后台系统维护服务，得 1 分，故本指标得满分 2 分。</p>
	指标得分：2 分

C19 “居委科普基础设施建设及户外电子屏完成率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察居委科普基础设施建设级户外电子屏的完成情况
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：完成居委内图书购买，得 1 分；完成电子屏安装，得 1 分
	评分标准：完成居委内图书购买，得 1 分；完成电子屏安装，得 1 分
数据来源：	项目资料
评价结果：	<p>平南居、古龙六村、平吉五村 3 各居委会向古美路街道服务办提出购买科普图书申请，由上海青竹轩文化传播有限公司按要求为各居委提供图书及上架服，得 1 分；为了更好地建设居委会的宣传阵地，完善各居委会有效及时宣传党建的功能，7 家服务供应商为平阳、东兰等 18 个居委完成户外电子屏的安装，完成率 100%，得 1 分，故本指标得满分 2 分</p>
	指标得分：2 分

C110 “智慧城市体验活动完成率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察智慧城市体验活动完是否完成
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：完成只会城市体验活动，包括 15 个城市智慧体验项目和 5 项社区家庭融合活动类活动
	评分标准：完成只会城市体验活动，包括 15 个城市智慧体验项目和 5 项社区家庭融合活动类活动
数据来源：	项目资料
评价结果：	根据闵行区建设“智慧闵行”的要求，古美路街道服务办每年举办一次智慧城市体验互动活动，一般安排在 10 月下旬至 11 月下旬。2016 年活动由上海清澄文化传播有限公司负责承办，于 11 月 26 日开展，内容包括 15 个城市智慧体验项目和 5 项社区家庭融合类活动，得到居民广泛好评。故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

C21 “智慧政务实际应用率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察智慧政务中各个子项目应用情况
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：智慧政务所履行的子项目是否 100%覆盖整个街道，得 1 分；街道人员全部使用，得 1 分
	评分标准：智慧政务所履行的子项目是否 100%覆盖整个街道，得 1 分；街道人员全部使用，得 1 分
数据来源：	项目资料
评价结果：	智慧政务中街道门户网站改版、门户网站新增板块开发、门户网站维护、党务网开发以及精细化管理系统现场维护 5 个子项目已覆盖整个街道办事处，街道内各科室人员已全部开始使用，智慧政务实际应用情况良好，故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

C22 “020 养老平台老年人信息覆盖率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察智慧养老子项目中养老平台建设对社区内老年人信息覆盖情况
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：建立居家社区养老服务接入受理和服务资源综合管理功能，的 1 分；整合社区、社会公共服务资源来满足社区老年人的养老需求，得 1 分
	评分标准：建立居家社区养老服务接入受理和服务资源综合管理功能，的 1 分；整合社区、社会公共服务资源来满足社区老年人的养老需求，得 1 分
数据来源：	项目资料
评价结果：	评价组通过实地考察以及翻阅项目资料，认为智慧养老子项目中养老平台建设对社区内老年人信息覆盖情况较为良好，建立了居家社区养老服务接入受理和服务资源综合管理功能，得 1 分；整合了社区、社会公共服务资源来满足社区老年人的养老需求，得 1 分，故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

C23 “学校及街道办公大楼 wifi 覆盖率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目中，学校及街道办公大楼的 wifi 范围是否覆盖到办公大楼及学校要求区域
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：管理方、施工方及学校进行共同验收，按照要求达到 100%覆盖率，得 1 分；按照合同约定，施工方对 wifi 场地进行定期测试，减少网络质量降低的情况发生，的 1 分
	评分标准：管理方、施工方及学校进行共同验收，按照要求达到 100%覆盖率，得 1 分；按照合同约定，施工方对 wifi 场地进行定期测试，减少网络质量降低的情况发生，的 1 分
数据来源：	项目资料
评价结果：	<p>项目中学校及街道办公大楼的 wifi 范围覆盖到办公大楼及学校要求区域，古美路街道社区服务办公室、施工单位及学校三分进行共同验收，达到 100%覆盖率，得 1 分；按照合同约定，施工单位对 wifi 场地进行定期测试，减少网络质量降低的情况发生，得 1 分，故本指标得满分 2 分。</p>
	指标得分：2 分

C24 “邻里中心社区体验主题活动居民及商家参与同比增长率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目中邻里中心社区主体活动举办时，较往年相比居民及商家参与情况是否有增长。
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：同往年相比居民有参与有了大幅增长，得 1 分；参与商家有了大幅增长，得 1 分。
	评分标准：同往年相比居民有参与有了大幅增长，得 1 分；参与商家有了大幅增长，得 1 分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	<p>邻里中心社区体验主题活动居民及商家参与情况同 14 年起相比有了较大幅度的提升。2014 年体验主题活动居民约 100 人次参与，至 2016 年，主题活动参与人次约达 300 人，居民参与增长情况明显，得 1 分；2014 年共有 4 家商家参与活动，设置展台 6 位，2016 年参与商家达到 10 家，共涉展位 12 位，商家参与情况也有较为明显的增长，得 1 分，故本指标得满分 2 分。</p>
	指标得分：2 分

C25 “IPTV 社区频道使用情况”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察受益居民对 IPTV 社区频道使用情况，包括 IPTV 社区频道频率、操作便捷度、内容完善度等内容
指标权重：	权重 3%，分值：3 分
评价标准：	<p>指标标杆值：根据问卷调查中的相关问题，对每一小类的满意度进行分析和计算，再按计划的分值权重综合评价公众满意度总分。</p> <p>评分标准：根据问卷调查中的相关问题，对每一小类的满意度进行分析和计算，再按计划的分值权重综合评价公众满意度总分。</p>
数据来源：	综合问卷调查结果
评价结果：	<p>评价组对居民满意度调查发放问卷调查，发放问卷共计 100 份，回收 100 份，回收率为 100%。通过居民问卷 6 至 8 题就入选居民对智慧社区情况进行了调研</p> <p>被选取的 100 名居民中，有 43 人对 IPTV 社区频道使用频率表示经常使用，有 33 人对 IPTV 社区频道使用频率表示为一般，有 24 人对 IPTV 社区频道使用频率表示从未使用，故本题得分 = $(1 \times 43 + 0.6 \times 33) / 100 = 0.628$ 分。</p> <p>被选取的 100 名居民中，有 51 人对 IPTV 社区频道操作便捷度表示使用便捷，有 32 人对 IPTV 社区频道操作便捷度表示一般，有 17 人对 IPTV 社区频道操作便捷度表示不便捷，故本题得分 = $(1 \times 51 + 0.6 \times 32) / 100 = 0.702$ 分。</p> <p>被选取的 100 名居民中，有 50 人对 IPTV 社区频道完善程度满意度表示满意，有 37 人对 IPTV 社区频道完善程度满意度表示一般，有 13 人对 IPTV 社区频道完善程度满意度表示不满意，故本题得分 = $(1 \times 50 + 0.6 \times 37) / 100 = 0.722$ 分。</p> <p>故本指标得分 = $0.628 + 0.702 + 0.722 \approx 2.05$ 分</p>
	指标得分：2.05 分

C26 “智慧社区项目知晓率”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察受益居民对智慧社区项目知晓率情况
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：根据问卷调查中的受益居民智慧社区项目的情况是否了解的问题进行分析和计算
	评分标准：根据问卷调查中的受益居民智慧社区项目的情况是否了解的问题进行分析和计算
数据来源：	综合问卷调查结果
评价结果：	<p>评价组对居民满意度调查发放问卷调查，发放问卷共计 100 份，回收 100 份，回收率为 100%。通过居民问第 9 题就入选居民对智慧社区项目至知晓情况进行了调研。</p> <p>被选取的 100 名居民中，有 52 人对智慧社区项目的了解情况表示了解，有 36 人对智慧社区项目的了解情况表示知道单不太了解，有 12 人对智慧社区项目的了解情况表示完全不知道，故本题得分=（2*52+1.2*36）/100=1.47 分。</p>
	指标得分：1.47 分

C27 “受益居民满意度”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察受益居民对于智慧社区建设的满意程度，包括居民对邻里中心设施的满意度，科普图书种类的满意度等
指标权重：	权重 5%，分值：5 分
评价标准：	指标标杆值：根据问卷调查中的相关问题，对每一小类的满意度进行分析和计算，再按计划的分值权重综合评价公众满意度总分。
	评分标准：根据问卷调查中的相关问题，对每一小类的满意度进行分析和计算，再按计划的分值权重综合评价公众满意度总分。
数据来源：	综合问卷调查结果
评价结果：	<p>评价组对居民满意度调查发放问卷调查，发放问卷共计 100 份，回收 100 份，回收率为 100%。通过居民问卷 1 至 5 题就入选居民对智慧社区情况进行了调研，以每题加总后的分数作为指标的评分依据。</p> <p>调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 57 人对邻里中心设施情况表示满意，有 36 人对邻里中心设施情况表示一般，有 7 人对用邻里中心设施情况表示不满意，故本题得分 = $(1 \times 57 + 0.6 \times 36) / 100 = 0.786$ 分。</p> <p>调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 54 人对图书种类情况表示满意，有 40 人对图书种类情况表示一般，有 6 人对用图书种类情况表示不满意，故本题得分 = $(1 \times 54 + 0.6 \times 40) / 100 = 0.74$ 分。</p> <p>调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 44 人对电子屏有用信息情况表示经常得到，有 43 人对电子屏有用信息情况表示一般，有 13 人对电子屏有用信息情况表示不太关注，故本题得分 = $(1 \times 44 + 0.6 \times 43) / 100 = 0.68$ 分。</p> <p>调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 51 人对社区养老服务提升情况表示明显提高，有 42 人对社区养老服务提升情况表示一般，有 7 人对社区养老服务提升情况表示没有提升，故本题得分 = $(1 \times 51 + 0.6 \times 42) / 100 = 0.762$ 分。</p> <p>调查结果显示：被选取的 100 名居民中，有 53 人对智慧城市体验互动活动参加情况表示参加了，有 30 人对智慧城市体验互动活动参加情况表示知道但未参加，有 17 人对智慧城市体验互动活动参加情况表示不知道，故本题得分 = $(1 \times 53 + 0.6 \times 30) / 100 = 0.71$ 分。</p> <p>故本指标得分 = $0.786 + 0.74 + 0.68 + 0.762 + 0.71 = 3.68$ 分</p>
	指标得分：3.68 分

C28 “街道工作人员满意度”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	街道工作人员对于智慧政务的满意程度，包括工作人员对于门户网站整体改版和新增板块、党务网软件系统操作、街道官网的使用安全性等方面的满意程度
指标权重：	权重 3%，分值：3 分
评价标准：	<p>指标标杆值：根据问卷调查中的相关问题，对每一小类的满意度进行分析和计算，再按计划的分值权重综合评价公众满意度总分。</p> <p>评分标准：根据问卷调查中的相关问题，对每一小类的满意度进行分析和计算，再按计划的分值权重综合评价公众满意度总分。</p>
数据来源：	综合问卷调查结果
评价结果：	<p>评价组对街道人员满意度调查发放问卷调查，发放问卷共计 10 份，回收 10 份，回收率为 100%。通过街道人员问卷 1 至 5 题就入选工作人员对智慧社区情况进行了调研，以每题加总后的分数作为指标的评分依据。</p> <p>调查结果显示：被选取的 10 名街道人员中，有 7 人对网站整体改版和新增版情况表示满意，有 3 人对网站整体改版和新增版情况表示一般，有 0 人对网站整体改版和新增版情况表示不满意，故本题得分= $(0.6 \times 7 + 0.36 \times 3) / 10 = 0.528$ 分。</p> <p>调查结果显示：被选取的 10 名街道人员中，有 6 人对党务网软件系统操作的便捷度表示便捷，有 4 人对党务网软件系统操作的便捷度表示一般，有 0 人对党务网软件系统操作的便捷度表示不便捷，故本题得分= $(0.6 \times 6 + 0.36 \times 4) / 10 = 0.504$ 分。</p> <p>调查结果显示：被选取的 10 名街道人员中，有 6 人对精细化管理系统操作的便捷度表示便捷，有 4 人对精细化管理系统操作的便捷度表示一般，有 0 人对精细化管理系统操作的便捷度表示不便捷，故本题得分= $(0.6 \times 6 + 0.36 \times 4) / 10 = 0.504$ 分。</p> <p>调查结果显示：被选取的 10 名街道人员中，有 5 人对办公大楼 WIFI 提供情况表示满意，有 5 人对办公大楼 WIFI 提供情况表示一般，有 0 人对办公大楼 WIFI 提供情况表示不满意，故本题得分= $(0.6 \times 5 + 0.36 \times 5) / 10 = 0.48$ 分。</p> <p>调查结果显示：被选取的 10 名街道人员中，有 8 人对官网使用安全性的满意度表示满意，有 2 人对官网使用安全性的满意度表示一般，有 0 人对官网使用安全性的满意度表示不满意，故本题得分= $(0.6 \times 8 + 0.36 \times 2) / 10 = 0.552$ 分。</p> <p>故本指标得分= $0.528 + 0.504 + 0.504 + 0.48 + 0.552 = 2.57$ 分</p>
	指标得分：2.57 分

C29 “管理方满意度”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	综合古美路街道管理方对于智慧社区建设的满意程度，包括服务供应商配合度、项目的管理难度感觉、预算科学性、长效机制等方面的满意程度
指标权重：	权重 2%，分值：2 分
评价标准：	指标标杆值：根据问卷调查中的相关问题，对每一小类的满意度进行分析和计算，再按计划的分值权重综合评价公众满意度总分。
	评分标准：根据问卷调查中的相关问题，对每一小类的满意度进行分析和计算，再按计划的分值权重综合评价公众满意度总分。
数据来源：	综合问卷调查结果
评价结果：	<p>评价组对管理方满意度调查发放问卷调查，发放问卷共计 10 份，回收 10 份，回收率为 100%。通过管理方问卷 1 至 4 题就入选工作人员对智慧社区情况进行了调研，以每题加总后的分数作为指标的评分依据。</p> <p>调查结果显示：被选取的 4 名管理人员中，有 4 人对项目中各服务供应商配合度情况表示经常得到，有 0 人对项目中各服务供应商配合度情况表示一般，有 0 人对项目中各服务供应商配合度情况表示不满意，故本题得分=0.5*4/4=0.5 分。</p> <p>调查结果显示：被选取的 4 名管理人员中，有 3 人对项目管理难度感觉情况表示容易，有 1 人对项目管理难度感觉情况表示一般，有 0 人对项目管理难度感觉情况表示困难，故本题得分=（0.5*3+0.3*1）/4=0.45 分。</p> <p>调查结果显示：被选取的 4 名管理人员中，有 4 人对项目的预算资金合理情况表示合理，有 0 人对项目的预算资金合理情况表示一般，有 0 人对项目的预算资金合理情况表示不合理，故本题得分=0.5*4/4=0.5 分</p> <p>调查结果显示：被选取的 4 名管理人员中，有 4 人对项目的长效机制健全情况表示健全，有 0 人对项目的长效机制健全情况表示一般，有 0 人对项目的长效机制健全情况表示尚有很大健全空间，故本题得分=0.5*4/4=0.5 分</p> <p>故本指标得分=0.5+0.5+0.45+0.5=1.95 分。</p>
	指标得分：1.95 分

C31 “长效机制的健全性”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目相关单位是否建立了健全的长效管理机制，落实常态长效管理，保障项目后续的推进与发展
指标权重：	权重 3%，分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：项目每缺少一项应有的长效管理法，扣 1 分，直至扣完。
	评分标准：项目每缺少一项应有的长效管理办法，扣 1 分，直至扣完。
数据来源：	项目资料
评价结果：	<p>评价组分析项目内容和项目实施流程后认为，项目应有的长效管理制度包括：软件设备后续运维机制、人员专业化培训机制、资金保障机制、宣传机制和硬件设施维修维护机制等 5 项。对比古美路街道服务办现有的长效管理制度发现缺少人员专业化培训机制这项必要的长效管理制度，扣 1 分。故本指标得分为 2 分。</p>
	指标得分：2 分

C32 “长效机制的可操作性”

项目名称：2016 年古美路街道智慧社区建设项目

预算部门：古美路街道服务办

指标解释：	考察项目的长效机制是否具有可操作性。
指标权重：	权重 3%，分值：3 分
评价标准：	指标标杆值：项目的长效机制具有可操作性强。得满分。
	评分标准：项目的长效机制具有可操作性强。得满分。
数据来源：	项目资料
评价结果：	在现有的长效机制中，相关资金保障机制、宣传机制和硬件设施维修维护机制都具有较高的可操作性，对后续的智慧社区服务工作具有持续促进的作用。故本指标得满分 3 分。
	指标得分：3 分

附件二：调查问卷

古美路街道智慧社区建设项目 居民调查问卷

尊敬的女士/先生：

A

您好！感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。为了提升社区居民对智慧城市的体验度和感受度，在辖区范围内开展一次群众满意度调查，希望借此真实反映群众对智慧社区的看法。整份问卷的填写大约需要几分钟，问卷采用不记名方式，请根据您的个人真实感受填写。感谢您的支持与配合！请在所选的选项前打√

上海港融投资管理有限公司

2017 年 3 月

- 1、 请问您对平南居邻里中心的设施是否满意？
A、满意 B、一般 C、不满意
- 2、 请问您对新购置的科普图书种类是否满意？
A、满意 B、一般 C、不满意
- 3、 请问您是否常常从小区户外电子屏上得到有用的信息？
A、经常得到 B、一般 C、不太关注
- 4、 请问您认为社区养老服务是否有提升？
A、明显提升 B、一般 C、没有提升
- 5、 请问您是否参加了的 11 月份举办的智慧城市体验互动活动？
A、参加了 B、知道但未参加 C、不知道
- 6、 请问您是否使用过 IPTV 社区频道频率如何？
A、经常使用 B、一般 C、从未使用
- 7、 请问您对 IPTV 社区频道操作是否便捷，内容是否完善？
A、便捷 B、一般 C、不便捷
- 8、 请问您对 IPTV 社区频道内容的完善程度是否满意？
A、满意 B、一般 C、不满意
- 9、 您对古美路街道发展智慧社区项目的情况是否了解？
A、了解 B、知道但不太了解 C、完全不知道

古美路街道智慧社区建设项目

街道工作人员调查问卷

尊敬的女士/先生：

B

您好！感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。为了提升社区居民对智慧城市的体验度和感受度，在辖区范围内开展一次政府相关部门满意度调查，希望借此真实反映政府部门对绿化现状的看法。整份问卷的填写大约需要几分钟，问卷采用不记名方式，请根据您的个人真实感受填写。感谢您的支持与配合！请在所选的选项前打√

上海港融投资管理有限公司

2017 年 3 月

1、请问您对街道门户网站整体改版和新增板块是否满意？

A、满意 B、一般 C、不满意

2、请问您认为党务网软件系统操作是否便捷？

A、便捷 B、一般 C、不便捷

3、请问您对精细化管理系统操作是否便捷？

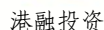
A、便捷 B、一般 C、不便捷

4、请问您对街道办公大楼提供的 WIFI 情况是否满意？

A、满意 B、一般 C、不满意

5、请问您对古美路街道官网的使用安全性是否满意？

A、满意 B、一般 C、不满意



C

上海港融投资管理有限公司

2017 年 3 月

- 100



附件三：社会调查数据分析汇总表

居民								
平南居邻里中心的设施满意度	满意		一般		不满意		数量	得分
	57	57%	36	36%	7	7%	100	0.786
科普图书种类满意度	没有影响		一般		有影响			
	54	54%	40	40%	6	6%	100	0.74
小区户外电子屏上得到信息情况	经常得到		一般		不太关注			
	44	44%	43	43%	13	13%	100	0.68
社区养老服务提升情况	明显提升		一般		没有提示			
	51	51%	42	42%	7	7%	100	0.762
是否参加智慧城市体验互动活动	参加		知道		未参加			
	53	53%	30	30%	17	17%	100	0.71
IPTV 社区频道频率	经常使用		一般		从未使用			
	43	43%	33	33%	24	24%	100	0.628
IPTV 社区频道操作便捷度	便捷		一般		不便捷			
	51	51%	32	32%	17	17%	100	0.702
IPTV 社区频道内容的完善度	满意		一般		不满意			
	50	50%	37	37%	13	13%	100	0.722
智慧社区项目了解情况	了解		知道		不知道			
	52	52%	36	36%	12	12%	100	1.47
街道人员								
门户网站整体改版和新增板块满意度	满意		一般		不满意		数量	得分
	7	70%	3	30%	0	0%	10	0.528
党务网软件系统操作便捷度	便捷		一般		不便捷			
	6	60%	4	40%	0	0%	10	0.504
精细化管理系统操作便捷度	便捷		一般		不便捷			
	6	60%	4	40%	0	0%	10	0.504
大楼 wifi 满意度	满意		一般		不满意			
	5	50%	5	50%	0	0%	10	0.48
官网的使用安全性	满意		一般		不满意			
	8	80%	2	20%	0	0%	10	0.552
管理方								
服务供应商配合度	满意		一般		不满意		数量	得分
	4	100%	0	0%	0	0%	4	0.5
项目管理难度	容易		一般		困难			
	3	75%	1	25%	0	0%	4	0.45
预算资金情况	合理		一般		不合理			
	4	100%	0	0%	0	0%	4	0.5
长效机制健全情况	健全		一般		不健全			
	4	100%	0	0%	0	0%	4	0.5