

2025 年闵行区梅陇镇 财政支出项目绩效后评价报告

项目名称：社区受理中心运行经费项目

项目单位：闵行区梅陇镇社区事务受理服务中心

主管部门：闵行区梅陇镇人民政府

委托单位：闵行区梅陇镇财政所

评价机构：上海久信会计师事务所有限公司

主 评 人：周佳颖

二〇二六年七月

目 录

摘 要	1
一、项目概况	7
（一）项目立项的背景和目的	7
（二）项目立项依据	9
（三）项目预算及资金使用情况	9
（四）项目计划实施内容及完成情况	11
（五）项目绩效目标及实现情况	16
（六）项目的组织及管理	18
二、绩效评价工作开展情况	19
（一）绩效评价对象、范围和重点	19
（二）绩效评价依据、原则	22
（三）评价指标体系	23
（四）评价方法及等级	26
（五）绩效评价工作过程	27
三、评价结论及绩效分析	28
（一）评价结论	28
（二）绩效分析	31
（三）具体指标分析	31
四、主要经验及做法、存在问题和建议	42
（一）主要经验及做法	42
（二）存在问题	43
（三）相关建议	44
五、附件	45

摘 要

●项目概述

上海市闵行区梅陇镇社区事务受理服务中心（加挂退役军人服务站）成立于 2007 年 2 月，为梅陇镇人民政府举办的全额拨款事业单位，主要承担辖区内社区事务受理、退役军人服务保障及就业促进等公共服务职能。2013 年 10 月，中心搬迁至莘朱路 1925 号现址，建筑面积 2754.24 平方米，实行全年无休服务，有效满足了社区居民“就近办、随时办”的需求。中心配备工作人员 120 余人，共开设 12 个综合窗口，可受理公安、民政、人社、医保等 10 余个部门的 190 余项政务事项，涵盖劳动保障、民政救助、住房保障、医疗保险、社会保险、计划生育、社保卡与居住证办理、职工互助保障、档案查询、残疾人服务等多个民生领域。同时，中心免费为辖区企业和居民提供就业推荐与职业介绍，定期组织招聘会、面试会和职业指导活动，并设有“一网通办”24 小时自助服务区，持续提升政务服务便捷度。

为保障中心日常管理工作的规范运行，依据《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》《关于本市各街镇社区事务受理服务中心办理事项全面实施“全市通办”的通知》等文件精神，受理中心设立社区受理中心运行经费项目（以下简称“本项目”），旨在保障中心运营，做好人员聘用、网络运维、物业管理等基础工作，确保窗口业务有序开展；落实退役军人服务，确保优抚补贴及时足额发放；同时保障全年开放，持续提升服务质量，打造便民窗口。本项目为经常性项目，涵盖税管人员经费、物业管理、退役军人服务站经费、信息系统运维、窗口标准化建设等 10 个子项目，2025 年度本项目

年初预算金额 781.84 万元，调整后预算金额 816.81 万元，截至 2025 年 12 月 31 日，预算执行金额 816.81 万元，预算执行率为 100%。

●评价结论

本次绩效评价遵循“实施效果为导向”的原则，通过前期调研与调查访谈，全面梳理各方需求，科学设计评价重点及指标体系。评价过程中，综合运用实地调研、问卷调查、资料查阅等多种方式，经绩效评价小组独立评定，本项目绩效得分为 87.5 分，评价等级为“良”。其中项目决策类指标获得 16 分，得分率 80.00%；项目管理类指标获得 15.50 分，得分率 77.50%；项目产出类指标获得 30 分，得分率 100.00%；项目效益类指标获得 26 分，得分率 86.67%。

●绩效分析

2025 年度，梅陇镇社区受理中心运行经费项目立项依据充分，与受理中心“一网通办”政务服务职能高度契合。项目预算内容完整，资金使用合规，预算执行率 100%。项目实施过程中，受理中心部分政府采购程序存在瑕疵，合同签订程序基本合规，但是还存在考核监管不足、长效管理机制不够健全等问题。

●主要绩效

产出方面：公安综合窗口业务经费、晶城分中心运作经费等 10 个子项目均按计划完成实施。公安综合窗口在受理中心开设 4 个窗口，实现服务规范、作息时间、叫号评价“三统一”管理；晶城分中心完成年度房租支付及日常运营保障；外聘 17 名税务协管员和 2 名安保人员均到岗履职；退役军人服务站完成 200 名帮困对象节日补助发放、95 名优抚对象抚恤金发放及

148名困难退役军人帮扶援助；网络运维、物业管理、一网通办平台维护及评价系统升级等各项购买服务均按期完成并验收合格；窗口工作人员服装全部配置到位，各项产出完成率均为100%。

效果方面：通过项目运行，受理中心“1+X”政务服务圈持续优化，更新升级14个点位系统配置，梳理180项远程虚拟窗口事项和78项“随身办”事项，全年“一网通办”受理事项达18万件，较上年稳步提升。公安综合窗口入驻后实现与受理中心一体化管理，群众办事“进一扇门、办多件事”更加便捷。窗口服务规范化水平持续提升，全年综窗受理人员业务技能考评通过率100%，政务服务“好差评”整改率100%，群众办事体验感和满意度进一步提高。

●主要经验

1.强化运行保障支撑，确保政务服务体系高效运转

2025年度，受理中心统筹项目资金配置，有效保障中心及各分站点全年正常开放运行，为窗口服务、网络系统、物业管理等基础运行提供了稳定的经费支撑。全年“一网通办”业务受理总量达18万件，其中曹行、晶城两处服务站点共受理业务2.89万件，自助终端办理1.98万件，咨询事项服务4.82万人次。中心大厅平均等候时间显著缩短，群众办事效率稳步提升。公安综合窗口整体入驻后，在服务规范、作息时间、叫号评价等方面与受理中心实行“三统一”管理，确保了人口管理、交通管理、治安管理及出入境等公安业务的有序衔接与平稳运行。晶城分中心持续稳定运转，为梅陇镇东部片区居民提供了便捷可及的“家门口”政务服务，片区政务服务可及性与满意度进一步提升。

2.深化“1+X”家门口政务服务体系建设，服务触角持续延伸

受理中心通过持续优化“1+X”政务服务圈布局，结合居民分布与实际需求，动态调整帮办点位，完成 14 个点位系统配置的更新升级。梳理明确 180 项可通过远程虚拟窗口办理的“一网通办”社区事务事项，以及 78 项可在“随申办”移动端办理的事项，较上年均有增加。依托帮办点所在村居的便民服务日，组织业务骨干下沉开展现场办理及政策宣传活动 18 次，累计服务居民 800 余人次。同时，聚焦“全龄友好”服务目标，为高龄老人、残障人士等行动不便群体建立“预约—上门—反馈”闭环服务机制，组建上门服务小队，提供社保认证、补贴申领等事项的“一对一”上门办理，切实破解特殊群体“出门难、办事难”问题。

●存在问题

1.年度工作计划精细度待提升，预算明细有待进一步细化

本项目年度工作计划编制有待进一步细化，受理中心虽根据年度重点工作任务制定了 2025 年工作计划，但部分任务未明确具体完成时间节点及质量要求，工作推进缺乏可量化、可考核的标杆值依据，此外，个别子项目未按具体实施内容细化至数量、单价等明细层级，预算编制精细化水平有待进一步提高。

2.采购程序合规性有待加强，合同要素完整性有待提升

受理中心对物业管理子项目采用框架协议采购方式实施政府采购，但该项目的合同约定服务期限为 2024 年 10 月 1 日至 2025 年 9 月 30 日，而实际采购申请于 2024 年 10 月 10 日方提交镇财政所，合同至同年 10 月 16 日签订，采购流程存在程序倒置与滞后问题，采购时序合规性有待加强。同时部分服务合

同付款方式不尽合理，例如《信息化设备运维合同》总金额12.96万元，约定分两期各支付50%，但合同未就服务质量设定明确考核标准，也未将付款进度与服务绩效挂钩，合同管理的精细化水平有待进一步提升。

3.服务监管机制有待进一步完善，长效管理有待建立健全

受理中心针对购买服务监督管理机制有待进一步完善，受理中心虽对物业管理、安保服务及设备运维等购买服务履行了验收程序，但验收内容较为简略，尚未就物业管理人员出勤情况、服务周期内工作质量、维修维护工作量等建立系统量化的考核指标体系，现有验收结果缺乏具体评分依据，与合同约定的服务质量要求衔接不够紧密。同时在部分受理案件管理方面，受理中心已初步构建“问题台账+整改清单”双轨并行机制，明确了整改责任主体和完成时限。但目前该机制尚未全面落实，在实际执行层面仍存在覆盖不到位的现象，相关制度安排的落地实施仍有待进一步推进。

●评价建议

1.进一步完善工作计划，结合实施内容合理编制项目预算

建议受理中心将年度重点工作任务逐项分解，明确各项任务的具体完成时间节点、阶段性成果及质量验收标准，建立可量化、可追踪的工作推进标杆值体系，确保计划内容完整、执行及考核依据充分。在预算编制环节，应立足各子项目具体实施内容，将预算细化至数量、单价及测算依据等明细层级，做到支出标准有据可依、资金需求测算合理，切实增强预算编制的科学性与完整性。

2.严格执行政府采购程序，加强合同管理

建议受理中心在开展采购工作时，严格遵循政府采购程序

要求，提前启动采购流程，确保在合同服务期限开始前完成采购申请、审批及合同签订等各项工作，避免程序倒置，切实保障采购活动的合规性与时效性。在合同管理方面，应进一步完善合同条款，根据各服务项目的具体内容和质量标准，合理设置付款节点与支付比例，将合同付款进度与服务质量考核结果相挂钩，明确考核标准与评分依据，增强合同条款的约束力和精细化管理水平。

3.加强监督管理，建立健全长效管理机制

建议受理中心结合各购买服务项目合同约定的具体服务内容与质量要求，分类制定系统化、可量化的考核验收指标体系，将物业管理人员出勤情况、服务周期内工作质量、维修维护工作量等关键要素纳入考核范围，明确评分标准与考评依据，确保验收结果客观反映实际服务质量，增强监督约束力；同时，加快推进“问题台账+整改清单”双轨管理机制的全覆盖，进一步细化问题发现、台账登记、整改落实、验收反馈等各环节操作流程，明确责任分工与时限要求，切实形成闭环管理模式，推动长效管理机制进一步建立健全。

梅陇镇社区受理中心运行经费项目

财政支出绩效评价报告

为全面落实中共中央、国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）精神，加快建成全方位、全过程、全覆盖的预算绩效管理体系，根据《上海市加强成本预算绩效管理的实施方案》（沪府办发〔2023〕16号）、《闵行区全面深化成本预算绩效管理改革工作方案(2026—2028年)》等文件要求，上海久信会计师事务所有限公司（以下简称“久信公司”）受上海市闵行区梅陇镇财政所（以下简称“镇财政所”）委托，承担了梅陇镇社区事务受理服务中心负责的2025年度“社区受理中心运行经费项目”的绩效评价工作，通过因素分析法，采取数据对比、标准和抽样调查相结合，同时辅以访谈、研讨、核查等方法，对本项目的财政资金使用及其效果，开展了绩效评价，形成了本次绩效评价报告。

一、项目概况

（一）项目立项的背景和目的

1.项目背景

上海市闵行区梅陇镇社区事务受理服务中心（上海市闵行区梅陇镇退役军人服务站，以下简称“受理中心”）成立于2007年2月，为梅陇镇人民政府举办的全额拨款事业单位。2013年10月搬迁至莘朱路1925号现址，建筑面积2754.24平方米，实行全年无休服务，工作时间为8:30—16:30（节假日工作时间为上午8:30-11:30）。中心配备工作人员120余人，开设12个综合窗口，可受理公安、民政、人社、医保等10余个部门的190余项政务事项，涵盖劳动保障、民政救助、住房保障、医疗保险、社会保险、计划生育、社保卡与居住证、职工互助、档案

查询、残疾人服务等领域。同时，中心免费为辖区企业和居民提供就业推荐与职业介绍，定期举办招聘会、面试会和职业指导，并设有“一网通办”24小时自助服务区。为拓展服务半径，中心下设晶城分中心（位于闵行区业祥路24号）。

受理中心内设10个科室，主要承担社区保障、劳动就业、人口计生和住房保障四大类职能。其中，社区保障涵盖社会保险、社会救助、助残、儿童福利等服务；劳动就业包括就业登记、职业介绍、就业援助、公益性岗位开发及劳动关系协调等工作；人口计生负责计划生育及来沪人员居住登记等事务；住房保障受理房屋租赁登记、经济适用房申请等业务。

2.设立目的

为保障中心日常管理工作的规范运行，依据《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》《关于本市各街镇社区事务受理服务中心办理事项全面实施“全市通办”的通知》等文件精神，受理中心设立社区受理中心运行经费项目（以下简称“本项目”）。该项目为经常性项目，包含税管人员经费、物业管理、退役军人服务站经费等10个子项目，2025年度调整后预算金额816.81万元，预算执行率100%，旨在围绕中心运营管理需求，做好编制外工作人员聘用管理、系统网络平台维护、物业管理等基础保障工作，确保各窗口业务正常有序开展；同时落实全镇退役军人服务保障职责，确保优抚对象各项补贴按规定标准及时足额发放，做到应发尽发、不遗漏、不重复；并保障中心全年正常开放，持续推进标准化建设，不断提升窗口服务质量和群众满意度，着力打造优质便民服务窗口。

（二）项目立项依据

表 1-1：项目主要立项依据文件

序号	文件名	文号	关键字段描述
1	《关于进一步加强本区遗属、因公牺牲军人和病故军人遗属抚恤优待工作的通知》	（闵民〔2005〕90号）	结合我区经济快速发展、人民生活水平不断提高的实际情况，为激励革命军人建功立业、献身国防事业，决定进一步加强本区烈士遗属、因公牺牲军人遗属和病故军人遗属的抚恤优待工作。
2	《社区事务受理服务中心建设服务规范》	（上海市地方标准 DB31/T467-2009）	建设社区事务受理服务中心是市政府重要实事项目，是加强社区建设的重要基础。
3	《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）	一门办理，一口受理。按照“能沉尽沉”的原则，今后凡是与社区的基本社会保障、公共服务密切相关的政务咨询、受理、办理、出证等服务，均应统一纳入受理中心集中受理，不再另设办事窗口。
4	《关于商请落实公安派出所“综合窗口”入驻街镇社区事务受理服务中心相关保障工作的函》	（沪公闵函〔2018〕303号）	2019年起分批将公安派出所“综合窗口”整体入驻街镇社区事务受理服务中心，并纳入了2019年区府重大实事项目予以推进。
5	《上海市人民政府办公厅印发<关于深入推进“一网通办”进一步加强本市政务服务中心标准化建设与管理的意见（试行）>的通知》	（沪府办〔2020〕7号）	推动本市“一网通办”改革取得更大成效，打造优质高效有温度的线下政务服务，不断提升企业和群众的获得感、满意度。完善市、区、街镇（乡）、居（村）四级政务服务网络。全面拓展政务服务事项范围，优化再造办理流程，推进线上线下深度融合，实现事项办理一个平台、一套标准。
6	《关于进一步加强本区社区事务受理服务中心标准化建设的实施意见》	（区府办发〔2022〕90号）	坚持公共服务均等化、规范化、高效化的原则，实行“中心一头管理、前台一口受理、后台分类办理”的工作模式，全面落实服务事项、办事流程、建设规范、标识标牌、管理软件和评估体系“六个统一”，进一步统一管理模式、规范受理项目、优化办事流程

（三）项目预算及资金使用情况

1.项目预算及执行情况

本项目预算单位为梅陇镇社区事务受理服务中心，资金来源为镇级财政资金，共包含 10 个子项目。2025 年本项目年初预算金额为 781.84 万元，调整后预算金额 816.81 万元，预算调整

率 4.47%，当年执行预算 816.81 万元，预算执行率 100%，具体预算编制及执行情况如下：

表 1-2：预算编制依据及调整情况表

金额：万元

序号	项目名称	项目构成内容	年初预算	调整后预算	预算调整率	执行金额	执行率
1	社区受理中心运行经费	公安综合窗口业务经费	8.00	7.51	-6.17%	7.51	100%
2		晶城分中心运作经费	34.02	74.30	118.41%	74.30	100%
3		聘用人员经费	13.70	13.70	0.00%	13.70	100%
4		税管员经费	168.04	168.04	0.00%	168.04	100%
5		退役军人服务站经费	387.00	393.84	1.77%	393.84	100%
6		网络外包服务维护费	12.96	12.96	0.00%	12.96	100%
7		物业管理费	126.50	107.80	-14.78%	107.80	100%
8		一网通办平台专项经费	23.88	18.67	-21.83%	18.67	100%
9		一网通办评价系统设备升级费	-	12.27	100.00%	12.27	100%
10		中心工作人员服装费	7.74	7.74	0.00%	7.74	100%
	合计		781.84	816.81	4.47%	816.81	100%

本项目年度预算调整率为 4.47%，其中晶城分中心运作经费、物业管理费、一网通办平台专项经费等子项目预算调整率较高，主要因为：

①晶城分中心运作经费子项目年中调增预算 40.28 万元，用于补充支付疫情期间未及时结算的房租费用。截至 2025 年底，相关结算工作已全部完成。

②一网通办平台专项经费及一网通办评价系统设备升级费子项目，依据上海市人民政府办公厅《上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革行动方案（2024-2026 年）》及《关于推进政府服务窗口“好差评”PAD 评价页面升级改造的工作通知》等文件要求，项目于 2025 年年中追加预算，专项用于开展 PAD 评价页面统一升级改造的联调测试工作。

2.历年预算及执行情况分析

本项目为经常性项目，2023-2025 年社区受理中心运行经费项目预算安排执行如下表：

表 1-3：项目 2023-2025 年预算执行情况表

金额：万元

序号	子项目	2025 年度 执行金额	2024 年度 执行金额	2023 年度 执行金额
1	公安综合窗口业务经费	7.51	7.15	2.56
2	晶城分中心运作经费	74.30	26.49	10.15
3	聘用人员经费	13.70	98.94	108.81
4	税管员经费	168.04	180.24	154.80
5	退役军人服务站经费	393.84	468.31	598.48
6	网络外包服务维护费	12.96	12.96	6.48
7	物业管理费	107.80	82.00	108.00
8	一网通办平台专项经费	18.67	8.20	10.23
9	一网通办评价系统设备升级费	12.27	-	-
10	中心工作人员服装费	7.74	7.63	-
11	保洁社经费	-	10.00	-
12	存量项目	-	20.31	-
13	协助归还房屋置换款	-	-	100.00
	合计	816.81	922.23	1,099.51

本项目预算执行资金呈逐年下降的趋势，主要由于：

①聘用人员经费：该子项目以前年度包含受理中心制度外用工以及非编人员聘用费用，自 2025 年起，相关费用归并入受理中心下设的一级项目“其他人员专项费用”核算。

②退役军人服务站经费：该子项目根据辖区内退役军人及优抚对象实有人数，动态核定补助金额。

（四）项目计划实施内容及完成情况

本项目共包含 10 个子项目，各子项目具体计划工作内容及完成情况如下：

1.公安综合窗口业务经费

（1）计划工作内容

根据上海市公安局闵行分局《关于商请落实公安派出所“综合窗口”入驻街镇社区事务受理服务中心相关保障工作的函》

（沪公闵函〔2018〕303 号）的要求，自 2019 年起，公安派出所“综合窗口”整体入驻街镇社区事务受理服务中心。该子项目

主要用于支付公安综合窗口工作人员餐费、公用经费以及网络系统维护费用。

（2）实际完成情况

2025 年度，受理中心按照“一网通办”改革要求，顺利完成了公安综合窗口入驻保障工作。公安系统条线在梅陇镇受理中心共开设 4 个综合窗口，专项办理人口管理、交通管理、治安管理及出入境等公安行政审批与服务业务。入驻后，公安窗口在服务规范、作息时间、叫号评价等方面实行与受理中心“三统一”管理，民警遵守公安机关窗口工作规范的同时符合社区事务受理中心的管理标准，公安窗口按照受理中心的工作时间统一对外服务。

2.晶城分中心运作经费

（1）计划工作内容

该子项目主要用于支付晶城分中心的房租费用。

（2）实际完成情况

根据受理中心与上海紫行事业有限公司（以下简称“紫行公司”）签订的《商铺（门面房及其他用房）租赁合同》，紫行公司将位于业祥路 24 号 1 层 1 室、业祥路 26 号 1 层 1 室的临街商铺出租于受理中心用于开展晶城分中心的日常业务受理及服务工作，商铺租赁面积为 212.22 平方米，租赁起止日期为 2024 年 2 月 1 日至 2026 年 1 月 31 日，年租金为 30.29 万元。

3.聘用人员经费

（1）计划工作内容

根据梅陇镇人民政府办公室（闵梅府抄〔2016〕3 号），为保障受理中心业务正常开展，自 2016 年起在行政楼一楼设置接

待室并从保安公司聘请两名保安人员驻守。该项目经费主要用于两名安保人员薪资及伙食费补贴。

（2）实际完成情况

受理中心与上海上保保安服务有限公司（以下简称“上保公司”）签订了安保协议，由上保公司派遣 2 名安保人员从事信访工作室日常安保工作。受理中心于 2025 年底向上保公司一次性支付了聘用人员的工资薪酬。

4.税管员经费

（1）计划工作内容

该子项目主要系用于支付外聘 17 名税务协管员工资薪酬，具体包含工资、奖金、节日费、高温费、劳防用品、工资津贴、交通补贴、公积金、社保等费用。

（2）实际完成情况

受理中心 2025 年度通过下设的上海滕龙劳动服务有限公司（以下简称“滕龙公司”）聘用了 17 名税务协管人员，每月通过滕龙公司向税务协管员支付工资薪酬，并由滕龙公司为相关人员缴纳社保公积金，受理中心根据《绩效考核制度》对 17 名协管员进行岗位考核，考核结果均为合格。

5.退役军人服务站经费

（1）计划工作内容

该子项目主要根据《关于 2025 年元旦春节期间对本市享受定期抚恤补助优抚对象发放节日生活补助的通知》（沪退役军人局发〔2025〕2 号）用于支付梅陇镇退役军人服务站优抚对象抚恤、医疗丧葬、帮扶援助、节日补贴、困难慰问等经费。

（2）实际完成情况

根据《关于进一步加强本区遗属、因公牺牲军人和病故军人遗属抚恤优待工作的通知》《关于 2025 年元旦春节期间对本市享受定期抚恤补助优抚对象发放节日生活补助的通知》（沪退役军人局发〔2025〕2 号）等补贴发放文件，受理中心按月对梅陇镇优抚对象发放退休补助、医疗费、抚恤金等补贴，具体包括：为复员军人遗属、企业退休复员干部、重点优抚对象等按月发放抚恤费及节日特困补助，共覆盖 1400 余人次；开展节假日退役军人慰问 718 人次；发放一次性退役军人补助 5 人次；发放无军籍职工体检补助 12 人次；组织农籍老兵体检 37 人次，发放烈属体检补助 200 人次。

6. 网络外包服务维护费

（1）计划工作内容

该子项目计划委托第三方系统维护单位对受理中心机房设备、电脑、打印机、电话系统、弱电系统、应用系统及网络系统进行日常维护，并在相关系统设备发生故障后及时进行维修。

（2）实际完成情况

受理中心与上海智定科技股份有限公司（以下简称“智定公司”）签订了服务合同，合同金额 12.96 万元，由智定公司为受理中心提供各类设备的日常运维工作。

7. 物业管理政府购买服务经费

（1）计划工作内容

该子项目计划委托第三方物业管理公司对受理中心提供物业管理服务，服务范围包括受理中心办公场所和其他公共区域的保洁、绿化养护等，不包括专业化保安。

（2）实际完成情况

受理中心于 2024 年 10 月通过政府采购的方式与上海宸际物业管理有限公司（以下简称“宸际公司”）签订了物业服务合同，约定物业服务期限为 2024 年 10 月至 2025 年 9 月，合同金额为 98 万元。合同款项采用年底一次性付款的方式支付，在宸际公司完成物业管理服务并经受理中心考核后支付。

2025 年 11 月，受理中心与宸际公司签订了补充协议，由宸际公司为受理中心补充提供 2025 年 10 月至 11 月的物业服务，约定服务金额为 9.8 万元。

8. 一网通办平台专项经费

（1）计划工作内容

根据《关于规范管理本市社区事务受理服务中心综合类自助终端事项的通知》，完成受理服务中心一网通办系统平台维护工作。

（2）实际完成情况

根据《上海市人民政府办公厅关于印发<上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革行动方案（2024-2026 年）>的通知》（沪府办发〔2024〕2 号），受理中心通过与上海斐卓信息科技有限公司（以下简称“斐卓公司”）签订设备维护合同，委托斐卓公司对一网通办自助终端、LED 显示屏、排队叫号系统、电子签名设备等开展升级维护工作。

9. 一网通办评价系统设备升级费

（1）计划工作内容

根据《上海市人民政府办公厅<关于推进政务服务窗口“好差评”PAD 评价页面升级改造的工作通知>》等文件要求，开展线下政务服务窗口“好差评”PAD 评价页面升级改造工作。

（2）实际完成情况

受理中心根据上级文件要求完成了评级系统维护以及排队叫号系统电子签名系统运维工作。

10.中心工作人员服装费

计划工作内容及完成情况：受理中心通过三方比价方式选定上海罗矜服饰有限公司为供应商，为中心工作人员采购西服套装 51 套、衬衣 151 件及大衣 4 套。上述服装均已通过验收，并由工作人员签收确认。

（五）项目绩效目标及实现情况

根据社区受理中心提供的《绩效目标申报表》，受理中心就本项目设置了较为完善的绩效目标及绩效指标，但部分质量指标与时效指标无法与项目主要内容相对应。评价组结合项目立项目的、实施计划、实施范围、管理制度等情况后，根据相关立项依据文件及《上海市财政项目支出预算绩效管理实施办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）等文件精神，与项目单位充分沟通后，对绩效目标进行了修改完善，完善后确定的绩效目标如下：

1.总目标：

通过项目的实施，围绕受理中心运营管理需求，做好编制外税收协管员聘用管理、系统网络平台运维、物业管理等各项基础保障工作，确保受理中心各窗口业务正常有序开展；同时，落实全镇退役军人服务保障职责，确保优抚对象各项补贴按规定标准及时足额发放，做到应发尽发、不遗漏、不重复；保障受理中心全年正常开放，持续推进标准化建设，不断提升窗口服务质量和群众满意度，打造优质便民服务窗口。

2.年度目标：

按计划及时做好税管员及制度外用工人员的聘用管理工作，做好相关人员业务考核；委托第三方物业管理工作做好受理中心物业管理工作，确保物业服务质量达标；及时做好一网通办平台及中心网络等系统设备的运维工作，确保相关系统稳定运行；为晶城分中心及公安综合窗口日常业务受理工作提供保障；确保本镇优抚对象各项补贴按时、足额发放到位；确保受理中心各项工作正常开展，业务办理居民满意度较高。

根据项目的绩效目标，对能够量化的目标细化如下表：

表 1-4：完善后绩效目标细化表

目标类型	绩效内容	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现度
产出目标	产出数量	税管人员完成日常工作	完成率100%	人员考核制度、工作计划	100%
		完成物业管理合同约定内容	完成率100%	物业管理合同	100%
		完成软硬件设备维护工作	完成率100%	服务合同	100%
		完成分中心保障运行工作	完成率100%	年度工作计划	100%
		完成退役军人抚恤慰问工作	应补尽补率100%	补贴发放依据文件	应补尽补
	产出质量	税管人员工作考核达标	达标率100%	人员考核制度、工作计划	100%
		物业管理合同服务质量达标	达标率100%	物业管理合同	100%
		系统升级改造合格	100%	服务合同	100%
		准确发放抚恤慰问金	100%	补贴发放依据文件	100%
	产出时效	税收管理工作及时完成	及时	人员考核制度、工作计划	及时
		物业管理各项工作及时完成	及时	物业管理合同	及时
		设施设备报修及时响应	及时	服务合同	及时
		及时发放抚恤慰问金	及时	补贴发放依据文件	及时
效益目标	项目效益	服务差评处置率高	100%	绩效目标中对于社会效益的目标	100%
		业务办结率高	100%	绩效目标中对于社会效益的目标	100%

目标类型	绩效内容	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现度
		退役军人补贴范围全覆盖	全覆盖	绩效目标中对于社会效益的目标	全覆盖
		实施完好率高	≥95%	绩效目标中对于社会效益的目标	≥95%
		保障日常工作正常开展	有效保障	绩效目标中对于社会效益的目标	有效保障
		有效处置突发事件	100%	绩效目标中对于社会效益的目标	100%
		长效管理机制健全	健全	绩效目标中对于社会效益的目标	有待进一步健全
	满意度	业务办理群众满意度高	满意度≥90%	绩效目标中对于满意程度的目标	99%
		优抚对象满意度高	满意度≥90%	绩效目标中对于满意程度的目标	90%

（六）项目的组织及管理

1.项目组织与职责

（1）项目主管部门：梅陇镇人民政府

主要职责：负责项目实施的总体协调和统筹管理。

（2）资金拨付单位：梅陇镇财政所

主要职责：负责项目资金的预算审核、资金拨付、财政监督和资金清算工作。

（3）预算及实施单位：梅陇镇社区事务受理服务中心

主要职责：作为项目的预算单位，负责项目预算编制，制定项目绩效目标；督促项目实施，对项目实施全过程的监督管理，负责对第三方服务单位工作质量的考核管理。

（4）第三方服务单位

根据合同内容完成服务工作，接受受理中心的监督考核。

2.项目管理制度

（1）财务管理

受理中心依据《中华人民共和国会计法》《中华人民共和国预算法》及相关财政管理规定，结合本单位实际情况，编制了《闵行区梅陇镇社区事务受理服务中心内部控制管理制

度》，从预算编制、预算执行、经费支出管理及财务内控等方面对财政资金使用实施全流程规范。

预算编制管理：本项目预算由受理中心根据预算管理相关要求，结合上年度项目执行情况及历年资金使用规律进行测算编制，经单位内部审核后，报镇人民政府及镇财政所审批，批准后纳入受理中心年度预算。

预算执行与经费审批：本项目经费拨付采用多级审核拨付机制，项目支出经经办人初审、单位负责人审批后，提交镇财政所复核，经镇分管领导审批同意后予以拨付，确保资金使用合规。

（2）业务管理

受理中心围绕外聘人员管理、合同管理、采购管理及绩效考核等关键环节，制定了《合同材料内控制度》《资产管理制度》《政府采购内控制度》《绩效考核制度》等一系列业务管理制度。其中，《合同材料内控制度》规范了服务合同的签订和审批流程；《资产管理制度》对固定资产登记、使用、维护及处置实施全生命周期管理；《政府采购内控制度》对采购预算编制、方式确定、供应商选定及验收付款等环节作出明确规定。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价对象、范围 and 重点

1.评价目的

通过与梅陇镇财政所、社区受理中心进行初步的访谈，理清各自的评价需求后，确定本次“社区受理中心运行经费”项目绩效评价目的为：

(1) 对项目的决策依据、管理流程、实施内容等进行评价，分析项目决策的合理性、项目管理的规范性，并对其中所存在的可改进之处提出建议与意见；

(2) 对项目预算资金的使用效益、合理性等进行分析，对项目资金发放规范性进行核查，为后续预算编制提出建议与意见；

(3) 对项目产出、实施效果、社会效益、持续影响力等情况进行评价，分析绩效目标的实现程度，为项目持续发展提出建议与意见。

2.评价对象和范围

本次绩效评价对象为受理中心组织实施的 2025 年度“社区受理中心运行经费”项目，调整后预算金额为 816.81 万元。

评价范围：社区受理中心运行经费项目涉及的 10 个子项目。

3.评价重点

评价小组在充分了解项目背景、实施内容、预算安排及组织管理的基础上，结合梅陇镇财政所的委托需求，形成本项目的评价思路与关注重点如下：

(1) 总体思路

本次绩效评价以“立项决策—管理机制—项目产出—实施效果”为主线，围绕项目全链条开展系统性分析，综合考察项目运行的规范性与效益实现情况，客观反映项目整体绩效水平。

(2) 关注重点

A.项目决策方面

围绕项目设立依据、绩效目标申报与完成情况、预算编制科学性，考察项目决策的科学性与规范性。重点关注以下内容：

①目标适应性：项目设立是否依据充分，是否与上海市、闵行区及梅陇镇关于规范受理中心建设的相关要求和发展目标相一致；

②职责相关性：作为经常性项目，关注其是否与社区受理中心职责和业务范围相符，是否有助于单位目标实现；项目边界是否清晰，是否与中心内同类项目无交叉重复；

③预算编制科学性：预算内容是否与项目实施内容匹配，编制依据是否充分，数量是否准确计量，单价是否按相应标准测算。

B.项目管理方面

从资金管理与业务管理两个维度，核查项目支出情况及管理制度执行情况，考察项目实施的有效性与规范性。重点关注以下内容：

①预算调整合规性：针对部分子项目预算调整幅度较大的情况，重点关注调整原因是否合理、调整程序是否合规，以及对项目实施产生的影响；

②资金使用规范性：资金拨付是否履行完整的审批程序和手续，是否符合预算批复用途，是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等违规情形；

③人员管理有效性：从制度健全性与执行有效性两方面考察，包括岗位规范、考勤、考核等管理制度是否完善，以及是否严格按制度执行。

C.项目产出方面

关注各项产出目标的完成情况，重点核查主要工作是否按计划全部完成，以及各项考核结果是否均达到规定标准。

D.项目效益方面

①预期效果实现情况：本项目效益以社会效益为主。评价将通过现场核查与满意度调查相结合的方式，重点考察服务差评处置率、受理业务办结率、退役军人补贴覆盖率、业务办理群众满意度等指标；

②长效机制健全性：通过考察项目后续运行保障措施、制度完善程度及持续改进机制等，反映项目长期可持续发展的能力。

（二）绩效评价依据、原则

1.项目业务类

①《退役军人保障法》；

②《关于进一步加强本区遗属、因公牺牲军人和病故军人遗属抚恤优待工作的通知》（闵民〔2005〕90号）；

③《社区事务受理服务中心建设服务规范》（上海市地方标准 DB31/T467-2009）；

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《关于商请落实公安派出所“综合窗口”入驻街镇社区事务受理服务中心相关保障工作的函》（沪公闵函〔2018〕303号）；

⑥《上海市人民政府办公厅印发<关于深入推进“一网通办”进一步加强本市政务服务中心标准化建设与管理的意见（试行）>的通知》（沪府办〔2020〕7号）

⑦《关于印发〈上海市退役士兵经济补助发放办法〉的通知》（沪退役军人规〔2021〕2号）

⑧《关于退役军人帮扶援助经费结算的通知》（闵退役军人〔2024〕34号）

⑨《闵行区社区事务受理服务中心管理规范（试行）》；

⑩《军队无军籍退休职工服务管理办法》。

2.绩效评价管理类

①中共中央、国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

②财政部《关于贯彻落实〈中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167号）；

③上海市财政局《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）；

④上海市财政局《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）；

⑤中共闵行区委 闵行区人民政府《闵行区全面实施预算绩效管理的实施意见》。

3.其他作为评价依据的材料

①项目预算批复、预算明细；

②绩效目标申报表；

③工资单、劳动合同等项目档案资料。

（三）评价指标体系

1.指标体系设计的总体思路

依据绩效评价原理和原则，运用逻辑分析法，结合项目绩效目标和特点，以上海市财政局《上海市财政项目支出预算绩

效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）规定的框架为基础，设计本项目绩效评价指标体系。

整个指标体系包括一级指标四类，分别为项目决策、项目管理、项目产出和项目效益，权重的分配分别为 20%、20%、30%、30%。

（1）项目决策类指标设计思路：分为项目立项、项目目标和资金投入三部分。权重为 20%。项目立项从“立项依据充分性”和“项目程序规范性”两方面来评价项目立项决策的优劣。主要评价项目与上海市、闵行区及梅陇镇受理中心标准化建设的总目标的适应性以及立项程序规范性；绩效目标从“绩效目标合理性”和“绩效指标明确性”两方面来评价项目绩效目标计划制定的优劣；资金投入从“预算编制科学性”来评价预算编制的科学性和合理性。

项目通过访谈及调查获取项目立项背景资料，并通过实地考察、数据判断、社会调查等渠道对信息进行综合性分析，获取项目立项依据、预算编制等文件，用于考察立项依据充分性、绩效目标合理性明确性、预算编制科学性等。

（2）项目管理类指标设计思路：分为资金管理、组织实施两部分。权重为 20%。

资金管理从“预算执行率”、“资金使用合规性”、“预算调整率”来评价项目预算执行情况及项目资金使用的规范性和安全性；组织实施从“项目管理制度健全性”、“人员管理有效性”、“合同管理有效性”、“采购管理规范性”等方面分层次考察。

根据项目的特点，通过实施现场数据核实、资金合规性核查、进一步开展访谈等从项目管理机制和财务管理两方面对项目实施责任主体进行评价，并设立相应的制度保障、制度执

行、监督管理等指标。这部分是项目内控管理制度的综合体现，是保证项目获得绩效的重要基础和前提。

（3）项目产出类指标设计思路：产出指标的设计主要从项目的产出数量、产出质量、产出时效三个方面来分析。权重为30%。

项目产出从“税管人员工作完成率”、“物业管理合同履约完成情况”、“税管人员考核达标率”、“物业管理合同履约质量完成情况”、“人员聘用及时率”和“物业管理工作开展及时率”等方面考察项目计划完成的完整度、项目质量目标的实现程度、项目时效目标的及时程度。

（4）项目效益类指标设计思路：效益类指标的设计主要从项目效益和长效管理两个方面来分析。权重为30%。

效益指标主要围绕社会效益以及受益对象的满意度两个方面分析设计，主要通过“服务差评处置率”、“受理业务办结率”和“退役军人补贴覆盖率”等指标反映本项目实施内容的直接效果；用“业务办理群众满意度”和“优抚对象满意度”考察项目实施后的受益对象满意度效果情况，长效管理主要通过“长效机制健全性”指标来考察项目后继运行的可持续性，通过对各责任主体相关负责人的访谈和调研，反映项目运作的实际情况。

（5）指标设计依据：对于定性指标，一般通过问卷及访谈采集相关数据，在实施过程中根据项目的符合度进行打分。对于计划标准，一般以达到设计要求为满分，对于其他指标，依据其特征给予计分。

（6）权重设计思路：本报告综合评价表中各指标的权重由项目组根据绩效评价原理和评价需求，在调研基础上依据指标的重要性产生。

2.数据来源及取数方式

（1）决策类指标通过访谈、实地勘察、检查政策文件依据；检查项目申请设立过程及前期调研资料；检查预算内容、组织结构及运行机制；检查预算编制明细及依据、实施方案、进度计划等。

（2）管理类指标通过检查财政拨款凭证，实际支出明细及相关凭证，访谈项目负责人及经办人，核查工作计划、相关合同等文件；复核资金使用规范性；检查服务合同执行有效性，检查跟踪监督机制落实有效性，检查项目工作量范围，了解各部门参与流程及人员职责范围等。

（3）项目绩效类指标主要通过核对项目完成情况，采用数据核查、访谈、问卷等社会调查方式，分别听取社会各方对项目实施效果的评价。

3.评价标准

依据绩效评价基本原理，按照上海市财政局《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号），分别按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。

4.指标体系

根据指标体系设计的总体思路，参考沪财绩〔2020〕6号文及说明的要求进行细化设置。指标体系细化设计遵循“相关性、重要性、可比性、系统性、经济性、定量优先”原则，并按照财政部门规定的格式确定本项目评价指标体系。

（四）评价方法及等级

1.评价方法

（1）比较法，通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况的比较，综合分析绩效目标实现程度。

（2）因素分析法，通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

（3）公众评判法，通过公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

（4）其他评价方法。

2.评价等级

本次评价结果采用评分定级方式，总分为 100 分，绩效评级分优、良、中、差。综合得分 90 分（含）以上为“优”；综合得分 80 分（含）—90 分为“良”；综合得分 60 分（含）—80 分为“中”；综合得分 60 分以下为“差”。

（五）绩效评价工作过程

按照《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）等文件的要求，项目小组通过研读相关文件资料、填写基础数据表格、合规性核查、问卷调查、访谈等方法收集相关数据。具体实施过程如下：

1.成立评价小组

久信公司在 2026 年 6 月接受梅陇镇财政所的委托后，成立了绩效评价小组负责社区受理中心运行经费项目的绩效评价工作。

2.前期调研

2026 年 6 月初，评价小组与梅陇镇财政所、社区受理中心相关负责人进行了访谈和调研，了解了本项目的背景、项目特点、项目内容、预算实施、过程监督等方面数据资料，收集、分析政策性文件及有关资料，由评价小组按确定的评价指标体系及相关的工作程序和步骤，明确了评价的目的、方法、评价的原则、指标体系及访谈方案等。

3.数据填报和采集

2026年6月中旬，评价小组就所需采集的数据对受理中心进行访谈调研工作，包括基础数据采集、合规性检查、问卷调查等，主要收集项目资金使用情况、目标完成情况、项目管理制度与执行情况及项目长效管理情况等相关资料，所有数据经核查后汇总。

4.社会调查

项目期间，评价小组通过电话及现场访谈的形式对社区受理中心相关人员进行访谈，了解各单位分工职责、项目实施情况、实施成效等具体情况。

5.数据分析及撰写报告

2026年6月下旬，评价小组根据绩效评价的原理和规范，完成数据采集、现场核查和社会调查后，根据收集和整理的基础数据，对比工作方案中制定的绩效评价指标体系，制定评分表，根据评分标准对各项指标进行打分，并对指标体系中的得分和扣分情况进行说明，提炼结论，7月初，按照规定的文本格式和内容撰写整体支出绩效评价报告。在规定时间内上报梅陇镇财政所，项目结项。

三、评价结论及绩效分析

（一）评价结论

1.评分结果

评价小组通过数据采集及访谈，对社区受理中心运行经费项目绩效情况进行客观评价，本项目评价总得分87.5分，评价等级为“良”。指标具体得分情况如下表：

表 3-1：指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 项目决策			20	16
	A1 项目立项		8	8

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		A11 立项依据充分性	4	4
		A12 立项程序规范性	4	4
	A2 绩效目标		8	5
		A21 绩效目标合理性	4	3
		A22 绩效指标明确性	4	2
	A3 资金投入		4	3
		A31 预算编制科学性	4	3
B 项目过程			20	15.5
	B1 资金管理		5	5
		B11 预算执行率	2	2
		B12 预算调整率	2	2
		B13 资金使用合规性	1	1
	B2 组织实施		15	10.5
		B21 管理制度健全性	1	1
		B22 工作计划完整性	2	1
		B23 采购管理规范性	2	1.5
		B24 合同管理有效性	3	1.5
		B25 监督管理有效性	3	1.5
		B26 信息沟通有效性	1	1
		B27 人员管理有效性	2	2
		B28 档案管理有效性	1	1
C 项目产出			30	30
	C1 产出数量		10	10
		C11 税管人员工作完成率	2	2
		C12 物业管理合同履约完成情况	3	3
		C13 软硬件设备维护完成率	1	1
		C14 分中心保障工作完成率	1	1
		C15 抚恤慰问工作完成率	3	3
	C2 产出质量		10	10
		C21 税管人员考核达标率	2	2
		C22 物业管理合同履约质量完成情况	3	3
		C23 设施设备运维验收合格率	1	1
		C24 抚恤慰问金发放准确率	4	4
	C3 产出时效		10	10
		C31 税管人员工作完成及时率	2	2
		C32 物业管理工作开展及时率	3	3
		C33 设施设备维护及时率	1	1
		C34 抚恤慰问金发放及时率	4	4
D 项目效益			30	26
	D1 项目效益		22	18
		D11 服务差评处置率	2	2
		D12 受理业务办结率	3	3
		D13 退役军人补贴覆盖率	3	3
		D14 设施设备完好率	1	1
		D15 中心日常工作保障情况	3	3

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		D16 突发事件处置率	2	2
		D17 长效机制健全性	8	4
	D2 满意度		8	8
		D21 业务办理群众满意度	4	4
		D22 优抚对象满意度	4	4
		合计		100

2.主要绩效

2025 年度，梅陇镇社区受理中心运行经费项目立项依据充分，与受理中心“一网通办”政务服务职能高度契合。项目预算内容完整，资金使用合规，预算执行率 100%。项目实施过程中，受理中心部分政府采购程序存在瑕疵，合同签订程序基本合规，但是还存在预算内容不够细化、考核监管不足等问题。

产出方面：公安综合窗口业务经费、晶城分中心运作经费等 10 个子项目均按计划完成实施。公安综合窗口在受理中心开设 4 个窗口，实现服务规范、作息时间、叫号评价“三统一”管理；晶城分中心完成年度房租支付及日常运营保障；外聘 17 名税务协管员和 2 名安保人员均到岗履职；退役军人服务站完成 200 名帮困对象节日补助发放、95 名优抚对象抚恤金发放及 148 名困难退役军人帮扶援助；网络运维、物业管理、一网通办平台维护及评价系统升级等各项购买服务均按期完成并验收合格；窗口工作人员服装全部配置到位，各项产出完成率均为 100%。

效果方面：通过项目运行，受理中心“1+X”政务服务圈持续优化，更新升级 14 个点位系统配置，梳理 180 项远程虚拟窗口事项和 78 项“随身办”事项，全年“一网通办”受理事项达 18 万件，较上年稳步提升。公安综合窗口入驻后实现与受理中心一体化管理，群众办事“进一扇门、办多件事”更加便捷。窗口服务规范化水平持续提升，全年综窗受理人员业务技

能考评通过率 100%，政务服务“好差评”整改率 100%，群众办事体验感和满意度进一步提高。

（二）绩效分析

本次绩效评价从项目决策、项目管理、项目产出和项目效益四方面进行评价，其中项目决策类指标获得 16.00 分，得分率 80.00%；项目管理类指标获得 15.50 分，得分率 77.50%；项目产出类指标获得 30.00 分，得分率 100.00%；项目效益类指标获得 26.00 分，得分率 86.67%。一级指标得分汇总如下表所示：

表 3-2：一级指标得分汇总表

项目	项目决策	项目管理	项目产出	项目效益	合计
标准得分	20.00	20.00	30.00	30.00	100.00
实际得分	16.00	15.50	30.00	26.00	87.50
得分率	80.00%	77.50%	100.00%	86.67%	87.50%

（三）具体指标分析

各部分指标得分情况具体分析如下：

（1）项目决策

项目决策类指标从项目立项、绩效目标和资金投入三个方面进行考察，项目决策类指标分值 20 分，实际得分 16 分。指标的得分情况如表 3-3 所示：

表 3-3：项目决策指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 项目决策			20	16
	A1 项目立项		8	8
		A11 立项依据充分性	4	4
		A12 立项程序规范性	4	4
	A2 绩效目标		8	5
		A21 绩效目标合理性	4	3
		A22 绩效指标明确性	4	2
	A3 资金投入		4	3
		A31 预算编制科学性	4	3

A11 立项依据充分性：本项目的设立旨在保障梅陇镇社区事务受理服务中心日常工作的平稳有序运行，切实提升居民办

事效率。项目设立依据充分，符合《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》等政策文件的相关要求。同时，项目内容与梅陇镇社区事务受理服务中心的职责职能高度匹配，任务边界清晰明确，与相关部门同类项目及中心内部相关项目均无交叉重复，具备较好的设立合理性与协调性。根据评分标准，该指标得分 4 分。

A12 立项程序规范性：本项目由梅陇镇社区事务受理服务中心依据《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》《关于进一步加强本区烈士遗属、因公牺牲军人遗属和病故军人遗属抚恤优待工作的通知》等政策文件要求，编制年度受理中心运行计划，经镇财政所及镇人民政府审核批准后正式立项。项目立项决策程序明确，前期手续完备，立项依据充分、程序规范合理。根据评分标准，该指标得分 4 分。

A21 绩效目标合理性：根据受理中心填报的绩效目标申报表，受理中心根据绩效管理工作要求填报了项目总目标及年度绩效目标，总目标基本符合项目工作要求，但目标内容较为宽泛，未能结合工作计划对目标值进一步量化，也未对主要时间节点的工作任务进行具体细化，目标设置的合理性有待进一步加强。根据评分标准，该指标得分 3 分。

A22 绩效指标明确性：本指标用以评价绩效目标所设定绩效指标的清晰性、细化程度及可衡量性，旨在反映和考核项目绩效目标的明细化水平。经核查项目单位提供的绩效目标申报表，项目单位虽已从投入管理、产出、效果及影响力四个维度设置指标，但指标设置针对性不足，部分产出指标难以量化，且与预算批复所对应的计划工作量之间缺乏对应关系，项目绩

效指标明确性有待进一步加强。根据评分标准，该指标得分 2 分。

A31 预算编制科学性：本指标评价项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应。本项目预算编制内容与工作计划内容基本相符，预算确定的项目资金量与工作任务基本匹配，但个别子项目预算编制未根据具体实施内容进一步细化至数量单价，预算编制依据科学性有待进一步加强。根据评分标准，该指标得分 3 分。

(2) 项目管理

项目管理指标从资金管理、组织实施两个方面进行考核，项目管理类指标 20 分，实际得分 15.5 分。指标的得分情况如表 3-4 所示。

表 3-4：项目过程指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
B 项目过程			20	15.5
	B1 资金管理		5	5
		B11 预算执行率	2	2
		B12 预算调整率	2	2
		B13 资金使用合规性	1	1
	B2 组织实施		15	10.5
		B21 管理制度健全性	1	1
		B22 工作计划完整性	2	1
		B23 采购管理规范性和	2	1.5
		B24 合同管理有效性	3	1.5
		B25 监督管理有效性	3	1.5
		B26 信息沟通有效性	1	1
		B27 人员管理有效性	2	2
		B28 档案管理有效性	1	1

B11 预算执行率：本项目调整后的预算为 816.81 万元，截至 2025 年 12 月 31 日，项目执行金额为 816.81 万元，预算执行率为 100%。根据评分标准，该指标得分 2 分。

B12 预算调整率：本项目年初预算金额 781.84 万元，年中调减预算金额 34.98 万元，调整后预算金额 816.81 万元，预算

调整率 4.47%，部分子项目调整率较高，例如晶城分中心运作经费调整率为 118.41%，主要由于年中调增预算 40.28 万元，用于补充支付疫情期间未及时结算的房租费用。根据评分标准，该指标得分 2 分。

B13 资金使用合规性：评价小组通过核查项目支出明细账、财务报销凭证等原始凭证，本项目各类资金使用符合国家有关法律法规及单位财务管理制度，严格执行预算批复用途；所有支付款项均已履行财务审批程序，资金拨付审批手续完备，未发现截留、挤占、挪用或虚列支出等违规情形。根据评分标准，该指标得分 1 分。

B21 管理制度健全性：本指标评价项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全。受理中心依据《中华人民共和国会计法》《中华人民共和国预算法》《事业单位财务规则》等法律法规，制定了涵盖预算管理、收支管理、政府采购管理及合同管理等在内的内部控制制度，对项目实施各环节予以全面规范。经评价，项目管理制度健全，符合相关规定要求。根据评分标准，该指标得分 1 分。

B22 工作计划完整性：本指标评价项目涉及的各项实施内容工作计划设立情况。本指标评价项目对各项实施内容的工作计划设立情况进行考察。受理中心依据年度重点工作任务制定了 2025 年工作计划，但计划中部分任务的完成时间节点和具体质量要求尚不够明确，工作计划内容的完整性和精细度仍有待进一步提高。根据评分标准，该指标得分 1 分。

B23 采购管理规范：本指标评价受理中心服务及货物采购项目是否按照相关法律、法规执行。受理中心依据上海市政府采购管理有关规定，对物业管理子项目采用框架协议采购方

式委托第三方物业服务公司实施；对于预算金额达到 5 万元以上的其他货物及服务采购则通过三方比价、经“三重一大”集体决策后确定供应商；硒鼓墨盒等采购通过集市采购实施。但经核查，物业管理采购项目的合同约定服务期限为 2024 年 10 月 1 日至 2025 年 9 月 30 日，而受理中心实际于 2024 年 10 月 10 日才向镇财政所提交采购申请，合同于同年 10 月 16 日签订，采购流程存在程序倒置及滞后的情况，项目采购管理规范性有待进一步加强。根据评分标准，该指标得分 1.5 分。

B24 合同管理有效性：本指标评价各服务合同内容及签订流程是否合理、规范。通过整理受理中心与项目相关服务单位签订的服务合同，部分合同约定付款方式不合理，例如受理中心于上海智定科技股份有限公司签订的《上海市闵行区梅陇镇社区事务受理服务中心信息化设备运维合同》中，约定合同款项共计 12.96 万元，合同款分两期支付，分别于项目实施过半及合同期满后各支付 50%。但合同中未对服务单位工作质量设定明确考核标准，也未将合同款项支付与服务质量挂钩。项目合同管理有效性存在不足。根据评分标准，该指标得分 1.5 分。

B25 监督管理有效性：本指标评价项目单位对项目实施过程中的监督管理是否到位。受理中心根据工作管理需要，在物业管理、安保服务及设备运维等购买服务完成后，对供应商服务质量履行了验收程序并形成了服务验收单。但验收单考核内容较为简略，未对物业管理人员出勤情况、服务周期内工作质量、各类维修维护工作量等进行系统统计与考核，验收单结果缺乏具体打分或考评依据。项目监督管理有效性有待进一步加强。根据评分标准，该指标得分 1.5 分。

B26 信息沟通有效性：本指标评价项目各方信息沟通的有效性 & 信息传递的及时性。评价组经访谈受理中心相关项目负责人了解到，本项目已依托微信群、工作例会、服务热线等渠道构建了多方信息沟通机制，各关联单位可通过上述渠道对项目实施过程中发现的问题进行沟通 & 处理。项目信息沟通渠道建立有效，能够满足日常协调 & 问题反馈的基本需求。根据评分标准，该指标得分 1 分。

B27 人员管理有效性：本指标评价项目单位对税管人员管理情况，是否规范岗位考核。为强化人员管理，受理中心依据《上海市社区事务受理服务中心建设服务规范》及《闵行区社区事务受理服务中心管理办法》等相关规定，对中心 17 名在职税管人员的考核频次、考核内容、考核标准、考核方法及考核结果运用等均作出明确规定。同时，受理中心严格按照上述制度文件对员工实施绩效考核，制度健全，执行到位。根据评分标准，该指标得分 2 分。

B28 档案管理有效性：本指标评价各项实施内容档案资料的完整性 & 项目实施过程痕迹的可追溯性。经核查，项目单位已对本项目涉及的政府采购资料、人员考核结果、优抚补贴发放资料等进行系统归集 & 分类整理，档案内容较为完整，能够清晰地反映项目实施各环节的实际运作情况，项目档案管理有效。根据评分标准，该指标得分 1 分。

（3）项目产出

项目产出指标从产出数量、产出质量、产出时效三个方面进行考核，项目产出类指标 30 分，实际得分 30 分。指标的得分情况如表 3-5 所示。

表 3-5 项目产出指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
C 项目产出			30	30
	C1 产出数量		10	10
		C11 税管人员工作完成率	2	2
		C12 物业管理合同履约完成情况	3	3
		C13 软硬件设备维护完成率	1	1
		C14 分中心保障工作完成率	1	1
		C15 抚恤慰问工作完成率	3	3
	C2 产出质量		10	10
		C21 税管人员考核达标率	2	2
		C22 物业管理合同履约质量完成情况	3	3
		C23 设施设备运维验收合格率	1	1
		C24 抚恤慰问金发放准确率	4	4
	C3 产出时效		10	10
		C31 税管人员工作完成及时率	2	2
		C32 物业管理工作开展及时率	3	3
		C33 设施设备维护及时率	1	1
		C34 抚恤慰问金发放及时率	4	4

C11 税管人员工作完成率：受理中心 2025 年度计划聘用 17 名税务协管员。实际执行中，受理中心通过与下属滕龙公司签订合同，由该公司聘用 17 名税务协管员，负责办税引导与辅导、资料受理与初审、税源协助管理、宣传与催办等工作，满足受理中心业务开展需要。当年税收管理工作完成率为 100%。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C12 物业管理合同履约完成情况：根据受理中心与宸际公司签订的物业管理合同及补充协议，宸际公司于 2024 年 10 月至 2025 年 11 月期间为受理中心提供保安、保洁、报修等服务。根据服务项目验收单，该公司已按合同约定完成办公及公共区域保洁、电梯及水电安防等设施设备维护、安全保卫及绿化养护等各项服务工作，合同履约完成率 100%。根据评分标准，该指标得分 3 分。

C13 软硬件设备维护完成率：受理中心 2025 年度委托上海斐卓信息科技有限公司、上海智定科技股份有限公司等第三方

服务单位，分别承担一网通办排队叫号系统、标准化管理系统及网络设备等维修维护工作。当年相关设备及系统运行总体平稳，未发生重大故障或无法使用情形，软硬件维护完成率为100%。根据评分标准，该指标得分1分。

C14 分中心保障工作完成率：根据受理中心与上海紫行实业有限公司签订的《商铺（门面房及其他用房）租赁合同》，受理中心承租紫行公司位于业祥路24号1层1室、业祥路26号1层1室、面积为212.22平方米的临街商铺，用于晶城分中心日常业务受理及服务工作。租赁期限为2024年2月1日至2026年1月31日。租赁期间，晶城分中心各项业务运转正常，有效保障了分中心日常工作的顺利开展。根据评分标准，该指标得分1分。

C15 抚恤慰问工作完成率：受理中心根据文件规定按月对梅陇镇优抚对象发放退休补助、医疗费、抚恤金等补贴，具体包括：为复员军人遗属、企业退休复员干部、重点优抚对象等按月发放抚恤费及节日特困补助，共覆盖1400余人次；开展节假日退役军人慰问718人次；发放一次性退役军人补助5人次；发放无军籍职工体检补助12人次；组织农籍老兵体检37人次，发放烈属体检补助200人次。各项抚恤慰问工作完成率为100%。根据评分标准，该指标得分3分。

C21 税管人员考核达标率：受理中心依照《梅陇镇社区事务受理服务中心绩效考核制度》，每月对17名税务协管员开展绩效考核。根据考核结果，2025年度17名在岗税收协管人员考核达标率为100%。根据评分标准，该指标得分2分。

C22 物业管理合同履行质量完成情况：根据受理中心2025年度对物业管理公司进行的服务考核结果，中标服务单位全年

各项服务工作均达到受理中心要求，未出现服务质量不达标或未及时整改情形，物业管理合同履行质量完成率为 100%。根据评分标准，该指标得分 3 分。

C23 设施设备运维验收合格率：受理中心按年度工作计划，完成了公安综合窗口自助一体机、身份证采集、网络及声像监控系统运维、一网通办系统维护、排队叫号系统电子签名升级等各项工作。根据受理中心服务验收单，上述系统设备运维服务均验收合格，合格率为 100%。根据评分标准，该指标得分 1 分。

C24 抚恤慰问发放准确率：受理中心每月依据《关于进一步加强本区烈属、因公牺牲军人遗属和病故军人遗属抚恤优待工作的通知》、《关于 2025 年元旦春节期间对本市享受定期抚恤补助优抚对象发放节日生活补助的通知》等相关制度文件中明确的补贴标准对梅陇镇退役军人及优抚对象核定发放各项补贴，确保发放对象准确、标准合规。根据评分标准，该指标得分 4 分。

C31 税管人员工作完成及时率：受理中心 2025 年度各项税收协管工作均按计划及时完成，全年未发生因工作延误引发的有责投诉事件。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C32 物业管理工作开展及时率：根据受理中心对物业管理公司的付款考核结果，宸际公司各项服务工作均及时开展，未发生因安保、保洁以及大楼基础维修维护工作未及时开展影响受理中心正常运行的情况。根据评分标准，该指标得分 3 分。

C33 设施设备维护及时率：根据对项目相关负责人的访谈，受理中心网络设施运行单位在接到报修申请时就能及时提

供设施设备维修服务，各项维护工作均及时开展。根据评分标准，该指标得分 1 分。

C34 抚恤慰问金发放及时率：根据项目财务明细账，本项涉及的各项优抚对象慰问金均在每月月底前发放完毕，未发现抚恤慰问金发放不及时的情况。根据评分标准，该指标得分 4 分。

(4) 项目效益

项目效益指标从项目效益、长效管理两个方面进行考核，项目效益类指标 30 分，实际得分 26 分。指标的得分情况如表 3-6 所示：

表 3-6：项目效益指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
D 项目效益			30	26
	D1 项目效益		22	18
		D11 服务差评处置率	2	2
		D12 受理业务办结率	3	3
		D13 退役军人补贴覆盖率	3	3
		D14 设施设备完好率	1	1
		D15 中心日常工作保障情况	3	3
		D16 突发事件处置率	2	2
		D17 长效机制健全性	8	4
	D2 满意度		8	8
		D21 业务办理群众满意度	4	4
		D22 优抚对象满意度	4	4

D11 服务差评处置率：2025 年度受理中心共收到转办“12345”差评案件 8 件，其中部分属实案件 1 件，回访率为 100%，回访满意率 100%。根据评分标准，该指标得分 2 分。

D12 受理业务办结率：2025 年，受理中心线下综合窗口业务量共计 75994 件，一网通办已接单业务量在线办理接单业务量 2149 件，受理业务案件办结率达到了 100%。根据评分标准，该指标得分 3 分。

D13 退役军人补贴覆盖率：受理中心按照《关于调整部分优抚对象等人员抚恤和生活补助标准的通知》等文件要求，依托退役军人管理系统，对梅陇镇辖区内退役军官、退伍军人、复员士官、义务兵等优抚对象开展补助工作，未发生补贴范围内退役军人及优抚对象未覆盖的情况，退役军人补贴覆盖率达到 100%。根据评分标准，该指标得分 3 分。

D14 设施设备完好率：根据对受理中心设备的现场检查以及对相关项目负责人的访谈，本项目涉及的网络信息系统、一网通办系统设备等均处于正常运行状态，未发现设备无法正常使用或长期闲置等异常情况，设施设备完好率达到 100%。根据评分标准，该指标得分 1 分。

D15 中心日常工作保障情况：2025 年度，受理中心及晶城分中心各项保障措施落实到位，人员管理、设施运维、物业后勤及专项资金发放等工作均规范有序。全年未发生因管理不到位影响日常工作正常开展的情形，整体运行平稳有序。根据评分标准，该指标得分 3 分。

D16 突发事件处置率：受理中心 2025 年度对各项业务办理纠纷均进行了及时有效的处置，当年未发生造成社会舆论负面影响的情况。根据评分标准，该指标得分 2 分。

D17 长效机制健全性：本指标评价项目是否建立了完善的长效管理机制，以保障项目长期执行的效果。评价组通过访谈受理中心相关项目负责人结合项目管理制度了解到：①虽然受理中心对委托第三方单位物业管理及系统设备运维服务工作履行了服务质量验收程序，但对于相关服务单位的考核内容较为简略，难以与服务单位具体服务内容及合同约定的服务质量要求相匹配；②针对劳动关系治理等案件，受理中心已初步建立

了“问题台账+整改清单”双轨管理机制，明确了整改责任主体与完成时限。但目前该机制尚未全面落实，在实际执行层面仍存在覆盖不到位的现象，相关制度安排的落地实施仍有待进一步推进。根据评分标准，该指标得分 4 分。

D21 业务办理群众满意度：根据受理中心满意度统计情况，2025 年度中心“好差评”评价总量 78143 件，其中好评率达到了 99.97%以上。根据评分标准，该指标得分 4 分。

D22 优抚对象满意度：评价小组通过对优抚对象就各类补贴发放及时性、补贴类别认定规范性以及工作人员专业性等方面考核优抚对象满意度情况，根据社会调查问卷汇总分析报告，优抚对象对本项目综合满意度达到了 90%以上。根据评分标准，该指标得分 4 分。

四、主要经验及做法、存在问题和建议

（一）主要经验及做法

1.强化运行保障支撑，确保政务服务体系高效运转

2025 年度，受理中心统筹项目资金配置，有效保障中心及各分站点全年正常开放运行，为窗口服务、网络系统、物业管理等基础运行提供了稳定的经费支撑。全年“一网通办”业务受理总量达 18 万件，其中曹行、晶城两处服务站点共受理业务 2.89 万件，自助终端办理 1.98 万件，咨询事项服务 4.82 万人次。中心大厅平均等候时间显著缩短，群众办事效率稳步提升。公安综合窗口整体入驻后，在服务规范、作息时间、叫号评价等方面与受理中心实行“三统一”管理，确保了人口管理、交通管理、治安管理及出入境等公安业务的有序衔接与平稳运行。晶城分中心持续稳定运转，为梅陇镇东部片区居民提供了

便捷可及的“家门口”政务服务，片区政务服务可及性与满意度进一步提升。

2.深化“1+X”家门口政务服务体系建设，服务触角持续延伸

受理中心通过持续优化“1+X”政务服务圈布局，结合居民分布与实际需求，动态调整帮办点位，完成 14 个点位系统配置的更新升级。梳理明确 180 项可通过远程虚拟窗口办理的“一网通办”社区事务事项，以及 78 项可在“随申办”移动端办理的事项，较上年均有增加。依托帮办点所在村居的便民服务日，组织业务骨干下沉开展现场办理及政策宣传活动 18 次，累计服务居民 800 余人次。同时，聚焦“全龄友好”服务目标，为高龄老人、残障人士等行动不便群体建立“预约—上门—反馈”闭环服务机制，组建上门服务小队，提供社保认证、补贴申领等事项的“一对一”上门办理，切实破解特殊群体“出门难、办事难”问题。

（二）存在问题

1.年度工作计划精细度待提升，预算明细有待进一步细化

本项目年度工作计划编制有待进一步细化，受理中心虽根据年度重点工作任务制定了 2025 年工作计划，但部分任务未明确具体完成时间节点及质量要求，工作推进缺乏可量化、可考核的标杆值依据，此外，个别子项目未按具体实施内容细化至数量、单价等明细层级，预算编制精细化水平有待进一步提高。

2.采购程序合规性有待加强，合同要素完整性有待提升

受理中心对物业管理子项目采用框架协议采购方式实施政府采购，但该项目的合同约定服务期限为 2024 年 10 月 1 日至 2025 年 9 月 30 日，而实际采购申请于 2024 年 10 月 10 日方提

交镇财政所，合同至同年 10 月 16 日签订，采购流程存在程序倒置与滞后问题，采购时序合规性有待加强。同时部分服务合同付款方式不尽合理，例如《信息化设备运维合同》总金额 12.96 万元，约定分两期各支付 50%，但合同未就服务质量设定明确考核标准，也未将付款进度与服务绩效挂钩，合同管理的精细化水平有待进一步提升。

3.服务监管机制有待进一步完善，长效管理有待建立健全

受理中心针对购买服务监督管理机制有待进一步完善，受理中心虽对物业管理、安保服务及设备运维等购买服务履行了验收程序，但验收内容较为简略，尚未就物业管理人员出勤情况、服务周期内工作质量、维修维护工作量等建立系统量化的考核指标体系，现有验收结果缺乏具体评分依据，与合同约定的服务质量要求衔接不够紧密。同时在部分受理案件管理方面，受理中心已初步构建“问题台账+整改清单”双轨并行机制，明确了整改责任主体和完成时限。但目前该机制尚未全面落实，在实际执行层面仍存在覆盖不到位的现象，相关制度安排的落地实施仍有待进一步推进。

（三）相关建议

1.进一步完善工作计划，结合实施内容合理编制项目预算

建议受理中心将年度重点工作任务逐项分解，明确各项任务的具体完成时间节点、阶段性成果及质量验收标准，建立可量化、可追踪的工作推进标杆值体系，确保计划内容完整、执行及考核依据充分。在预算编制环节，应立足各子项目具体实施内容，将预算细化至数量、单价及测算依据等明细层级，做到支出标准有据可依、资金需求测算合理，切实增强预算编制的科学性与完整性。

2.严格执行政府采购程序，加强合同管理

建议受理中心在开展采购工作时，严格遵循政府采购程序要求，提前启动采购流程，确保在合同服务期限开始前完成采购申请、审批及合同签订等各项工作，避免程序倒置，切实保障采购活动的合规性与时效性。在合同管理方面，应进一步完善合同条款，根据各服务项目的具体内容和质量标准，合理设置付款节点与支付比例，将合同付款进度与服务质量考核结果相挂钩，明确考核标准与评分依据，增强合同条款的约束力和精细化管理水平。

3.加强监督管理，建立健全长效管理机制

建议受理中心结合各购买服务项目合同约定的具体服务内容与质量要求，分类制定系统化、可量化的考核验收指标体系，将物业管理人员出勤情况、服务周期内工作质量、维修维护工作量等关键要素纳入考核范围，明确评分标准与考评依据，确保验收结果客观反映实际服务质量，增强监督约束力；同时，加快推进“问题台账+整改清单”双轨管理机制的全覆盖，进一步细化问题发现、台账登记、整改落实、验收反馈等各环节操作流程，明确责任分工与时限要求，切实形成闭环管理模式，推动长效管理机制进一步建立健全。

五、附件

附件 1：绩效评价指标表；

附件 2：工作底稿；

附件 3：项目立项依据文件。