

财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2017 年社会保险基金征缴业务费项目

项目主管部门：上海市人力资源和社会保障局

项目实施单位：上海市社会保险事业管理中心

评价机构：上海久信会计师事务所有限公司

目 录

报告摘要.....	1
评价报告.....	4
一、项目基本情况.....	4
(一) 概况.....	4
(二) 项目绩效目标.....	16
二、绩效评价工作情况.....	17
(一) 绩效评价目的.....	17
(二) 绩效评价报告制定过程.....	17
(三) 绩效评价框架.....	18
(四) 数据采集方法和过程.....	19
(五) 绩效评价实施过程.....	19
(六) 本次绩效评价的局限性.....	20
三、绩效分析与评价结论.....	20
(一) 评价结论.....	20
(二) 具体绩效分析.....	21
四、主要经验及做法、存在的问题和建议.....	27
(一) 主要经验及做法.....	27
(二) 存在的问题.....	27
(三) 建议和改进举措.....	28
附件：.....	28
附件 1：绩效评价指标体系与评分表.....	29
附件 2：社会调查问卷汇总分析报告.....	36

报告摘要

一、项目概况

上海市为适应整体改革和发展的要求，全面落实“以人为本”的社会保险服务理念，更好地保障社保基金的安全、高效运行，确保社会保险费用应收尽收，维护参保对象的合法权益，上海市社会保险事业管理中心（以下简称“市社保中心”）根据相关法律法规响应国家发展及上海市改革要求，每年实施了上海市社会保险基金征缴业务费项目。

本次评价对象为市社保中心的社会保险基金征缴业务费项目，本次评价范围为 2017 年社会保险基金征缴业务费项目预算资金 5343.83 万对应的 6 个子项目。

2017 年本项目申请预算资金 5244.62 万元，年中调整后预算金额为 5343.83 万元，项目资金来源为市级财政专项资金，共包括 6 个子项目：（1）社保专用收据购置费 67.77 万元；（2）社保专用收据印发费 848.16 万元；（3）社保专用收据电子影像扫描 44.64 万元；（4）POS 机手续费 12.2 万元；（5）银行结算手续费、工本费年初预算 2303.65 万元，年中追加 99.21 万元，调整后预算金额 2402.86 万元；（6）审计审查费 1968.2 万元。2017 年预算执行金额为 5305.02 万元，预算执行率 99.27%。

本项目绩效总目标为确保社会保险经办机构按时足额征缴社会保险基金各项日常工作的开展，进一步加强社会保险基金征收，切实保障了基金安全，规避了征收过程中的风险，强化参保单位

的缴费行为，确保社会保险费用应收尽收，维护保险对象的合法权益。

二、评价结论

根据专家论证后的评价指标体系和评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈，对“2017年社会保险基金征缴业务费项目”项目绩效情况进行客观评价，本项目评价总得分92.9分，评价结论为“优”。

三、主要经验及做法

对少漏缴社保基金催缴程序明确，依法合规

对于审计核查发现的企业少漏缴社保基金，市社保中心向少漏缴企业制发整改通知书，要求其在规定期限内完成补缴。超过期限未补缴企业，依法查询其存款账户，并制发责令改正通知书。对仍未主动整改企业，进行第三次催缴通知，并将不配合整改企业名单提交至市人保局，依法对其实施银行查账划拨，维护职工参加社会保险和享受社会保险待遇的合法权益。

四、存在的问题

1、审计核查计划未及时调整，实际完成数量与计划存在差异

2017年计划由125家第三方机构完成共10000户参保单位审计审查工作（每家80户），其中一家事务所因自身原因，失去入围资质，其负责80户审计核查工作无法完成，市社保中心未对计划进行调整，导致实际完成数量与计划存在差异。

2、个别第三方审计单位未能严格履行服务内容，对其完成情况缺乏追责机制

125家第三方审计单位中，有两家事务所分别完成76户与78户，未按约定完成80户审计核查工作。市社保中心对第三方机构完成情况缺乏有效的追责机制，对于项目实施结果的考核无对应的奖惩措施，容易造成后续项目实施监管缺乏有效手段。

五、建议及改进举措

1、建议对无法完成的工作量，及时进行计划调整

在项目执行过程中，要根据计划实施过程中出现的影响计划完成的情况，及时调整计划，找出偏差产生的原因和解决办法，确定调整措施，以期更好地执行和实现计划的既定目标。

2、建议加强对第三方机构完成情况的监督力度，完善追责机制

建议项目单位督促第三方服务机构进行项目进度信息反馈，对其完成情况进行跟踪监督，并加强对完成情况差异的追责机制，建议将工作量纳入考核范围，引入适当的奖惩机制或淘汰机制。

2017 年社会保险基金征缴业务费项目 财政项目支出绩效评价报告

为全面落实《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（沪府办发〔2013〕55号）精神，根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）要求，推进建立“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”的预算绩效管理机制，加强和规范上海市人力资源和社会保障局的财政预算管理工作，受上海市人力资源和社会保障局的委托，上海久信会计师事务所有限公司承担了上海市 2017 年社会保险基金征缴业务费项目的绩效评价工作。根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）的要求，采用因素分析法、比较法、公众评判法，采取数据对比，标准和抽样调查相结合，同时辅以访谈，研讨、审计等方法，对本项目的财政资金使用及其效果，实施绩效评价并形成绩效评价报告。

一、项目基本情况

（一）概况

1. 立项背景及目的

为了规范社会保险关系，维护公民参加社会保险和享受社会保险待遇的合法权益，使公民共享发展成果，促进社会和谐稳定，《中华人民共和国社会保险法》于 2010 年 10 月 28 日经第十一届全国人民代表大会常务委员会第十七次会议通过，并于 2011 年 7 月 1 日正式施行。《社会保险法》明确了社会保险基金的种类，范

围、支付方式以及管理机构等。

上海市为适应整体改革和发展的要求，全面落实“以人为本”的社会保险服务理念，更好地保障社保基金的安全、高效运行，确保社会保险费用应收尽收，维护参保对象的合法权益，上海市社会保险事业管理中心根据相关法律法规响应国家发展及上海市改革要求，每年实施了上海市社会保险基金征缴业务费项目。

在上海市建立基本养老保险制度的 20 年时间里，社保经办机构征收的基金已从单纯的基本养老保险拓展到医疗、失业、工伤、生育等五项基本社会保险以及残疾人就业保障金、企业欠薪保障金、干部保健基金等多项社会保障基金，社会保险费征收总额也从每年几十亿元增长到三千多亿元。上海市人力资源和社会保障局不断完善基金监管制度，提升监管手段，强化社会保险经办机构内控建设，组织开展社会保险基金专项检查，规范社会社保基金的管理和使用。截至到 2016 年底，上海市社会保险经办机构管理的参保户数达到 79.92 万余户，城镇职工基本养老保险参保人数 1020.6237 万人，社保费征收总额达到 3225.47 亿元。

通过本项目的实施，不仅规范了社会保险经办机构经办社会保险基金的财务行为，加强了社会保险基金管理，切实保障了基金安全，规避了征收过程中的风险，而且强化了参保单位的缴费行为，确保社会保险费用应收尽收，维护了保险对象的合法权益。

2. 预算资金来源及使用情况

(1) 预算来源

2017 年本项目申请预算资金 5244.62 万元，年中调整后预算金额为 5343.83 万元，项目资金来源为市级财政专项资金，共包括 6 个子项目：

- (1) 社保专用收据购置费 67.77 万元
- (2) 社保专用收据印发费 848.16 万元
- (3) 社保专用收据电子影像扫描 44.64 万元
- (4) POS 机手续费 12.2 万元
- (5) 银行结算手续费、工本费年初预算 2303.65 万元，年中追加 99.21 万元，调整后预算金额 2402.86 万元
- (6) 审计审查费 1968.2 万元

(2) 预算执行情况

2017 年本项目年初预算金额 5244.62 万元，调整后预算金额 5343.83 万元，实际执行数为 5305.02 万元，预算执行率 99.27%。

表 1-1 2017 年预算执行情况

单位：万元

序号	子项目名称	年初预算	调整后预算	执行数	预算执行率
1	社保专用收据购置费	67.77	67.77	67.77	100.00%
2	社保专用收据印发费	848.16	848.16	832.73	98.18%
3	社保专用收据电子影像扫描	44.64	44.64	43.82	98.16%
4	POS 机手续费	12.20	12.20	11.35	93.03%
5	银行结算手续费、工本费	2303.65	2402.86	2397.98	99.80%
6	审计核查费	1968.20	1968.20	1951.37	99.14%
合计		5244.62	5343.83	5305.02	99.27%

(3) 以前年度执行情况

本项目 2014 年安排预算资金 5021.75 万元，实际执行数为 4870.63 万元，预算执行 97%。

2015 年预算资金 5367.28 万元，当年实际执行数为 2648.11

万元，当年预算执行率 49.34%。其中 2647.25 万元延期到 2016 年执行，整体预算执行率 98.66%。

2016 年预算资金 5691.11 万元，实际执行数为 5636.37 万元，预算执行率 99.04%。通过对前三年执行情况的分析，除了 2015 年将审计核查费和专项稽核费，预算金额 2700 万元，延期至 2016 年执行，各子项目整体预算执行情况较好。

3. 项目实施情况

本项目属于财政支出的经常性项目，主要包括了社保专用收据购置费、社保专用收据印发费、POS 机具租赁费手续费、银行结算手续费服务费、社保专用收据电子影像扫描加工费用、审计核查费等 6 个方面的内容。

根据全年计划安排与实际实施情况，各项目计划情况如下：

专用票据每季度购买一次；专用票据印发费、银行结算手续费，POS 机手续费为每月常规进行的工作；审计核查 7 月份启动，根据招投标入围名单向各中标单位布置具体实施方案，6-11 月份为项目实施阶段，计划 11 月底完成，由本中心对审计核查工作进行验收和质量评估。

实施情况如下：

（1）社保专用收据购置费

社保专用票据按计划在每季度初购买一次，共计购买 13,122,000 张。

表 1-1 社保专用收据计划及购置情况

项目	单位	社保专用收据购置费 (零)	社保专用收据购置费 (批)	社保专用收据购置费(合 计)
计划数量	张	90,000	11,160,000	11,250,000
计划单价	元	0.09	0.06	
预算金额	元	8,100	669,600	677,700
实际数量	张	92,000	13,030,000	13,122,000
实际单价	元	0.09	0.046	
实际金额	元	8,280	669,384	677,664

注：批票中，500 万张按单价 0.06 元计算，803 万张按单价 0.046 元计算。

(2) 社保专用收据印发费，2017 年预算安排 848.16 万元

本子项目包括 2 部分内容：①社保专用收据打印套封费，2017 年预算安排 178.56 万元②社保专用收据邮费，2017 年预算安排 669.6 万元。其中社保专用收据打印套封费通过公开招投标确认中标单位及中标金额，要求中标单位独立完成对账单的印刷、数据打印、封装全过程。2017 年中标单位为上海东港安全印刷有限公司，中标金额为 219.852 万元(含子项目-社保专用收据电子影像扫描加工费用)。社保专用收据邮费为支付给中国邮政的邮递费。

该项目根据预算安排，计划打印、邮寄共计 1116 万封专用票据。专用票据打印及邮寄情况如下：

表 1-2 专用票据打印及邮寄

单位：万元

序号	项目	预算			实际		
		数量	单价	金额	数量	单价	金额
1	社保专用收据打印套封费	1,116.00	0.16	178.56			174.12
1-1	其中：打印数量				1124.59	0.03	33.74
1-2	套封数量				1097.69	0.03	32.93
1-3	信封数量				1097.69	0.097	107.45
2	社保专用收据邮寄费	1,116.00	0.6	669.60	1097.69	0.60	658.61
合计				848.16			832.73

(3) 社保专用收据电子影像扫描加工费用，2017 年预算安

排 44.64 万元

社保专用收据电子影像扫描加工费用通过公开招投标确认中标单位及中标金额，要求中标单位安排专人负责数据接收、处理和销毁工作。2017 年中标单位为上海东港安全印刷有限公司，中标金额为 219.852 万元（含子项目-社保专用收据打印套封费）。

该项目根据预算安排，计划电子影像扫描 1116 万封专用票据。实际完成 1131.18 万封。

（4）POS 机具租赁费手续费，2017 年预算安排 12.2 万元

根据与中国工商银行股份有限公司上海市第一支行、中国工商银行上海市黄浦支行签订的《销售终端(POS)及款项扣收协议》，按月收取设备租用费用 75 元/台，设备维护费用 50 元/台，并实际交易金额的 1%收取手续费。目前共有 24 台 POS 终端分布在上海市各区县结算中心内。

（5）银行结算手续费服务费

本项目共包括 2 部分内容：①社保缴费卡结算服务费；②银行手续费、工本费。

①社保缴费卡结算服务费：根据与中国工商银行股份有限公司上海市分行签订的《社会保险缴费专业卡业务合作协议书》，按照每月 4 元/户收取结算手续费。根据上年实际结算数据安排 2017 年预算，计划累计当年 567 万户通过社保缴费卡办理相关业务，截至 2017 年底，共有 590.7 万户通过社保缴费卡办理相关业务，实际支出 2362.82 万元。

②银行手续费、工本费，主要包括购买贷记凭证，网银手续

费、现代支付系统银行手续费等。2017年实际支出35.16万元。

(6) 审计核查费

本项目主要是社保总额专项审计核查费。

上海市社会保险事业管理中心审计稽核处根据当年稽核力量和投诉举报案件的情况,制定年度委托专业机构实施审计的数量,提出年度预算。本项目实施公开招投标确定入围名单,采用“一次采购三年享用,分年签订合同”的方式进行公开招投标。2015年通过上述方式完成招投标,确定125家专业机构入围本项目实施委托方名单。按每年年度计划对参保单位开展专项审计。根据审计结论,责令存在少漏缴社会保险费的单位进行整改。

2017年7月项目正式启动实施,布置具体实施方案,8-11月为项目实施阶段,由各中标单位具体实施。11月底完成项目,由市社保中心进行验收和进行质量评估,结算当年审计费用。

2017年计划完成10000户审计核查工作,由125家专业机构各完成80户,因其中一家事务所退出,两家事务所分别完成76户、78户,2017年实际完成9914户审计核查。

4. 组织及管理

(1) 项目组织情况

1) 相关政府部门、单位及其管理职责

①项目主管部门:上海市人力资源社会保障局

主要职责:依据部门职责指导落实各项工作,实施项目全面监督与检查,审核并上报项目的预算编制。

②项目实施部门:上海市社会保险事业管理中心

主要职责：贯彻执行国家和本市有关社会保险的法律、法规、规章和方针、政策；研究制定本市社会保险经办管理服务规划、管理制度、工作规范、业务规程等并组织实施；负责本市社会保险登记办理、个人账户管理、个人权益记录等工作；承担本市社会保险费的统一征收工作，并对欠缴单位实行强制征收措施；负责本市基本养老保险、工伤保险、生育保险等社会保险待遇核定、支付和基本养老保险关系转移接续工作，组织协调养老金社会化发放等社会化服务工作；承担本市基本养老保险、工伤保险、生育保险等社会保险基金预算、决算草案编制，开展基金预算执行管理和基金财务管理，并按照有关规定做好信息公开工作；承担本市社会保险稽核检查、有关行政复议处理和行政诉讼应诉工作；承担本市社会保险业务经办管理服务信息化建设、社会保险业务数据集中管理、业务档案资料管理等工作；承担本市新型农村社会养老保险、城镇居民社会养老保险等经办工作的管理和指导。

2) 项目受益者、其他利益相关者及其与项目的关联

项目受益者：参保对象、中标单位等。

(2) 项目管理情况

1) 项目组织架构

上海市社会保险基金征缴业务费是由上海市人力资源和社会保障局主管，由上海市社会保险事业管理中心负责实施。

上海市社会保险事业管理中心是隶属于上海市人力资源和社会保障局的副局级社会保险经办机构，属参照公务员管理的全额

拨款事业单位。上海市社会保险事业管理中心（下称“市社保中心”）为一级预算单位。市社保中心内设：办公室、组织人事处、社会服务处（信访办公室）、城镇职工保险业务处、城乡居民保险业务处、征收管理处、基金结算处、审计稽核处（法律事务处）、业务数据处理中心、档案资料管理中心、市直业务经办中心等 12 个处室；市社保中心下设 17 个区（县）分中心。

项目组织结构图如下：

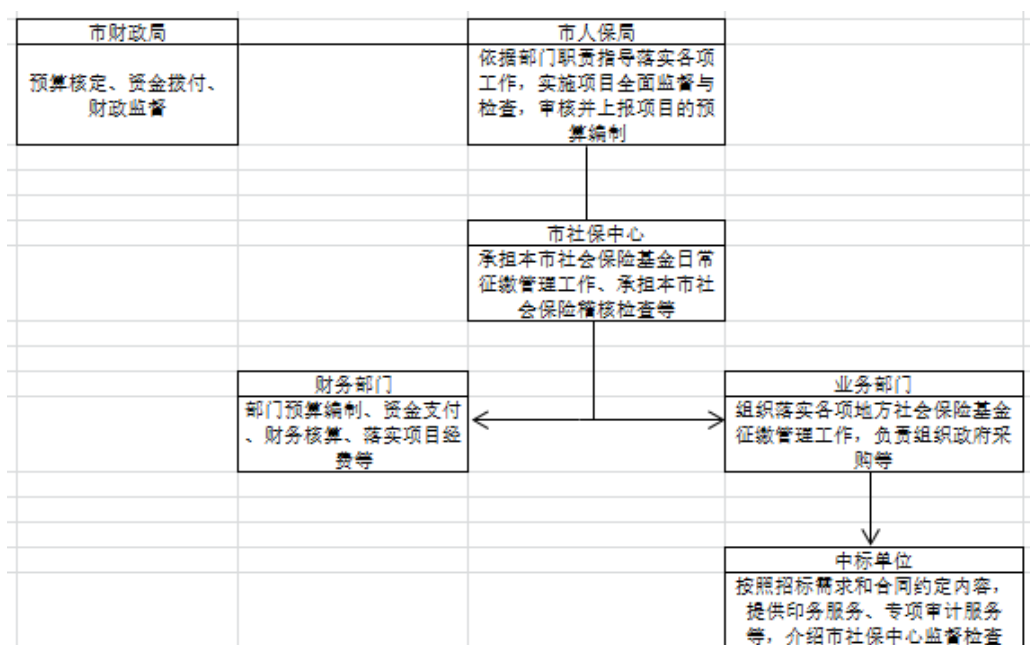


图 3-1 组织机构图

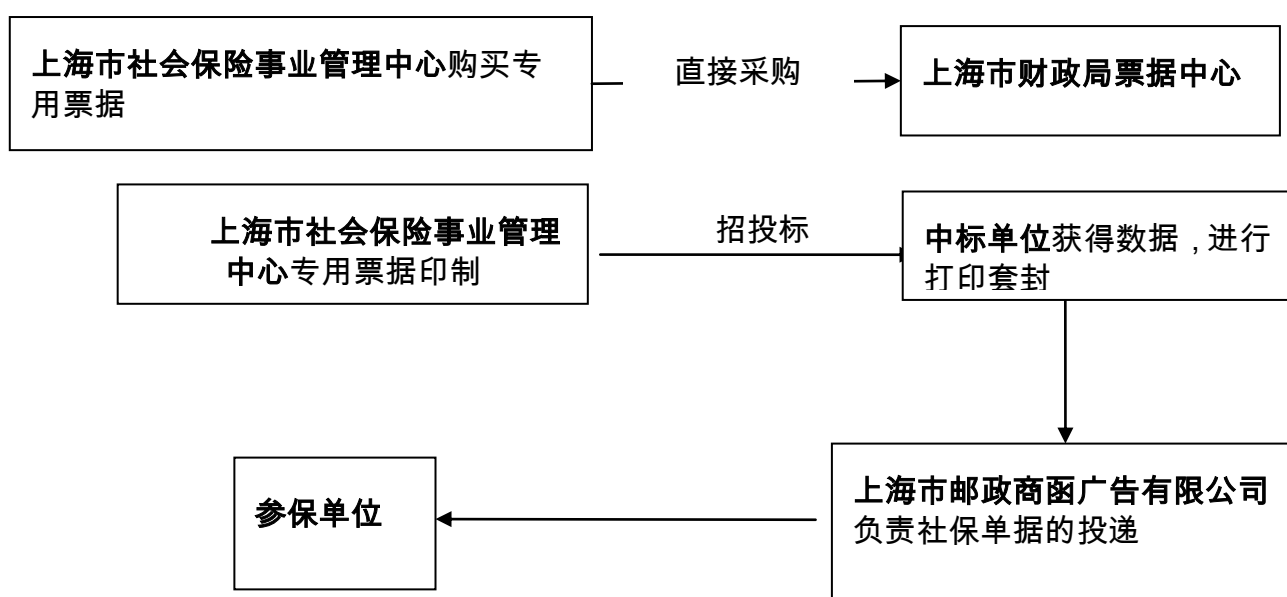
2) 项目业务管理

项目单位建立健全各类业务操作管理制度、招投标制度、工作质量的考核制度：严格按政府采购的相关规定，进行政府采购。完善招投标制度；为了保证信息的安全，涉及的数据采用专用的

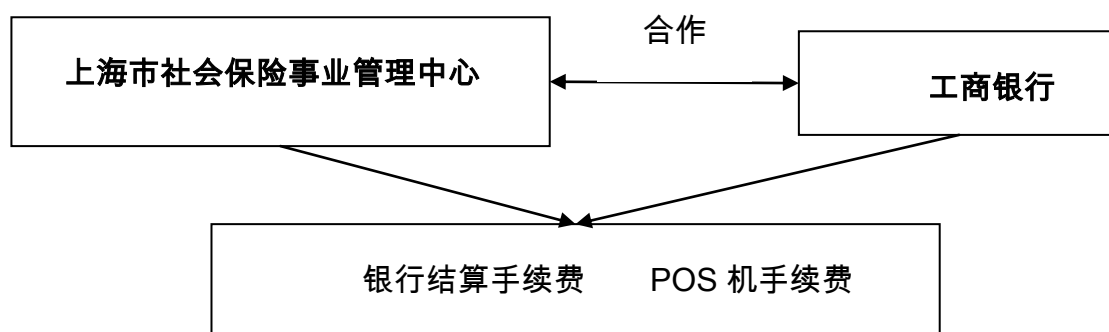
U 盘进行交换；为便于联系，项目实施中采取落实专人负责、专用联系方式等措施；制定并不断完善工作质量标准，强化中标专业机构工作质量的考核工作。

社保专用收据购置费，社保专用收据打印套封费，社保缴费卡手续费及银行手续费、工本费，POS 机手续费由基金结算处负责具体实施。审计核查和专项稽核由审计稽核处负责具体实施。

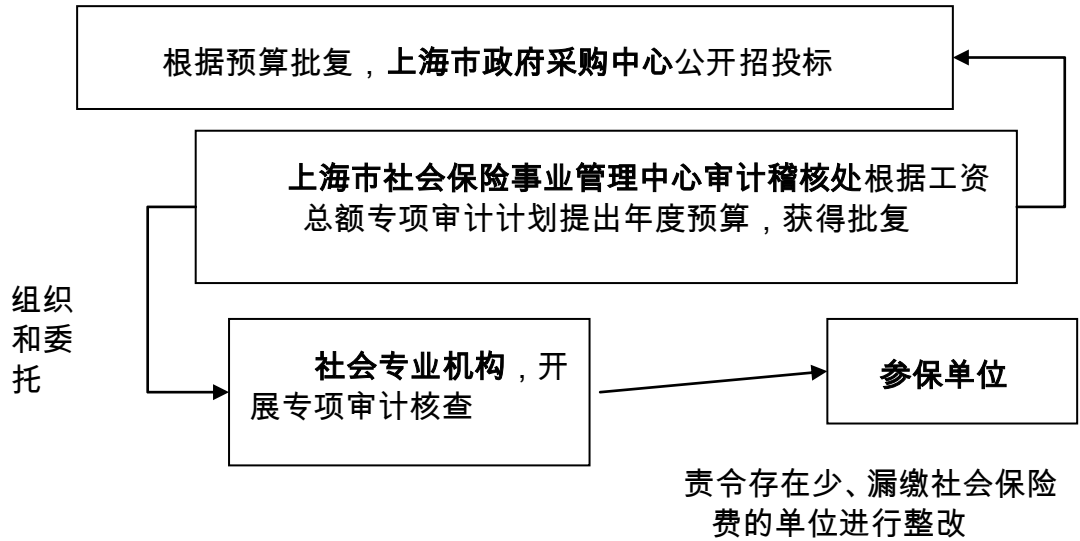
① 专用票据购置、专用票据印发项目实施流程



② 银行结算手续费和 POS 机手续费项目实施流程



③ 审计核查工作流程



3) 项目资金管理流程

项目的资金管理主要为项目资金的拨付和预算管理等，由市社保中心制定了《上海市社会保险基金财务管理办法》、《市社保中心经常性服务类项目费用结算支付流程》、《社会保险费征收专用收据财务操作办法》，按照资金支付管理的有关规定办理内部项目资金的申请、审核等流程，并由中心实施监督考核。

在资金拨付方面：项目资金拨付方式分两类，一类为政府采购项目，采取国库财政直接拨付方式，一类为待核项目，根据实际使用情况，采取零余额账户额度财政授权拨付方式支付资金。其中：社保专用收据电子影像扫描加工费用、社保专用收据打印套封费、工资总额专项审计核查费通过政府采购国库直接拨付方式支付资金；POS 机具租赁费、手续费、社保专用收据购置费、社保专用收据邮费、工资总额专项审计核查通知书打印套封费和通知书邮费、社保缴费卡结算服务费、银行手续费、工本费项目采用零余额账户额度授权拨付方式支付资金。

① 政府采购项目，采取国库直拨到供应商的资金拨付方式资金管理流程图：

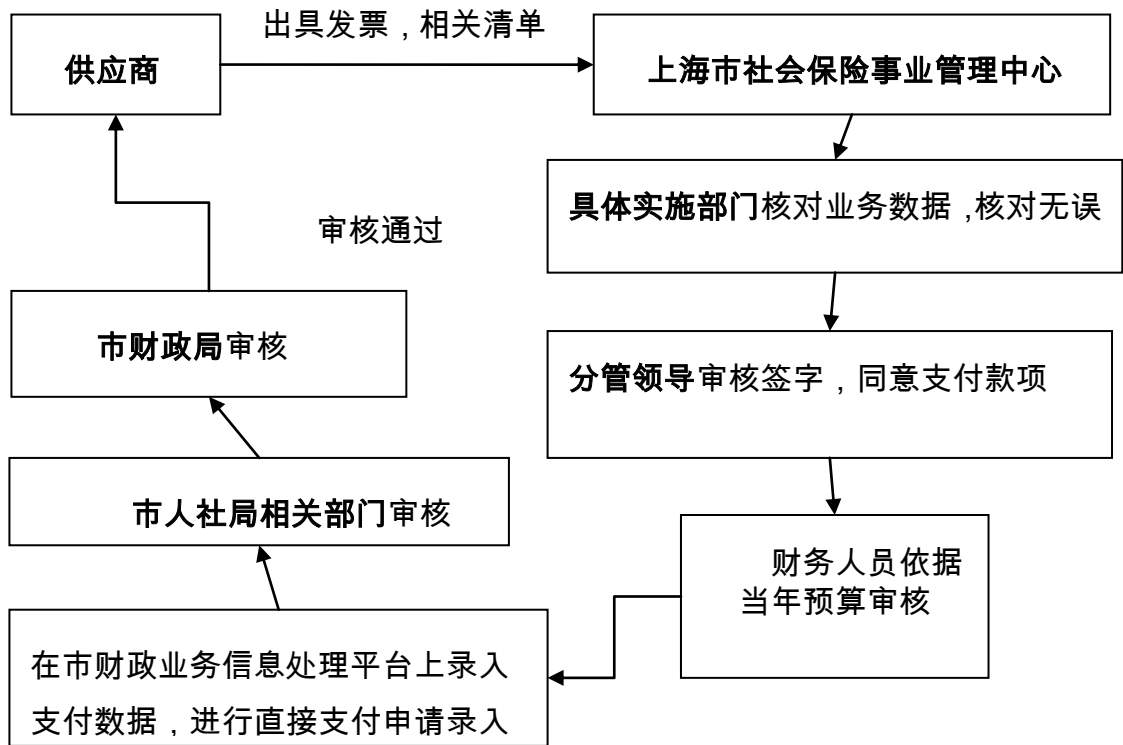


图 1-2 直接拨付流程图

② 待核项目（零余额账户财政授权支付项目）资金管理流程图：

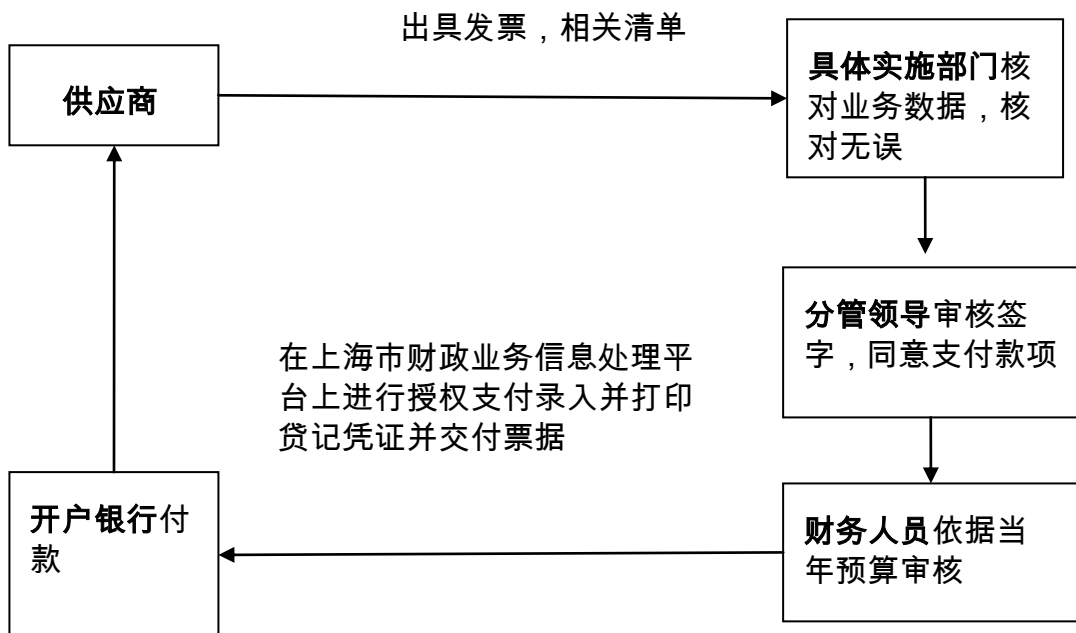


图 1-3 授权拨付流程图

（二）项目绩效目标

该项目总目标：为确保社会保险经办机构按时足额征缴社会保险基金各项日常工作的开展，进一步加强社会保险基金征收，切实保障了基金安全，规避了征收过程中的风险，强化参保单位的缴费行为，确保社会保险费用应收尽收，维护保险对象的合法权益。

年度目标：按照工作计划，及时开展各类保险基金日常征缴业务，按照政府采购规范流程实施涉及项目的招投标工作，并签订合同。按照合同约定落实社保专用对账单的印刷、数据打印、封装全过程等。按照年度计划对参保单位开展专项审计，并根据审计结论责令存在少漏缴社会保险费的单位进行整改。各项工作及时开展，社保基金征缴率达前三年平均水平的 99%，主管部门及征缴对象满意度较高。

根据项目的绩效目标，对能够量化的目标细化如下：

目标细化如下：

1、产出目标：

2017 年社保专用电子影像扫描计划完成 1116 万份（根据实际的参保单位的数量确定需影像扫描存档社保单据的数量），计划完成率 100%；社保专用收据购置 1125 万份，计划完成率 100%；社保专用收据打印套封 1116 万份，社保单据投递数量 1116 万份，计划完成率 100%；审计核查计划完成 10,000 家单位，目标完成率 $\geq 99.00\%$ ；影像扫描单位及印制单位的招投标工作应在上一个

合同之前结束完成；社保单据的投递应在收到本埠账单信函的次日 2 个工作日全部投递完毕；审计核查工作实际开始时间和完成时间与先期制定的进度计划匹配；电子影像扫描存档工作、社保专用收据印刷工作、审计核查工作质量验收合格。

2、效果目标：社保基金征缴率（前三年平均水平） $\geq 99.00\%$ ；核查后实际整改单位的补缴基金到位率 100%；社会公众或服务对象对相关政策了解，政策知晓度 $\geq 85.00\%$ ；项目服务对象对项目实施内容的效果满意，满意度 $\geq 80.00\%$ ；主管部门对项目实施的进度和效果满意程度，满意度 $\geq 90.00\%$ ；健全完善相关后续运行管理制度，保障项目后续运行及成效发挥的可持续影响，长效管理制度健全完善。

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

本项目财政支出结果绩效评价，是通过对该项目决策、项目管理和项目绩效作出评定，全面了解财政预算资金支出安排情况、资金实际使用状况和项目的绩效，帮助健全和完善科学的、符合实际情况的项目绩效目标，肯定取得的成绩，提出存在的问题，给出相应的建议，从而保证项目的持续开展，推进财政绩效预算工作的顺利实施。

（二）绩效评价报告制定过程

通过调研及对相关文件的解读，根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，了解并听取了本项目的意见；收集、分析政策性文件及有关资料，结合绩效目标，由项目组按确定的评价指标

体系、评分标准、评价方法及相关的工作程序和步骤，拟定绩效评价报告。

（三）绩效评价框架

1. 绩效评价原则

绩效评价应当遵循以下基本原则：

（1）科学规范。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

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

（4）绩效相关。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行评价，结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

根据以上原则，绩效评价应遵循如下要求：

（1）在数据采集时，采取客观数据，主管部门审查、社会中介组织复查，与问卷调查相结合的形式，以保证各项指标的真实性。

（2）保证评价结果真实性、公正性，提高评价报告的公信力。

（3）绩效评价报告应当简明扼要，除了对绩效评价的过程、结果描述外，还应总结经验，指出问题，并就共性问题提出可操作性改进建议。

2. 评价指标体系及标准

指标体系包括评价指标表和基础表两部分，评价指标表是评价的依据，基础表是支持评价的基础数据，由被评价单位负责填报。

3. 评价方法

本项目在主要采用因素分析法、比较法和公众评价法。在评价过程中还将采用现场勘察、档案法获取相应数据采取数据对比，标准和抽样调查相结合，同时辅以访谈、研讨、审计等方法。

（四）数据采集方法和过程

本项目主要采用查阅相关文件政策、抽查部分银行凭单、会计凭证、数据、采购合同，并通过访谈掌握具体情况，对采集的数据做详细的分析和统计。

（五）绩效评价实施过程

自 2018 年 5 月项目布置会以来，久信评价小组在前期调研的基础上，明确了评价的目的、方法、评价的原则、指标体系、评价标准、问卷调查方案及访谈方案等，通过调研、相关文件的解读、数据采集、访谈、数据分析和报告撰写等环节，顺利完成了绩效评价报告工作。具体实施过程如下：

1. 数据填报和采集

2018 年 5 月上旬，评价小组派出工作人员赴上海市社会保险事业管理中心进行数据采集，所有采集的数据均经核查后汇总完成。

2. 访谈及问卷

2018年6月项目组对项目单位采取上门访谈形式，此次访谈主要针对资金使用情况、财务管理及监控情况、项目管理、项目执行情况、长效管理机制建设及对今后工作的建议和意见等问题。

本次调研的对象为2017年社会保险基金征缴业务费项目项目实施中涉及的参保单位。共发放50份问卷，实际收回50份问卷。

3. 数据分析及撰写报告

项目组根据绩效评价的原理和规范，对采集的数据进行甄别、分析和评分，并提炼结论撰写报告，在规定时间内上报委托方。

（六）本次绩效评价的局限性

无。

三、绩效分析与评价结论

（一）评价结论

根据专家论证后的评价指标体系和评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈，对“2017年社会保险基金征缴业务费项目”绩效情况进行客观评价，本项目评价总得分93.7分，评价结论为“优

¹”。

¹绩效得分90分以上为“优秀”，75分-90分为“良好”。

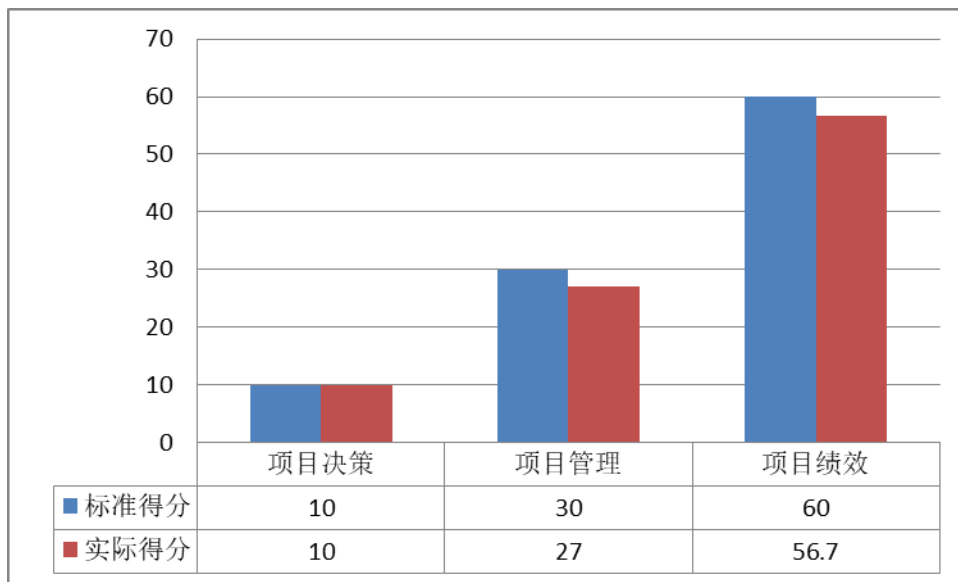
表 3-1 指标评分表

一级指标	二级指标	三级&四级指标	权重	得分
A 项目决策			10	10
	A1 项目立项		6	6
	A2 项目目标		4	4
B 项目管理			30	27
	B1 投入管理		6	6
	B2 财务管理		9	9
	B3 项目实施		15	12
C 项目绩效			60	56.7
	C1 项目产出		30	27.6
	C2 项目效益		30	29.1
	合计		100	93.7

(二) 具体绩效分析

1、项目绩效评价指标分类分析

共分为三个部分：项目决策、项目管理、项目绩效，见下表：



A 项目决策：标准分 10 分，实际得分 10 分。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 项目决策			10	10
	A1 战略目标适应性		6	6
		A11 项目与战略目标的适应性	2	2
		A12 立项依据充分性	2	2
		A13 项目立项规范性	2	2
	A2 立项合理性		4	4
		A22 绩效目标合理性	2	2
		A23 绩效目标明确性	2	2

本项目在项目决策部分得满分，主要原因：本项目根据相关法律法规设立，响应国家发展及上海市改革要求，项目总目标设置合理，绩效指标质量符合标准、量化度高，明确体现了项目的发展目标，有利于项目的可持续发展。

B 项目管理：标准分 30 分，实际得分 27 分。

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分
B 项目管理				30	27
	B1 投入管理			6	6
		B11 预算执行率		3	3
		B12 预算编制合理性		3	3
	B2 财务管理			9	9
		B21 资金使用情况		3	3
		B22 财务管理制度健全性		3	3
		B23 财务监控有效性		3	3
	B3 项目实施			15	12
		B31 项目管理制度的健全性	B311 范围管理制度健全性	1	0.5
			B312 质量管理制度健全性	1	1
			B313 采购管理制度健全性	1	1
			B314 进度管理制度健全性	1	1
			B315 监督管理制度健全性	1	1
		B32 项目管理制度执行的有效性	B321 范围管理制度有效性	2	1
			B322 质量管理制度有效性	2	2
			B323 采购管理制度有效性	2	2
			B324 进度管理制度有效性	2	1.5
			B325 监督管理制度有效性	2	1

根据可量化的目标，从投入管理、财务管理、项目计划、项目实施评价项目管理成效。具体量化为预算执行率、资金使用情

况、财务管理制度健全性、项目管理制度健全性和项目管理制度执行的有效性等。

本项目 2017 年预算执行率为 99.27%，资金支付审批规范，本项目财务管理上严格执行财务管理制度，对专项资金做到专账核算，在项目管理中分为项目申请、立项论证、检查评估及结项验收。但也存在部分问题：①对于无法完成的审计核查工作未及时进行计划调整；②对第三方审计机构的完成情况缺乏追责机制。

C 项目绩效：标准分 60 分，实际得分 56.7 分。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
C 项目绩效			60	56.7
	C1 项目产出		30	27.6
		C101 社保专用电子影像扫描数量计划完成率	2	2
		C102 社保专用收据购置数量计划完成率	2	2
		C103 社保单据打印数量计划完成率	2	2
		C104 社保单据投递数量计划完成率	3	2.9
		C105 审计核查数量计划完成率	5	4.7
		C106 电子影像扫描存档工作质量验收合格率	2	2
		C107 社保专用收据印刷工作质量验收合格率	2	2
		C108 审计核查工作质量验收合格率	4	4
		C109 电子影像服务及印制单位招标工作完成及时性	2	0
		C110 社保单据投递及时性	2	2
		C111 审计核查工作完成及时性	4	4
	C2 项目效益		30	29.1
		C201 社保基金征缴率	8	8
		C202 核查整改补缴基金到位率	8	7.1
		C203 政策知晓度	4	4
		C204 项目服务对象满意度	4	4
		C205 长效管理情况	6	6

从项目效益方面，社会效益、可持续影响、项目后续制度标准完善、满意度等方面选择对应指标。核查项目取得的成效。

项目产出方面，根据预算对应的任务均已按计划有效开展，执行总体情况良好，主要问题审计核查实际完成数量与计划有差异，电子影像服务及印制单位招标工作完成时间晚于预期。具体情况列表如下：

项目产出三级指标	完成情况
C101 社保专用电子影像扫描数量计划完成率	2017年计划完成1116万张社保专用收据电子影像扫描加工，实际完成1131.18万张。
C102 社保专用收据购置数量计划完成率	2017年计划完成1125万张社保专用收据购置，因年中机关事业单位养老金改革，业务量增加，实际购置1312.2万张。
C103 社保单据打印数量计划完成率	2017年计划完成1116万张专用票据打印，实际完成1124.59万张。
C104 社保单据投递数量计划完成率	2017年计划完成1116万张专用票据投递，实际完成1097.69万张。
C105 审计核查数量计划完成率	2017年计划由125家事务所完成10000户参保单位审计核查，有3家事务所未按约定完成80户审计核查，实际完成9914户。
C106 电子影像扫描存档工作质量验收合格率	2017年电子影像扫描存档成果均验收合格。
C107 社保专用收据印刷工作质量验收合格率	2017年专用收据印刷成果均验收合格。
C108 审计核查工作质量验收合格率	2017年审计核查报告均验收合格
C109 电子影像服务及印制单位招标工作完成及时性	社保专用收据印发费和社保专用收据电子影像扫描2017年4月28日完成招标工作，与计划进度存在差异。
C110 社保单据投递及时性	社保单据投递及时。
C111 审计核查工作完成及时性	审计核查工作完成时间符合计划进度安排。

项目效益方面，2017年社保基金实际入库数额3,576.94亿元，征缴率达99.93%，核查整改补缴基金到位率89.29%，政策知晓度与服务对象满意度较高。具体情况列表如下：

项目效益三级指标	效益情况
C201 社保基金征缴率	2017年社保基金实际入库数额3,576.94亿元，征缴率达99.93%
C202 核查整改补缴基金到位率	经审计核查，需补缴基金共4.48亿元，市社保中心对少漏缴企业限期2018年5月底完成补缴，截止2018年5月底，共收到补缴基金4亿元。
C203 政策知晓度	根据对参保单位问卷调查结果，参保单位对相关政策知晓度为86.4%
C204 项目服务对象满意度	根据对参保单位问卷调查结果，参保单位对项目实施满意度为81.3%
C205 长效管理情况	通过访谈调查结果，市社保中心对少漏缴社保基金后续征缴工作有明确程序，合法合规。

2、评价指标目标值与实际值的差异程度及原因分析：

B311 范围管理制度健全性：标准分1分，实际得分0.5分。指标考察项目是否有对范围的变更控制管理以及范围核实的相关制度。2017年计划由125家第三方机构完成共10000户参保单位审计审查工作（每家80户），其中一家事务所因自身原因，失去入围资质，无法完成其负责的80户审计核查工作，市社保中心未对计划进行调整。故按照评分标准计算，该指标得分0.5分。

B321 范围管理制度有效性：标准分2分，实际得分1分。考察项目范围发生变更时，是否按规范化程序及时进行调整，是否按照制度规定范围开展工作。市社保中心对无法完成的审计核查工作未进行计划调整，实际完成情况与计划存在差异。根据评分标准，该指标得分1分。

B324 进度管理制度有效性：标准分2分，实际得分1.5分。

考察实施单位是否按照计划执行各项工作；项目进度发生变更时，是否按规范化程序及时进行调整。子项目社保专用收据印发费和社保专用收据电子影像扫描通过政府公开招投标确定中标单位，2017年完成招投标时间为4月28日，造成中标合同起始日期与上一合同年度结束时点存在差异，晚于计划安排时间。故按照评分标准，该指标得分1.5分。

B325 监督管理制度有效性：标准分2分，实际得分1分。本指标主要考察项目实施过程是否进行有效监督，对服务合同监督管理是否有效。在2017年负责审计核查的125家第三方审计单位中，两家事务所各完成76户与78户，未按约定完成80户审计核查工作。市社保中心对第三方审计单位未进行有效的追责手段。故按照评分标准，该指标得分1分。

C104 社保单据投递数量计划完成率：标准分3分，实际得分2.9分。本指标主要考察是否按计划印发专用收据。2017年计划完成1116万张专用票据投递，实际完成1097.69万张，完成率98.35%。故按照评分标准，该指标得分2.9分。

C105 审计核查数量计划完成率：标准分5分，实际得分4.7分。该指标主要考察是否按计划完成审计核查对象。2017年计划由125家事务所完成10000户参保单位审计核查，有3家事务所未按约定完成80户审计核查工作，实际完成9914户。故按照评分标准，该指标得分4.7分。

C109 电子影像服务及印刷单位招标工作完成及时性：标准分2分，实际得分0分。该指标主要考察电子影像服务及印刷单位

招标工作完成及时情况。社保专用收据印发费和社保专用收据电子影像扫描 2017 年 4 月 28 日完成招标工作，与计划进度存在差异。按照评分标准，该指标得分 0 分。

C202 核查整改补缴基金到位率：标准分 8 分，实际得分 7.1 分。本指标考核是否按照合同签订的活动或讲座次数完成。经审计核查，需补缴基金共 4.48 亿元，市社保中心对少漏缴企业限期 2018 年 5 月底完成补缴，截止 2018 年 5 月底，共收到补缴基金 4 亿元，补缴基金到位率 89.29%。按照评分标准，该指标得分 7.1 分。

四、主要经验及做法、存在的问题和建议

（一）主要经验及做法

对少漏缴社保基金催缴程序明确，依法合规

对于审计核查发现的企业少漏缴社保基金，市社保中心向少漏缴企业制发整改通知书，要求其在规定期限内完成补缴。超过期限为补缴企业，依法查询其存款账户，并制发责令改正通知书。对仍未主动整改企业，进行第三次催缴通知，并将不配合整改企业名单提交至市人保局，依法对其实施银行查账划拨，维护职工参加社会保险和享受社会保险待遇的合法权益。

（二）存在的问题

1、审计核查计划未及时调整，实际完成数量与计划存在差异

2017 年计划由 125 家第三方机构完成共 10000 户参保单位审计审查工作（每家 80 户），其中一家事务所因自身原因，失去入

围资质，其负责 80 户审计核查工作无法完成，市社保中心未对计划进行调整，导致实际完成数量与计划存在差异。

2、个别第三方审计单位未能严格履行服务内容，对其完成情况缺乏追责机制

另有两家事务所分别完成 76 户与 78 户，未按计划完成，实际共完成 9914 户。市社保中心对第三方机构完成情况缺乏有效的追责机制，对于项目实施结果的考核无对应的奖惩措施，容易造成后续项目实施监管缺乏有效手段。

（三）建议和改进举措

1、建议对无法完成的工作量，及时进行计划调整

在项目执行过程中，要根据计划实施过程中出现的影响计划完成的情况，及时调整计划，找出偏差产生的原因和解决办法，确定调整措施，以期更好地执行和实现计划的既定目标。

2、建议加强对第三方机构完成情况的监督力度，完善追责机制

建议项目单位督促第三方服务机构进行项目进度信息反馈，对其完成情况进行跟踪监督，并加强对完成情况差异的追责机制，建议将工作量纳入考核范围，引入适当的奖惩机制或淘汰机制。

附件：

1、绩效评价指标体系和评分表；

2、问卷调查报告-服务对象满意度；

附件 1：绩效评价指标体系与评分表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	评分标准
A 项目决策				10	10		
	A1 项目立项			6	6		
		A11 战略目标适应性		2	2	项目与部门战略目标的适应性。	①项目是否能够支持部门目标的实现；②是否符合发展政策和优先发展重点。以上两项符合其一得满分，否则扣除 100%权重分。
		A12 立项依据充分性		2	2	用以反映项目立项是否有充分的依据，符合国家、本市的相关规定。	国家、市、部门三级文件中明确表述可以直接应用于项目立项依据的得满分，经分析可以应用于项目立项依据的得权重分的 50%，不能直接应用于项目立项目的的不得分。
		A13 项目立项规范性		2	2	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目是否按照规定的程序申请设立；②项目立项所提交的文件、材料是否符合相关要求（与项目相关性、支撑力、级次等）；③有规定立项、决策流程的项目，其前期程序，如可行性研究、概预算审核、专家论证、风险评估、集体决策等是否齐全。根据项目特点，有规定立项、决策流程的项目选择以上三项分别占 30%、30%、40%权重分，全部符合得满分，否则扣除 100%相应权重分。没有有规定立项、决策流程的项目选择前两项分别占 50%权重分，全部符合得满分，否则扣除 100%相应权重分。
	A2 项目目标			4	4		
		A21 绩效目标合理性		2	2	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	有绩效目标得权重分的 50%；①明确性：目标指向明确；②可衡量性：是否通过可通过清晰、可衡量的指标值予以体现；③可实现性：项目预期产出和效果是否符合正常的业绩水

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	评分标准
							平；④相关性：绩效目标与预算的关联性；⑤时限性：是否明确目标实现时间。以上五项各占10%权重分，符合则得分，否则扣除相应权重分。
		A22 绩效指标明确性		2	2	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标的得权重分的50%；①是否通过清晰的指标值予以体现，不产生歧义；②指标是否有确切的评价标准（标杆值）可对其进行衡量和分析③指标是否与绩效目标相关，且代表了关键绩效；④指标在现实条件下可以收集到相关数据，且数据获取的成本合理；⑤是否与项目年度任务数或计划数相对应。以上五项各占10%权重分，符合则得分，否则扣除相应权重分。
B 项目管理				30	27		
	B1 投入管理			6	4		
		B11 预算执行率		3	3	用以反映项目预算执行的进度 预算执行率=（实际支出数/预算数）×100%。	根据预算执行率判断打分：预算执行率95%以上，得3分。按照实际预算执行率乘以权重分进行评分。最低不得低于80%。
		B12 预算编制合理性	—	3	3	1、项目预算是否按照项目来编制，与实施项目的关联性 2、项目预算是否细化、完整、计算准确。预算应细化到具体工作的支出内容，以标准乘以数量的形式列示，预算应按照具体工作→活动→子项目→项目的次序逐层汇总编制。部分项目在预算阶段确实难以预测其精确的活动、工作内容或者成本标准的，也应设定计划标准和计划量。	根据项目预算匹配性判断评分：①预算是否按实施内容进行细化，得1.5分，部分细化得0.5分，均未细化则不得分；②项目预算与绩效目标相匹配，得1.5分，部分匹配得0.5分，未能匹配不得分。

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	评分标准
						3、项目预算是否与项目绩效目标相匹配 4、项目预算是否符合财力和社会发展水平	
	B2 财务管理			9	9		
		B21 资金使用情况		3	3	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；②是否专帐核算；③资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；④是否符合项目预算批复或合同规定的用途；⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。以上各项占20%权重分，项目全部符合得100%相应权重分，每出现一例不符合现象扣除对应权重分。
		B22 财务管理制度健全性		3	3	项目实施单位的财务制度是否健全，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。	已制定专项资金管理制度或有适用于本项目的财务管理制度得50%权重分；制度中包括八个方面：预算管理、收入管理、支出管理、采购管理、资产管理、往来资金结算管理、现金及银行存款管理、财务监督管理。每缺一方面内容扣权重12.5%，扣完为止。
		B23 财务监控有效性		3	3	项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而采取了必要的监控、管理措施、用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	根据财务监控有效性判断评分：①已制定或具有相应的监控机制得1.5分，否则不得分；②对项目资金使用情况采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段，得1.5分，否则不得分；。
	B3 项目实施			15	12		
		B31 项目管理制度的健全性	B311 范围管理制度健全性	1	0.5	项目实施单位的业务管理制度是否健全，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	是否制定相应的范围管理制度，明确①项目的工作范围，制定相应年度工作计划是否清晰；②对项目管理范围、工作内容是否有详细的描述以确保项目人员清楚应当完成哪些

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	评分标准
							工作；达到以上两项要求得满分，一项未达到扣0.5分
			B312 质量管理体系健全性	1	1		是否制定相应的质量管理体系，明确①项目的业务质量管理体系或措施是否明确；②项目的业务质量管理体系或措施是否遵守相关法律法规和业务管理规定；达到以上两项要求得满分，一项未达到扣0.5分
			B313 采购管理制度健全性	1	1		是否制定相应的采购管理制度，明确①政府采购流程的范围，对象等②未达到政府采购要求的，是否实施相应的内部控制程序。达到以上两项要求得满分，一项未达到扣0.5分
			B314 进度管理制度健全性	1	1		是否制定相应的进度管理制度，明确项目进度管理计划或措施是否明确；达到以上两项要求得满分，一项未达到扣0.5分
			B315 监管制度健全性	1	1		是否对项目实施过程进行有效的监督，是否对项目实施的风险进行了有效的防控。达到以上两项要求得满分，一项未达到扣0.5分
		B32 项目管理制度执行的有效性	B321 范围管理制度有效性	2	1	项目实施是否符合相关业务管理规定，用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。项目实施单位是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制有效性。	范围管理：①项目范围发生变更时，是否按规范化程序及时进行调整。②是否按照制度规定范围开展工作。达到以上两项要求得满分，一项未达到扣1分
	B322 质量管理体系有效性		2	2	质量管理：①规定申报项目库立项②实施项目结项验收③采购物品有签收程序④宣传品有评级制度。达到以上两项要求得满分，一项未达到扣1分		
	B323 采购管理制度有效性		2	2	采购管理：①采用适当的采购方式②采用适当的比价程序并留下记录。达到以上两项要		

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	评分标准
							求得满分，一项未达到扣1分
			B324 进度管理制度有效性	2	1.5		进度管理：①实施单位是否按照计划执行各项工作；②项目进度发生变更时，是否按规范化程序及时进行调整。达到以上两项要求得满分，一项未达到扣1分
			B325 监督管理制度有效性	2	1		监督管理：①是否对项目实施过程进行有效的监督，②对服务合同监督管理是否有效。达到以上两项要求得满分，一项未达到扣1分
C 项目绩效				60	56.7	根据项目制定	
	C1 项目产出			30	27.6		
		C101 社保专用电子影像扫描数量计划完成率		2	2	考察是否按计划实施影像扫描，社保专用电子影像扫描 1116 万份。计划完成率=实际完成数量/计划数量×100%	根据完成率进行评分：按照实际完成率乘以权重分。
		C102 社保专用收据购置数量计划完成率		2	2	考察是否按计划购置专用收据，社保专用收据购置 1125 万份。计划完成率=实际完成数量/计划数量×100%	根据完成率进行评分：按照实际完成率乘以权重分。
		C103 社保单据打印数量计划完成率		2	2	考察是否按计划印发专用收据，社保专用收据打印套封 1116 万份，社保单据投递数量 1116 万份。计划完成率=实际完成数量/计划数量×100%	根据完成率进行评分：按照实际完成率乘以权重分。
		C104 社保单据投递数量计划完成率		3	2.9	考察是否按计划印发专用收据，社保专用收据打印套封 1116 万份，社保单据投递数量 1116 万份。计划完成率=实际完成数量/计划数量×100%	根据完成率进行评分：按照实际完成率乘以权重分。
		C105 审计核		5	4.7	考察是否按计划完成审计核查对象，由	125 家事务所全部完成审计核查工作得满分，

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	评分标准
		查数量计划完成率				125家事务所完成审计核查完成10,000家单位。	存在一家未完成扣0.1分，扣完为止。
		C106 电子影像扫描存档工作质量验收合格率		2	2	上海市社保中心对电子影像扫描存档工作质量进行验收和质量评估	根据合格率进行评分：按照实际验收合格率乘以权重分。
		C107 社保专用收据印刷工作质量验收合格率		2	2	上海市社保中心对专用收据印刷工作质量进行验收和质量评估	根据合格率进行评分：按照实际验收合格率乘以权重分。
		C108 审计核查工作质量验收合格率		4	4	上海市社保中心对审计核查工作进行验收和质量评估	根据合格率进行评分：按照实际验收合格率乘以权重分。
		C109 电子影像服务及印制单位招标工作完成及时性		2	0	考察项目完成的及时性，电子影像服务及印制单位的招投标工作应在上一个合同之前结束完成。	及时完成招标工作得2分，未按时完成不得分。
		C110 社保单据投递及时性		2	2	社保单据的投递应在收到本埠账单信函的次日2个工作日全部投递完毕	根据及时率进行评分：按照实际及时率乘以权重分。
		C111 审计核查工作完成及时性		4	4	项目任务的实际开始时间和完成时间与先期制定的进度计划匹配	根据及时率进行评分：按照实际及时率乘以权重分。
	C2 项目效益			30	29.1		
		C21 社保基金征缴率		8	8	社保基金征缴率=2017年实际入库数额/前三年应征数额平均水平*100%，其中，应征数额是根据前3年申报数统计。	≥99%得满分，按照实际征缴率乘以权重分计算得分。

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	评分标准
		C22 核查整改补缴基金到位率		8	7.1	核查后实际整改单位的补缴基金到位率=少漏缴的实际补缴金额/少漏缴的应补缴金额。	补缴基金到位率达 100%得满分，按照实际到位率乘以权重分计算得分。
		C23 政策知晓度		4	4	考核社会公众或服务对象对相关政策的了解	根据问卷调查结果判断参与人员的满意程度：知晓度 85%以上得 4 分；每降低 1%，扣 2%权重分。低于 60%不得分。
		C24 项目服务对象满意度		4	4	考察项目服务对象对项目实施效果的满意度	根据问卷调查结果判断参保单位的满意程度：满意度 85%以上得 4 分；每降低 1%，扣 2%权重分。低于 60 分不得分。
		C25 长效管理情况		6	6	健全完善相关后续运行管理制度，保障项目后续运行及成效发挥的可持续影响，长效管理制度健全完善	根据访谈结果，项目单位对应补缴基金后续征缴是否有明确征缴程序，是否有效落实。程序明确得 3 分，有效落实得 3 分，否则不得分。
	合计			100	93.7		

附件 2：社会调查问卷汇总分析报告

服务对象满意度问卷调查

2017 年社会保险基金征缴业务费项目（以下简称“该项目”）旨在确保社会保险费用应收尽收，维护保险对象的合法权益。受上海市人力资源和社会保障局的委托，特开展本次调查，以了解财政资金绩效。为客观测定本项目的社会效果，本次绩效评价设置“服务对象非满意度”指标，对项目合作机构进行满意度调查。

一、研究设计

（一）调查对象及调查方法

为合理设计问卷调研的工作量、确保问卷调研的可行性，本次调研的对象为社区就医群众等，进行了简单随机抽样进行问卷调查。

为给调研对象创造良好的作答环境、保证调研的科学性和严谨性，由我项目组工作人员组织问卷的发放与回收。本次问卷调查共发出 20 份问卷，最终共回收问卷 50 份，样本回收率为 100%，有效样本数为 50 份，样本有效率达 100%。样本回收率、有效问卷率决定了样本的代表性。从这两项指标来看，本次调查具有统计意义。

（二）问卷设计

本次调查问卷包括问卷指导语、个人信息、知晓度问题、满意度问题、开放式问答等五部分。其中个人信息包括性别、年龄。满意度问题从“对社保基金征缴总体是否满意”、“对审计核查

工作是否满意”、“对社保缴费卡使用过程是否满意”、“本项目的总体满意度的评价”等方面进行考察。每项指标的满意度分为五档，即“非常满意”、“比较满意”、“一般”、“不太满意”、“非常不满意”。问卷最后的开放式问答用于搜集各方面的建议。

二、调查结果分析

知晓度问题由“对社保基金政策是否了解”组成；满意度问题由“对社保基金征缴总体是否满意”、“对审计核查工作是否满意”、“对社保缴费卡使用过程是否满意”等3项指标。每项指标的满意度分为五档，即“非常满意”、“比较满意”、“一般”、“不太满意”、“非常不满意”；满分为35分，各档次对应的分值为5分、4分、3分、2分、1分，通过加权计算得出各项指标的满意度比例。

综合来看，知晓度达86.4%，平均满意度达81.3%，总体较好。

