

上海市财政支出绩效评价报告

项目名称：2017 年办事大厅管理项目

项目单位：上海市商务行政事务中心
(上海市会展业促进中心)

主管部门：上海市商务委员会

委托单位：上海市商务委员会

评价机构：上海欧柯盟会计师事务所有限公司

二〇一八年六月

评价机构：上海欧柯盟会计师事务所有限公司

单位地址：上海市东方路 818 号众城大厦 5 楼 AB 区

评价执行责任人：潘骞焯

联系方式：50581675、13816370082

电子邮箱：ad2@acumen.sh.cn

复审人：傅胜原 高级项目经理、高级经济师

联系方式：50581672、18121316962

电子邮箱：fsy@acumen.sh.cn

终审人：汪丽虹 合伙人、注册会计师、注册资产评估师

联系方式：50581672、13917126404

电子邮箱：rainbow@acumen.sh.cn

目 录

摘要.....	1
报告正文.....	1
一、项目基本情况.....	1
（一）概况.....	1
（二）绩效目标.....	6
二、绩效评价工作情况.....	7
（一）绩效评价目的.....	7
（二）评价过程安排.....	8
（三）本次绩效评价的局限性.....	10
三、评价结论和绩效分析.....	11
（一）评价结论.....	11
（二）绩效分析.....	12
四、评价意见.....	19
（一）主要经验.....	19
（二）存在问题.....	20
（三）改进措施.....	20
报告附件.....	21

摘要

一、概述

为进一步转变政府职能，加强和规范行政服务中心管理，提升政府效能和公共服务水平，全面优化政务服务环境，根据《中华人民共和国行政许可法》等法律、法规规定，结合上海发展的实际需求，上海市人民政府于 2012 年制定《上海市行政服务中心管理办法》。上海市商务委员会（以下简称：市商务委）积极响应政策，为推进行政审批制度改革，加强政府效能建设，规范政务服务行为，将部分行政审批、行政许可事务进驻上海市商务委办事大厅统一受理，办事大厅是市商务委对外统一受理各类事项的综合性服务平台。2012 年起，市商务委委托上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）（以下简称：中心）承担各项进驻事项的材料受理、发证（函）和一般咨询职责。同时委托其为办事大厅实行统一管理，承担日常运行维护、服务窗口质量监督、工作人员考核、投诉受理及突发事件应急处置等工作，特设立本项目。

本项目为经常性项目，资金来源于市级财政资金，预算金额为 30.00 万元，实际支付 30.00 万元，预算执行率 100.00%。

二、评价结论和绩效分析

本项目有效实施，其绩效较为明显，2017 年办事大厅承担 21 个事项，窗口受理材料 11.1 余万件、现场及电话接待咨询 11.2 余万人次，外派服务事项共办理 0.85 余万次，承诺服务按时办结率 100%，公众对服务质量满意度达到 98.50%，较上年提升 2 个百分点，基本达到预期目标，进一步提升了政府效能和公共服务水平，优化了政务服务环境。根据本项目绩效评价指标体系及其评分规则，通过绩效分析和逐项打分，确定绩效评价得分 87.30 分，项目评价等级为“良”。其中：项目决策类指标权重分为 10.00 分，得分为 8.00 分；项目管

理类指标权重分为 33.00 分，得分为 29.50 分；项目绩效类指标权重分为 57.00 分，得分为 49.80 分。

三、经验、问题和建议

(一) 主要经验

1、标准化建设工作，有效推进项目实施

建立服务型政府，谋求服务绩效，提升服务质量是当前深化行政体制改革的根本任务和目标。自 2013 年 6 月起，中心在办事大厅推行商务行政事务服务标准化试点工作，作为首个市级委办承接的行政服务标准化试点项目，已建立了商务行政事务一系列标准化管理和运行机制。中心有兼职标准化管理人员 14 人，其中有 9 人已获得标准化岗位资格证书。2017 年大厅窗口受理材料 11.1 余万件、现场及电话接待咨询 11.2 余万人次，外派服务事项共办理 0.85 余万次。达成承诺服务按时办结率为 100%，大于标杆值 98%，项目整体实施效果较好。

2、项目管理制度较为健全，确保项目预期目标达成

项目实施单位具有完整的项目管理制度，包括实行首问负责制、一次告知和限时办结等规范要求，以及服务投诉处理、意见反馈等处理规程。制定了服务大厅突发事件应急处理预案，明确了办事大厅中可能遇到的计算机系统故障、严重社会治安案件、严重灾害事故、服务对象突发严重疾病等突发事件的处置程序，这些制度、规程的实施，确保了项目的顺利进行，进而保障项目目标完成。

3、窗口人员服务规范，提升服务对象满意度

中心制定并实施《窗口服务效能考核实施要求》，规定了服务窗口考核的原则、职责、内容和计分标准，以及相关考核实施办法和程序、考核结果的使用等，并制定实施《责任追究制度》，开展日常巡查考核，确保了窗口人员服务的规范，通过第三方调查，服务对象满意率达到 98.50%。

（二）存在主要问题

1. 项目绩效目标申报表有待完善，绩效指标尚需细化，尤其是产出目标与效果目标未能充分体现。

2. 项目受委托单位在项目核算上还不够细化，间接费用的分配不够合理，会计信息质量有待提高。

（三）改进措施及建议

1. 完善项目绩效目标申报表，细化绩效指标

按照《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）中规定，绩效目标及指标应进行具体量化，做到可衡量性、可获得性、相关性和可操作性，根据绩效目标内容从项目决策、项目管理、项目产出和项目效益等方面进一步细化、明确。且充分反映项目预算资金量与工作任务匹配情况，不断提高项目预算绩效管理。

2. 项目受委托单位应加强间接费用的管理

项目受委托单位需加强间接费用的管理，结合自身实际情况，合理选择分配基础，分配各项间接成本。努力提升项目资金使用效益，仔细进行成本核算，提高专项经费的使用质量和效益，最大程度发挥财政资金的经济和社会效用。

报告正文

引言

为进一步推进行政审批制度改革，加强政府效能建设，规范政务服务行为。根据《中华人民共和国行政许可法》、《上海市行政服务中心管理办法》（沪府发〔2012〕91号），以及《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）等相关制度办法，上海市商务委员会对2017年上海市商务委员会办事大厅管理项目（以下简称：本项目）财政支出情况进行绩效评价。评价工作现已结束，其结果报告综述如下：

一、项目基本情况

（一）概况

1、立项背景及目的

为进一步转变政府职能，加强和规范行政服务中心管理，提升政府效能和公共服务水平，全面优化政务服务环境，根据《中华人民共和国行政许可法》等法律、法规规定，结合上海发展的实际需求，上海市人民政府于2012年制定《上海市行政服务中心管理办法》。上海市商务委员会积极响应政策，为推进行政审批制度改革，加强政府效能建设，规范政务服务行为，将部分行政审批、行政许可事务进驻上海市商务委办事大厅统一受理，办事大厅是市商务委对外统一受理各类事项的综合性服务平台。2012年起，市商务委委托上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）承担各项进驻事项的材料受理、发证（函）和一般咨询职责。同时委托其为办事大厅实行统一管理，承担日常运行维护、服务窗口质量监督、工作人员考核、投诉受理及突发事件应急处置等工作。

通过实施本项目进一步改善上海投资环境，积极落实《中华人民共和国行政许可法》，转变政府职能，推进政务公开，提高办事效率。

提升政府效能和公共服务水平，为上海服务型政府的建设，以及成为国际化大都市奠定坚实的社会基础。

2、项目立项依据

(1) 《中华人民共和国行政许可法》；

(2) 上海市人民政府关于印发《上海市行政服务中心管理办法》的通知（沪府发〔2012〕91号）；

(3) 上海市行政审批制度改革工作领导小组办公室关于印发《上海市行政审批申请接收管理办法》的通知（沪审改办发〔2014〕49号）；

(4) 上海市商务委员会《关于部分行政审批和行政许可事项进驻上海市商务委员会办事大厅集中办理的通知》（沪商干部〔2015〕177号）。

3、预算资金来源及使用情况

(1) 项目预算资金来源

本项目财政资金预算为 30.00 万元，全部来源于上海市本级财政投入资金。详情见表 1-1 所示。

表 1-1 本项目预算明细一览表

序号	子项目名称	预算金额（万元）	资金来源
1	人员经费	21.00	市本级财政资金
2	办公费	3.30	市本级财政资金
3	办公设备购置费	1.00	市本级财政资金
4	管理费	3.00	市本级财政资金
5	税金	1.70	市本级财政资金
6	合计	30.00	市本级财政资金

(2) 项目资金使用情况

经项目实施单位核算本项目 2017 年实际使用 34.79 万元，较预算超支 4.79 万元，但因本项目采用单一来源采购，故 2017 年预算单位实际支付 30.00 万元。预算执行率为 100%。详情见表 1-2 所示。

表 1-2 本项目预算资金及项目实施单位资金使用情况表

序号	子项目名称	预算金额(万元)	实际使用资金(万元)
1	人员经费	21.00	25.00
2	办公费	3.30	2.40
3	办公设备购置费	1.00	0.99
4	管理费	3.00	3.00
5	税金	1.70	1.70
6	标准化人员岗位资格培训费	-	1.05
7	招标代理服务及标书费	-	0.65
8	合计	30.00	34.79

(3) 项目资金申请及拨付流程

1) 项目资金申报。本项目为经常性专项项目。资金由市商务委根据年度工作安排,提出项目需求,并由市商务委财务处纳入 2017 年预算编制,向上海市财政局申报预算资金;

2) 预算资金批复。针对市商务委申报的 2017 年度预算资金,经上海市财政局审核批复,并拨付资金;

3) 购买服务。根据《政府采购法》有关规定,市商务委使用单一来源采购的方式,于 2017 年 10 月通过上海中世建设咨询有限公司邀请供应商即上海市商务行政事务中心(上海市会展业促进中心)进行招标,最终成交价为人民币 30 万元,并于 2017 年 11 月签订上海市商务委员会办事大厅管理项目的合同;

4) 专项经费拨付。按照合同内容,据实列支项目相关费用。根据《市商务委行政专项经费报销管理办法》由业务处室填列付款凭证、附有关合同,向相关职能处室请示报批单、发票等,之后一并提交至财务处,待分管委领导以及分管财务委领导批复后予以拨付,最后根据合同要求进行支付。

4、实施情况

(1) 项目内容

根据上海市商务委员会《关于部分行政审批和行政许可事项进驻上海市商务委员会办事大厅集中办理的通知》（沪商干部〔2015〕177号），将上海市商务委员会办事大厅交由上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）负责日常管理，承担下述行政审批、行政许可项目的材料受理、发证（函）和一般咨询职责。本项目主要内容如下：

1) 外国投资管理处（9项）

- ①本市审批权限内外商投资企业设立审批；
- ②权限内外商投资企业变更审批；
- ③权限内外商投资企业设立及变更初审；
- ④外商投资企业境内再投资限制类审批；
- ⑤部分外商投资企业设立分支机构的审批；
- ⑥外商投资企业认定跨国公司地区总部；
- ⑦外商投资企业技术改造进口设备免税申请及变更；
- ⑧外商投资先进技术和产品出口企业确认、考核；
- ⑨外商投资企业股权质押的审批。

2) 外贸发展处（6项）

- ①进出口货物许可证；
- ②输土耳其纺织品产地证；
- ③中华人民共和国两用物项和技术进出口许可证；
- ④最终用户和最终用途说明；
- ⑤中华人民共和国自动进口许可证（机电产品）；
- ⑥对外贸易经营者备案登记。

3) 外事处（2项）

- ①向国外签发邀请外国人来华从事经贸活动的《被授权单位邀请函》的审批；
- ②外籍人士办理在沪2-5年居留手续审批。

4) 国际服务贸易处（1项）

- ①技术进出口合同登记;
- 5) 会展业处(1项)
 - ①国际展览项目审查;
- 6) 对外经济合作处(2项)
 - ①权限内境外投资企业核准;
 - ②权限外境外投资企业转报商务部。

5、组织及管理

(1) 项目组织

1) 上海市财政局

对预算单位申报的项目预算进行审核,审核通过后下达预算批复并拨付资金。

2) 上海市商务委员会

- ①负责预算的编制与申报;
- ②负责本项目的解释工作;
- ③对本项目服务情况进行考核监督;

3) 上海市商务行政事务中心(上海市会展业促进中心)

- ①负责本项目的具体实施;
- ②承担市商务委行政许可事项“一门式办理”服务;负责办理市商务委有关业务处室委托的具体业务;负责办事大厅的日常管理。

- ③有效使用和管理市商务委办事大厅的公共资产;加强窗口工作人员队伍建设,提高人员服务素养和业务能力;对工作人员在职责范围内开展的业务咨询、业务受理、协调办理、制证、送达等服务事项进行监督管理工作;组织相关职能部门以定期内部检查和外部访查方式,对工作人员的履行职责、行使职权和遵守纪律等进行考核、监督和评议。

(2) 项目管理

1) 政府采购程序

根据《政府采购法》有关规定，市商务委采用单一来源采购的方式，于2017年10月通过上海中世建设咨询有限公司邀请供应商即上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）进行招标，最终成交价为人民币30万元，并于2017年11月签订上海市商务委员会办事大厅管理项目的合同。

2) 工作人员委派

中心为办事大厅管理配备2-3名管理人员。管理人员具备较强的综合协调能力和组织能力，熟悉掌握各服务窗口的服务事项。了解标准化工作，具有一定的计算机应用及文字表达能力。

3) 服务质量控制

推进和实施标准化工作，使业务受理各工作环节都能按既定的程序进行，在事前、事中、事后进行全程监控，经发布执行的标准也在一定时期内实现信息技术、服务秩序、服务行为的规范传承。详见图1-1所示。

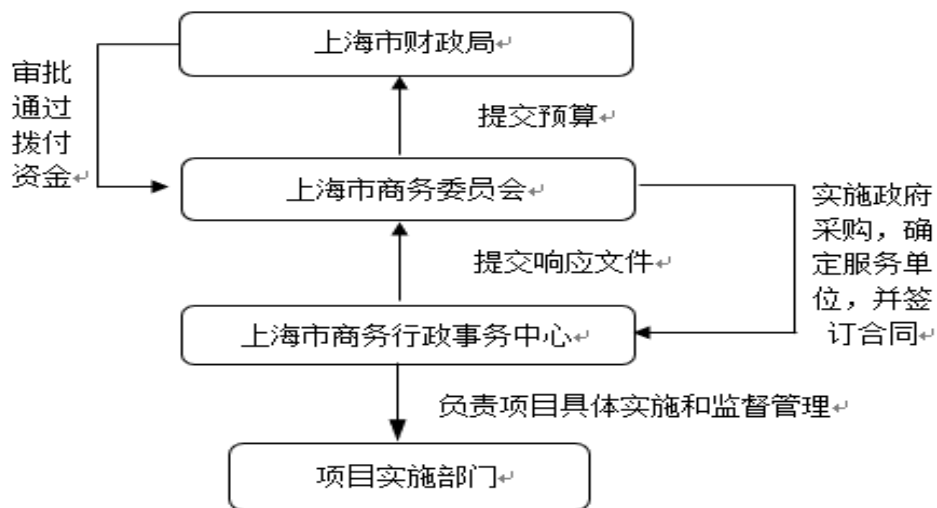


图 1-1: 项目管理流程图

(二) 绩效目标

1、总目标

通过本项目的实施，进一步改善上海投资环境、积极落实《行政许可法》，转变政府职能，推进政务公开，提高办事效率，提升政府效能和公共服务水平，切实打造服务型政府的良好形象。

2、阶段性目标

具体目标为：

- (1) 财政资金预算执行率 100%；
- (2) 财务管理制度健全；
- (3) 项目管理制度健全；
- (4) 项目资金使用合规；
- (5) 人员配置充足按时到岗；
- (6) 针对有效投诉建立相关档案记录；
- (7) 针对有效投诉处置办结率 100%；
- (8) 针对有效投诉处置及时率 100%；
- (9) 承诺服务按时办结率 98%以上；
- (10) 服务项目自助操作率 100%；
- (11) 通过信息化建设，精确统计服务量；
- (12) 巡查考核结果处置率 100%
- (13) 主管单位满意度 90%以上；
- (14) 服务对象企业或个人满意度 90%以上；
- (15) 推进标准化服务全覆盖建设；
- (16) 长效管理情况良好。

二、绩效评价工作情况

(一) 绩效评价目的

本次绩效评价围绕本项目各项工作展开调查，以及本项目资金使用情况的核查，从项目相关制度建设及执行方面、项目投入产出的成效方面、项目能力建设和项目影响力等方面进行评价。具体包括专项

资金来源与使用过程等，收集项目申报、立项、审核、效果和总结等方面的信息资料数据，分析研究取得的成绩与经验，寻找存在的问题与原因，为今后持续开展本项目提供改进意见与建议，以促进项目绩效的持续改进和不断提升，提升政府效能和公共服务水平。

（二）评价过程安排

1、文件研读

市商务委除认真研读了国家财政部和上海市人民政府、上海市财政局有关绩效评价制度规定外，还深入细致地学习研究了国家及上海市委、市政府有关行政审批制度改革，加强政府效能建设，规范政务服务行为的政策文件。准确全面掌握本次评价的政策依据，为客观、公正地做好本项目评价工作奠定了基础。

2、前期调研

根据市商务委绩效评价政策规定，我们在前期做了两方面的仔细调研工作：一是利用互联网络平台，对项目所展示内容、管理过程、实施结果，以及各方面的社会反响做详尽的了解；二是对项目相关部门领导、工作人员，尤其是受益企业和个人进行了调查走访，广泛听取各方面对项目意见及建议。

3、确定评价思路和方法

根据绩效评价原理，结合本项目的实际情况，在转变上海政府职能，打造服务型政府的大背景下，按照逻辑分析法设计项目指标体系，包括项目决策、项目管理、项目绩效三部分内容。其中项目绩效是本次评价的重点。

本次绩效评价所采用的方法是指标评价法、社会调查法。按照项目决策、项目管理、项目绩效及影响力分别设置各类评价指标，且运用各种社会调查方法，获取的相关的资料、数据等信息最终对项目投入、产出、结果、效益及影响力等进行综合分析，做出客观、公正的绩效评价。

4、绩效评价指标体系

(1) 指标选择。具体指标的选择组成，主要基于项目决策、实施目的和内容，以及所要达成的效果，并根据项目申报批复的要求，财政资金和各类社会资金投入与使用情况，按照层次分析法的思路选择最核心、最能体现经济性、效率性和效益性的指标，具体内容如下：

项目决策是实施项目的初始阶段，在指标选择上，以宏观层面为主，即项目与部门战略目标适用性、立项的规范性和绩效目标合理性等。项目管理主要考察和反映本项目在具体实施过程中，制度建设和制度执行的问题。项目绩效是本次评价的重点，具体包含项目产出和项目效益。在项目产出指标选取上，主要关注完成数量、质量和时效性；在项目效益指标选取上，主要体现经济效益、社会效益和后续影响力。

(2) 指标权重设置。本次评价遵循以结果为导向原则，适度关注过程管理的思路，针对各个指标重要性的程度，设定各指标的权重。其中：项目决策权重设置为 10.00 分；项目管理权重设置为 33.00 分；项目绩效权重设置为 57.00 分。

(3) 指标体系、评价标准、评分细则及数据采集方式。详见附件一。

市商务委人员对各受益企业和个人询问有关情况，开展了问卷调查；通过不同方式与受益企业有关部门人员沟通，收集基础表数据，开展访谈调研，组织财政专项资金合规检查等，还先后通过电话访谈、询问有关专家、工作人员；同时，还对相关总结材料，账簿、凭证分析，最终形成支持绩效评价数据。

5、资金使用情况检查方法及过程

市商务委组织专人开展财政专项经费使用情况检查，对项目资金进行专项检查，深入了解本项目财政专项经费管理手段、内部监督措施，以发现在管理层面存在的问题，认真审核款项拨入、资金使用流

程与监管，以及相关账簿凭证的核查，以发现资金使用层面的是否存在违规问题。

6、问卷调查方法及过程

本项目问卷调查，通过对服务对象企业展开调查，采取随机抽样的方法。抽样人员确定，在受益企业和个人中，随机抽取受益企业和个人；问卷发放与收回，事先由市商务委根据抽样对象，发放调查问卷，一周时间后通过邮件回收问卷。

7、访谈方式及过程

采取个别访谈和团体访谈方式，事先发放访谈提纲，使被访谈者事前做好充分准备，做出有效访谈。对项目受益企业，重点突出访谈项目的实施与效果，以及对今后办好的意见、建议。这些访谈对象，全面覆盖项目受益群体，具有较好的代表性。

8、数据分析及撰写报告情况

相关数据基本采集完后，市商务委按照逻辑分析法和绩效评价方案要求，分门别类进行梳理、归集、汇总，并依据绩效评价指标体系，计算各项指标结果，从而分析项目决策、项目管理、项目绩效运行成效。

6月开始组织评价报告撰写。在进行前期资料数据搜集、社会访谈调查等，最后在数据整理加工分析的基础上，得出初步评价结果。市商务委对初步结果展开讨论，尽可能形成客观、公正、准确的评价结果。

（三）本次绩效评价的局限性

由于本项目的效果，仅针对大厅审批服务相关的企业及特定人群，服务范围有限，不可能起到立竿见影、即时或直接产生社会效果，有一个潜移默化的过程。并且受政策变化之影响，年度产出值可能发生较大改变，另本次评价为项目单位自评，主观因素不能排除。因此，

时效的局限性,以及相关政策的变化可能对项目评价的准确性产生一定偏差。

三、评价结论和绩效分析

(一) 评价结论

1、评价结果

根据 2017 本项目实施情况,市商务委运用上述的指标体系,以评价获取的资料、数据为依据,对各项指标进行了核实与逐项评分,确定本项目绩效评价得分结果为 87.30 分,项目评价等级为“良”。其中:项目决策类指标权重分为 10.00 分,得分为 8.00 分;项目管理类指标权重分为 33.00 分,得分为 29.50 分;项目绩效类指标权重分为 57.00 分,得分为 49.80 分。

2、指标评分表

表 3-1 绩效评价指标评分一览表

目标内容	指标名称	分值	标杆值	业绩值	得分
A 项目决策目标	A11 战略目标适应性	3.00	适应	适应	3.00
	A12 项目立项规范性	3.00	规范	规范	3.00
	A21 绩效目标合理性	4.00	合理	较合理	2.00
B 项目管理目标	B11 预算编制合理性	4.00	合理	较合理	2.00
	B12 预算执行率	4.00	100%	100%	4.00
	B21 财务管理制度健全性	4.00	健全	健全	4.00
	B22 项目资金使用合规性	4.00	合规	合规	4.00
	B31 项目管理制度健全性	4.00	健全	健全	4.00
	B32 项目管理制度执行有效性	4.00	有效	有效	4.00
	B33 服务项目采购的规范性	3.00	规范	规范	3.00
	B34 服务合同的管理和执行有效性	3.00	有效	有效	2.00
	B35 监督检查情况	3.00	健全	较健全	2.50
C1 产出目标	C11 完成委办事项情况	4.00	良好	良好	4.00
	C12 人员配置到岗率	3.00	100%	92.59%	2.80
	C13 有效投诉与意见处置情况	4.00	健全	较健全	2.00
	C14 巡查考核结果处置情况	3.00	健全	较健全	2.00

	C15 自助操作情况	4.00	健全	较健全	3.00
	C16 承诺服务按时办结率	4.00	≥98%	100%	4.00
C2 效果目标	C21 标准化流程覆盖情况	5.00	完整	完整	5.00
	C22 服务大厅处理事项公示情况	4.00	及时	及时	4.00
	C23 员工年均离职率	4.00	≤30%	0%	4.00
	C24 主管部门满意度	4.00	满意	满意	4.00
	C25 公众对服务质量满意度	4.00	≥90%	98.5%	4.00
	C26 公众对服务质量满意度变化情况	4.00	提升	提升	4.00
C3 影响力目标	C31 信息化建设水平	4.00	良好	较好	3.00
	C32 长效管理情况	6.00	健全	较健全	4.00
合计		100.00			87.30

3、评价结论

从上表 3-1 可以看出，项目总体实施结果绩效成果值得肯定，较好地达到了预期目标。项目预算执行率为 100%，资金使用基本合理，项目效果较为显现。项目绩效权重为 57 分，实际得分 49.80 分，得分率为 87.00%，其中项目产出完成度较好，业绩值得分率为 86.00%，项目效果完成良好，业绩值得分率为 100.00%，项目影响力一般，业绩值得分率为 70.00%。2017 年项目服务对象企业和个人满意度达到 98.5%，高于 2016 年度的 96.5%。

（二）绩效分析

1、项目决策分析

项目决策权重分为 10.00 分，业绩分值为 8.00 分，实际得分率 80.00%，具体详见表 3-2 所示。

表 3-2 项目决策绩效分值表

序号	指标名称	权重	业绩值	绩效分值
1	A11 战略目标适用性	3.00	适应	3.00
2	A12 项目立项规范性	3.00	规范	3.00
3	A21 绩效目标合理性	4.00	较合理	2.00
4	合计	10.00		8.00

A11 战略目标适应性

本项目战略目标适应性好。项目目标符合加强政府效能建设，规范政务服务，以及行政审批制度改革的需求，与其自身的职能高度保持一致。通过本项目的实施能够有效地支持和促进总目标的达成。该指标满分 3.00 分，扣 0.00 分，实际得 3.00 分。

A12 项目立项规范性

项目立项依据符合相关的政策制度，按照惯例进行申请立项，并根据以前的情况，有针对性地编制了本项目的预算。该指标满分 3.00 分，扣 0.00 分，实际得 3.00 分。

A21 绩效目标合理性

项目绩效目标从投入、产出、效果和影响力方面来设置，具体的产出目标也从数量、质量、时效三个方面来设计。项目单位对绩效目标的产出与其效果类指标设计较为粗略，不够细化。该指标满分 4.00 分，扣 2.00 分，实际得 2.00 分。

2、项目管理分析

项目管理权重为 33.00 分，业绩分值为 29.50 分，实际得分率为 89.00%。具体详见表 3-3 所示。

表 3-3 项目管理绩效分值表

序号	指标名称	权重	业绩值	绩效分值
1	B 项目管理	33.00		29.50
2	B1 投入管理	8.00		6.00
3	B11 预算编制合理性	4.00	较合理	2.00
4	B12 预算执行率	4.00	100%	4.00
5	B2 财务管理	8.00		8.00
7	B21 财务管理制度健全性	4.00	健全	4.00
8	B22 项目资金使用合规性	4.00	合规	4.00
9	B3 项目实施	17.00		15.50
10	B31 项目管理制度健全性	4.00	健全	4.00
11	B32 项目管理制度执行有效性	4.00	有效	4.00
12	B33 服务项目采购的规范性	3.00	规范	3.00
13	B34 服务合同的管理和执行有效性	3.00	有效	2.00

14	B35 监督检查情况	3.00	健全	2.50
----	------------	------	----	------

(1) 投入管理

B11 预算编制合理性

本项目预算编制依据充分，本项目预算编制金额为 30 万元，为当年申报预算中的一部分，预算标准、基本数据及来源需细化，应从整体预算中把明细列出。故该指标满分 4.00 分，扣 2.00 分，实际得 2.00 分。

B12 预算执行率

财政资金预算执行率 100%。本项目财政预算资金为 30.00 万元，全部为市本级财政资金，本项目采用单一来源采购，故本年实际支付 30.00 万元，预算执行率为 100%；该指标满分 4.00 分，扣 0.00 分，实际得 4.00 分。

(2) 财务管理

B21 财务管理制度健全性

财务管理制度健全。市商务委已经制定了《财务管理制度》、《市商务委行政专项经费报销管理办法》等，明确了资金使用范围、标准、审批流程等管理要素，财务管理制度总体较为健全。该指标满分 4.00 分，扣 0.00 分，实际得 4.00 分。

B22 项目资金使用合规性

项目资金使用合规。从财务资料、数据看，资金合规性较好，资金用途符合专款专用规定，未发现截留、挤占、挪用和虚列支出等情况；支出资金能够与项目内容相匹配。该指标满分 4.00 分，扣 0.00 分，实际得 4.00 分。

(3) 项目实施

B31 项目管理制度健全性

项目管理制度较为健全，本项目制度建设方面采用标准化建设的方案，通过标准化建设，商务行政服务工作各项环节都能按既定的程

序和要求进行，在事前、事中、事后进行全程监控，保障服务质量良好、效能突出、持续改进以及稳定性，充分发挥服务窗口在转变政府职能中的平台作用。该指标满分 4.00 分，扣 0.00 分，实际得 4.00 分。

B32 项目管理制度执行有效性

项目管理制度执行情况整体比较有效。由于本项目为办事大厅的管理及行政审批工作，受外部因素影响，故各子项目年度工作计划难以量化实施，因此本项目采用标准化流程建设，严格遵照项目管理制度来开展。故该指标满分 4.00 分，扣 0.00 分，实际得 4.00 分。

B33 服务项目采购的规范性

本项目按照规定程序实施单一来源采购，理由为上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）多年以来一直负责市商务委办事大厅的日常管理工作，并承担市商务委行政许可事项“一门式办理”服务。中心通过建立、实施和改进各类规章、标准，在规范中不断提升办事大厅行政服务效能和公共服务水平。为保证该项工作的连续性、延续性，故采用单一来源采购方式。符合《政府采购法》第三十一条规定中必须保证原有采购项目一致性或服务配套的要求，需从原供应商处添购，且添购资金总额不超过原合同采购金额百分之十之规定。故该指标满分 3.00 分，扣 0.00 分，实际得 3.00 分。

B34 服务合同的管理和执行规范性

本项目合同明确市商务委和上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）的权利义务，明确和细化购买的需求和资金使用要求；服务项目按合同约定实施和完成；依据合同约定条款进行服务过程跟踪和服务结果验收；按要求对服务项目合同及相关资料开展档案管理，但合同期限与预算年度不一致，故该指标满分 3.00 分，扣 1.00 分，实际得 2.00 分。

B35 监督检查情况

监督检查较好。相关项目基本能够按照预计安排进行，项目单位保留有日常监督记录，相关检查通知、检查提纲、检查通报材料，以及检查整改意见。检查整改资料规范。但未见项目主管单位对监督检查情况的复核与反馈。故该指标满分 3.00 分，扣 0.50 分，实际得 2.50 分。

3、项目绩效分析

项目绩效权重为 57.00 分，业绩分值为 49.80 分，实际得分率为 87.00%。具体详见表 3-4 所示。

表 3-4 项目管理绩效分值表

序号	指标名称	权重	业绩值	绩效分值
1	C 项目绩效	57.00	-	49.80
2	C1 项目产出	22.00	-	17.80
3	C11 完成委办事项情况	4.00	良好	4.00
4	C12 人员配置到岗率	3.00	92.59%	2.80
5	C13 有效投诉与意见处置情况	4.00	较健全	2.00
6	C14 巡查考核结果处置情况	3.00	较健全	2.00
7	C15 自助操作情况	4.00	较健全	3.00
8	C16 承诺服务按时办结率	4.00	100%	4.00
9	C2 项目效果	25.00	-	25.00
10	C21 标准化流程覆盖率	5.00	100%	5.00
11	C22 服务大厅处理事项公示情况	4.00	及时	4.00
12	C23 员工年均离职率	4.00	0.00%	4.00
13	C24 主管部门满意度	4.00	满意	4.00
14	C25 服务企业或个人满意度	4.00	98.50%	4.00
15	C26 服务企业或个人满意度变化情况	4.00	提升	4.00
16	C3 可持续影响力	10.00	-	7.00
17	C31 信息化建设水平	4.00	较好	3.00
18	C32 长效管理情况	6.00	较健全	4.00

(1) 项目产出

C11 完成委办事项情况

2017 年进驻办事大厅事项为 21 个事项其中中心承担 12 项较 2016 年度持平。2017 年度窗口受理材料 11.1 余万件、现场及电话接

待咨询 11.2 余万人次，此外外派服务事项共办理 0.85 余万次。基本与 2016 年度工作量相当，由于本项目受政策改变及外部环境变化的影响较大，故本项目不做年度数量对比，根据实际服务量考核未见显著减少完成度较高。故该指标满分 4.00 分，扣 0.00 分，实际得 4.00 分。

C12 人员配置到岗率

本项目目前共有服务窗口 24 个，服务工作人员 27 人，2017 年一人病假，另一人休产假故实际工作人员为 25 人。到岗率为 92.6% 该指标满分 3.00 分，扣 0.20 分，实际得 2.80 分。

C13 有效投诉与意见处置情况

项目单位汇总投诉与意见，对投诉与意见进行资料整理。但未对投诉进行档案管理，虽然针对服务满意度综合评测结果提出整改措施，但根据意见汇总表的分析，有些投诉与意见自 2017 年初评测开始至 2017 年末仍然出现。说明缺乏对意见的关注以及处理，或缺乏改进前后的对比调研，该指标满分 4.00 分，扣 2.00 分，实际得 2.00 分。

C14 巡查考核结果处置情况

本项目巡查考核为日常进行，并有巡查情况记录表，包括巡查内容与巡查情况的记录，根据标准化规范有相应处置但巡查情况记录表。但对低于 75 分才进行处罚，未按照分值递增处罚力度，对某些利用打分体系漏洞的人员难以做出进一步处理。该指标满分 3.00 分，扣 1.00 分，实际得 2.00 分。

C15 自助操作率

本项目具备标准化操作流程，具备网上或大厅设备自助办事程序。但根据本项目相关评测记录，网上申报系统使用不方便，网上办事流程和现场不一样，申报系统操作方式不便等情况。该指标满分 4.00 分，扣 1.00 分，实际得 3.00 分。

C16 承诺服务按时办结率

本项目根据标准化建设基本做到承诺服务事项当场办结。故该指标满分 4.00 分，扣 0.00 分，实际得 4.00 分。

(2) 项目效果

C21 标准化流程覆盖率

本项目于 2015 年成为上海市市级机关首批国家级行政服务类标准化试点项目，并于 2017 年通过终期验收。做到标准体系适宜，标准适用，阶段成果明显。基本做到了标准化流程全覆盖并进行不断的更新。已实现岗位工作标准化、窗口人员选派和进驻标准化、服务事项进驻和窗口授权标准化、各类业务表示标准化、内务管理标准化、资产管理标准化、财务管理标准化等。该指标满分 5.00 分，扣 0.00 分，实际得 5.00 分。

C22 服务大厅处理事项公示情况

本项目根据标准化建设基本做到服务事项的公示与流程向导。该指标满分 4.00 分，扣 0.00 分，实际得 4.00 分。

C23 员工年均离职率

根据项目实施单位记录，2017 年未有人员离职，人员编制稳定。该指标满分 4.00 分，扣 0.00 分，实际得 4.00 分。

C24 主管部门满意度

根据对主管部门的访谈结果，主管部门市商务委对项目实施情况满意。该指标满分 4.00 分，扣 0.00 分，实际得 4.00 分。

C25 公众对服务质量满意度

根据 2017 年上海市商务委员会行政服务窗口服务满意度综合测评报告及问卷反馈，公众对服务质量满意度达到 98.5%。该指标满分 4.00 分，扣 0.00 分，实际得 4.00 分。

C26 公众对服务质量满意度变化情况

根据 2017 年上海市商务委员会行政服务窗口服务满意度综合测评报告及问卷反馈，公众对服务质量满意度达到 98.5%较 2016 年的

96.5%有所提高，提升2个百分点。该指标满分4.00分，扣0.00分，实际得4.00分。

（3）可持续影响力

C31 信息化建设水平较好

信息化建设水平一般。本项目建立了网站介绍各个项目情况，未形成相关微信、微博等管理制度，根据意见汇总得出部分项目电子化自动化水平仍待提高，特别是许多审批项目涉及外商与外国人，他们对于信息的取得方式过于单一，同时也降低了项目单位对事项的及时反馈能力。有待后续进一步改进。该指标满分4.00分，扣1.00分，实际得3.00分。

C32 长效管理情况还有待强化

长效管理情况还有待强化。本项目虽有工作总结，但对相关问题分析上不够透彻，没有举出投诉与意见，用来进行逐个分析形成问题的具体原因，这些方面有待今后持续强化。该指标满分6.00分，扣2.00分，实际得4.00分。

四、评价意见

（一）主要经验

1、标准化建设工作，有效推进项目实施

建立服务型政府，谋求服务绩效，提升服务质量是当前深化行政体制改革的根本任务和目标。自2013年6月起，中心在办事大厅推行商务行政事务服务标准化试点工作，作为首个市级委办承接的行政服务标准化试点项目，已建立了商务行政事务一系列标准化管理和运行机制。中心有兼职标准化管理人员14人，其中有9人已获得标准化岗位资格证书。2017年大厅窗口受理材料11.1余万件、现场及电话接待咨询11.2余万人次，外派服务事项共办理0.85余万次。达成

承诺服务按时办结率为100%，大于标杆值98%，项目整体实施效果较好。

2、项目管理制度较为健全，确保项目预期目标达成

项目实施单位具有完整的项目管理制度，包括实行首问负责制、一次告知和限时办结等规范要求，以及服务投诉处理、意见反馈等处理规程。制定了服务大厅突发事件应急处理预案，明确了办事大厅中可能遇到的计算机系统故障、严重社会治安案件、严重灾害事故、服务对象突发严重疾病等突发事件的处置程序，这些制度、规程的实施，确保了项目的顺利进行，进而保障项目目标完成。

3、窗口人员服务规范，提升服务对象满意度

中心制定并实施《窗口服务效能考核实施要求》，规定了服务窗口考核的原则、职责、内容和计分标准，以及相关考核实施办法和程序、考核结果的使用等，并制定实施《责任追究制度》，开展日常巡查考核，确保了窗口人员服务的规范，通过第三方调查，服务对象满意率达到98.50%。

（二）存在问题

1. 项目绩效目标申报表有待完善，绩效指标尚需细化，尤其是产出目标与效果目标未能充分体现。

2. 项目受委托单位在项目核算上还不够细化，间接费用的分配不够合理，会计信息质量有待提高。

（三）改进措施

1. 完善项目绩效目标申报表，细化绩效指标

按照《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）中规定，绩效目标及指标应进行具体量化，做到可衡量性、可获得性、相关性和可操作性，根据绩效目标内容从项目决策、项目管理、项目产出和项目效益等方面进一步细化、明确。且充分反映项目预算资金量与工作任务匹配情况，不断提高项目预算绩效管理。

2. 项目受委托单位应加强间接费用的管理

项目受委托单位需加强间接费用的管理，结合自身实际情况，合理选择分配基础，分配各项间接成本。努力提升项目资金使用效益，仔细进行成本核算，提高专项经费的使用质量和效益，最大程度发挥财政资金的经济和社会效用。

报告附件

附件 1: 绩效评价指标体系表

附件 2: 基础资料

附件 3: 访谈情况汇总分析报告

附件 4: 调查结果汇总分析报告

附件 5: 绩效评价工作底稿

附件 6: 其他相关资料

附件 1: 绩效评价指标体系表

2017年上海市商务委员会办事大厅管理项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释及计算公式	评价标准及评分规则	数据采集
A 项目决策 10%	A1 项目立项 6%	A11 战略目标适应性	3	项目拟解决的问题是否客观存在,符合政府公共职能范围;能否支持目标的实现;与国家发展战略和优先重点扶持是否相吻合。	项目拟解决的问题是否客观存在,符合政府公共职能范围;能否支持目标的实现;与国家发展战略和优先重点扶持是否相吻合。定性指标,三项内容各占三分之一权重分,每少一项扣三分之一的权重分,扣完为止。	立项依据、相关政策、文件
		A12 项目立项规范性	3	项目是否按照规定程序申请立项;提供文件、材料是否符合要求;立项前期是否进行可行性研究,包括预算审核、专家论证、风险评估等。	项目是否按照规定程序申请立项;提供文件、材料是否符合要求;立项前期是否进行可行性研究,包括预算审核、专家论证、风险评估等。定性指标,前两项占50%权重分,后一项占50%权重分,前两项每少一项扣四分之一的权重分,后一项由四个子项组成,每缺一个子项扣本项的四分之一权重分,扣完为止。	申报材料、会议记录、政策文件
	A2 绩效目标 4%	A21 绩效目标合理性	4	项目的绩效目标是否明确;目标是否符合国家相关法规、国民经济发展规划;与市商务委职能是否密切相关;项目预期产出、结果是否符合正常的业绩水平。	项目的绩效目标是否明确;目标是否符合国家相关法规、国民经济发展规划;与市商务委职能是否密切相关;项目预期产出、结果是否符合正常的业绩水平。定性指标,前三项各20%的权重分,每少一项扣20%权重分;后一项占40%的权重分,产出与结果各占该子项目50%,预期产出与结果计划与实际偏差三分之一以上不得分,在此范围内得满分。	绩效目标申报表

B 项目管理 33%	B1 投入管理 8%	B11 预算编制合理性	4	预算安排是为了保障项目顺利进行所必需，能够支持项目的顺利完成；前期经过充分调研与评估，项目预算的测算有明确依据，细化至单价、数量，即服务补贴单价与受益人数。	1. 预算安排是为了保障项目顺利进行所必需，能够支持项目的顺利完成； 2. 前期经过充分调研与评估，项目预算的测算有明确依据，细化至单价、数量，即服务补贴单价与受益人数； 支持以上两点得满分，一项未达标扣 2 分。	· 预算编制说明书 · 预算安排、支出明细
		B12 预算执行率	4	预算执行率=资金实际支出数/预算资金数×100%	本资金指财政资金，不包括其他各类社会资金。预算执行率=100%的得满分；<90%或>100%的得 0 分；中间按比例赋分。	项目资金预算财务账簿
	B2 财务管理 8%	B21 财务管理制度健全性	4	资金支付是否有审批流程、符合项目资金需求、会计核算规范、监控措施到位。	财务控制是否实质存在，包括资金支付是否有审批流程、符合项目资金需求、会计核算规范、监控措施到位。定性指标，四项内容各占四分之一的权重分，每少一项扣四分之一的权重分，扣完为止。	财务制度及会计核算账簿
		B22 项目资金使用合规性	4	资金使用是否存在挤占挪用问题，资金支付凭证是否齐全（包括附件），凭证是否真实与委托合同内容相符。	资金使用是否存在挤占挪用问题，资金支付凭证是否齐全（包括附件），凭证是否真实与委托合同内容相符。定性指标，共三项内容，凡出现一笔挤占挪用或凭证虚假、与合同内容不符的得 0 分；支付凭证不全或与项目合同不符的扣该项 20%权重分，扣完为止。	合规性检查、财务账簿凭证
	B3 项目管理 17%	B31 项目管理制度健全性	4	从项目政策宣传、申报、受理初审、专家审核、实施监督、档案归集等各环节的制度是否健全。	定性指标，建立健全各项管理制度的得 100%权重分，其中制度内容包括：政策宣传、初审、审核、指导监督、档案归集等，每少一项内容扣 20%权重分，扣完为止。	各项业务管理制度

		B32 项目管理执行有效性	4	项目管理是否得到全面、有效的落实,包括项目计划目标、项目内容质量和项目跟踪检查等。	项目管理是否得到全面、有效的落实,包括项目计划目标、项目内容质量和项目跟踪检查等。定性指标,各占1/3的权重分,每一小项分三个级次评分,全面执行得100%权重分,基本执行得75%权重分,未执行得0分。	实施安排、岗位职责、资质证书、奖惩制度
		B33 服务项目的规范性	3	考察项目实施单位是否按《政府采购法》依法实施政府采购。	1.按照《政府采购法》依法组织政府采购工作; 2.采购工作结束之后及时与服务单位签订服务合同,且合同对双方的权责、标的金额、支付方式、服务期限等必要条款作出明确规定。满足以上两点计100%。第一项不符扣60%,第二项不符扣40%。	·政府采购相关文件 ·合同
		B34 服务合同的管理和执行有效性	3	考察项目单位与中标单位等服务提供单位签订合同的规范情况。	1.按照《政府采购法》依法组织政府采购工作;2.参考政府的合同示范文本与中标单位签订服务合同;3.签订的合同内容规范、合理,符合《合同法》的有关规定。支持以上三点得满分,一项未达标扣1分。	·政府采购相关文件 ·合同
		B35 监督检查情况	3	考察本项目实施过程中,监督检查或跟踪执行情况,其覆盖率是否达到100%。	定量指标,覆盖面和检查执行情况各占50%覆盖面100%得该项100%分,低于80%的不得分,中间按比例扣分;对本项目有监督检查通报或意见、有改进效果的得100%分,少一项扣该项50%分。	验收报告、制度文件资料
C 项目绩效 57%	C1 项目产出 22%	C11 完成委办事项情况	4	完成委办事项=实际处理事项/应承担事项×100%。	定量指标,计划完成率≥100%的得满分;<100%的每下降一个百分点扣5%权重分,直至扣完为止。	评审材料、工作总结等资料
		C12 人员配置到岗率	3	人员配置到岗率=实际到岗人数/合同约定人数×100%。	定量指标,到岗率=100%的得满分;<100%的每下降一个百分点扣5%权重分,直至扣完为止。	评审材料、工作总结等资料
		C13 有效投诉与意见处置情况	4	考察服务单位对投诉事件的处理情况。完成率=实际完成数/总投诉数×100%	投诉处理率为100%计为100%,低于100%时每偏离1%扣10%,投诉处理率低于90%计为0。	评审材料、工作总结等资料

C2 项目效果 25%	C14 巡查考核结果处置情况	3	考察服务单位巡查考核结果处置情况。完成率=实际完成数/计划完成数×100%	定量指标，计划完成率≥100%的得满分；<100%的每下降一个百分点扣5%权重分，直至扣完为止。	申报材料、评审材料
	C15 自助操作情况	4	考察服务单位审批事项可自助操作率。自助率=实际可自助事项/总事项×100%	定量指标，计划完成率≥100%的得满分；<100%的每下降一个百分点扣5%权重分，直至扣完为止。	工作总结、合同书
	C16 承诺服务按时办结率	4	考察承诺服务事项是否按时顺利完成。	定性指标，各项活动按照计划按时举行，每有一项活动未按时举行，扣1/3的权重分，直至扣完为止。	工作总结、合同书
	C21 标准化流程覆盖率	5	考察标准化流程是否覆盖整个项目。覆盖率=执行标准化的事项/总事项×100%	定性指标，各项活动按照计划按时举行，每有一项活动未按时举行，扣1/3的权重分，直至扣完为止。	工作总结、合同书、标准化制定书
	C22 服务大厅处理事项公示情况	4	考察服务大厅是否公示处理事项。公示率=公示事项/总事项×100%	定性指标，各项活动按照计划按时举行，每有一项活动未按时举行，扣1/3的权重分，直至扣完为止。	工作总结、合同书、标准化制定书
	C23 员工年均离职率	4	考察员工离职情况。员工年均离职率=员工离职人数/合同约定人数×100%	定性指标，各项活动按照计划按时举行，每有一项活动未按时举行，扣1/3的权重分，直至扣完为止。	工作总结、合同书、
	C24 主管部门满意度	4	考察主管部门对项目实施情况的是否满意。	定量指标，满意度大于等于90%得100%分；小于90%的每下降一个百分点扣5%分，直至扣完为止。	满意度调查
	C25 公众对服务质量满意度	4	考察公众对服务质量的满意情况	定量指标，满意度大于等于90%得100%分；小于90%的每下降一个百分点扣5%分，直至扣完为止。	满意度调查
	C26 公众对服务质量满意度变化情况	4	考察对比年度公众对服务质量的满意情况的变化	定量指标，当年比上年有提升得满分；每下降一个百分点扣5%分，直至扣完为止。	满意度调查

	C3 项目影响力 10%	C31 信息化建设水平	4	是否微信、微博等；且运行正常、内容丰富、资料详实、更新及时；三个平台是否均有专人或专业机构维护，有相应的管理办法，以及点击率是否较高。	建立微信、微博等；且运行正常、内容丰富、资料详实、更新及时；同时，三个平台均有专人或专业机构维护，有相应的管理办法。微信、微博各占50%权重分。子项目内容各占1/4比例，如官网运行正常、有专人和办法以及点击率的得该子项目1/4分，少一项扣该项目1/4分。	网络系统、制度办法、访谈
		C32 长效管理情况	6	是否建立健全项目长效管理办法与措施，是否进行全面真实有效的总结分析。总结实事求是，有具体问题及原因分析，提出今后办展可操作性的意见与建议。	主要衡量是否建立健全项目长效管理办法与措施，是否进行全面真实有效的总结分析。总结实事求是，有具体问题及原因分析，提出今后办展可操作性的意见与建议。三项内容各占1/3权重分，每少一项扣1/3的分，扣完为止。	相关材料、合同、会议纪要和记录
总计			100			

附件 2: 基础资料

上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）

2017年办事大厅管理预、决算明细

单位：万元

序号	项目名称	服务内容	方式	预算明细	决算明细
1	办事大厅管理	有效使用和管理市商务委办事大厅的公共资产；加强窗口工作人员队伍建设，提高人员服务素养和业务能力；对工作人员在职责范围内开展的业务咨询、业务受理、协调办理、制证、送达等服务事项进行监督管理工作；组织相关职能部门以定期内部检查和外部访查方式，对工作人员的履行职责、行使职权和遵守纪律等进行考核、监督和评议。	政府采购（单一来源）	人员费 21 万、办公费 3.3 万、办公设备购置 1 万、管理费 3 万、税金 1.7 万	人员费 25 万、办公费 2.4 万、办公设备购置 0.99 万、标准化人员岗位资格培训费 1.05 万、招标代理服务及标书费 0.65 万、管理费 3 万、税金 1.7 万
	合计			30	34.79

附件 3: 访谈情况汇总分析报告

访谈情况汇总分析报告

访谈工作是本次社会调查的一种有效方式,与问卷调查互为补充。现根据《上海市预算绩效管理实施办法》沪财绩[2014]22 文件要求,切实做到“全面、客观、公正”的评价本项目,对2017年上海市商务委员会办事大厅管理项目的相关人员进行访谈,现将访谈情况汇总分析报告于后。

一、访谈对象

上海市商务委员会和上海市商务行政事务中心(上海市会展业促进中心)等相关人员。

二、访谈人员

本次上海市商务委员会相关职能部门人员2人,项目实施单位上海市商务行政事务中心(上海市会展业促进中心)相关人员1人,具体情况详见表2-1所示

表 2-1 访谈人员名单

序号	单位名称	姓名
1	上海市商务委员会办公室	陈老师、孙老师
2	上海市商务行政事务中心(上海市会展业促进中心)	王燕

三、访谈方式

具体访谈根据不同对象,采取了不同的访谈方式,分别有面对面方式、通过电子邮件或电话方式、座谈会方式等。

(一)上海市商务委员会财务处和上海市商务行政事务中心等相关人员,采用上门访谈的方式。

(二)上海市商务行政事务中心相关人员,通过电子邮件发放访谈提纲给访谈对象。

四、访谈内容及结果

全部访谈内容记录如下:

1. 本项目设置依据、背景?

答:设置依据:上海市人民政府关于印发《上海市行政服务中心管理办法》的通知(沪府发[2012]91号);上海市商务委员会《关于部分行政审批和行政许可事项进驻上海市商务委员会办事大厅集中办理的通知》(沪商干部[2015]177号)等相关政策规定设立本项目。

2. 项目经费支付管理是否健全,本年度是否制定了新的专项经费报销管理制度?

答:是的,本年度制定了新的《市商务委行政专项经费报销管理办法》。

3. 本项目为何使用单一来源政府采购的方式?

答:上海市商务行政事务中心(上海市会展业促进中心)多年以来一直负责市商务委办事大厅的日常管理工作,并承担市商务委行政许可事项“一门式办理”服务。为保证该项工作的连续性、延续性,故采用单一来源采购方式。符合《政府采购法》第三十一条规定中必须保证原有采购项目一致性或服务配套的要求,需从原供应商处添购,且添购资金总额不超过原合同采购金额百分之十之规定。

4. 本项目管理方面有何亮点?

答:中心的标准化建设。自2013年6月起,中心在办事大厅推行商务行政事务服务标准化试点工作,作为首个市级委办承接的行政服务标准化试点项目,已建立了商务行政事务一系列标准化管理和运行机制。

5. 本项目实施过程有哪些困难?

答：由于近年来政策的不断更新，行政审批事项的流程及所需资料等都在不断变化，并且办事大厅的接待数量及服务内容受外部因素影响较多，因此中心的工作计划制定难以量化，且具体工作安排上有一定考验，需要不断更新流程，加强管理和考核，随时跟进发展。

附件 4: 调查结果汇总分析报告

上海市商务委员会行政服务窗口

服务满意度综合测评报告

(2017 年上半年度)

根据《服务满意度测评方法》的规定,通过广泛听取办事企业对市商委办事大厅服务质量的评价,意见和建议,不断提升办事大厅服务质量,规范窗口服务行为。中心政风行风监督组在市商务委的指导下,采取问卷调查、评价器、意见箱三种形式对窗口服务质量进行测评。现将测评情况汇报如下:

一、 问卷调查 (邀请第三方机构测评)

(一) 基本情况

1. 本次测评内容分为五部分,共 27 个问题。第一部分是了解服务对象对服务窗口的整体满意和整体感知所设置的 7 个问题;第二部分是与投诉处理有关的 1 个问题;第三部分是与服务细节有关的 14 个问题;第四部分是开放性问题的 1 个问题,测评服务对象对服务窗口的综合性意见和建议;第五部分是有关服务对象的信息、年龄、性别和文化程序所设置的 3 个问题。

2. 测评方法: 电话访问。

3. 测评时间: 2017 年 6 月 20 日—7 月 7 日。

4. 本次测评共计抽取样本总量 200 个。同时,在测评中收集到服务对象对各方面工作的具体情况的意见和建议有??个方面。

(二) 测评结果 (测评报告详见附件 1)

1. 服务对象对市商务委服务窗口服务质量总体满意率为 98.5%。本次测评中对服务规范的满意度较高,达到了 95.61;其次,服务环境

的满意度为 94.96；而服务态度的满意度则相对较低，为 94.13。

2. 与同类窗口相比，98.8%的服务对象表示市商务委服务窗口的服务质量水平达到了较好的水平。与去年的服务水平相比，98.6%的公众对今年市商务委服务窗口提供的服务给予了肯定。从服务细节来看，服务对象对窗口工作人员无串岗、脱岗现象和着装整洁规范、工作台牌设置规范方面表现出较高的满意程序，得分分别为 96.28 和 96.22。

3. 服务对象反馈的意见和建议涉及 3 个方面：（1）有些服务对象表示工作人员不能准确回答服务对象的询问；（2）个别服务对象反映网上申报系统使用不方便，网上办事流程和现场不一样；（3）有服务对象表示个别业务审批时间太长，手续过于繁琐。

二、评价器

（一）基本情况

1. 服务窗口统一设置电子评价设备，四个评价按钮分别是非常满意、满意、一般、不满意。

2. 测评方式：一事一评。

3. 每月 5 日从评价系统的数据库中导出上个月度的服务评价数据，形成测评统计表。

（二）测评结果（具体数据见附件 2）

2016 年 12 月份—2017 年 5 月份共收到评价 745 次，其中，评价非常满意 740 次，评价满意 3 次，评价一般 2 次。

三、意见箱

（一）基本情况

由中心政风行风监督组派专人每月 25 日开启设置在办事大厅的意

见箱进行收集、整理、分析。

(二) 测评结果

2016年12月份—2017年5月份未收到服务对象投入的意见或建议。

四、其它

根据《督查回访管理要求》的相关规定，窗口服务部每月从各窗口受理台账中抽取回访对象，由综合部完成电话回访工作，并对回访对象结果进行梳理、分析、总结、反馈，据统计（具体数据见附件3），2016年12月份—2017年5月份形成回访记录共150份，回访对象对我们的服务过程均表示满意，其中非常满意118票，满意32票。回访对象提出的建议和意见主要集中在3个方面：一是个别企业表示大厅内部对办理的具体事项的指向标识不够清晰；二是有些企业反映网上办事信息与现场窗口工作人员回答不一致，造成企业较大的困惑；三是有企业反映洗手间缺少挂钩，大厅等候区域能否增设饮水机。



34C-41

上海市商务行政事务中心

服务质量水平调查

上海市质协用户评价中心

2017年7月

240-1

目 录

一、满意度评价结果综述	1
1、总体满意率.....	1
2、公众对服务细节的感知.....	1
3、公众期望.....	1
4、98.8%的公众表示服务质量高于同类窗口.....	2
5、98.6%的公众表示服务水平处于提升的状态.....	2
二、具体分析	3
1、服务环境.....	3
2、服务规范.....	3
3、服务态度.....	4
4、服务能力.....	5
三、综合分析	5
1、公众接受服务的频次及满意度评价.....	5
2、不同性别公众对服务质量的评价.....	6
3、不同年龄段公众对服务质量的评价.....	6
4、不同学历公众对服务质量的评价.....	7
四、意见汇总	8

一、满意度评价结果综述

1、总体满意率

从本次测评情况来看，公众对商务行政事务中心服务质量水平的满意率为 98.5%。

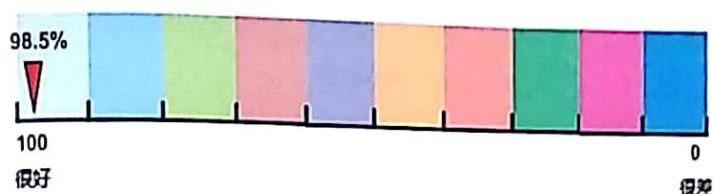
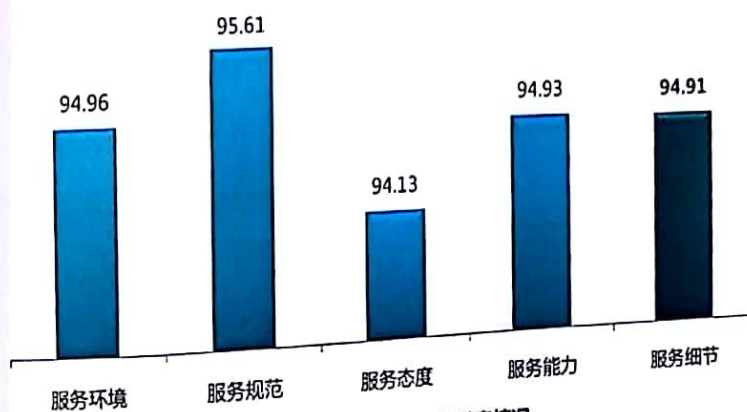


图 公众对服务质量的满意率情况

2、公众对服务细节的感知

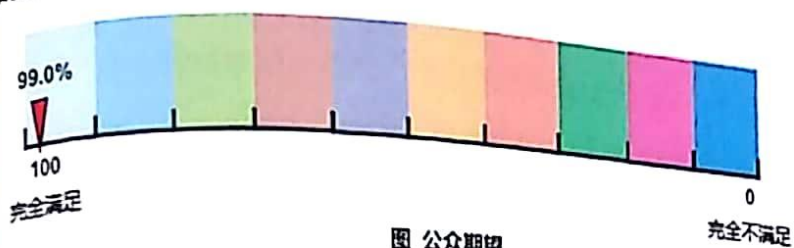
数据显示，公众对服务细节的感知度为 94.91；具体服务细节中，服务规范的满意度较高，达到了 95.61，而服务态度的满意度则相对较低，为 94.13。



图：公众对服务细节的满意情况

3. 公众期望

与公众的预期相比，99.0%的公众表示商务行政事务中心提供的服务能够满足自身的服务需求。



4. 98.8%的公众表示服务质量高于同类窗口

与同类窗口相比，98.8%的公众表示商务行政事务中心服务质量水平达到了较好的水平。



5. 98.6%的公众表示服务水平处于提升的状态

与去年的服务水平相比，98.6%的公众表示今年商务行政事务中心提供的服务处于提升的状态。



二、具体分析

1. 服务环境

上海市商务行政事务中心在“服务环境”的总体评价为 94.96。其中，“中心环境整洁、美观”方面的评价相对最高，“公告栏信息更新及时，宣传资料摆放整齐”方面的评价相对最低。

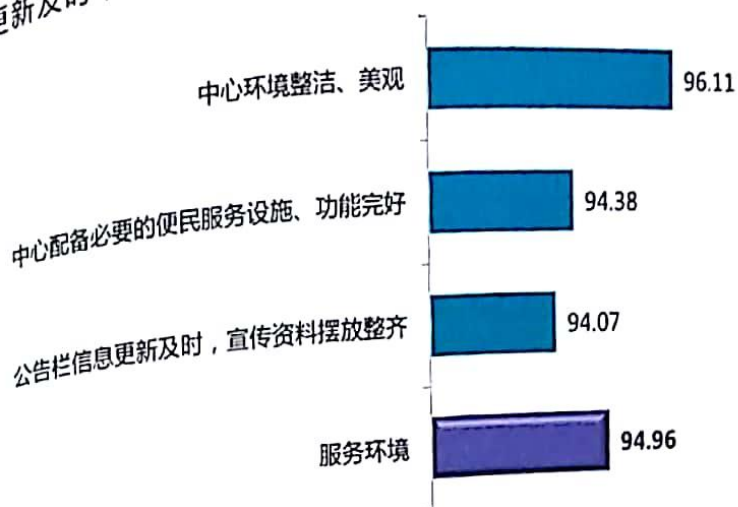


图 服务环境情况

2. 服务规范

本次测评中“服务规范”方面的评价为 95.61，其中“工作人员无串岗、脱岗现象”方面的评价最高，为 96.28，而“落实首问责任制，遇事不推诿”方面的评价相对最低，为 95.26。

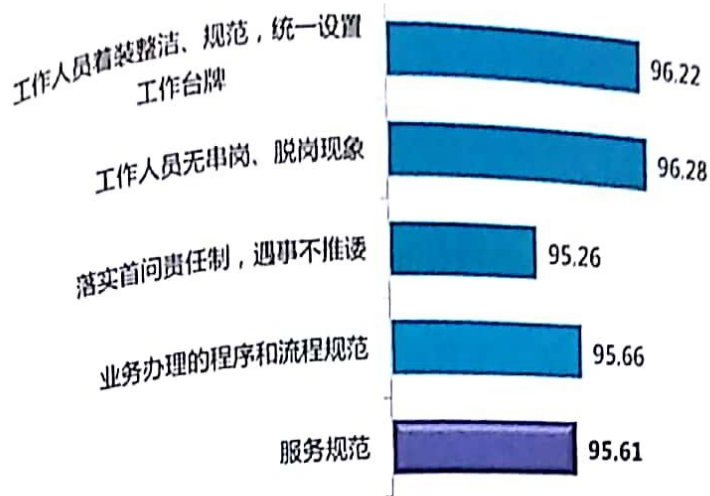


图 服务规范情况

3. 服务态度

“服务态度”方面总体评价为 94.13。其中，“工作人员作风端正，不刁难服务对象”方面的评价最高，为 95.01；对“工作人员态度热情耐心、礼貌用语”方面的评价相对较低，为 93.44。

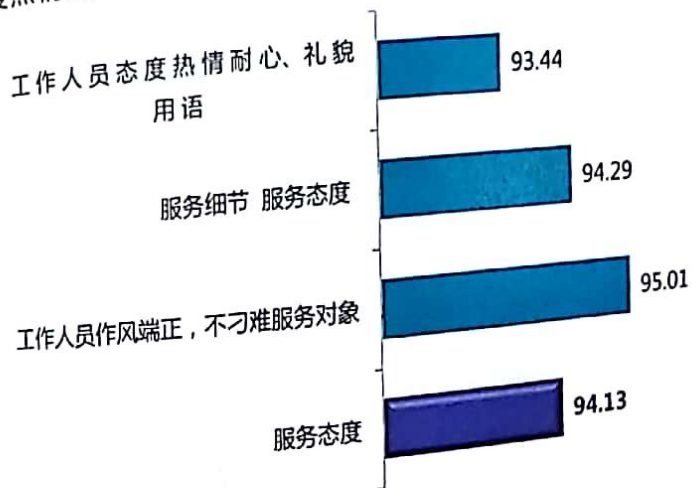


图 服务态度情况

4. 服务能力

本次测评中，“服务能力”方面的评价为 94.93，其中“服务承诺兑现情况良好”方面的评价相对最高，为 95.91，“能给予客户相关的意见、建议”方面的评价相对最低，为 93.79。

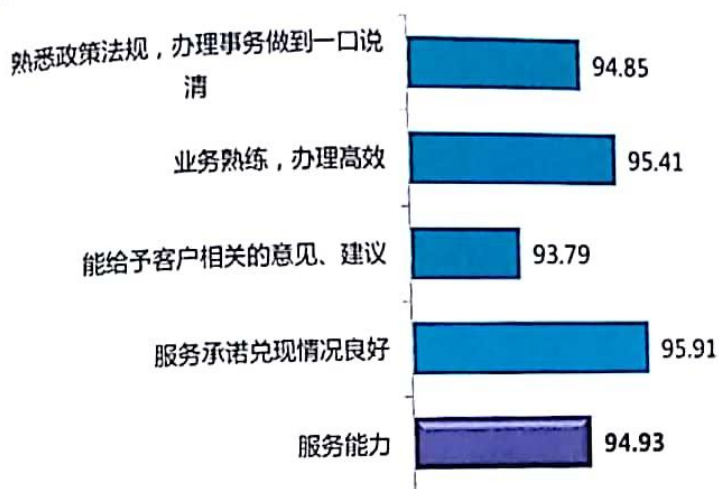


图 服务能力情况

三、综合分析

1. 公众接受服务的频次及满意度评价

从公众接受服务的情况来看，1-3次的公众占比最多，达到了45.5%；其次，一年办理业务在7次及以上的公众也占到了38.5%；而此类公众对商务行政事务中心的服务质量也高于其余两类公众，满意度达到了94.66。

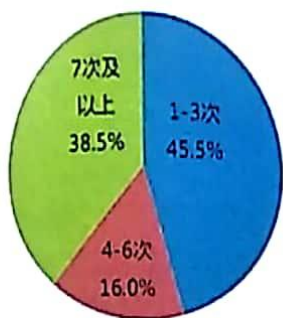


图 公众接受中心服务的频次 (%)

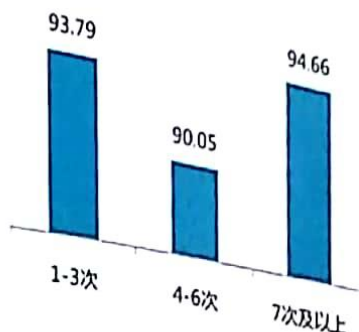


图 不同频次对服务水平的满意程度

2、不同性别公众对服务质量的评价

数据显示，被访的女性公众高于男性，占到了65.5%。从满意度情况来看，男性和女性公众对商务行政事务中心服务质量的评价基本相仿。

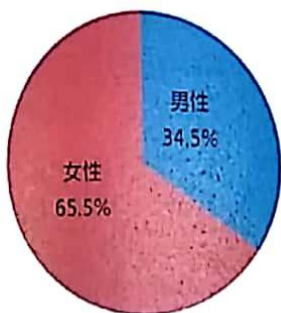


图 不同性别公众占比情况 (%)

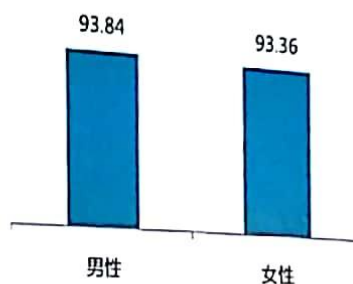


图 不同性别公众对服务水平的满意程度

3、不同年龄段公众对服务质量的评价

数据显示，18-35岁被访公众占比最多，达到了五成以上。从满意度情况来看，老年群体对目前商务行政事务中心的服务状况表示满意评价最高，为98.61；而18-35岁的公众对商务行政事务中心的服务有着更高的要求，其满意度则相对较低，为93.18。

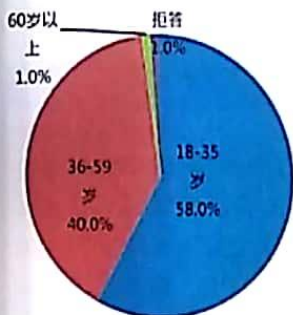


表 不同年龄层次公众对服务水平的满意情况

年龄层次	满意度结果
18-35岁	93.18
36-59岁	93.81
60岁以上	98.61

图 不同年龄层次公众占比情况 (%)

4、不同学历公众对服务质量的评价

数据显示，大专及本科学历的公众相比较多，占到了79.0%，高中或中专学历占比相对较少，为1.5%。从满意度情况来看，不同学历的公众对目前生活状况的评价均达到了较满意的水平。

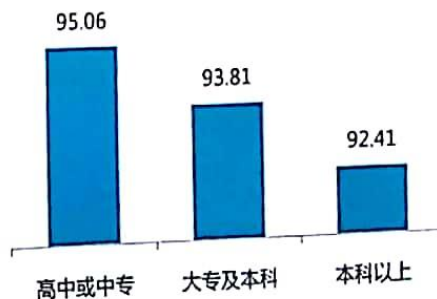
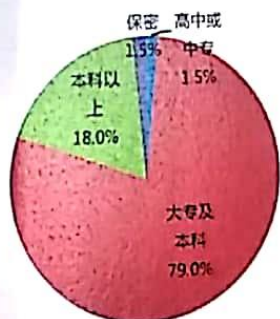


图 不同学历公众占比情况 (%)

图 不同学历公众对服务水平的满意情况

四、意见汇总

意见建议
增加公用打印机。
在线申请 可否实现异地打证。
希望有后序程序能告知清楚。
网上申报软件系统使用不方便。
网上服务太繁琐。
网上办事流程和现场不一样，实时更新程度不高。
审单时间太长，应该有审单的时间限制。
没有落实首问责任制，询问工作人员，没有得到准确回答。
了解流程环节实时跟踪。
服务态度太差。
对政策流程更加熟悉提供一些建议更方便企业办事。
出证需要三天，特殊情况能否缩短天数。
1.指示不明确 2.具体负责的业务人员留的固定人员电话打不通。
1.机电证手续过于繁琐，办理时间过长，5个工作日才能拿，拿个证书要跑两次。
1.感谢之前的配合，对于港澳办有了交代 2.网站上输入的内容和实际情况距离差距太大要补很多材料 3.工作人员讲不清楚。
1.服务态度不耐心 2.电子邮件开通改为电话开通，时间被耽误，邮件太慢。



针对服务满意度综合测评结果的整改措施
(2017年上半年度)

2017年7月, 中心政风行风督导组根据2017年上半年度第三方顾客服务满意度测评报告, 并综合了2016年12月-2017年5月的电话回访、评价器、意见箱等形式的监督回访结果, 对窗口服务质量进行了综合测评。根据综合测评报告, 中心窗口服务部针对服务对象反应的问题, 逐条分析, 制定以下整改措施:

反馈情况	情况分析	整改措施	整改时限	责任人/部门	备注
有些服务对象表示工作人员不能准确回答服务对象的询问	业务能力	1. 加强业务培训及服务技能培训。 2. 确认对企业办事造成严重影响的影响的记入考核。	即时整改。监督考核长期坚持。	王燕、周颖、巡查人员	
个别服务对象反映网上申报系统使用不方便, 网上办事流程和现场不一样	1. 针对不同需求的服务对象, 按需提供解答和指导。2. 流程细节调整后, 未对服务对象信息公开做调整。3. 工作人员未按标准执行。	1. 梳理网上办事流程与现场流程, 确定最终流程, 根据实际情况及时更新网上流程或对现场服务行为进行整改。 2. 如确认现场服务行为未按标准实施且对企业造成不良影响, 应记入考核。	即时整改。完成新版办事指南告知单的印刷。监督考核长期坚持。	各业务处长、巡查人员、项目组 (信息公开)	17年6月完成 新版办事指南印刷。
有服务对象表示个别业务审批时间太长, 手续过于繁琐	与企业积极沟通遇到的具体问题	收集企业具体的反馈情况, 向市商务相关处室汇报并提出可行性建议, 最终达到优化操作规范的目的。	即时沟通, 即时反映问题。	王燕、周颖、各业务处长	
有些企业希望通过服务窗口向市商务委反映能否缩短审批时间、能否提供申请材料要求的模板、能否及时更新网上办事信息、能否优化申报系统的操作方式等					

2017-07

的具体事项的指向标识不够清晰	服务信息公开和完善	标识进行改造,增加取号机指向、完善取号纸提示、完善窗口业务标识	即时整改	项目组(标识改造)	3月已进行改造
有企业反映洗手间缺少挂钩,大厅等候区域能否增设饮水机	向机管局(物业)反映问题	收集企业需求信息,向机管局(物业)反映问题	即时反映	王燕	

窗口服务部
2017.7.27

上海市商务委员会行政服务窗口 服务满意度综合测评报告 (2017年下半年度)

根据《服务满意度测评方法》的规定,通过广泛听取办事企业对市商务委办事大厅服务质量的评价,意见和建议,不断提升办事大厅服务质量,规范窗口服务行为。中心政风行风监督组在市商务委的指导下,采取问卷调查、评价器、意见箱三种形式对窗口服务质量进行测评。现将测评情况汇报如下:

一、 问卷调查 (邀请第三方机构测评)

(一) 基本情况

1. 本次测评内容分为五部分,共27个问题。第一部分是了解服务对象对服务窗口的整体满意和整体感知所设置的7个问题;第二部分是与投诉处理有关的1个问题;第三部分是与服务细节有关的14个问题;第四部分是开放性问题所设置的1个问题,测评服务对象对服务窗口的综合性意见和建议;第五部分是有关服务对象的信息、年龄、性别和文化程度等所设置的4个问题。

2. 测评方法:电话访问。

3. 测评时间:2017年12月5日—2018年1月3日。

4. 本次测评共计抽取样本总量200个。同时,在测评中收集到服务对象对各方面工作的具体情况意见和建议有3个方面。

(二) 测评结果 (测评报告详见附件1)

1. 服务对象对市商务委服务窗口服务质量总体满意率为99.5%。本次测评中对服务规范的满意度较高,达到了96.4;其次,服务环境的满意度为95.15;而服务能力的满意度则相对较低,为94.92。

2. 与同类窗口相比, 98.8%的服务对象表示市商务委服务窗口的服务质量水平达到了较好的水平。与去年的服务水平相比, 100%的公众表示今年市商务委服务窗口提供的服务处于提升的状态。从服务细节来看, 服务对象对窗口工作人员无串岗、脱岗现象和着装整洁规范、工作合牌设置规范以及服务承诺兑现情况方面表现出较高的满意程序, 得分分别为 96.94、96.71 和 96.24。

3. 服务对象反馈的意见和建议主要涉及 3 个方面: (1) 有些服务对象希望网上申报系统的电子化程度进一步提高, 早日实现无纸化; (2) 个别服务对象反映便民设施设备不够齐全; (3) 有服务对象表示个别窗口太少, 咨询电话不容易接通。

二、评价器

(一) 基本情况

1. 服务窗口统一设置电子评价设备, 四个评价按钮分别是非常满意、满意、一般、不满意。

2. 测评方式: 一事一评。

3. 每月 5 日从评价系统的数据库中导出上个月度的服务评价数据, 形成测评统计表。

(二) 测评结果 (具体数据见附件 2)

2017 年 6 月份—2017 年 11 月份共收到评价 1333 次, 其中, 评价非常满意 1330 次, 评价满意 1 次, 评价一般 2 次。

三、意见箱

(一) 基本情况

由中心政风行风监督组派专人每月 25 日开启设置在办事大厅的意见箱进行收集、整理、分析。

(二) 测评结果

2017年6月份—2017年11月份未收到服务对象投入的意见或建议。

四、其它

根据《督查回访管理要求》的相关规定，窗口服务部每月从各窗口受理台账中抽取回访对象，由综合部完成电话回访工作，并对回访结果进行梳理、分析、总结、反馈，据统计（具体数据见附件3），2017年6月份—2017年11月份形成回访记录共150份，回访对象对我们的服务过程均表示满意，其中非常满意125票，满意24票，基本满意1票。回访对象提出的建议和意见主要集中在3个方面：一是有些企业表示网上办事系统的材料要求、操作流程介绍的不够清晰，部分申请文本缺少模板；二是有企业希望个别办理事项的审批时间能再缩短一些，尽快推行无纸化；三是个别企业反映当递交的材料出现问题时，审批部门能及时与企业沟通，补齐材料。

上海市商务行政事务中心

政风行风监督组

2018年1月29日

上海市商务行政事务中心

服务质量水平调查

上海市质协用户评价中心

2018年1月

目 录

一、满意度评价结果综述	1
1、总体满意率	1
2、公众对服务细节的感知	1
3、公众期望	2
4、98.8%的公众表示服务质量高于同类窗口.....	2
5、100.0%的公众表示服务水平处于提升的状态.....	2
二、具体分析	3
1、服务环境	3
2、服务规范	3
3、服务态度	4
4、服务能力	5
三、综合分析	5
1、公众接受服务的频次及满意度评价.....	5
2、不同性别公众对服务质量的评价.....	6
3、不同年龄段公众对服务质量的评价.....	6
4、不同学历公众对服务质量的评价.....	7
四、意见汇总	8

一、满意度评价结果综述

1、总体满意率

从本次测评情况来看，公众对商务行政事务中心服务质量水平的满意率为 99.5%。

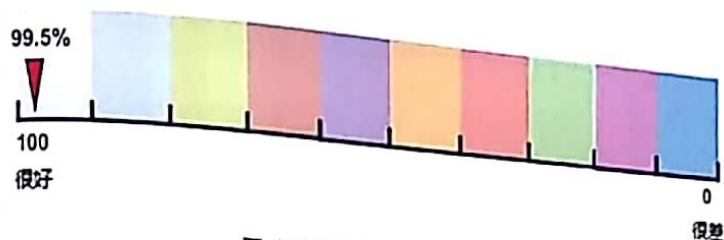
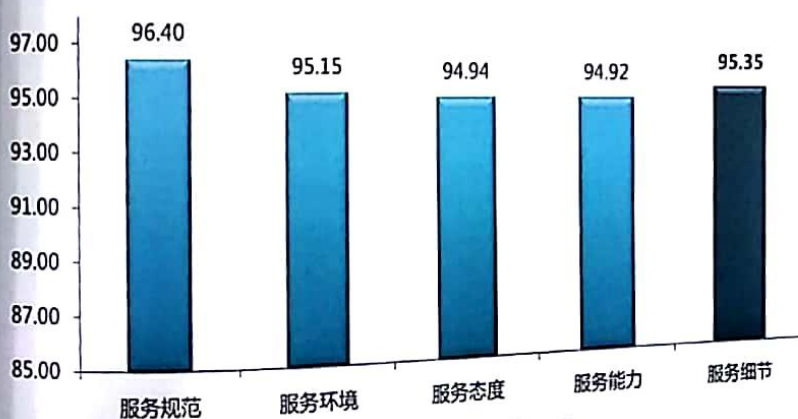


图 公众对服务质量的满意率情况

2、公众对服务细节的感知

数据显示，公众对服务细节的感知度为 95.35；具体服务细节中，服务规范的满意度较高，达到了 96.40，而服务能力的满意度则相对较低，为 94.92。



图：公众对服务细节的满意情况

3. 公众期望

与公众的预期相比，100.0%的公众表示商务行政事务中心提供的服务能够满足自身的服务需求。

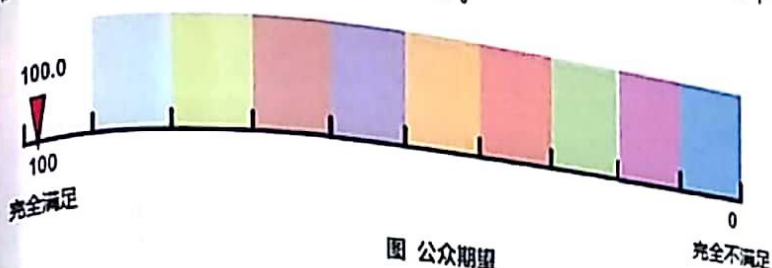


图 公众期望

4. 98.8%的公众表示服务质量高于同类窗口

与同类窗口相比，98.8%的公众表示商务行政事务中心服务质量水平达到了较好的水平。

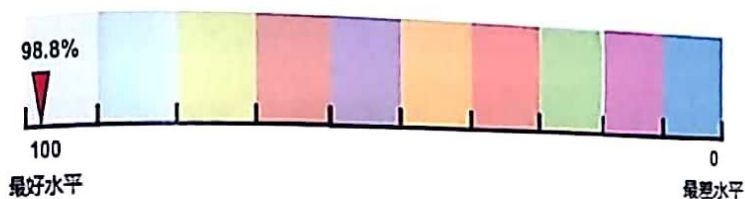


图 与同类窗口服务水平相比

5. 100.0%的公众表示服务水平处于提升的状态

与去年的服务水平相比，100.0%的公众表示今年商务行政事务中心提供的服务处于提升的状态。

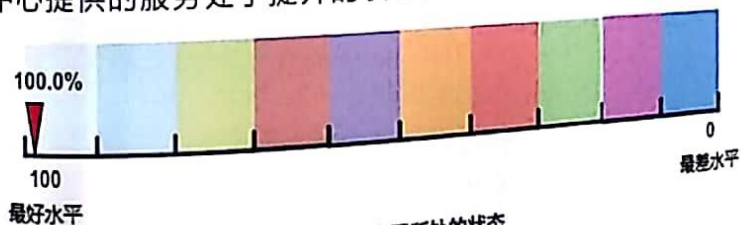


图 服务水平所处的状态

二、具体分析

1. 服务环境

上海市商务行政事务中心在“服务环境”的总体评价为95.15。其中，“中心环境整洁、美观”方面的评价相对最高，“中心配备必要的便民服务设施、功能完好”方面的评价相对最低。

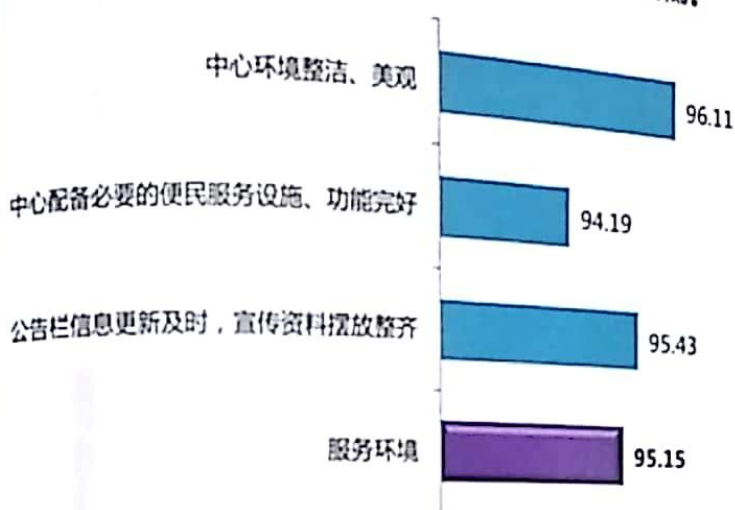


图 服务环境情况

2. 服务规范

本次测评中“服务规范”方面的评价为96.40，其中“工作人员无串岗、脱岗现象”方面的评价最高，为96.94，而“落实首问责任制，遇事不推诿”方面的评价相对最低，为96.03。

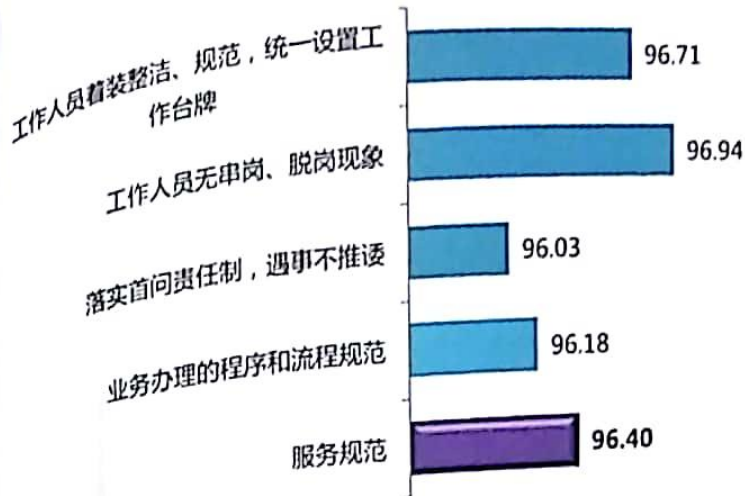


图 服务规范情况

3. 服务态度

“服务态度”方面总体评价为 94.94。其中，“接听咨询电话时, 用语文明, 沟通有限”方面的评价最高, 为 95.58; 对“工作人员态度热情耐心、礼貌用语”方面的评价相对较低, 为 94.22。

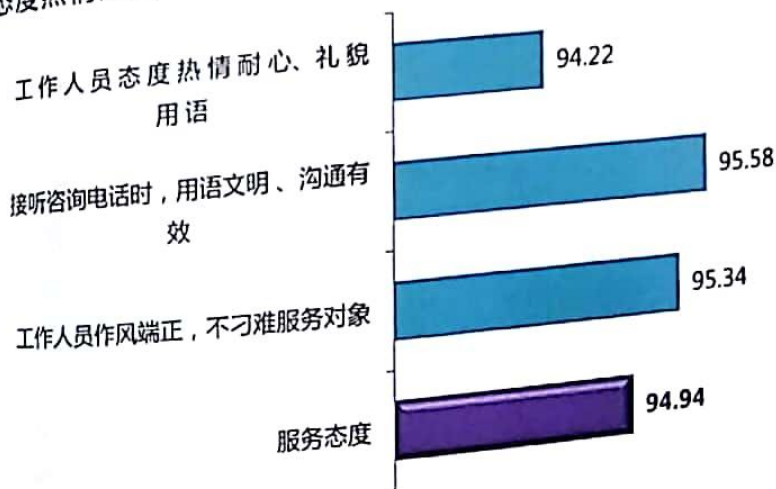


图 服务态度情况

4. 服务能力

本次测评中，“服务能力”方面的评价为 94.92，其中“服务承诺兑现情况良好”方面的评价相对最高，为 96.24，“能给予客户相关的意见、建议”方面的评价相对最低，为 94.42。

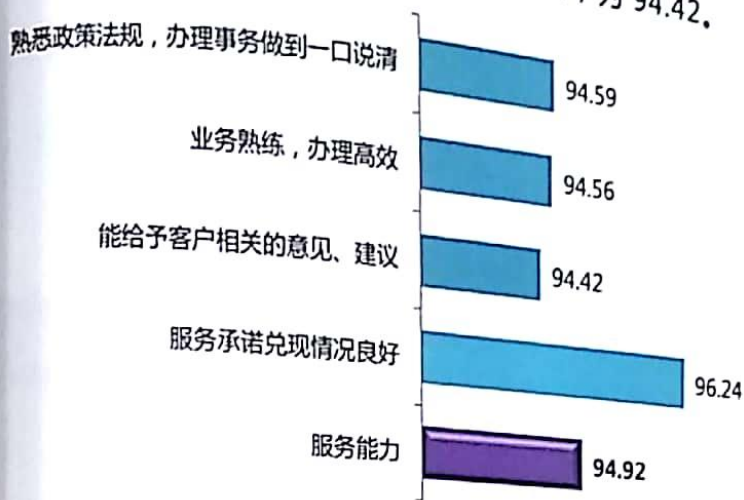


图 服务能力情况

三、综合分析

1、公众接受服务的频次及满意度评价

从公众接受服务的情况来看，1-3 次的公众占比最多，达到了 66.5%；其次，一年办理业务在 7 次及以上的公众也占到了 28.0%；在具体满意度中，一年办理业务在 4-6 次的公众满意度较高，评价结果为 97.98。

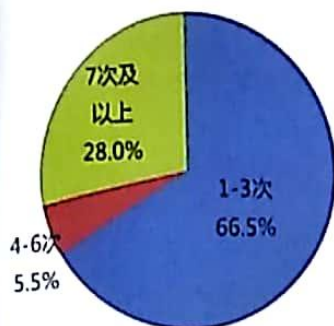


图 公众接受中心服务的频次 (%)

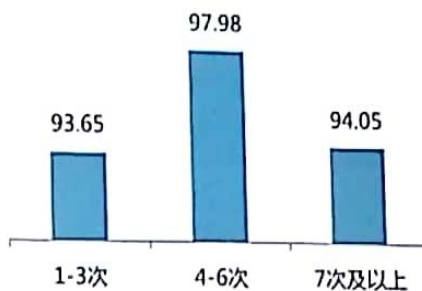


图 不同频次对服务水平的满意程度

2、不同性别公众对服务质量的评价

数据显示，被访的女性公众样本量略高于男性，占到了 51.5%。从满意度情况来看，男性和女性公众对商务行政事务中心服务质量的评价基本相仿，男性略高于女性。

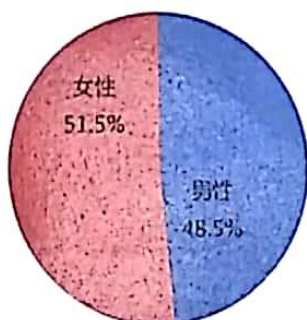


图 不同性别公众占比情况 (%)

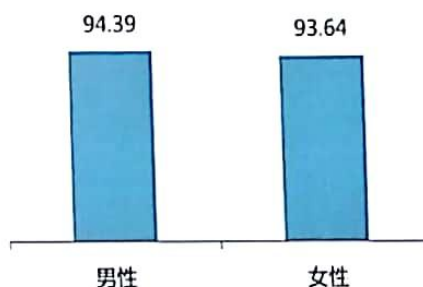


图 不同性别公众对服务水平的满意程度

3、不同年龄段公众对服务质量的评价

数据显示，18-35岁被访公众占比最多，达到了六成以上。从满意度情况来看，18-35岁群体对目前商务行政事务中心的服务状况表示满意评价最高，为 95.03；而 36-59 岁的公众对商务行政事务中心的服务有着更高的要求，其满意度则相对较低，为 92.25。

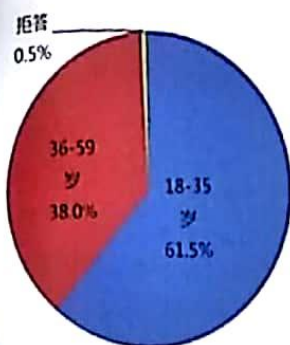


表 不同年龄层次公众对服务水平的满意情况

年龄层次	满意度结果
18-35岁	95.03
36-59岁	92.25

图 不同年龄层次公众占比情况 (%)

4、不同学历公众对服务质量的评价

数据显示，大专及本科学历的公众相比较多，占到了81.5%，高中或中专学历占比相对较少，为2.5%。从满意度情况来看，不同学历的公众对目前生活状况的评价均达到了较满意的水平。学历为大专及以上的受访公众满意度相对较高，为94.07。

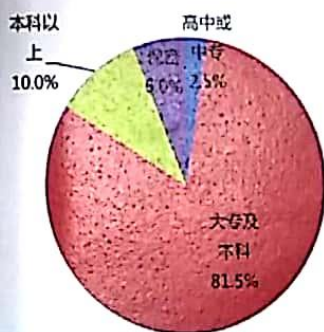


图 不同学历公众占比情况 (%)

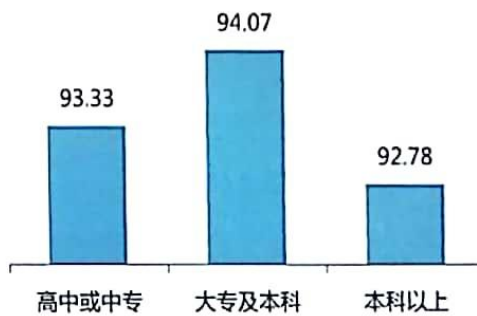


图 不同学历公众对服务水平的满意情况

四、意见汇总

意见建议

希望提高电子化程序
希望办事效率再高点
窗口人员去开会。可不可以写一下，告知客户大概什么时候可以回来
咨询电话不容易接通
希望专门设立一个咨询中心
希望可以提供网上预约
希望电子化程度再高一点
咨询电话不容易接听
希望多提供便民措施
希望能主动出示流程提供免费停车场
最好有快递邮寄方式
政策变更要及时告知，要有缓冲期
可否提供电脑方便接收资料
希望对应人员对口服务，简便操作程序
希望有咨询服务台
希望窗口办理事务能一次说清
流程改变没有通知企业，只是在网上公布

上海市质协用户评价中心

2018年1月

附件 5: 绩效评价工作底稿

A11 “战略目标适应性”评分底稿

指标解释	项目与部门战略目标的适应性
指标权重	指标权重: 3分
	指标权重设计的依据、理由: 依据《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩[2014]22号文件), 按重要性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值: 适应。
	指标来源及标杆值依据: 绩效评价立项指标。法定标准。
	<p>指标评分细则:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 项目拟解决的问题是否客观存在, 符合政府公共职能范围, 得1分; 2. 能否支持目标的实现, 得1分; 3. 与国家发展战略和优先重点扶持是否相吻合, 得1分。
数据来源及取数方式	立项依据、项目政策文件、部门工作职责, 通过调阅资料取证。
评价结果	指标评分计算过程及依据: 项目符合全市社会发展政策、优先发展重点和支持部门目标的实现, 与部门职能息息相关。该指标分值3分, 扣0分, 实际得3分。
	指标得分: 3分

A12 “项目立项规范性” 评分底稿

指标解释	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
指标权重	指标权重：3分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按重要性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：规范。
	指标来源及标杆值依据：绩效评价立项指标，法定标准。
	<p>指标评分细则：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 项目按照规定的程序申请设立，得1分； 2. 所提交的文件、材料符合相关要求，得1分； 3. 事前经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等，得1分。
数据来源及取数方式	项目立项资料及绩效目标申报表等
评价结果	指标评分计算过程及依据：项目申报自下而上，逐级汇总审核，经局长办公会研究立项。符合政策制度要求，流程较为规范，资料较为完整。该指标分值3分，扣0分，实际得3分。
	指标得分：3分

A21 “绩效目标合理性” 评分底稿

指标解释	项目所设定的目标是否依据充分，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。
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按重要性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：合理。
	指标来源及标杆值依据：绩效评价项目目标指标，法定标准。
	<p>指标评分细则：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 项目的绩效目标是否明确； 2. 目标是否符合国家相关法规、国民经济发展规划； 3. 与市商务委职能是否密切相关； 4. 项目预期产出、结果是否符合正常的业绩水平。
数据来源及取数方式	政府文件、绩效目标申报材料、招投标文件、合同，查阅核对取证。
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目设置绩效目标较粗，具体的产出目标、效果目标均没有进行细化。该指标分值4分，扣2分，实际得2分。
	指标得分：2分

B11 “预算编制合理性” 评分底稿

指标解释	预算安排是为了保障项目顺利进行所必需，能够支持项目的顺利完成；前期经过充分调研与评估，项目预算的测算有明确依据，细化至单价、数量，即服务补贴单价与受益人数。
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：合理
	指标来源及标杆值依据：绩效评价基本指标，法定标准。
	指标评分细则： 1. 预算安排是为了保障项目顺利进行所必需，能够支持项目的顺利完成； 2. 前期经过充分调研与评估，项目预算的测算有明确依据，细化至单价、数量，即服务补贴单价与受益人数
数据来源及取数方式	预算编制说明书、预算安排、支出明细财务会计资料、合同、预算批复，通过审查核对取证。
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目预算编制金额为30万元，为当年申报预算中的一部分，预算标准、基本数据及来源未细化，未从整体预算中把明细列出。该指标分值4分，扣2分，实际得2分。
	指标得分：2分

B12 “预算执行率”评分底稿

指标解释	预算执行率=项目实际支出/预算安排资金×100%。
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：100%
	指标来源及标杆值依据：绩效评价基本指标，法定标准。
	指标评分细则： 1. 预算执行率100%的，得满分； 2. 预算执行率小于100%的，每下降1个百分点，扣1%权重分，直至扣完为止。
数据来源及取数方式	财务会计资料、合同、预算批复，通过审查核对取证。
评价结果	指标评分计算过程及依据：财政资金预算执行率100%。本项目财政预算资金为30.00万元，全部为市本级财政资金，本项目采用单一来源采购，故本年实际支付30.00万元，预算执行率为100%。该指标分值4分，扣0分，实际得4分。
	指标得分：4分

B21 “财务管理制度健全性”评分底稿

指标解释	项目的财务制度是否健全、完善，执行是否有效、规范，会计信息是否真实完整。用以反映和考核财务管理对资金规范、安全运行的保障情况。
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由： 依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：健全。
	指标来源及标杆值依据：绩效评价基本指标，行业标准。
	指标评分细则： 1. 已制定或具有相应的项目资金管理方法的； 2. 项目资金管理办法符合相关财务会计制度规定的；
数据来源及取数方式	财务监控制度、内审监管资料，调阅检查取证。
评价结果	指标评分计算过程及依据： 财务管理制度健全。市商务委已经制定了《财务管理制度》、《市商务委行政专项经费报销管理办法》等，明确了资金使用范围、标准、审批流程等管理要素，财务管理制度总体较为健全。该指标分值4分，扣0分，实际得4分。
	指标得分：4分

B22 “项目资金使用合规性”评分底稿

指标解释	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由： 依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：合规。
	指标来源及标杆值依据：绩效评价基本指标，行业标准。
	指标评分细则： 1. 符合相关财务管理制度规定的； 2. 资金的拨付具有完整的审批程序和手续； 3. 符合项目预算批复或合同规定用途。
数据来源及取数方式	各项财务制度、账簿凭证。
评价结果	指标评分计算过程及依据： 项目资金使用合规。从财务资料、数据看，资金合规性较好，资金用途符合专款专用规定，未发现截留、挤占、挪用和虚列支出等情况；支出资金能够与项目内容相匹配。该指标分值4分，扣0分，实际得4分。
	指标得分：4分

B31 “项目管理制度健全性”评分底稿

指标解释	指是否具有健全、完善、有效的项目相关管理制度，考核项目业务管理制度对项目实施的保障程度。
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由： 依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：健全。
	指标来源及标杆值依据：绩效评价基本指标，行业标准。
	指标评分细则： 1. 已制定或具有相应的业务管理制度； 2. 业务管理制度合法、合规、完整。
数据来源及取数方式	各项业务管理制度、实际开展业务管理资料，调阅检查取证。
评价结果	指标评分计算过程及依据：项目管理制度较为健全，本项目制度建设方面采用标准化建设的方案，通过标准化建设，商务行政服务工作各项环节都能按既定的程序和要求进行，在事前、事中、事后进行全程监控，保障服务质量良好、效能突出、持续改进以及稳定性，充分发挥服务窗口在转变政府职能中的平台作用。该指标分值4分，扣0分，实际得4分。
	指标得分：4分

B32 “项目管理制度执行有效性” 评分底稿

指标解释	项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必要的措施，用以反映和考核业务管理制度的有效执行和质量控制情况。
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：有效。
	指标来源及标杆值依据：绩效评价基本指标，行业标准。
	<p>指标评分细则：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵守相关法律法规和业务管理规定； 2. 项目从信息发布到受理、审定、公开，程序规范，手续完备； 3. 项目申报、承诺书、专家评审等资料齐全并及时归档； 4. 项目实施人员条件、信息支撑等落实到位； 5. 已制定或具有相应的项目质量要求或标准； 6. 采取了相应的项目后续检查、督促等必需的措施或手段。
数据来源及取数方式	业务管理各项资料与数据、项目档案，调阅检查取证、工作底稿。
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：本项目是一个常规性项目，能够持续遵守相关法律法规和业务管理规定；项目实施人员职责明确，并制定项目质量标准；对项目执行有进行检查监督情况，且留有监督检查的记录和报告；项目申报、承诺书、专家评审等资料齐全。</p> <p>该指标分值4分，扣0分，实际得4分。</p>
	指标得分：4分

B33 “服务项目采购的规范性” 评分底稿

指标解释	考察项目实施单位是否按《政府采购法》依法实施政府采购。
指标权重	指标权重：3分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：规范。
	指标来源及标杆值依据：绩效评价基本指标，行业标准。
	<p>指标评分细则：</p> <p>1. 按照《政府采购法》依法组织政府采购工作；</p> <p>2. 采购工作结束之后及时与服务单位签订服务合同，且合同对双方的权责、标的金额、支付方式、服务期限等必要条款作出明确规定。</p>
数据来源及取数方式	政府采购相关文件、招投标响应文件、相关服务合同。
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：本项目按照规定程序实施单一来源采购，理由为上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）多年以来一直负责市商务委办事大厅的日常管理工作，并承担市商务委行政许可事项“一门式办理”服务。中心通过建立、实施和改进各类规章、标准，在规范中不断提升办事大厅行政服务效能和公共服务水平。为保证该项工作的连续性、延续性，故采用单一来源采购方式。符合《政府采购法》第三十一条规定中必须保证原有采购项目一致性或服务配套的要求，需从原供应商处添购，且添购资金总额不超过原合同采购金额百分之十之规定。该指标分值3分，扣0分，实际得3分。</p>
	指标得分：3分

B34 “服务合同的管理和执行有效性” 评分底稿

指标解释	考察项目单位与中标单位等服务提供单位签订合同的规范情况。
指标权重	指标权重：3分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：有效。
	指标来源及标杆值依据：绩效评价基本指标，行业标准。
	指标评分细则： 1. 按照《政府采购法》依法组织政府采购工作； 2. 参考政府的合同示范文本与中标单位签订服务合同； 3. 签订的合同内容规范、合理，符合《合同法》的有关规定。
数据来源及取数方式	政府采购相关文件、招投标响应文件、相关服务合同。
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目合同明确市商务委和上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）的权利义务，明确和细化购买的需求和资金使用要求；服务项目按合同约定实施和完成；依据合同约定条款进行服务过程跟踪和服务结果验收；按要求对服务项目合同及相关资料开展档案管理，但合同期限与预算年度不一致。该指标分值3分，扣1分，实际得2分。
	指标得分：2分

B35 “监督检查情况”评分底稿

指标解释	考察本项目实施过程中，监督检查或跟踪执行情况，其覆盖率是否达到100%。
指标权重	指标权重：3分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：健全
	指标来源及标杆值依据：绩效评价基本指标，行业标准。
	指标评分细则： 定量指标，覆盖面和检查执行情况各占50%覆盖面100%得该项100分，低于80%的不得分，中间按比例扣分；对本项目有监督检查通报或意见、有改进效果的得100分，少一项扣该项50分。
数据来源及取数方式	验收报告、制度文件资料。
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目监督检查较好。相关项目基本能够按照预计安排进行，项目单位保留有日常监督记录，相关检查通知、检查提纲、检查通报材料，以及检查整改意见。检查整改资料规范。但未见项目主管单位对监督检查情况的复核与反馈。该指标分值3分，扣0.5分，实际得2.5分。
	指标得分：2.5分

C11 “完成委办事项情况”评分底稿

指标解释	完成委办事项=实际处理事项/应承担事项×100%
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：100%。
	指标来源及标杆值依据：历史标准。
	指标评分细则：定量指标，计划完成率≥100%的得满分；<100%的每下降一个百分点扣5%权重分，直至扣完为止。
数据来源及取数方式	工作计划安排、总结、考核表等，工作底稿
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>2017年进驻办事大厅事项为21个事项其中中心承担12项较2016年度持平。2017年度窗口受理材料11.1余万件、现场及电话接待咨询11.2余万人次，此外外派服务事项共办理0.85余万次。基本与2016年度工作量相当，由于本项目受政策改变及外部环境变化的影响较大，故本项目不做年度数量对比，根据实际服务量考核未见显著减少完成度较高。故该指标满分4.00分，扣0.00分，实际得4.00分。</p>
	指标得分：4分

C12 “人员配置到岗率”评分底稿

指标解释	人员配置到岗率=实际到岗人数/合同约定人数×100%。
指标权重	指标权重：3分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：100%。
	指标来源及标杆值依据：历史标准。
	指标评分细则：定量指标，到岗率=100%的得满分；<100%的每下降一个百分点扣5%权重分，直至扣完为止。
数据来源及取数方式	工作计划安排、总结、考核表等，工作底稿
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目目前共有服务窗口24个，服务人员27人，2017年一人病假，另一人休产假故实际工作人员为25人。到岗率为92.6%该指标满分3.00分，扣0.20分，实际得2.80分。
	指标得分：2.8分

C13 “有效投诉与意见处置情况” 评分底稿

指标解释	考察服务单位对投诉事件的处理情况。完成率=实际完成数/总投诉数×100%
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：100%。
	指标来源及标杆值依据：历史标准。
	指标评分细则：投诉处理率为100%计为100%，低于100%时每偏离1%扣10%，投诉处理率低于90%计为0。
数据来源及取数方式	调研资料、子项目专账、相关业务数据
评价结果	指标评分计算过程及依据：项目单位汇总投诉与意见，对投诉与意见进行资料整理。但未对投诉进行档案管理，虽然针对服务满意度综合评测结果提出整改措施，但根据意见汇总表的分析，有些投诉与意见自2017年初评测开始至2017年末仍然出现。说明缺乏对意见的关注以及处理，或缺乏改进前后的对比调研，该指标满分4.00分，扣2.00分，实际得2.00分。
	指标得分：2分

C14 “巡查考核结果处置情况”评分底稿

指标解释	考察服务单位巡查考核结果处置情况。完成率=实际完成数/计划完成数×100%
指标权重	指标权重：3分
	依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：健全
	指标来源及标杆值依据：计划标准。
	指标评分细则：定量指标，计划完成率≥100%的得满分；<100%的每下降一个百分点扣5%权重分，直至扣完为止。
数据来源及取数方式	工作计划安排、总结、考核表等，工作底稿
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目巡查考核为日常进行，并有巡查情况记录表，包括巡查内容与巡查情况的记录，根据标准化规范有相应处置但巡查情况记录表。但对低于75分才进行处罚，未按照分值递增处罚力度，对某些利用打分体系漏洞的人员难以做出进一步处理。该指标满分3.00分，扣1.00分，实际得2.00分。
	指标得分：2分

C15 “自助操作情况” 评分底稿

指标解释	考察服务单位审批事项可自助操作率。自助率=实际可自助事项/总事项×100%
指标权重	指标权重：4分
	依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：健全
	指标来源及标杆值依据：计划标准。
	指标评分细则：定量指标，计划完成率≥100%的得满分；<100%的每下降一个百分点扣5%权重分，直至扣完为止。
数据来源及取数方式	工作计划安排、总结、考核表等，工作底稿
评价结果	指标评分计算过程及依据： 本项目具备标准化操作流程，具备网上或大厅设备自助办事程序。但根据本项目相关评测记录，网上申报系统使用不方便，网上办事流程和现场不一样，申报系统操作方式不便等情况。该指标满分4.00分，扣1.00分，实际得3.00分
	指标得分：3分

C16 “承诺服务按时办结率”评分底稿

指标解释	考察承诺服务事项是否按时顺利完成。
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：100%
	指标来源及标杆值依据：合同，计划标准。
	指标评分细则：定性指标，各项活动按照计划按时举行，每有一项活动未按时举行，扣1/3的权重分，直至扣完为止。
数据来源及取数方式	工作总结、合同书
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目根据标准化建设基本做到承诺服务事项当场办结。故该指标满分4.00分，扣0.00分，实际得4.00分。
	指标得分：4分

C21 “标准化流程覆盖率”评分底稿

指标解释	考察标准化流程是否覆盖整个项目。覆盖率=执行标准化的事项/总事项×100%
指标权重	指标权重：5分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：100%。
	指标来源及标杆值依据：历史标准。
	指标评分细则：定性指标，各项活动按照计划按时举行，每有一项活动未按时举行，扣1/3的权重分，直至扣完为止。
数据来源及取数方式	工作总结、合同书、标准化制定书
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目于2015年成为上海市市级机关首批国家级行政服务类标准化试点项目，并于2017年通过终期验收。做到标准体系适宜，标准适用，阶段成果明显。基本做到了标准化流程全覆盖并进行不断的更新。已实现岗位工作标准化、窗口人员选派和进驻标准化、服务事项进驻和窗口授权标准化、各类业务表示标准化、内务管理标准化、资产管理标准化、财务管理标准化等。该指标满分5.00分，扣0.00分，实际得5.00分。
	指标得分：5分

C22 “服务大厅处理事项公示情况” 评分底稿

指标解释	考察服务大厅处理事项公示情况。
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：及时。
	指标来源及标杆值依据：历史标准。
	指标评分细则：定性指标，各项活动按照计划按时举行，每有一项活动未按时举行，扣1/3的权重分，直至扣完为止。
数据来源及取数方式	工作总结、合同书、标准化制定书
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目根据标准化建设基本做到服务事项的公示与流程向导。该指标满分4.00分，扣0.00分，实际得4.00分。
	指标得分：4分

C23 “员工年均离职率”评分底稿

指标解释	考察员工离职情况。员工年均离职率=员工离职人数/合同约定人数×100%
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：0%。
	指标来源及标杆值依据：历史标准。
	指标评分细则：定性指标，各项活动按照计划按时举行，每有一项活动未按时举行，扣1/3的权重分，直至扣完为止。
数据来源及取数方式	工作总结、合同书
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据项目实施单位记录，2017年未有人员离职，人员编制稳定。该指标满分4.00分，扣0.00分，实际得4.00分。
	指标得分：4分

C24 “主管部门满意度”评分底稿

指标解释	考察主管部门对项目实施情况的是否满意
指标权重	指标权重：4分
	依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：满意
	指标来源及标杆值依据：计划标准。
	指标评分细则：定量指标，满意度大于等于90%得100%分；小于90%的每下降一个百分点扣5%分，直至扣完为止。
数据来源及取数方式	满意度调查
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据对主管部门的访谈结果，主管部门市商务委对项目实施情况满意。该指标满分4.00分，扣0.00分，实际得4.00分。
	指标得分：4分

C25 “公众对服务质量满意度” 评分底稿

指标解释	考察公众对服务质量的满意情况
指标权重	指标权重：4分
	依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：大于90%
	指标来源及标杆值依据：计划标准。
	指标评分细则：定量指标，满意度大于等于90%得100%分；小于90%的每下降一个百分点扣5%分，直至扣完为止。
数据来源及取数方式	满意度调查
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据2017年上海市商务委员会行政服务窗口服务满意度综合测评报告及问卷反馈，公众对服务质量满意度达到98.5%。该指标满分4.00分，扣0.00分，实际得4.00分。
	指标得分：4分

C26 “公众对服务质量满意度变化情况”评分底稿

指标解释	考察对比年度公众对服务质量的满意情况的变化。
指标权重	指标权重：4分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：提升
	指标来源及标杆值依据：合同，计划标准。
	指标评分细则：定量指标，当年比上年有提升得满分；每下降一个百分点扣5%分，直至扣完为止。
数据来源及取数方式	满意度调查
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据2017年上海市商务委员会行政服务窗口服务满意度综合测评报告及问卷反馈，公众对服务质量满意度达到98.5%较2016年的96.5%有所提高，提升2个百分点。该指标满分4.00分，扣0.00分，实际得4.00分。
	指标得分：4分

C31 “信息化建设水平” 评分底稿

指标解释	是否建立微信、微博等；且运行正常、内容丰富、资料详实、更新及时；三个平台是否均有专人或专业机构维护，有相应的管理办法，以及点击率是否较高。
指标权重	指标权重：4分
	依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：良好
	指标来源及标杆值依据：计划标准。
	指标评分细则：建立微信、微博等；且运行正常、内容丰富、资料详实、更新及时；同时，三个平台均有专人或专业机构维护，有相应的管理办法。微信、微博各占50%权重分。子项目内容各占1/4比例，如官网运行正常、有专人和办法以及点击率的得该子项目1/4分，少一项扣该项目1/4分。
数据来源及取数方式	网络系统、制度办法、访谈
评价结果	指标评分计算过程及依据：信息化建设水平一般。本项目建立了网站介绍各个项目情况，未形成相关微信、微博等管理制度，根据意见汇总得出部分项目电子化自动化水平仍待提高，特别是许多审批项目涉及外商与外国人，他们对于信息的取得方式过于单一，同时也降低了项目单位对事项的及时反馈能力。有待后续进一步改进。该指标满分4.00分，扣1.00分，实际得3.00分。
	指标得分：3分

C32 “长效管理情况” 评分底稿

指标解释	是否建立健全项目长效管理办法与措施，是否进行全面真实有效的总结分析。总结实事求是，有具体问题及原因分析，提出今后办展可操作性的意见与建议。
指标权重	指标权重：6分
	指标权重设计的依据、理由：依据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号文件），按可比性原则设计权重。
评价标准	指标标杆值：健全
	指标来源及标杆值依据：相关材料、合同、会议纪要和记录。
	指标评分细则：主要衡量是否建立健全项目长效管理办法与措施，是否进行全面真实有效的总结分析。总结实事求是，有具体问题及原因分析，提出今后办展可操作性的意见与建议。三项内容各占1/3权重分，每少一项扣1/3的分，扣完为止。
数据来源及取数方式	满意度调查
评价结果	指标评分计算过程及依据：长效管理情况还有待强化。本项目虽有工作总结，但对相关问题分析上不够透彻，没有举出投诉与意见，用来进行逐个分析形成问题的具体原因，这些方面有待今后持续强化。该指标满分6.00分，扣2.00分，实际得4.00分。
	指标得分：4分

附件 6: 其他相关资料

2017 年部门工作总结

2017 年, 本部门负责管理的市商务委办事大厅在市商务委的正确领导下、在各相关处室和中心领导的精心指导下、在每一位窗口工作人员的共同努力下, 通过完善管理制度、强化业务培训、加强内外监督、推行标准化试点等措施, 持续改进工作作风, 实现零有效投诉, 服务对象满意率达 98.5%, 切实展示好服务窗口的良好形象。现将 2017 年度工作情况总结如下:

一、做好市商务委办事大厅进驻事项的业务受理

(一) 严格执行国家政策及规定, 认真完成行政审批、备案事项的事务性工作。据统计, 2017 年进驻办事大厅 21 个事项(其中: 中心承担 12 项), 窗口接收材料 11.1 余万件、送达证函 10.9 余万件、现场及电话接待咨询共计 11.2 余万人次, 此外, 2 项委托打证事项及 1 项外派服务事项共办理 0.85 余万件。具体数据如下:

1、对口外事处相关业务。

(1) 外国人入境签证邀请函接收材料 624 份, 送达证函 549 份。

(2) 2-5 年居留证明函接收材料 415 份, 送达证函 415 份。

(3) 因公出国批件信息录入 14 份。(委托打证事项)

(4) 非经组织常驻代表机构制证 24 份。(委托打证事项)

2、对口外国投资管理处相关业务。

涉及外商投资企业新设、变更登记、先进技术企业确认、技改证明、地区总部认定等 8 项行政审批事项。共计接收材料 376 份, 送达证书 210 份。

3、对口国际服务贸易处相关业务。

(1) 软件出口合同登记发放 1356 份。

(2) 技术进口合同登记接收材料 1027 份, 送达证书 724 份; 技术出口合同登记接收材料 286 份, 送达证书 258 份; 技术进出口合同变更登记接收材料 744 份, 送达证书 631 份。

4、对口外贸发展处(市机电产品进出口办公室)相关业务。

(1) 对外贸易经营者备案接收新登记材料 8353 份, 送达证函 8353 份; 接收变更材料 7812 份, 送达证函 7812 份。

(2) 自动进口许可证(目录一)网上接收材料 48748 份, 发送电子证书 48268 份, 发送纸质证书 480 份; 农产品关税配额证接收材料 109 份, 送达证书 109 份。

(3) 进口许可证接收材料 9 份, 送达证书 8 份; 出口许可证接收材料 10639 份, 送达证书 10371 份; 输土耳其纺织品产地证 0 份; 国富安电子钥匙接收申请材料 1291 份; 锯材、润滑油配额申请材料接收 34 份; MID 生产制造商代码接收材料 5 家。

(4) 机电产品自动进口许可证接收材料 23944 份, 送达证书 20027 份。

(5) 敏感物项出口许可证接收材料 2819 份, 送达证书 5494 份; 敏感物项出口资格登记接收材料 95 份; 易制毒出口许可证接收材料 320 份, 送达证书 746 份; 易制毒进口许可证接收材料 2783 份, 送达证书 2522 份。

5、对口会展业处相关业务。

国家级外经技术展会出具意见送达 100 份; 台批表接收材料 104 份, 送达证函 105 份; 转报商务部批文接收材料 28 份, 送达证函 32 份; 企业注册信息开通 69 家。

6、对口对外经济合作处相关业务

境外投资核准和备案接收材料 631 份, 送达证书 501 份。

7、对口商贸行业管理处相关业务。

商业特许经营备案登记接收材料 34 份, 送达证函 45 份。

8、对口服务业发展处相关业务（2017年7月进驻大厅的业务）
拍卖业务许可接收新登记材料11份，送达证书11份；接收变更材料19份，送达证书17份。

9、对口委办公室相关业务。（外派服务事项）

处理“12345”市民服务热线工单6264件；处理信访件977件；处理市商务委主任信箱来信849件；处理市商务委车辆派遣416次。

**（二）做好市商务委服务业发展处业务入驻办事大厅的保障工
作。**2017年2月委服务业处与中心就“拍卖业务许可”业务达成委托服务合作意向，7月此项业务正式进驻办事大厅。本部门积极组织人员培训、配备必要办公设备及网络、调整叫号系统、信息公示等相关服务保障，经过与业务处室多次沟通并根据市审改办和市商务委关于行政审批申请接收管理办法的要求对原办事流程加以规范化、标准化，以确保此项业务顺利开展。

二、强化大厅规范有序管理，促进行政服务效能不断提升

（一）加强大厅日常巡查，提升窗口服务品质。通过调整业务块窗口负责人队伍并完善其职责分工，以此来加强日常巡查队伍的力量，巡查人员主要负责检查窗口工作人员的工作作风、服务态度、环境卫生、办事企业的疑问等情况，对发现的问题及时纠正、记录、解答。对巡查中发现的问题，通过每月例会将问题通报给各业务块窗口负责人，并于会后及时沟通、提醒，责成其及时整改。切实从面上将大厅巡查铺开做严，从纵向增强对各业务区块人员的管理、考核力度。

（二）深化大厅硬件设施标准化建设，提升办事大厅服务环境。市商务委办事大厅是提供商务行政事务服务的主要场所，是优质商务服务的重要组成部分。根据行政服务中心视觉识别规范(DB31/T 861-2014)要求，我们在原硬件设施基础上，对大厅环境及标识进行标准化改造，涉及单位名字标识、业务指引公告牌、导向标识、工号牌等等。同时，在大厅公共区域正式投入使用安装了“上海市商务委

员会行政服务窗口互动查询系统”的自助触摸机，供企业在现场对办事流程、进度、常见问题等的查询打印服务。

（三）持续改进服务提供规范，做到对内对外公开透明，监督有效。2015年-2016年期间我们已对进驻大厅21个业务的窗口受理环节进行梳理，并发布和实施了21个窗口办事指南和21个窗口业务操作规范。在服务提供规范实施1年多的基础上，总结经验，找出不足点，结合今年市级行政审批项目的调整和审批流程的简化，我们进一步改进和优化标准，共修改窗口办事指南20个，修改窗口业务操作规范20个，废止1个办事指南和1个操作规范，新制定1个办事指南和1个操作规范。同时，以窗口办事指南为模版，引入行政审批事项编写标准的要求，编制和印刷了一批办事指南单片页、二维码放置于窗口显眼处，方便服务对象以领取或扫码的形式获取信息，打造公开透明，监督有效的服务平台。

（四）强化学习培训，争创优质服务团队。窗口工作人员积极参加各项学习培训活动，不但开阔了视野，增长了业务水平，而且提升了综合素质，增强了凝聚力和向心力。1、办事大厅今年共组织培训和活动6次，涉及标准化知识、服务行为规范、自查自纠会、心理减压活动等；2、组织窗口工作人员参加上级单位、中心及其他机构的培训和活动。比如市标准化研究院培训中心的标准化课程培训、市质监局组织的质检科技周活动、商务部配额许可证事务局组织的“消耗臭氧层物质进出口管理培训”、市级机关和中心组织的各类党团工活动。

（五）强化监督检查，持续推进办事大厅政风行风建设。本部门积极配合中心政风行风监督组和综合部完成问卷调查、评价器、意见箱、电话回访、投诉举报等工作，有效监督工作人员履职和标准执行情况以及违规责任的追究。同时，根据《值班巡查制度》的要求，本部门还安排专人做好每日大厅巡查工作，充分掌握办事大厅运行情况，

检查和纠正窗口工作人员不当行为。2017 年上半年继续委托第三方测评机构开展群众满意度测评，服务对象满意率达到 98.5%，办事企业对办事大厅各项工作的意见和建议主要集中在 3 个方面，分别是缩短审批时间、网上系统操作不顺畅、工作人员服务态度有待提升，我们一一作出改进措施并积极落实。此外，2017 年度未收到有效投诉，主动退回礼品卡 5 笔。为激励先进，树立典型，我们结合日常督查和评议打分的形式，评选出 2017 年上半年度 3 位服务明星。

三、持续推进商务行政事务服务综合标准化(国家级)试点项目。

(一) 标准化试点项目持续改进阶段。

一是根据中期评估专家意见，首先改进标准体系内个别标准的协调性，从 131 项调整为 126 项（由国标 32 项，行标 3 项，地标 9 项，中心标准 82 项构成）；其次完善实施记录，对不够规范的表格作出修改；最后调整了第三方测评机构并强化整改，补充收集了公共服务效能提升的相关佐证。

二是确定 2017 年为中心“迎标准化验收冲刺年”，制定全面实施计划，强化标准实施与改进。紧贴“冲刺年”工作计划，继续发挥去年各项目组的所长，分工合作，圆满完成各项任务。

三是对中心自主编制的标准进行梳理和改进，不断将标准调整到最佳状态，2017 年共修订标准 2 项，修改标准 42 项，废止标准 5 项，新制定标准 2 项。目前机构标准具有了更高的适用性、实用性和时效性。

四是分批组织 12 名中心各部门人员参加市标准化研究院培训中心的标准化课程培训，并全部获得标准化人员资格证书。同时，组织标准编写人员进行再培训，以标准的时效性和协调性为目标，对制定的标准进行优化，并对全员进行业务培训，为“一人多能”打下基础。还通过“请进来”和“走出去”的方式，多次参与市质监局和市标院的专题讲座和活动，深入宣贯标准，使全体员工全面了解标准化知识。

五是将执行标准的情况与业务考核等管理工作一并纳入考核范围。6月底和12月底，分别开展一次第三方满意度测评和服务明星评选活动，对于在标准化窗口工作中表现突出的大厅工作人员予以表彰。

（二）试点项目终期验收阶段。在市质监局和市商务委的大力支持和精心指导下，通过中心全体同仁和办事大厅窗口工作人员共同努力下，我们依据试点评估计分标准要求，做好充分的验收准备，如：汇报报告及PPT、印制标准化成果宣传画册、验收材料整理、会议安排、对外宣传等工作。2017年11月9日专家组通过听取汇报、查看现场、查阅相关资料、对相关工作人员进行询问了解等形式，了解试点的建设和开展情况，专家组认为中心承担的试点项目需求分析贴切，标准体系适宜，标准适用，阶段成果明显，一致同意该项目通过终期验收。

2018年工作思路

一、加强队伍建设，持续增强凝聚力。继续开展窗口工作人员的服务礼仪培训，加强服务技巧培训，提高人员的业务和综合素质。开展各类文化体育活动，活跃办事大厅生活。大力培育和宣扬先进典型，营造创先争优的良好氛围。

二、完善监督机制，提升窗口管理形象。依据工作实际，科学合理修改、调整《窗口服务效能考核实施要求》，促进服务窗口考核工作更具科学性、合理性和易操作性，切实发挥制度规范对效能建设的提升作用。继续落实好每月电话回访、每半年问卷调查，评价器数据分析、意见箱、巡查员等监督方式，加强对窗口工作人员的日常行为规范和纪律检查。对督查中发现的问题，做到分析快纠、跟踪复查、责任追究和处理透明，不断提升监督检查的执行力。

三、在标准化试点项目终期验收通过的基础上，继续高标准、严要求，对标找差持续改进，总结提升不断完善，完善标准实施记录及持续优化满意度测评和事后整改工作。

上海市商务行政事务中心

(上海市会展业促进中心)

窗口服务部

2017.11.29

上海市商务委员会办事大厅管理 项目

项目编号：SHXM-00-20171010-0307

(代理机构内部项目编号：招案 2017-1907)

预算编号：00-17-14588

成果资料

招标人：上海市商务委员会

招标代理机构：上海中世建设咨询有限公司

2017年10月

目录

1. 单一来源公示
2. 委托协议书
3. 邀请供应商
4. 信用查询记录
5. 评审专家抽取情况表
6. 评审专家签到表
7. 评审专家声明书
8. 谈判报价
9. 专家初审意见及谈判纲要
10. 最终报价一览表
11. 专家个人评审意见表
12. 专家综合评审意见表
13. 报价信息
14. 协商记录情况
15. 成交公告
16. 成交通知书

关于办事大厅管理的单一来源公示

采购单位：上海市商务委员会

采购项目名称：办事大厅管理

政府采购编号：00-17-14588

采购内容：

上海市商务委员会办事大厅的日常管理工作，主要包括：1、有效使用和管理市商务委办事大厅的公共资产；2、加强窗口工作人员队伍建设，提高人员服务素养和业务能力；3、对工作人员在职责范围内开展的业务咨询、业务受理、协调办理、制证、送达等服务事项进行监督管理工作；4、组织相关职能部门以定期内部检查和外部访查方式，对工作人员的履行职责、行使职权和遵守纪律等进行考核、监督和评议。

采购预算金额：300000.00元（国库资金：300000.00元；自筹资金：0.00元；）

供应商：上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）

供应商地址：上海市定西路788号7A

提供的货物或服务说明：

为不断提升政府效能和公共服务水平，通过制度化、标准化、信息化手段，实施市商务委办事大厅的硬件设备、人员、安全等日常内部管理。

单一采购理由：

上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）多年以来一直负责市商务委办事大厅的日常管理工作，并承担市商务委行政许可事项“一门式办理”服务。中心通过建立、实施和改进各类规章、标准，在规范中不断提升办事大厅行政服务效能和公共服务水平。目前共有服务窗口24个，工作人员27名，有8个业务处室，21项行政审批事项进驻大厅，年均接待服务量约12万人次。为保证该项工作的连续性、延续性，拟采用单一来源采购方式，由上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）承担此项工作。

公示起止时间：2017-09-04至2017-09-11

任何供应商、单位或个人对此单一来源采购方式有异议，可以在本公示期内将书面意见反馈给采购单位，并同时抄送相关财政部门。

采购单位：上海市商务委员会

地址：世博村路300号7号楼

联系人：陈琼杰

联系电话：23110517

财政部门地址：肇嘉浜路800号

联系人：谈静

联系电话：54679568*13046

关闭

上海市政府采购委托协议书

协议编号：CGXQ-00-20170912-1022

委托人（甲方）：上海市商务委员会

受托人（乙方）：上海中世建设咨询有限公司

根据《政府采购法》、《合同法》及有关规定，甲方委托乙方对下述项目组织实施集中采购，双方就委托事宜达成如下协议：

第一条 采购项目描述

（一）采购项目名称：办事大厅管理

（二）政府采购编号：00-17-14588

（三）财政预算批准资金：300000.00元

（四）甲方自筹资金支付：0.00元

（五）采购项目具体要求见《上海市政府采购需求表》及其附件。

第二条 委托期限

本项目委托期限自采购代理机构受理委托协议之日起至中标或成交通知书发出为止。

第三条 甲方的权利、义务和职责

（一）甲方向乙方提供本采购项目的详细技术规格和采购要求，并对本采购项目的技术规格和采购要求负责。

（二）甲方保证采购项目的前期准备工作已经完成，将为采购项目的实施提供必要的条件，并进行配合。

（三）甲方对乙方制作的采购文件可以进行审核，提出合理的修改意见，并对采购文件进行最终确认。

（四）甲方不得要求乙方违背《政府采购法》及相关规定，采购其指定的货物和服务、或确定其指定的供应商为中标、成交供应商。

（五）甲方应协助乙方完成本委托项目的有关采购事项，应配合和参加乙方组织的现场踏勘、采购答疑、开标、谈判等有关采购活动。如果乙方收到供应商有关采购事项的质疑，甲方应配合乙方在规定的时间内进行答复。

（六）甲方可按照相关规定授权委派一名本单位工作人员作为本采购项目的评标委员会或评审小组成员。甲方委派人员应准时参加评标或评审会，对评审内容负有保密责任。如果甲方不参加评标或评审会，或者放弃评标或评审成员资格的，应提前通知乙方。

（七）甲方应根据规定确认采购结果，并及时与中标或成交供应商签订政府采购合同。因延迟或者拒绝确认采购结果、延迟或者拒绝与中

标或成交供应商签订政府采购合同的，甲方应承担相应的法律责任。

（八）如果采购项目有需要，甲方应及时办妥按国家规定必须办理的有关手续或证件。

（九）甲方负责组织对采购项目的验收（如合同有特别规定的按照合同的规定办理）。

（十）甲方负责向合同供应商支付或预付有关采购资金。未按照合同规定支付采购资金的，甲方应承担合同违约责任。

（十一）甲方在采购过程中提出项目变更或项目终止的，由此可能产生的法律责任，由甲方自行承担。

第四条 乙方的权利、义务和职责

（一）乙方根据甲方提供的合法、规范、明确、具体的采购项目要求编制采购文件并经甲方确认后，在二个工作日内根据《政府采购法》规定的方式开始组织采购。

（二）乙方应根据政府采购有关法律和政策组织实施采购活动，及时向甲方沟通采购执行情况。如需要甲方配合的，乙方应提前通知甲方。

（三）根据采购项目的需要，由乙方负责向政府采购监督管理部门提出邀请政府采购咨询专家的申请。

（四）如果乙方收到供应商有关采购事项的质疑，乙方应负责答复。

（五）乙方负责组织采购项目的评标或评审会，但不作为评标委员会或评审小组的成员。

（六）乙方应将评标委员会或评审小组确定的中标或成交结果及时书面通知甲方，并根据规定向供应商发出中标或成交通知，组织甲方与中标或成交供应商签订合同。

（七）采购金额超过财政预算资金且甲方自行无法支付的，或者甲方的委托不符合政府采购有关规定的，乙方有权拒绝采购。

（八）乙方超越代理权限进行采购，或乙方未依法进行采购，致使采购结果无效的，乙方应承担责任。

（十）乙方不得将采购项目委托给第三方实施采购，否则乙方应承担相应责任。

第五条 协议的解除

因重大变故，并经本市政府采购监督管理部门同意终止本次采购的，甲方有权解除本协议。

第六条 争议解决

甲乙双方应本着相互理解、相互支持的原则，积极配合共同做好本

采购项目政府采购工作。若发生争议，双方应通过友好协商，妥善解决；协商不成的，则提请本市政府采购监督管理部门调解。

第七条 其他

本协议书自甲乙双方加盖单位公章后生效。协议书中未尽事宜，由双方另行协商确定。

本协议书一式三份，甲乙双方各执一份，另一份由甲方送政府采购监督管理部门备案。

委托人（公章）上海市商务委员会 单位地址：世博村路900号3号门7号核 法定代表人：尚玉英 联系人：陈琼杰 联系电话：23110517	受托人（公章）上海中世建设咨询有限公司 单位地址：上海市曹杨路528弄35号中世办公楼 法定代表人：何世胜 联系人：何世胜 联系电话：62445135
---	---

签章人： 周延凤

 签章单位： 上海市商务委员会

 签章时间： 2017-09-12 09:43:29

 时间戳签名： gGdtYc07jZc/TsNLJzG/Y1PmSsW1Lgc7pSgWwsc4LWVuRpuopU2Fo5JfpurEVu9R/RkqvcpaYPu2tzI3T32vo9+q5V7XkT7Keg5wnm3z5+Do4BeNdemjG+A1BEH6IazIZqXQuCnQOb68PT+jHh4brohwnCUnVLOIckSk9dY=

 数字签名信息： Nv+gA2Lb8GEVbUjHND1GSa+WnsxRzdBBWPt1OHZs+HkwnbFLP6G3sIuZ5qQsZQi5U9ByPz+yG6LSL1NRsozPp1pTK2DcxwhRLfU8oXeh9pi4JnSPuChAvr1kkz0iV8Uy1sQW7LxYKLnA4CRcy1sOFgT9hOuVddKhtvgZEVT5ajl=

 签章人： 机电招标

 签章单位： 上海中世建设咨询有限公司

 签章时间： 2017-09-12 17:08:27

 时间戳签名： rCbzqkZAYTRXaBy8uxCqphPdNG1qKVOJzNCR86yn5R/xhN5YANMI+3VInB0ZPvBpr32nmYKAm9mJv+QJ4JukspB01j/KVdu0g5u1Zb1BeqYvJm4oH4/so2Jh7yGNH/DNljwBt96H1Y211jeCrlfTyaUBSbYivZC6bszSZfrXak=

 数字签名信息： eVjYgiyKldrPM/TFRMDuXSKp5LA0VamOmXO1LchqB4SQ9FA+HsQhldDYc3jGJ1rTtNBNLK60dtjb1PIaOrNu5nWkn/vOyNE5z/hQQRrPoy6Nl1bD15dWTLorIUfHrZ17zwj8r1YLE6+NpFj0ZXD2ISdPH391c5zSYJo8JIDY=



邀请供应商

邀请供应商



确认邀请

招标项目名称: 上海市商务委员会办事大厅管理项目

谈判时间:

联系人: 陈洁

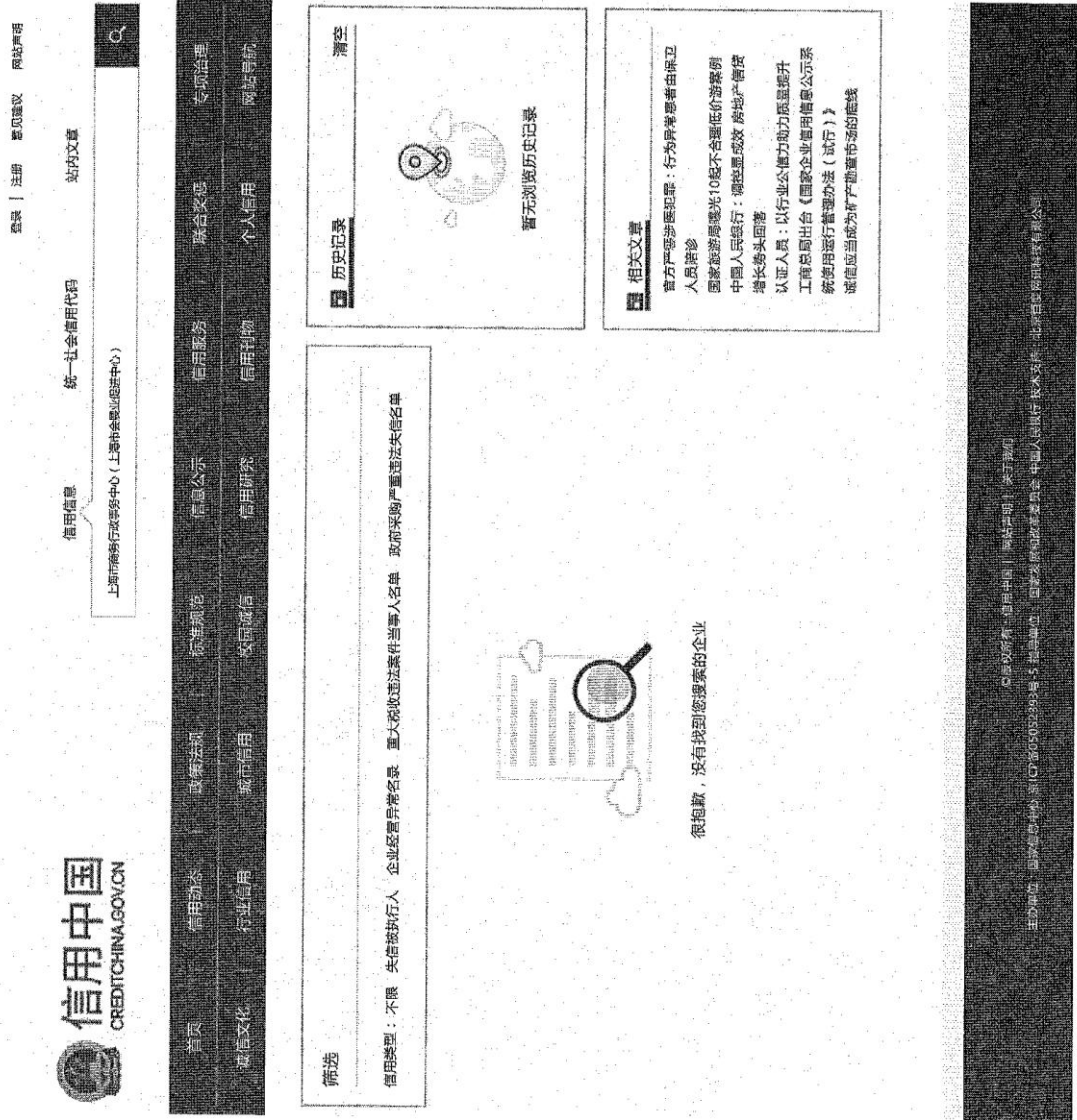
联系电话: 021-62446020

联系地址: 上海市普陀区曹杨路528弄35号
(中世办公楼)

包信息列表

去搜索

包编号	包名称	包编号	包名称	包状态	邀请供应商	邀请状态	相关操作
SE03-00-20171010-080...	上海市商务委员会办事...			正常运行	上海市商务行政事务中心(上海...	已参加	



政府采购严重违法失信行为信息记录

企业名称: 上海市商务行政事务中心 执法单位: 处罚日期: 2014-10-19 至 2017-10-19

序号	企业名称	统一社会信用代码(或组织机构代码)	企业地址	严重违法失信行为的具体情形	处罚结果	处罚日期	执法单位
共 0 条记录 首页 上一页 下一页 尾页 (共 0 页) 跳转到 第 1 页							

提示: 本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》(财办库[2014]526号)发布。如有疑问请联系具体执法单位。

版权所有 © 2017 中华人民共和国财政部

专家抽取

页码, 1/1

X-招案2017-1907/招案2017-1908 号项目评审专家 名单

评审项目名称	办事大厅管理/办事大厅业务受理		项目评审时间	2017-10-19	
项目预算资金 (万元)	0.00		项目评审组织单位	上海中世建设咨询有限公司	
政府采购评审专家名单					
1	徐文炜	上海市建设系统老干部活动室	高级经济师	物业投资监理 财务审计工 程	13916565322
2	陆红	上海中勤万信会计师事务所有限公司	高级会计师	审计、财税经 融、经济管 理	13916081936
因故取消专家名单					

有关说明:

市采管办(经办人签字):

日期:

评审专家使用要求:

1. 项目评审专家应依次联系, 按序底递补。不得跳号选择。



上海中世建设咨询有限公司
Shanghai Zhongshi Construction Cost Consultation Co., Ltd.
Http://www.cwcc.net.cn/

编号: Z 0017843

评审

专家签到表

项目名称: 上海市商务委员会办事大厅管理项目业务受理 项目编号: 招集2017-1907/19a

日期: 2017年10月19日

单位名称	姓名	电话	专业
市局各委	丁国玉	23110517	
中勤立信会计师事务所	陆云	1391608926	会计
中建交委	徐文伟	13916565322	造价

第一联招标部归档(白) 第二联报销联(红) 第三联存根联(黄)

经办人: 李月娟

上海市政府采购评审专家声明书

本着对本次政府采购项目评审工作负责的态度,我愿自觉遵守有关法律、法规,恪守职业道德,认真完成本次评审工作。现就如下内容进行声明:

一、廉洁声明

本人未违反规定与投标供应商或者其他利害关系人进行私下接触和收受其财物与其他好处。评审结束后将不向外界透露评审情况和商业秘密。

二、利害关系声明

本人在参加采购活动前三年内不是投标供应商的控股股东或者实际控制人,与投标供应商之间不存在劳动关系,也未在其中担任投标供应商的董事、监事、顾问;本人与投标供应商的法定代表人或者负责人也不存在夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系以及其他影响或者可能影响政府采购活动公平公正进行的关系。

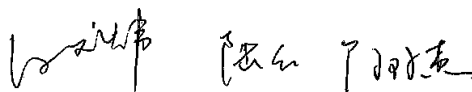
本人未曾参加评审项目的方案设计或采购文件的咨询工作。

三、业务声明 (以划“√”方式)

- 1、本人熟悉政府采购项目评审工作纪律的全部内容。(√)
- 2、熟悉本采购项目商务部分的评审内容。(√)
- 3、熟悉本采购项目技术部分的评审内容。(√)
- 4、熟悉本采购项目法律部分的评审内容。(√)

本人承诺上述声明属实,如有不实,愿意承担相关法律责任。特此声明。

单一来源采购人员签名:



日期: 2017年10月19日



开始谈判



谈判

开始谈判

项目编号: SHXM-CQ-20171010-0907

项目名称: 上海市商务委员会办事大厅管理项目

采购单位: 上海市商务委员会

代理机构: 上海中世建设咨询有限公司

谈判信息

招标文件: [查看招标文件](#)

谈判提纲: [1907标商概要.pdf](#)

谈判公告:

序号	供应商名称	谈判状态	最终报价(元)	价格优惠比例(%)	是否符合需求	排名	相关操作
1	上海市商务行政事务中...	已谈判	300,000.00	0.0	是	1	* 查看谈判信息

[返回](#)



上海中世建设咨询有限公司
Shanghai Zhongshi Construction Cost Consultation Co., Ltd.
http://www.ewec.net.cn

上海市商务委员会办事大厅管理项目
专家初审意见及协商纲要

项目编号: SHXM-00-20171010-0307
(代理机构内部项目编号: 招案 2017-1907)
预算编号: 00-17-14588

- 一. 初审意见
- 符合招标文件要求
- 二. 协商纲要
- 1. 研台组
- 2. 洽~如何 small parts
- 3. 验收报价

单一来源采购人员签名:

陆~ 陆~ 陆~

2017年10月19日

最终报价一览表

项目编号： SHXM-00-20171010-0307
 (代理机构内部项目编号： 招案 2017-1907
 预算编号： 00-17-14588

序号	项目名称	上海市商务委员会办事大厅管理项目	
1	报价 (包括所有采购内容)	小写	300000.00
		大写	叁拾万元整
2	服务时间	自合同签订之日起一年。	
澄清与承诺 通过建立各项制度,确保国有资产得到有效管理。每年安排各类培训,确保从业人员素质及业务能力的不不断提升。引入市场化管理模式实现办事大厅管理项目从粗放管理向科学管理的转变。			

注：以上报价包含本项目产生的所有费用，报价精确到小数点后两位。

供应商名称：上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）

法定代表人或其授权委托人（盖章或签字）：↓ 董

日期： 2017 年 10 月 19 日



上海中世建设咨询有限公司
Shanghai Zhongshi Construction Cost Consultation Co., Ltd.
http://www.cwcc.net.cn

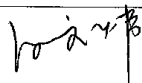
上海市商务委员会办事大厅管理项目

专家个人评审意见表

项目编号: SHXM-00-20171010-0307
(代理机构内部项目编号: 招案 2017-1907
预算编号: 00-17-14588

如本厅招投标手续符合规范和标书部
一致。招标文件要求。要求不用
意见。其为中世建设咨询有限公司。
www

专家签名:



2017年10月19日



上海中世建设咨询有限公司
Shanghai Zhongshi Construction Cost Consultation Co., Ltd.
http://www.cwcc.net.cn

上海市商务委员会办事大厅管理项目

专家个人评审意见表

项目编号: SHXM-00-20171010-0307
(代理机构内部项目编号: 招案 2017-1907
预算编号: 00-17-14588

上海市商务行政事务中心是市商务委所属事业单位,为进一步提升办事大厅管理效能,在制度创新、服务理念上做了大量的尝试和实际操作,实现了工作程序标准化、人员选拔和过程考核化、资产管理规范化、财务管理规范化,逐步实现商务行政事务类服务在大厅管理项目领域标准化全覆盖。

故决定由该单位承担市商务委办事大厅之首脑项目。

专家签名: [Signature]

2017年10月19日



上海中世建设咨询有限公司
Shanghai Zhongshi Construction Cost Consultation Co., Ltd.
http://www.cwcc.net.cn

上海市商务委员会办事大厅管理项目

专家个人评审意见表

项目编号：SHXM-00-20171010-0307
(代理机构内部项目编号：招案2017-1907
预算编号：00-17-14588

上海市商务委员会行政服务中心承接市商务委行政许可事项“一站式”服务，以提高上海市商务委办事大厅行政事务服务水平和效能为目标，在实现政务服务标准化、同时，实现事前、事中、事后全过程监控，塑造到“责任为根、务实为本、立足自身、服务商务”的服务宗旨，制定出本项目切实可行的相关制度或标准、满意度测评报告等。

专家签名：张红

2017年10月19日




上海中世建设咨询有限公司
Shanghai Zhongshi Construction Cost Consultation Co., Ltd..
http://www.cwcc.net.cn

上海市商务委员会办事大厅管理项目

专家综合评审意见表

项目编号: SHXM-00-20171010-0307
(代理机构内部项目编号: 招案 2017-1907
预算编号: 00-17-14588

办事厅项目招标文件经前期评审，按照
评审专家提出的问题进行了解答。评标基准与投
标文件一致。
据此，专家经认为同意推荐投标文件为
唯一中标候选人。

单一来源采购人员签名: 何文娜 陈红 何玉


2017年10月19日

查看报价信息

报价信息

供应商名称: 上海市商务行政事务中心(上海市会展业促进中心)

包编号: SHXM-00-20171010-0307-001

包名称: 上海市商务委员会办事大厅管理项目

货物名称	规格型号	数量	单价(元)	总价(元)	质量保证期(月)	交货(天)
上海市商务委员会	项	1	300,000.00	300,000.00	/	自合同签订之日起
合计:		1		300,000.00		

谈判结果

最终报价(元): 300,000.00

是否符合要求: 是

附件: 招案2017-1907上海市商务委员会办事大厅管理项目.rar

关闭



上海中世建设咨询有限公司
Shanghai Zhongshi Construction Cost Consultation Co., Ltd.
http://www.cwcc.net.cn

协商情况记录

一、项目基本情况

采购单位	上海市商务委员会	采购代理单位	上海中世建设咨询有限公司
项目名称	上海市商务委员会办事大厅管理项目		
采购方式	单一来源采购	项目编号	招案 2017-1907
单一来源公示网站	上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn)		
公示起止时间	2017-09-04 至 2017-09-11		
邀请单一来源供应商	上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）		
采购文件领取日期	2017 年 10 月 11 日起至 2017 年 10 月 17 日，每天上午 9 时至 11 时，下午 13 时至 16 时（北京时间，双休、节假日除外）		

二、采购过程

本次采购项目于 2017 年 10 月 11 日起至 2017 年 10 月 17 日起对上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）发售单一来源采购文件。

本次响应文件递交截止时间为 2017 年 10 月 19 日下午 13 时 30 分，并同时在上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼 3 楼会议室进行协商、评审。

三、协商过程

截至响应文件递交截止时间上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）递交了响应文件，经检查为有效文件。

四、评审过程

本项目评审时间为 2017 年 10 月 19 日下午 13 时 30 分，评审地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼 3 楼 307 会议室。出席评标人员：本项目单一来源采购人员由随机抽取的专家徐文炜、陆红、陈琼杰（采购人代表）共 3 人组成，其中徐文炜经一致推荐作为本次单一来源采购组长。

单一来源采购人员与供应商进行协商。协商内容包括：要求提供的商务文件、技术文件等（如为多次报价时还包括竞标报价）。单一来源采购人员根据符合采购文件质量要求和服务要求的原則确定成交供应商。

1、初步评审

单一来源采购人员审阅了供应商的响应文件，对采购文件中要求提供的响应书、授权书、报价文件、资格证明文件及响应有效期进行了逐一检查，供应商均能满足要求。

2、商务详细评审

针对商务评议的内容及采购文件的要求，单一来源采购人员认真审阅了响应文件，认为供应商能响应采购文件的商务要求，认为是合格的供应商。

3、技术详细评审

单一来源采购人员对供应商的技术标书进行评审后认为：供应商在技术要求上能满足采购文件要求。

注：单一来源采购人员的具体个人意见详见专家评审意见表。

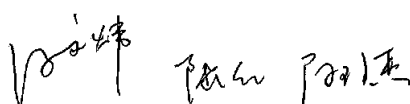
五、最终报价情况一览

供应商	第一次报价 (人民币：元)	最终报价 (人民币：元)
上海市商务行政事务中心 (上海市会展业促进中心)	300000	300000

六、结论

根据上述评审意见及报价情况，单一来源采购人员按照采购文件中成交结果确定原则的有关规定将上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）推荐给采购人上海市商务委员会作为本次上海市商务委员会办事大厅管理项目的成交人，最终报价为：人民币 300000 元（人民币叁拾万元整）

单一来源采购人员签字：





成交公告

由上海中世建设咨询有限公司组织的上海市商务委员会办事大厅管理项目（项目编号:SHXM-00-20171010-0307, 预算编号: 00-17-14588, 项目总金额: 300000.00）的单一来源采购方式的采购, 于2017-9-4在上海市政府采购网发布采购信息, 在上海市普陀区曹杨路528弄35号中世办公楼3楼会议室评审。

经评审委员会评审, 并经采购人确认, 本次成交结果公布如下:

一、成交日期: 2017-10-23

二、成交信息:

包为“上海市商务委员会办事大厅管理项目”的成交供应商: 上海市商务行政事务中心(上海市会展业促进中心), 成交供应商地址: 上海市定西路788号7A, 成交金额: 300000元

三、主要成交标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求:

上海市商务委员会办事大厅管理项目, 一项, 成交金额: 300000元, 服务要求: 采购上海市商务委员会办事大厅的日常管理工作服务等(具体要求详见单一来源采购文件一第三部分服务需求)

四、评标委员会成员:

徐文炜、陆红、陈琼杰

如对采购结果有异议, 请于本成交公告公布之日起7个工作日内以书面形式向上海中世建设咨询有限公司提出质疑。

感谢各供应商单位对本次采购活动的积极参与!

备注:

采购人: 上海市商务委员会

地址: 世博村路300号3号门7号楼

邮编: 200125

联系人: 周延风

电话: 23111111

传真: /

采购代理机构: 上海中世建设咨询有限公司

地址: 上海市普陀区曹杨路528弄35号
(中世办公楼)

邮编: 200063

联系人: 陈洁

电话: 021-62446020

传真: 62446678



关闭

通知书信息

页码, 1/1

中标通知书

上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）：

你方于2017-10-12 13:39:29所递交的上海市商务委员会办事大厅管理项目（包名称：上海市商务委员会办事大厅管理项目）投标文件，经评标委员会评审推荐为中标候选人，经采购人确认，被确定为中标人。

中标价：300000.00元。

特此通知。

采购代理机构：上海中世建设咨询有限公司
地址：上海市普陀区曹杨路528号35号（中世办公楼）
邮编：200063
联系人：陈洁
电话：021-62446020
传真：62446678
日期：2017-10-23



关闭

采购上海市商务委员会办事大厅管理项目的合同

合同统一编号: 171000011049001

合同内部编号:

合同各方:

甲方: 上海市商务委员会
地址: 世博村路300号3号门7号楼
邮政编码: 200125
电话: 23111111
传真: /
联系人: 陈琼杰

乙方: 上海市商务行政事务中心(上海市会展业促进中心)
地址: 上海市东方路3601号2号楼4楼
邮政编码: 200125
电话: 68386988
传真: 68385313
联系人: 王燕

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》之规定, 本合同当事人在平等、自愿的基础上, 经协商一致, 同意按下述条款和条件签署本合同:

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务: 1. 1乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定, 服务的内容、要求、服务质量等详见单一来源单一来源采购文件和响应文件。2. 合同价格、服务地点和服务期限2. 1合同价格本合同价格为300000元整。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中, 甲方不再另行支付其它任何费用。2. 2服务地点: 甲方指定地点。2. 3服务期限本服务的服务期限: 自合同签订之日起一年3. 质量标准和要求3. 1乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定, 上述标准不一致的, 以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的, 按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。3. 2乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

<http://www.cccp-shanghai.gov.cn/templatestamp.do?method=goStamp&tempExampl...> 2017-11-07

4. 权利瑕疵担保4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。4. 2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权, 如抵押权、质押权、留置权等。4. 3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的, 则由乙方承担全部责任。5. 验收5. 1 服务根据合同的规定完成后, 甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书, 甲方在收到验收通知书后的10个工作日内, 确定具体日期, 由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收, 对此乙方应当配合。5. 2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收, 乙方应当排除故障, 并自行承担相关费用, 同时进行试运行, 直至服务完全符合验收标准。5. 3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收, 甲方应在合理时间内排除故障, 再次进行验收。如果属于故障之外的原因, 除本合同规定的不可抗力外, 甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收, 则由乙方单方面进行验收, 并将验收报告提交甲方, 即视为验收通过。5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后, 甲方收取发票并签署验收意见。6. 保密6. 1 如果甲方或乙方提供的內容属于保密的, 应签订保密协议, 甲乙双方均有保密义务。

7. 付款7. 1 本合同以人民币付款(单位: 元)。7. 2 本合同款项按照以下方式支付。7. 2. 1 付款内容: 同付款条件7. 2. 2 付款条件: 采购上海市商务委员会办事大厅的日常管理工作服务等(具体要求详见单一来源采购文件一第三部分服务需求)8. 甲方(甲方)的权利义务8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受服务, 对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项, 甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务, 直至符合要求为止。8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的, 造成的无法正常运行, 甲方有权邀请第三方提供服务, 其支付的服务费用由乙方承担; 如果乙方不支付, 甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因, 使甲方有关设备损坏造成经济损失的, 甲方有权要求乙方进行经济赔偿。8. 4 甲方在合同规定的服务期限内为乙方创造服务工作便利, 并提供适合的工作环境, 协助乙方完成服务工作。8. 5 当或设备发生故障时, 甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息, 以便乙方及时分析故障原因, 及时采取有效措施排除故障, 恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要原有进行调整, 应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的, 应与乙方协商解决。9. 乙方的权利与义务9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务, 如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的, 乙方有权要求甲方支付其相应的费用。9. 2 乙方为了更好地进行服务, 满足甲方对服务质量的要求, 有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时, 可以要求甲方进行合作配合。9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的, 乙方不承担违约责任。9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁, 乙方不承担赔偿责任。9. 5 乙方保证在服务中, 未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件, 否则, 乙方应承担赔偿责任。9. 6 乙方在履行服务时, 发现存在潜在缺陷或故障时, 有义务及时与甲方联系, 共同落实防范措施, 保证正常运行。

<http://www.ccgp-shanghai.gov.cn/templatestamp.do?method=goStamp&tempExempl...> 2017-11-07

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的, 应事先征得甲方的同意, 并由乙方承担第三方提供服务的费用。9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。10. 补救措施和索赔10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。10.2 在服务期限内, 如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔, 乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜: (1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失, 经过买卖双方商定降低服务的价格。(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内, 根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分, 其费用由乙方负担。(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复, 上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内, 按照上述规定的任何一种方法采取补救措施, 甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额, 如不足以弥补甲方损失的, 甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。11.2 如乙方无正当理由而拖延服务, 甲方有权没收乙方提供的履约保证金, 或解除合同并追究乙方的违约责任。11.3 在履行合同过程中, 如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时, 应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后, 应尽快对情况进行评价, 并确定是否同意延期提供服务。12. 误期赔偿12.1 除合同第13条规定外, 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务, 甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法, 赔偿费按每(天)赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收, 直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五(5%)。(一周按七天计算, 不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额, 甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话, 不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件, 但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于: 战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化, 以及双方商定的其他事件。13.3 在不可抗力事件发生后, 当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务, 并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。14. 履约保证金14.1 在本合同签署之前, 乙方应向甲方提交一笔金额为/元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后15日内, 甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务, 则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的, 乙方仍需承担赔偿责任。

模板通用签章页面

页码, 4/5

15. 争端的解决 15.1 合同各方应通过友好协商, 解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决, 可以向同级政府采购监管部门提请调解。15. 2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。15. 3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行, 则在仲裁期间, 除正在进行仲裁的部分外, 本合同的其它部分应继续执行。16. 违约终止合同 16. 1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下, 甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书, 提出终止部分或全部合同。(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。16. 2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为, 甲方有权解除合同, 并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。17. 破产终止合同 17. 1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产, 甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包 18.1 除甲方事先书面同意外, 乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。19. 合同生效 19. 1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。19. 2 本合同一式三份, 甲乙双方各执一份, 一份送同级政府采购监管部门备案。20. 合同附件 20. 1 本合同附件包括: 招标(采购)文件、投标(响应)文件 20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。20. 3 合同文件应能相互解释, 互为说明。若合同文件之间有矛盾, 则以最新的文件为准。21. 合同修改 21. 1 除了双方签署书面修改协议, 并成为本合同不可分割的一部分之外, 本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方:

甲方(盖章): 上海市商务委员会

乙方(盖章): 上海市商务行政事务中心
(上海市会展业促进中心)

法定代表人或授权委托人(签章): 尚玉英

法定代表人或授权委托人(签章): 谢刚

经办人: 陈琳
王杰

经办人: 王杰

合同签订地点: 上海

合同签订地点: 上海

<http://www.ccp-shanghai.gov.cn/templatestamp.do?method=goStamp&tempExempl...> 2017-11-07

模板通用签章页面

页码, 5/5

日期: 2017-10-24

日期: 2017-10-24

签署人: 周廷凤

签署单位: 上海市商务委员会

签署时间: 2017-11-06 12:27:31

时间戳签名: LabJPCSR0kIQD1fEnskdl5mfT9wqKcbGc0Y1gNjH1+8a1D3U3DzGfMc750zazB5ho8V+yn6tAmfD3AA5fJ4Zn1ow0cyIqfNZL3B6
a+eN+6qfN30E1gZf7Jc1UKY1plq6V0a5fCL6VdK1yopl5AchiWVakgl5s2Z28UkJL30*

数字签名信息: plXZ+a7oyJRz2M4Q3Df0h615d8QTN1bZY0Jp6QVcmBR000sq+8VGTa709jhhah5IqsvCYJl6o5fZgl1mf58M7q68f64dKTCUR
wGfYCN51VqlacvhrE8D8KfJE50VwVVF8U0Jc1fW0fYLU8Zhcplbdg0M7sajc+1J3E*

签署人: 黄飞飞

签署单位: 上海市商务行政事务中心(上海市会展业促进中心)

签署时间: 2017-11-07 10:18:56

时间戳签名: UoWmlm0H7f0mZFMU11yC51qdBIAyZd5VW/a6q1Mw1R0fE1rg/pkE11fU3guUJvV826sgp+Am6JkPJTtVvhd1a9g2ScreenDhn9SV
cZvZAS68ZmL5qNPS1fT3qfRLh/1W9hdnlcU911aCT11s2p911YJf3vqJ86cY*

数字签名信息: NJN47TAzE1f9NL1S4dJTq99h170M0d1Zwll0u0q1YdJrTfqt1wU095ybl4S8vcs5Ac1H3oLJfJ800u0P7/CoE6a1HqQd1z661*WSK
kJImCY5H/1727m1GDvc1YDQw8yMayTo11f0W01a21pVRCfV60Jau1YGR1asJh32aW90*