

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		新闻宣传专项经费						
主管部门		上海市市场监督管理局			实施单位		上海市市场监督管理局行政服务中心	
项目资金 （万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
		年度资金总额：	24.29	24.29	24.29	10.00	100.00	10.00
		其中：当年财政拨款	24.29	24.29	24.29	-	100.00	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	完成中心微信公众号的持续推送和更新，各项基本功能平稳使用，各部门对微信公众号满意。				中心 2025 年发布内容 241 条，其中原创内容 107 条，视频内容 55 条。截至 2025 年底，中心公众号已有 14000 余名关注用户，同年新增 8000 余名用户，取得了不错的外宣效果。持续进行日常“三品一械”广告、特殊食品两个主题的政务服务开放日预约工作，全年预约 81 次。对接相关业务科室，持续优化中心微信小程序的功能模块和菜单架构，定期更新“帮办服务”智能数据库，对开放日预约界面和规则进行了优化。各业务科室给予好评，未收到公众号相关差评投诉反馈。			
一级 指标	二级 指标	三级指标		年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
成本 指标	经济 成本 指标	微信公众号运维成本		≤72880.00 (元/年)	72800.00(元/年)	10.00	10.00	
		微信公众号内容运营成本		≤170000.00 (元/年)	170000.00 (元/年)	10.00	10.00	
产出 指标	数量 指标	公众号全年信息发布数量		=200.00(条)	241.00(条)	10.00	7.95	设置目标是未考虑到实际发布的召回计划数量，目标设置较低，未来将根据 25 年数据合理制定绩效目标
		公众号全年原创内容发布数量		=30.00(条)	107.00(条)	10.00	8.00	设置目标是未考虑到实际采纳原创稿件数量，目标设置较低，未来将根据 25 年数据合理制定绩效目标

	质量指标	信息发布合规率	≡100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	时效指标	公众号推送频率	≥2.00(次/周)	2.00(次/周)	10.00	10.00	
效益指标	社会效益指标	微信小程序“政府服务开放日”预约功能使用率	≥65.00(%)	50.00(%)	10.00	7.69	部分科室 2025 年未通过该平台预约政务服务开放日
		截至年末公众号关注用户数	≥7000.00(人)	14000.00(人)	10.00	10.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	公众号用户满意度	≥90.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
总分					100.00	93.64	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称			政府聘用辅助人员经费						
主管部门			上海市市场监督管理局		实施单位		上海市市场监督管理局行政服务中心		
项目资金 （万元）				年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
			年度资金总额：	343.20	446.16	445.98	10.00	99.95	10.00
			其中：当年财政拨款	343.20	446.16	445.98	-	99.95	-
			上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
			其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	应根据工作职能开展政务服务大厅的取号引导服务不少于 5000 次、辅助完成行政许可的受理工作不少于 1000 次、并开展宣传工作至少一次；按照市政府办公厅关于“人工线上帮办”的要求完成 1 分钟响应、百分百接通；100%完成差评回复整改工作；100%完成行政许可帮办咨询工作；服务企业满意度应大于等于 95%。				根据工作职能开展政务服务大厅的行政许可事项接待 6011 次、辅助完成行政许可的受理工作 3914 次、并开展“我与群众面对面”政务服务大厅开放日宣传活动 1 次；按照市政府办公厅关于“人工线上帮办”的要求完成 1 分钟响应，平均 30 秒响应接听电话；承诺收到差评在 5 个工作日内处理；100%完成行政许可帮办咨询工作；一网通办好差评好评率为 100%；政务服务环境显著提升。				
一级 指标	二级 指标	三级指标		年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
成本 指标	经济 成本 指标	行政事务类专员聘用成本控制数		≤171600.00 (元/人/年)	171600.00 (元/人/年)	10.00	10.00		
产出 指标	数量 指标	辅助前台接待企业数量		=5000.00(次)	6011.00(次)	10.00	9.50	根据历年数据估计值设定指标，本年度针对行政许可事项的接待数存在一定偏差。之后设定指标时，将更贴合实际。	
		完成专项宣传工作		=1.00(次)	1.00(次)	10.00	10.00		
		辅助受理行政许可业务数量		=1000.00(次)	3914.00(次)	10.00	9.00	25 年度加大了对辅助人员的培训力度，实现业务全岗通，令辅助人员参与的行政许可项目变多，导致受理件数大幅提升。将根据实际情况调整绩效目标的设置。	

	质量指标	行政事务受理差评回复率	≠100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	时效指标	收到差评处理时限	≤5.00(工作日)	0.00(工作日)	5.00	5.00	
		线上帮办响应时限	≤60.00(秒)	30.00(秒)	5.00	5.00	
效益指标	社会效益指标	政务服务环境	显著提升	达成指标	10.00	10.00	
		行政事务咨询回复率	≠100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	服务企业满意度	≥95.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
总分					100.00	98.50	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		质量发展专项经费						
主管部门		上海市市场监督管理局			实施单位		上海市市场监督管理局行政服务中心	
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分	
	年度资金总额：	55.72	55.72	55.19	10.00	99.04	9.90	
	其中：当年财政拨款	55.72	55.72	55.19	-	99.04	-	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-	
年度	预期目标			实际完成情况				
总体目标	积极推动缺陷产品召回工作，在缺陷产品召回管理工作中，处理争议问题或其他工作需要时，科学有效地借用第三方专家的力量进行专家研判及其他技术支撑；保证本市行政区域内缺陷产品召回调查工作及召回备案、管理工作有序开展。			缺陷信息管理科本项目主要用于简讯、缺陷消费品专家劳务费、缺陷产品召回知识宣贯、缺陷产品召回培训等经费保障工作。2025 年举办了缺陷产品召回知识科普课堂进第四葺校、进学校、进社区、暑期科普课堂、开展惠民科普集市等共计 7 场，宣传覆盖人数超过 402 人次，满意度达到 99%。委托上海东方数字社区发展有限公司在东方网一楼演播厅进行了一场主题为“消费安全零距离，社区宣传惠邻里”缺陷消费品召回宣传直播课，通过东方网平台、东方社区数字苑平台在全市直播，同时在部分线下东方社区数字苑网点组织了居民收看，宣传覆盖达到 8225 人次。组织开展了 2025 年缺陷产品召回培训 2 场，参与人数 80 人，满意度达到 98%。全年培训及宣贯活动覆盖总人次达到 8707 人次。全年科普公众满意度达到 98.5%。刊发《简讯》4 期，印刷期为 10 天，《简讯》送达总局、市局各处室、区局、专家等时限为 7 天，总本数 672 本。《疑似缺陷消费品信息线索采集分析、评估处置机制研究》课题研究获得二等奖。后续将持续做好简讯、缺陷产品召回知识宣贯、助企提质培训等宣贯及其他日常工作。 截止 2025 年 12 月 31 日，缺陷产品召回管理科召回管理 workflow 规范，发布召回信息 88 起，召回发布时限平均为 3 个工作日内，共涉及产品数量 114.3 万余件，召回计划均在上海市市场监督管理局官网发布，100% 对外公开，上述 88 家企业承诺召回缺陷产品数量的平均召回完成率 43.55%；邀请技术专家开展缺陷简易研判 85 人次（600 元/人次），专家咨询 1 人次（2300 元/人次），技术会商 6 人次（组长 800 元/次，组员 600				

				元/次），“助企提质”专项技术服务 2 人次（副高级职称及以下，400 元/小时），其他技术支持工作 27 人次（800 元/人次），共计 121 人次；已开展 23 次疑似缺陷产品的委托技术分析工作，相关缺陷信息已陆续开展缺陷召回；统一了缺陷产品召回档案的目录内容，档案目录一致性达到了 100%。			
一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
成本指标	经济成本指标	技术会商专家人均次分析成本	≤800(元)	666.00(元)	5.00	5.00	
		现场调查分析专家人均次成本	≤800.00(元)	800.00(元)	5.00	5.00	
		简易研判分析专家人均次成本	≤600.00(元)	600.00(元)	5.00	5.00	
产出指标	数量指标	缺陷消费品召回培训数量	=2.00(场)	2.00(场)	5.00	5.00	
		缺陷消费品召回宣贯数量	=7.00(场)	7.00(场)	5.00	5.00	
		发布召回信息数量	=50.00(条)	88.00(条)	5.00	4.00	因预算下发后，上海市市场监督管理局质量发展处下发《工作提示》关于进一步加强消费品召回工作的相关要求，市局行政服务中心需对监督抽查发现的所有消费品缺陷线索进行相应召回管理工作，因此大幅增加了布召回信息数量，导致目标与实际完成值发生较大偏差。后期将根据新工作要求，同步考虑绩效目标的调整，确保目标设置合理。
		《简讯》数量	=672.00(本)	672.00(本)	5.00	5.00	
		疑似缺陷产品委托技术分析次数	=20.00(次)	23.00(次)	5.00	4.50	因接到总局缺陷转办线索，增加了委托技术分析次数。后期将根据工作要求，同步考虑绩效目标的调整，确保目标设置合理。
		专家研判及其他技术支撑人次数	=26.00(人次)	121.00(人次)	5.00	4.00	因预算下发后，上海市市场监督管理局质量发展处下发《工作提示》关于进一步加

							强消费品召回工作的相关要求，市局行政服务中心需对监督抽查发现的所有消费品缺陷线索组织专家开展技术研判，因此大幅增加了专家研判及技术支撑的需求，为此调整了相关预算，却没有调整相关的绩效目标，导致目标与实际完成值发生较大偏差。后期将在调整预算时，同步考虑绩效目标的调整，确保目标设置合理。
	质量指标	课题评级等级	优秀	部分达成指标并具有一定效果	5.00	4.00	优秀课题评比名额总量有限、竞争激烈，且评审兼具量化考核与主观评议双重标准，综合导致未能获评优秀。后续将精准对标优秀评审标准、紧扣实际工作需求深化研究，强化成果实操性与亮点提炼，全程严控研究质量、优化团队协同，全力补齐短板确保课题达到优秀等次。
		召回档案目录一致性	≠100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		召回完成率	≥55.00(%)	43.55(%)	5.00	4.00	因部分缺陷消费品货值低，消费者召回意愿不强烈。后期加强缺陷消费品召回宣贯，加强消费者的召回意识。
	时效指标	召回信息发布期限	≤3.00(工作日)	3.00(工作日)	5.00	5.00	
		《简讯》送达期限	≤7.00(天)	7.00(天)	5.00	5.00	
		《简讯》印刷期限	≤10.00(天)	10.00(天)	5.00	5.00	
	效益指标	社会效益	缺陷消费品召回公开率	≠100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00
			缺陷消费品宣贯覆盖人数	≥2000.00(人)	8707.00(人)	5.00	5.00

满意度指标	服务对象满意度指标	科普宣传公众满意度	≥90.00(%)	98.50(%)	5.00	5.00	
总分					100.00	95.40	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		业务受理工作经费						
主管部门		上海市市场监督管理局			实施单位		上海市市场监督管理局行政服务中心	
项目资金 （万元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分	
	年度资金总额：	14.42	14.42	14.28	10.00	99.02	9.90	
	其中：当年财政拨款	14.42	14.42	14.28	-	99.02	-	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	一是完成 2024 年度证书采购、套印、登记、邮寄、发放工作，保障窗口各行政许可条线证书在法定时限内完成制证及送达，完成呼叫系统升级优化；二是完成窗口文创产品的设计与制作及大厅的标准化建设，提升窗口服务形象和标准化服务效能，进一步优化营商环境；三是针对企业在申报过程中遇到的问题，通过现场调研走访的方式，积极探索快速响应的对策，进一步打造数字化、智慧化帮办平台。			业务受理科完成 2025 年度本市特种设备、计量、检验检测等行政审批许可事项的咨询、预审、受理、制证送达以及帮办工作，通过项目的有效实施，深化“放管服”改革，全面推进和“一网通办”建设落实，坚持“您的满意，我的追求”服务理念，积极打造“易受理”政务服务品牌。2025 年预算执行到位，制度规范合理，日常运作合法规范。全年累计受理行政许可事项 8548 件，所有业务均在法定时限内办结；完成 2025 年度证书采购、套印、登记工作，印制及套印证书 9600 张，购买及印章套印管理由证书使用部门严格把控，证书保存完好程度 100%，保证政府证（文）书规范性、严肃性；完成证书的邮寄，并做好登记，全年累计制证送达 8199 件，邮寄 2860 次，邮寄投妥率 >99%，平均证书送达时限≤10 个工作日；完成对呼叫中心平台系统运维及升级，完成核心服务软件包、坐席端口授权等国产化改造升级，全年 365 天稳定运行，系统运作完好，咨询服务 10202 次，企业满意度 100%，企业、群众的获得感不断增强。 优化营商环境科本项目主要用于完成窗口文创产品的设计与制作及大厅的标准化建设，提升窗口服务形象和标准化服务效能，进一步优化营商环境。2025 年度共制作遮阳伞、焖泡壶、手持风扇、亚克力冰箱贴等 4 类宣传物品共 1120 件，定制帆布袋 400 个，四指袋 5000 个。设计制作安装电视机背墙、荣誉旗帜墙、宣传文化墙等宣传展板。年度服务企业满意度为 100%，提供免费复印打印、免费借用充电宝等便企服务共 6416 次。				
一级	二级	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析	

指标	指标						及改进措施
成本指标	经济成本指标	邮电成本	≤42000.00 (元)	42000.00 (元)	10.00	10.00	
		证书套印采购成本	≤30000.00 (元)	30000.00 (元)	10.00	10.00	
		呼叫系统升级成本	≤19500.00 (元)	19500.00 (元)	10.00	10.00	
产出指标	数量指标	证书套印份数	=1500.00(次)	9600.00(次)	5.00	4.50	因工作人员失误，年度指标值填写错误，之后将加强对工作人员的培训及监督。
		呼叫系统升级数量	=1.00(个)	1.00(个)	5.00	5.00	
		邮寄业务次数	=2800.00(次)	2860.00(次)	5.00	4.50	邮寄数量按照每年平均邮寄量预估，存在上下浮动可能，下一步将根据年平均数量评估，让预算目标更为合理精准。
	质量指标	证书保存完好程度	≥95.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		呼叫系统运作完好度	≥95.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		邮寄妥投率	=100.00(%)	99.00(%)	5.00	4.50	因 EMS 渠道出现物流信息滞留，中转延迟及末端派送异常等情况，导致个别邮件未能在考核周期内完成妥投，致使整体妥投率未达 100%。协同物流分公司专人对接，查摆物流异常原因，加快问题件排查与处置，推动问题闭环处理。
	时效指标	呼叫系统稳定运行时间	=365.00(天/年)	365.00(天/年)	5.00	5.00	
		证书送达时间	≤10.00(工作日)	10.00(工作日)	5.00	5.00	
效益指标	社会效益指标	便企服务数量	=6000.00(次)	6416.00(次)	10.00	9.50	新增免费复印打印等便民措施，导致实际服务量激增，存在偏差。之后设定指标时，将更贴合实际。
满意度指	服务对象	服务企业满意度	≥95.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	

标	满意度指标						
总分					100.00	97.90	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		行政许可管理经费						
主管部门		上海市市场监督管理局			实施单位		上海市市场监督管理局行政服务中心	
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分	
	年度资金总额：	61.03	61.03	60.03	10.00	98.36	9.84	
	其中：当年财政拨款	61.03	61.03	60.03	-	98.36	-	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-	
年度	预期目标			实际完成情况				
总体目标	根据职权划分，完成行政许可相关档案的装订和管理工作，完成技术评审初审、完成检验检测机构资质认定、能力表述创新性研究工作，运行和改进行政许可审核工作质量管理体系，提升行政许可审核工作的管理能力；完成食品、计量行政许可审查及特殊食品科普宣传小视频制作投放相关工作；完成“三品一械”广告审查受理、初审、复核及相关工作，举办专家研讨会、法律法规宣贯会，制定、推出“三品一械”合规指引，促进行业合规性发展，为“三品一械”广告审查工作贡献上海智慧。			根据职权划分，审核一科完成了行政许可相关档案的装订和管理工作的合同签订，成本分别为 49000 元和 146000 元。截止至 2025 年 12 月 31 日的，档案装订完成了 1535 册，保管档案 21612 册，经开展档案装订质量抽查，未见不合格，实现的档案调阅响应时间为 36 小时内；质量管理体系运行平稳，7 个科室纳入体系范围，体系覆盖计划完成率达到 100%，行政许可质量管理体系运行响应时间≤36 小时；根据《上海市市场监管部门聚焦提升企业感受持续打造国际一流营商环境行动方案》（沪市监营商〔2025〕155 号）改革要求，本科室进一步完善了能力申报小助手的开发，行政许可改革措施落实率达到 90%；修订了检验检测和特种设备的年度工作质量提升方案，优化了工作流程，行政许可审核类型标准化覆盖率 100%。审核二科完成行政许可类文书档案装订和管理工作的合同签订，成本分别为 27500 和 137700 元。截止至 2025 年 12 月 31 日，完成档案装订 1016 册，累计保管档案 15145 册，档案调阅响应时间≤36h。由于行政相对人申请数量下降，档案装订数量不及预期。根据最近一次抽查，档案装订质量未见不合格，档案目录一致性 100%。完成特殊食品科普宣传小视频《美丽小蓝花》制作及投放，成本 45000 元，视频发布于总局特食界、中心微信公众号，上海市场监管微博，累计观看量超 3000 人次。开展食品生产许可审查（含文审 58 次），食品生产许可审核未发生差错率，无驳回件。审核三科 2025 年度完成了“三品一械”广告审查受理 17805 件，药品广告受理均在 5 个工作日内完成，企业申请广告审查的准予许可率达 80.65%。开展“三品一				

				械”广告审核专题培训 1 场，参会企业代表达 142 人。积极开展课题研究工作，承接并完成总局课题《“三品一械”广告审查典型案例研究与分析》，完成中心课题《特殊医学用途配方食品广告监管政策研究：发布媒介开放度的探讨》并获得优胜奖。			
一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
成本指标	经济成本指标	行政许可档案管理成本	≤266000.00 (元)	283700.00 (元)	9.00	8.40	档案保管数量达到临界，仓库需要扩容，档案管理成本高于预期，后续加强与供应商沟通，合理设置绩效目标。
		特殊食品科普宣传小视频制作投放成本	≤45000.00 (元)	45000.00 (元)	10.00	10.00	
		行政许可档案装订成本	≤94200.00 (元)	76500.00 (元)	9.00	9.00	
产出指标	数量指标	行政许可档案管理数量	=28000.00 (册)	36757.00 (册)	3.00	2.00	设置指标时考虑到 2025 年将实施电子档案管理，减少了档案管理的估计数量，但 2025 年市局电子档案推行未覆盖特种及检验检测业务，造成实际值与目标值有较大偏差。改进措施：加强与处室沟通，合理设定指标。
		行政许可档案装订数量	=3200.00(册)	2551.00(册)	3.00	2.00	行政相对人申请数量下降，档案装订数量与预估有偏差，后续将根据近几年下降趋势，做好合理预估，合理设置绩效目标。
		“三品一械”广告审核专题培训场次	=1.00(场)	1.00(场)	3.00	3.00	
	质量指标	行政许可档案装订质量抽查不合格率	≤5.00(%)	0.00(%)	4.00	4.00	
		食品生产许可审核工作差错率	≤10.00(%)	0.00(%)	4.00	4.00	
		行政许可档案目录一致性	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		三品一械广告审查课题中心评定结果	优秀	部分达成指标并具有一定效果	4.00	3.00	优秀课题评比名额总量有限，且评审兼具量化考核与主观评议

							双重标准，综合评定后未能获评优秀。后续将参考优秀评审标准、紧扣实际工作需求深化研究，强化成果实操性与亮点提炼，全程严控研究质量、加强团队合作，补齐短板确保课题达到优秀等次。
		行政许可质量管理体系运行达标率	≥90.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
	时效指标	药品广告受理时限	≤5.00(工作日)	5.00(工作日)	3.00	3.00	
		行政许可档案调阅响应时间	≤36.00(小时)	36.00(小时)	3.00	3.00	
		行政许可质量管理体系运行响应时间	≤36.00(小时)	36.00(小时)	3.00	3.00	
效益指标	社会效益指标	行政许可审核类型标准化覆盖率	≥90.00(%)	90.00(%)	6.00	6.00	
		企业申请广告审查的准予许可率	≥80.00(%)	80.65(%)	6.00	6.00	
		特殊食品科普小视频观看量	≥1000.00(人次)	3000.00(人次)	6.00	6.00	
		行政许可改革措施落实率（检验检测）	≥90(%)	90.00(%)	6.00	6.00	
总分					100.00	96.24	
评分等级		优					