

上海市社会保险事业管理中心 2026 年度项目绩效目标汇总表

财政项目支出绩效目标申报表					
(2026 年度)					
项目名称	社会保险经办业务费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2026-01-01	计划完成日期	2026-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	11,010,598.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	11,010,598.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			<p>每月根据工作计划安排, 向参保单位或个人寄发各类业务通知书、告知书; 根据各社保分中心业务经办实际需求, 分期分批印制提供各类业务申报表式, 方便参保对象填表办事; 按照年度工作计划, 二季度启动《养老保险个人权益记录单》发放工作, 向参保人员寄发纸质权益记录单, 告知个人社会保险缴费记账信息。各项社会保险法律、法规、政策文件得以贯彻落实, 社会保险经办服务工作正常开展。开展社保相关政策宣传工作, 进一步提升社保便民服务宣传的针对性、影响力。按照本市社会保险多支付待遇收回及被征地生活补贴、欠薪保障金收缴等结算情况, 按实际发生情况结算银行手续费、工本费。通过年金监督系统全面展示职业年金运营状况, 提升风险管理水平, 为领导决策提供支撑。为保证社保日常工作正常开展, 在保障安全的前提下提供司勤服务。</p> <p>“社保在线帮办”项目一是提供“云桌面”虚拟终端租用服务, 确保电话帮办、在线帮办服务持续、稳定、安全运行; 二是依托 12333 咨询热线平台、呼叫平台资源, 拓展社保网办操作类咨询问题工单实时流转至“帮办”专班功能, 支撑“帮办”客服当日进行电话回复和操作指导, 提升问题解决的时效性; 三是依托 12333 咨询热</p>		

			线平台、呼叫平台资源，拓展适配人社 CA 自助经办平台的网页版“接诉即办”社保在线帮办服务项目功能，并提供相应的云服务器资源，为企业群众提供网购客服般“边办边问、答必解惑”的即时人工帮办服务；四是力争电话帮办、在线帮办的响应率达到 100%，网办操作类问题的帮办服务指导解决率达到 90%。	
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
绩效 指标	成本指标	经济成本 指标	“云桌面”虚拟终端租用费用及天翼云资源标准	不高于同类市场价
			通过平台外呼和发送短信费用标准及专线标准	不高于同类市场价
			日常技术支撑信息安全管理及驻场服务费用标准	不高于同类市场价
		社会成本 指标	为提升“一网通办”服务能级和办事体验助力	网办事项解决率达 90%以上
		生态环境 成本指标	在线帮办全程信息化流转无纸化率	=100.00(%)
	产出指标	数量指标	提供社保帮办所需的“云桌面”虚拟终端及天翼云资源，实现电话帮办等帮办服务功能	=7.00(项)
			全量提供工单即时流转、网页版“接诉即办”等服务功能实现率	=100.00(%)
			宣传工作计划完成率	=100(%)
			各类业务通知书告知书打印、邮寄率	>95.00(%)
			职业年金计划数量	=11.00(个)
			微信推文发布数	≥150.00(条/年)
			发放居保宣传资料	=90000.00(份)
			个人权益记录单打印、邮寄率	=100.00(%)
			月帮办服务量	≥3000.00(件)
			打印复印设备定期巡检	=1.00(次/月)
		质量指标	银行资金划转准确率	=100.00(%)
			“云桌面”虚拟终端及天翼云资源安全稳定运行	安全性 100%，稳定性 99%以上
			服务问题有效解决率	≥99.00(%)
			各项帮办服务功能可靠、稳定运行	≤5.00(次/年)
			微信推文发布质量	无差错
		各类业务单据寄发到位率	=100(%)	
		宣传涉密数据安全性	安全	
		各类业务申报表印制准确率	=100(%)	

		各类业务通知书告知书打印准确率	=100(%)	
		职业年金计划报送数据准确率	=100.00(%)	
		居保宣传资料印制准确率	=100.00(%)	
		文书等资料快递送达率	≥99.00(%)	
		公务车辆日常运行维护到位率	=100.00(%)	
		时效指标	银行资金结算及时性	及时
			与 CA 平台适配的网页版帮办服务功能	实现帮办客服与服务对象的实时交流和实时指导
			各类业务通知书告知书印发及时性	及时
			告知单印制等各项宣传的及时性	及时
			职业年金计划报送数据及时率	=100.00(%)
	各类系统运行和技术资源问题的响应度		1 个工作日内及时响应，1-3 个工作日内解决，特殊情况不晚于 1 周	
	网办操作咨询问题实时流转功能		接入 CA 平台的帮办需求，实时流转至“帮办”专班答复处理	
	个人权益记录单打印寄发及时率		>98.00(%)	
	打印复印设备故障排除时效		<48.00(小时)	
	打印复印设备故障报修上门时效		市区 2 小时，郊区 4 小时	
	效益指标	经济效益指标	为企业开办和办理社保业务降低成本	企业满意度达到 95%以上
		社会效益指标	“帮办”专班答复办理的线上“办不成事”	群众对象满意度达到 95%以上
			参保人员个人缴费记账情况知晓率	=100(%)
			各项政策知晓度	≥95(%)
			提高职业年金风险管理水平	及时掌握各类风险事项
实现社保网上办事从“能办”向“好办”转变			群众对象满意度达到 95%以上	
生态效益指标		V3.0 社保业务经办流程无纸化率	>98.00(%)	
		按照绿色、环保、节能的要求开展在线帮办服务	环保达标率 100%	
可持续影响指标		职业年金基金安全稳健增值	运营安全稳健	
		司勤人员出勤率	≥99.00(%)	
	社保网上办事服务体验差评率	<1.00(%)		
满意度指标	服务对象满意度指	微信总阅读数	>100.00(万次)	
		网上办事企业对社保在线帮办的满意度	≥95.00(%)	

			掌上办事个人社保在线帮办的满意度	≥95.00(%)
			参保单位经办服务满意率	≥95(%)
			参保对象满意率	≥95(%)
			职业年金代理人满意度	=100.00(%)
			分中心、部门满意度	≥95.00(%)
			内部工作人员对社保在线帮办的认可度	≥95.00(%)

财政项目支出绩效目标申报表					
(2026 年度)					
项目名称	社会保险核查业务费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2026-01-01	计划完成日期	2026-12-31		
项目资金(元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	2,521,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	2,521,000.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目绩效目标	项目总目标		年度总体目标		
			<p>1.委托第三方专业机构对存在少漏缴社会保险费、违规参保、违规领取社会保险待遇等情况进行核查,出具审计报告或核查报告;委托第三方专业机构对协议机构履行服务协议情况开展检查评估,出具评估报告;委托专业机构进行鉴定并出具鉴定报告。</p> <p>2..委托第三方法律机构出具法律意见书,有效降低对外合同风险;办理行政争议案件,有效降低行政风险。</p> <p>3.委托第三方法律机构参与调解工作,并根据实际情况提出治理方案,深入推进诉源治理。</p> <p>4.被参保单位投诉且被认定为有责投诉的,被参保人员投诉且被认定为有责投诉的,比率均低于 1%;相关机构、部门满意度不低于 95%,参保人员满意度不低于 99%。</p>		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效指标	成本指标	社会成本指标	第三方法律机构驻点处理行政争议案件	≥217.00(件)	
			委托第三方机构审计、核查工作完成率	=100(%)	
	产出指标	数量指标	委托第三方机构评估工作完成率	=100.00(%)	
			法律意见书出具完成率	=100(%)	
			行政案件代理完成率	=100(%)	
			审计、核查报告质量验收合格率	=100(%)	
	质量指标		评估报告质量验收合格率	=100.00(%)	
			报告完成及时率	≥95.00(%)	
时效指标					
效益指标	社会效益		参保单位投诉率(有责投诉)	<1.00(%)	

	指标	参保人员投诉率（有责投诉）	<1.00(%)	
		政策知晓度	≥85(%)	
		对外合同不良影响事件发生数	=0(件)	
	满意度指标	服务对象满意度指标	参保人员满意度	≥99(%)
			相关机构、部门满意度	≥95(%)

财政项目支出绩效目标申报表					
(2026 年度)					
项目名称	信息化建设项目	项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2026-01-01	计划完成日期	2026-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	2,745,200.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	2,745,200.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			1、确保社保档案信息化管理系统信创改造后按时上线 2、保证国产信创改造后系统运行效率提高 3、系统安全性进一步提高		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	成本指标	经济成本 指标	硬件资源上云率	=100.00(%)	
			产出指标	数量指标	产品软件购置完成率
	应用软件开发计划完成率	=100.00(%)			
	质量指标	国产化操作系统支持率		=100.00(%)	
		软件测试达标率		=100.00(%)	
	时效指标		不间断运行时间	=24.00(7 天*24 小时)	
			系统按时上线	按时	
	效益指标	社会效益 指标	支持同时并发人数	≥100.00(人)	
			支持同时在线用户人数	≥800.00(人)	
		可持续影响 指标	活跃用户数	≥60000.00(次/月)	
	满意度指 标	服务对象 满意度指 标	分中心和部门满意度	≥98.00(%)	
			系统用户满意度	≥99.00(%)	

财政项目支出绩效目标申报表					
(2026 年度)					
项目名称	征地养老人员费用	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2026-01-01	计划完成日期	2026-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	13,000,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	13,000,000.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			依据市社保中心代管的征地养老人员待遇结算情况, 征地养老生活费按照所属区政府规定的标准执行, 医疗费按照 1998 年原社保局的规定执行, 按时、足额支付至个人银行卡, 征地养老人员费用使用计划完成率、养老待遇发放准确率、征地养老人员费用使用及时率均达到 100%; 且全年不发生征地养老人员投诉事件, 征地养老人员满意度及项目管理人员满意度均达到 99%以上。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	成本指标	经济成本 指标	征地养老人员一次性节日补助发放金额	按规定标准发放	
			征地养老人员遗属待遇发放金额	按规定标准发放	
			征地养老人员医疗费报销金额	按规定标准报销	
			征地养老人员生活费发放金额	按规定标准发放	
	产出指标	数量指标	征地养老人员生活费应发尽发率	=100(%)	
			征地养老人员一次性节日补助应发尽发率	=100(%)	
			征地养老人员遗属待遇应发尽发率	=100.00(%)	
			征地养老人员医疗费报销完成率	=100.00(%)	
		质量指标	征地养老人员生活费发放准确率	=100(%)	
			征地养老人员一次性节日补助发放准确率	=100(%)	
			征地养老人员遗属待遇发放准确率	=100.00(%)	
			征地养老人员医疗费报销准确率	=100.00(%)	
	时效指标	征地养老人员生活费发放及时性	按规定时间执行		
		征地养老人员一次性节日补助发放及时性	按规定时间执行		

		征地养老人员遗属待遇发放及时性	按规定时间执行
		征地养老人员医疗费报销及时性	按规定时间执行
效益指标	社会效益指标	征地养老人员基本生活保障情况	=100(%)
		征地养老人员基本医疗保障情况	=100(%)
满意度指标	服务对象满意度指标	征地养老人员有责投诉事件发生数	=0.00(件)
		征地养老人员满意度	≥99.00(%)

财政项目支出绩效目标申报表					
(2026 年度)					
项目名称	信息化运维项目	项目性质	其他经常性项目	项目类别	其他运转类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2026-01-01	计划完成日期	2026-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	1,418,253.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	1,418,253.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目绩效目标	项目总目标		年度总体目标		
			<p>计划通过对上海社保业务档案管理系统内含的档案信息收集整理系统、信息查询系统、信息库房管理系统、电子档案收集归档系统共 4 个主要子系统进行运维, 每月巡查维护 5 次, 以确保系统的正常运行, 维护过程中, 一般故障排除率、应急系统同步运行率、灾备系统同步运行达到 100%, 一般故障修复时间控制在 120 分钟以内; 全年系统使用过程中, 各子系统全面故障发生率低于 1%, 且不发生信息安全事故, 社保档案得到永久保存, 系统用户满意度不低于 99%。</p> <p>确保“数字社保”大厅治理子系统正常运行。</p> <p>确保市社保中心视频监控系统正常运行。</p>		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效指标	成本指标	经济成本指标	社保业务档案管理系统网络月租费	=25600.00(元/月)	
		产出指标	数量指标	系统维护计划完成数	=4.00(个子系统)
	视频监控系统运维覆盖率			=100.00(%)	
	“数字社保”大厅治理子系统运维覆盖率			=100.00(%)	
	质量指标	质量指标	灾备系统同步运行率	=100(%)	
			应急系统同步运行率	=100(%)	
			运行正常率	=100(%)	
			安全等级保级别	<2.00(级)	
			视频监控系统运维服务到位率	=100.00(%)	
			“数字社保”大厅治理子系统运维服务到位率	=100.00(%)	

	时效指标	一般故障修复时间	<120(分钟)	
		设备及应用软件巡查频率	=5.00(次/月)	
		视频监控系统报修处置响应时间	<24.00(小时)	
		“数字社保”大厅治理子系统报修处置响应时间	<24.00(小时)	
	效益指标	社会效益指标	“数字社保”大厅治理子系统故障发生次数	≤12.00(次)
			信息安全事故发生数	=0(次)
			各子系统全面故障发生率	<0.10(%)
		系统全面故障发生率	=0.00(%)	
	可持续影响指标	社保档案数字化保存期	永久	
	满意度指标	服务对象满意度指标	系统用户满意度	≥99(%)
分中心和部门满意度			≥90.00(%)	

财政项目支出绩效目标申报表						
(2026 年度)						
项目名称	办公用房修缮及装修经费		项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局		实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2026-01-01		计划完成日期	2026-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:		54,700.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款		54,700.00	
			上年结转资金		0.00	
	其他资金		其他资金		0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标			年度总体目标		
				年内完成对安装满 2 年的户外标识牌进行安全检测, 保障各分中心的稳定运行, 计划完成率和验收合格率均达到 100%, 办公用房使用安全性得到保证, 验收完毕后不发生因检测质量不到位导致的安全事故, 社保中心、相关职能部门以及参保对象对项目的满意度均达到 95%。		
	一级指标	二级指标	三级指标		年度(/项目)指标值	
绩效 指标	成本指标	经济成本指标	户外招牌检测数		=19.00(块)	
			产出指标	数量指标	户外招牌检测完成率	
	质量指标	检测验收合格率		=100(%)		
	时效指标	工程完工时间		年内完工		
	效益指标	社会效益指标	户外招牌使用安全性		安全	
			日常办公运行稳定情况		全年稳定运行	
			有责安全事故发生数		=0(件)	
			施工影响情况		不影响日常业务工作开展	
	满意度指标	服务对象满意度指标	相关职能部门满意度		≥95(%)	
			参保对象满意度		≥95(%)	
社保中心对项目验收结果满意度			≥95(%)			

财政项目支出绩效目标申报表					
(2026 年度)					
项目名称	社会保险服务费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2026-01-01	计划完成日期	2026-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	12,597,824.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	12,597,824.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			通过项目开展, 确保养老金按时足额发放, 方便享受本市社保待遇人员在居住地就近领取养老金, 并通过养老金资格认证工作, 防范基金流失风险; 通过开展监督员暗访检查、满意度调查、居保业务及社区工作人员培训等工作, 提高社保经办人员的岗位工作技能和职业素养, 进一步规范经办标准, 提升服务水平; 通过继续聘请保安人员, 以确保经办大厅、机房等公共场所和重点部位安全有序运行, 提高经办大厅服务水平, 提升参保单位和群众对社会保险经办服务的便利度、体验度和满意度。全市各分中心按照市社保中心统一部署, 全面开展志愿服务项目, 每个分中心每天 1-2 人次社会服务志愿者开展日常服务项目。群众满意度达 95% 以上。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	成本指标	社会成本指标	养老金应付尽付率	=100.00(%)	
			产出指标	资格认证工作完成率	=100(%)
	数量指标		监督检查工作完成率	=100(%)	
			培训人数完成率	≥2950.00(人次)	
			培训课程完成率	=100.00(%)	
			“钉钉” 移动平台工作人员激活率	=100.00(%)	
			日常安全巡逻和技防监控到位率	=100.00(%)	
			安保人员装备配备率	=100.00(%)	
	质量指标		上门送发准确率	=100.00(%)	
			养老金发放实际到位率	=100.00(%)	
培训考核合格率			=100.00(%)		

			“钉钉”移动平台数据安全率	=100.00(%)	
		时效指标		资格认证工作开展及时率	=100(%)
				突发公共事件应急处置响应时间	中心城区一个半小时内；郊区三个小时内
				培训及时率	=100(%)
				养老金发放及资格认证工作开展及时率	=100(%)
				“钉钉”移动平台审批及时率	=100.00(%)
				社保办公场所安保工作开展及时率	=100.00(%)
	效益指标	社会效益指标	社区服务对象满意率	≥90.00(%)	
		生态效益指标	“钉钉”移动平台流程无纸化率	=100.00(%)	
		可持续影响指标	“钉钉”移动平台系统内推广率	=100(%)	
	满意度指标	服务对象满意度指标		参保对象满意度	≥95(%)
				驻点单位满意度	≥90(%)
				工作人员满意度	≥95.00(%)
			培训满意度	≥90.00(%)	

财政项目支出绩效目标申报表					
(2026 年度)					
项目名称	机关事业单位运行保障经费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2026-01-01	计划完成日期	2026-12-31		
项目资金(元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	85,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	85,000.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目绩效目标	项目总目标		年度总体目标		
			年内计划完成社保工作人员工作服 34 套, 确保制作量与启动量体制作工作时实有人数一致, 服装制作计划完成率达到 100%, 服装制作合格率达到 100%; 社保工作人员着装配备率、着装统一率达到 100%, 职工满意率高于 95%。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效指标	成本指标	经济成本指标	工作皮鞋及配件制作费用	≤350.00(元/人)	
			工作服制作费用	≤2150.00(元/人)	
	产出指标	数量指标	服装量体工作完成率	=100(%)	
			服装制作计划完成率	=100(%)	
		质量指标	服装制作合格率	=100(%)	
		时效指标	服装制作完成时间	年内全部完成	
	效益指标	社会效益指标	工作人员着装配备率	=100(%)	
			统一着装率	=100(%)	
	满意度指标	服务对象满意度指标	职工满意率	≥95(%)	

财政项目支出绩效目标申报表					
(2026 年度)					
项目名称	社保档案资料管理费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2026-01-01	计划完成日期	2026-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	9,685,915.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	9,685,915.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目绩效目标	项目总目标		年度总体目标		
			<p>确保社保业务档案数字化处理、库房保管工作正常开展, 确保档案资料在社会库房安全保管; 保障社保业务经办顺利实施, 经办管理水平不断提高。</p> <p>1、确保数字化外包服务项目正常开展</p> <p>2、继续做好 81 万卷历史档案库房保管工作</p> <p>3、做好 20 万卷新增档案库房保管工作</p>		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效指标	成本指标	经济成本指标	社保档案库房租用	≥118.00(万卷)	
		产出指标	数量指标	库房电子化管理计划完成率	=100(%)
	档案资料数字化计划完成率			=100(%)	
	数字档案查询工作完成率			=100(%)	
	质量指标		档案信息保密性验收通过率	=100(%)	
			库房硬件达标率	=100(%)	
			数字化外包检验合格率	≥99(%)	
			数字化档案存放安全性验收通过率	=100(%)	
	时效指标	档案制作初审合格率	=100(%)		
		数字化外包完成时点	移交后 30 天		
	效益指标	经济效益指标	基层受理点原始档案制作及时性	及时	
			过期档案处置率	=100(%)	
		社会效益指标	档案丢失率	=0(%)	
档案损坏率			=0(%)		
可持续影响指标	数字化外包质保期	永久			

	满意度指标	服务对象满意度指标	档案查询利用用户满意度	≥99(%)
			档案影像查询用户满意度	≥99.00(%)