

贵州省贵阳市住房公积金管理中心2020年 度部门决算

目录

一、单位概况

（一）部门职责

（二）机构设置

二、2020年度部门决算公开报表

（一）收入支出决算总表

（二）收入决算表

（三）支出决算表

（四）财政拨款收入支出决算总表

（五）一般公共预算财政拨款支出决算表

（六）一般公共预算财政拨款基本支出决算表

（七）一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

（八）政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

（九）国有资本经营预算财政拨款收入支出决算表

三、2020年度部门决算情况说明

（一）收入支出决算总体情况说明

（二）收入决算情况说明

（三）支出决算情况说明

（四）财政拨款收入支出决算总体情况说明

- (五) 一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- (六) 一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明
- (七) 一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说

明

- (八) 政府性基金预算财政拨款收支决算情况说明
- (九) 国有资本经营预算财政拨款收支决算情况说明
- (十) 机关运行经费支出说明
- (十一) 政府采购支出说明
- (十二) 国有资产占用情况说明
- (十三) 预算绩效情况说明

四、名词解释

五、附件

一、贵州省贵阳市住房公积金管理中心概况

（一）主要职能

根据《住房公积金管理条例》第十条、第十一条规定，贵阳市住房公积金管理中心是直属于贵阳市人民政府的不以营利为目的的参公事业单位，负责住房公积金的管理和运作，履行编制、执行住房公积金的归集、使用计划；记载职工住房公积金的缴存、提取、使用等情况；核算住房公积金；审批住房公积金的提取、使用；住房公积金的保值和归还；编制住房公积金归集、使用计划执行情况的报告；承办住房公积金管理委员会决定的其他事项职责。

（二）机构设置及部门决算单位构成

贵阳市住房公积金管理中心属参公事业单位，由办公室、综合业务处、项目贷款管理处、会计核算处、稽核执法处、技术保障处六个处室，铁路分中心、城区管理部、小河管理部、花溪管理部、白云管理部、乌当管理部、清镇管理部、修文管理部、开阳管理部、息烽管理部一个分中心九个管理部组成。从预算单位构成看，贵阳市住房公积金管理中心部门决算包括：本级决算。

二、贵州省贵阳市住房公积金管理中心2020年度部门决算公开报表（见附表）

表1 收入支出决算总表

公开01表
金额单位：万元

部门：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	3,393.12	一、一般公共服务支出	10	1.00
	2		二、社会保障和就业支出	11	90.67
	3		三、卫生健康支出	12	79.20
	4		四、住房保障支出	13	3,231.14
本年收入合计	5	3,393.12	本年支出合计	14	3,402.00
使用非财政拨款结余	6	0.00	结余分配	15	0.00
年初结转和结余	7	8.89	年末结转和结余	16	0.00
	8			17	
总计	9	3,402.00	总计	18	3,402.00

注：本表反映部门本年度总收支和年末结转结余情况。

表2 收入决算表

公开02表
金额单位：万元

编制单位：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
支出功能分类科目编码	科目名称							
栏次		2	3	4	5	6	7	8
合计		3,393.12	3,393.12					
201	一般公共服务支出	1.00	1.00					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1.00	1.00					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1.00	1.00					
208	社会保障和就业支出	90.67	90.67					
20805	行政事业单位养老支出	90.67	90.67					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	84.41	84.41					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	6.26	6.26					
210	卫生健康支出	79.20	79.20					
21011	行政事业单位医疗	79.20	79.20					
2101101	行政单位医疗	43.33	43.33					
2101103	公务员医疗补助	35.87	35.87					
221	住房保障支出	3,222.25	3,222.25					
22102	住房改革支出	121.24	121.24					
2210201	住房公积金	121.24	121.24					
22103	城乡社区住宅	3,101.01	3,101.01					
2210302	住房公积金管理	3,101.01	3,101.01					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

表3 支出决算表

公开03表
金额单位：万元

编制单位：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		2	3	4	5	6	
合计		3,402.00	1,958.97	1,443.04			
201	一般公共服务支出	1.00		1.00			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1.00		1.00			
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1.00		1.00			
208	社会保障和就业支出	90.67	90.67				
20805	行政事业单位养老支出	90.67	90.67				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	84.41	84.41				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	6.26	6.26				
210	卫生健康支出	79.20	79.20				
21011	行政事业单位医疗	79.20	79.20				
2101101	行政单位医疗	43.33	43.33				
2101103	公务员医疗补助	35.87	35.87				
221	住房保障支出	3,231.14	1,789.10	1,442.04			
22102	住房改革支出	121.24	121.24				
2210201	住房公积金	121.24	121.24				
22103	城乡社区住宅	3,109.90	1,667.86	1,442.04			
2210302	住房公积金管理	3,109.90	1,667.86	1,442.04			

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

表4 财政拨款收入支出决算总表

公开04表
金额单位：万元

部门：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	小计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	3,393.12	一、一般公共服务支出	13	1.00	1.00	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、社会保障和就业支出	14	90.67	90.67	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0.00	三、卫生健康支出	15	79.20	79.20	0.00	0.00
	4		四、住房保障支出	16	3,231.14	3,231.14	0.00	0.00
	5			17				
	6			18				
本年收入合计	7	3,393.12	本年支出合计	19	3,402.00	3,402.00	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	8	8.89	年末财政拨款结转和结余	20	0.00	0.00	0.00	0.00
一、一般公共预算财政拨款	9	8.89		21				
二、政府性基金预算财政拨款	10	0.00		22				
三、国有资本经营预算财政拨款	11	0.00		23				
总计	12	3,402.00	总计	24	3,402.00	3,402.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

表5 一般公共预算财政拨款支出决算表

公开05表

编制单位：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

金额单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类科目编码	科目名称			
栏次			2	3
合计		3, 402. 00	1, 958. 97	1, 443. 04
201	一般公共服务支出	1. 00		1. 00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1. 00		1. 00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1. 00		1. 00
208	社会保障和就业支出	90. 67	90. 67	
20805	行政事业单位养老支出	90. 67	90. 67	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	84. 41	84. 41	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	6. 26	6. 26	
210	卫生健康支出	79. 20	79. 20	
21011	行政事业单位医疗	79. 20	79. 20	
2101101	行政单位医疗	43. 33	43. 33	
2101103	公务员医疗补助	35. 87	35. 87	
221	住房保障支出	3, 231. 14	1, 789. 10	1, 442. 04
22102	住房改革支出	121. 24	121. 24	
2210201	住房公积金	121. 24	121. 24	
22103	城乡社区住宅	3, 109. 90	1, 667. 86	1, 442. 04
2210302	住房公积金管理	3, 109. 90	1, 667. 86	1, 442. 04

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。

表6 一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开06表

部门：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

金额单位：万元

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	1,583.73	302	商品和服务支出	283.90	307		
30101	基本工资	293.94	30201	办公费	162.77	30701		
30102	津贴补贴	354.39	30202	印刷费	0.58	30702		
30103	奖金	644.30	30204	手续费	0.16	310		
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	80.57	30205	水费	0.10	31001		
30109	职业年金缴费	10.11	30206	电费	0.74	31002		
30110	职工基本医疗保险缴费	43.33	30207	邮电费	11.29	31003		
30111	公务员医疗补助缴费	35.87	30211	差旅费	23.73	31005		
30113	住房公积金	121.24	30213	维修（护）费	0.20	31006		
303	对个人和家庭的补助	91.33	30216	培训费	1.00	31007		
30302	退休费	87.22	30217	公务接待费	0.46	31008		
30309	奖励金	0.07	30226	劳务费	1.38	31009		
30399	其他对个人和家庭的补助	4.05	30228	工会经费	10.12	31010		
			30231	公务用车运行维护费	2.28	31012		
			30239	其他交通费用	67.90	31013		
			30299	其他商品和服务支出	1.20	31019		
						399		
						39907		
						39908		
						39999		
人员经费合计		1,675.07	公用经费合计					283.90

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

表7 一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

编制单位：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

公开07表
金额单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行费				合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行费			
		小计	公务用车购置 费	公务用车运行 费	公务接待费			小计	公务用车购置 费	公务用车运行 费	公务接待费
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2.73	0.00	2.28	0.00	2.28	0.46	2.73	0.00	2.28	0.00	2.28	0.46

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出预决算情况。其中：预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年一般公共预算财政资金安排的实际支出。

表8 政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开08表

编制单位：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

金额单位：万元

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计							

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入支出及结转和结余情况。
说明：贵阳市住房公积金管理中心本年没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据

表9 国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开09表

编制单位：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

金额单位：万元

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计							

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款收入支出及结转和结余情况。
说明：贵阳市住房公积金管理中心本年没有国有资本经营收入，也没有使用国有资本经营收入安排的支出，故本表无数据

三、贵州省贵阳市住房公积金管理中心2020年度部门决算情况说明

（一）收入支出决算总体情况说明

2020年度收支决算总计3,402万元，与2019年相比，增加179.64万元，增长5.57%。主要原因是：本年预算增加。

（二）收入决算情况说明

本年收入合计3,393.12万元，其中：财政拨款收入3,393.12万元，占100%。

（三）支出决算情况说明

本年支出合计3,402万元，其中：基本支出1,958.97万元，占57.58%；项目支出1,443.04万元，占42.42%。

（四）财政拨款收入支出决算总体情况说明

2020年度财政拨款收支决算总计3,402万元。与2019年相比，增加179.64万元，增长5.57%。主要原因是：本年预算增加。

（五）一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

1、一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2020年度一般公共预算财政拨款支出3,402万元，占本年支出合计的100%。与2019年相比，一般公共预算财政拨款支出增加242.31万元，增长7.67%。主要原因是：本年预算增加。

2、一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2020年度一般公共预算财政拨款支出主要用于以下方面：2010399其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出1万元，占

0.00%；2080505机关事业单位基本养老保险缴费支出84.41万元，占2.48%；2080506机关事业单位职业年金缴费支出6.26万元，占0.18%；2101101行政单位医疗支出43.33万元，占1.27%；2101103公务员医疗补助支出35.87万元，占1.05%；2210201住房公积金支出121.24万元，占3.56%；2210302住房公积金管理支出3109.90万元，占91.41%。

3、一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2020年度一般公共预算财政拨款支出当年预算为3,402万元，支出决算为3,402万元，完成当年预算的100%。决算数等于预算数。其中：

（1）2010399其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出。当年预算为1万元，支出决算为1万元，完成当年预算的100 %。决算数等于预算数。

（2）2080505机关事业单位基本养老保险缴费支出。当年预算为84.41万元，支出决算为84.41万元，完成当年预算的100%。决算数等于预算数。

（3）2080506机关事业单位职业年金缴费支出。当年预算为6.26万元，支出决算为6.26万元，完成当年预算的100%。决算数等于预算数。

（4）2101101行政单位医疗支出。当年预算为43.33万元，支出决算为43.33万元，完成当年预算的100%。决算数等于预算数。

(5) 2101103 公务员医疗补助支出。当年预算为 35.87 万元，支出决算为 35.87 万元，完成当年预算的 100%。决算数等于预算数。

(6) 2210201 住房公积金支出。当年预算为 121.24 万元，支出决算为 121.24 万元，完成当年预算的 100%。决算数等于预算数。

(7) 2210302 住房公积金管理支出。当年预算为 3109.90 万元，支出决算为 3109.90 万元，完成当年预算的 100%。决算数等于预算数。

(六) 一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2020 年度一般公共预算财政拨款基本支出 1,958.97 万元，其中：人员经费 1,675.07 万元，主要包括基本工资、津贴补贴、离退休费等；公用经费 283.9 万元，主要包括办公费、水电费、差旅费等。

(七) 一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

1. “三公”经费财政拨款支出情况总体说明

2020 年度“三公”经费财政拨款支出预算为 2.73 万元，支出决算为 2.73 万元，决算数等于预算数。

2. “三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2020 年度“三公”经费一般公共预算财政拨款支出决算 2.73 万元，比上年减少 0.59 万元，下降 17.68%，主要原因是本单位

严格执行公车管理办法，严格控制公务接待且2020年因疫情原因致使人员交流频次减少。其中，因公出国（境）费支出0万元，占0%，比上年减少0万元，下降0%；公务用车购置及运行维护费支出2.28万元，占83.31%，比上年减少0.25万元，下降9.76%，减少原因是本单位严格执行公车管理制度，创建节约型机关；公务接待费支出0.46万元，占16.69%，比上年减少0.34万元，下降42.77%，减少原因是本单位严格执行公务接待制度且本年疫情致使人员交流减少频次。具体情况如下：

（1）因公出国（境）费支出预算0万元，支出决算0万元，完成预算的100%，。全年使用一般公共预算财政拨款安排的出国（境）团组0个，累计0人次。

（2）公务用车购置及运行维护费预算为2.28万元，支出决算为2.28万元，完成预算的100%。其中，公务用车购置0万元，购置公务用车0辆；公务用车运行维护费2.28万元。主要用于单位公车维护保养、车辆保险、车辆通行费、油费等等。2020年，单位开支财政拨款的公务用车保有量为2辆。

（3）公务接待费预算为0.46万元，支出决算为0.46万元，完成预算的100%。具体是：

国内公务接待支出0.46万元，主要是工作接待餐费等。2020年国内公务接待5批次，33人次。

（八）政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

我单位2020年无政府性基金收支。

（九）国有资本经营预算财政拨款收入支出决算情况说明

我单位2020年无国有资本经营预算财政拨款收支。

（十）机关运行经费支出说明

2020年机关运行经费支出283.9万元，比2019年增加1.66万元，增长0.59%，主要原因是当年预算比上年有所增加。

（十一）政府采购支出说明

2020年政府采购支出总额20.3万元，其中：政府采购货物支出20.3万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出0万元，授予中小企业合同金额20.3万元，占政府采购支出总额的100%，其中：授予小微企业合同金额20.3万元，占政府采购支出总额的100%。

（十二）国有资产占用情况说明

截至2020年12月31日，共有车辆2辆，其中，机要通信用车1辆、应急保障用车1辆；无价值50万元以上通用设备及100万元以上专用设备。

（十三）预算绩效情况说明

1、预算绩效管理工作开展情况

根据财政预算管理要求，我单位组织对2020年度财政拨款项目支出开展了绩效自评工作。共计2个项目进行了绩效自评，涉及资金499.12万元，自评覆盖率达到100%。

2、项目支出绩效自评报告

见“五、附件 《2020年信息化运维项目绩效自我评价报告》、

《2020年综合服务平台外包服务项目绩效自我评价报告》”。

四、名词解释

（一）一般公共预算财政拨款收入：指同级财政当年拨付的资金。

（二）事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动所取得的收入。

（三）使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

（四）年初结转和结余：指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

（五）年末结转和结余：指单位按规定结转到下年或以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

（七）基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

（八）项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

（九）“三公”经费：纳入同级财政预决算管理的“三公”经费是指用一般公共预算财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车购置

费及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

（十）机关运行经费：为保障行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

（十一）2010399一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）：指其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出。

（十二）2080505社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）：指反映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

（十三）2080506社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）：指反映机关事业单位实施养老保险制度由单位实际缴纳的職業年金支出。

（十四）2101101卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）：指反映财政部门安排的行政单位

（包括实行公务员管理的事业单位）基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的行政单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员、红军老战士待遇人员的医疗经费。

（十五）2101103卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）公务员医疗补助（项）：指反映财政部门安排的公务员医疗补助经费。

（十六）2210201住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）：指反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。

（十七）2210302住房保障支出（类）城乡社区住宅（款）住房公积金管理（项）：指反映经财政部门批准用于住房公积金管理机构的管理费用支出。

五、附件

1、贵阳市住房公积金管理中心信息化运行维护项目支出绩效自我评价报告

（1）项目概况

信息化运行维护项目是保障中心业务系统、电子档案系统、网络专线、存储设备、12329热线、weblogic、linux、oracle数据库等各子系统正常运行；保证中心各信息系统的网络安全、主机安全、主页安全、网上营业厅以及线上业务安全；资金安全；数据信息安全和容灾；保证中心机房各硬件系统正常运行；保障中心信息推送服务正常运行；

（2）自我评价结论

通过信息化运行维护项目保障中心各信息系统安全高效

运行；网络通畅和信息安全；线上业务高效便捷；共为贵州省、贵阳市 15 家委、办、厅、局提供住房公积金共享数据用于各自系统建设、业务监管、政务联网核查以及大数据分析等；支撑起中心归集、提取、贷款、稽核内审等业务工作的正常开展，使得中心业务在 2020 年得高较大提升；其中年度共完成归集类 192 万笔业务；提取类 183.6 万笔业务；贷款类 70 万笔业务；管理了中心数据库存储空间 850G，记录条数 11.2 亿条，在年度财务数据核算和结息中都准确无误，数据存储、资金安全可靠；2020 年生成电子档案 289.3 万份，提升了中心无纸化水平，减少职工提供证明材料事项，“放管服”工作取得较好成绩；

项目综合自我评价得分90分，评价等级为“优”。

（3）主要存在的问题

部分子项目设置科学性仍有提升空间。项目中子系统过多，需要科学统筹，合理规划，减少子项目，提高协同性，提高效率，更好保障好中心各业务提升。

（4）经验及建议

不断强化项目计划编制工作和绩效评价，科学分析提高绩效水平；提前谋划项目，明确实施规划和目标，科学编制预算。

（5）项目支出自评表

项目支出绩效自评表

项目名称		贵阳市住房公积金管理中心信息化运行维护项目		
主管部门			实施单位	贵阳市住房公积金管理中心
资金来源	资金总额（万元）	400.12		
	财政资金			
	其中：本级安排	400.12		
	其他资金			
绩效目标		项目绩效目标	目标完成情况	
		1、保证中心业务系统、电子档案系统、网络专线、存储设备、12329热线、weblogic、linux、oracle系统正常运行；保证中心各信息系统的网络安全、主机安全、主页安全、网上营业厅、线上业务安全；资金安全； 2、保证中心约20万贷款职工信息推送服务正常运行；保证中心机房各系统（精密空调、环控、UPS）系统正常运行；	所有运行维护项目均通过政府采购；系统验收合格率需达到 100%；系统正常运行时间占全年总时间 99%以上；系统故障修复响应时间小于 2 小时；系统运行维护响应时间小于 2 小时；通过提供稳定高效的信息化运行维护服务为柜面业务、网上业务提供支持，使中心社会影响力得到稳定提升；2020 年归集完成 116.23 亿元；年度提取完成 90.35 亿元；贷款发放 1.5	

	3、年度归集完成90亿元；年度提取完成60亿元；年度贷款发放30亿元；归集扩面新增单位2000个；新开户职工人数70000人；各渠道线上访问量大于3000000次；	万笔，放款金额 73.16 亿元；新增开户单位 4224 个，新增开户职工 124154 人；各渠道线上访问量 9611.5 万次；
自我评价分数	90	

2、综合服务平台外包服务项目支出绩效自我评价报告

(1) 项目概况

项目主要包括四个部分。1) 公积金网上经办人业务大厅咨询指导服务；2) 热线派单处理及文案编辑；3) 线上渠道信息管理及微信咨询服务；4) 服务评价系统管理和不满意回访。

(2) 自我评价结论

线上渠道信息管理及微信咨询、热线派单处理及文案编辑、网上营业厅经办人员咨询指导服务、满溢率、服务评价系统和不满意回访、投诉建议处理、投诉舆情工作台账、对公积金承办银行满意度调查、服务人员组织与配置、日常行为规范、绩效考核等情况均达到绩效目标要求（具体数据见自评表）。

(3) 主要存在的问题

(一)、工作人员业务知识面还不够广，服务的具体事项程序掌握不清楚，政策和细节把握不透。导致解答不全面、不规范、甚至服务态度不好的情况。

(二)、过程档案的建立还不完善不规范。

(4) 经验及建议

(一)、加强工作人员业务培训，增强服务意识、提升责任感。缩短服务平均响应时间、缩短网厅远程维护响应时长。

(二)、建立分类台账，完善档案制度，规范后台管理。

(三)、加强单位与单位之间的联动、平台与平台的合作沟通，优化服务质量。

(四)、加强相关数据的分析运用，提升服务效能。

(5) 项目支出自评表

项目支出绩效自评表

项目名称	综合服务平台外包服务项目		
主管部门	贵阳市住房公积金管理中心项目贷款管理处	实施单位	贵阳高新亚讯信息产业有限公司
资金	资金总额(万元)	三年总金额297万元，每年99万元	

来源		
	财政资金	99
	其中：本级安排	99
	其他资金	0
绩效目标	项目绩效目标	目标完成情况
	一是通过综合服务平台，为缴存职工提供全天候的自助查询服务和5X8小时的人工咨询服务；二是配置13名客服提供业务查询和贷款资格及额度查询、业务指南等服务；三是通过10万人的企业营销QQ、5个在线客服搭建网上营业厅维护平台，解答缴存单位经办人员的业务问题和相关技术问题。按网格中心要求进行热线派单处理，线上渠道信息发布管理及方案编辑，服务评价系统管理和不满意回访。四是12329热线接通率不低于85%，平均等待时长不超过40秒，网上营业厅维护远程响应时间不超过1个工作日投诉率不得高于0.05%；五是网上营业厅维护远程相应时间不超过1个工作日，上门指导及维护响应时间不超过3个工作日；六是满意度不得低于90%。七是合同约定服务费根据指标考核实际情况支付。八是提高我市住房公积金管理效率和服务水平，实现缴存单位和职工足不出户在线咨询、查询、退休和离职提取。九是为我市开通网上营业厅的13000余单位及全市缴存职工提供为缴存单位和职工提供优质咨询服，足不出户办理公积金业务，增强住房公积金管理工作透明度，加强社会监督。	一、单位通过网上营业厅在线咨询27697家，比上年下降12.52%，参与服务评价的单位9334家，满意率98.64%较上年下降0.58%；平均响应时长41秒，比40秒的目标平均响应时长多1秒。二、职工通过微信留言咨询14279条；比上年增长45.91%；月均1190条；比上年增长45.83%。三、处理“12345”热线派单1877条；比上年增长103.80%；月均156条；比上年增长102.60%，满意率为100%。四、受理投诉案件174件，其中贵阳市12345热线平台受理165件、综合服务平台受理9件；受理量比上年减少107件，下降38.08%。除职工反映单位未按规定缴存公积金部分的案件需跟踪处理，其余全部结案。经回访，投诉人对处理结果满意率为97.70%。五、发送短信3030665条；其中，1-3月12329渠道发送短信59466条，4-12月发送贷款类短信1801058条，发送服务评价类短信339959条，发送渠道登录验证码476145条，发送大厅排号短信195366条，其他短信158671条。六、进行了4期8场328家单位的现场网上业务操作培训。七、2020年年度在34家市级联动服务单位每月案件处置办理情况通报中，排名均在前四。八、网厅客服人员上门为4家业务办理单位，对经办人进行网上营业厅业务办理操作指导。九、对协作银行共发起1224笔满意度回访调查，满意1188笔，满意率为97.06%。十、1-3月12329咨询平台共呼入52869通，应答总数47476，接通率为89.8%。（3月之后12329咨询平台由市政务中心统一管理）十一、按照双方合同约定，中心于2020年6月30日前支付全年一半服务费，剩余服务费已于同年9月22日项目评审会通过后支付完成。
自我评价分数	95分	