

贵州省贵阳市住房公积金管理中心2021年度部门决算

目录

- 一、单位概况
 - (一) 部门职责
 - (二) 机构设置
- 二、2021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、2021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) 部门职责

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

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（贵安分中心）、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、2021年度部门决算公开报表

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	2,837.71	一、一般公共服务支出	32	
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	169.76
	9		九、卫生健康支出	40	79.33
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	2,588.62
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	2,837.71	本年支出合计	58	2,837.71
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
总计	31	2,837.71	总计	62	2,837.71

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

编制单位：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

公开02表
金额单位：万元

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		1	2	3	4	5	6	7
合计		2,837.71	2,837.71					
208	社会保障和就业支出	169.75	169.75					
20805	行政事业单位养老支出	167.82	167.82					
2080501	行政单位离退休	81.96	81.96					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	84.17	84.17					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	1.69	1.69					
20899	其他社会保障和就业支出	1.93	1.93					
2089999	其他社会保障和就业支出	1.93	1.93					
210	卫生健康支出	79.33	79.33					
21011	行政事业单位医疗	79.33	79.33					
2101101	行政单位医疗	45.51	45.51					
2101103	公务员医疗补助	33.82	33.82					
221	住房保障支出	2,588.62	2,588.62					
22102	住房改革支出	117.30	117.30					
2210201	住房公积金	117.30	117.30					
22103	城乡社区住宅	2,471.32	2,471.32					
2210302	住房公积金管理	2,471.32	2,471.32					

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		1	2	3	4	5	6
合计		2,837.71	1,611.04	1,226.67			
208	社会保障和就业支出	169.75	169.75				
20805	行政事业单位养老支出	167.82	167.82				
2080501	行政单位离退休	81.96	81.96				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	84.17	84.17				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	1.69	1.69				
20899	其他社会保障和就业支出	1.93	1.93				
2089999	其他社会保障和就业支出	1.93	1.93				
210	卫生健康支出	79.33	79.33				
21011	行政事业单位医疗	79.33	79.33				
2101101	行政单位医疗	45.51	45.51				
2101103	公务员医疗补助	33.82	33.82				
221	住房保障支出	2,588.62	1,361.95	1,226.67			
22102	住房改革支出	117.30	117.30				
2210201	住房公积金	117.30	117.30				
22103	城乡社区住宅	2,471.32	1,244.65	1,226.67			
2210302	住房公积金管理	2,471.32	1,244.65	1,226.67			

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	2,837.71	一、一般公共服务支出	33				
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	169.76	169.76		
	9		九、卫生健康支出	41	79.33	79.33		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51	2,588.62	2,588.62		
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	2,837.71	本年支出合计	59	2,837.71	2,837.71		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一、一般公共预算财政拨款	29			61				
二、政府性基金预算财政拨款	30			62				
三、国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	2,837.71	总计	64	2,837.71	2,837.71		

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
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
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
合计		2,837.71	1,611.04	1,226.67
208	社会保障和就业支出	169.75	169.75	
20805	行政事业单位养老支出	167.82	167.82	
2080501	行政单位离退休	81.96	81.96	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	84.17	84.17	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	1.69	1.69	
20899	其他社会保障和就业支出	1.93	1.93	
2089999	其他社会保障和就业支出	1.93	1.93	
210	卫生健康支出	79.33	79.33	
21011	行政事业单位医疗	79.33	79.33	
2101101	行政单位医疗	45.51	45.51	
2101103	公务员医疗补助	33.82	33.82	
221	住房保障支出	2,588.62	1,361.95	1,226.67
22102	住房改革支出	117.30	117.30	
2210201	住房公积金	117.30	117.30	
22103	城乡社区住宅	2,471.32	1,244.65	1,226.67
2210302	住房公积金管理	2,471.32	1,244.65	1,226.67

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

部门：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

公开06表

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	1,255.67	302	商品和服务支出	268.41	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	309.68	30201	办公费	141.07	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	317.21	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	344.35	30203	咨询费		310	资本性支出	
30106	伙食补助费		30204	手续费	0.25	31001	房屋建筑物购建	
30107	绩效工资		30205	水费	0.06	31002	办公设备购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	84.17	30206	电费		31003	专用设备购置	
30109	职业年金缴费	1.69	30207	邮电费	12.18	31005	基础设施建设	
30110	职工基本医疗保险缴费	45.51	30208	取暖费		31006	大型修缮	
30111	公务员医疗补助缴费	33.82	30209	物业管理费		31007	信息网络及软件购置更新	
30112	其他社会保障缴费	1.93	30211	差旅费	25.65	31008	物资储备	
30113	住房公积金	117.30	30212	因公出国（境）费用		31009	土地补偿	
30114	医疗费		30213	维修（护）费	0.04	31010	安置补助	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费		31011	地上附着物和青苗补偿	
303	对个人和家庭的补助	86.96	30215	会议费		31012	拆迁补偿	
30301	离休费		30216	培训费		31013	公务用车购置	
30302	退休费	84.66	30217	公务接待费	0.40	31019	其他交通工具购置	
30303	退职（役）费		30218	专用材料费		31021	文物和陈列品购置	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		31022	无形资产购置	
30305	生活补助		30225	专用燃料费		31099	其他资本性支出	
30306	救济费		30226	劳务费		399	其他支出	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		39906	赠与	
30308	助学金		30228	工会经费	11.34	39907	国家赔偿费用支出	
30309	奖励金	2.31	30229	福利费		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	2.27	39999	其他支出	
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	74.04			
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用				
			30299	其他商品和服务支出	1.12			
人员经费合计		1,342.63	公用经费合计					268.41

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8 政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

编制单位：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

公开08表
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收入安排的支出，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

编制单位：贵州省贵阳市住房公积金管理中心

公开09表
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、2021年度部门决算情况说明

（一）收入支出决算总体情况说明

2021年度收支决算总计2,837.71万元，与2020年相比，减少564.29万元，下降16.59%。主要原因是：本年预算减少。

（二）收入决算情况说明

本年收入合计2,837.71万元，其中：财政拨款收入2,837.71万元，占100%。

（三）支出决算情况说明

本年支出合计2,837.71万元，其中：基本支出1,611.04万元，占56.77%；项目支出1,226.67万元，占43.23%。

（四）财政拨款收入支出决算总体情况说明

2021年度财政拨款收支决算总计2,837.71万元。与2020年相比，减少564.29万元，下降16.59%。主要原因是：本年预算减少。

（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

2021年度一般公共预算财政拨款支出2,837.71万元，占本年支出合计的100%。与2020年相比，一般公共预算财政拨款支出减少564.29万元，下降16.59%。主要原因是：本年预算减少。

2、一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2021年度一般公共预算财政拨款支出主要用于以下方面：2080501行政单位离退休支出81.96万元，占2.89%；2080505机

关事业单位基本养老保险缴费支出84.17万元，占2.97%；2080506机关事业单位职业年金缴费支出1.69万元，占0.06%；2089999其他社会保障和就业支出1.93万元，占0.07%；2101101行政单位医疗支出45.51万元，占1.60%；2101103公务员医疗补助支出33.82万元，占1.19%；2210201住房公积金支出117.3万元，占4.13%；2210302住房公积金管理支出2471.32万元，占87.09%。。

3、一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2021年度一般公共预算财政拨款支出当年预算为2,837.71万元，支出决算为2,837.71万元，完成当年预算的100%。决算数等于预算数。其中：

（1）2080501行政单位离退休支出。当年预算为81.96万元，支出决算为81.96万元，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84.17万元，支出决算为84.17万元，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1.69万元，支出决算为1.69万元，完成当年预算的100%。决算数等于预算数。

（4）2089999其他社会保障和就业支出。当年预算为1.93万元，支出决算为1.93万元，完成当年预算的100%。决算数等

于预算数。

(5) 2101101行政单位医疗支出。当年预算为45.51万元,支出决算为45.51万元,完成当年预算的100%。决算数等于预算数。

(6) 2101103公务员医疗补助支出。当年预算为33.82万元,支出决算为33.82万元,完成当年预算的100%。决算数等于预算数。

(7) 2210201住房公积金支出。当年预算为117.3万元,支出决算为117.3万元,完成当年预算的100%。决算数等于预算数。

(8) 2210302住房公积金管理支出。当年预算为2471.32万元,支出决算为2471.32万元,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

2021年度一般公共预算财政拨款基本支出1,611.04万元,其中:人员经费1,342.63万元,主要包括基本工资、津贴补贴、离退休费等;公用经费268.41万元,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

2021年度“三公”经费财政拨款支出预算为5.23万元,支出决算为2.66万元,决算数小于预算数,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2021年因疫情原因致使人员交流频次减少。

2. “三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2021年度“三公”经费一般公共预算财政拨款支出决算2.66万元，比上年减少0.07万元，下降2.48%，减少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2021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2.27万元，占85.06%，比上年减少0.01万元，下降0.43%，减少原因是本单位严格执行公车管理办法，创建节约型机关；公务接待费支出0.4万元，占14.94%，比上年减少0.06万元，下降12.7%，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%。

（2）公务用车购置及运行维护费预算为2.27万元，支出决算为2.27万元，完成预算的53.66%，主要原因是本单位严格执行公车管理办法，创建节约型机关。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2.27万元。主要用于单位公车维护保养、车辆保险、车辆通行费、油费等。2021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1万元，支出决算为0.4万元，完成

预算的40%，主要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。具体是：

国内公务接待支出0.4万元，主要是工作接待餐费。2021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2021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2021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

2021年机关运行经费支出268.41万元，比2020年减少15.49万元，下降5.46%，主要原因是本单位严格执行各项管理规定，创建节约型机关。

（十一）政府采购支出说明

2021年政府采购支出总额165.15万元，其中：政府采购货物支出165.15万元、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165.15万元，占政府采购支出总额的100%，其中：授予小微企业合同金额165.15万元，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2021年12月31日，共有车辆2辆，其中，主要领导干部用车0辆、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和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2021年度财政拨款项目支出开展了绩效自评工作。共计7个项目进行了绩效自评，涉及资金1226.67万元，自评覆盖率达到100%。

组织本部门开展整体绩效自评，涉及一般公共预算支出1226.67万元，政府性基金预算支出0万元。从评价情况看，对本部门所有项目支出进行年中监控、全年绩效自评，及时反馈项目支出实施情况，切实加强本部门预算管理，提高资金使用效益，提升部门预算绩效管理广度和深度。

2.绩效自评结果

（1）项目支出绩效自评情况。

绩效自评报告及自评表（详见“五、附件（一）综合客服服务外包项目支出绩效自我评价报告、（二）贵阳市住房公积金管理中心信息化软件升级项目支出绩效自我评价报告”）。

（2）部门整体绩效自评情况。

2021年，是全面实施“十四五”规划的起步之年，也是我市“强省会”五年行动开启之年，中心以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记视察贵州重要讲话精神，学习贯彻省委、市委全会精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，围绕“强基、扩面、提质”主线，聚焦发展重点，研判发展困点，破解发展难点，在推进住房公积金制度改革方面，顺势而为，勇于担当；在服务人民群众刚性

住房消费需求方面，改革创新，永无止境；努力开创我市住房公积金发展新局面。确保九个管理部（含贵安分中心）及铁路分中心业务运行正常。实现住房公积金个人贷款逾期率控制在0.13‰；住房公积金的资金运用率达到99.66%；住房公积金政务服务事项全程网办率归集业务79.29%、提取、查询业务82.61%；完成归集住房公积金134.36亿元；为缴存职工办理住房公积金提取98.79亿元；发放住房公积金贷款65.49亿元；实现增值收益4.16亿元。全面完成部门全年整体目标绩效。

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）经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

（四）其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”、“附属单位缴款”等之外取得的收入。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

（八）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。

（九）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。

（十）经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

（十一）“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。

（十二）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。

（十三）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。

（十四）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。

（十五）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。

（十六）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。

（十七）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。

（十八）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

（一）综合客服服务外包项目支出绩效自我评价报告

1、项目概况

该项目中心通过公开招标的方式进行采购。三年服务费用为2970000元，每年990000元，期限自2020年1月1日至2022年12月31日。服务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。

（二）工作人员服务意识和责任感有待提高。

（三）过程档案的建立还不规范。

（四）微信公众号偶尔出现推文编辑差错。

5、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。
- （五）项目支出自评表

综合客服服务外包项目支出绩效自评表

(2021 年度)

单位（盖章）：

填报日期：2022.7.22

项目名称		综合客服服务外包项目						
主管部门及代码		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			
项目资金 (万元)	资金来源	年初预算数	全年预算数 (A)	全年执行数 (E)	分值	执行率	得分	
	年度资金总额:	99 万元	99 万元	99 万元	10	100%	10	
	财政拨款	99 万元	99 万元	99 万元	—	—	—	
	其中: 上级补助				—	—	—	
	本级安排	99 万元	99 万元	99 万元	—	—	—	
	其他资金				—	—	—	
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	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两万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务，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 32099 家，比上年增长 15.89%，参与服务评价的单位 16597 家，满意率 99.49%较上年增长 0.85%；平均响应时长 28 秒较上年减少 13 秒。二、全年职工通过微信留言咨询 16455 条；比上年增长 15.24%；月均 1371 条；比上年增长 15.21%。三、全年处理“12345”热线派单 1953 条；比上年增长 4.05%；月均 163 条；比上年增长 4.49%，满意率为 100%。四、全年受理投诉案件 74 受理量比上年减少 100 件，下降 57.47%。全年受理的投诉案件中对服务态度的投诉 8 件，比上年减少 11 件，下降 57.89%；对服务质量及政策合理性的投诉 18 件，比上年减少 24 件，下降 57.14%；对单位未缴、脱缴的投诉 31 件，比上年减少 42 件，下降 57.53%；对房开企业不支持住房公积金贷款的投诉 14 件，比上年减少 8 件，下降 36.36%；对其他案件的投诉 3 件。受理的 74 件投诉案件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 100%。五、进行了 4 期 4 场单位的现场网上业务操作培训。六、2021 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。七、网厅客服人员上门为 2 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。八、对协作银行共发起 1399 笔满意度回访调查，满意 1382 笔，满意率为 98.78。九、1-12 月 12329 咨询平台共呼入 214771 通，应答总数 197500，接通率为 91.96%。十、按照双方合同约定，已全额支付当年服务费用。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值 (A)	实际完成值 (B)	分值	得分	未完成原因分析
	产出指标 (50 分)	数量	12345 热线派单处理率	100%	100%	16	16	
			数量 2					

		质量	综合服务平台正常响应时长	≤2 分钟	100%	17	17		
			质量 2						
		时效	时网上营业厅远程维护正常响应时长	≤1 个工作日	100%	17	17		
			时效 2						
		成本	成本 1						
			成本 2						
	效益指标 (30 分)	经济效益	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、业务办理。	项目实施对经济发展所带来的直接或间接影响情况	100%	7	7		
			经济效益 2						
		社会效益	为我市开通网上营业厅的单位及全市缴存职工提供优质咨询服务, 增强住房公积金办事效率。	项目实施对经济发展所带来的直接或间接影响情况	100%	7	7		
			社会效益 2						
		生态效益	实现缴存单位和职工足不出户在线咨询、查询、业务办理。	项目实施对生态环境所带来的直接或间接影响情况	100%	8	8		
			生态效益 2						
		可持续影响	可提高住房公积金办事效率, 收集公积金政策反馈情况, 为中心的决策提供数据反馈。	项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况	100%	8	8		
			可持续影响 2						
		满意度 指标 (10 分)	服务对象 满意度	服满意度	不低于 90%	100%	10	9	
				服务对象满意度 2					
总 分						100	99		
绩效 结论	2021 年度综合服务平台运行平稳、正常, 各项业务指标均已达标完成。								

联系人:

注:

1. 绩效自评采取打分评价的形式, 满分为 100 分, 各部门(单位)可根据指标的重要程度自主确定各项三级指标的权重分值, 各项指标得分相加总得出该项目绩效自评的总分。原则上一级指标分值统一设置为: 产出指标 50 分、效益指标 30 分、服务对象满意度 10 分、预算资金执行率 10 分。如有特殊情况, 除预算资金执行率外, 其他指标权重可作适当调整, 但总分应为 100 分。

2. 未完成原因分析: 说明偏离目标、不能完成目标的原因及拟采取的措施。

3. 定量指标若为正向指标(即指标值为 $\geq$), 则得分计算方法应用“实际完成值(B)/年度指标值(A)×该指标分值”; 若定量指标为反向指标(即指标值为 $\leq$), 则得分计算方法应用“年度指标值(A)/实际完成值(B)×该指标分值”。

4. 定性指标根据指标完成情况分为: “达成预期指标、部分达成预期指标并具有一定效果、未达成预期指标且效果较差”三档, 分别按照该指标对应分值区间 100-80% (含)、80-50% (含)、50-0%合理确定分值。定量指标完成指标值的, 记该指标所赋全部分值; 未完成的, 按照完成值与指标值的比例计分。

（二）贵阳市住房公积金管理中心信息化软件升级项目支出绩效自我评价报告

1. 项目概况

此项目的建设目标主要是按省政务服务、营商环境、市场监管和人民银行二代征信接入的相关要求改造公积金信息化软件系统，同时根据中心政策调整，为公积金缴存职工和单位以及外部使用公积金信息服务的各级单位提供良好稳定的公积金信息化服务。预期达到的效果主要有数据库优化、对公积金系统按照省政务服务、营商环境、市场监管和人民银行二代征信接入的相关要求实施改造；按照中心政策及业务调整需要对系统进行相应改造；为中心公积金业务以及外部使用公积金业务的各级部门提供软件系统支撑。

2. 自我评价结论

经过此项目的建设，公积金信息化软件系统改造较好地达到了省政务服务、营商环境、市场监管以及人民银行的相关要求；并在信息系统上及时完成中心政策调整，全年为贵阳市住房公积金缴存职工和单位以及外部使用公积金信息服务的各级单位提供了坚实可靠的服务。

当年所有子项目均按预期计划完成了采购、开发、实施、评审等工作，预算执行情况良好，未发生拖延疏漏等问题。当年顺利完成外联查询数据库优化工作，保障了关联单位的公积金信息查询请求；完成接入贵州省政务服务个人公积金业务办

理事项共26项，单位公积金业务办理事项3项，并完成公积金中心电子证照入库工作，完成接入省政务服务好差评系统工作；完成市场监督管理局要求“多证合一”完成企业注册即时开办公积金缴存登记工作，并通过“一网通办”服务已完成开户超1万笔；在优化营商环境工作上，完成与贵阳市数据共享交换平台的对接接口开发，并为该平台用户提供公积金信息合法访问上百万次；完成市大数据发展办要求的数据治理和上传工作；按照人民银行要求完成二代征信升级工作，是贵州首家完成二代征信接入的公积金中心。

3. 主要存在的问题

多个子项目实施计划没有整体筹划，导致出现不少子项目同时实施，引起协调调度以及人力资源短缺的情况，在少数时段工作进度紧张，提高了不能如期完工的风险。

4. 经验及建议

项目的实施尽量做到整体统筹和规划，在全年的实施期间，尽早开始实施，合理安排各个子项目的时间分配，和需求提出单位积极对接，掌握重要的阶段性要求，对关键路径上的任务重点关注，确保项目进度不受影响，同时与开发团队保持良好沟通，保障项目的各项资源配置。

5. 项目支出自评表

贵阳市住房公积金管理中心信息化软件升级项目支出绩效自评表

(2021 年度)

单位（盖章）：

填报日期：

项目名称		贵阳市住房公积金管理中心信息化软件升级项目						
主管部门及代码		实施单位		贵阳市住房公积金管理中心				
项目资金 (万元)	资金来源	年初预算数	全年预算数 (A)	全年执行数 (E)	分值	执行率	得分	
	年度资金总额：	244 万	244 万	223.41 万	10	91.56%	9.16	
	财政拨款	244 万	244 万	223.41 万	—	—	—	
	其中：上级补助				—	—	—	
	本级安排				—	—	—	
	其他资金				—	—	—	
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	通过此项目的建设按省政务服务、营商环境、市场监管和人民银行二代征信接入的相关要求改造公积金信息化软件系统，同时兼顾中心每年的政策变化，为公积金缴存职工和单位以及外部使用公积金信息服务的各级单位提供良好稳定的公积金信息化服务。 1. 完成六个已签订合同项目的质保服务，并通过质保评审；完成一个已签订合同项目的开发建设，并通过验收评审。2. 完成两个新采购项目的招标工作；其中省政务服务升级、优化营商环境及二代征信接入系统改造项目 and 数据库国产化项目完成实施建设工作，并通过验收评审；			经过此项目的建设，公积金信息化软件系统得到系统的改造，较好地达到了省政务服务、营商环境、市场监管以及人民银行的相关要求；并在信息系统上及时应对了中心当年的政策变化，全年为贵阳市住房公积金缴存职工和单位以及外部使用公积金信息服务的各级单位提供了坚实可靠的信息化服务。当年所有子项目均按预期计划完成了采购、开发、实施、服务评审等工作，预算执行情况良好，未发生拖延疏漏等问题。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值 (A)	实际完成值 (B)	分值	得分	未完成原因分析
	产出指标 (50 分)	数量	系统开发数量	3 套	3 套	5	5.00	
			政府采购率	100%	100%	6	6.00	
		质量	系统验收合格率	100%	100%	6	6.00	
			系统正常运行率	90%	85%	7	6.61	运维人员因疫情影响无法及时进行运维导致正常运行时间受到影响
		时效	系统故障修复响应时间	2 小时	平均约 3 小时	9	6.00	系统开发人员因为疫情影响出现行程受阻
			系统运行维护响应时间	2 小时	平均约 2.5 小时	9	7.20	运维人员因疫情影响无法及时安排行程
		成本	年度维护成本增长率	10%	10%	8	8.00	
	效益指标 (30 分)	社会效益	中心社会影响力	有所提升	有所提升，各渠道关注人数有所增加	1	1.00	
			线上业务办理次数	100 万		5	4.50	
			贷款额	40 亿		4	4.00	
			新开户单位	2500 个		4	4.00	
			新开户单位新开户职工	15000 个		4	4.00	
			归集额	110 亿		4	4.00	
			提取额	77 亿		4	4.00	
		可持续影响	系统正常使用年限	5 年	1	4	4.00	预计可以正常使用 5 年，现已正常使用 1 年，预计继续正常使用时间不少于 4 年
	满意度指标 (10 分)	服务对象满意度	使用人员满意度	85%	80%	10	9.76	二代征信新规则上线因对职工告知不充分引起少量反映
总 分					100	93.24		

绩效 结论	通过此次项目的建设，较好地完成了项目年度总目标，虽然期间开发和运维团队在故障响应方面受到疫情影响有所延迟，但总体仍较好地保障了中心信息化软件服务的正常运行，同时因二代征信新规引起的极少数职工反映也得到了妥善处理，项目整体绩效完成较为良好。当年顺利完成外联查询数据库优化工作，保障了关联单位的公积金信息查询请求；完成接入贵州省政务服务个人公积金业务办理事项共 26 项，单位公积金业务办理事项 3 项，并完成公积金中心电子证照入库工作，完成接入省政务服务好差评系统工作；完成市场监督管理局要求“多证合一”完成企业注册即时开办公积金缴存登记工作，并通过“一网通办”服务已完成开户超 1 万笔；在优化营商环境工作上，完成与贵阳市数据共享交换平台的对接接口开发，并为该平台用户提供公积金信息合法访问上百万次；完成市大数据发展要求的数据治理和上传工作；按照人民银行要求完成二代征信升级工作，是贵州首家完成二代征信接入的公积金中心。项目综合自评得分为 93.24。
----------	--

联系人：

注：

1. 绩效自评采取打分评价的形式，满分为 100 分，各部门（单位）可根据指标的重要程度自主确定各项三级指标的权重分值，各项指标得分加总得出该项目绩效自评的总分。原则上一级指标分值统一设置为：产出指标 50 分、效益指标 30 分、服务对象满意度 10 分、预算资金执行率 10 分。如有特殊情况，除预算资金执行率外，其他指标权重可作适当调整，但总分应为 100 分。

2. 未完成原因分析：说明偏离目标、不能完成目标的原因及拟采取的措施。

3. 定量指标若为正向指标（即指标值为 $\geq$ *），则得分计算方法应用“实际完成值（B）/年度指标值（A） $\times$ 该指标分值”；若定量指标为反向指标（即指标值为 $\leq$ *），则得分计算方法应用“年度指标值（A）/实际完成值（B） $\times$ 该指标分值”。

4. 定性指标根据指标完成情况分为：“达成预期指标、部分达成预期指标并具有一定效果、未达成预期指标且效果较差”三档，分别按照该指标对应分值区间 100-80%（含）、80-50%（含）、50-0%合理确定分值。定量指标完成指标值的，记该指标所赋全部分值；未完成的，按照完成值与指标值的比例计分。