

# 2023 年度广州市人力资源和社会保障局 部门重点项目绩效评价报告

## 一、评价项目概述

### （一）项目背景资料

根据《广州市财政局关于印发 2024 年广州市市级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》的工作要求，广州市人力资源和社会保障局组织对广州市人力资源和社会保障局数据服务中心（以下简称“数据中心”）的“市人社数据服务中心社保卡制发管理服务经费”（2023 年度）项目开展部门绩效评价工作，形成评价报告。

### 1、项目背景

广州市社会保障卡是按照人力资源和社会保障部的统一规划，由广州市政府面向社会发放用于办理个人社会事务，享受社会保障及其他社会公共服务的电子身份凭证。

目前，我市实现社会保障卡就医购药“一卡通”，率先推出“广佛线”地铁乘车，推进社会保障卡作为广佛两地读者证使用，完成了社会保障卡在政务服务、人力资源社会保障、旅游观光、待遇补贴资金发放、老年人残疾人服务等 5 类国家试点应用领域任务，包括市政务服务中心、市人社综合服务大厅以及黄埔区、天河区政务服务中心已基本完成读

卡器的部署或自助终端支持读卡（扫码）功能的改造，部分闸机支持社会保障卡“滴卡”或社会保障卡“扫码”完成身份识别；市政务服务一体机实现凭社会保障卡（含社会保障卡）登录办理人社业务；社会保障卡作为所有人社业务的有效身份凭证和待遇发放结算载体；社会保障卡可在广州白云山公园使用社会保障卡核验个人实名信息，登记后购买年票、月票以及老人优待门票；在广州市广州塔景区、越秀区东湖公园，进入景区公园的核验设备上可以刷第三代实体社会保障卡后直接入园；依托“广州数字化文旅云平台”，在“穗康生活”小程序文广旅的旅游卡产品页面，增加与社会保障卡金融账户绑定的功能，实现购买广州城市旅游卡与广东文旅年卡等产品，为社会保障卡用户提供“吃住行游购娱”文旅一体化的服务；年满60周岁户籍老年人持老年人社会保障卡（非接触复合卡），可享受全免或半价公交优惠；初步实现刷卡时会自动核验健康码状态。通过依托市居家养老服务信息平台，实现覆盖全市城乡1000多个长者饭堂，享用政府用餐补贴的户籍老人可以使用老年人社会保障卡（非接触复合卡）进行充值和“滴”卡取餐，不用人工记录和另外买卡。

截至2023年底，广州市社会保障卡持卡人数累计超过1830万人，实现常住人口基本覆盖；共有工、农、中、建、交、光大、广发、广州、农商、招商、邮储、中信等15家

社会保障卡合作商业银行。通过依托社会化服务资源和政府基层服务资源，我市可提供网点、自助终端、热线电话、线上等多渠道服务资源，形成多层次、多形式、多渠道、全方位的社会保障卡便民服务体系。其中合作商业银行服务网点超过 2000 个，即时制卡网点数量超过 1000 个。

## 2、项目基本情况

“市人社数据服务中心社保卡制发管理服务经费”（2023 年度）项目主要用于 2023 年社保卡发行、生产及制作、日常服务、应用推广、满意度调查、监理等工作的相关经费和合同采购；预算使用单位为广州市人力资源和社会保障数据服务中心。

### （二）项目资金分配情况

根据《广州市财政局关于批复 2023 年市本级部门预算的通知》、《广州市人力资源和社会保障局办公室关于下达 2023 年部门预算的通知》，2023 年该项目年初批复预算为 1,773.84 万元，均为一般公共预算。实际财政下达资金为 1,773.84 万元，资金到位率达 100%。

全年实际的年度预算为 1,092.66 万元，项目经费的使用严格按财政相关规定，专款专用、合法合规。该项目全年预算完成数为 1,090.90 万元，执行率 99.84%。

项目名称	预算金额 (万元)	预算调整金额 (万元)	年度预算金额 (万元)	实际支出金额 (万元)	支出率 (%)
------	--------------	----------------	----------------	----------------	------------

市人社数据服务中心社保卡制发管理服务经费	1773.84	-681.179718	1092.660282	1090.899732	99.84%
----------------------	---------	-------------	-------------	-------------	--------

### (三) 项目政策依据

本项目依据国家、省、市有关社保卡的政策文件开展，并按照政府采购、财政资金管理等相关规定具体实施。具体如下：

1、《关于印发“中华人民共和国社会保障卡”管理办法的通知》(人社部发〔2011〕47号)；

2、《广东省人民政府办公厅关于印发广东省人力资源和社会保障事业“十四五”规划的通知》(粤府办〔2021〕32号)；

3、《广州市社会保障卡管理办法》(广州市人民政府令第185号)；

4、《广东省人力资源和社会保障厅关于印发〈广东省社会保障卡业务经办规程(第二版)〉的通知》(粤人社规〔2023〕5号)；

5、《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社会保障卡居民服务“一卡通”工作实施方案的通知(穗府办函〔2023〕14号)》(穗府办函〔2023〕14号)。

## 二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

本项目的年度预期绩效目标是：通过开展社保卡制发管理服务经费项目，有力保障了我市社保卡的有序发行、规范管理、优化服务。

本项目绩效指标的设置主要考虑了项目安排（分值权重 16%）、项目管理（分值权重 24%）、项目产出（分值权重 32%）、项目效益（分值权重 28%）。指标设定情况如下：

### **（一）项目安排（占比 16%）**

**1、论证决策。**该指标主要考核涉及主要政策或项目前期的调研是否充分有效、程序规范，用以反映和考核政策前期论证情况。指标分值 2 分。

**2、目标设置。**该指标主要考核项目涉及主要政策或项目设置的绩效目标和任务目标各要素是否完整，用以反映和考核项目绩效目标的完整性、合理性、可衡量性。指标分值 3 分。

**3、项目保障措施。**该指标主要考核涉及主要政策或项目是否制定资金保障及项目管理相关管理制度，用以反映和考核制度对项目顺利实施的保障情况。指标分值 3 分。

**4、预算编制情况。**该指标主要考核预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核资金预算编制情况、资金投入合理性、资金到位率。指标分值 6 分。

### **（二）项目管理（占比 24%）**

**1、资金管理情况。**该指标主要考核项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况和年度预算调整情况；财务资料是否真实完整，是否按制度核算、按

规定用途和标准使用资金。项目资金使用是否符合相关资金或财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。指标分值 11 分。

其中细分为：（1）预算完成率。该指标主要考核项目预算完成情况。指标分值 5 分；（2）预算调整率。该指标主要考核项目预算调整情况。指标分值 2 分；（3）资金支出规范性。涉及主要政策或项目资金使用是否符合相关资金或财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。指标分值 4 分。

**2、项目实施管理情况。**该指标主要考核政策或项目实施是否按照项目实施流程规范开展，用以反映项目实施规范性情况；考核项目实施是否符合相关项目管理规定，相关资料完整、真实以及归集整理及时。指标分值 9 分。

**3、绩效管理情况。**该指标用来反映项目是否按财政绩效评价要求开展绩效评价一系列工作，用以反映绩效评价工作全面性情况；是否按照财政绩效评价要求按时按质完成绩效评价工作。指标分值 4 分。

### **（三）项目产出（占 32%）**

**1、成本控制。**该指标主要考核反映项目成本节约情况，与同项目往年成本比较，项目实施的成本是否属于合理范围。指标分值 3 分。

**2、产出数量：**

(1) **广州市社会保障卡持卡人数**。该指标主要考核2023年底前广州市社会保障卡累计持卡人数。指标分值4分。

(2) **合作商业银行服务网点数量**。该指标主要考核2023年合作商业银行服务网点数量。指标分值2分。

(3) **即时制卡网点数量**。该指标主要考核2023年即时制卡服务网点数量以及即时制卡网点数量较上年增长情况。指标分值2分。

(4) **制卡数量**。该指标主要考核2023年合同周期内完成制卡数量。指标分值2分。

(5) **宣传物料数量**。该指标主要考核2023年宣传物料内容涵盖社会保障卡居民服务“一卡通”的定位、功能、优惠、使用等信息，涵盖多种人社业务涉及社保卡内容，印制《广州市社会保障卡宣传手册》数量，宣传物料派发率。指标分值2分。

### 3、产出质量：

(1) **社保卡服务网点巡检情况**。该指标主要考核是否落实对社保卡服务网点的巡检，督促社保卡服务网点不断提升服务水平。指标分值3分。

(2) **社保卡发行后银行账户激活率**。该指标主要用以反映和考核社保卡发行后激活情况。指标分值2分。

(3) **社保卡已进馆档案重新整理质量**。该指标主要用以反映和考核社保卡档案整理服务质量情况。指标分值1分。

**(4) 社保卡申领失败处理情况。**该指标主要用以反映和考核社保卡申领失败再处理的情况。指标分值 3 分。

**(5) 开户手机号码完备率。**该指标主要用以反映和考核社保卡开户手机号码完备情况。指标分值 1 分。

#### **4、产出时效**

**(1) 工单的按时办结率。**该指标主要用以反映和考核 12345 热线转派涉及社保卡发行管理内容的工单，做好工单分析、查核、答复、复核、办结等工作。指标分值 2 分。

**(2) 办卡周期。**该指标主要用于反映和考核市民在首次申领、换领、补领社保卡过程中，是否能及时在 12 个工作日内发卡（不含个人原因未及时信息补充或核改的情况）。指标分值 3 分。

**(3) 项目完成及时性。**该指标主要反映和考核该项目各子项目合同按时实现、按计划完成的情况。指标分值 2 分。

#### **(四) 项目效益（占 28%）**

#### **5、社会效益：**

**(1) 享受社会保障及其他社会公共服务场景数量。**该指标主要用以反映和考核社保卡发行应用情况，支持开展公共服务情况。指标分值 4 分。

**(2) 合作商业银行服务网点各区覆盖率。**该指标主要用以反映和考核社保卡发行合作银行网点分布的便民程度。指标分值 3 分。



**(3) 特殊人群提供上门送卡激活服务。**该指标主要用以反映和考核社保卡制发服务过程中对特殊人群（高龄、残疾等）的强化服务作用，体现便民服务程度。指标分值 3 分。

**(4) 港澳居民线上申办卡。**该指标主要用以反映和考核社保卡围绕粤港澳大湾区建设贡献情况，体现社会示范效应。指标分值 2 分。

**6、经济效益：网上办卡相片免费审核服务人次。**该指标主要用以反映和考核社保卡制发过程中提供网上办卡相片免费审核服务，免除群众相片拍照成本的情况。指标分值 3 分。

**7、可持续影响：对推广社保卡及相关应用的宣传。**该指标主要用以反映和考核宣传保障社保卡及应用项目的可持续运行情况。指标分值 3 分。

## **8、满意度：**

**(1) 广州市社会保障卡合作银行服务调查满意度。**该指标主要考核市民对社保卡中心和社保卡合作银行服务情况满意度的调查情况。指标分值 5 分。

**(2) 12345 政务服务热线工单办结满意率。**该指标主要用于反映和考核社会公众通过 12345 政务服务热线对 2023 年社保卡诉求解决情况的满意度。指标分值 5 分。

## **三、绩效评价组织情况**

### **(一) 绩效评价目的**

通过开展本次绩效评价，为本项目年度开展实施情况提供相对客观的评价结论，为下一步项目和资金不断提高使用效益提供参考。

## （二）绩效评价标准和评价方法

### 1、评价原则

（1）科学规范原则。严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，开展实施工作。

（2）公正公开原则。严格按照符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受社会各界监督。

（3）重要性原则。根据绩效评价指标在整个评价工作中的地位与作用，设置最具有评价对象代表性和最能反映评价要求的核心评价指标。

（4）相关性原则。本次绩效评价工作针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系，同时恰当反映目标的实现程度。

### 2、评价方法

（1）资料分析法。对项目总体资料、项目实施单位提交的基础信息表及佐证资料进行审核。按照指标体系，分专项和承担单位两个层面进行深入分析。

（2）现场核查法。通过对项目实施单位的现场核查，对资料的真实性、基础信息表数据真实性等进一步核查，修正基础信息表数据，发现绩效亮点和典型问题。

(3) 历史比较法。将相同或类似的财政支出在不同时期的支出效果进行比较，分析判断绩效的评价。既可看出发展趋势，也可以了解各因素在不同时期的影响及作用机理，进而分析其效益差异的成因及改进方向。

(4) 因素分析法。通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，分析重点项目预算绩效目标，评价绩效目标实现程度。

(5) 量表法。根据绩效评价指标体系制定评分表作为评价的量化工具，分为共性指标和个性指标两部分的评价。

(三) 绩效评价实施过程（前期准备、组织实施、分析评价）

按照市财政局工作要求，本次绩效评价制定评价方案，由资金使用单位前期开展绩效自评，并提交自评各项佐证材料；由主管局组织抽调项目业务主管处室、财务主管处室、局属同类型单位资深财务及绩效管理人员形成绩效评价小组，开展现场绩效评价检查和沟通。根据数据资料、工作成果、现场访谈沟通等多方式，结合 2023 年社保卡制发管理服务项目特点，本次绩效评价确定了 4 个一级指标、9 个二级指标、21 个三级指标、38 个四级指标，综合形成绩效评价体系框架（具体详见附件），对照评价体系开展评价，并形成评价报告。

#### 四、绩效评价指标分析情况

##### （一）项目管理绩效指标分析

## 1、项目安排方面

**(1) 论证决策。**指标分值 2 分，评价得分 2 分，得分率 100%。本项目设置了年度绩效目标，2023 年度绩效目标符合相关法律法规和政策制度、部门职能，与财政支出的范围、方向、效果密切相关，立项依据充分，符合国家、省、市规划、行业发展规划和政策要求

**(2) 目标设置。**指标分值 3 分，评价得分 2.5 分，得分率 83.3%。本项目基本按项目特性设置包含了总体目标和阶段性目标；项目设置的目标完整全面，与主要任务措施具有强关联性。设置了产出和效益个性化指标，绩效指标个数基本满足要求；每个绩效指标均设置相应的指标名称、指标内容和指标值。

本项目绩效指标设置能反映当年绩效目标实现情况，但部分绩效指标设置全面性不足，如：产出指标仅设置数量指标，缺少对质量指标和时效指标方面的考虑；指标的全面完整情况有待提高，未能结合业务内容覆盖到项目的绝大部分内容，部分重要业务内容缺乏绩效指标。

**(3) 项目保障措施。**该指标分值 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。本项目的实施有完整的管理制度，项目的管理制度合法、合规、完整；在实施过程中制定了完善的工作计划和任务分工，项目的计划和任务分工合理清晰。经现场抽查，未发现存在违反制度落实的情况。

**(4) 预算编制情况。**该指标分值 6 分，评价得分 5 分，得分率 83.3%。本项目年度预算编制的测算依据充分，资金分配合理。资金在年初预算批复后已及时到位。但年初预算内容及确定的额度不够准确，产生较多资金调剂回收，综合扣 1 分。

## 2、项目管理方面

**(1) 资金管理情况。**该指标分值 11 分，评价得分 10.22 分，得分率 92.9%。

数据中心严格按照政府会计制度进行财务管理工作，严格按照会计法律法规和市财政局相关规定对项目进行明细核算，严格执行项目预算，确保项目经费专款专用；项目资金支出符合项目预算批复内容，资金使用及资金支出方向清晰，符合程序，提供的财务资料真实有效、较全面。经现场抽查财务资料，未发现支出依据不合理、虚列项目支出、截留、挤占、挪用等情况。其中：

**①预算完成率。**该指标主要考核项目的预算完成情况。指标分值 5 分，评价得分 4.99 分，得分率 99.8%。

2023 年项目支出预算金额为 1,092.66 万元，实际支出金额为 1,090.90 万元，预算支出执行率达 99.84%。

$$\begin{aligned} \text{预算支出执行率} &= \text{预算完成数} \div \text{年度支出预算数} \times 100\% \\ &= 1,090.90 \div 1,092.66 \times 100\% = 99.84\% \end{aligned}$$

本指标得分 = 预算支出执行率 \* 5 分

=99.84%×5 分=4.99 分。

②**预算调整率**。该指标主要考核项目预算调整情况。指标分值 2 分，评价得分 1.23 分，得分率 61.5%。

根据《广州市人力资源和社会保障局办公室关于下达 2023 年部门预算的通知》悉知，2023 年本项目年初预算 1773.84 万元，在年中数据中心根据实际工作开展情况申请预算调整，项目共调减 681.18 万元，调整后的年度预算为 1,092.66 万元。因此：

$$\begin{aligned}\text{预算调整率} &= (\text{预算调整金额}/\text{年初预算数}) \times 100\% \\ &= (-681.18/1773.84) \times 100\% = -38.40\%;\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{本指标得分} &= (1 - |\text{预算调整率}|) \times 100\% \times 2 \text{ 分} \\ &= (1 - |-38.4\%|) \times 100\% \times 2 \text{ 分} = 1.23 \text{ 分}.\end{aligned}$$

③**资金支出规范性**。涉及主要政策或项目资金使用是否符合相关资金或财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。指标分值 4 分，评价得分 4 分，得分率 100%。

数据中心已制定内部财务管理制度规范；该项目在预算执行、资金管理、费用支出、会计核算等支出规范方面符合相关财务管理规定。经现场检查抽查，未发现存在违反财务制度的情况。

(2) **项目实施管理情况**。该指标分值 9 分，评价得分 9 分，得分率 100%。数据中心在项目实施过程中，项目按照

相关的业务管理规定或要求的程序实施，并对出现调整的按规定履行调整手续；严格执行各事项制定的管理制度；项目管理台账资料齐全并及时归档。

**（3）绩效管理情况。**该指标分值 4 分，评价得分 4 分，得分率 100%。该项目按照市财政要求实施项目绩效运行监控，完成《项目支出绩效运行自行监控情况表》的填写，及时跟踪项目的支出进度，了解项目的执行情况。2023 年已按财政要求完成项目绩效目标审核、绩效监控、绩效自评等工作。

## （二）项目结果绩效情况分析

### 1、项目产出

**（1）成本控制。**该指标分值 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。该项目在按照预算完成的前提下，与往年成本比较，项目实施的成本在合理范围有所节约。

经核算，2023 年的社保卡制卡费（子项目 1）的制卡单价（元/张）同比 2022 年下降 0.28 元/张，下降 5.86%；社保卡制卡费（子项目 2）的制卡单价（元/张）同比 2022 年下降 0.82 元/张，下降 15.77%。

在服务体系建设及业务保障工作方面，2023 年社保卡服务人群数量和社保卡合作银行数量的增长同步增加了服务工作量和管理量。截至 2022 年底持卡人数为 1800 万，2023 年底持卡人数为 1831.53 万，增长 1.75%；合作银行于 2022

年末为 12 家，2023 年末为 15 家，增长率为 25%。2023 年支出金额同比增幅（1.86%）远低于社保卡合作银行增长率（25%），与社保卡持卡人数增幅（1.75%）基本持平，故合同金额实际对照上年成本来看较为合理。

## （2）产出数量：

①**广州市社会保障卡持卡人数**。该指标分值 4 分，评价得分 4 分，得分率 100%。根据 2023 年省人社厅事业发展规划指标完成情况通报数据悉知，截至 2023 年底，广州市社会保障卡累计持卡人数为 1831.53 万人。指标实际完成率为 101.75%。

②**合作商业银行服务网点数量**。该指标分值 2 分，评价得分 2 分，得分率 100%。根据数据中心提供的资料，2023 年社保卡合作商业银行服务网点数量为 2255 个，指标实际完成率为 112.75%。

③**即时制卡网点数量**。该指标分值 2 分，评价得分 2 分，得分率 100%。根据数据中心提供的资料，2023 年社保卡即时制卡服务网点数为 1162 个，同比上年即时制卡服务网点数（550 个）有增长，指标实际完成率为 145.25%。

④**制卡数量**。该指标分值 2 分，评价得分 2 分，得分率 100%。根据数据中心提供的资料，2023 年合同周期内完成社保卡制卡数量为 496423 张，指标实际完成率为 124.1%。

⑤**宣传物料数量**。该指标分值 2 分，评价得分 2 分，得



分率 100%。根据数据中心提供的资料，2023 年社保卡项目宣传物料内容涵盖社会保障卡居民服务“一卡通”的定位、功能、优惠、使用等信息，涵盖多种人社业务涉及社保卡内容；印制《广州市社会保障卡宣传手册》数量为 5 万本；宣传物料派发率 100%。

### **（3）产出质量：**

①**社保卡服务网点巡检情况。**该指标分值 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。根据数据中心提供的日常资料，数据中心 2023 年落实巡检，巡检网点数达 2166 个，督促社保卡服务网点不断提升服务水平。一是安排多种形式巡检的，包括电话巡检和现场巡检；二是现场巡检内容包含网点规范、业务规范。三是常态化开展巡检，每月均进行了巡检，巡检频率不低于按月开展。四是安排后台数据巡查抽选。通过后台数据分析重点抽选未及时进行经办机构接收操作的网点进行现场巡检并督导。五是巡检后及时组织整改。当天将巡检情况反馈给主办行；对仍存在问题的网点进行电话回访。

②**社保卡发行后银行账户激活率。**该指标分值 2 分，评价得分 2 分，得分率 100%。根据数据中心提供的统计数据，截至 2023 年底，社保卡激活率=76.51%，超过相关工作要求（75%）。

③**社保卡已进馆档案重新整理质量。**该指标分值 1 分，

评价得分 1 分，得分率 100%。该项目安排的社保卡档案整理服务，已符合市档案馆的入馆整理要求，市档案馆发来感谢信。

④**社保卡申领失败处理情况**。该指标分值 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。根据数据中心提供的统计数据，2023 年度，社保卡申领失败处理总数/申领失败总量=99.76%。

⑤**开户手机号码完备率**。该指标分值 1 分，评价得分 1 分，得分率 100%。根据数据中心提供的统计数据，截至 2023 年底，我市社保卡开户手机号码完备率为 88.04%，超过相关工作要求。

#### **(4) 产出时效**

①**工单的按时办结率**。该指标分值 2 分，评价得分 2 分，得分率 100%。根据数据中心提供的统计资料，2023 年度，12345 热线转派涉及社保卡发行管理内容的工单办结率为 100%。

②**办卡周期**。该指标分值 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。根据数据中心提供的统计资料，2023 年度，我市首次申领和补换领平均制发时限为 11.68 个工作日，符合要求。

③**项目完成及时性**。该指标分值 2 分，评价得分 2 分，得分率 100%。根据数据中心提供的统计资料，2023 年度，本项目涉及的各子合同均按计划完成，未存在超期未验收合同。

## 2、项目效益

### (1) 社会效益:

①**享受社会保障及其他社会公共服务场景数量**。该指标分值 4 分，评价得分 4 分，得分率 100%。根据数据中心提供的资料显示，2023 年底，社保卡应用覆盖政府服务领域服务数量达到 219 项（其中人社领域 173 项）。2022 年应用服务场景数量为 200 项（其中人社领域 170 项），同比上年数据有所增长，社保卡支持公共民生服务的能力不断增加，应用场景覆盖基本民生服务（社保、就业、医疗、城市公共服务等）。

②**合作商业银行服务网点各区覆盖率**。该指标分值 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。根据数据中心工作资料显示，目前全市 11 个区均设有社保卡发行合作银行服务网点，方便各区群众办理社保卡业务。

③**特殊人群提供上门送卡激活服务**。该指标分值 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。根据数据中心工作资料显示，全市社保卡服务已制定《广州市社会保障卡管理办法》、《广州市社会保障卡办事指南》、《广州市人力资源和社会保障数据服务中心关于加强养老保险待遇发放期间社会保障卡申领和激活等服务工作的提醒函》等文件均要求社会保障卡合作银行对行动不便的老年人、残障人士等人群上门提供社会保障卡申领等服务。2023 年光大银行、广州银行等社保卡服

务银行均曾为特殊人群提供过上门送卡激活服务。

④**港澳居民线上申办卡**。该指标分值 2 分，评价得分 2 分，得分率 100%。根据数据中心工作资料显示，2023 年已在市人社局网站、“广州人社”微信公众号发布了推文：《港澳台同胞也能网上申领、补换广州市社保卡了!》，已做好宣传引导工作；2023 年为港澳居民线上办卡成功 219 笔，体现了社保卡工作在围绕建设粤港澳大湾区战略方面良好的社会示范效益。

**(2) 经济效益：网上办卡相片免费审核服务人次**。该指标分值 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。根据数据中心统计资料，2023 年在规定时限完成审核的相片总量/需审核的相片总量=99.96%。为群体提供了网上办卡相片免费审核服务，累计服务超过 300 万人次，较大程度免除了群众相片拍照成本。

**(3) 可持续影响：对推广社保卡及相关应用的宣传**。该指标分值 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。根据数据中心提供的工作资料显示，2023 年数据中心组织通过宣传展示、公益广告、主题讲座、现场答疑、发放宣传折页和线上推文等不同形式在社区服务中心、居民小区、校园课堂、政务大厅等开展宣传活动，覆盖荔湾区、白云区、天河区、越秀区、海珠区、黄埔区、花都区 7 个区。宣传活动已覆盖越秀、荔湾、天河、海珠区等人口密集区，对进一步推广社保

卡和社保卡应用起到了良好的作用，为社保卡业务的持续开展争取社会各界的理解和支持。

#### **（4）满意度**

①**广州市社会保障卡合作银行服务调查满意度**。该指标分值 5 分，评价得分 4.54 分，得分率 90.8%。根据数据中心统计资料，经 2023 年开展对 2022 年度的调查评价满意度平均分=88.42 分；2021 年度调查评价满意度平均分=88.04 分，因此 2023 年同比有所增长。根据指标得分计算公式，该指标得分为 4.54 分。

②**12345 政务服务热线工单办结满意率**。该指标分值 5 分，评价得分 4.93 分，得分率 98.6%。根据数据中心统计资料显示，2023 年度社保卡业务来自“12345 政务服务热线”工单的办结满意率为 98.69%，根据指标得分计算公式，该指标得分为 4.93 分。

### **五、项目综合评价等级和评价结论**

（一）项目综合评价得分及评价等级（分优、良、中、差四个等级，分别对应不同的分值）

本次绩效评价对象为数据中心 2023 年市人社数据服务中心社保卡制发管理服务经费项目，项目起止时间为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，评价基准日为 2023 年 12 月 31 日。根据《项目绩效评价指标体系》（具体得分详见附件）中列明的评价指标，按照数据中心提供的相关材料进行

评价。本次评价得分为 97.19 分，综合评定等级为“优”。

## （二）项目综合评价结论

通过开展社保卡制发管理服务经费项目，有力保障了我市社会保障卡的有序发行、规范管理、优化服务。截至 2023 年底，我市社会保障卡累计发行超过 1831 万张，共有 15 家社会保障卡合作商业银行。通过依托社会化服务资源和政府基层服务资源，我市已形成网点、自助终端、热线电话、线上等多渠道服务资源，形成多层次、多形式、多渠道、全方位的社会保障卡便民服务体系。依托社保卡为载体，我市不断提升政务服务供给能力及管理效能，提升公共服务均等化、普惠化、便捷化水平，推进治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 六、主要经验做法、存在的问题和建议

### （一）经验做法。

#### 1、不断拓展便民服务场景

社会保障卡作为所有人社业务的有效身份凭证和待遇发放结算载体，实现多领域多场景的便民服务。一是应用服务有广度。依托社会保障卡的身份认证、缴费支付、就医结算等主要功能应用，实现政务服务、社会保障、就业创业、医疗健康、教育管理、城市公共服务、金融服务等领域应用覆盖超过 219 项（人社 173 项、其他 46 项）。同时，积极开展景区购票、体育场馆预订、校园“一卡通”等试点应用，持

卡便利度进一步提升。二是老年服务有温度。重点解决老年人运用智能技术困难,实现老年人养老、看病、消费“一卡通”。通过社会保障卡发放养老金超过 465.76 亿元,为退休人员免费对账折(单)、到帐短信提醒、免 ATM 跨行取款手续费,惠及 145.39 万退休人员;全市 1100 多个长者饭堂,均可刷社会保障卡就餐并享受配餐优惠,累计服务超 420 万人次。三是民生服务有厚度。全市支持社会保障卡医保结算医疗机构超 8600 家,月均超 380 万笔结算。全市 360 余个图书馆及广佛两地图书馆,支持社会保障卡享受图书借阅服务。社会保障卡已经成为各级人社部门和应用单位履行职责、为市民提供基本公共服务、落实惠民利企政策待遇、发放惠民惠农财政补贴的重要载体。

## 2、持续提升政务服务水平

广州市深入贯彻落实习近平总书记关于以社会保障卡为载体建立居民服务“一卡通”的重要指示精神,践行以人民为中心的发展思想,以社会保障卡为载体,不断提升政务服务水平。一是推动各类民生用卡服务集成融合。探索建立居民服务“一卡通”新模式,通过加载政务服务、社会保障、就业创业、医疗健康、教育管理、城市公共服务、金融服务等民生服务功能,进一步推动实现应用覆盖政府服务领域 219 项服务,提升政务服务能力,降低群众办事成本。完成了社会保障卡在政务服务、人力资源社会保障、旅游观光、

待遇补贴资金发放、老年人残疾人服务等 5 类国家试点应用领域任务。二是构建跨层级跨部门联动服务管理机制。依托省市数字政府建设体系，贯通业务链条和数据共享环节，推动省市两级跨部门“一卡通”平台、应用系统身份认证互信，推进政府公共服务“一卡通”。率先开展“一卡通”电子证照试点应用，推动 2100 余项政务事项实现社会保障卡预约取号“一窗”受理。推进惠民惠农财政补贴资金“一卡通”发放。通过跨部门信息核验，实现就业补助、民政救助 水库移民等 30 余项惠民惠农政策，补贴资金精准直达个人，惠及 140 万人。三是不断提升群众办卡用卡的满意度。持续开展社保卡服务进校园、进工地、进社区活动，协同合作银行和社会机构为高龄、行动不便等特殊人群提供上门送卡激活服务。全面推行“出生一件事”等办卡服务新模式，为新生儿家长提供一站式办卡服务。持续开展服务创新、提升服务质效，创新面向群众提供网上办卡相片免费审核服务，免除申领人专程到相馆拍照麻烦，减少了办卡成本，2023 年提供相片免费审核服务累计超 59.69 万人次。

## （二）存在问题。

### 1、预算调整率偏高。

本项目 2023 年度预算资金的调整率达到 38.4%，且在年度内多次进行预算调整回收项目资金。从整体来看，项目的预算调整率偏高。



## **2、绩效目标设置全面性不足。**

根据《项目支出绩效自评表》及《项目支出绩效运行自行监控情况表》的绩效目标设置情况，项目绩效指标设置存在全面性程度不足的情况。绩效目标的设置，未能结合业务内容覆盖到项目绝大部分内容，部分重要业务内容缺乏绩效指标。未结合工作任务的类别、性质，有针对性的设置各类指标，如：产出指标仅设置数量指标、时效指标，缺少对质量指标、时效指标等的考虑；项目原设置的绩效指标，未涉及制卡发卡相关工作内容。

## **3、少部分合作银行服务水平有待提升。**

根据数据中心提供的佐证资料、座谈情况、工单情况，2023年社保卡制发卡过程中仍存在少部分银行网点发卡时间较长、接收卡片未签收的情况。

### **（三）相关建议。**

**1、进一步提高项目的预算编制准确性。**预算单位应加强项目历史数据的统计分析，在预算编制阶段进行科学论证，充分评估预算资金额度与年度目标任务是否相适应，综合考虑各项因素，进一步提高年度预算编制的准确性。

**2、进一步提高绩效目标设置的全面性。**绩效目标既是全面绩效管理的原点，也是项目实施过程和预算执行的指南，更是对标考核的重要依据。预算单位应强化预算责任和绩效责任“双约束”意识，健全内部绩效目标编审机制，注重

强化与预算投入规模、资金支出内容、资金绩效目标的关联匹配性，做细做实做优符合资金和项目特性、易衡量考核、覆盖全面的绩效目标，以便于真实客观体现资金投入产生绩效，并作为后续开展绩效监控、绩效评价等工作的有效依据。

**3、进一步督促压实合作银行责任。** 继续加强经办合作银行的巡检力度，督促合作银行严格按照规定时限完成发卡；进一步发挥全市层面社保卡领导工作机制的协调作用，压实经办合作银行的责任，不断提高群众办卡用卡的便捷程度。

## **七、绩效评价结果应用**

本次绩效评价结果已应用到后续的项目和资金管理。一是强化 2024 年项目资金的绩效管理，进一步完善了该项目的绩效指标内容，更加合理全面考察项目内容；二是完善预算安排。参考本次绩效评价结果，该项目进一步压实年度资金需求，较 2023 年相比，已合理压减 2025 年的年初预算安排。

市人社数据服务中心社保卡制发管理服务经费（2023年度）绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	分值	三级指标	分值	四级指标	分值	指标解释	评分标准	得分	得分情况说明				
决策	项目安排	16	立项安排	10	论证决策	2	论证充分性	2	涉及主要政策或项目前期的调研是否充分有效、程序规范，用以反映和考核政策前期论证情况。 ①政策或项目的设立经过前期充分调研； ②政策或项目按规定的程序设立； ③政策或项目立项经过必要的可行性研究或专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策等； ④政策或项目的立项依据充分，符合国家、省、市规划、行业发展规划和政策要求、符合市区事权支出责任划分原则。 共计2分，符合以上其中一项得分。	2	此项得满分。政策或项目的立项依据充分，符合国家、省、市规划、行业发展规划和政策要求。			
					完整性	1	项目涉及主要政策或项目设置的绩效目标/任务目标各要素是否完整，用以反映和考核项目绩效目标的完整性。 ①政策或项目包含总体目标和阶段性目标； ②政策或项目设置的目标完整全面，与主要任务措施具有强关联性。 共计1分，有一项不符合要求最多扣0.5分。	0.5	此项得0.5分。项目包含总体目标和阶段性目标；项目设置的目标，与主要任务措施具有强关联性，但未做到涵盖项目绝大部分内容，全面完整情况有待提高。					
					合理性	1	涉及主要政策或项目所设定的绩效目标/任务目标是否依据充分，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。 ①政策或项目预期目标体现决策意图； ②政策或项目预期目标合乎客观实际且与往年相比合理。 共计1分，有一项不符合要求最多扣0.5分。	1	此项得满分。项目预期目标符合政策意图、合乎实际、合理有据。					
					可衡量性	1	涉及主要政策或项目设定的绩效目标/目标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的细化情况。 ①政策或项目设定的绩效目标细化分解成具体的任务目标或绩效指标； ②政策或项目设定的绩效目标有相应的数据或材料支撑。 共计1分，有一项不符合最多扣0.5分。	1	此项得满分。项目设定的绩效目标细化分解成具体的任务目标或绩效指标；项目设定的绩效目标有相应的数据或材料支撑。					
					保障措施	5	制度完整性	3	涉及主要政策或项目是否制定资金保障及项目管理相关管理制度，用以反映和考核制度对项目顺利实施的保障情况。 ①政策或项目制定有完整的管理制度； ②政策或项目的管理制度合法、合规、完整。 共计3分，第①项不符合要求最多扣1分；第②项不符合要求最多扣2分。	3	此项得满分。项目制定有完整的管理制度；项目的管理制度合法、合规、完整。			
							计划安排合理性	2	涉及政策或项目是否有工作计划和任务分工，用以反映和考核计划对项目顺利实施的保障情况。 ①政策或项目实施制定了完善的工作计划和任务分工； ②政策或项目的计划和任务分工合理清晰。 共计2分，有一项不符合要求最多扣1分。	2	此项得满分。项目实施制定了完善的工作计划和任务分工；项目的计划和任务分工合理清晰。			
					预算编制	6	预算编制	3	预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核资金预算编制情况。 ①预算编制经过科学论证； ②预算额度测算依据充分，按照一定标准编制； ③预算内容及确定的额度与工作任务相匹配。 共计3分，有一项不符合要求最多扣1分。	2	此项得2分。预算编制测算依据充分。但年初预算内容及确定的额度不够准确，产生较多资金调剂回收。综合扣1分。			
							资金分配	2	资金投入是否遵循一定原则和标准，用以反映和考核资金合理性对实现资金的绩效目标的保障程度。 ①资金投入或分配依据充分； ②资金投入或分配方案符合实际。 共计2分，有一项不符合要求最多扣1分。	2	此项得满分。资金分配合理。			
							资金到位	1	资金是否足额到达支出单位，保障项目正常运行。 资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。共计1分，按到位率×1计分。	1	此项得满分。资金年初预算批复后已及时到位。			
					过程	项目管理	24	资金管理	11	资金支付	5	资金支出率	5	涉及主要政策或项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。 资金支出率=（支付额/预算总额）×100%； 支付额指项目实际总支出。 按资金支出率得分=5分×资金支出率。
			预算管理	2						预算调整率	2	反映年度预算调整情况 预算调整率= 年度预算-年初预算 /年初预算×100%。按比例得分。	1.23	预算调整率= 1092.66-1773.84 /1773.84=38.40%
			支出规范性	4						支出规范性	4	涉及主要政策或项目资金使用是否符合相关资金或财务管理规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。 ①预算执行规范，按规定履行调整报批手续或未发生调整，且按事项完成进度支付资金； ②资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出及其他不符合制度规定支出的等情况； ③会计核算规范，支出凭证符合规定。 共计4分，有一项不符合要求扣1分，扣完为止。	4	此项得满分。该项目在预算执行、资金管理、费用支出、会计核算等支出规范方面符合相关财务管理规定。
			项目实施管理	9				实施程序	4	实施程序规范性	4	政策或项目实施是否按照项目实施流程规范开展，用以反映项目实施规范性情况。 政策或项目按照相关的业务管理规定或要求的程序实施，对出现调整的按规定履行调整手续。 该项共计4分，不符合要求酌情扣分（每发现一项问题扣1分），直至扣完。	4	此项得满分。项目按照相关的业务管理规定或要求的程序实施，并对出现调整的按规定履行调整手续。
								管理情况	5	制度执行有效性	5	政策或项目实施是否符合相关项目管理规定，相关资料完整、真实以及归集整理及时。 ①政策或项目实施严格执行各事项制定的管理制度； ②政策或项目管理台账资料齐全并及时归档。 共计5分，发现不符合要求的一次扣1分，扣完为止。	5	此项得满分。项目实施严格执行各事项制定的管理制度；项目管理台账资料齐全并及时归档。
绩效管理	4	绩效评价开展情况	2	绩效评价工作开展全面性				2	政策或项目是否按财政绩效评价要求开展绩效评价一系列工作，用以反映绩效评价工作全面性情况。 政策或项目按要求开展了绩效目标审核、绩效监控、绩效自评等一系列工作。共计2分，符合要求得满分，否则酌情扣分。	2	此项得满分。已按财政要求完成项目绩效目标审核、绩效监控、绩效自评。			
		绩效评价开展质量	2	绩效评价工作开展质量				2	政策或项目是否按照财政绩效评价要求按时按质完成绩效评价一系列工作。 政策或项目按财政绩效评价要求按时、按质完成绩效评价一系列工作。共计2分，符合要求得满分，否则酌情扣分。	2	此项得满分。项目绩效评价按时按质完成。			
经济性	3	成本控制	3	成本节约				3	反映项目成本节约情况。 该项共计3分。在项目按照预算完成的前提下，与同项目往年成本比较，项目实施的属于合理范围的（如与同类项目大致相符、单位可比成本低于往年的）得满分；成本不合理的（如明显高于同类项目的）酌情扣分。	3	此项得满分。该项目在按照预算完成的前提下，与往年成本比较，项目实施的属于合理范围有所节约。			
									广州市社会保障卡持卡人数	4	2023年底前，广州市社会保障卡累计持卡人数>1800万人； 完成得4分，否则按完成比例得分。	4	此项得满分。截至2023年底，广州市社会保障卡累计持卡人数为1831.53万人。	
									合作商业银行服务网点数量	2	2023年合作商业银行服务网点数量不少于2000个； 完成得2分，否则按完成比例得分。	2	此项得满分。2023年合作商业银行服务网点数量为2255个。	
					即时制卡网点数量	2	①2023年即时制卡服务网点数量不少于800个。 ②即时制卡网点数量较上年有提高。 共计2分，完成得2分，否则按完成比例得分。		2	此项得满分。 1、2023年即时制卡服务网点数为1162个； 2、上年即时制卡服务网点数为550个。				
					制卡数量	2	用以反映和考核项目主要产出目标的完成情况。 2023年合同周期内完成制卡数量不少于40万张。 共计2分，完成得2分，否则按完成比例得分。		2	此项得满分。2023年合同周期内完成制卡数量为496423张。				

一级指标	二级指标	分值	三级指标	分值	四级指标	分值	指标解释	评分标准	得分	得分情况说明					
产出	项目产出	32	效率性	29	产出质量	10	宣传物料数量	2	①宣传物料内容涵盖社会保障卡居民服务“一卡通”的定位、功能、优惠、使用等信息，涵盖多种人社业务涉及社保卡内容。 ②印制《广州市社会保障卡宣传手册》不少于5万本。 ③宣传物料派发率不低于95%； 共计2分，全部符合得满分，有一项不符合要求扣0.5分，全部不符合得0分。	2	①宣传物料内容涵盖社会保障卡居民服务“一卡通”的定位、功能、优惠、使用等信息，涵盖多种人社业务涉及社保卡内容。 ②印制《广州市社会保障卡宣传手册》数量为5万本。 ③宣传物料派发率100%。				
							社保卡服务网点巡检情况	3	是否落实对社保卡服务网点的巡检，督促社保卡服务网点不断提升服务水平。 ①安排多种形式巡检的，得0.5分。 ②现场巡检内容包含网点规范、业务规范的，得0.5分。 ③常态化开展巡检，巡检频率不低于按月开展的，0.5分。 ④安排后台数据巡查抽选的，得1分。 ⑤巡检后及时组织整改的，得0.5分。	3	此项得满分。落实巡检，巡检网点数达2166个，督促社保卡服务网点不断提升服务水平。 ①安排多种形式巡检的，包括电话巡检和现场巡检； ②现场巡检内容包含网点规范、业务规范。 ③常态化开展巡检，每月均进行了巡检，巡检频率不低于按月开展。 ④安排后台数据巡查抽选，通过后台数据分析重点抽选未及时进行经办机构接收操作的网点进行现场巡检并督导。 ⑤巡检后及时组织整改。一是当天将巡检情况反馈给主办行；二是对仍存在问题的网点进行电话回访。				
							社保卡发行后银行账户激活率	2	用以反映和考核社保卡发行后激活情况。	2	截止2023年底，社保卡激活率不低于75%。 共计2分，完成得2分，否则按完成比例得分。	2	此项得满分。截止2023年底，社保卡激活率=76.51%		
							社保卡已进馆档案重新整理质量	1	用以反映和考核社保卡档案整理服务质量情况。	1	整理社会保障卡业务档案，符合档案接收标准规范的；完成得1分，否则得0分。	1	此项得满分。市档案馆发来感谢信。		
							社保卡申领失败处理情况	3	用以反映和考核社保卡申领失败再处理的情况	3	社保卡申领失败处理总数/申领失败总量×100%计算，超过95%得满分，低于85%不得分。 共计3分，否则按比例得分。	3	此项得满分。2023年度，社保卡申领失败处理总数/申领失败总量=99.76%		
							开户手机号码完备率	1	用以反映和考核社保卡开户手机号码完备情况	1	截止2023年底，开户手机号码完备率不低于80%。 共计1分，完成得1分，否则按完成比例得分。	1	此项得满分。截止2023年底，开户手机号码完备率为88.04%		
							产出时效	7	工单的办结率	2	用以反映和考核12345热线转派涉及社保卡发行管理内容的工单，做好工单分析、查核、答复、复核、办结等工作	2	工单办结率超过95%得满分。 共计2分，否则按比例得分。	2	2023年度，12345热线转派涉及社保卡发行管理内容的工单办结率为100%
									办卡周期	3	用于反映和考核市民在首次申领、换领、补领社保卡过程中，是否能及时在12个工作日内发卡（不含个人原因未及时信息补充或核改的情况）。	3	首次申领和补换领平均制发时限，小于等于12个工作日得满分。共计3分，每超出1个工作日扣0.1分，扣完为止。	3	此项得满分。2023年度，首次申领和补换领平均制发时限为11.68个工作日。
									项目完成及时性	2	反映和考核项目各子项目合同按时实现程度。	2	共计2分，有一项子合同未按计划时间完成扣0.5分，扣完为止。	2	此项得满分。子合同按计划完成。
									享受社会保障及其他社会公共服务场景数量	4	用以反映和考核社保卡发行应用情况，支持开展公共服务情况。	4	①应用覆盖政府服务领域服务数量超过150项，得2分。 ②应用覆盖政府服务领域服务数量较上年有新增（因业务政策原因取消的除外），得1分。 ③应用覆盖民生服务（社保、就业、医疗、城市公共服务等），得1分。	4	①2023年底，应用覆盖政府服务领域服务数量219项（其中人社领域173项）。 ②上年数量为200项（其中人社领域170项）。 ③应用覆盖民生服务（社保、就业、医疗、城市公共服务等）
效益	项目效益	28	效果性	18	社会效益	12	合作商业银行服务网点各区覆盖率	3	用以反映和考核社保卡发行合作银行网点分布的便民程度。	3	11个区均有服务网点，得满分。每发现1区不符合扣0.3分，扣完为止。	3	此项得满分。11个区均有服务网点		
							特殊人群提供上门送卡激活服务	3	用以反映和考核社保卡制发过程中对特殊人群（高龄、残疾等）的强化服务作用，体现便民服务程度。	3	①提出相关服务要求，明确落实主体的，得1.5分。 ②2023年为特殊人群提供过上门送卡激活服务的，得1.5分。 该项3分，满足条件得满分，否则不得分。	3	此项得满分。1.《广州市社会保障卡管理办法》、《广州市社会保障卡办事指南》、《广州市人力资源和社会保障数据服务中心关于加强养老保险待遇发放期间社会保障卡申领和激活等服务工作的提醒函》等文件均要求社会保障卡合作银行对行动不便的老年人、残障人士等人群上门提供社会保障卡申领等服务。 2.光大银行、广州银行等社保卡服务银行2023年曾为特殊人群提供过上门送卡激活服务。		
							港澳居民线上申办卡	2	用以反映和考核社保卡围绕粤港澳大湾区建设贡献情况，体现社会示范效应	2	①做好宣传指引的，得1分。 ②2023年为港澳居民线上申办成功的，得1分。 该项2分，满足条件得满分，否则不得分。	2	此项得满分。 ①在人社局网站、“广州人社”微信公众号发布了推文：《港澳同胞也能网上申领、补换广州社保卡了！》 ②2023年为港澳居民线上申办成功219笔		
							网上办卡相片免费审核服务人次	3	用以反映和考核社保卡制发过程中网上办卡相片免费审核服务，免除群众相片拍照成本的情况	3	在规定时间内完成审核的相片总量/需审核的相片总量*100%计算，超过98%得满分，低于85%不得分。	3	此项得满分。在规定时间内完成审核的相片总量/需审核的相片总量=99.96%		
					可持续效益	3	对推广社保卡及相关应用的宣传	3	反映宣传保障社保卡及应用项目的可持续运行。	3	①开展3种以上形式的宣传活动的，得1分。 ②宣传活动覆盖至少6个区的，得1分。 ③宣传活动覆盖人口密集区（越秀、荔湾、海珠、天河），得1分	3	此项得满分。 1、通过宣传展示、主题讲座、现场答疑、发放宣传折页和线上推文等不同形式在社区服务中心、居民小区、校园课堂、政务大厅等开展宣传活动，覆盖荔湾区、白云区、天河区、越秀区、海珠区、黄埔区、花都区7个区。 2、已通过公益广告、宣传手册、网站和微信、现场活动等开展宣传活动； 3、宣传活动已覆盖超过6个区； 4、宣传活动已覆盖越秀、荔湾、天河、海珠区。		
					满意度	10	满意度	5	广州市社会保障卡合作银行服务调查满意度	5	反映市民对社保卡中心和社保卡合作银行服务情况满意度的调查情况	5	①2022年度调查评价满意度综合得分4分，>70%开始计算得分，得分=满意度百分比*分值。②2022年度调查评价满意度分值较上年有提升，得1分。	4.54	1、2022年度调查评价满意度平均分=88.42。 2、2021年度调查评价满意度平均分=88.04。 较上一年度有提升。
					5	12345政务服务热线工单办结满意度	5	反映社会公众通过12345政务服务热线对2023年社保卡诉求解决情况的满意度。	5	满分5分，满意率≥85%开始计算得分，低于85%不得分。 得分=满意度百分比*分值。	4.93	2023年度12345政务服务热线工单办结满意率为98.69%			
合计		100		100		100			97.19						