

财政项目支出绩效评价报告

评价对象：政府聘用辅助人员经费

实施单位：上海市医疗急救中心

主管部门：上海市卫生健康委员会

委托单位：上海市财政局监督检查局

评价机构：上海立丰税务师事务所有限公司

二〇二四年六月

主评人：殷晓龙

评价组成员：韩绍欣、陈玲、谷梦雨

评价时间：2024年3月至2024年6月

主评人签章：

目 录

摘 要	1
一、基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目绩效目标	37
二、绩效工作开展情况	42
(一) 绩效评价目的	42
(二) 绩效评价原则和方法	42
(三) 绩效评价工作过程	44
三、综合评价情况及评价结论	47
(一) 综合评价情况	47
(二) 评价结论	52
四、主要经验及做法、存在的问题及原因分析	72
(一) 主要经验及做法	72
(二) 存在问题及原因分析	73
五、有关建议	74

政府聘用辅助人员经费绩效评价报告摘要

一、项目概况

院前急救体系承担群众日常急救、突发公共事件救援和重大活动保障等职责，是城市医疗卫生体系和公共安全应急保障体系的重要组成部分。急救辅助人员是提供院前急救服务的主体之一，为促进院前急救事业高质量发展，本市对上海市医疗急救中心（以下简称“市急救中心”）急救辅助人员给予经费支持，确保急救辅助人员队伍的稳定和有序发展。市急救中心急救辅助人员额度为 939 名，截至 2023 年 11 月底聘用辅助人员共 910 人。项目经费内容包括辅助人员的人员薪酬、社保金和公积金、工会会费、福利费等。

2023 年该项目年初预算 14,852.34 万元，调整后预算 16,135.74 万元。项目预算主管部门为上海市卫生健康委员会，实施单位为市急救中心。

二、绩效分析

2023 年本项目成效显著，院前急救的服务能力和水平得到提升，切实保障了群众生命健康和城市运行安全。项目产出方面，劳务派遣用工急救辅助人员 820 岗，外包担架员 60 岗，技能培训考核、人员年度考核合格率 100%，工资拨付与发放及时，急救辅助人员资质合规。项目效益方面，急救辅助人员流失率较 2022 年下降 15%，急救平均反应时间在 12 分钟以

内且较 2022 年缩短 1 分 11 秒，有责交通事故发生率、急救车迟缓放车率较 2022 年也有下降，患者及家属满意率达 98.27%。

但项目在绩效方面仍存在一些不足：项目成本管控和业务流程仍有优化空间，项目管理也有提升空间。

三、主要经验及做法

（一）弘扬急救精神，提升急救服务水平。市急救中心通过弘扬急救精神，不断探索系统化管理措施，提升服务能力。从人员职业发展体系上建立急救辅助人员分级管理制度，明确发展目标、完善发展路径、优化选拔机制；从职业发展支撑上不断优化急救辅助人员技能培训制度，根据岗位分类、职业阶段等维度，采取线上、线下结合的授课模式，完善分类、分级、分模块的培训实施，增强急救团队协作能力、提升医疗急救服务水平。

（二）开展三位一体急救技能培训，强化应急保障能力。急救辅助人员需参加严格的急救技能培训，并通过考核。岗前培训以心肺复苏、创伤四大技术的个人基本急救技能为主要内容；聘期培训强调团队急救合作，需配合、协助医护人员完成三位一体的急救技能培训；同时开展进博会、重要活动及赛事急救保障的专项培训，通过强化各类培训，大力提升了急救辅助人员的急救技能。

（三）借助信息化建设，促进院前急救发展。市急救中心投入 5G 急救车等开启“智慧急救”建设，患者只要致电 120，

即可匹配最近的急救车，帮助缩短急救反应时间。急救辅助人员通过随车的智慧化设备与目标医院建立联系，协助远程会诊医疗服务，有助于提升院前急救能力，促进院前急救发展。

四、主要问题

（一）成本管控有待优化。成本预算绩效分析发现，项目成本管控存在优化空间。一是保障范围存在优化空间。部分非本项目保障人员列入保障范围，增加了项目成本。二是急救资源调配存在优化空间。市急救中心积极探索项目降本增效，通过探索构建院前分类救护服务模式，提升院前急救资源的配置和利用效率。但分析发现，急救资源调配仍有优化空间。目前非急救与急救业务在受理层面已得到明确界定，但在资源调配层面仍有优化空间，有待进一步探索在合理满足社会需求的前提下，持续提升院前急救资源的配置和利用效率，优化项目成本。

（二）绩效目标设置有待优化。项目填报的绩效目标均为社会效益目标，缺少产出目标及满意度目标。绩效指标中缺少辅助人员人数、工资发放及时性等相关指标，部分绩效指标的标杆值不够明确。

（三）项目管理工作有待优化。市急救中心对急救辅助人员的管理工作有待优化。问卷调查显示，急救辅助人员满意度偏低（78.51%），主要体现在考核与激励制度等方面，相关管理工作仍有待优化。

五、评价结论

根据评价组设定的绩效评价指标体系及评分标准，本项目绩效评价得分为 85.43 分，绩效评级为“良”。

六、有关建议

（一）加强成本管控，优化业务流程。建议市急救中心一是继续加强成本管控。厘清急救辅助人员的边界，优化项目经费保障的人员结构，切实降低用工成本。二是持续优化业务流程。在确保满足市民多元化服务需求的前提下，继续探索非急救业务社会化运行，减少对急救资源的使用，持续提升院前急救资源的配置和利用效率。

（二）完善预算编制，优化绩效目标。建议市急救中心完善预算编制，充分考量项目实际，优化绩效目标编报与绩效指标设置，量化、细化绩效指标，结合预算安排全面反映工作开展情况。

（三）加强项目管理，提升工作质量。建议市急救中心进一步提升管理工作质量，关注满意度调查结果，结合问卷反馈意见，做好分析调研工作，针对性地优化人员考核、激励等方面工作，切实解决急救辅助人员实际需求。

政府聘用辅助人员经费项目绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

1.项目背景

院前急救体系承担群众日常急救、突发公共事件救援和重大活动保障等职责，事关民生福祉与城市安全，是城市医疗卫生体系和公共安全应急保障体系的重要组成部分。急救辅助人员是提供院前医疗急救服务的主体之一，是急救服务团队中不可或缺的重要角色，承担着市民日常急救服务和保障城市公共安全的重要职责。为了加强和提升市民日常急救和城市安全保障服务能力，促进院前急救事业高质量发展，本市对上海市医疗急救中心（以下简称“市急救中心”）急救辅助人员给予经费支持，确保急救辅助人员队伍的稳定和有序发展。

市急救中心急救辅助人员负责中心城区黄浦、徐汇、长宁、静安、普陀、虹口、杨浦等7个区和浦东新区陆家嘴地区的院前急救业务。2023年因现有编制即将满编，无法满足院前急救事业发展，经编办批复急救中心事业编制从590名增加至720名。急救辅助人员额度为939名，截至2023年11月底政府聘用辅助人员共910人。项目经费内容包括急救辅助人员的人员薪酬、社保金和公积金、工会会费、福利费等。

2006 年开始，根据人事用工制度改革相关规定，院前急救辅助人员采取非事业编制用工方式；同时，根据事业单位编制管理的相关规定，现有在编急救辅助人员退休后只能用非编急救辅助人员来补充。根据《关于调整上海市医疗急救中心辅助人员额度的通知》（沪卫计人事〔2016〕85号）、《关于深化本市院前急救体系改革与发展的指导意见》（沪府〔2016〕12号）、《上海市院前医疗急救事业发展“十三五”规划》、《关于2022年调整本市政府聘用辅助人员薪酬水平的通知》（沪人社资〔2022〕157号）等文件精神，市急救中心以劳务派遣方式进行急救辅助人员聘用，与上海广源人力资源有限公司（以下简称“广源公司”）合作签订合同，由其负责非编制用工管理、社保及公积金（补充公积金）办理、各类关系的转接等相关事宜。同时，为解决急救辅助人员招录难问题，市急救中心积极探索急救辅助人员多元化用工方式，2021起对转运车辆担架员部分岗位开展外包，通过与北京安泰保安服务有限公司（以下简称“安泰公司”）签订合同，外包60个非急救担架员岗位。

2023年该项目年初预算14,852.34万元，调整后预算16,135.74万元，实际支出16,128.55万元，预算执行率99.96%。项目预算主管部门为上海市卫生健康委员会，实施单位为市急救中心。

2.项目内容及实施情况

(1) 站点分布、服务要求、车辆保有量

1) 站点分布

市急救中心的基本任务是：为市民提供日常院前医疗急救服务；本市重大突发性灾害事件（公共卫生事件）的现场紧急医疗救援；国际国内重要会议、重大活动的院前医疗服务保障以及上级部门指派的其他相关医疗保障任务；对市民开展急救知识的宣传、普及和培训。

截至 2023 年 11 月，市急救中心共设 56 个站点，划分为东、南、西、北、中 5 个区及 1 个转运部站点、1 个机动站点和 4 个常设站点。

表 1-1: 站点划分

序号	分区	站点	分站合计数
1	东区	新华	10
		杨浦	
		市东	
		长海	
		保定	
		安图	
		岳阳	
		建工	
		市一（虹口）	
		五角场	

序号	分区	站点	分站合计数
2	南区	四五五	11
		八五	
		大华	
		市八	
		龙华	
		滨江北	
		华东	
		华泾	
		华山	
		南站	
		滨江南	
3	西区	普陀	11
		万里	
		长征	
		长宁	
		德济	
		临空	
		利群	
		天佑	
		虹桥	
		天山	
		桃浦	
4	北区	闸北	9

序号	分区	站点	分站合计数
		同济	
		十院	
		市北	
		江湾	
		江宁	
		永和	
		广中（四一一）	
		曹家渡	
5	中区	大吉	9
		黄浦	
		北站	
		浦东	
		瑞金	
		外滩	
		静安	
		黄家路	
		打浦桥	
6	转运部	绥德路	1
7	机动	海湾站	1
8	常设站点	宜山路	1
		武警分站	1
		水上救护分站	1
		警务航空站点	1

序号	分区	站点	分站合计数
合计			56



图 1-1: 站点分布图

2) 服务要求

关于印发《上海市医疗急救中心（站）工作规定》的通知（沪卫医政（2004）113号）对于基本服务要求作出如下规定：

① 受理调度

各医疗急救中心（站）调度中心（室）调度人员应按规定及时受理市民的呼救，记录呼救相关信息，调度呼救相关区域的救护车，做到合理、有效派车。如遇繁忙时段，确实无车可派时，调度员应充分尊重呼救者的知情权和选择权，明确告知，耐心解释。

② 现场急救

急救人员应服从调度人员的调度指挥，在执行任务前做好有关急救医疗设备、药品、车辆的日常相关检查。

救护车到达呼救现场后，急救人员应按规定携带好现场急救所需的急救医疗设备、药品，快速到达伤病员身边，按院前急救医疗规范的规定和要求，有序、有效地开展现场救治工作。

③ 护送转运

对需护送转运的伤病员，应按“就近、快速送院”原则，以最快速度将患者就近送至区（县）二级及以上具备急诊综合救治能力的医疗机构，也可送至病人（家属）指定的本市医院对传染病、精神病、中毒等专科疾病应送往相关的专科医院。在转运护送途中，急救人员应继续做好急救伤病员的病情观察、途中救护和护理工作，但任何医疗检查都不应影响快速转运。

急救医师在工作中应按规定履行告知义务，如遇伤病员（家属）不愿送院或要求转送指定医院的，应要求伤病员（家属）在《院前急救病员、亲属签字单》上签字确认。

在现场急救和护送转运中，发生影响院前医疗急救工作开展和护送转运的情况，可请求有关部门予以协助解决。

④ 医院交接

急救伤病员护送至医院后，急救医师应及时与接收医院办理伤病员病情交接手续。各医疗机构应及时做好病人收治和院内抢救力量的准备，保持“急救绿色通道”的畅通，保证伤病员院前和院内救治工作的连续性。

3) 车辆保有情况

急救中心救护车辆分为高性能底盘车、进口底盘车、普通底盘车三类,2019年至2023年救护车总体呈增长趋势,从2019年保有387辆,增长至2023年保有440辆,其中2022年达到最高,2023年对一部分使用年限久、行驶15万公里以上的车进行了排查报废,因此保有量略有下降。2022年12月—2023年11月各站点值班车辆平均为160辆车。



图 1-2: 救护车数量增长趋势图

(2) 辅助人员人数

根据关于下发《急救辅助人员分级管理办法(2021年版)》的通知(沪医救〔2021〕第7号),市急救中心劳务派遣用工的急救辅助人员(指急救驾驶员、急救担架员)岗位采取三级

岗位序列结构，一级最高，三级最低；每级岗位序列内部再细分为甲、乙、丙三个等次，甲等最高，丙等最低。其中：急救驾驶员对应等次为一级甲等至二级丙等，急救担架员对应等次为二级丙等至三级丙等。

各等级岗位职责分别为：

一级急救辅助人员岗位职责：协助急救医师开展急救诊疗，在现场指导群众开展自救、互救，承担特种车辆的驾驶和病人抬抱转运等工作，传授技能经验，负责下级急救辅助人员的培训和带教，比例不超过 30%。

二级急救辅助人员岗位职责：配合急救医师开展急救诊疗，承担特种车辆的驾驶和病人抬抱转运等工作，并根据工作需要可承担急救辅助人员相关带教工作。

三级急救辅助人员岗位职责：配合现场救治工作实施，承担病人抬抱转运等工作。

2023 年年初计划劳务派遣用工 713 人，转运车辆外包 60 个担架员岗位，根据广源公司 2023 年工资清单，市急救中心辅助人员包括劳务派遣用工的急救辅助人员、外包辅助人员。劳务派遣用工辅助人员可分为 5 大类岗位，包括急救辅助人员、医护人员、调度员、行政管理人员、维修维护保障人员，同时又细分为担架员、驾驶员、医生、护士、调度员、分站长、电工、会计、修理工等岗位。根据市急救中心工资清单，2022

年 12 月底辅助人员 768 名，期间离职 43 人，新增 126 人，截至 2023 年 11 月底¹共 851 人（其中 1 人为退休发年终奖），另外有外包岗位担架员 60 人，共 911 人（实际在岗 910 人）。

根据广源公司 2023 年工资清单统计，辅助人员主要以驾驶员、担架员为主，其余岗位占比 9.05%。

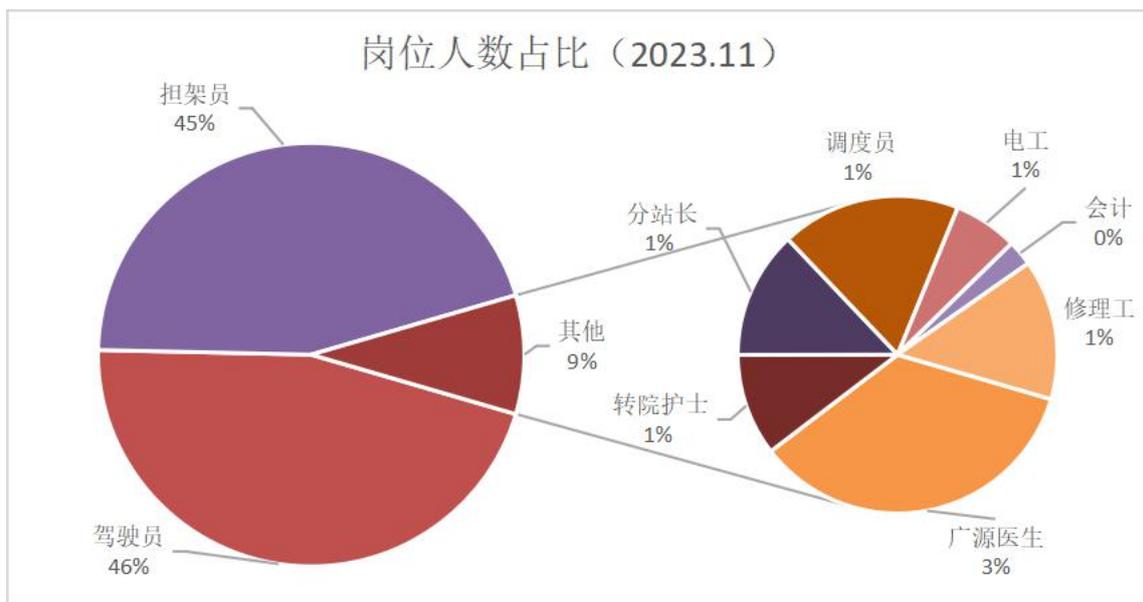


图 1-3: 辅助人员岗位人数占比图

根据市急救中心 2019 年—2023 年工资发放清单，汇总出各年度 11 月底各岗位人数，辅助人员人数逐年上涨。

表 1-2: 2019 年—2023 年辅助人员人数汇总表

岗位分类	岗位	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年

¹ 由于薪资存在隔月发放，2023 年预算执行对应的工作月度为 2022.12-2023.11，因此部分数据按此时间区间统计。

岗位分类	岗位	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
急救辅助人员	驾驶员	267	295	331	367	388
	实习驾	15	17	6	3	2
	担架员	285	320	324	331	384
医护人员	广源医生	23	20	16	17	27
	转院护士				8	8
调度员	调度员	-	-	-	2	14
行政管理 人员	分站长	12	12	10	10	10
	会计			1	2	2
维修维护 保障人员	电工	3	3	4	5	5
	修理工	11	11	11	11	11
总计		616	678	703	756	851

(3) 辅助人员岗位数

根据 2022 年 12 月—2023 年 11 月辅助人员各月份人数计算全年岗位数为 820 岗，其中急救辅助人员 752 岗，包括担架员 367 岗，驾驶员 382 岗，实习驾 3 岗，占有所有岗位的 91.71%。

表 1-3: 辅助人员岗位数汇总表

岗位分类	岗位	22.12	23.01	23.02	23.03	23.04	23.05	23.06	23.07	23.08	23.09	23.10	23.11	总计(人月)	岗位数
急救辅助 人员	驾驶员	371	376	375	376	381	381	388	380	382	384	396	388	4578	382
	实习驾	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	31	3
	担架员	325	336	343	366	371	381	381	374	384	383	380	384	4408	367
医护人员	广源医生	31	18	18	18	17	17	26	28	29	30	27	27	286	24
	转院护士	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96	8
调度员	调度员	2	2	2	2	2	2	14	14	16	15	14	14	99	8
行政管理 人员	分站长	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	10
	会计	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2
维修维护 保障人员	电工	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
	修理工	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	132	11
总计		768	771	777	801	810	820	848	834	849	850	855	851	9834	820

注：岗位数根据 2022 年 12 月—2023 年 11 月辅助人员人月数/12 个月折算。

(4) 薪酬标准

急救辅助人员、调度员、行政管理人员、维修维护保障人员薪酬由岗位补贴、岗位津贴、工作量津贴、节日奖励及高温费和其他收入等组成。

1) 岗位补贴

按统一固定标准发放。

2) 岗位津贴

根据担任岗位等级（次），分档分级按标准每月发放。

3) 工作量津贴

工作量津贴主要体现工作职责与类别、岗位责任与风险、执业能力与劳动技能等。工作量津贴经考核后按月发放。

4) 节日奖励及高温费

节日奖励于元旦、春节、五一、国庆四大节日发放，高温费于每年6月至9月按月发放。

5) 其他收入

其他收入主要包括单位精神文明奖励、个人各类各项奖励等。

医护人员工资参考在编人员工资发放规则，分为基础性绩效工资（岗位津贴和工作量津贴）和奖励性绩效工资（事业人员考核奖、节日奖励及高温费、医疗岗位工作奖和其他奖励）两个部分。在其余辅助用工工资的基础上，增加了事业人员考

核奖、医疗岗位工作奖。

1) 事业人员考核奖

事业人员考核奖主要体现个人全年工作数量、服务质量和实际贡献。事业人员考核奖经考核后，原则上于年末发放。

2) 医疗岗位工作奖

医疗岗位工作奖是对院前急救医疗岗位的倾斜奖励，是稳定急救医疗队伍、体现急救医疗技术价值的重要举措之一。医疗岗位工作奖经考核后按月发放。

表 1-4: 辅助人员薪酬标准

岗位	岗位补贴	基础性绩效工资					奖励性绩效工资				
		岗位津贴	工作量津贴				事业人员考核奖	节日奖励	高温费	医疗岗位工作奖	其他奖励
			医疗质量奖	急救公里奖	急救车次奖	行驶公里奖					
其余岗位	固定标准	根据担任岗位等级(次)发放	医疗质量奖 = (诊疗	急救公里奖 = (急救车费 -	急救车次奖 =	行驶公里奖 = 行驶	/	春节奖励、元旦、五一、国庆、	每年 6 月至 9 月按 4	/	单位精神文明奖、个人各类奖励、重大突发事件保障奖励等
护士	/	根据个人	费 - 医疗成本) × 相应系	车辆运行成本) × 相应系	出车次 × 相应系数 × 考	公里数 × 相应系数 × 考核系	事业人员考核奖 = 个人分配		个月逐	/	
医生	/	工作年限和所聘岗位按月发放	数 × 考核系数	数 × 考核系数	数 × 考核系数	数	基数 × 发放系数 × 出勤系数 × 考核系数		月发	医疗岗位工作奖 = 个人分配基数 × 岗位系数 × 车次平均诊疗费对应比例	

注：1.急救驾驶员、担架员根据担任岗位等级（次）不同，岗位津贴发放标准不同。各岗位相应系数及考核系数不同。

(5) 收费标准

1) 院前急救：包括药费、救护车费、等车费、院前急救费、材料费、检查费、治疗费等。

① 药费

表 1-5-1: 药费收费标准 (单位: 元)

收费项目	收费标准 (元)
5%葡萄糖	5.21/袋
0.9%氯化钠	5.13/袋
20%甘露醇	8.39/袋
托拉塞米注射液	5.76/支
托拉塞米注射液	0.78/支
50%G.S (信谊)	0.47/支
50%G.S (大冢)	1.26/支
25%G.S	0.48/支
普罗帕酮	50.00/支
利多卡因	6.21/支
盐酸利多卡因	2.708/支
25%硫酸镁	8.674/支
0.25%氨茶碱	35.00/支
维生素 C	0.68/支
注射用血凝酶	36.46/支
纳洛酮-0.4mg	2.346/支
盐酸肾上腺素	4.95/支
盐酸肾上腺素注射液	4.80/支

收费项目	收费标准（元）
异丙肾上腺素	39.60/支
阿托品-1mg	6.58/支
阿托品-0.5mg	5.96/支
尼克刹米	6.80/支
洛贝林	13.80/支
地西洋	7.98/支
维拉帕米	9.80/支
去乙酰毛花苷注射液	81.29/支
二羟丙茶碱	1.12/支
间羟胺	49.60/支
多巴胺	3.61/支
地塞米松	0.97/支
维生素 B6	1.64/支
甲氧氯普胺	1.35/支
甲泼尼龙琥珀酸钠（国产）	5.54/支
山莨菪碱	1.05/支
硝酸甘油针	11.80/支
多巴酚丁胺针	35.00/支
甲泼尼龙琥珀酸钠	22.17/支
胺碘酮针	24.3383/支
硝酸甘油片	
硝笨地平片	
间苯三酚注射液	15.60/支

收费项目	收费标准（元）
麝香保心丸	
沙丁胺醇气雾剂	19.84/支

注：药品按照实际购进价销售，零差率销售。

②救护车费

30 元/车次，用车 ≤3 公里；

用车 >3 公里的，每增加 1 公里加收 7 元；

增加 ≤0.5 公里的，不计费；

增加 >0.5 公里不足 1 公里的，按 1 公里计费。

③等车费

80 元/小时；

等车费一小时起算，送受伤者至医院的费用另收；

企事业等单位如发生火灾、工伤、压塌、突发事件等，需备用车辆。

④院前急救费

80 元/次；

指内脏衰竭、外伤、烧伤、中毒、溺水、电击等现场急救；

含出诊、诊查、监护；

⑤材料费

表 1-5-2: 材料收费标准（单位：元）

项目名称	收费标准（元）
麻醉气管插管	128.00/根
静脉留置针	32.00/套

项目名称	收费标准（元）
一次性窥片	83.81/片
一次性窥片（S3N）	81.00/片
留置针（新华）	42.00/套
留置针（BD）	42.00/套

注：材料按照实际购进价销售，零差率销售

⑥ 检查费

表 1-5-3: 检查收费标准（单位：元）

项目名称	收费标准（元）
葡萄糖测定	6/次
常规心电图检查	23/次
心电监测	7/小时
指脉氧监测	3/小时

⑦ 治疗费

表 1-5-4: 治疗费收费标准（单位：元）

项目名称	收费标准（元）
吸痰护理	8/人次
氧气吸入	2/小时
加压给氧	4/小时
肌肉注射	6/次
静脉注射	8/次
静脉输液	16/次
微量泵输液	18/次

项目名称	收费标准（元）
大换药	38/人次
中换药	28/人次
小换药	18/人次
一般物理降温	3/人次
鼻异物取出	35/人次
呼吸机辅助呼吸	18/小时
无创辅助通气	13/小时
体外经胸型心脏临时起搏术	75/人次
体外自动心脏复律除颤术	75/次
气管插管术	70/人次
单胎顺产接生	860/次
双胎接生	1320/次
死胎接生	600/次
气压治疗	10/人次

2) 康复出院，包括救护车费和等车费。

①救护车费

90 元/车次（含抬抱、氧气吸入），用车≤3 公里；

用车 > 3 公里的，每增加 1 公里加收 7 元；

增加≤0.5 公里，不计费；

增加 > 0.5 公里不足 1 公里的，按 1 公里计费，以此类推。

②等车费

80 元/半小时；

送火车站、机场、客运码头、长途汽车站等需要等候的；

等候时间 ≤ 0.5 小时，不计时；

等候时间 > 0.5 小时不足1小时的，按0.5小时计时，以此类推。

（6）排班情况

根据《关于印发〈关于加强院前急救人员队伍建设的实施意见〉的通知》（沪工计人事〔2016〕20号），急救车人员配置标准为一车四人，包括一名急救医师和三名急救辅助人员。市急救中心车辆按照出车任务性质可分为急救车辆、转院车辆、非急救车辆，急救车辆一般配置1名医生、1名驾驶员、1名担架员；转院车辆配置1名护士、1名驾驶员、1名担架员；非急救车辆配置1名驾驶员、2名担架员。车辆排班分为8小时制、12小时制、24小时制。

（7）出车情况

根据2022年12—2023年11月人员急救数据，筛选2022年12月-2023年11月市急救中心院前急救驾驶员出车总数51.21万车次，根据非编人员名单匹配出非编驾驶员共出车46.88万车次，其中急救类出车占比最高，出车28.30万次，占比60.36%，其次为转院类出车8.20万次，占比17.48%，非急救类出车7.97万次，占比17.00%，其他出车2.42万次，占比5.15%。

从月份来看，2022年12月出车次数最多，占全部出车次

数的 10.96%，2023 年 2 月份出车次数最少，占全部出车次数的 6.97%。

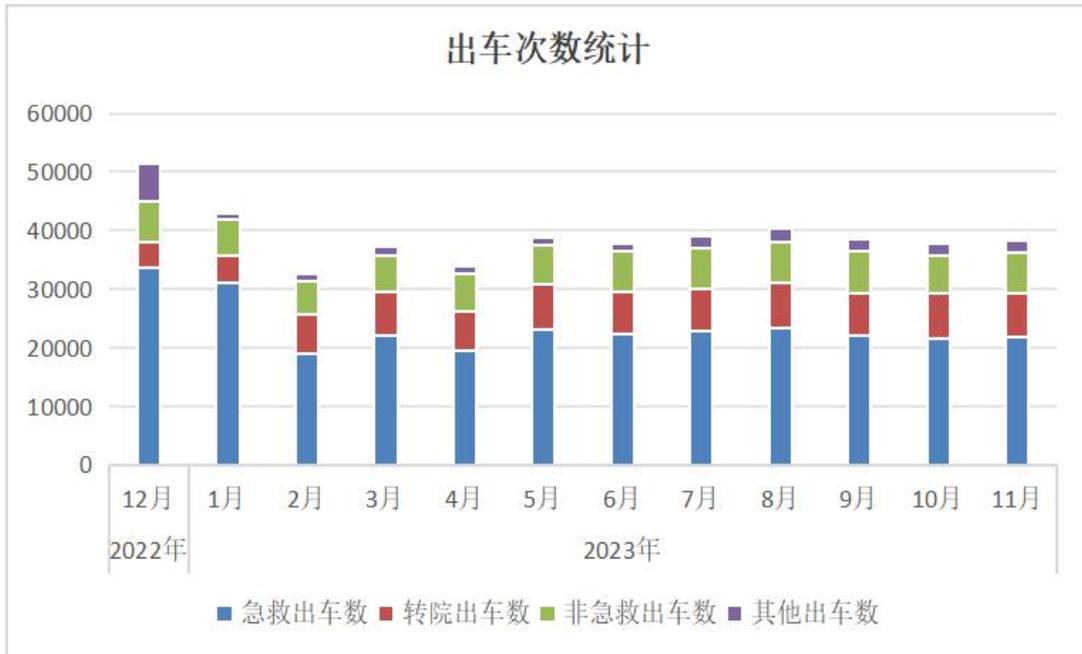


图 1-4: 2022 年 12 月-2023 年 11 月出车量统计

3.项目资金投入和使用情况

(1) 2023 年项目预算及执行情况

政府聘用辅助人员经费项目为经常性项目，资金来源于市级一般公共预算资金。预算主要包括辅助人员的人员薪酬、社保金和公积金、工会会费、福利费及劳务经费。

2023 年项目年初预算 14,852.34 万元，按照劳务派遣用工辅助人员 713 人、外包担架员 60 岗测算，年中根据实际辅助人员人数追加 93 人，调整后预算 16,135.74 万元，实际执行 16,128.55 万元，预算执行率 99.96%。劳务经费 2023 年实际支出 534.60 万元，最后一笔需在考核合格后一次性结算服务

费，但已申请延期支付，故在预算执行率计算时视同执行。预算资金用于发放劳务派遣用工 2022 年 12 月—2023 年 11 月辅助人员工资及外包担架员劳务费用。

人员薪资根据《关于〈2022 年调整本市政府聘用辅助人员薪酬水平〉的通知》（沪人社资〔2022〕23 号）标准制定；社保金和公积金根据《中华人民共和国社会保险法》（主席令第三十五号）和《上海市住房公积金管理若干规定》按照 34.256% 缴纳，工会经费根据《工会法》按照 2.00% 缴纳，福利费根据《关于 2021 年调整本市政府聘用辅助人员薪酬水平的通知》（沪人社资〔2022〕23 号）每人每月提取 360 元。劳务经费根据合同约定付款条件执行。

（2）近五年项目预算和执行情况

2019 年项目年初预算 8,537.54 万元，未调整预算，实际执行 8,537.54 万元，预算执行率 100.00%。

2020 年项目年初预算 9,126.93 万元，调整后预算 9,132.90 万元，实际执行 9,132.90 万元，预算执行率 100.00%。2020 年较 2019 年增加 589.39 万元，原因是辅助人员从 604 人增加到 608 人，且人员薪酬标准从 9.76 万元增加到 10.70 万元。

2021 年项目年初预算 10,875.95 万元，调整后预算 10,723.61 万元，实际执行 10,723.61 万元，预算执行率 100.00%。2021 年较 2020 年增加 1,749.02 万元，原因是辅助

人员从 608 人增加到 654 人，且增加了 40 个岗位的外包用工，同时人员薪酬标准从 10.70 万元增加到 11.70 万元。

2022 年项目年初预算 12,315.42 万元，调整后预算 14,805.95 万元，实际执行 14,615.15 万元，预算执行率 98.71%。因合同支付条款规定，2022 年政府采购部分申请延期支付 176.40 万元，扣除该因素，实际执行率 99.90%。2022 年较 2021 年增加 1,439.47 万元，原因是辅助人员从 654 人增加到 693 人，外包用工从 40 个岗位增加到 60 个岗位，同时人员薪酬标准从 11.70 万元增加到 12.70 万元。

2023 年项目年初预算 14,852.34 万元，调整后预算 16,135.74 万元，实际执行 15,950.34 万元，预算执行率 98.85%。因合同支付条款规定，2023 年政府采购部分申请延期支付 178.20 万元，扣除该因素，实际执行率 99.96%。2023 年较 2022 年增加 2,536.92 万元，原因是辅助人员从 693 人增加到 713 人，同时人员薪酬标准从 12.70 万元增加到 13.80 万元。

预算逐年增加的原因主要受薪酬标准提高及辅助人员增多影响。

表 1-6:2019 年—2023 年预算执行情况统计表（单位：万元）

年份	年初预算	调整后预算	实际执行	预算执行率
2019	8,537.54	8,537.54	8,537.54	100.00%
2020	9,126.93	9,132.90	9,132.90	100.00%
2021	10,875.95	10,723.61	10,723.61	100.00%

年份	年初预算	调整后预算	实际执行	预算执行率
2022	12,315.42	14,805.95	14,615.15	98.71% (99.90%)
2023	14,852.34	16,135.74	15,950.34	98.85% (99.96%)

注：数据来源于绩效自评表，括号内预算执行率为包含延期申请费用后数据。



图 1-5: 2019 年—2023 年项目预算执行统计图

(3) 项目预算资金支出结构

2023 年项目资金支出内容主要包括人员薪酬、社保金和公积金、工会会费、福利费、劳务经费，2023 年实际支出 16,128.55 万元，其中人员薪酬支出占比最大，为 70.77%，其次为社保金和公积金占比 21.52%，劳务经费占比 4.42%，福利费占比 2.07%，最小的为工会会费占比 1.22%。

表 1-7: 2023 年资金支出明细表（单位：万元）

二级构成	调整后预算	支出金额	资金占比	预算执行率
------	-------	------	------	-------

二级构成	调整后预算	支出金额	资金占比	预算执行率
人员薪酬	11,414.49	11,414.49	70.77%	100.00%
社保金和公积金	3,470.53	3,470.53	21.52%	100.00%
工会会费	196.79	196.79	1.22%	100.00%
福利费	333.94	333.94	2.07%	100.00%
劳务经费	720.00	712.80	4.42%	99.00%
合计	16,135.74	16,128.55		99.96%

注：数据来源于财政支付申请指标查询表。

(4) 全口径资金构成

本项目除财政资金外，还有自有资金投入，其中人员薪酬，社保、公积金，工会经费由财政资金及自有资金共同支付；福利费，劳务经费由财政资金支付；补充公积金，工作餐补贴，管理费，经济补偿金由自有资金支付。中心先根据实际支出在事业支出下记录明细内容，月底按财政入账单区分自有资金和财政资金的投入。

表 1-8: 2023 年项目全口径资金构成明细表（单位：万元）

支出明细	支出金额	其中财政资金	财政资金占比	其中自有资金	自有资金占比
人员薪酬	11,539.85	11,414.49	98.91%	125.37	1.09%
社保、公积金	3,627.26	3,470.53	95.68%	156.73	4.32%
工会经费	197.26	196.79	99.76%	0.48	0.24%
福利费	333.94	333.94	100.00%	0.00	0.00%
劳务经费	711.00	711.00	100.00%	0.00	0.00%
补充公积金	514.84	0.00	0.00%	514.84	100.00%

支出明细	支出金额	其中财政资金	财政资金占比	其中自有资金	自有资金占比
工作餐补贴	753.50	0.00	0.00%	753.50	100.00%
管理费	80.02	0.00	0.00%	80.02	100.00%
经济补偿金	140.67	0.00	0.00%	140.67	100.00%
总计	17,898.35	16,126.74	90.10%	1,771.61	9.90%

注：数据来源于市急救中心支出明细。

4.项目组织及管理

(1) 项目组织与职责

1) 项目主管部门：上海市卫生健康委员会，主要负责对市急救中心业务进行业务指导、监督和检查，并对项目预算资金进行审核、监管。

2) 资金拨款单位：上海市财政局，负责对上报的资金进行审核与拨付，对项目预算资金进行监管。

3) 项目预算单位：上海市医疗急救中心，负责本项目预算申报编制以及资金的申请；项目合同的签订，根据项目实施内容和合同的相关规定对第三方服务单位工作情况进行监督考核；负责人员招聘、聘用、日常管理等。

4) 项目劳务派遣用工辅助人员管理单位：上海广源人力资源有限公司，负责劳务派遣人员的劳务用工管理、社保及公积金（补充公积金）办理、各类关系的转接、处理涉及劳动关系的所有相关事宜。

5) 项目外包辅助人员管理单位：北京安泰保安服务有限公司，负责按照合同约定的岗位数量、岗位要求、合同履行时间等提供外包驾驶员，并对其进行岗前培训及管理。

(2) 项目管理

1) 政府采购及合同管理

市急救中心根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购非招标采购方式管理办法》、《上海市医疗急救中心关于下发自行采购工作规定（2022版）的通知》（沪医救〔2022〕第4号）等文件要求对劳务派遣项目、外包人员经费项目进行政府采购，劳务派遣项目采取“一招三年”、每年签订合同，2019年—2021年中标单位为上海轻工依帆劳务服务有限公司，2022年—2024年的中标单位为上海广源人力资源有限公司。外包人员经费项目自2021年起每年招标，中标单位为北京安泰保安服务有限公司。项目具体采购方式、中标单位、服务期限、合同中标价等内容如下：

表 1-9: 项目近 5 年政府采购信息明细表

序号	合同名称	乙方	采购方式	中标时间	合同签订时间	合同履行时间	费用及结算
1	劳务派遣协议	上海轻工依帆劳务服务有限公司	公开招标	2019年6月28日, 一招三, 分年签订合同	2019年7月29日	自2019年7月1日起至2020年6月30日止	本协议中提及的派遣员工的管理费为人民币80元/人.月, 具体派遣的人数按每月实际发生人数结算。 乙方于每月30日前将下月应结算的社会保险福利等费用的明细书面发送给甲方审核确认。甲方于每月20日前将当月在职的派遣员工的名单、薪资数据书面发送给乙方。 乙方于每月20日之前按前述派遣员工名单、薪资数据以及费用明细开具正式发票, 向甲方收取派遣员工每月的劳务
2	劳务派遣协议	上海轻工依帆劳务服务有限公司			2020年6月30日	自2020年7月1日起至2021年6月30日止。	
3	劳务派遣协议	上海轻工依帆劳务服务有限公司			2021年7月1日	自2021年7月1日起至2022年6月	

序号	合同名称	乙方	采购方式	中标时间	合同签订时间	合同履行时间	费用及结算
		公司				30日止。	费用。甲方每月30日前将当月应付的劳务费用汇入乙方指定的银行账户。
4	上海市医疗急救中心劳务派遣服务项目派遣合作协议	上海广源人力资源有限公司	公开招标	2022年6月8日，一招三，分年签订合同	2022年6月24日	2022年7月1日至2023年6月30日。	甲方应向乙方支付派遣员工管理费每人每月80元，于每月25日前缴付。甲方根据“结算清单”，在每月25日前将为派遣员工缴付的各项社会保险费支付给乙方，由乙方缴纳。 甲乙双方约定每月10日、20日，由乙方将工资支付给派遣员工，甲方应在约定发放日前3个工作日将派遣员工工资数据给到乙方，并最迟须在约定发放日的前一天将相应款项汇至乙方账户。
5	上海市医疗急救中心劳务派遣服务项目派遣合作协议	上海广源人力资源有限公司			2023年6月30日	2023年7月1日至2024年6月30日。	
6	急救辅助项目	北京安泰	公开	2021年6	2021年7	合同期限为	中标金额共计2159520.00元

序号	合同名称	乙方	采购方式	中标时间	合同签订时间	合同履行时间	费用及结算
	服务合同	保安服务有限公司	招标	月 28 日	月 20 日	半年, 自 2021 年 7 月 19 日至 2022 年 1 月 18 日	甲方按照每人每月 8998 元的标准, 每月 20 日之前结算上月服务费; 最后 1 个月于考核合格后一次性结算服务费。
7	急救辅助项目 服务合同	北京安泰 保安服务 有限公司	公开 招标	2022 年 3 月 1 日	2022 年 4 月 30 日	合同期限为 1 年, 自 2022 年 5 月 1 日 至 2023 年 4 月 30 日	中标金额共计 7056000.00 元 本项目结算分为四次支付: 2022 年 5 月份支付合同总金额的 25%; 2022 年 8 月份支付合同总金额的 25%; 2022 年 11 月份支付合同总金额 25%; 2023 年 3 月份支付合同总金额剩余部分。每次结算于支付当月 20 日之前完成。
8	急救辅助项目	北京安泰	公开	2023 年 4	2023 年 4	合同期限为	中标金额共计 7128000.00 元

序号	合同名称	乙方	采购方式	中标时间	合同签订时间	合同履行时间	费用及结算
	服务合同	保安服务有限公司	招标	月 20 日	月 26 日	1 年, 自 2023 年 5 月 1 日至 2024 年 4 月 30 日。	本项目结算分为四次支付: 2023 年 5 月份支付合同总金额的 25%; 2023 年 8 月份支付合同总金额的 25%; 2023 年 11 月份支付合同总金额的 25%; 2024 年 3 月份支付合同总金额剩余部分。每次结算于支付当月 20 日之前完成; 乙方在服务期内不得再向甲方主张增加任何服务费和款项, 甲乙双方另有协商的除外。

2) 辅助人员管理

辅助人员管理包括人员招聘、管理、培训、考核、工资分配等方面，市急救中心制定了《关于中心公开招聘事业单位工作人员的暂行规定》（沪医救〔2010〕第33号）、关于下发《急救辅助人员分级管理办法（2021年版）》的通知（沪医救〔2021〕第7号）、关于下发《上海市医疗急救中心奖惩条例（2017年版）》的通知（沪医救〔2017〕第25号）、《关于中心职工2023年年度考核工作的通知》、关于下发《上海市医疗急救中心绩效工资分配办法》的通知（沪医救〔2015〕第11号）等制度。

①人员招聘

根据《关于中心公开招聘事业单位工作人员的暂行规定》（沪医救〔2010〕第33号）要求，招聘程序包括提出招聘申请、制定招聘计划、招聘计划核准备案、公开发布招聘信息、考试与考核、拟聘人员的确定和公示、拟聘人员备案、签订聘用合同等流程

②人员管理

根据关于下发《急救辅助人员分级管理办法（2021年版）》的通知（沪医救〔2021〕第7号）、关于下发《上海市医疗急救中心奖惩条例（2017年版）》的通知（沪医救〔2017〕第25号）要求，市急救中心劳务派遣用工的急救辅助人员（指急救驾驶员、急救担架员）实行分级管理，岗位采取三级岗位

序列结构，各等级岗位对应相应的职责、任职条件、收入分配细则。同时对于所有员工按照奖惩条例进行奖励、惩处。

③人员培训

辅助人员入职前会进行岗前集中培训，培训通过后才会上岗。入职后，市急救中心定期组织各项培训，包括技能培训、车辆装备培训、感染防控培训、规章制度培训、安全教育培训、监督规范培训等。所有院前急救人员均需通过三基培训考核，三基培训每年组织一次。

④人员考核

根据《关于中心职工 2023 年年度考核工作的通知》要求，市急救中心所有在岗职工按照统一考核要求，考核程序包括成立考核小组、考核方法（个人总结、部门评议）、综合评选、确定档次等流程。

⑤工资分配

根据关于下发《上海市医疗急救中心绩效工资分配办法》的通知（沪医救〔2015〕第 11 号）要求，绩效工资分为基础性绩效工资和奖励性绩效工资两个部分。基础性绩效工资由岗位津贴和工作量津贴两个项目组成。奖励性绩效工资由事业人员考核奖、节日奖励及高温费、医疗岗位工作奖和其他奖励四个项目组成，各项工资根据发放细则执行。

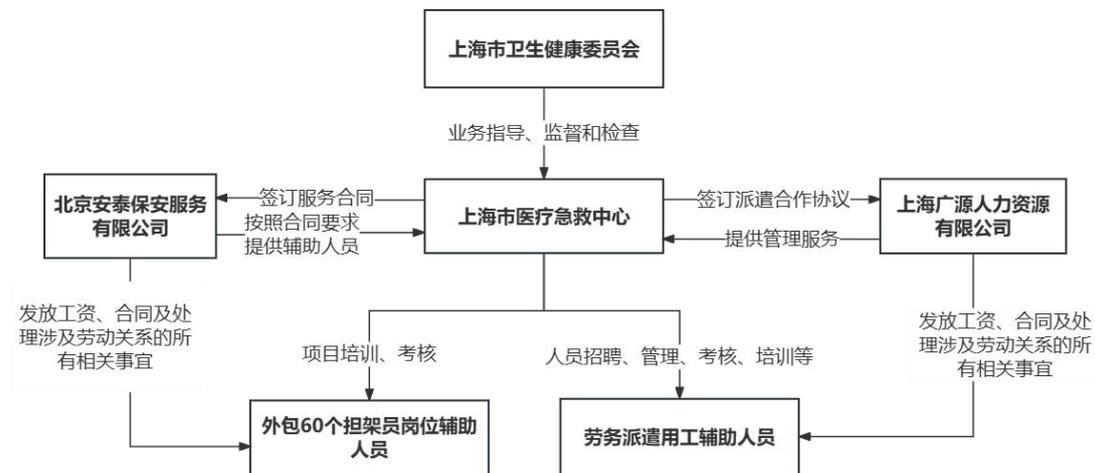


图 1-6: 项目管理流程图

(3) 财务管理

1) 预算编制

根据《上海市医疗急救中心内部控制操作手册（试行）》要求，项目预算编制遵循“以收定支、收支平衡、统筹兼顾、保证重点，不编制赤字预算”的原则，按照“零基预算”编制办法和“二上二下”编制程序进行。

市急救中心预算委员会根据《关于〈2022 年调整本市政府聘用辅助人员薪酬水平〉的通知》及辅助人员数量编制年初预算，经市卫健委审核汇总报市财政局；根据财政局下达的预算控制数编制预算，由市卫健委审核汇总报市财政局，经法定程序审核批复正式预算。

预算委员会根据下达的“一下”预算数据，分析、讨论，形成决议。财务部门根据预算委员会决议调整预算，形成“二上”预算方案。方案经市急救中心主任办公会、党委会会议审批通

过后，按规定及时上报卫健委、财政局审批。

市急救中心根据卫健委、财政局批复的预算，由财务下达审批后的预算目标组织执行。

2) 资金拨付

市急救中心申请项目用款额度，经财政局审核后，下达额度。每月由人事部汇总考勤、绩效、福利等明细。待部门负责人审批通过后，提供派遣员工当月应发费用明细账单至广源公司，市急救中心财务将相关经费划拨至广源公司，由广源公司支付派遣人员工资、缴纳社保和代扣员工个人所得税等。外包员工工资待市急救中心考核完成后根据合同要求支付至安泰公司，由其进行员工工资发放，根据合同要求急救辅助人员支付的工资包括企业承担的社会保险、住房公积金费用及福利费用，全体急救辅助人员应发个人收入总和不得低于投标总价的70%。

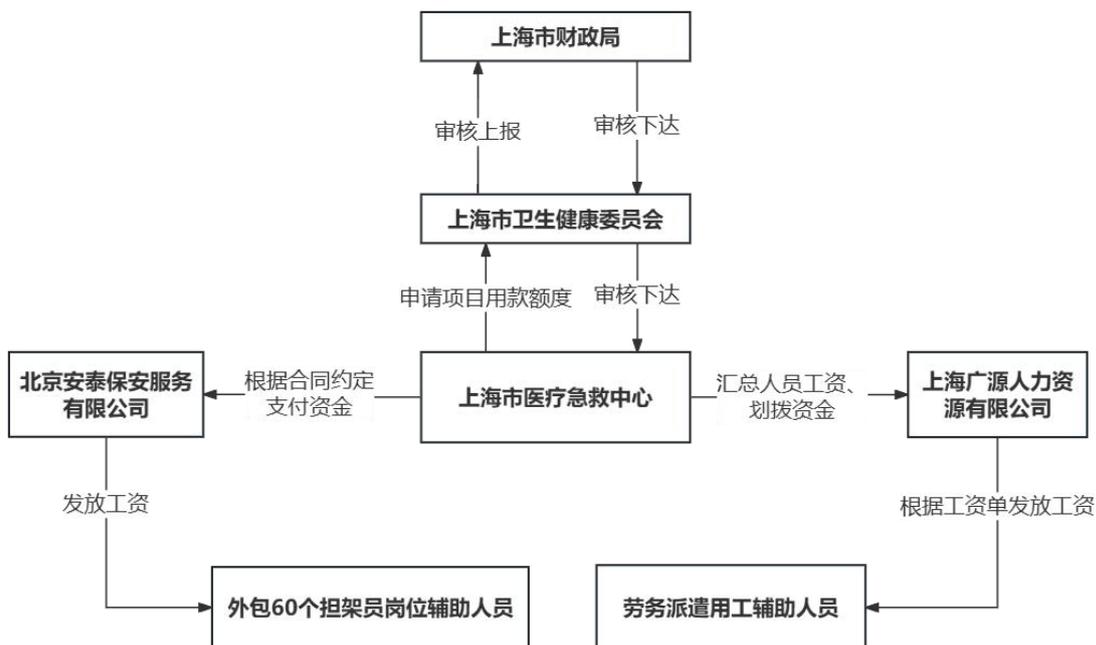


图 1-7: 资金拨付流程图

(二) 项目绩效目标

1.项目总目标

通过项目实施,为进一步加强和提升市民日常急救和城市安全保障服务能力提供人力资源保障,稳定院前医疗急救专业队伍,提高院前医疗急救质量与效率,更好地满足人民群众对院前医疗急救的需求,促进院前医疗急救事业健康可持续发展。

2.年度绩效目标

2023 年计划通过劳务派遣用工及外包辅助人员,补充与稳定院前急救队伍,完成市民日常急救和城市安全保障服务,达到急救平均反应时间 ≤ 12 分钟、3分钟出车率达到 95%等指

标。

3.具体绩效目标

项目单位填报绩效目标申报表如下：

表 1-10：项目单位填报绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	测算依据	年度指标值
产出指标	数量指标	急救辅助人员招聘完成率	实际招聘人数与计划的差距。	相关记录	≥90%
	质量指标	急救辅助人员工作胜任情况	是否有考核机制并操作执行（试用期考核、年度考核、续签考核）。	相关记录	是
	时效指标	急救辅助人员录用到岗时效性	急救辅助人员达成工作意向后是否能按时到岗	相关记录	≥90%
效益指标	经济效益指标	急救辅助人员稳定性	年内非编人员离职人数与单位人员总数的比例，即项目成果是否降低了用人单位人力资源管理成本	相关记录	≤10%
	社会效益指标	急救平均反应时间	120呼救电话受理到急救车到达呼救现场的平均时间。	相关记录	达标

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	测算依据	年度指标值
		重大活动安全保障情况	是否为公共卫生等突发及重大活动开展院前急救保障工作	相关记录	完成任务
	可持续影响指标	长效管理情况	维持项目发展所需要的制度建设以及维护费用等落实情况	财政预算	是
		人员长效管理	是否有急救辅助人员内部管理及岗位晋升制度	相关记录	是
		人员教育培训	急救辅助人员继续教育培训	相关记录	≥90%
满意度指标	服务对象满意度	急救辅助人员对项目效果的满意程度	问卷调查	≥80%	
	服务对象满意度	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度	回访记录	≥90%	

评价组与项目单位沟通后，结合项目“为进一步加强和提升市民日常急救和城市安全保障服务能力提供人力资源保障，促进院前急救事业高质量发展”的总目标，对项目绩效目标申报表重新进行梳理、完善，完善后的绩效目标申报表如下：

表 1-11：完善后绩效目标表

一级目标	二级目标	三级目标	目标值	目标值来源
项目成本	辅助人员成本	成本控制有效性	有效	计划目标
项目产出	产出数量	劳务派遣用工急救辅助人员数量	达到 806 名，且不超过 879 名	2023 年调整后预算、辅助人员用工额度要求
		外包担架员岗位数	60 岗	项目合同
	产出质量	技能培训考核合格率	100%	工作计划、合同约定、管理要求
		人员年度考核合格率	100%	
		薪酬发放合理性	合理	
		急救辅助人员资质合规性	合规	
	产出时效	市急救中心工资拨付及时性	及时	
		急救辅助人员工资发放及时性	及时	
项目效益	社会效益	急救辅助人员流失率	不高于上年度	计划目标
		有责交通事故发生率	不高于上年度	

一级目标	二级目标	三级目标	目标值	目标值来源
		有责投诉率	不高于上年度	
		急救平均反应时间	12分钟以内	《关于印发〈上海市院前医疗急救事业发展“十三五”规划〉的通知》（沪卫计医〔2016〕019号）
		10秒接听率	95%以上	《关于印发进一步完善院前医疗急救服务指导意见的通知》（国卫医发〔2020〕19号）
		急救3分钟出车率	95%以上	
		市民表扬率提升情况	不低于上年度	计划目标
		急救车迟缓放车率	不高于上年度	
	可持续影响	长效管理机制健全性	健全且执行有效	
	满意度	急救辅助人员满意度	≥90%	
		救治病患及家属满意度	≥90%	

二、绩效工作开展情况

（一）绩效评价目的

1.评价目的

财政支出绩效评价旨在通过评价改善预算部门的财政支出管理，优化资源配置及提高公共服务水平。本次绩效评价的目的是探寻政府聘用辅助人员经费项目的资金使用效率和效益，通过资料收集、基础表填写、问卷调查、访谈、数据分析等方式，总结项目执行过程中的经验，分析资金管理和项目管理中存在的问题，并提出针对性的建议，以促进资金使用效益的进一步提高。

2.评价对象、范围

本次绩效评价对象为 2023 年政府聘用辅助人员经费项目，项目调整后预算 16,135.74 万元。

项目本次绩效评价范围包括四方面：项目决策、项目管理、项目产出、项目效益。

（二）绩效评价原则和方法

绩效评价原则、评价方法、评价指标体系（附表说明）、评价标准等。

1.评价原则

绩效评价应当遵循以下基本原则：

（1）科学规范。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结

合的方法。

(2) 公正公开。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

(3) 绩效相关。绩效评价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。

根据以上原则，绩效评价应遵循如下要求：

(1) 在数据采集时，采取客观数据，主管部门审查、社会中介组织复查，与访谈相结合的形式，以保证各项指标的真实性。

(2) 保证评价结果真实性、公正性，提高评价报告的公信力。

(3) 绩效评价报告应当简明扼要，除了对绩效评价的过程、结果描述外，还应总结经验，并对照历次评价指出不足之处，就共性问题提出可操作性改进建议。

2.评价方法

本次绩效评价采用的方法是指标评价法、社会调查法。

2023 年政府聘用辅助人员经费项目绩效评价指标体系依据绩效评价原理，结合项目实施内容和绩效目标，参照《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）财政支出绩效评价共性指标框架设计，包括项目决策、项目过程、项目产出与项目效益等四类指标，主要围绕资金使用、项目管理、资源配置等方面，客观分析项目的产出和效果，

从而考察项目管理有效性、预算合理性等,进而提出完善意见。整个评价框架构成体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。

指标体系包括综合评价表和基础表两部分,综合评价表是评价的依据,基础表是支持评价的基础数据,由被评价单位负责填报,评价单位进行核对。指标体系为评分所用,需要基础表和访谈的支持。综合评价表中各指标的权重由本项目绩效评价小组根据绩效评价原理和评价需求,在调研基础上依据指标的重要性制定形成,并经本项目工作方案委托方和项目单位论证完善后最后确定。

3.评价标准

本报告的评价标准是依据绩效评价基本原理,分别按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。对于定性指标,一般通过明确考核内容或问卷采集相关数据。对于定量指标,其评价的基准值是衡量该项指标是否符合评价基准,并通过公式等方式予以量化。

(三)绩效评价工作过程

评价工作的内容主要是通过访谈、问卷调查、现场勘察、专家征询及各种数据收集等各种方式,结合定量、定性手段,对项目绩效目标、实施过程及质量、最终效果等,进行全面审视与评价。其中主要侧重对预算资金管理,政府采购工作过程、完成情况,项目服务合同履行情况、项目监管落实情况,项目

的效果和满意度，预算资金管理进行评价。本次绩效评价采取“定量的指标体系的打分评价”+“定性的调查信息的归纳和提炼”两种方式互相补充，来构成对本次项目的完整评价。整个评价实施过程如下：

1.数据采集与文件研读

评价小组于2024年3月与市急救中心、广源公司、安泰公司相关负责人取得联系，收集项目相关立项依据、绩效目标申报表、项目管理制度、项目明细账、银行往来明细、项目合同、辅助人员排班表、考勤表、出车记录、工资单、社保记录等资料，并组织评价小组对相关政策文件进行研读。

2.前期调研

2024年3—4月，根据市急救中心、广源公司、安泰公司初步提供的资料，评价小组着手于工作方案初稿的撰写，并整理所需补充资料清单。进一步了解项目的实施情况，资金的管理情况等。同时对项目受益群众进行了梳理，并针对性地设置了问卷。

3.绩效评价指标体系及绩效评价方案设计

根据项目的资料研读及前期调研，项目评价小组结合项目的实际开展情况，将项目的指标体系和方案初稿进行了调整和完善，并与市急救中心、财政局相关负责人进行进一步沟通，就方案的可行性、合理性进行讨论，形成项目绩效评价指标体系和绩效评价方案。

4.方案评审及修改完善

工作方案经过所内复核后形成初稿，与项目单位进行沟通，对项目内容、指标体系、问卷及访谈等方面有缺失的、按照要求再进行完善。于2024年4月25日开展方案评审会，根据专家意见修改最终形成绩效评价工作方案定稿。

5.访谈、问卷

2024年5月，评价小组对市急救中心、广源公司、安泰公司、区急救中心相关负责人进行访谈，主要了解项目的完成情况、项目的开展情况与结果，工作过程中发现或遇见的经验、困难及后续建议等。同时，评价小组在市急救中心的辅助对辅助人员进行满意度调查，并根据出车记录的呼救电话对救治患者及家属进行满意度调查，主要调查辅助人员、救治患者及家属对政府聘用辅助人员经费项目效果的满意度情况。

6.数据分析及撰写报告

评价组根据绩效评价的原理和财政局的要求，对采集的数据进行甄别、分析和评分，并提炼结论撰写报告，在规定时间内上报财政局。

7.报告评审及修改完善

项目报告经过所内复核后形成初稿，与项目单位进行沟通，对项目内容、指标评分、问题建议等方面有缺失的、按照要求再进行完善。于2024年6月开展报告评审会，根据专家意见修改最终形成绩效评价报告定稿。

三、综合评价情况及评价结论

(一) 综合评价情况

通过调研、数据分析、访谈等方式，根据工作方案确定的指标体系及评分标准，对“政府聘用辅助人员经费项目”绩效进行客观评价，得出综合评价结论如下：该项目组织比较规范，目标完成情况总体较好，实现了预期目标。最终评分结果为85.43分，绩效评级为“良”。各部分权重和绩效分值见表3。

表 3-1: 项目绩效评分表

指标	项目决策	项目过程	项目成本	项目产出	项目效益	合计
权重	15.00	25.00	8.00	22.00	30.00	100.00
得分	12.25	23.33	2.00	22.00	25.85	85.43
得分率	81.67%	93.32%	25.00%	100.00%	86.17%	85.43%

项目决策方面，项目依据《关于调整上海市医疗急救中心辅助人员额度的通知》（沪卫计人事〔2016〕85号）、《关于深化本市院前急救体系改革与发展的指导意见》（沪府〔2016〕12号）、《上海市院前医疗急救事业发展“十三五”规划》、《关于2022年调整本市政府聘用辅助人员薪酬水平的通知》（沪人社资〔2022〕157号）等文件精神设立，立项依据充分，立项程序规范，预算编制科学合理，但绩效目标不够合理，绩效指标不够明确。

项目过程方面，预算执行率99.96%，资金使用合规，项

目管理制度健全且执行有效，政府采购管理合规，服务合同编制和执行有效，服务单位项目管理制度健全及执行有效，但资金使用不够合理。

项目成本方面，成本控制不够有效。

项目产出方面，劳务派遣用工急救辅助人员 820 岗，外包担架员 60 岗，技能培训考核合格率 100%，人员年度考核合格率 100%，薪酬发放合理，急救辅助人员资质合规，市急救中心工资拨付及时，急救辅助人员工资发放及时。

项目效益方面，急救辅助人员流失率较 2022 年下降 15%，有责交通事故发生率较 2022 年下降 7.83%，急救平均反应时间在 12 分钟以内且较 2022 年缩短 1 分 11 秒，急救 3 分钟出车率 98.5%，10 秒接听率 99.96%，急救车迟缓放车率较 2022 年度降低，长效管理机制健全性健全且执行有效，救治病患及家属满意度 98.27%。但有责投诉率较 2022 年上升，市民表扬率较 2022 年下降，急救辅助人员满意度 78.51%。

表 3-2: 项目综合评分汇总表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	得分	业绩值	得分率
A.项目决策	A1.项目立项	A11.立项依据充分性	2	充分	2.00	充分	100.00%
		A12.立项程序规范性	2	规范	2.00	规范	100.00%
	A2.绩效	A21.绩效目标合	3	合理	2.25	不够合理	75.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	得分	业绩值	得分率
	效目标	理性					
		A22.绩效指标明确性	3	明确	1.00	不够明确	33.33%
	A3.资金投入	A31.预算编制科学性	5	科学	5.00	科学	100.00%
B.项目过程	B1.资金管理	B11.预算执行率	2	≥95%	2.00	99.96%	100.00%
		B12.资金使用合规性	3	合格	3.00	合理	100.00%
		B13.资金使用合理性	5	合理	3.33	不够合理	66.67%
	B2.组织实施	B21.项目管理制度健全性	2	健全	2.00	健全	100.00%
		B22.项目管理制度执行有效性	2	有效	2.00	有效	100.00%
		B23.政府采购管理合规性	3	合规	3.00	合规	100.00%
		B24.服务合同编制和执行有效性	4	有效	4.00	有效	100.00%
		B25.服务单位项目管理制度健全及执行有效性	4	健全且执行有效	4.00	健全且执行有效	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	得分	业绩值	得分率
C.项目成本	C1 辅助人员成本	C11.成本控制有效性	8	有效	2.00	不够有效	25.00%
D.项目产出	D2.产出数量	D21.劳务派遣用工急救辅助人员数量	4	达到806名,且不超过879名;完成招聘计划	4.00	820岗	100.00%
		D22.外包担架员岗位数	3	60岗	3.00	60岗	100.00%
	D3.产出质量	D31.技能培训考核合格率	2	100%	2.00	100%	100.00%
		D32.人员年度考核合格率	2	100%	2.00	100%	100.00%
		D33.薪酬发放合理性	5	合理	5.00	合理	100.00%
		D34.急救辅助人员资质合规性	2	合规	2.00	合规	100.00%
	D4.产出	D41.市急救中心	2	及时	2.00	及时	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	得分	业绩值	得分率
	出时效	工资拨付及时性					%
		D42.急救辅助人员工资发放及时性	2	及时	2.00	及时	100.00%
E.项目效益	E1.社会效益	E11.急救辅助人员流失率	3	不高于上年度	3.00	较2022年下降15%	100.00%
		E12.有责交通事故发生率	3	不高于上年度	3.00	较2022年下降7.83%	100.00%
		E13.有责投诉率	2	不高于上年度	0.50	较2022年上升	25.00%
		E14.急救平均反应时间	4	12分钟以内	4.00	12分钟以内且较2022年缩短1分11秒	100.00%
		E15.10秒接听率	3	95%以上	3.00	99.96%	100.00%
		E16.急救3分钟出车率	3	95%以上	3	98.50%	100%
		E17.市民表扬率	2	不低	0.50	较2022	25.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	得分	业绩值	得分率
		提升情况		于上年度		年下降	
		E18.急救车迟放车率	3	不高于上年度	3.00	较 2022 年度降低	100.00 %
	E2.可持续影响	E21.长效管理机制健全性	2	健全且执行有效	2.00	健全且执行有效	100.00 %
	E3.满意度	E31.急救辅助人员满意度	2	≥90%	0.85	78.51%	42.55%
		E32.救治病患及家属满意度	3	≥90%	3.00	98.27%	100.00 %
总计			100		85.4 3		85.43%

（二）评价结论

通过调研、相关文件的解读、数据采集、访谈、数据分析，按照工作方案确定的指标体系及评分标准，对项目的各项指标完成情况进行客观分析，逐项打分，并对扣分指标的扣分原因进行了具体分析，具体情况如下。

1.项目决策（15分）

项目决策类指标由 3 个二级指标、5 个三级指标构成，权

重分 15 分，实际得分 12.25 分。各指标业绩值和绩效得分值如下表所示：

表 3-3-1：项目决策指标得分情况

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分	得分率
A1.项目立项	A11.立项依据充分性	2	充分	2	100.00%
	A12.立项程序规范性	2	规范	2	100.00%
A2.绩效目标	A21.绩效目标合理性	3	不够合理	2.25	75.00%
	A22.绩效指标明确性	3	不够明确	1	33.33%
A3.资金投入	A31.预算编制科学性	5	科学	5	100.00%
总计		15		12.25	81.67%

A11.立项依据充分性：考察项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。政府聘用辅助人员经费项目根据《关于调整上海市医疗急救中心辅助人员额度的通知》（沪卫计人事〔2016〕85号）、《关于深化本市院前急救体系改革与发展的指导意见》（沪府〔2016〕12号）、《上海市院前医疗急救事业发展“十三五”规划》、《关于2022年调整本市政府聘用辅助人员薪酬水平的通知》（沪人社资〔2022〕157号）等文件精神设立。项目符合市急救中心承担中心城区市民日常急救、突发事件医疗应急救援、重要活动医疗保障以及医疗急救培训等职责，是部门履职所需，属于公共财政支持范围。通过访谈了解，市急救中心不存在与该项目同类或重复的项目，项目立项依据充分。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

A12.立项程序规范性：考察项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。政府聘用辅助人员经费项目由市急救中心制定项目申报方案，编制项目预算，经分管领导审核，上报市卫健委审议通过后批复立项。立项符合程序，审批文件和材料完整，项目为经常性项目，最初立项时已经过可行性研究，项目立项时经过集体决策。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

A21.绩效目标合理性：考察项目所设定的绩效目标是否依据充分，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。市医疗急救中心按照《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）要求填报了项目绩效目标申报表，设置的项目绩效目标为“为进一步加强和提升市民日常急救和城市安全保障服务能力提供人力资源保障，促进院前急救事业高质量发展”，项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，与预算确定的项目资金量相匹配。但项目绩效目标均为社会效益目标，缺少产出目标及满意度目标等。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 2.25 分。

A22.绩效指标明确性：考察依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。通过对项目绩效目标申报表进行核查，市急救中

心从产出、效益、满意度三个方面设置了绩效指标，但绩效指标不够全面、完整，缺少辅助人员人数、工资发放及时性等核心指标。绩效指标的标杆值不够清晰，未使用绝对值，如“急救辅助人员招聘完成率 $\geq 90\%$ ”无法体现辅助人员人数及岗位，“急救平均反应时间达标”无法体现上级文件要求。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 1 分。

A31.预算编制科学性:考察项目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，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。2023 年项目年初预算按照劳务派遣用工辅助人员 713 人、外包担架员 60 岗测算，其中人员薪资根据《关于〈2022 年调整本市政府聘用辅助人员薪酬水平〉的通知》（沪人社资〔2022〕23 号）标准制定；社保金和公积金根据《中华人民共和国社会保险法》（主席令第三十五号）和《上海市住房公积金管理若干规定》按照 34.256%缴纳，工会经费根据《工会法》按照 2.00%缴纳，福利费根据《关于 2021 年调整本市政府聘用辅助人员薪酬水平的通知》（沪人社资〔2022〕23 号）每人每月提取 360 元。劳务经费根据合同金额测算。2023 年项目年初预算 14,852.34 万元，年中调增 1,283.40 万元，调整后预算 16,135.74 万元，预算调整的原因是追加 93 人的人员薪酬，预算调整依据充分。

该指标满分 5 分，根据评分标准得 5 分。

2.项目过程（25 分）

项目过程类指标由 2 个二级指标、8 个三级指标构成，权重分 25 分，实际得分 23.33 分。各指标业绩值和绩效得分值如下表所示：

表 3-3-2：项目过程指标得分情况

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分	得分率
B1.资金管理	B11.预算执行率	2	99.96%	2	100.00%
	B12.资金使用合规性	3	合理	3	100.00%
	B13.资金使用合理性	5	不够合理	3.33	66.67%
B2.组织实施	B21.项目管理制度健全性	2	健全	2	100.00%
	B22.项目管理制度执行有效性	2	有效	2	100.00%
	B23.政府采购管理合规性	3	合规	3	100.00%
	B24.服务合同编制和执行有效性	4	有效	4	100.00%
	B25.服务单位项目管理制度健全及执行有效性	4	健全且执行有效	4	100.00%
总计		25		23.33	93.33%

B11.预算执行率：考察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。2023年项目年初预算14,852.34万元,调整后预算16,135.74万元,实际执行16,135.74万元,预算执行率100.00%。劳务经费2023年实际支出534.60万元,最后一笔需在考核合格后一次性结算服务费,但已申请延期支付,故在预算执行率计算时视同执行。

该指标满分2分,根据评分标准得2分。

B12.资金使用合规性:考察项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。市急救中心根据《事业单位财务规则》、《中华人民共和国会计法》及《上海市医疗急救中心内部控制操作手册(试行)》进行资金管理。资金拨付有完整的审批流程,市急救中心申请项目用款额度,经财政局审核后,下达额度。每月由人事部汇总考勤、绩效、福利等明细。待部门负责人审批通过后,提供派遣员工当月应发费用明细账单至广源公司,市急救中心财务科将相关经费划拨至广源公司,由广源公司支付派遣人员薪酬、代扣员工个人所得税。外包员工工资待市急救中心考核完成后根据合同要求支付至安泰公司,由其进行员工工资发放。

该指标满分3分,根据评分标准得3分。

B13.资金使用合理性:考察资金使用是否合理,用以反映和考核项目资金的合理使用情况。项目预算主要用于发放辅助人员的人员薪酬,缴纳社保金和公积金、工会会费、福利费及劳务经费等。但资金存在阶段性垫支情况。由于年初预算下达

与工资发放存在时间差,存在用在编人员预算垫付辅助人员工资,再在项目预算下达后归还的情况。

该指标满分 5 分,根据评分标准得 3.33 分。

B21.项目管理制度健全性:考察项目实施单位的业务、财务管理制度是否健全,用以反映和考核业务、财务管理制度对项目顺利实施的保障情况。市急救中心在业务管理方面制定了《上海市医疗急救中心关于下发自行采购工作规定(2022 版)的通知》(沪医救〔2022〕第 4 号)、《关于中心公开招聘事业单位工作人员的暂行规定》(沪医救〔2010〕第 33 号)、关于下发《急救辅助人员分级管理办法(2021 年版)》的通知(沪医救〔2021〕第 7 号)、关于下发《上海市医疗急救中心奖惩条例(2017 年版)》的通知(沪医救〔2017〕第 25 号)、《关于中心职工 2023 年年度考核工作的通知》、关于下发《上海市医疗急救中心绩效工资分配办法》的通知(沪医救〔2015〕第 11 号)等管理办法,在财务管理方面,根据《上海市医疗急救中心内部控制操作手册(试行)》进行财务监管,项目业务管理、财务管理制度健全。

该指标满分 2 分,根据评分标准得 2 分。

B22.项目管理制度执行有效性:考察项目实施是否符合相关业务、财务管理规定,用以反映和考核管理制度的有效执行。市急救中心根据上述业务管理制度落实政府采购、人员招聘、人员管理、人员考核、工资分配等管理工作,财务收支管理、

预算管理等均按照《上海市医疗急救中心内部控制操作手册（试行）》执行，管理制度执行有效，且立项文件、财务文件、招投标文件、合同文件、考核文件等资料齐全并及时归档。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

B23.政府采购管理合规性：考察项目涉及政府采购是否符合相关的政府采购管理制度规定，用以反映和考核项目政府采购管理情况。市急救中心根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购非招标采购方式管理办法》、《上海市医疗急救中心关于下发自行采购工作规定（2022 版）的通知》（沪医救〔2022〕第 4 号）等文件要求对劳务派遣项目、外包人员经费项目进行公开招标，劳务派遣项目采取“一招三年”、每年签订合同，2019 年—2021 年中标单位为上海轻工依帆劳务服务有限公司，2022 年—2024 年的中标单位为上海广源人力资源有限公司。外包人员经费项目自 2021 年起每年招标，中标单位为北京安泰保安服务有限公司。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

B24.服务合同编制和执行有效性：考察各服务合同内容及流程是否合理、规范；实施是否有效，以保证项目实施效果。市急救中心于 2023 年 6 月 30 日与上海广源人力资源有限公司签订合作协议，于 2023 年 4 月 26 日与北京安泰保安服务有限公司签订《急救辅助项目服务合同》，合同对甲乙方的服务事

项、服务人员及方式、履行期限、服务费用及支付方式、甲乙双方权利义务、争议解决、补充条款等内容作出明确规定，且合同内容与招投标文件、中标通知书等主要内容一致。广源公司根据合同约定内容对劳务派遣用工进行管理，工资发放及社保缴纳等工作按照合同约定时间完成；安泰公司根据合同约定内容提供外包担架员服务，达到了 60 岗的要求。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 4 分。

B25.服务单位项目管理制度健全及执行有效性：考察服务单位项目实施是否制定业务管理制度并按照相关规定执行，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核服务单位的业务管理制度的有效执行和质量控制情况。根据对广源公司、安泰公司访谈及调研，第三方服务单位根据公司内部的管理制度及《担架员服务管理条例》、《担架员服务工作流程与质量控制》、《服务流程》、《管理制度》、《绩效考核管理办法》、《员工培训》方案、《风险防范》方案等人员管理、考核制度进行管理。广源公司在辅助人员通过岗前培训考核后签订合同，入职后由市急救中心组织开展各项技能培训，安泰公司外包担架员需经过公司培训、市急救中心培训后上岗，入职后以“老带新”的方式帮助适应工作内容。服务单位项目管理制度健全且执行有效。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 4 分。

3.项目成本（8分）

项目成本类指标由 1 个二级指标、1 个三级指标构成，权重分 8 分，实际得分 2 分。各指标业绩值和绩效得分值如下表所示：

表 3-3-3：项目成本指标得分情况

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分	得分率
C1 辅助人员成本	C11.成本控制有效性	8	不够有效	2	25.00%
总计		8		2	25.00%

C11.成本控制有效性：考察项目成本控制是否有效，用以反映和考核市急救中心的项目支出控制情况。项目支出主要用于发放辅助人员的人员薪酬、社保金和公积金、工会会费、福利费及 60 个岗位辅助人员劳务经费，支出内容合理。

但急救辅助人员岗位设置不够合理，项目支出保障范围有待优化。结合项目预算编制依据及项目总目标，项目资金保障范围应为急救辅助人员，即驾驶员、实习驾、担架员岗位，其余会计、广源医生、转院护士等岗位不属于项目范畴。

急救辅助人员薪酬与工作量不够匹配，存在发放工资与出车量不匹配的情况。将人员薪酬与人员出车数量匹配后，发现部分人员因机动、保障工作等原因，存在发放工资却未参与常规出车的情况。

急救辅助人员配置不够合理，与工作量匹配度有待提高。市急救中心积极探索项目降本增效，通过探索构建院前分类救护服务模式，提升院前急救资源的配置和利用效率。但成本预算绩效分析发现，急救资源调配仍有优化空间。目前非急救与急救业务在受理层面已得到明确界定，但在资源调配层面仍有优化空间，有待进一步探索在合理满足社会需求的前提下，持续提升院前急救资源的配置和利用效率，优化项目成本。

该指标满分 8 分，根据评分标准得 2 分。

4.项目产出（22分）

项目产出类指标由 3 个二级指标、8 个三级指标构成，权重分 22 分，实际得分 22 分。各指标业绩值和绩效得分值如下表所示：

表 3-3-4: 项目产出指标得分情况

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分	得分率
D2.产出数量	D21.劳务派遣用工急救辅助人员数量	4	820 岗	4	100.00 %
	D22.外包担架员岗位数	3	60 岗	3	100.00 %
D3.产出质量	D31.技能培训考核合格率	2	100%	2	100.00 %
	D32.人员年度考核合格率	2	100%	2	100.00 %

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分	得分率
	D33.薪酬发放合理性	5	合理	5	100.00%
	D34.急救辅助人员资质合规性	2	合规	2	100.00%
D4.产出 时效	D41.市急救中心工资拨付及时性	2	及时	2	100.00%
	D42.急救辅助人员工资发放及时性	2	及时	2	100.00%
总计		22		22	100.00%

D21.劳务派遣用工急救辅助人员数量:考察实际劳务派遣用工急救辅助人员是否符合人员额度要求。根据《关于调整上海市医疗急救中心辅助人员额度的通知》(沪卫计人事[2016]85号)要求,市急救中心急救辅助人员额度为939名,其中市急救中心将60个担架员岗位进行外包,劳务派遣用工可用额度为879名。2023年项目年初计划申请713名劳务派遣用工辅助人员,年中调增93人,合计806名劳务派遣用工急救辅助人员,根据2023年辅助人员工资发放清单,测算全年劳务派遣用工岗位数共计830岗,未超出劳务派遣用工可用的辅助人员额度。此外,根据市急救中心2023年招聘计划,计划招聘130人,实际招聘131人,完成了年度招聘计划。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 4 分。

D22.外包担架员岗位数：考察外包担架员岗位数是否按计划完成。根据 2023 年预算及《急救辅助项目服务合同》，2023 年计划外包 60 岗位担架员，通过查看市急救中心考勤表、出车记录，安泰公司人员名单、人员工资单、基础表等数据，2023 年外包担架员全年人员数 750 人，核算 63 岗位，满足 60 岗位要求。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

D31.技能培训考核合格率：考察技能培训考核合格情况。根据《关于 2023 年度“三基”急救技能考试的通知》《急救员球囊面罩急救呼吸操作》《生命体征测量（Corpuls）及单人心肺复苏操作流程》以及《关于 2023 年度“三基”急救技能考试补考的通知》，2023 年共有 652 名一线人员参与培训，其中担架员 303 名，分中心 1 名，急救部 1 名，驾驶员 337 名，转院护士 10 名，经过考核及二次培训考核，共 651 名一线人员考试合格，技能培训考核合格率 100%

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

D32.人员年度考核合格率：考察人员年度考核情况。根据《关于中心职工 2023 年年度考核工作的通知》要求，2023 年市急救中心所有在岗职工按照统一考核要求，考核程序包括成立考核小组、考核方法（个人总结、部门评议）、综合评选、确定档次等流程。2023 年考核人数 848 人，206 人“优秀”，

642人“合格”，没有“不合格”的人，人员年度考核合格率100%。

该指标满分2分，根据评分标准得2分。

D33.薪酬发放合理性:考察急救辅助人员薪酬发放是否合理。预算编制时人员薪资标准为《关于〈2022年调整本市政府聘用辅助人员薪酬水平〉的通知》（沪人社资〔2022〕23号）规定的平均13.8万元/人·年。社保金和公积金根据《中华人民共和国社会保险法》（主席令第三十五号）和《上海市住房公积金管理若干规定》按照34.256%测算，实际发放过程中，因2022年10月起，上海市职工基本医疗保险单位缴费费率由原10.5%调整至10%，故实际发放过程中，社保比例为33.756%。工会经费预算按照《工会法》2.00%测算，实际缴纳时按标准执行；福利费根据《关于2021年调整本市政府聘用辅助人员薪酬水平的通知》（沪人社资〔2022〕23号）每人每月提取360元，实际提取时按标准执行；劳务经费合同约定“急救辅助人员支付的工资，全体急救辅助人员应发个人收入总和不得低于投标总价的70%”，根据安泰公司提供的人员工资单及社保缴纳记录等，达到了70%的要求。

该指标满分5分，根据评分标准得5分。

D34.急救辅助人员资质合规性:考核急救辅助人员的资质是否符合合同及招投标要求。根据访谈、抽查辅助人员合同，对比身份证号等，辅助人员满足性别、身体状况、年龄、学历

等招聘条件。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

D41.市急救中心工资拨付及时性:考察市急救中心是否按规定时间拨付急救辅助人员薪酬至广源公司。通过查看记账凭证及发票等，市急救中心在每月 10 日、20 日前将资金拨付至广源公司，社保公积金最晚一笔于 25 日当天拨付，均未超过约定时间，工资拨付及时。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

D42.急救辅助人员工资发放及时性:考察急救辅助人员工资是否按规定及时发放。根据 2023 年劳务派遣用工辅助人员工资发放清单，医护人员每月 10 日发放岗位工资、薪级工资、岗位津贴、交通费、防疫津贴、女职工劳防费、伙食调节津贴、2022 年年度考核奖励、2022 年年休假折价、春节奖励、2023 年全勤奖等，每月 20 日发放医疗质量奖、急救公里奖、急救车次奖、行驶公里奖等；劳务派遣用工辅助人员每月 20 日发放岗位补贴、独生子女费、医疗质量奖、急救公里奖、急救车次奖、行驶公里奖、中夜班费、超时费、加班费、夜班车次奖、伙调贴、各项奖励、防疫津贴等。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

5.项目效益（30 分）

项目效益类指标由 3 个二级指标、11 个三级指标构成，权重分 30 分，实际得分 25.85 分。各指标业绩值和绩效得分

值如下表所示：

表 3-3-5：项目效益指标得分情况

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分	得分率
E1.社会效益	E11.急救辅助人员流失率	3	较 2022 年下降 15%	3.00	100.00%
	E12.有责交通事故发生率	3	较 2022 年下降 7.83%	3.00	100.00%
	E13.有责投诉率	2	较 2022 年上升	0.50	25.00%
	E14.急救平均反应时间	4	12 分钟以内且较 2022 年缩短 1 分 11 秒	4.00	100.00%
	E15.10 秒接听率	3	99.96%	3.00	100.00%
	E16.急救 3 分钟出车率	3	98.50%	3	100%
	E17.市民表扬率提升情况	2	较 2022 年下降	0.50	25.00%
	E18.急救车迟缓放车率	3	较 2022 年度降低	3.00	100.00%
E2.可持续影响	E21.长效管理机制健全性	2	健全且执行有效	2.00	100.00%
E3.满意度	E31.急救辅助	2	78.51%	0.85	42.50%

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分	得分率
意度	人员满意度				
	E32.救治病患及家属满意度	3	98.27%	3.00	100.00%
总计		30		25.85	86.17%

E11.急救辅助人员流失率：考察急救辅助人员流失率是否控制在 10%以内。根据 2022 年、2023 年市急救中心辅助人员工资单，2022 年初辅助人员 716 名，人员流失率为 6.56%。2023 年初辅助人员 768 名，人员流失率为 5.60%。2023 年人员流失率较 2022 年下降 15%。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

E12.有责交通事故发生率：考察有责交通事故发生情况。通过收集 2022 年—2023 年交通事故数，2023 年有责交通事故发生率为 0.03%，较 2022 年的 0.04%下降 7.83%。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

E13.有责投诉率：考察有责投诉情况。通过收集 2022 年—2023 年投诉数，发现 2023 年有责投诉率为 0.005%，较 2022 年的 0.003%上升。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 0.5 分。

E14.急救平均反应时间：考察从呼救电话振铃时刻到车辆到达现场时刻是否控制在 12 分钟内。根据市急救中心提供的急救平均反应时间汇总表，2023 年急救平均反应时间在 12 分

钟以内，且 2023 年急救平均反应时间较 2022 年有所下降。此外，根据公开数据，与外省市和国外急救平均反应时间对比，上海市急救平均反应时间在国内位列前排，与发达国家（英国 10 分 57 秒，日本 8.9 分钟²）对比也处于先进水平。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 4 分。

E15.10 秒接听率：考察从呼救电话振铃时刻到开始受理时刻是否在 10 秒内。评价组根据收集到的 2023 年分站数据中 10 秒接听率数据，10 秒内接听率为 99.96%，但较 2022 年的 99.97% 下降 0.01%。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

E16.急救 3 分钟出车率：考察急救车从接收命令时刻到出车时刻是否控制在 3 分钟内。评价组根据收集到的 2023 年分站数据中急救 3 分钟出车率 98.50%。2022 年分站数据中急救 3 分钟出车率 97.82%，2023 年急救 3 分钟出车率较 2022 年上升 0.72%。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

E17.市民表扬率提升情况：考察市民表扬率是否较上一年度有所提升。通过收集 2022 年—2023 年表扬数，发现 2023 年总体表扬数为 1251 次，总受理次数为 512120 次，市民表扬率为 0.24%，较 2022 年的 0.60% 下降。

² 数据来源：https://sports.sohu.com/a/656462972_121124433；
https://mp.weixin.qq.com/s/?__biz=MzU5OTc2OTIyNA==&mid=2247604041&idx=3&sn=de4761758a1aec07ebc65abf9e19da4b&chksm=feacfeac9db77b8d8f11fd01efad08b75ef7efa5afe4401fbf5725ac81be663a0606acefb25&scene=27

该指标满分 2 分，根据评分标准得 0.5 分。

E18.急救车迟缓放车率：考察急救车迟缓放车率降低情况。通过收集 2021 年—2023 年迟缓急救放车数据，受疫情影响，2022 年急救车迟缓放车率到最高点。2023 年急救车迟缓放车率 5.55%，较 2022 年的下降 77.90%。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

E21.长效管理机制健全性：考察人员长效管理机制是否健全，如人员培训机制、招聘退出机制、收入分配机制，奖惩机制等，相关配套设施是否齐全。截至 2023 年底，市急救中心拥有分布于中心城区的 56 个急救分站，平均每 2 个街道（乡镇）设置 1 个分站，急救站点平均半径 ≤ 3.5 公里，救护车配置已经达到平均每 3 万常住人口 1 辆的水平。市“120”调度指挥中心设置调度席位 52 个，拥有急救优先指导系统（MPDS）、全球定位导航系统（GPS）、三维电子地图系统（GIS）、固话手机双定位系统等，并提供康复出院预约服务（电话专线“962120”和微信公众号“上海 120”），实施的场地、设备、信息支撑等落实到位。并且制定了《关于中心公开招聘事业单位工作人员的暂行规定》（沪医救〔2010〕第 33 号）、关于下发《急救辅助人员分级管理办法（2021 年版）》的通知（沪医救〔2021〕第 7 号）、关于下发《上海市医疗急救中心奖惩条例（2017 年版）》的通知（沪医救〔2017〕第 25 号）、《关于中心职工 2023 年年度考核工作的通知》、关

于下发《上海市医疗急救中心绩效工资分配办法》的通知（沪医救〔2015〕第11号）等人员招聘、管理、培训、考核、工资分配制度，通过市急救中心组织的各项培训、考核等，有助于提升辅助人员服务水平。

该指标满分2分，根据评分标准得2分。

E31.急救辅助人员满意度：考察本项目实施后，急救辅助人员对本项目的满意程度。评价组在市急救中心的协助下对辅助人员进行了问卷调查，实际回收有效问卷666份，其中劳务派遣用工辅助人员617份，外包担架员49份。根据问卷调查结果，辅助人员对上海市医疗急救中心制定的考核制度、绩效激励制度满意度为73.95%，对上海广源人力资源有限公司提供的人事管理服务满意度78.57%，对上海市医疗急救中心组织的岗位培训、业务培训、人员培养活动满意度为78.33%，对目前的工作环境满意度为80.85%，在急救中心工作总体满意度为80.88%。辅助人员综合满意度为78.51%。不满意的原因主要包括考核与激励制度不完善、培训时间不合理、站点环境有待改善、12小时制工作压力大等，相关管理工作仍有待优化。

该指标满分2分，根据评分标准得0.85分。

E32.救治病患及家属满意度：考察项目实施后，救治病患及家属对急救人员的满意程度。根据市急救中心满意度调查结果，各月度患者及家属满意度均在97%以上，12个月份平均

满意度 98.27%。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

四、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

1. 弘扬急救精神，提升急救服务水平

市急救中心通过弘扬急救精神，不断探索系统化管理措施，提升服务能力。从人员职业发展体系上建立急救辅助人员分级管理制度，明确发展目标、完善发展路径、优化选拔机制；从职业发展支撑上不断优化急救辅助人员技能培训制度，根据岗位分类、职业阶段等维度，采取线上、线下结合的授课模式，完善分类、分级、分模块的培训实施，增强急救团队协作能力、提升医疗急救服务水平。

2. 开展三位一体急救技能培训，强化应急保障能力

急救辅助人员需参加严格的急救技能培训，并通过考核。岗前培训以心肺复苏、创伤四大技术的个人基本急救技能为主要内容；聘期培训强调团队急救合作，需配合、协助医护人员完成三位一体的急救技能培训；同时开展进博会、重要活动及赛事急救保障的专项培训，通过强化各类培训，大力提升了急救辅助人员的急救技能。

3. 借助信息化建设，促进院前急救发展

2021 年，市急救中心投入 45 辆 5G 急救车到一线，拉开了“智慧急救”的序幕，2022 年全面启动“智慧急救”2.0 建设，

患者只要致电 120，即可匹配最近的急救车，有助于缩短急救反应时间。急救辅助人员通过随车的智慧化设备与目标医院建立联系，协助远程会诊医疗服务，有助于提升院前急救能力，促进院前急救信息化发展。截至 2024 年，院前急救院内信息共享平台已覆盖本市 85 家设有急诊的医疗机构，实现急诊急救信息的“院前一院内”互联互通，支撑全市急救网络高效运行。

（二）存在问题及原因分析

1.成本管控有待优化

成本预算绩效分析发现，项目成本管控存在优化空间。一是保障范围存在优化空间。部分非本项目保障人员列入保障范围，增加了项目成本。二是急救资源调配存在优化空间。市急救中心积极探索项目降本增效，通过探索构建院前分类救护服务模式，提升院前急救资源的配置和利用效率。但分析发现，急救资源调配仍有优化空间。目前非急救与急救业务在受理层面已得到明确界定，但在资源调配层面仍有优化空间，有待进一步探索在合理满足社会需求的前提下，持续提升院前急救资源的配置和利用效率，优化项目成本。

2.绩效目标设置有待优化

项目填报的绩效目标均为社会效益目标，缺少产出目标及满意度目标。绩效指标中缺少辅助人员人数、工资发放及时性等相关指标，部分绩效指标的标杆值不够明确。

3.项目管理工有待优化

市急救中心对急救辅助人员的管理工有待优化。问卷调查显示，急救辅助人员满意度偏低（78.51%），主要体现在考核与激励制度等方面，相关管理工仍有待优化。

五、有关建议

（一）加强成本管控，优化业务流程

建议市急救中心一是继续加强成本管控。厘清急救辅助人员的边界，优化项目经费保障的人员结构，切实降低用工成本。二是持续优化业务流程。在确保满足市民多元化服务需求的前提下，继续探索非急救业务社会化运行，减少对急救资源的使用，持续提升院前急救资源的配置和利用效率。

（二）完善预算编制，优化绩效目标

建议市急救中心完善预算编制，充分考量项目实际，优化绩效目标编报与绩效指标设置，量化、细化绩效指标，结合预算安排全面反映工作开展情况。

（三）加强项目管理，提升工作质量

建议市急救中心进一步提升管理工作质量，关注满意度调查结果，结合问卷反馈意见，做好分析调研工作，针对性地优化人员考核、激励等方面工作，切实解决急救辅助人员实际需求。

六、其他需要说明的问题

无。

