

**(2023 年度)为本区残疾人购买商业人身意外保险项目
财政支出绩效（后）评价报告**

项目名称： 为本区残疾人购买商业人身意外保险

项目单位： 上海市闵行区残疾人联合会

主管部门： 上海市闵行区残疾人联合会

目 录

摘 要.....	3
一、项目概况.....	4
(一) 项目立项背景.....	4
(二) 项目立项依据.....	4
(三) 项目预算及资金使用情况.....	5
(四) 项目计划实施内容及完成情况.....	6
(五) 项目绩效目标及实现情况.....	8
(六) 项目的组织及管理.....	10
二、项目绩效.....	10
(一) 评价结论.....	10
(二) 评分表.....	10
(三) 扣分分析.....	11
(四) 社会调查.....	11
三、主要成绩、存在问题和建议.....	11
(一) 主要成绩.....	11
(二) 存在问题.....	12
(三) 相关建议.....	12
四、其他需说明的问题(如有).....	12
五、相关附件.....	12
附件1: 项目立项及执行相关文件.....	12
附件2: 绩效目标申报表.....	13
附件3: 调查问卷及结果分析.....	14

摘 要

● 项目概况

为进一步推进残疾人社会保障体系和服务体系建设，加快发展残疾人事业，逐步引入商业保险机制，落实残疾人社会保险制度，提高残疾人的保障水平和抗风险能力，参考本市其他区的做法，引进具有良好资质的保险机构，通过政府购买、公开招投标的形式，为本区符合条件的持证残疾人购买团体意外人身商业保险。

● 评价结论

项目从 2014 年开展至今，已日趋成熟，每年都按照区残联年度工作计划和预算安排有序进行，此项惠民政策在残疾人群体中受欢迎程度高。

● 主要成绩

残疾人团体意外险，作为残疾人保障制度的有益补充，推进残疾人社会保障体系和服务体系建设，切实改善残疾人平等参与的社会环境。在残疾人遇到人身意外骨折、意外住院、罹患大重病以及生病住院的时候，给予他们一定资金的理赔津贴，关心关爱到需要帮助的残疾人士。残疾人对于政策宣传力度满意度达 94.43%。

● 存在问题

项目预算执行不够及时。超合同约定新增残疾人保险费补缴（2022 年采购合同）是在 2023 年 9 月完成支付，为本区残疾人购买商业人身意外保险（2022 年已实施采购，一招二第二年）原计划是在当年 8 月底前完成保费资金支付的，实际支付是到 10 月才完成支付。

● 整改建议

针对 2023 年项目预算执行不够及时的问题，建议今后此项目待投保人数确定后，尽早启动工作，优化工作流程，确保经费及时拨付。

正文

一、项目概况

（一）项目立项的背景

根据《上海市人民政府办公厅关于印发〈上海市残疾人事业“十四五”发展规划〉的通知》要求，引导商业保险机构对残疾人实施优惠保险费率，鼓励开发适合残疾人的补充养老，补充医疗等商业保险产品。为进一步推进残疾人社会保障体系和服务体系建设，加快发展残疾人事业，闵行区残疾人联合会（以下简称“区残联”）逐步引入商业保险机制，落实残疾人社会保险制度，提高残疾人的保障水平和抗风险能力，并结合我区实际情况，参考本市其他区的做法，引进具有良好资质的保险机构，通过政府购买、公开招投标的形式，为本区符合条件的持证残疾人购买团体意外人身商业保险。

（二）项目立项依据

（1）根据《上海市人民政府办公厅关于印发〈上海市残疾人事业“十四五”发展规划〉的通知》要求，引导商业保险机构对残疾人实施优惠保险费率，鼓励开发适合残疾人的补充养老，补充医疗等商业保险产品。

（2）闵行区残疾人事业发展“十四五”规划（2021—2025）中提出，要实现残疾人就业保障水平不断提高，为全区所有持证残疾人购买商业人身意外保险，确保应享尽享。

据此，为加强本区残疾人保障体系建设，给残疾人及其家庭更多一份关爱和权益保障，提高残疾人的保障水平和抗风险能力，特实施此项目。

（三）项目预算及资金使用情况

1.项目资金来源

2023年区残联项目资金预算：605.394万元，由本级财政拨款

605.394 万元。

2.2023 年度项目预算及资金使用情况

表 1 2023 年为本区残疾人购买商业人身意外保险项目预算安排及执行情况明细表

单位：万元

项目名称	项目内容	项目明细	数量	单价	年初预算	调整后预算	实际支出	预算执行率
为本区残疾人购买商业人身意外保险	本项目主要为户籍及《残疾人证》关系均在闵行区并持本市颁发的有效《中华人民共和国残疾人证》的残疾人购买团体商业人身意外保险	为本区残疾人购买商业人身意外保险（2022 年已实施采购，一招二第二年）	41000	0.0135	553.5	526.4325	526.4325	100%
		超合同约定新增残疾人保险费补缴（2022 年采购合同）	3844	0.0135	51.894	33.4260	33.4260	100%
	合计		44844		605.3940	559.8585	559.8585	100%
总计			44844		605.3940	559.8585	559.8585	100%

3.2020-2022 年度项目预算及资金使用情况

表 2 2020 年-2022 年为本区残疾人购买商业人身意外保险项目项目预算安排及执行情况明细表

单位：万元

项目名称	项目内容	项目明细	2020 年				2021 年				2022 年			
			年初预算	调整后预算	实际支出	预算执行率	年初预算	调整后预算	实际支出	预算执行率	年初预算	调整后预算	实际支出	预算执行率

为本区残疾人购买商业人身意外保险项目	为本区残疾人购买商业人身意外保险	为本区残疾人购买商业人身意外保险	542.3	523.8705	512.6626	98%	572.75	540.8922	540.1964	99.87%	610.275	518.913	518.913	100%
		超合同约定新增残疾人保险费补缴	49.88	44.95	44.7905	99.65%	52.3885	51.27	51.2662	99.99%	54.1020	29.8910	29.8910	100%
	小计	592.18	568.8205	557.4531	98%	625.1385	592.1622	591.4626	99.88%	664.377	548.804	548.804	100%	

(四) 项目计划实施内容及完成情况

1. 项目计划及完成情况

序号	计划情况			完成情况		
	计划内容	计划实施方式	计划时间	完成结果	完成方式	完成时间
1	根据截止当年7月底残疾人系统内在库人数,确定投保人数和项目资金	线上	8月初	满意	线上	2023年8月1日
2	为本区残疾人购买商业人身意外保险项目(2022年已实施采购,一招二的第二年),与保险公司确认人数以及资金,开展政府采购线上合同的确认审核流程	线上	8月底前	满意	线上	8月底前
3	保险公司提供团体险保单,并印制保险宣传折页	线下	9月底前	满意	线下	9月底前

4	根据十四个街镇残联汇总上报的新增残疾人及外区迁入残疾人信息数据，确定超合同约定新增残疾人补缴人数及总保费，和承保的保险进行人数确认，开展新增人员线下保险合同的签订工作及资金支付	线下	8月底前	满意	线下	2023年9月
5	完成项目线上合同续签，完成项目的资金支付	线上	9月中旬前	不满意	线上	2023年10月中旬

表3 项目计划实施内容及完成情况表

2.项目内容和预算安排匹配情况

完成项目的资金支付存在时间和计划不匹配的情况，计划是当年9月份完成，实际由于线上操作问题，一直到10月中旬才完成此笔资金的支付。

3.涉及相关财政制度的实施情况

资产管理、政府采购、资金管理制度等。

(1) 政府采购制度：根据市、区政府采购工作相关规定，以及区残联关于政府采购工作制度流程，该项目为政府集中采购项目，由闵行区招投标中心进行招标采购，通过公开招投标方式进行。业务需求部门与招标代理机构根据需求，拟定项目采购需求文件自以及招标代理书，在政府采购网站进行项目需求公示，项目采购公告等，由闵行区政府采购中心进行项目统一公开招标公告，按流程进行招标、申报、开标、评标、公示等工作。区残联严格按照规范程序进行采购，明确工作职责、加强工作监督，推进项目落实，维护残疾人合法权益。

(2) 财务管理制度：区残联制定了《闵行区残联内部控制规范》、其中《闵行区残联预算管理业务内控规定》、《闵行区残联收支管理业务内控规定》明确了项目资金的预算编制、执行和管理，规范了项目资金支出业务流程，提高内部管理水平 and 资金使用效率，严肃财经纪律，严格落实经费支出审批手续，加强财务管理，确保资金使用的

合理合规。

（五）项目绩效目标及实现情况

1.绩效总目标

通过为全区持证残疾人购买商业人身意外保险，应保尽保率达100%，参保覆盖率100%，达到残疾人保障体系完善，受益残疾人的满意度达85%，并建立健全审核机制，从而能够保障项目延续且正常运行。

2.2023年度绩效目标

通过为全区持证残疾人购买商业人身意外保险，应保尽保率达100%，参保覆盖率100%，达到残疾人保障体系完善，受益残疾人的满意度达80%，并建立健全审核机制，从而能够保障项目延续且正常运行。

3. 具体分解绩效目标（绩效目标表）

表 4 绩效目标表

目标类型	绩效内容	目标名称	目标值	出处和依据	2023 年度目标实现结果
产出目标	数量指标	应保尽保率	=100.00(%)	闵残[2015]14 号文	100.00(%)
	质量	保险种类相符性	与计划要求内容一致	闵残[2015]14 号文	达成指标
	时效	保险购买及时性	8 月 1 日	闵残[2015]14 号文	达成指标
效果目标	社会效益	残疾人社会保障体系	完善	年度工作计划	达成指标
	生态效益	理赔及时性	自申请之日起 5 个工作日内	保险机构服务承诺	达成指标
	可持续影响指标	审核机制健全性	建立健全	年度工作计划	达成指标
		保险对象跟踪回访机制建立健全情况	建立健全	年度工作计划	部分达成指标并具有一定效果
	满意度	残疾人满意度	> 80%	年度工作计划	达成指标

（六）项目的组织及管理

1. 项目组织管理职责分工

区残疾人就业服务中心负责编制预算及承保后的业务对接工作，区残联办公室负责本项目二年一次的政府集中采购线上操作，中标的团意险保险公司负责残疾人保险的理赔受理业务，区残联财务科室负责拨付专项资金。

2. 项目管理流程

- ① 区残联通过残疾人信息系统库内名单，确定意外险投保名单（由上海市残疾人信息系统库内数据导出有效残疾人名单）；
- ② 承保保险公司和区残联双方签订保险协议，区残联提供保险人姓名、身份证号作为投保依据；
- ③ 保险公司出险，提供保单号、投保人员名单给区残联；

④ 按照协议完成资金支付，项目完成。

3.资金拨付流程



通过政府采购形式，由区残联委托闵行区政府采购中心进行本项目集中采购的公开招标，本项目自2015年起均采用“采购一次、两年有效，合同一年一签”的方式，上一次政府采购发生在2022年，确定了2022年8月-2024年7月的保险内容和承保公司，由中标保险公司实施该项目，区残联向保险公司提供全区残疾人员投保名单，由保险公司审核后投保，起保日期为2023年8月1日，项目为年度投保,合同一年一签。

经区财政下达采购任务后签订合同，由区残联向区财政提出支付申请，区残联安排项目专项资金和拨款支付。

二、项目绩效

(一) 评价结论

“为本区残疾人购买商业人身意外保险”项目绩效自评得分96分，评价等级为优。

(二) 评分表

表5 财政项目支出绩效自我评价表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析
产出指标	数量指标	应保尽保率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	质量指标	保险种类相符性	与计划要求内容一致	达成指标	15.00	15.00	

	时效指标	保险购买及时性	8月1日	达成指标	10.00	10.00	
效益指标	社会效益指标	残疾人社会保障体系	完善	达成指标	15.00	15.00	
	生态效益指标	理赔及时性	自申请之日起5个工作日内	达成指标	10.00	10.00	
	可持续影响指标	审核机制健全性	建立健全	达成指标	10.00	10.00	
		保险对象跟踪回访机制建立健全情况	建立健全	部分达成指标并具有一定效果	10.00	6.00	有专人负责接待咨询残疾人关于保险理赔的咨询也有定期回访，但文字内容的回访机制暂无
满意度指标	服务对象满意度指标	残疾人满意度	>80%	达成指标	10.00	10.00	
					100	96	
评分等级		优					

（三）扣分分析说明

保险对象跟踪回访机制建立健全情况满分10分，自评为6分，共扣4分，其中扣分情况为：有专人负责接待咨询残疾人关于保险理赔的咨询也有定期回访，但文字内容的回访机制暂无。

（四）社会调查

涉及民生项目必须有群众满意度调查等深入调研情况（见后附页调查）

三、主要成绩、存在问题和建议

（一）主要成绩

残疾人团体意外险，作为残疾人保障制度的有益补充，进一步推进残疾人社会保障体系和服务体系建设，加快发展残疾人事业，切实改善残疾人平等参与的社会环境，促进残疾人与健全人共同向更高水平的小康社会迈进。在残疾人遇到人身意外骨折、意外住院、罹患大重病以及生病住院的时候，由区残联购买保险，承保保险公司出险，给予他们一定资金的理赔津贴，关心关爱到需要帮助的残疾人士。从2014年开展至今，已经得到了残疾人及其家属的充分肯定和认可。本区残疾人对于此项惠民政策知晓率高，对于政策宣传力度满意度达94.43%。

2023 年为本区残疾人购买商业人身意外险理赔情况

2023 年	年度投保资金 (元)	投保人 数(人)	理赔人 数(人)	赔付金额 (元)
	5,264,325.00	38995	4997	4,823,684.66

(二) 存在问题

项目预算执行不够及时。超合同约定新增残疾人保险费补缴（2022 年采购合同）是在 2023 年 9 月完成支付，为本区残疾人购买商业人身意外保险（2022 年已实施采购，一招二第二年）原计划是在当年 8 月底前完成保费资金支付的，实际支付是到 10 月才完成支付。

主要原因是：残疾人团体意外险保费的支付人数是根据当年 7 月 31 日实际系统在庫残疾人人数确定，后续再走相关流程，包括区残联与保险公司政府采购平台线上流程和线下合同签订流程，以上流程本身需要花费一定时间，再者在此次政府采购平台上，由于相关系统操作人员在选择保险公司对象时，由于操作失误，误选择了一个承保保险公司的已经过期账户，导致平台上信息一直未推送至保险公司，供应商无法点线上确认操作，后经咨询多方部门才得以解决此问题。

(三) 相关建议

建议今后此项目待投保人数确定后，尽早启动工作，优化工作流程，确保经费及时拨付。

四、其他需说明的理由（如有）

无

五、相关附件

- 1.项目立项及执行的重要文件
- 2.绩效目标表
- 3.调查问卷及结果分析

附件 1：项目立项及执行的重要文件

- 1、《上海市人民政府办公厅关于印发<上海市残疾人事业“十四五”发展规划>的通

知》（沪府发[2021]15号）

2、《闵行区残疾人事业发展“十四五”规划（2021—2025）》

3、《闵行区残疾人联合会预算管理业务内控规定》

4、《闵行区残疾人联合会收支管理业务内控规定》

附件2：绩效目标申报表

财政项目支出绩效目标申报表（系统） （2023年度）						
项目名称	为本区残疾人购买商业人身意外保险		项目类别	特定目标类		
主管部门	闵行区残疾人联合会		实施单位	上海市闵行区残疾人联合会		
计划开始日期	2023-01-01		计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (万元)	项目资金总额		6053940	年度资金申请总额	6053940	
	其中：财政资金		0	其中：当年财政拨款	6053940	
	其他资金		0	上年结转资金	0	
项目 绩效 目标	项目总目标			年度总目标		
	解决残疾人以及生活困难残疾人家庭最关心、最直接、最现实的问题，切实改善残疾人技能水平，从而提高他们的就业层次和生活质量，促进残疾人奔小康进程加速实现。			通过为全区持证残疾人购买商业人身意外保险，应保尽保率达100%，参保覆盖率100%，达到残疾人保障体系完善，受益残疾人的满意度达80%，并建立健全审核机制，从而能够保障项目延续且正常运行。		
绩效 指标	一级 指标	二级 指标	三级 指标	指标说明	年度 指标 值	指标 值 说明
	产出 指标	数量 指标	残疾人商业人身意外险完成数		44844	
			质量 指标	购买保险种类准确性		与计划种类一致
		时效 指标		残疾人商业人身意外险资质符合率		100%
			保险购买及时性		8月1日前	
			理赔及时性		自申请之日起5个工作日内	
		社会 效益 指标	残疾人社会保障体系完善情况		基本完善	
			残疾人保险覆盖率		100%	
可持 续 影响 指标	保险对象跟踪回访机制建立健全情况		建立健全			
	审核机制健全性		建立健全			
满意 度 指 标	服务对 象满意 度指标	残疾人满意度		开展问卷调查	≥85%	

1.调查名单

序号	对象类型	问卷样本量
1	本区内持证残疾人	952份
	合计	952份

2.调查问卷样式

“闵行区2023年残疾人团体意外险”项目绩效评价 ——受益群体调查问卷

您好！为做好“闵行区2023年残疾人团体意外险”项目绩效评价工作，充分发挥财政对社会公共事业的保障作用，提升资金使用的社会效益，我们设计了这份调查问卷做深入调研，希望了解您的一些看法和评价。请您选择合适的答案填写（如无注明，每一问题只能选择唯一答案）。我们将对数据严格保密，感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。感谢您的支持与参与！

上海市闵行区残疾人联合会

2024年6月

1.您是通过哪种渠道知道本项目的（多选）？

- ①区残联微信公众号 ②村居委会 ③街镇残联 ④保险公司宣传折页
⑤其他

2.您对本项目的政策宣传力度评价？

- ①很满意 ②较满意 ③一般 ④不满意

3.2023年期间，您有无申请过关于残疾人团体意外险的理赔？

- ①有 ②无

4.您对此意外险理赔项目的理赔时效、理赔便捷度的是否满意？

- ①很满意 ②较满意 ③一般 ④不满意

5.关于本项目，您个人更看重哪一项保险险种？（多选）

- ①住院医疗补贴保险（意外及疾病住院）② 附加意外医疗保险（住院及门急诊治疗）
③附加重大疾病保险

3. 问卷调查分析报告

闵行区 2023 年残疾人团体意外险项目绩效(后)评价 ——受益群体调查报告

本次满意度调查报告包括六部分内容。（调查安排、调查目的、调查对象、调查内容、调查方法、调查结果分析）

一、调查安排（如下表所示）

整体工作计划	具体事项
前期准备工作	开展线上问卷调查，设计“闵行区 2023 年残疾人团体意外险”项目绩效评价受益群体调查问卷，于 2024 年 6 月 20 日布置任务，下发电子问卷，通过全区 14 个街镇、莘庄工业区残联以及通知承保的保险公司理赔部门，要求全区所有辖区内的残疾人按照时间节点填写线上调查问卷。
社会调查	通过开展问卷调查，了解掌握 2023 年度残疾人团体意外险受益群体政策知晓度、针对理赔时效满意度等情况的反馈。
社调问卷汇总分析	发放<问卷星>电子问卷，截止 6 月 26 日，共收到有效问卷 952 份，问卷的有效率为 100%。

调查总体结果显示：残疾人对此项政策力度评价满意为 94.43%，理赔时效、理赔便捷度方面很满意和比较满意为 94.45%。

二、调查目的

为了解及掌握针对我区残疾人团体意外险 2023 年开展期间受益残疾人的理赔和项目知晓度等情况的反馈，故开展此项调查。

三、调查对象

本区 14 所街镇、残联以及莘庄工业区的残疾人

四、调查内容

关于针对残疾人团体意外险的政策宣传力度评价反馈、受益残疾人针对团体意外险理赔时效、理赔便捷度的满意度反馈等。

五、调查方法

开展线上问卷调查，设计“闵行区 2023 年残疾人团体意外险”项目绩效评价受益群体调查问卷，由街镇残联通知辖区内的残疾人填写。

六、调查结果分析

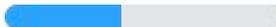
1. 问卷回收及有效情况

回收问卷 952 份，有效问卷 952 份。

2. 问题调查结果汇总（包括每个问题结果和相关意见建议）

“闵行区 2023 年残疾人团体意外险”项目绩效评价受益群体调查问卷

1. 您是通过哪种渠道知道本项目的（多选）？ [\[多选题\]](#)

选项	小计	比例
区残联微信公众号	391	 41.07%
村居委会	657	 69.01%
街镇残联	611	 64.18%
保险公司宣传折页	57	 5.99%
其他	17	 1.79%
本题有效填写人次	952	

2. 您对本项目的政策宣传力度评价？ [\[单选题\]](#)

选项	小计	比例
很满意	712	 74.79%
比较满意	187	 19.64%

一般	51	5.36%
不满意	2	0.21%
本题有效填写人次	952	

3.2023 年期间，您有无申请过关于残疾人团体意外险的理赔？ [单选题]

选项	小计	比例
有	263	27.63%
无	689	72.37%
本题有效填写人次	952	

4.您对此意外险理赔项目的理赔时效、理赔便捷度方面是否满意？ [单选题]

选项	小计	比例
很满意	212	78.52%
较满意	43	15.93%
一般	13	4.81%
不满意	2	0.74%
本题有效填写人次	270	

5.关于本项目，您个人更看重哪一项保险险种？ [多选题]

选项	小计	比例
住院医疗补贴保险（意外及疾病住院）	842	88.45%
附加意外医疗保险（住院及门急诊治疗）	640	67.23%
附加重大疾病保险	586	61.55%
本题有效填写人次	952	

3.整体数据分析

受益残疾人群体对区残疾人团体意外险理赔项目的理赔时效、理赔便捷度满意度数据以及对本项目的政策宣传力度评价满意度相对平稳。

4.最终结论（发现的问题及对策）

整体分析来看，调查对象对为残疾人购买商业人身意外险项目政策知晓率、理赔时效、理赔便捷度都较为满意。在开展对于工作的问题建议中，有部分调查对象希望加大保险补贴力度。在后续的项目公开招投标中，在提供的理赔险种理赔服务上，今后在招标时采购方需求上能更优化，力求做到补贴力度在原有范围上更提升一层，使更多的残疾人满意。