

附件2

项目支出绩效自评表  
( 2023年度 )

项目名称		中山市12345投诉举报平台管理中心12345政务服务便民热线服务项目							
主管部门及代码		中山市政务服务数据管理局			实施单位	中山市 12345投诉举报平台管理中心			
项目资金（万元）		年初预算	全年预算		全年执行	分值	执行率	得分	
	其中：财政拨款	2,185.41	2155.45		2155.45	—	100%	10	
	其他资金					—		—	
	年度资金总额					1000.000%			
年度总体目标	预期目标				实际完成情况				
	借助具丰富大型呼叫中心运营管理经验的外包服务供应商，组建专 业的服务团队，依托现代化语音综合信息服务平台和智能化业务系 统，建立线上+线下健全的咨询、申诉、投诉、举报、意见和建议 等非紧急类诉求服务体系，打造一个畅通高效、全时响应、全流程 闭环、具有中山特色的12345政务便民服务热线平台。				2023年全年12345政务服务便民热线服务总量2585417件，处理诉求2138979件，其中咨询1648367件，占77.06%；投诉举报348591件，占16.30%；建议表扬6658件，占0.31%；求助 135363件，占6.33%，日均处理5860件，派发工单411210件。12345热线呼入总量2056860件，热线接通率93.55%，热线满意度99.73%。				
	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	偏差原因分析及改进措施
		数量指标	服务总量（万件）		≥200	258	5	5	
			年热线话务人员支撑数量（人）		≥ 166	168	5	5	
			坐席数量（个）		≥ 166	166	5	5	
			持续开发热线业务系统数量（个）		≥ 10	78	5	5	
			系统可用率（%）		≥99.99	99.99	5	5	
			系统功能实现率（%）		100	100	5	5	
			项目验收合格率（%）		100	100	2.5	2.5	
			等保评测通过级别（级）		3	3	2.5	2.5	
			按时办结率（%）		≥99	99.99	2.5	2.5	

绩效 指标 (90)	产出指标 (50)	质量指标	电话接通率 (%)	≥95	93.55	2.5	2.45	按照2023年-2025年项目预算申请，结合中山12345热线实际及运行管理水平提升等综合因素，根据服务量估算，我单位按95%接通率2023年建议配置服务团队199人。经预算核减现目前热线平台配置服务团队166人，因服务团队配置不足，我单位积极丰富智能化手段及线上渠道，以提高电话接通率，截止12月31日电话接通率为93.55%。 拟采取的措施： 1. 优化升级政务便民小助手：不断丰富小助手的业务知识储备，积极与粤省心、粤省事等“粤”系列平台实现功能对接，不断升级优化小助手功能 2. 用好中易办服务平台，不断提升服务企业能力； 3. 打造智能AI客服。
			12345政务便民服务热线平台全流程是否实现闭环管理	是	是	2.5	2.5	
		时效指标	系统故障修复时间（小时）	≤24	1	2.5	2.5	
			按时办结率（%）	≥99	99.99	2.5	2.5	
		成本指标	预算额度控制有效性（%）	100	100	2.5	2.5	
	效益指标 (40)	经济效益指标	政务热线归并统一运营后行政管理成本与去年同期比较是否下降	是	是	4	4	
		社会效益指标	惠企政策通达率（%）	≥95	100	4	4	
			市民投诉处理率（%）	100	100	4	4	
			12345政务便民服务热线平台是否实现全时响应	是	是	4	4	
			完成设置互联网、微信、粤省事、粤商通咨询投诉渠道后是否实现互联互通，方便企业和市民办理政务。	是	是	4	4	
		可持续影响指标	12345政务便民服务热线平台互联互通性	持续提升	持续提升	4	4	
		满意度指标	市民满意度评分（分）	≥90	91.51	8	8	
	企业满意度评分（分）		≥90	91.93	8	8		
合计						89.95		
总分		99.95						
评价等级		优(S≥90)						