

附件1

项目支出绩效自评表

(2024年度)

项目名称	12345政务服务便民热线服务项目								
主管部门及代码	中山市政务服务和数据管理局 255007				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	2298.79	2298.79		1718.24	—	74.75%	—	
	其他资金					—		—	
	年度资金总额	2298.79	2298.79		1718.24	10	74.75%	10	
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政务服务便民热线平台。				2024年诉求总量为2337275件，其中咨询工单数量为1684527件，投诉工单数量为365851件，求助工单数量为243271件，举报工单数量为32900件，建议工单数量为9385件，表扬工单数量为1341件。围绕打造中山特色12345政务便民服务热线平台的目标，扎实推进工作，服务能力显著提升。引入专业外包供应商，快速组建了业务精湛、服务意识强的团队。在平台搭建上，依托现代化语音和智能化业务系统，构建线上线下融合的诉求服务体系。市民可通过官网、公众号、APP等多渠道提交诉求，热线电话7x24小时畅通，确保市民诉求能及时受理。针对疑难工单，建立常态化协调机制，定期组织承办单位开会，大家打破部门壁垒，剖析难题、共商对策，提升复杂工单处理效率。通过这些举措，实现了诉求受理到反馈的全流程闭环管理，做到“件件有着落、事事有回音”，形成了具有中山特色的12345服务品牌。				
绩效指标（90）	一级指标	二级指标	序号	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
	产出指标（50）	数量指标	1	开发热线业务系统数量	≥10个	68个	3	3	
			2	坐席数量	≥166个	234个	3	3	
			3	热线话务人员支撑数量	≥166个	168个	3	3	
			4	服务总量	≥200万件	281.0675万件	5	5	
		质量指标	5	电话接通率	≥95%	96.87%	5	5	
			6	项目验收合格率	100%	100%	3	3	
			7	系统功能实现率	100%	100%	3	3	
			8	等保评测级别	三级	三级	5	5	
			9	平台闭环管理率	100%	99.99%	3	2.9	偏差原因：2024年诉求总量为2337275件，疑难工单数量为98件。疑难工单问题复杂程度高，涉及多个部门的职责交叉需要多个承办单位共同协调完成。 改进措施：组织各承办单位开展协调会议共同解决疑难工单。
		时效指标	10	热线平台全时响应率	100%	100%	3	3	
			11	按时办结率	≥99%	99.99%	3	3	
			12	系统故障修复时间	≤24小时	100%	3	3	系统故障修复时间为16分钟
			13	任务完成及时率	等于100%	100%	3	3	
		成本指标	14	预算成本节约率	≥0%	0%	5	5	
	效益指标（40）	经济效益指标							
		社会效益指标	15	市民投诉处理率	100%	100%	10	10	
			16	惠企政策通达率	≥95%	100%	5	5	
		生态效益指标							
		可持续影响指标	17	政务服务热线外包模式有效程度	≥90% （问卷调查）	91.78%	5	5	
		满意度指标（通过12345收集、问卷调查）	18	市民满意度	≥95% （通过12345收集）	99.72%	10	10	
			19	企业满意度	≥95% （通过12345收集）	98.40%	10	10	
合计						90	89.9		
总分					99.9				
评价等级					优				