

苏州市级财政支出项目绩效自我评价报告

苏州市级财政支出项目绩效自评表						
项目名称		“12345”政府公共服务热线运行经费		项目年份	2025	
项目主管部门(单位)		苏州市便民服务中心				
市级预算执行情况（万元）	年初预算数	当年使用上年结余、结转及当年预算追加追减数		财政拨款数	指标结余数	指标结余收回数
	1603.64	0		1522.103217	81.536783	81.536783
市级财政资金使用情况（万元）	财政拨款数	实际支付数	资金结余、结转数	其中：		
				结转数		财政收回数
	1522.103217	1495.327314	26.775903	0		26.775903
项目资金构成（详细列出各子项目名称和金额）						
子项名称		调整预算数（万元）		实际支出数（万元）		
合计		1603.64		1495.327314		
政务服务便民热线服务外包		517.28		516.529758		
“12345”热线英语在线翻译服务		2		0.37544		
劳动合同制座席人员劳务费		1084.36		978.422116		
项目	类别	指标名称	目标值	权重	实际完成值	自评分
项目绩效实现情况（72分）	决策目标	立项程序规范性	规范	0.5	100%	0.5
		立项依据充分性	充分	0.5	100%	0.5
		绩效目标合理性	合理	0.5	100%	0.5
		绩效指标明确性	明确	0.5	100%	0.5
		资金分配合理性	合理	1	100%	1
		预算编制科学性	科学	0.5	100%	0.5
	过程目标	资金使用合规性	合规	2	100%	2

		预算执行率	=100%	8	93.25%	5.3
		资金到位率	=100%	0.5	100%	0.5
		管理制度健全性	健全	1	100%	1
		制度执行有效性	有效	2	100%	2
	产出目标	市 12345 平台劳动合同制座席人员数量	≥102 人	4.16	106 人	4.16
		服务外包座席人员数量	≥45 人	4.2	53 人	4.2
		外语诉求办理质量	质量高	4.16	100%	4.16
		热线接通率	≥80%	4.16	94.61%	4.16
		座席人员应答及时性	及时	4.16	100%	4.16
		项目完成及时性	及时	4.16	100%	4.16
	效益目标	热线服务外包对热线服务的提升	提升	5	100%	5
		市级 12345 平台办结率	≥98%	5	97.09%	4.77
		热线运行效率提升	提升	5	100%	5
		对行政运行效率的提升	提升	5	100%	5
		市级 12345 平台回访率	≥80%	5	100%	5
	满意度目标	群众对市级 12345 热线满意度	≥95%	5	97.49%	5
	合计					69.07

填表说明：1. “年初预算数”填预算批复数；“当年使用上年结余、结转及当年预算追加追减数”填当年使用上年结余、结转数以及追加或追减预算数；“财政拨款数”填财政部门实际拨付的款项数；“实际支付数”填资金实际支付到最终使用者的数额；“结转数”填结转以后年度使用的资金数；“财政收回数”填财政部门收回的资金数。指标结余数=年初预算数+当年使用上年结余、结转及当年预算追加追减数-财政拨款数；计划结余数=财政拨款数-实际支付数=计划结转数+财政收回数。2. “决策”、“过程”类指标每个指标的权重值固定，“产出”、“效益”、“满意度”指标权重值是根据指标数量将每类指标总分值分摊到各项指标，即各项指标分值=每类指标总分值/该类指标个数。3. 各项数据采集的时间节点均为 2025 年 12 月 31 日。4. 定性指标根据实际完成情况按照 100%、80%、60%、40%、20%、0 六级权重予以评分。定量指标评分规则：“产出”类每项指标的实际完成值对应预期设定的目标值，完成 100%~130%得权重值满分，超过 130%的每超过 1%扣权重值 1%；“决策”、“过程”、“满意度”类指标以 100%为满分；“效益”类每项指标的实际完成值对应预期设定的目标值，完成 100%~200%得权重值满分，超过 200%的每超过 1%扣权重值 1%；五类指标的所有指标实际完成值每低于目标值 1 个百分点相应扣减权重值的 5%；某项指标无法提供具体数值，且无说明，得 0 分。

项目基本情况

项目概况	该项目主要保障市级“12345”政府公共服务热线日常运行相关的座席人员经费、英语在线翻译服务等，同时保障已完成划转的双号并行热线服务外包项目的正常开展。明细如下：1.保障市级“12345”政府公共服务热线日常运行的座席人员相关经费，人均经费参照财政当年核定标准，包括座席人员工资奖金、社保公积金、公用经费、体检费等。2.政务服务便民热线服务外包：根据市政府办文件批办单（2023 年 180 号）（2023 年 2267 号）（2023 年 1296 号）的领导批示要求，苏州市“12328”“12329”“12333”等双号并行热线服务外包人员已划转至“12345”热线。根据市政府办文件批办单（2022 年 1939 号）同意，在市级平台设置座席，负责人才热线相关工作。为做好以上热线的接听运行工作，以服务外包的方式进行运行管理。3.“12345”热线英语在线翻译服务：为提升在苏外籍人士以及外籍游客的便利性，提高针对外籍游客的服务能力，同时做好优化营商环境相关工作，切实解决外商投资企业问题和诉求。通过寻求专业的英语翻译机构进行合作，为 12345 热线涉外诉求提供翻译、咨询等服务，拟采用三方连线专家、在线解答等方式，解决外籍人士相关诉求，提升全市“12345”平台的英语服务水平。
项目总目标	1.保障市级“12345”政府公共服务热线日常运行的座席人员相关经费：劳动合同制座席人员数量维持 114 人左右，尽全力留住每一位为“12345”政府公共服务热线提供支撑保障的座席人员，减少流失率，支撑 12345 热线工作正常运转。2.政务服务便民热线服务外包：项目按时开展，支撑“12328”“12329”“12333”“尚贤”热线工作正常运转，平均接通率≥80%，话务服务满意率≥95%，有助于提升热线服务效率。3.“12345”热线英语在线翻译服务：服务好，有力提升全市“12345”平台的英语服务水平，切实受理好在苏广大外籍人士以及外商的相关诉求，提升在苏外籍人士的便利性。

年度绩效目标	1.保障市级“12345”政府公共服务热线日常运行的座席人员相关经费：劳动合同制座席人员数量维持 114 人左右，尽全力留住每一位为“12345”政府公共服务热线提供支撑保障的座席人员，减少流失率，支撑 12345 热线工作正常运转。2.政务服务便民热线服务外包：项目按时开展，支撑“12328”“12329”“12333”“尚贤”热线工作正常运转，平均接通率$\geq$80%，话务服务满意率$\geq$95%，有助于提升热线服务效率。3.“12345”热线英语在线翻译服务：服务效果好，有力提升全市“12345”平台的英语服务水平，切实受理好在苏广大外籍人士以及外商的相关诉求，提升在苏外籍人士的便利性。
项目实施情况	本项目包含多个子项目，主要涉及几个部分：1.劳动合同制座席人员劳务费。主要包括座席人员的应发工资以及单位承担部分的五险一金。国办发〔2020〕53 号、苏政办发〔2021〕81 号、苏府办〔2020〕312 号、苏府办〔2021〕223 号文件指出，政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道。市便民服务中心作为我市 12345 政务服务便民热线的管理单位，通过优化归并政府部门和有关行业单位的公共服务资源，依托统一的 12345 热线平台，365 天$\times$24 小时为企业和群众提供热线电话和网络问政服务。充足的人员团队为热线接得更快、分得更准、办得更实提供了基础保证，打造了便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。进一步畅通了政府与企业和群众互动渠道，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。另外劳务费中与合同制座席人员相关的公用经费、体检费等，我中心也是按照标准、按时做好相关预算执行，保障热线稳定运行。2.政务服务便民热线服务外包子项目。根据市政府办文件批办单（2023 年 180 号）（2023 年 2267 号）（2023 年 1296 号）的领导批示要求，苏州市“12328”“12329”“12333”等双号并行热线服务外包人员已划转至“12345”热线，并已实现服务外包。我中心严格按照政府采购流程，在合同中规定了对各条热线的考核要求，并根据考核实施方案对项目服务方按月考核，按季度综合考评结果付款，保障了各条热线的稳定运行，为企业群众提供了优质便捷的服务。3.“12345”热线英语在线翻译服务项目。我中心通过第三方专业公司，通过三方通话在线翻译的形式，受理全市外籍人士相关诉求。

项目管理成效	所有项目均按时开展，及时推进，并伴随着稳定的管理制度。一是针对劳动合同制座席人员劳务费的使用，我中心于 2025 年继续严格按照《绩效考核规范》《积分管理办法》《星级评定规范》《先进评选方案》《座席人员薪资方案》等系列制度规范做好座席人员管理工作，并对合同制座席人员按时开展考核，将考核结果作为发放工资和绩效的重要依据。2025 年全年，座席人员规模较为稳定，年末合同制座席人员数量为 106 人，2025 年市本级 12345 热线接通率为 94.61%，办结率、回访率、群众满意度均处于较高水平，保障了热线的稳定运行，为企业群众提供高效便捷的服务；二是对于“12345”热线英语在线翻译服务项目，除了在合同中与翻译公司约定了相关合作事项以外，对全市 11 个 12345 热线平台定期开展拨测工作，用好翻译服务的力量，不断提升全市 12345 热线的英语服务水平。2025 年全市通过翻译公司三方通话受理外籍人士诉求件数总计 90 件，对相关诉求进行跟踪，相关诉求均能得到及时处办；三是对于政务服务便民热线服务外包子项目。制定了考核方案，并严格按照考核方案管理项目，保障相关热线的稳定运行，对项目服务方提出相应的培训、辅导、绩效、管理要求，提高座席人员工作效率，提升热线运行效率。2025 年末，外包项目中服务的座席人员数量稳定在 53 人。综上，通过上述项目的有序高效开展，我中心行政运行效率不断提升，热线服务效果和运行效率也不断提升，从而更好地“为百姓解难 为政府分忧”。
项目管理存在的问题及原因	目前，存在着自聘座席人员工作压力大但工资标准多年未增，以及推动自有人员外包过程较为缓慢的问题。主要原因：一是合同制座席人员工资标准已经多年未提升，且由于社保、公积金缴费基数逐年上调，座席人员个人缴纳的五险一金金额越来越高，实发到手工资较低，工资标准多年未变难以提高员工积极性；二是由于当前编办、财政、人社对单位自聘人员的管理加强，明确自聘人员原则上“只减不增”，因此我中心自聘人员离职后无法自行招聘，需要通过外包项目打通人员补充渠道，但推动自有人员外包过程较为缓慢。
进一步加强项目管理的建议	一是积极向上争取，考虑座席人员工资水平多年未提升的现实情况，提升座席人员人均工资标准水平；二是以人为本，倾听座席人员心声，不断增强座席人员的归属感，开展多种多样的团队活动等，充分发挥个人长处，释放压力，增强归属感；三是加强职业技能培训，营造成长空间。积极谋划各类培训和学习机会，帮助座席人员提升技能，营造成长进步的空间。