

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		全市政务服务便民热线座席代表业务技能培训			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
	15.6	0		15.2936	0.3064	0.3064
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	
	15.2936	15.2936	0	0	0	
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		15.6			15.2936	
全市政务服务便民热线座席代表培训		15.6			15.2936	
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
		绩效指标明确性	明确	0.5	100%	0.5
		绩效目标合理性	合理	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	预算执行率	=100%	8	98.04%	7.22
		资金使用合规性	合规	2	100%	2
		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	培训天数	=3 天	6.25	3 天	6.25
		培训人次	>=97 人次	6.25	100 人次	6.25
		培训质量	质量高	6.25	100%	6.25
		培训完成时间	及时完成	6.25	100%	6.25
	效益目标	对培训人员综合素质的提升	提升	30	100%	30
	合计					71.22

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	为了服务好“省市县一体化”“分区接听”和热线优化归并工作，进一步构建“素质高、业务精、能力强”的座席代表队伍，切实履行“争当表率、争做示范、走在前列”使命担当，使热线“接得更快、分得更准、办得更实”，通过对座席人员规范礼仪、沟通技巧和业务技能的培训，强化座席代表服务意识，更新服务理念，进一步提升全市政务服务便民热线的服务能力和水平，更好地为服务对象提供政府公共服务。
项目总目标	本项目当年度完成，且为常规性项目，通过不断创新座席代表的服务理念，有效提升和改善培训人员综合素质，为企业群众带去更高质量的服务。

年度绩效目标	本项目当年度完成，且为常规性项目，通过不断创新座席代表的服务理念，有效提升和改善培训人员综合素质，为企业群众带去更高质量的服务。
项目实施情况	2025 年度苏州市政务服务便民热线座席代表业务技能培训于 6 月 4 日-6 日共计 3 天在苏州大学顺利举办，此次培训质量高，共有 100 人次参加，有效提升了培训人员的综合素质，有利于构建“素质高、业务精、能力强”的座席代表队伍，促进政务热线“接得更快、分得更准、办得更实”，为企业群众提供更高质量的服务。
项目管理成效	技能培训走进大学校园，不仅提升了座席代表的业务技能，也使座席代表受到了文化的熏陶，巩固提升了座席代表的综合素质。通过组织此次专业培训，不仅有助于进一步构建我市“素质高、业务精、能力强”的座席代表队伍，使政务服务便民热线“接得更快、分得更准、办得更实”，还有助于座席代表强化服务意识，创新服务理念，履行使命担当，为企业群众带去更加优质的服务。
项目管理存在的问题及原因	无
进一步加强项目管理的建议	无