

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		呼叫平台、热线电话费等		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
	156.68	0		146.775372	9.904628	9.904628
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:	
	146.775372	146.775372	0		结转数	财政收回数
					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		156.68		146.775372		
邮电费		39.8		30.0481		
2023-2025 年度苏州市12345 话务平台租用服务费		88.8		88.727272		
划转热线(12328、12329、12333)座席资源租赁费		28.08		28		
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	资金使用合规性	合规	2	100%	2
		资金到位率	=100%	0.5	100%	0.5

		预算执行率	=100%	8	93.68%	5.47
		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	座席资源个数	≤52 席	5	52 席	5
		话务平台租赁平台数量	=1 个	5	1 个	5
		稳定的短信平台	=1 个	5	1 个	5
		呼叫平台等租赁服务、热线电话短信平台等邮电服务、话务终端设备更新质量	质量高	5	100%	5
		项目完成及时性	及时	5	100%	5
	效益目标	对公共服务能力和效率的提升	提升	15	100%	15
		对保障热线工作正常开展的提升	提升	15	100%	15
合计						69.47

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	该项目主要包括苏州市 12345 话务平台租用服务、划转热线座席资源租赁费、网络通讯费、热线邮电费、短信平台使用费等，为 12345 热线日常运行提供重要的系统支撑。1.苏州市 12345 话务平台是 12345 服务热线平台的重要组成部分，主要实现使用“12345”电话的呼入呼出、语音导航、排队、录音、报表、话务调度、平台对接等话务相关功能，是支撑保障苏州市 12345 系统运行必不可少的部分。2.根据《市政府办公室关于进一步优化政务服务便民热线的实施方案》（苏府办〔2021〕223 号）和苏州市政府专题会议纪要（〔2022〕15 号）精神，12329 热线、12328 热线、12333 热线相关座席资源费划转至市便民服务中心。划转热线座席资源租赁费项目主要是负责划转的热线呼叫业务的正常运行，提供 7*24 小时专席服务。3.网络通讯费、热线邮电费、短信平台使用费等，为 12345 热线以及划转热线的日常运行提供了必要保障。
项目总目标	通过项目实施，实现系统稳定性达 99%，故障修复实时响应率达 99%，座席 15 秒呼入系统接通率>90%，致力于将苏州市 12345 话务平台建设成为统一的智能化政府热线服务平台。同时，通过现代化通讯技术和系统做好中心服务工作，提高整体水平，打造国内一流的 12345 热线品牌。
年度绩效目标	通过项目实施，实现系统稳定性达 99%，故障修复实时响应率达 99%，座席 15 秒呼入系统接通率>90%，致力于将苏州市 12345 话务平台建设成为统一的智能化政府热线服务平台。同时，通过现代化通讯技术和系统做好中心服务工作，提高整体水平，打造国内一流的 12345 热线品牌。
项目实施情况	1.项目实施期间，话务平台提供的“12345”电话的呼入呼出、语音导航、排队、录音、报表等话务平台相关功能满足整体工作需要。2.划转热线座席资源租赁服务主要包括 12329 热线座席资源 23 席，12328 热线座席资源 10 席，12333 热线座席资源 19 席。负责划转的热线呼叫业务的正常运行，提供 7*24 小时专席服务。3.短信平台实施期间运行稳定，满足系统短信回访等各种短信应用场景需求。网络通讯、热线邮电功能正常，切实保障热线日常运行工作。
项目管理成效	通过项目实施，全年租赁呼叫平台数量为 1 个，并通过多媒体呼叫中心等技术手段，搭建稳定、高效、灵活、安全呼叫中心平台，实现呼入呼出、分转排队、监听监控、远程座席、调度等功能，大力提升公共服务能力与品质；确保电话接通量与短信回访量，更好地为企业群众服务。根据市政府〔2022〕15 号专题会议精神，协同交通、公积金、人社等部门完成 12328、12329、12333 等归并热线的划转，提升归并热线运行成效。网络通讯费、热线邮电费、短信平台使用费等，为 12345 热线以及划转热线的日常运行提供了必要保障。

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