

苏州市市级预算部门（单位）整体支出预算绩效自评报告

（2025 年度）

一、预算部门名称：苏州市便民服务中心

二、年度履职目标完成情况：

2025 年，是“十四五”规划的收官之年，是苏州 12345 热线开通 20 周年，也是“苏州市企业综合服务中心”挂牌的元年。一年来，中心领导班子坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神，在市委、市政府统一部署和市数据局的正确领导下，多措并举推动 12345 热线服务提质增效，在省内率先开启企业综合服务体系建设和政务大厅管理，圆满完成上级各项工作部署和全年各项目标任务。

2025 年，全年全市 12345 政务服务便民热线共受理各类有效服务诉求 1225.06 万件，“寒山闻钟”论坛访问量达 1642.82 万次，处理反映事项 16.17 万件。根据省政府主要领导提出要向苏州 12345 学习有关要求，全省 12345 热线工作推进会在苏州召开，会上对苏州 12345 多部门应急响应机制全省推广运用与部署；全省优化 12345 热线和政务服务提升服务效能培训班在苏州召开，会上苏州 12345 热线作经验交流发言；荣获苏州市 2024 年度“抓项目、强治理，推动高质量发展”先进集体表彰和 2024 年度苏州市劳动保障 A 级信誉单位；中心有关同志荣获 2024 年全市贯彻落实总体国家安全观工作先进个人，以及“535”工作表现突出个人。今年以来，中心坚定扛起政治责任，积极配合全局机构改革工作开展，主动担当作为，新增企业综合服务和政务大厅服务两大职能，同时新增 2 个内设科室，开启了中心服务群众和企业的新篇章。

三、部门（单位）概况

苏州市便民服务中心为苏州市数据局下属事业单位，挂“苏州市企业综合服务中心”牌子，副处级，公益一类全额拨款事业单位。2025 年，苏州市便民服务中心“三定”方案修订实施，新增企业综合服务等相关职能，并同步设立相应责任科室，内设机构由 4 个调整为 6 个，分别是综合科、业务科（信息科）、热线科、网络科（督查科）、企业综合服务科、政务大厅服务科，均为副科级。主要职能：一是负责拟订全市政务

服务便民热线工作的标准、规范，并组织实施。二是负责市级 12345 政务服务便民热线及归并热线的日常运行管理，指导归并热线分中心工作，承担与其他市级公共服务热线和服务平台的对接、联动、合作。三是负责市级 12345 政务服务便民热线各渠道来源的诉求受理、答复，事项的交办、跟踪、督办和回复回访，协助做好热线承办单位的业务协调、服务质量和服务效果的监督、绩效评估工作。四是负责“寒山闻钟”论坛等网络理政平台的日常运行和建设管理工作。五是负责 12345 政务服务“总客服”建设与管理，协助做好市级政务服务大厅的日常服务与管理工作。六是牵头做好“一企来办·苏商通”企业服务总入口的建设及管理工作，统筹做好涉企服务事项的集中及进驻，对全市企业综合服务中心进行工作指导。七是协调涉企服务事项跨部门业务协同、线上线下业务融合，做好涉企服务事项办理的跟踪、监督、考核等工作。八是负责开展对 12345 政务服务便民热线服务诉求的社情民意调研和舆情分析，为公众提供相关的政务信息服务，为部门提供相关数据的共享服务。九是参与社会治理、文明创建、社会信用、城市管理、政风行风、作风效能、绩效管理等公共事项的管理；参与防汛防旱、防台风、供水、食品安全、公共卫生等突发事件的应急管理。十是负责对接省 12345 在线平台，指导各市、区政务服务便民热线业务工作。十一是负责完成上级交办的其他工作。

四、部门（单位）整体支出绩效实现情况

2025 年，市便民服务中心坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神，强化 12345 热线平台功能建设，进一步推进 12345 热线提质增效，创新推进企业综合服务体系，全面落实上级各项工作部署和全年各项目标任务，持续提升企业群众获得感和满意度。在单位整体预算支出过程中，严格落实预算支出绩效管理要求，整体支出执行情况达到预期目标，各项绩效目标实现情况良好。本年度年初预算数 2614.47 万元，调整预算数 3183.14 万元，实际支出数 2960.89 万元，执行率 93.02%，主要用于人员经费支出、公用经费支出以及“12345”政府公共服务热线运行经费等 8 个经常性项目的开展。

五、部门（单位）整体支出绩效中存在问题及改进措施

2025 年，我中心围绕年度绩效目标认真开展落实各项工作任务，时刻树牢绩效理念，强调成本效益，提升管理效能，全年预算执行情况达标，绩效目标实现情况达到预期，针对部分产出指标因客观原因产生的偏差，已根据财政部门指导做好调整，今后将在预算编制过程中进一步增强预算绩效管理意识，制定更加科学合理的绩效目标。

六、绩效自评结果拟应用和公开情况

通过此次绩效自评，我中心全面分析了 2025 年度单位整体预算使用情况和经常性项目开展情况，总结了预算执行与绩效管理过程中取得的经验，为今后完善预算编制与执行、加强资金使用管理、提高预算绩效管理提供了重要参考。此次绩效自评结果在官网上予以公布，向社会公开，接受公众监督。

七、预算信息

本年度预算资金（万元）	年初预算数（万元）	上年度结转及当年 预算追加追减数(万元)	调整预算数（万元）	实际支出数（万元）	执行率（%）
预算总金额	2614.47	568.67	3183.14	2960.89	93.02%
基本支出	791.69	568.67	1360.36	1261.91	92.76%
项目支出	1822.78	0	1822.78	1698.98	93.21%
宣传制作费	2	0	2	0.84	42.00%
办公设备购置费	6.5	0	6.5	3.85	59.23%
“苏州 12345 和寒山闻钟” 微信公众号维护费	16	0	16	15.85	99.06%
“12345”政府公共服务热线运行经费	1603.64	0	1603.64	1495.33	93.25%
第三方暗访	9	0	9	8.97	99.67%
全市政务服务便民热线座席代表业务技能培训	15.6	0	15.6	15.29	98.01%
呼叫平台、热线电话费等	156.68	0	156.68	146.78	93.68%
苏州“12345”平台日常设备维保项目	13.36	0	13.36	12.07	90.34%

八、年度重点任务

对应部门主要职责	任务名称	完成情况
参与防汛防旱、防台风、突发水污染、突发固体废物污染、食品安全等突发事件的应急管理。	在突发、紧急情况下，做好大话务量涌入应急响应	大话务量涌入期间，启用提前预备的云座席资源，科学研判、精准调度，支撑全市“12345”热线持续稳定运行。同时，每季度进行一次应急演练工作。
负责拟订全市便民服务工作标准、规范，并组织实施；负责市“12345”政府公共服务热线的运行管理，承担与其他市级公共服务热线和服务平台的对接、联动、合作。	座席人员日常管理	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。
	12345 热线话务稳定运行	全年租赁呼叫平台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问量，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。

负责市“12345”政府公共服务热线的诉求受理、答复，事项的交办、跟踪、督办和回复回访，协助做好承办单位的业务协调、服务质量和效果效果的监督考核工作；承担“寒山闻钟”论坛的日常运行管理职能。	负责苏州 12345 和寒山闻钟”微信公众号的日常运营	微信公众号根据群众关切精准推送了市民关注的热点资讯信息，全年共计推送 48 次，加强了自身工作的宣传，充分展示全市便民服务队伍的良好风采，提升了苏州“12345”平台的群众影响力和知晓度。
	保障企业群众诉求办理质效	一是推进 12345 热线服务提质增效。试点省 12345 热线评价不满意诉求申诉检查。制定《进一步提升苏州 12345 政务服务便民热线质效的十条工作举措》。建立纪委专班驻点监督机制。深化预付式消费诉求办理。二是创新打造企业综合服务枢纽平台。推进企业综合服务中心建设。推进“苏商通”平台优化升级。完善企业诉求闭环管理机制。
依托“12345”服务平台，开展社情民意调研、舆情分析，向公众提供相关的政务信息服务；参与文明创建、社会信用、城市管理、城市综合服务标准化、政风行风、作风效能、绩效管理公共事项的管理。	依照国标和测评指标体系，对全市政务服务便民热线和市级部分公共事业服务热线开展第三方测评	2025 年，依照《政府热线服务评价》《政府热线服务规范》两个国标以及根据《市政府办公室关于印发苏州市 12345 公共服务平台运行管理办法的通知》（苏府办〔2020〕312 号），深入优化了测评指标体系，对全市 11 个“12345”平台，7 条市级政务服务便民热线、12 条市级公共事业热线进行了绩效测评，对热线服务现状作出监测评价，以问题为导向，推进全市政务热线服务质效的持续改进。
指导各市、区便民服务业务工作。	对全市便民服务人员开展业务技能培训	6 月初在苏州大学顺利举办，共计 3 天，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品质的服务。

九、部门整体自评表

	类别	指标名称	指标目标值	指标完成值	完成值来源	偏差情况	原因分析
分解目标	决策	工作计划制定健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	
		中长期规划制定健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	
		绩效目标合理性	合理	合理	部门业务评判	0%	
		绩效指标明确性	明确	明确	部门业务评判	0%	
		预算编制规范性	规范	规范	部门业务评判	0%	
		预算编制科学性	科学	科学	部门业务评判	0%	
	过程	绩效管理覆盖率	=100%	100%	部门统计分析	0.00%	
		非税收入管理合规性	合规	合规	部门业务评判	0%	
		资金使用合规性	合规	合规	部门业务评判	0%	
		基础信息完善性	完善	完善	部门业务评判	0%	
		预决算信息公开度	公开	公开	部门业务评判	0%	

		预算管理制度健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	
		固定资产利用率	=100%	100%	部门统计分析	0.00%	
		资产管理制度健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	
		资产管理规范性	规范	规范	部门业务评判	0%	
		项目管理制度执行规范性	规范	规范	部门业务评判	0%	
		项目管理制度健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	
		人员管理制度执行有效性	有效	有效	部门业务评判	0%	
		人员管理制度健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	
		在职人员控制率	=100%	90.32%	部门统计分析	-9.68%	
		业务学习与培训及时完成率	=100%	100%	部门统计分析	0.00%	
		纪检监察工作有	有效	有效	部门业务评判	0%	

		效性					
		组织建设工作及时完成率	=100%	100%	部门统计分析	0.00%	
		非税收入预算完成率	>=100%	100%	部门统计分析	0.00%	
		支付进度符合率	=100%	100%	部门统计分析	0.00%	
		结转结余率	=0%	0.84%	部门统计分析	100%	
		预算执行率	=100%	93.02%	部门统计分析	-6.98%	
		政府采购执行率	=100%	99.44%	部门统计分析	-0.56%	
		公用经费控制率	<=100%	73.27%	部门统计分析	-26.73%	
		预算调整率	=0%	21.98%	部门统计分析	100%	
		“三公经费”变动率	<=0%	-8.7%	部门统计分析	100%	
		预算偏差率	<=5%	21.75%	部门统计分析	335.00%	
	效益	提升“12345”热线公众知晓度	提升	提升	宣传制作费_自评报告	0%	
		提升企业群众的	提升	提升	“12345”政府	0%	

		满足感、获得感			公共服务热线 运行经费_自评 报告		
	满意度	企业群众满意度	≥95%	97.49%	“12345”政府 公共服务热线 运行经费_自评 报告	2.62%	
	履职	劳动合同制座席 人员数量	≥102 人	106 人	“12345”政府 公共服务热线 运行经费_自评 报告	3.92%	
		呼叫平台租赁、热 线邮电短信保障、 话务终端设备维 护	质量高	质量高	呼叫平台、热线 电话费等_自评 报告	0%	
		评审评价评估报 告质量情况	合格	合格	第三方暗访_自 评报告	0%	
		市级 12345 平台	≥98%	97.09%	“12345”政府	-0.93%	

		工单办结率			公共服务热线 运行经费_自评 报告		
		服务外包座席人 员数量	>=45 人	53 人	“12345” 政府 公共服务热线 运行经费_自评 报告	17.78%	
		微信公众号推文	按时发布	按时发布	“苏州 12345 和 寒山闻钟” 微信 公众号维护费_ 自评报告	0%	
		热线接通率	>=80%	94.61%	“12345” 政府 公共服务热线 运行经费_自评 报告	18.26%	
		对培训人员综合 素质的提升	提升	提升	全市政务服务 便民热线座席 代表业务技能	0%	

					培训_自评报告		
		大话务量涌入应 急响应	及时	及时	呼叫平台、热线 电话费等_自评 报告	0%	