

2021 年珠海市市民服务热线管理中心 部门决 算

目 录

第一部分：珠海市市民服务热线管理中心 概况

- 一、单位 主要职责
- 二、单位 机构设置
- 三、部门决算单位构成

第二部分：珠海市市民服务热线管理中心 2021 年部门决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

第三部分：珠海市市民服务热线管理中心 2021 年部门决算情况说明

第四部分：名词解释

第一部分：珠海市市民服务热线管理中心 概况

一、单位 主要职责

珠海市市民服务热线管理中心是市政服务数据管理局管理的公共执行机构，是具有公共服务职能的执行机构，负责12345 政务服务便民热线的管理和跨部门协调工作。

（1）负责落实推进全市热线电话的整合和建设；

（2）负责热线话务平台的现场管理、信息化的建设及日常综合管理；指导、协调、监督和考核各承办单位有关业务工作；

（3）制定 12345 政务服务便民热线工作规范、服务标准、业务流程和考核办法等；

（4）对外包服务商提供的服务进行定期评价；

（5）负责热线话务平台信息知识库的建设更新工作；

（6）指导协调对话务员的招聘和业务培训工作；

（7）负责 12345 政务服务便民热线的媒体宣传策划工作；

（8）完成上级交办的任务。

二、单位 机构设置

我单位没有内设机构。

三、部门决算单位构成

我单位没有下属单位，按照部门决算编报要求，单独编制本部门决算。

第二部分：珠海市市民服务热线管理中心 2021 年部门决算表

表 1

收入支出决算总表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	3,607.00	一、一般公共服务支出	31	2,885.78
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	32	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3	0.00	三、国防支出	33	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	34	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	35	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	36	0.00
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	37	0.00
八、其他收入	8	0.00	八、社会保障和就业支出	38	0.00
	9		九、卫生健康支出	39	0.00
	10		十、节能环保支出	40	0.00

表 1

收入支出决算总表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
	11		十一、城乡社区支出	41	721.22
	12		十二、农林水支出	42	0.00
	13		十三、交通运输支出	43	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	45	0.00
	16		十六、金融支出	46	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	47	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	0.00
	19		十九、住房保障支出	49	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	50	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	0.00
	23		二十三、其他支出	53	0.00

表 1

收入支出决算总表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
	24		二十四、债务还本支出	54	0.00
	25		二十五、债务付息支出	55	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	0.00
本年收入合计	27	3,607.00	本年支出合计	57	3,607.00
使用非财政拨款结余	28	0.00	结余分配	58	0.00
年初结转和结余	29	0.00	年末结转和结余	59	0.00
总计	30	3,607.00	总计	60	3,607.00

注：1. 本表反映单位本年度的总收支和年末结转结余情况。

2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

表 2

收入决算表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	3,607.00	3,607.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	2,885.78	2,885.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,808.38	2,808.38	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	147.21	147.21	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	2,661.18	2,661.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20199	其他一般公共服务支出	77.40	77.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2019999	其他一般公共服务支出	77.40	77.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	721.22	721.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21299	其他城乡社区支出	721.22	721.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2129999	其他城乡社区支出	721.22	721.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

表 3

支出决算表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	3,607.00	147.21	3,459.80	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	2,885.78	147.21	2,738.58	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,808.38	147.21	2,661.18	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	147.21	147.21	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	2,661.18	0.00	2,661.18	0.00	0.00	0.00
20199	其他一般公共服务支出	77.40	0.00	77.40	0.00	0.00	0.00
2019999	其他一般公共服务支出	77.40	0.00	77.40	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	721.22	0.00	721.22	0.00	0.00	0.00
21299	其他城乡社区支出	721.22	0.00	721.22	0.00	0.00	0.00
2129999	其他城乡社区支出	721.22	0.00	721.22	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

表 4

财政拨款收入支出决算总表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

收入			支出					
项 目	行次	金额	项 目	行次	合计	一般公共预算 财政拨款	政府性基金预 算财政拨款	国有资本经营 预算财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	3,607.00	一、一般公共服务支出	33	2,885.78	2,885.78	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0.00	三、国防支出	35	0.00	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	36	0.00	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	37	0.00	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	0.00	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	0.00	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	40	0.00	0.00	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	0.00	0.00	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	42	0.00	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	43	721.22	721.22	0.00	0.00

表 4

财政拨款收入支出决算总表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

收入			支出					
项 目	行次	金额	项 目	行次	合计	一般公共预算 财政拨款	政府性基金预 算财政拨款	国有资本经营 预算财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4	5
	12		十二、农林水支出	44	0.00	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	45	0.00	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息 等支出	46	0.00	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	47	0.00	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	48	0.00	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	49	0.00	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象 等支出	50	0.00	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	51	0.00	0.00	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	52	0.00	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、国有资本经营预 算支出	53	0.00	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急 管理支出	54	0.00	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、其他支出	55	0.00	0.00	0.00	0.00

表 4

财政拨款收入支出决算总表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

收入			支出					
项 目	行次	金额	项 目	行次	合计	一般公共预算 财政拨款	政府性基金预 算财政拨款	国有资本经营 预算财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4	5
	24		二十四、债务还本支出	56	0.00	0.00	0.00	0.00
	25		二十五、债务付息支出	57	0.00	0.00	0.00	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安 排的支出	58	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	27	3,607.00	本年支出合计	59	3,607.00	3,607.00	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.00	年末财政拨款结转和结 余	60	0.00	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.00		61				
政府性基金预算财政拨 款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政 拨款	31	0.00		63				
总计	32	3,607.00	总计	64	3,607.00	3,607.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

表 5

一般公共预算财政拨款支出决算表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
	合计	3,607.00	147.21	3,459.80
201	一般公共服务支出	2,885.78	147.21	2,738.58
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,808.38	147.21	2,661.18
2010350	事业运行	147.21	147.21	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	2,661.18	0.00	2,661.18
20199	其他一般公共服务支出	77.40	0.00	77.40
2019999	其他一般公共服务支出	77.40	0.00	77.40
212	城乡社区支出	721.22	0.00	721.22
21299	其他城乡社区支出	721.22	0.00	721.22
2129999	其他城乡社区支出	721.22	0.00	721.22

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	135.89	302	商品和服务支出	8.96
30101	基本工资	12.23	30201	办公费	1.78
30102	津贴补贴	31.20	30202	印刷费	0.00
30103	奖金	35.87	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.00
30107	绩效工资	34.60	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	6.42	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	0.00	30207	邮电费	0.30
30110	职工基本医疗保险缴费	2.68	30208	取暖费	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00
30112	其他社会保障缴费	0.41	30211	差旅费	0.58
30113	住房公积金	12.48	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.01	30213	维修(护)费	0.30
30199	其他工资福利支出	0.00	30214	租赁费	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
303	对个人和家庭的补助	2.16	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00
30302	退休费	0.00	30217	公务接待费	0.00
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.02
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	0.76
30309	奖励金	2.00	30229	福利费	1.71
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	0.16	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	3.52
			307	债务利息及费用支出	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			310	资本性支出	0.19
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	0.19
			31003	专用设备购置	0.00
			31005	基础设施建设	0.00
			31006	大型修缮	0.00
			31007	信息网络及软件购置更新	0.00
			31008	物资储备	0.00
			31009	土地补偿	0.00
			31010	安置补助	0.00
			31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
			31012	拆迁补偿	0.00
			31013	公务用车购置	0.00

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
			31019	其他交通工具购置	0.00
			31021	文物和陈列品购置	0.00
			31022	无形资产购置	0.00
			31099	其他资本性支出	0.00
			399	其他支出	0.00
			39906	赠与	0.00
			39907	国家赔偿费用支出	0.00
			39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	138.05		公用经费合计	9.15

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

表 7

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务接待 费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务接待 费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0.8	0.00	0.00	0.00	0.00	0.8	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

表 8

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

项 目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余情况。

本单位本年度无政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余。

表 9

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

项 目		本年支出		
功能分类 科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
	合计	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

本单位本年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

第三部分：珠海市市民服务热线管理中心 2021 年部门决算情况说明

一、2021 年度收入支出决算总体情况说明

（一）年度收入总体情况

珠海市市民服务热线管理中心 2021 年度总收入 3,607 万元，其中本年收入 3,607 万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 3,607 万元，比上年决算数增加 915.15 万元，增长 34.0%。主要变动情况：一是新增“珠海智能政务热线系统建设项目”，总支出金额为 721.22 万元；二是“市民服务热线服务购买项目”2020 年支出总额为 1,951.29 万元，2021 年支出金额为 2,100.32 万元；三是新增“市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）”项目，支出金额为 74.4 万元。

2. 政府性基金预算财政拨款收入 0 万元，与上年决算数持平。

3. 国有资本经营预算财政拨款收入 0 万元，与上年决算数持平。

4. 上级补助收入 0 万元，与上年决算数持平。

5. 事业收入 0 万元，与上年决算数持平。

6. 经营收入 0 万元，与上年决算数持平。

7. 附属单位上缴收入 0 万元，与上年决算数持平。

8. 其他收入 0 万元，与上年决算数持平。

（二）年度支出总体情况

珠海市市民服务热线管理中心 2021 年度总支出 3,607 万元，其中本年支出 3,607 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 147.21 万元，比上年决算数增加 9.05 万元，增长 6.6%。主要变动情况：根据本年度市人社局及市财政局核定的人员经费标准，市民服务热线管理中心人员经费支出总体有所增加。

2. 项目支出 3,459.8 万元，比上年决算数增加 906.09 万元，增长 35.5%。主要变动情况：一是新增“珠海智能政务热线系统建设项目”，总支出金额为 721.22 万元；二是“市民服务热线服务购买项目”2020 年支出总额为 1,951.29 万元，2021 年支出金额为 2,100.32 万元；三是新增“市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）”项目，支出金额为 74.4 万元。

3. 上缴上级支出 0 万元，与上年决算数持平。

4. 经营支出 0 万元，与上年决算数持平。

5. 对附属单位补助支出 0 万元，与上年决算数持平。

二、2021 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2021 年度财政拨款收入说明

珠海市市民服务热线管理中心 2021 年度财政拨款收入合计 3,607 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 3,607 万元，比上年决算数增加 915.15 万元，增长 34.0%；主要变动情况：一是新增“珠海智能政务热线系统建设项目”，总支出金额为 721.22

万元；二是“市民服务热线服务购买项目”2020年支出总额为1,951.29万元,2021年支出金额为2,095.49万元；三是新增“市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）”项目，支出金额为74.4万元；政府性基金预算财政拨款收入0万元，比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；国有资本经营预算财政拨款收入0万元，比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）。

（二）2021年度财政拨款支出说明

珠海市市民服务热线管理中心2021年度财政拨款支出合计3,607万元。其中：一般公共预算财政拨款支出3,607万元，比年初预算数增加616.5万元，增长20.6%；主要变动情况：新增“珠海智能政务热线系统建设项目”，总支出金额为721.22万元；政府性基金预算财政拨款支出0万元，比年初预算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；国有资本经营预算财政拨款支出0万元，比年初预算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）。

三、2021年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

珠海市市民服务热线管理中心2021年度“三公”经费财政拨款支出决算为0万元，完成预算0.8万元的0.0%。其中：因公出国（境）费支出决算为0万元，完成预算0万元的0.0%；

公务用车购置及运行费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的 0.0%（其中：公务用车购置支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的 0.0%；公务用车运行费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的 0.0%）；公务接待费支出决算为 0 万元，完成预算 0.8 万元的 0.0%。

2021 年度“三公”经费支出决算小于预算数的主要情况：认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约的要求，从严控制“三公”经费开支，全年实际支出比预算有所节约。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2021 年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费 0 万元，占 0.0%；公务用车购置及运行费支出 0 万元，占 0.0%；公务接待费支出 0 万元，占 0.0%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费支出 0 万元。全年使用财政拨款安排出国（境）团组 0 个、累计 0 人次。

2. 公务用车购置及运行维护费支出 0 万元，其中：公务用车购置支出为 0 万元，公务用车购置数 0 辆。公务用车运行及维护支出 0 万元，公务用车保有量为 0 辆，主要用于无。

3. 公务接待费支出 0 万元，主要用于无，共接待国外、境外来访团组 0 个，来访外宾 0 人次；发生国内接待 0 次，接待人数共 0 人。本年度本单位无公务接待费支出。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2021 年本单位 机关运行经费支出 0 万元，比年初预算数增加 0 万元，增长--（基数为 0，不可比）。主要增减变动情况是：我单位是非参公事业单位，不在机关运行经费统计范围内。

（二）政府采购支出情况说明

2021 年本单位 政府采购支出总额 2,874.22 万元，其中：政府采购货物支出 0.9 万元、政府采购工程支出 696.87 万元、政府采购服务支出 2,176.45 万元。授予中小企业合同金额 12.88 万元，占政府采购支出总额的 0.4%，其中：授予小微企业合同金额 2.38 万元，占授予中小企业合同金额的 18.5%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 100.0%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的 1.8%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 0.1%。

（三）国有资产占用情况

截至 2021 年 12 月 31 日，本单位 共有车辆 0 辆，其中，岗位保障用车 0 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、其他用车 0 辆。单价 50 万元以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

（四）预算绩效管理工作开展情况

绩效管理工作总体情况。根据财政预算绩效管理要求，我单位组织对 2021 年度一般公共预算项目支出开展绩效自评，其中一级项目 0 个，二级项目 3 个，共涉及资金 2,706.39 万元，占

一般公共预算项目支出总额的 78.2%。

共组织对“珠海市 12345 市民服务热线服务购买项目”、“市民服务热线综合业务平台服务购买经费”、“市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）”3 个项目开展了重点绩效评价，涉及一般公共预算支出 2,706.39 万元，政府性基金预算支出 0 万元。其中：

1. “珠海市 12345 市民服务热线服务购买项目”绩效自评综述：全年预算数为 2,100.32 万元，执行数为 2,100.32 万元，执行率 100.0%。珠海市 12345 政务服务便民热线 2021 年受理群众诉求 213.42 万件，与 2020 年相比增幅超过 13.0%，市民满意度达 97.0%。整合 46 条政务热线、对接 79 家企事业单位，同时成立拱北海关、边检总站、市税务局 3 个分中心，与 110、119、120 报警应急电话实行三方联动，在全省率先完成政务服务热线整合，实现“一号服务”。以接得更快、分得更准、办得更实为目标，推出便民利企十条工作举措。整合人民网、粤省心、粤省事、好差评系统、市政府门户网站等 8 个渠道，2021 年从网络受理诉求 6.23 万件。上线智能客服分流话务压力。2021 年项目总体目标均已完成。

2. “珠海市民服务热线综合业务平台服务购买项目”绩效自评综述：全年预算数为 531.67 万元，执行数为 531.67 万元，完成预算的 100.0%。本项目按照“供应商投资建设，政府租用”的模式进行服务购买。2021 年为第 4 个服务购买年度，本年度珠海市民服务热线综合业务系统总体运行良好，完善全市统一的投诉、咨询受理平台建设功能，进一步优化畅通政民互动渠道，

按照国办 53 号要求，积极协调推进热线整合及分中心技术联动工作，累计整合 46 条政务热线、对接 79 家企事业单位，与 110、119、120 报警应急电话实行三方联动，主动对接人民网、国家 12315 信息平台、粤省事、粤省心、市政府门户网站等渠道，为企业群众提供全方位、一站式服务，助力在全省率先完成政务服务便民热线归并工作，以实际行动诠释为民服务初心，为疫情防控贡献“政数力量”。全年共受理市民诉求 213.42 万件，累计为市民提供健康码转码、入境政策、隔离措施、核酸检测、疫苗接种等咨询解答服务 11.9 万次，市民满意度达 97.0%。2021 年项目总体目标均已完成。

3. “市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）”绩效自评综述：全年预算数为 176.01 万元，执行数为 74.4 万元，完成预算的 42.0%。本项目配合落实完成国办 53 号文、市场监管局关于优化 12315 平台与 12345 平台对接优化等工作，建立珠海、江门两市 12345 热线事项转办平台，创新服务方式，建立“一号服务企业群众”的热线服务体系，共受理企业诉求 6.99 万件，跨地市互转诉求 754 件，实现两地工单跨市转办，实现政务热线工单与全国 12315 平台工单流转，促进了政务边界融合拓展，深化了政务服务“跨城通办”合作，更好地解决人民群众实际问题，畅通两地市民诉求渠道，着重解决企业、群众反映比较集中、困扰企业发展的烦心事、忧心事及揪心事等问题。2021 年项目总体目标均已完成。

本单位无开展整体绩效自评。

绩效自评结果。我单位今年开展了“珠海市 12345 市民服务热线

服务购买项目”、“市民服务热线综合业务平台服务购买经费”、“市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）”3个项目绩效自评工作。

1. “珠海市 12345 市民服务热线服务购买项目”绩效自评综述：全年预算数为 2,100.32 万元，执行数为 2,100.32 万元，执行率 100.0%。项目绩效目标完成情况与效益主要是：2021 年受理群众诉求 213.42 万件，与 2020 年相比增幅超过 13.0%，市民满意度达 97.0%。整合 46 条政务热线、对接 79 家企事业单位，同时成立拱北海关、边检总站、市税务局 3 个分中心，与 110、119、120 报警应急电话实行三方联动，在全省率先完成政务服务热线整合，实现“一号服务”。以接得更快、分得更准、办得更实为目标，推出便民利企十条工作举措。整合人民网、粤省心、粤省事、好差评系统、市政府门户网站等 8 个渠道，2021 年从网络受理诉求 6.23 万件。上线智能客服分流话务压力。2021 年项目总体目标均已完成。发现的问题及原因主要是：（一）热线接通率不够稳定，2021 年人工接通率为 84.6%；热线员工的流失率为 7.1%，新人占比多，效能不够高；（二）大数据管理应用基础依旧薄弱。城市治理问题错综复杂，群众诉求呈多元化发展趋势，12345 热线积累了海量数据，但数据治理能力不足，主要体现在大数据分析和应用水平不够高、资源不足、人才队伍匮乏等，在社会治理中未形成强有力的决策支撑。下一步改进措施主要是：（一）加快构建政务服务便民热线管理体系。依据全省

12345 热线管理办法和考核办法，优化本地 12345 热线管理办法和考评办法；（二）加快数字化转型。深度挖掘民生数据，对民生诉求进行多维度、精细化分析，发现基层治理短板，推动治理效能的提升；（三）继续加强平台人员管理。一是继续优化人员结构以及工作效能，选拔优秀人才加强话务接通能力以及工单质量。二是加大团建工作，延续目前的员工关怀工作，同时组织员工开展多样化的文体活动，结合年轻人喜爱的活动，增强小组、团队的凝聚力。自评等级为：优，自评得分为：96.73 分。

2. “珠海市民服务热线综合业务平台服务购买项目”绩效自评综述：全年预算数为 531.67 万元，执行数为 531.67 万元，完成预算的 100.0%。项目绩效目标完成情况与效益主要是：本项目按照“供应商投资建设，政府租用”的模式进行服务购买。2021 年为第 4 个服务购买年度，本年度珠海市民服务热线综合业务系统总体运行良好，完善全市统一的投诉、咨询受理平台建设功能，进一步优化畅通政民互动渠道，按照国办 53 号要求，积极协调推进热线整合及分中心技术联动工作，累计整合 46 条政务热线、对接 79 家企事业单位，与 110、119、120 报警应急电话实行三方联动，主动对接人民网、国家 12315 信息平台、粤省事、粤省心、市政府门户网站等渠道，为企业群众提供全方位、一站式服务，助力在全省率先完成政务服务便民热线归并工作，以实际行动诠释为民服务初心，为疫情防控贡献“政数力量”。全年共受理市民诉求 202.56 万件，累计为市民提供健康码转码、入境政

策、隔离措施、核酸检测、疫苗接种等咨询解答服务 11.9 万次，市民满意度达 97.0%。**发现的问题及原因主要是：**12345 热线数据治理能力需进一步提升，政务热线规模逐步扩大，群众诉求呈多元化发展趋势，城市治理问题错综复杂。**下一步改进措施主要是：**充分发挥 12345 热线海量数据作用，加强分析研判，深度挖掘民生数据，提升辅助支撑能力。自评等级为：优，自评得分为：96 分。

3. “市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）”绩效自评综述：全年预算数为 74.4 万元，执行数为 74.4 万元，完成预算的 100.0%。**项目绩效目标完成情况与效益主要是：**本项目配合落实完成国办 53 号文、市场监管局关于优化 12315 平台与 12345 平台对接优化等工作，建立珠海、江门两市 12345 热线事项转办平台，创新服务方式，建立“一号服务企业群众”的热线服务体系，共受理企业诉求 6.99 万件，跨地市互转诉求 754 件，实现两地工单跨市转办，实现政务热线工单与全国 12315 平台工单流转，促进了政务边界融合拓展，深化了政务服务“跨城通办”合作，更好地解决人民群众实际问题，畅通两地市民诉求渠道，着重解决企业、群众反映比较集中、困扰企业发展的烦心事、忧心事及揪心事等问题。**发现的问题及原因主要是：**存在地市工单处理流程和知识点结构存在差异。江门与珠海两地工单处理流程和知识点业务结构并不相同，直接对接存在业务壁垒。**下一步改进措施主要是：**将按照广东省 12345 政务服务

便民热线诉求事项分类与编码规范等 2 项标准,进一步完善跨地市 12345 热线的处理流程和知识业务结构,进一步提高跨市通处效率。自评等级为:优,自评得分为:97 分。

以市级单位为主体开展的重点绩效评价结果。

市级财政部门组织开展的部门整体支出绩效评价。根据《关于开展 2021 年部门整体支出绩效评价工作的通知》,该项工作由市财政局按照设定的部门整体支出绩效评价指标体系和共性绩效目标进行评价,不需要各部门各单位自我评价和报送材料。

第四部分：名词解释

财政拨款收入：指财政当年拨付的资金。包括一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款。

上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”等以外的收入。

使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

年初结转和结余：指以前年度尚未完成、结转到本年按有关规定继续使用的资金。

结余分配：指事业单位按规定从非财政补助结余中分配的事业基金和职工福利基金等。

年末结转和结余：指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动所发生的支出。

“三公”经费：按照党中央、国务院有关文件及部门预算管理有关规定，“三公”经费包括因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。（1）因公出国（境）费，指单位工作人员公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出。（2）公务用车购置及运行费，指单位公务用车购置费（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。（3）公务接待费，指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

机关运行经费：指为保障行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专项材料及一般设备购置费、办公用房水电费、取暖费、物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

附件 4

项目主管部门 2021 年度财政支出项目绩效自评表

评价类型：项目实施过程评价（√） 项目完成结果评价（ ）

评 价 项 目 名 称：珠海市 12345 市民服务热线服务购买
项目

项目（用款）单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位内部管理部门：珠海市市民服务热线管理中心

填 表 人 姓 名：卓雪冰

填表人联系方式：13392536363

填 报 日 期：2022 年 3 月 25 日

珠海市财政局

二〇二二年二月制

填 表 说 明

一、项目绩效自评统一由项目主管部门负责自行组织评价小组开展评价。项目主管部门在填写本自评表时，须对本表所涉及基础资料的真实性、完整性、完整性负责，评价小组成员需在评价结论上签名。

二、本表格在电脑录入保存，内容较多时，各栏空格可自动伸展。

三、在填写过程中，自评表第四至第七专栏应按照固定的内容格式，参考项目填报指引，根据项目的具体情况进行填写说明。

四、为确保市财政局组织的评价专家能够对项目绩效进行客观、中肯的评价，专栏填写的情况务必清晰、具体，以免影响项目的评价结果。

五、项目所需资金包括其他资金的，特别是按要求市区共担的项目，自评表的各栏目填报要一并汇总反映其他资金的有关情况进行填报。

六、对于自评表的各项专栏，均不得留空，如无相关的情况，也需要进行相关说明。其中自评表的第二点“本项目资金的安排和使用情况”中，如无“其他资金”，应在相应的栏目下填写“0”。

七、所附文件、制度、会议纪要、验收报告或财务核算资料等资料均要求制作成 pdf 格式文件，作为佐证依据一并提交。

八、本自评表及佐证材料均在珠海市预算绩效管理系统提交。各主管部门提交的佐证材料，统一以“xx 主管部门 xxxx 项目绩效自评佐证材料”作为总文件夹压缩后上传。其中，佐证材料应进行分类，根据“2021 年度财政支出项目绩效管理自评指标体系”三级指标中

一、项目基本情况

项目名称	珠海市 12345 市民服务热线购买服务项目		
项目属性	2021 年新增项目 () 以前年度延续项目 (√)		
指标来源	(预算指标) 上年结转 () 年初预算 (√) 追加预算 ()		
资金来源	一般公共预算项目支出 (√) 政府性基金项目支出 ()		
项目类型	设备购置类 () 信息化类 () 大额专项类 (√)		
财政局主管业务科室	行政科		
单位内部项目管理部门或机构	珠海市市民服务热线管理中心		
单位项目管理联系人	卓雪冰	联系方式	13392536363
项目计划起止时间	2021 年 1 月—— 2021 年 12 月		
项目实际起止时间	2021 年 1 月—— 2021 年 12 月		
项目总投资额	4798 万元,其中市财政拨款 4798 万元,占总投资额的比重为 100%		
实际到位资金	2100.3229 万元,其中市财政资金 2100.3229 万元,占实际到位资金比重为 100%		
实际支付资金	2100.3229 万元,其中市财政资金 2100.3229 万元,占实际支出资金的比重为 100%		
项目概况	包括: 1、项目用途; 2、项目具体内容; 3、实施依据; 4、项目完成及验收情况。 1、项目用途: 珠海市 12345 市民服务热线服务购买费用。 (1) 坐席资源服务费 (坐席硬件、软件费用); (2) 话务人员外包费 (人员工资薪酬、招聘、团队管理、考核、技能培训、工会经费、福利、商业保险、体检、办公、服装、税金等); (3) 配套通信使用费 (外呼通信费); (4) 话务平台正常运行的接入费用; (5) 完成本项目所可能发生的其他各项费用 (培训、办公、差旅、心理辅导等); (6) 知识库及大数据分析、热线宣传推广; (7) 第三方监理服务。 2、项目具体内容: (1) 话务服务 承接有关政府部门的咨询、投诉和服务方面的业务,推行各种措施,有效提升服务容量,最大程度满足企业群众需要。本项目运营服务期内总体服务处理量不低于 1172 万分钟。服务处理量包括话务服务处理量和互联网渠道服务处理量,互联网渠道服务处理量包括但不限于网站、微信公众号、小程序、语音机器人和文字机器人等渠道的		

	服务总处理量。保障月均话务预测准确率达 90%以上,并充分评估气候异常、政策发布、突发事件等影响,制定合理座席调度方案,确保能对实际服务量高于预测量 10%以内的波动及时予以承接。负责珠海 12345 互联网渠道的运营和推广工作,包括但不限于在线客服、微信公众号、微信小程序、网站专栏的内容运营等。 (2) 工单转派 ①工单转派及时率达 98%,按照《珠海市 12345 市民服务热线管理办法》要求诉求工单一个工作日内转派部门处理。 ②工单转派准确率不低于 95%。 ③工单按时办结率达 95%以上,承办单位处理完毕工单在一个工作日内审核办结。 ④不满意工单人工回访率 100%。 (3) 数据分析研判服务 提供珠海市 12345 热线大数据分析、应用所需服务。包括但不限于以下内容:定期汇总、统计 12345 热线电话接处数、应答率、办结数、满意率、重复投诉事项数、不满意事项数、逾期办理事项数等;及时对市民反映的热点难点问题和部门办理的堵点问题进行梳理、分析、研判;定期汇编高质量的 12345 热线日报、月报、专报、年报、舆情研判分析报告及各类专题分析报告,为政府和领导决策提供有效社情民意参考;按时提供对承办单位考核所需数据,定期整理对承办单位的考核报告;随时提供不同统计维度所需的数据;做好与省、市有关要求做好 12345 平台与粤系列平台对接工作,对接质量在全省前列。 (4) 知识库运维服务 负责 12345 热线知识库管理,组建知识库运维团队,做好知识库信息采编管理、政策分析服务,负责知识库日常运维管理服务,为话务服务准确性提供保障,为热线智能化建设提供知识库运营保障。 (5) 针对智能化的各个环节的业务进行问题跟踪及管理。 (6) 宣传推广服务 结合市政府及中心对平台的功能定位及服务宣传要求,组织一系列热线品牌推广活动,策划并实施平台整体品牌线上线下宣传。 (7) 其它服务 梳理 12345 热线的业务流程,做好流程管理工作,书面化流程、实施流程、优化流程,形成珠海 12345 热线标准化管理体系,包含人员管理、业务规范、信息安全、应急管理 etc 等制度不少于 30 项,相关制度体系需提交采购人审核。 3、实施依据: 2012 年 12 月 17 日,市政府召开工作会议决定,确定 12345 市民服务热线按照省的建设模式,由市政府向珠海电信购买热线平台开发及话务平台运作管理服务。明确热线受理范围包括:公共管理、公共服务、社会事业等方面的民生诉求及意见建议,法律、法规、规章、政策等方面的咨询和政府部门公共服务信息的咨询等。2021 年 1 月 6 日,国务院办公厅印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发〔2020〕53 号),要求加快推动本地政务服务便民热线归并优化,实现以 12345 一个号码服务企业和群众的目标,进一步畅通政府与企业和群众互动渠道,提高政务服务水平,建设人民满意的服务型政府。 (1) 话务量 为确保本方案测算话务分钟数能应对话务高峰期,以 2020 年度呼入量高峰期 7 月为例,剔除因打不通重复拨打 2 次或以上的虚高呼入,一般真正有 2 次呼叫需求的不超过 30%,3 次以上需求不超 10%。即当天真正的话务量应为 $5665+2230 \times 30\%+8816 \times$
--	--

	10%=7216 人次。节假日日均呼入一般为工作日的 40%，即为 2886 人次。故年度呼入量为 213.589 万次。同时，根据国办《意见》中的热线整合任务，加上正常的话务增长率 8%-12%，预计年度话务增长率约 9.7%，即 2022 年度话务量达 234.4 万次。2017 年的服务评价商定的标准值为 400 秒，但实际工作中，2019 年至 2020 年平均通话时长（通话时间+话后工单整理）是 298 秒，本次评估按 300 秒取值，即年度呼入量为 1267.945 万分钟。 （2）服务水平（接通率） 根据 2017 年起实施的国标《政府热线服务规范》（GB/T 33358-2016），电话受理 15 秒接通率≥95%。但 15 秒接通率是指进入热线队列后排队时间 15 秒，并不能全面反映热线工作效率，经了解广东省内其他地市 12345 热线接通率指标设定，大部分按照平均接通率考核，广州为 95%，东莞为 80%，中山为 90%，佛山为 85%。为更全面反映接通率指标，本方案设置接通率指标为平均接通率 90%。 （3）相关文件依据如下： 1>《关于推进 12345 市民综合服务热线统一平台建设工作的会议纪要》（〔2012〕375 号） 2>《政府热线服务规范》（GB/T 33358-2016） 3>《政府热线服务评价》（GB/T 33357-2016） 4> 国务院办公厅印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号） 5>《广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》（粤办函〔2021〕216 号） 6>《珠海市进一步优化政务服务便民热线实施方案》（珠府办函〔2021〕109 号） 7>《关于审核 2022 年度珠海市市民服务热线服务购买方案的复函》 8>市政务服务数据管理局《党组会议纪要》（20210611） 9>《关于审核市民服务热线服务购买采购项目招标文件的请示》（珠热线〔2019〕19 号） 10>《关于审定〈市民服务热线服务购买采购项目合同书〉的请示》（珠热线〔2019〕30 号） 4、项目完成及验收情况 按照《2019-2020 年度市民服务热线购买项目合同》，服务费用的核算按照每分钟通话服务成本 2.06 元、年度通话分钟数 1000 万分钟为基准，以 95%接通率为标准阶梯式付款进行费用支付。 2021 年 4 月支付情况：依据《2019-2020 年珠海市 12345 市民服务热线服务购买项目合同书》第 4.2.3 条，根据项目监理单位北京中百信公司提交的考核报告，热线中心复核认定，最终核定 2020 年 8 月-2021 年 3 月结算金额为 1400.7646 万元，与合同约定费用相比增加 3.7686 万元。热线中心已于 2020 年 8 月按合同约定预支该项目费用 820.3331 万元，即本次需支付 580.4315 万元。 2021 年 8 月支付情况：依据《2019-2020 年珠海市 12345 市民服务热线服务购买项目合同书》第 4.2.3 条，根据项目监理单位北京中百信公司提交的考核报告，热线中心复核认定，最终核定 2021 年 4 月-2021 年 7 月市民服务热线服务购买项目费用 698.3611 万元。 2021 年 9 月支付情况：按照《珠海 12345 热线购买服务项目合同书》第 3.2.3 条，该项目服务期为 2021 年 8 月 1 日至 2023 年 7 月 31 日，按合同要求，现需向监理单位北方实验室（沈阳）股份有限公司支付 9 万元，向外包服务提供单位中国电信珠海分公司支付 812.5303 万元。
--	---

二、本项目资金的安排和使用情况

		市财政 资金(万元)	其他资金(万元)					合计 (万元)
			上级补助 资金	各区安排 资金	银行贷款	单位自筹	其他	
预算安排	上年结转	0	0	0	0	0	0	0
	年初预算	2095.4944	0	0	0	0	0	2095.4944
	预算调整	4.8285	0	0	0	0	0	4.8285
	合计	2100.3229	0	0	0	0	0	2100.3229
实际到位	到位金额	2100.3229	0	0	0	0	0	2100.3229
	资金到位率(%)	100	0	0	0	0	0	100
实际支出	支出金额	2100.3229	0	0	0	0	0	2100.3229
	支出实现率(%)	100	0	0	0	0	0	100
本年度结余		0	0	0	0	0	0	0

注：本年度结余 = 本年度实际到位金额 - 本年度实际支出金额

预算安排合计 = 上年结转 + 年初预算 ± 预算调整

资金到位率 = 实际到位资金/计划投入资金×100%

支出实现率 = 实际支出资金/实际到位金额×100%

到位金额是指包括上年结转、年初预算和预算调整在内的各类资金到位总金额

三、本年度项目资金支出情况

序号	金额(万元)	支出内容(需填报具体支出内容、单价、数量、支出依据等)
1	580.4315	依据《2019-2020年珠海市12345市民服务热线服务购买项目合同书》第4.2.3条,于2021年4月对2020年8月-2021年3月项目服务情况进行考核及付款。 2020年8月实际月度话务量1052476.667分钟,服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价*([1-(90-当月服务质量评价得分)/100])=1052476.667分钟*2.06*[1-【(95%-90%)*0.5%】-(90%-80%)]×[1-(90-81.06)/100]=1727489.42元。 2020年9月实际月度话务量1217283.333分钟,实际月度话务量*结算单价*([1-(90-当月服务质量评价得分)/100])=1217283.333分钟*2.06*[1-【(95%-90%)*0.5%】-(90%-81.53%)]×[1-(90-80.28)/100]=1801426.45元。 2020年10月实际月度话务量930840分钟,服务费用结算金

		额=实际月度话务量*结算单价*([1-(90-当月服务质量评价得分)/100])=930840 分钟*2.06*[1-【(95%-90%)*0.5%】-(90%-83.4%)]}×[1-(90-82.48)/100]=1611958.89 元。 2020 年 11 月实际月度话务量 1059603.333 分钟，服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价*([1-(90-当月服务质量评价得分)/100])= 1059603.333 分钟*2.06*[1-【(95%-90%)*0.5%】-(90%-80%)]}×[1-(90-80.24)/100]=1723525.35 元。 2020 年 12 月实际月度话务量 1080986.67 分钟，服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价*([1-(90-当月服务质量评价得分)/100])=1080986.67 分钟*2.06*[1-【(95%-90%)*0.5%】-(90%-80%)]}×[1-(90-77.6)/100]=1706867.14 元。 2021 年 1 月实际月度话务量 1126823.333 分钟，服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价*([1-(90-当月服务质量评价得分)/100])=1126823.333 分钟*2.06*[1-【(95%-90%)*0.5%】-(90%-80%)]}×[1-(90-80.6)/100]=1863519.69 元。 2021 年 2 月实际月度话务量 822633.3333 分钟，服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价*([1-(90-当月服务质量评价得分)/100])= 822633.3333 分钟*2.06*[1-(95%-91.09%)]}×[1-(90-83.8)/100]=1558482.1 元。 2021 年 3 月实际月度话务量 1116460 分钟，服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价*([1-(90-当月服务质量评价得分)/100])=1116460 分钟*2.06*[1-(95%-90.94%)]}×[1-(90-81.9)/100]=2070708.7 元。 热线中心已于 2020 年 8 月按合同约定预支该项目费用 820.3331 万元，即本次需支付 580.4315 万元。
2	698.3611	依据《2019-2020 年珠海市 12345 市民服务热线服务购买项目合同书》第 4.2.3 条，于 2021 年 8 月对 2021 年 4 月-2021 年 7 月项目服务情况进行考核及付款。 2021 年 4 月实际月度话务量 845148.3333 分钟，服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价*([1-(90-当月服务质量评价得分)/100])= 845148.3333 分钟*2.06*[1-(95%-93.32%)]}×[1-(90-86.5)/100]=1665957.8 元。 2021 年 5 月实际月度话务量 823691.8333 分钟，服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价*([1-(90-当月服务质量评价得分)/100])= 823691.8333 分钟*2.06*[1-(95%-90.23%)]}×[1-(90-85.3)/100]=1578488.6 元。 2021 年 6 月实际月度话务量 1001527.833 分钟，服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价*([1-(90-当月服务质量评价得分)/100])= 1001527.833 分钟*2.06*[1-(95%-90%)/2-(90%-88.8%)]}×[1-(90-84)/100]

		=1867602.23 元。 2021 年 7 月实际月度话务量 1066905.5 分钟, 服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价*([1-(90-当月服务质量评价得分)/100])= 1066905.5 分钟 *2.06*[1-(95%-90%)/2-(90%-85.06%)] × [1-(90-82)/100] =1871562.57 元。 热线中心已于 2021 年 8 月按合同约定支付该项目费用 698.3611 万元。
3	821.5303	依据《珠海市 12345 热线 2022 至 2023 年购买服务项目监理服务合同》第八条 第 2 点要求, 于 2021 年 9 月根据合同要求支付 9 万元。 依据《珠海 12345 热线购买服务项目合同》第 3.2.3 条要求, 于 2021 年 9 月根据合同要求支付 812.5303 万元。
合计	2100.3229	

四、项目组织实施情况

一级指标	二级指标	三级指标	填报内容	填报说明
过程管理	项目管理措施	集体研究决策情况	《党组会议纪要》(20210415) 《党组会议纪要》(20210611) 《党组会议纪要》(20210819) 《党组会议纪要》(20210913)	填报项目管理集体研究、集体决策相关情况, 佐证材料包括会议纪要等。
		制定管理制度情况	1、关于印发《珠海市政务服务数据管理局财务管理制度(2021版)》的通知 2、关于印发《珠海市市民服务热线管理中心财务管理制度(2021版)》的通知	根据项目情况填写该项目相关的管理制度, 不强制要求每一个项目都制定管理制度。如项目没有制定管理制度, 需要填写“无制定相关管理制度。”
		制定专项资金管理办法情况	本项目资金不属于市级财政专项资金, 无制定专项资金管理办法。	仅针对符合《珠海市人民政府关于印发珠海市市级财政专项资金管理办法(修订稿)的通知》(珠府[2018]73号)要求纳入目录管理的市级财政专项资

				金，需要填报具体管理办法名称及文号。如项目资金不属于市级财政专项资金，需填写“本项目资金不属于市级财政专项资金，无制定专项资金管理办法”。
		项目完成验收情况	通过管理中心验收小组验收。	填报项目完成是否验收，具体验收结果，佐证材料为验收报告等。
		档案资料管理情况	设立独立档案柜统一归档资料。	填报会议纪要、合同、市场询价凭证、验收报告、项目关联文件等材料归档情况，原件已附作集中核算凭证的请说明。
	程序合法性、合理性	政府采购情况	公开招标采购，手续合规、齐全。	填报项目履行政府采购手续的情况。
		工程招投标情况	本项目不涉及工程招标。	填报需要招投标的工程履行情况。如果项目不涉及工程招投标，需要填写“本项目不涉及工程招投标情况”。
		信息公开情况	按规定完成信息公开工作。	填报项目信息公开情况，如遴选扶持对象、专项资金管理办法等是否按要求公开，未要求的是否主动公开；如项目资金在部门预算或部门决算中公开的有关情况。

	项目调整情况及报批文件	项目实施过程的调整情况、调整内容	该项目 2021 年年度批复预算为 2095.4944 万元,拟将综合业务平台扣减的 4.8285 万元调增至本项目,调整本项目预算为 2100.3229 万元。	填报项目实施过程有关工作内容或项目涉及资金预算调整情况。
		调整报批手续情况	热线中心会议纪要	填报项目预算或支出预算构成调整所履行的调整报批手续,并提供报批依据。
财务管理	内部财务管理	单位内部监管制约措施	1、关于印发《珠海市政务服务数据管理局财务管理制度(2021 版)》的通知 2、关于印发《珠海市市民服务热线管理中心财务管理制度(2021 版)》的通知	填报单位内部互相监管、互相制约的财务管理情况。
	项目投资成本控制措施	项目是否超预算	否	填报项目投资预算总额是否超过预算的有关情况。
		组织可行性论证情况	本项目无须组织可行性论证	填报应组织可行性论证的项目是否经过可行性论证环节,不强制要求每一个项目都进行可行性论证。如果无须组织可行性论证的项目,需要填写“本项目无须组织可行性论证”。
		市场询价或竞价情况	面向社会公开招标,三家机构投标分别报价。	填报购置或租赁成本支出是否经过市场询价或竞价的相关情况。
		资源综合利用情况	开通“一号接通”的市民服务热线,整合、优化各职能部门的咨询、投诉、举报平台功能,建立“集中接听登记、按职分转办理、定期反馈回访、应急指挥调度、信息汇总分析”的便民、高效、权威的处理机制。	填报项目实施时是否充分利用或整合了现有资源,如①场地、线路、设备、人力…避免无谓的租赁或购置开支,浪费;②

			部门内部、不同部门同类项目或现有资源整合综合利用、避免重复投入等。
--	--	--	-----------------------------------

五、项目绩效目标的完成情况

二级指标	三级指标	填报内容	填报指引
项目总体目标概述	立项预期目标、效果	实行“一号接听”的政务服务热线，整合优化各职能部门的咨询、投诉、举报平台功能，建立“集中接听登记、按职分转办理、定期反馈回访、应急指挥调度、信息汇总分析”的便民、高效、权威的处理机制，建设快捷、畅通、高效的市民服务热线体系。	概述项目立项计划达到什么目标，取得什么效果
	项目实际成效	整合 46 条政务热线、对接 79 家企事业单位，同时成立拱北海关、边检总站、市税务局 3 个分中心，与 110、119、120 报警应急电话实行三方联动，在全省率先完成政务服务热线整合，实现“一号服务”。以接得更快、分得更准、办得更实为目标，推出便民利企十条工作举措。	概述项目实施后取得的实际成效如何，
产出情况	数量	开通话务座席 159 个，工作人员 215 人，分设市政务服务中心大楼和前山两个话务场地。2021 年受理群众诉求 213.42 万件，与 2020 年相比增幅超过 13%，市民满意度达 97%。整合人民网、粤省心、粤省事、好差评系统、市政府门户网站等 8 个渠道，2021 年从网络受理诉求 6.23 万件。上线智能客服分流话务压力。珠海 12345 微信公众号于 2021 年 9 月上线微信智能客服，2021 年累计解决市民诉求 16905 件。2021 年，累计为市民提供健康码转码、入境政策、隔离措施、核酸检测、疫苗接种等咨询解答服务 22.15 万次，市民满意度达 97%。	根据项目具体情况填报，如：①设备、软件、线路、场地开发、采购或租赁等；②购买或提供的服务数量；③培训班数、人数，研究课题数，调研次数，组织会议数，办案数，宣传数；④项目受益人数，建筑面积；⑤扶持企业、项目数等。
	质量	85%来电话务员可直接解答，市民对话务员满意率达 90%以上。 (1) 按时转出率≥99%，工单须 1 个工作日内派完； (2) 按时办结率≥99%，部门回复工单必须在 2 个工作日内审核，发送信息给市民、办结。 (3) 首呼解决率≥90%，市民咨询问题，政策咨询员通过搜索知识库可以即时解答； (4) 按时答复率≥99%，弃呼率≤3%； (5) 平均等待时长（平均排队时长）≤30 秒。	根据项目具体情况填报，如：①验收合格率、达标率、办结率；②购买或开发的产品、服务质量；③项目所提供的产品、服务质量；④项目工作任务完成

效益情况		2021 年 12345 热线获得“人民网上群众工作民心汇聚单位”“数智增效典范”“最佳政务服务示范单位”等多个奖项。	质量；⑤项目实施后获得的嘉奖等。
	时效	项目按实效达到预算进度，项目到位预算金额 2100.3229 万元，项目支出金额 2100.3229 万元，执行率 100%。	填写项目完成时效是否达到项目预算进度。
	经济效益	无	根据项目具体情况填报，如：①项目实施过程所需经费成本的节约情况；②项目实施后，对降低能耗，节省费用，减轻负担，或者减少损失的效果；③项目实施对社会投资、金融贷款的杠杆作用；④项目实施对促进相关行业、企业提高效益的作用；⑤促进新经济模式等
	公共（社会）效益	1、珠海 12345 热线设立了疫情防控专线。全年共受理疫情相关诉求 16.98 万件，其中咨询 15.83 万件，投诉 1.07 万件，其他 0.08 万件，市民满意率达 97%。创新智能外呼助力疫情防控，精准外呼“黄码”市民，主动推送“黄转绿”相关政策。2021 年，累计为市民提供健康码转码、入境政策、隔离措施、核酸检测、疫苗接种等咨询解答服务 22.99 万次。 2、与珠海市技师学院、清远市技师学院签订合作协议，共同推进“高校人才库计划”，搭建政校融合创新实践基地，打造热线定制班，实行场地、设备、技术、项目、师资等共建共享、共同管理。 3、开设 12345 企业群众投诉专线，2021 年受理企业群众诉求 94247 件，其中咨询 93443 件，占比 99.15%，企业群众专线的即时解答率达 97.79%。在优化营商环境、为企业排忧解难上发挥了积极作用。	指项目实施后对社会公众带来的直接、间接影响，根据项目具体情况填报，如：①解决……问题；②提高……影响力；③提高劳动效率，行政效率，审批效率；④提高服务水平；⑤带动就业；⑥方便群众；⑦减少社会负面因素；⑧改善生产生活、学习、居住……条件；⑨……工作质量提高，等
	生态效益	无	根据项目具体情况确定是否填报，如降低能源损耗；减少污染排放；净化空气、水土；绿化、美化环境等

满意度情况	社会公众或服务对象满意度	接到投诉情况	无	填报项目实施过程或实施后是否接到相关投诉的有关情况
		调查满意度	2021 年度市民对话务员满意率为 97%以上。	填报项目实施效果的满意程度，一般采用社会调查的方式

六、项目实施的累进性影响

二级指标	三级指标	填报内容	填报指引
累进性影响	取得的经验分析	热线建立绩效评估机制，年度服务费用采取分期支付方式，每月定期进行服务的综合考核，并根据月度服务评价考核结果按比例支付服务费用。服务评价方案由市热线管理中心制定，满分 100 分每月达到 90 分方能全额付款。考核内容分为话务平台指标、人工服务指标、售后服务指标等三大类指标，涵盖了平台建设运维、话务人员服务质量及系统故障响应等各方面，如“人工接通率≥90%”、“平均排队时间≤30 秒”、“最终客户满意率≥90%”等衡量话务服务质量的重要指标，符合热线实际运作，较全面反映服务水平。通过实时服务监督、定期综合评估的方式，有效加强服务监管，激发服务提供方的工作积极性，持续提升服务质量。	填报项目实施过程中所取得的经验，并进行有关分析。
	存在的问题分析	（一）热线接通率不够稳定 热线员工的流失率为 7.08%，新人占比多，效能不够高，人工接通率依然达不到合同要求 90%的要求。 （二）大数据管理应用基础依旧薄弱。 城市治理问题错综复杂，群众诉求呈多元化发展趋势，12345 热线积累了海量数据，但数据治理能力不足，主要体现在大数据分析和应用水平不够高、资源不足、人才队伍匮乏等，在社会治理中未形成强有力的决策支撑。	填报项目实施中存在的问题，包括主观的问题和客观的问题。

	下一步的改进思路和资源优化整合建议	(一) 加快构建政务服务便民热线管理体系。依据全省 12345 热线管理办法和考核办法, 优化本地 12345 热线管理办法和考评办法。 (二) 加快数字化转型。深度挖掘民生数据, 对民生诉求进行多维度、精细化分析, 发现基层治理短板, 推动治理效能的提升。 (三) 继续加强平台人员管理。一是继续优化人员结构以及工作效能, 选拔优秀人才加强话务接通能力以及工单质量。二是加大团建工作, 延续目前的员工关怀工作, 同时组织员工开展多样化的文体活动, 结合年轻人喜爱的活动, 增强小组、团队的凝聚力。	填报针对存在问题的改进意见或建议, 以及项目涉及资源的优化整合建议。
--	-------------------	--	------------------------------------

七、对项目预算调整、保留、取消的自评建议

一级指标	二级指标	三级指标		填报指引
项目预算调整、保留或取消	分析项目预算调整、保留或取消的原因	具体建议	调整预算 () 保留预算 (√) 取消预算 ()	在“调整预算”、“保留预算”或者“取消预算”的选项中只能选择其中一项。
		原因说明	1、国务院工作需要。根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见 国办发(2020) 53号》工作要求“各地区各部门要根据实际情况制定和完善相关管理规范, 建立经费保障机制”, 为确保完成国办任务, 建议保留该项费用。 2、开通12345热线是落实省委、省政府“数字政府”工作部署的必然要求, 是通过“一号接听”惠及民生的好事实事, 也是珠海市加快服务型政府建设的重要举措。12345热线服务购买项目为每年度必须发生的经常性项目, 是确保12345热线是24小时运行的重要基础。因此建议保留预算。	①填报调整预算的理由, 如: 政策依据调整或需要调整; 市场成本上升或下降; 工作内容变化; 项目之间资源优化整合; 项目资金使用绩效未达到项目实施前预期效果; 其他原因(如项目预期绩效目标模糊等)。 ②填报保留预算的理由, 如: 政策依据; 是否每年度必须发生的经常性项目; 项目资金使用绩效是否达到项目实施前预期效果; 其他原因。 ③填报取消项目预算的理由, 如: 政策到期或可以停止; 属于一次性项目已完成; 项目资金使用绩效未达到项目实施前的预期效果; 其他原因(如项目预期绩效目标模糊等)。

八、项目主管部门的自评结论

对项目的补充说明	无	填报对项目的补充说明即需要说明的其他事项，包括影响项目实施的环境变化情况（政策因素和其他不可抗力因素）等。
项目主管部门组织的评价小组自评得分	72.12 卓雪冰 陈瑞芳 评价人员（不少于3人）（签名）： 72.12	
自评等级	优（√） 良（ ） 中（ ） 差（ ） 96.73 项目主管部门负责人（签名）： 72.12 章）： 项目主管部门（公章） 2022年3月30日	

附件 5:

2021 年度财政支出项目绩效管理自评指标体系

主管部门名称: 珠海市市民服务热线管理中心

项目名称: 珠海市 12345 市民服务热线服务购买项目

基本指标		具体指标	指标说明	该项分值	自评得分
一级指标	二级指标	三级指标			
收支构成	资金落实情况	资金到位率	实际到位资金/计划投资资金×100%	2	2
		支出安排是否及时	按项目预算支出进度考核实际支出进度	2	2
	实际支出情况	支出依据是否合理	支出是否有计算依据, 依据是否合理	3	3
		明细构成是否清晰	考核支出明细构成的填报情况	3	3
过程管理	项目管理措施	集体研究决策情况	考核项目管理集体研究、集体决策, 佐证材料包括会议纪要等	2	2
		制定管理制度情况	视项目情况填报, 不强制要求每一个项目都制定管理制度	2	2
		制定专项资金管理办法情况	仅针对专项资金要求, 提供名称、文号	2	2
		项目完成验收情况	项目完成是否验收, 验收结果(附报告)	2	2
		档案资料管理情况	考核会议纪要、合同、市场询价凭证、验收报告、项目关联文件等材料归档情况, 原件已附作集中核算凭证的请说明	2	2
	程序合法性、合理性	政府采购情况	项目履行政府采购手续的情况	3	2.73
		工程招投标情况	工程需要招投标的, 履行工程招投标手续的情况	3	3
		信息公开情况	考核信息公开情况, 如遴选扶持对象、专项资金管理办法等是否按要求公开, 未要求的是否主动公开	2	2
	项目调整情况及报批文件	项目实施过程是否调整	考核项目预算的严谨性。项目预算或支出预算构成调整幅度达 50%以上的, 0 分; 40%-50%, 1 分; 30%-40%, 2 分; 20%-30%, 3 分; 10%-20%, 4 分; 10%以下, 5 分	5	5
		项目调整报批手续	项目预算或支出预算构成调整幅度达 30%以上的, 是否履行调整报批手续, 并提供报批依据, 不履行的 0 分。	5	5
财务管理	财务管理情况	单位内部监管制约措施	考核单位内部互相监管、互相制约的财务管理情况	3	2
	项目投资成本控制	项目是否超预算	考核预算控制结果, 指项目投资预算总额	2	2

绩效目标	措施	组织可行性论证情况	考核应组织可行性论证的项目是否经过可行性论证环节，不强制要求每一个项目都进行可行性论证	2	2
		市场询价竞价情况	考核购置或租赁成本支出是否经过市场询价或竞价	2	2
		资源综合利用情况	考核项目实施时是否充分利用或整合了现有资源，如①场地、线路、设备、人力…避免无谓的租赁或购置开支，浪费；②部门内部、不同部门同类项目或现有资源整合综合利用、避免重复投入等	3	3
	项目总体目标概述	立项预期目标	概述项目立项计划达到什么目标，取得什么效果	5	5
		项目实际成效	概述项目实施后取得的实际成效如何	5	4
	产出情况	数量	根据项目具体情况填报，如：①设备、软件、线路、场地开发、采购或租赁等；②购买或提供的服务数量；③培训人数、人数，研究课题数，调研次数，组织会议数，办案数，宣传数；④项目受益人数，建筑面积；⑤扶持企业、项目数等	4	4
		质量	根据项目具体情况填报，如：①验收合格率、达标率、办结率；②购买或开发的产品、服务质量；③项目所提供的产品、服务质量；④项目工作任务完成质量；⑤项目实施后获得的嘉奖等	4	3
		时效	考核完成时效是否达到项目预算进度	2	2
	效益情况	经济效益	根据项目具体情况填报，如：①项目实施过程所需经费成本的节约情况；②项目实施后，对降低能耗，节省费用，减轻负担，或者减少损失的效果；③项目实施对社会投资、金融贷款的杠杆作用；④项目实施对促进相关行业、企业提高效益的作用；⑤促进新经济模式，等	10（分值不分解，视项目具体情况评分）	10
		公共（社会）效益	指项目实施后对社会公众带来的直接、间接影响，根据项目具体情况填报，如：①解决……问题；②提高……影响力；③提高劳动效率，行政效率，审批效率；④提高服务水平；⑤带动就业；⑥方便群众；⑦减少社会负面因素；⑧改善生产生活、学习、居住……条件；⑨……工作质量提高，等		
		生态效益	根据项目具体情况确定是否填报，如降		

			低能源损耗；减少污染排放；净化空气、水土；绿化、美化环境等		
满意度情况	社会公众或服务对象满意度	接到投诉情况	考核项目实施过程或实施后是否接到相关投诉	3	3
		调查满意度	反映对项目实施效果的满意程度，一般采取社会调查的方式	2	2
项目实施的累进性影响	取得的经验分析	经验的现实性与可实施性	项目实施过程中取得的经验是否有现实价值，是否具有可实施性和可供借鉴。	3	3
	存在的问题分析	问题的分析透彻性与现实性	是否分析了项目实施中存在的问题，包括主观的问题和客观的问题	3	3
	对项目的改进思路和资源优化整合建议	建议的合理性与可操作性	针对存在问题的改进意见或建议，以及项目涉及资源的优化整合建议，并能在以后年度项目实施中进行操作。	4	4
项目预算调整、保留或取消	分析项目预算调整、保留或取消原因	具体建议及原因说明	说明项目在下一年度预算安排中提出调整预算、保留预算或取消预算的原因： ①调整预算的理由，如：有政策依据调整或需要调整；市场成本上升或下降；工作内容变化；项目之间资源优化整合；项目资金使用绩效未达到项目实施前预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。 ②保留预算的理由，如：有政策依据；是否每年度必须发生的经常性项目；项目资金使用绩效是否达到项目实施前预期效果；其他原因。 ③取消预算的理由，如：政策到期或可以停止；属于一次性项目已完成；项目资金使用绩效未达到项目实施前的预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。	5	5
综合得分			—	100	96.73

注：自评等级分4类：95-100分为“优”，85-94分为“良”，75-84分为“中”，74分以下为“差”。请对照自评分数，正确填报自评等级。

附件 4

项目主管部门

2021 年度财政支出项目绩效自评表

评价类型：项目实施过程评价（√） 项目完成结果评价（ ）

评 价 项 目 名 称： 珠海市市民服务热线综合业务平台服务购买项目

项目（用款）单位： 珠海市市民服务热线管理中心

单位内部管理部门： 珠海市市民服务热线管理中心

填 表 人 姓 名： 罗宇文

填表人联系方式： 18926919083

填 报 日 期： 2022 年 3 月 24 日

珠海市财政局

二〇二二年二月制

填 表 说 明

一、项目绩效自评统一由项目主管部门负责自行组织评价小组开展评价。项目主管部门在填写本自评表时，须对本表所涉及基础资料的真实性、完整性、完整性负责，评价小组成员需在评价结论上签名。

二、本表格在电脑录入保存，内容较多时，各栏空格可自动伸展。

三、在填写过程中，自评表第四至第七专栏应按照固定的内容格式，参考项目填报指引，根据项目的具体情况进行填写说明。

四、为确保市财政局组织的评价专家能够对项目绩效进行客观、中肯的评价，专栏填写的情况务必清晰、具体，以免影响项目的评价结果。

五、项目所需资金包括其他资金的，特别是按要求市区共担的项目，自评表的各栏目填报要一并汇总反映其他资金的有关情况进行填报。

六、对于自评表的各项专栏，均不得留空，如无相关的情况，也需要进行相关说明。其中自评表的第二点“本项目资金的安排和使用情况”中，如无“其他资金”，应在相应的栏目下填写“0”。

七、所附文件、制度、会议纪要、验收报告或财务核算资料等资料均要求制作成 pdf 格式文件，作为佐证依据一并提交。

八、本自评表及佐证材料均在珠海市预算绩效管理系统提交。各主管部门提交的佐证材料，统一以“xx 主管部门 xxxx 项目绩效自评佐证材料”作为总文件夹压缩后上传。其中，佐证材料应进行分类，根据“2021 年度财政支出项目绩效管理自评指标体系”三级指标中

一、项目基本情况

项目名称	珠海市市民服务热线综合业务平台服务购买项目		
项目属性	2021 年新增项目 () 以前年度延续项目 (√)		
指标来源	(预算指标) 上年结转 () 年初预算 (√) 追加预算 ()		
项目类型	设备购置类 () 信息化类 (√) 大额专项类 ()		
财政局主管业务科室	行政科		
单位内部项目管理部门或机构	珠海市市民服务热线管理中心		
单位项目管理联系人	罗宇文	联系方式	18926919083
项目计划起止时间	2021 年 1 月—— 2021 年 12 月		
项目实际起止时间	2021 年 1 月—— 2021 年 12 月		
项目总投资额	2682.5 万元,其中市财政拨款 2682.5 万元,占总投资额的比重为 100%		
实际到位资金	531.6715 万元,其中市财政资金 531.6715 万元,占实际到位资金比重为 100%		
实际支付资金	531.6715 万元,其中市财政资金 531.6715 万元,占实际到位资金比重为 100%		
项目概况	一、项目用途： 该项目按照省、市开展“两建”工作的有关部署，结合珠海智慧城市建设要求，建立集信息管理、政务数据整合、GIS 地理信息、用户行为分析、新媒体渠道监控和统计等功能为一体的市民服务热线综合业务平台，为市民提供更完善的热线服务。 二、项目具体内容： 建设全市统一的投诉、咨询受理平台。建设公开畅通的市民服务热线多渠道政民互动信息平台。建设统一规范的全市热线政务知识库。建立完善的市民服务热线质量效能监察平台。 三、实施依据： 《市政府常务会议决定事项通知》珠办会函（〔2013〕96 号） 《关于再次审核〈珠海市民服务热线综合业务平台服务方案〉的意见》（珠信审函〔2015〕198 号（原珠海市信息办于 2015 年 11 月 30 日市信息办组织了专家评审会，会议评审结果认为该项目建设确有必要、方案可行，项目预算控制合理）。 《关于协助审核〈珠海市民服务热线综合业务平台服务方案〉的复函珠财函》（2016）180 号（市财政局完成该项目服务购买预算费用审核。市财政局根据市信息办审核结果		

	和最新银行贷款基准利率 4.35%, 对该项目服务购买报价方案进行了审核, 审核后的年度服务购买预算金额为 536.71 万元, 5 年预算费用共 2684 万元) 市政府审批同意该项目建设。2016 年 8 月 11 日政务局报市政府审批, 2016 年 8 月 19 日批复同意《珠海市民服务热线综合业务平台服务方案》, 该项目按照“供应商投资建设, 政府租用”的模式进行服务购买。 四、项目完成及验收情况: 本项目采用政府服务购买方式进行采购建设, 系统平台建设完成验收后进入运营服务期, 共 5 年, 每年度服务购买预算金额为 536.5 万元, 5 年费用共 2682.5 万元。2017 年 4 月 17 日完成本项目合同签订工作, 2017 年 4 月 18 日至 10 月 17 日完成项目建设期工作, 2017 年 12 月 19 日原市信息化办组织专家组对该项目进行了验收, 意见如下: (一) 该项目验收文件及资料符合《珠海市政府财政性资金信息化项目验收管理实施细则》的要求。 (二) 依据《测试报告》, 该项目已完成我办审定方案(珠信审函〔2015〕198 号文审定版)的建设内容并通过了第三方测试。 (三) 专家组审阅了验收文档和材料, 听取了项目情况汇报, 观看了系统演示, 并进行了现场质询, 一致同意通过验收。详情见《关于市民服务热线综合业务平台服务购买项目的验收意见》(珠信审函〔2017〕246 号文)
--	--

二、本项目资金的安排和使用情况

		市财政资金（万元）	其他资金（万元）					合计（万元）
			上级补助资金	各区安排资金	银行贷款	单位自筹	其他	
预算安排	上年结转	0	0	0	0	0	0	0
	年初预算	536.5	0	0	0	0	0	536.5
	预算调整	-4.8285	0	0	0	0	0	-4.8285
	合计	531.6715	0	0	0	0	0	531.6715
实际到位	到位金额	531.6715	0	0	0	0	0	531.6715
	资金到位率（%）	100%	0	0	0	0	0	100%
实际支出	支出金额	531.6715	0	0	0	0	0	531.6715
	支出实现率（%）	100%	0	0	0	0	0	100%
本年度结余		0	0		0	0	0	0

注：本年度结余 = 上年结转 + 本年度实际到位金额 - 本年度实际支出金额

资金到位率 = 实际到位资金 / 计划投入资金 × 100%

支出实现率 = 实际支出资金 / 实际到位金额 × 100%

三、本年度项目资金支出情况

序号	金额（万元）	支出内容（需填报具体支出内容、单价、数量、支出依据等）
1	531.6715	本项目采用按照“供应商投资建设，政府租用”的模式进行服务购买，总费用平均分5年支付，每年支付费用相同，支出内容详情如下： 2015年11月30日市信息办组织对本项目的专家评审会，认为该项目建设确有必要、方案可行，项目预算控制合理（《关于再次审核〈珠海市民服务热线综合业务平台服务方案〉的意见》（珠信审函〔2015〕198号）。其中费用详情包括项目投资总概算：2228.5万元人民币，其中用于项目建设的费用为1665.11万元，用于运行维护费用为563.39万元。

		市财政局根据市信息办审核结果和最新银行贷款基准利率 4.35%, 对该项目服务购买报价方案进行了审核, (《关于协助审核〈珠海市民服务热线综合业务平台服务方案〉的复函》珠财函〔2016〕180 号), 审核后的年度服务购买预算金额为 536.71 万元, 5 年预算费用共 2684 万元, 详情见《珠财函〔2016〕180 号》附件。 本项目实际采购中标金额为 2682.5 万元, 分 5 年支付, 每年为 563.5 万元。按《珠海市民服务热线综合业务平台服务购买项目合同书》及《珠海市民服务热线综合业务平台服务购买项目的补充合同》规定需对该项目进行第三年度考核付款。本项目第三方监理对珠海电信进行第三年度(2020 年)服务质量考核, 已形成《2020 年度市民服务热线综合业务平台服务购买项目考核报告》及付款通知, 经珠海电信确认, 该项目在 2020 年服务期上半年得分为 85.9 分, 下半年得分为 83.2 分。根据合同约定, “低于 85 分, 按每低于 1 分扣减年度服务费全款的 1%的比例进行支付”。2020 年全年考核共扣除 4.8285 万元, 在 2021 年本项目年度预算费用中扣除, 即本年度需支付该项目费用为 531.6715 万元。
合计	531.6715	

四、项目组织实施情况

一级指标	二级指标	三级指标	填报内容	填报说明
过程管理	项目管理措施	集体研究决策情况	1、《关于确定市民服务热线综合业务平台服务购买方式及项目招标代理的请示》 2、《局长办公扩大会议审议纪要(珠政务纪〔2017〕1 号)》 3、关于审定 2021 年度《珠海市民服务热线综合业务平台服务购买项目》费用支出的请示及党组会议纪要 4、2021 年 6 月 8 日党组会议纪要定稿正文 5、关于对市民服务热线综合业务平台服务购买项目进行招标预公	填报项目管理集体研究、集体决策相关情况, 佐证材料包括会议纪要等。

			告的请示 6、市政府常务会议决定事项通知（珠办会函[2013]96号） 7、珠海市市民服务热线综合业务平台服务购买项目考核讨论会会议纪要 2021年3月31日	
		制定管理制度情况	1、市政务服务数据管理局财务制度（2021版） 2、市市民服务热线管理中心财务管理制度（2021版）	根据项目情况填写该项目相关的管理制度，不强制要求每一个项目都制定管理制度。如项目没有制定管理制度，需要填写“无制定相关管理制度。”
		制定专项资金管理办法情况	本项目资金不属于市级财政专项资金，无制定专项资金管理办法	仅针对符合《珠海市人民政府关于印发珠海市市级财政专项资金管理办法（修订稿）的通知》（珠府[2018]73号）要求纳入目录管理的市级财政专项资金，需要填报具体管理办法名称及文号。如项目资金不属于级财政专项资金，需填写“本项目资金不属于市级财政专项资金，无制定专项资金管理办法”。
		项目完成验收情况	2017年12月19日市信息化办组织专家组对该项目进行了验收，一致同意通过验收。《关于市民服务热线综合业务平台服务购买项目的验收意见》（珠信审函（2017）246号文）。同时，本项目第三方监理对珠海电信进行第三年度（2020年）服务质量考核，形成考核报告，付款前热线管理中心验收小组根据第三方监理考核报	填报项目完成是否验收，具体验收结果，佐证材料为验收报告等。

			告进行 2021 年付款验收，同时，通过管理中心验收小组验收。	
		档案资料管理情况	设立独立档案柜统一归档资料	填报会议纪要、合同、市场询价凭证、验收报告、项目关联文件等材料归档情况，原件已附作集中核算凭证的请说明。
	程序合法性、合理性	政府采购情况	公开招标采购，手续合规、齐全。	填报项目履行政府采购手续的情况。
		工程招投标情况	本项目不涉及工程招标	填报需要招投标的工程履行情况。如果项目不涉及工程招投标，需要填写“本项目不涉及工程招投标情况”。
		信息公开情况	按规定完成信息公开工作。	填报项目信息公开情况，如遴选扶持对象、专项资金管理办法等是否按要求公开，未要求的是否主动公开；如项目资金在部门预算或部门决算中公开的有关情况。
	项目调整情况及报批文件	项目实施过程的调整情况、调整内容	因对 2020 年全年考核共扣除 4.8285 万元，在 2021 年本项目年度预算费用中调减 4.8285 万元。	填报项目实施过程有关工作内容或项目涉及资金预算调整情况。
		调整报批手续情况	珠海市民服务热线管理中心办公会会议纪要 0910	填报项目预算或支出预算构成调整所履行的调整报批手续，并提供报批依据。
财务管理	内部财务管理	单位内部监管制约措施	1、《珠海市政务服务数据管理局财务管理制度（2021 版）》 2、《珠海市民服务热线管理中	填报单位内部互相监管、互相制约的财务管理情况。

			心财务管理制度（2021 版）》	
	项目投资成本 控制措施	项目是否超预算	否	填报项目投资预算总额是否超过预算的有关情况。
		组织可行性论证情况	2015 年 11 月 30 日在市信息办组织的专家评审会上通过评审,市信息办于 12 月 9 日回复《关于再次审核<珠海市民服务热线综合业务平台服务方案>的意见》:认为项目建设确有必要、方案可行,项目预算控制合理。	填报应组织可行性论证的项目是否经过可行性论证环节,不强制要求每一个项目都进行可行性论证。如果无须组织可行性论证的项目,需要填写“本项目无须组织可行性论证”。
		市场询价或竞价情况	面向社会公开招标,多家机构投标分别报价。	填报购置或租赁成本支出是否经过市场询价或竞价的相关情况。
		资源综合利用情况	以珠海市网上办事大厅虚拟化平台作为项目实施的基础设施,本项目仅新增数据存储所需硬盘及服务器。	填报项目实施时是否充分利用或整合了现有资源,如①场地、线路、设备、人力…避免无谓的租赁或购置开支,浪费;②部门内部、不同部门同类项目或现有资源整合综合利用、避免重复投入等。

五、项目绩效目标的完成情况

二级指标	三级指标	填报内容	填报指引
项目总体目标概述	立项预期目标、效果	建设全市统一的投诉、咨询受理平台。 建设公开畅通的市民服务热线多渠道政民互动信息平台。 建设统一规范的全市热线政务知识库。	概述项目立项计划达到什么目标,取得什么效果

		建立完善的市民服务热线质量效能监察平台。	
	项目实际 成效	根据立项预期目标，项目实际成效如下： 1. 实现 12345 热线服务信息化，有效畅通市民诉求。实现热线业务受理、转办、督办、回访、质检、满意度调查全流程信息化及数据统计、考核管理的信息化，完成集电话、微信、网站等多渠道平台融合受理诉求，具备呼叫中心业务管理、诉求管理、统一分析等功能。 2. 建立了公开畅通的市民服务热线多渠道政民互动信息平台。实现与网上办事大厅、珠海门户网站、部门网站等系统的信息同步和衔接互通，形成 12345 市民服务热线电话、互联网（微信、网站、APP 等）多服务渠道之间的联动，切实提高政民互动效率。 3. 建立了统一规范的全市热线政务知识库。完成建设职能部门政务知识库系统，支撑热线中心工作人员及时查询、解答市民诉求，提供完善的市民自助查询政务知识库渠道。提高热线中心首问解答率，降低派发工单数量。 4. 建立了完善的市民服务热线质量效能监察平台。实现对珠海市市民服务热线平台的运营质量动态跟踪，实现对各部门办理市民诉求质量进行全过程监督，切实提高诉求受理效率，有效监督部门处理市民诉求工单。 2021 年 12345 热线获得“人民网网民留言办理工作民心汇聚单位”、“全国‘服务创新’优秀单位”、“最佳政务服务示范单位”等多个奖项	概述项目实施后取得的实际成效如何，
产出情况	数量	共 9 套子系统：诉求受理单管理系统、政务知识库管理系统、多媒体接入渠道子系统、政民关系维护子系统、服务热线业务运营平台、运营支撑子系统、统一渠道内容管理系统、全市咨询投诉受理子系统、服务热线效能监察平台。 实现全市 46 条热线整合，为市民提供 7×24 小时全天候服务。满足珠海 12345 热线平台（话务坐席 159 个，话务员 215 人）及 79 个联动单位热线业务信息化运营管理工作要求。	根据项目具体情况填报，如：①设备、软件、线路、场地开发、采购或租赁等；②购买或提供的服务数量；③培训次数、人数，研究课题数，调研次数，组织会议数，办案数，宣传数；④项目受益人数，建筑面积；⑤扶持企业、项目数等。

	质量	该项目规范了市民诉求受理、处理质量，确保市民诉求 100%按要求保质量登记、反馈市民。85%来电话务员可直接解答，市民对话务员满意率达 97%以上。	根据项目具体情况填报，如：①验收合格率、达标率、办结率；②购买或开发的产品、服务质量；③项目所提供的产品、服务质量；④项目工作任务完成质量；⑤项目实施后获得的嘉奖等。
	时效	项目按实效达到预算进度，项目到位预算金额 531.6715 万元，项目支出金额 531.6715 万元，执行率 100%，达到项目预算进度。	填写项目完成时效是否达到项目预算进度。
效益情况	经济效益	本项目不涉及经济效益。	根据项目具体情况填报，如：①项目实施过程所需经费成本的节约情况；②项目实施后，对降低能耗，节省费用，减轻负担，或者减少损失的效果；③项目实施对社会投资、金融贷款的杠杆作用；④项目实施对促进相关行业、企业提高效益的作用；⑤促进新经济模式，等
	公共（社会）效益	（1）提供畅通的市民诉求渠道。为市民提供电话、网站、微信、APP 等多渠道便利途径反馈诉求及知识自助查询功能。2021 年受理群众诉求 213.42 万件，网络渠道受理诉求 6.23 万件。 （2）助力提升市民满意度。2021 年受理群众诉求 213.42 万件，与 2020 年相比增幅超过 13%，收到群众感谢和表扬 1616 件，增幅达 49.91% （3）有效支撑珠海疫情防控。提供支撑 24 小时接听疫情诉求服务，2021 年累计为市民提供健康码转码、入境政策、隔离措施、核酸检测、疫苗接种等咨询解答服务 22.15 万次，市民满意度达 97%。	指项目实施后对社会公众带来的直接、间接影响，根据项目具体情况填报，如：①解决……问题；②提高……影响力；③提高劳动效率，行政效率，审批效率；④提高服务水平；⑤带动就业；⑥方便群众；⑦减少社会负面因素；⑧改善生产生活、学习、居住……条件；⑨……工作质量提高，等

	生态效益	本项目不涉及生态效益。		根据项目具体情况确定是否填报，如降低能源损耗；减少污染排放；净化空气、水土；绿化、美化环境等
满意度情况	社会公众或服务对象满意度	接到投诉情况	无	填报项目实施过程或实施后是否接到相关投诉的有关情况
		调查满意度	2021 年受理群众诉求 213.42 万件，与 2020 年相比增幅超过 13%，市民满意度达 97%，收到群众感谢和表扬 1616 件，增幅达 49.91%	填报项目实施效果的满意程度，一般采取社会调查的方式

六、项目实施的累进性影响

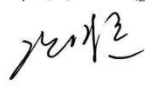
二级指标	三级指标	填报内容	填报指引
累进性影响	取得的经验分析	1、规范化全市咨询投诉系统。本项目范围涉及 79 家单位，含政府部门、国企等相关单位，各单位原有业务系统技术框架繁杂，缺乏统一的标准。在系统开发和对接过程中制定了综合业务平台标准规范和接口，支撑系统运行正常和部门系统无缝对接，保证了本项目稳定运行，提高了支撑效率。 2、统一全市咨询投诉入口。本项目建设全市统一的投诉、咨询受理平台。有利于全市诉求受理统一归口，提高受理效率。 3、本项目统一电话、微信、网站多个市民诉求渠道，畅通渠道联动，提高市民诉求受理效率，通过诉求工单全流程闭环监督管理，有利于提高监督各部门处理效能，切实提高部门处理质量。	填报项目实施过程中所取得的经验，并进行有关分析。
	存在的问题分析	（一）无法满足业务快速发展要求。本项目采用服务购买方式，合作商垫付建设分期支付，系统建设初期的功能方案往往无法全部满足、热线业务发展、数字政府改革工作、一网统管要求。 （二）大数据管理应用基础依旧薄弱。12345 热线积累了海量数据，但数据治理能力不足，主要体现在大数据分析和应用水平不够高、资源不足、人才队伍匮乏等，在社会治理	填报项目实施中存在的问题，包括主观的问题和客观的问题。

		中未形成强有力的辅助支撑。	
	下一步的改进思路和资源优化整合建议	（一）加快智能化升级。加快推进珠海智能政务热线系统建设项目建设，助力热线智能化转型。 （二）加快数字化转型。深度挖掘民生数据，对民生诉求进行多维度、精细化分析，发现社会治理弱信号，推动治理效能的提升。	填报针对存在问题的改进意见或建议，以及项目涉及资源的优化整合建议。

七、对项目预算调整、保留、取消的自评建议

一级指标	二级指标	三级指标		填报指引
项目预算调整、保留或取消	分析项目预算调整、保留或取消的原因	具体建议	调整预算（ ） 保留预算（√） 取消预算（ ）	在“调整预算”、“保留预算”或者“取消预算”的选项中只能选择其中一项。
		原因说明	本项目5年合同期内无法取消经费。根据本项目合同规定，本项目采用按照“供应商投资建设，政府租用”的模式进行服务购买，总费用平均分5年支付，合同期为2017年至2022年结束。合同期内建议保留本项目预算。	①填报调整预算的理由，如：政策依据调整或需要调整；市场成本上升或下降；工作内容变化；项目之间资源优化整合；项目资金使用绩效未达到项目实施前预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。②填报保留预算的理由，如：政策依据；是否每年度必须发生的经常性项目；项目资金使用绩效是否达到项目实施前预期效果；其他原因。③填报取消项目预算的理由，如：政策到期或可以停止；属于一次性项目已完成；项目资金使用绩效未达到项目实施前的预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。

八、项目主管部门的自评结论

对项目的补充说明	无	填报对项目的补充说明即需要说明的其他事项，包括影响项目实施的环境变化情况（政策因素和其他不可抗力因素）等。
项目主管部门组织的评价小组自评得分	评价人员（签名）：  	
自评等级	优（√） 良（ ） 中（ ） 差（ ） 96分 项目主管部门负责人（签名）： 	项目主管部门（公章）：  2022 年 3 月 30 日

附件 5:

2021 年度财政支出项目绩效管理自评指标体系

主管部门名称: 珠海市市民服务热线管理中心 项目名称: 珠海市市民服务热线综合业务平台服务购买项目

基本指标		具体指标	指标说明	该项分值	自评得分
一级指标	二级指标	三级指标			
收支构成	资金落实情况	资金到位率	实际到位资金/计划投资资金×100%	2	2
		支出安排是否及时	按项目预算支出进度考核实际支出进度	2	2
	实际支出情况	支出依据是否合理	支出是否有计算依据, 依据是否合理	3	3
		明细构成是否清晰	考核支出明细构成的填报情况	3	3
过程管理	项目管理措施	集体研究决策情况	考核项目管理集体研究、集体决策, 佐证材料包括会议纪要等	2	2
		制定管理制度情况	视项目情况填报, 不强制要求每一个项目都制定管理制度	2	2
		制定专项资金管理办法情况	仅针对专项资金要求, 提供名称、文号	2	2
		项目完成验收情况	项目完成是否验收, 验收结果(附报告)	2	2
		档案资料管理情况	考核会议纪要、合同、市场询价凭证、验收报告、项目关联文件等材料归档情况, 原件已附作集中核算凭证的请说明	2	2
	程序合法性、合理性	政府采购情况	项目履行政府采购手续的情况	3	3
		工程招标投标情况	工程需要招标投标的, 履行工程招标投标手续的情况	3	3
		信息公开情况	考核信息公开情况, 如遴选扶持对象、专项资金管理办法等是否按要求公开, 未要求的是否主动公开	2	2
	项目调整情况及报批文件	项目实施过程是否调整	考核项目预算的严谨性。项目预算或支出预算构成调整幅度达 50% 以上的, 0 分; 40%-50%, 1 分; 30%-40%, 2 分; 20%-30%, 3 分; 10%-20%, 4 分; 10% 以下, 5 分	5	5
		项目调整报批手续	项目预算或支出预算构成调整幅度达 30% 以上的, 是否履行调整报批手续, 并提供报批依据, 不履行的 0 分。	5	5
财务管理	财务管理情况	单位内部监管制约措施	考核单位内部互相监管、互相制约的财务管理情况	3	2
	项目投资成本控制	项目是否超预算	考核预算控制结果, 指项目投资预算总额	2	2

绩效目标	措施	组织可行性论证情况	考核应组织可行性论证的项目是否经过可行性论证环节，不强制要求每一个项目都进行可行性论证	2	2
		市场询价竞价情况	考核购置或租赁成本支出是否经过市场询价或竞价	2	2
		资源综合利用情况	考核项目实施时是否充分利用或整合了现有资源，如①场地、线路、设备、人力…避免无谓的租赁或购置开支，浪费；②部门内部、不同部门同类项目或现有资源整合综合利用、避免重复投入等	3	3
	项目总体目标概述	立项预期目标	概述项目立项计划达到什么目标，取得什么效果	5	5
		项目实际成效	概述项目实施后取得的实际成效如何	5	4
	产出情况	数量	根据项目具体情况填报，如：①设备、软件、线路、场地开发、采购或租赁等；②购买或提供的服务数量；③培训班次、人数，研究课题数，调研次数，组织会议数，办案数，宣传数；④项目受益人数，建筑面积；⑤扶持企业、项目数等	4	4
		质量	根据项目具体情况填报，如：①验收合格率、达标率、办结率；②购买或开发的产品、服务质量；③项目所提供的产品、服务质量；④项目工作任务完成质量；⑤项目实施后获得的嘉奖等	4	3
		时效	考核完成时效是否达到项目预算进度	2	2
	效益情况	经济效益	根据项目具体情况填报，如：①项目实施过程所需经费成本的节约情况；②项目实施后，对降低能耗，节省费用，减轻负担，或者减少损失的效果；③项目实施对社会投资、金融贷款的杠杆作用；④项目实施对促进相关行业、企业提高效益的作用；⑤促进新经济模式，等	10（分值不分解，视项目具体情况评分）	9
		公共（社会）效益	指项目实施后对社会公众带来的直接、间接影响，根据项目具体情况填报，如：①解决……问题；②提高……影响力；③提高劳动效率，行政效率，审批效率；④提高服务水平；⑤带动就业；⑥方便群众；⑦减少社会负面因素；⑧改善生产生活、学习、居住……条件；⑨……工作质量提高，等		
		生态效益	根据项目具体情况确定是否填报，如降		

			低能源损耗；减少污染排放；净化空气、水土；绿化、美化环境等		
满意度情况	社会公众或服务对象满意度	接到投诉情况	考核项目实施过程或实施后是否接到相关投诉	3	3
		调查满意度	反映对项目实施效果的满意程度，一般采取社会调查的方式。	2	2
项目实施的累进性影响	取得的经验分析	经验的现实性与可实施性	项目实施过程中取得的经验是否有现实价值，是否具有可实施性和可供借鉴。	3	3
	存在的问题分析	问题的分析透彻性与现实性	是否分析了项目实施中存在的问题，包括主观的问题和客观的问题	3	3
	对项目的改进思路和资源优化整合建议	建议的合理性与可操作性	针对存在问题的改进意见或建议，以及项目涉及资源的优化整合建议，并能在以后年度项目实施中进行操作。	4	4
项目预算调整、保留或取消	分析项目预算调整、保留或取消原因	具体建议及原因说明	说明项目在下一年度预算安排中提出调整预算、保留预算或取消预算的原因： ①调整预算的理由，如：有政策依据调整或需要调整；市场成本上升或下降；工作内容变化；项目之间资源优化整合；项目资金使用绩效未达到项目实施前预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。 ②保留预算的理由，如：有政策依据；是否每年度必须发生的经常性项目；项目资金使用绩效是否达到项目实施前预期效果；其他原因。 ③取消预算的理由，如：政策到期或可以停止；属于一次性项目已完成；项目资金使用绩效未达到项目实施前的预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。	5	5
综合得分			—	100	96

附件 4

项目主管部门

2021 年度财政支出项目绩效自评表

评价类型：项目实施过程评价（√） 项目完成结果评价（ ）

评价项目名称： 市民服务热线综合业务平台系统对接
集成建设项目（二期）

项目（用款）单位： 珠海市市民服务热线管理中心

单位内部管理部门： 珠海市市民服务热线管理中心

填表人姓名： 洪志帆

填表人联系方式： 13326655819

填 报 日 期： 2022 年 3 月 24 日

珠海市财政局

二〇二二年二月制

填 表 说 明

一、项目绩效自评统一由项目主管部门负责自行组织评价小组开展评价。项目主管部门在填写本自评表时，须对本表所涉及基础资料的真实性、完整性、完整性负责，评价小组成员需在评价结论上签名。

二、本表格在电脑录入保存，内容较多时，各栏空格可自动伸展。

三、在填写过程中，自评表第四至第七专栏应按照固定的内容格式，参考项目填报指引，根据项目的具体情况进行填写说明。

四、为确保市财政局组织的评价专家能够对项目绩效进行客观、中肯的评价，专栏填写的情况务必清晰、具体，以免影响项目的评价结果。

五、项目所需资金包括其他资金的，特别是按要求市区共担的项目，自评表的各栏目填报要一并汇总反映其他资金的有关情况进行填报。

六、对于自评表的各项专栏，均不得留空，如无相关的情况，也需要进行相关说明。其中自评表的第二点“本项目资金的安排和使用情况”中，如无“其他资金”，应在相应的栏目下填写“0”。

七、所附文件、制度、会议纪要、验收报告或财务核算资料等资料均要求制作成 pdf 格式文件，作为佐证依据一并提交。

八、本自评表及佐证材料均在珠海市预算绩效管理系统提交。各主管部门提交的佐证材料，统一以“xx 主管部门 xxxx 项目绩效自评佐证材料”作为总文件夹压缩后上传。其中，佐证材料应进行分类，根据“2021 年度财政支出项目绩效管理自评指标体系”三级指标中

一、项目基本情况

项目名称	珠海市市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）		
项目属性	2021 年新增项目（√） 以前年度延续项目（）		
指标来源	（预算指标）上年结转（） 年初预算（√） 追加预算（）		
资金来源	一般公共预算项目支出（√） 政府性基金项目支出（）		
项目类型	设备购置类（） 信息化类（√） 大额专项类（）		
财政局主管业务科室	行政科		
单位内部项目管理部门或机构	珠海市市民服务热线管理中心		
单位项目管理联系人	洪志帆	联系方式	13326655819
项目计划起止时间	2021 年 12 月—— 2022 年 1 月		
项目实际起止时间	2021 年 12 月—— 2022 年 1 月		
项目总投资额	184.4 万元,其中市财政拨款 184.4 万元,占总投资额的比重为 100 %		
实际到位资金	176.01 万元,其中市财政资金 176.01 万元,占实际到位资金比重为 100 %		
实际支付资金	74.4 万元,其中市财政资金 74.4 万元,占实际支出资金的比重为 100 %		

项目概况	一、项目用途： 2021年5月，珠海、江门联合发布《关于印发〈珠海-江门公共服务融合共通工作实施方案〉的通知》（江政数〔2021〕50号），为深入贯彻落实珠海、江门两市战略合作框架协议，加快两市政务服务领域深度合作，推动建立更加高效可持续的区域协调发展新机制，共同参与建设富有活力和国际竞争力的一流湾区和世界级城市群。推动建立珠海、江门政务服务便民热线联动工作机制，打造政务热线事项转办平台，建立两地社保、住房公积金等咨询类高频事项政策共享知识库，实现咨询类高频事项政策和业务数据互联互通。 2021年7月，创建平安珠海工作领导小组发布《关于开展2021年度对市委平安珠海建设（市域社会治理）领导小组成员单位考评工作的通知》（珠平安办〔2021〕7号），通知的考评数据依据为创建平安珠海工作领导小组《关于做好新版平安指数数据推送工作的通知》中采集的数据，数据推送工作指出，根据市委领导有关指示要求，要求政务服务数据管理局提供12345数据清单（市民投诉等事件，包含事件类别、责任部门、时间、地点、内容描述、处理结果等信息），由市委平安办核定推送内容。 《珠海市2021年“粤省事”、“粤商通”移动服务平台建设运营工作方案》提出2021年新增进驻“粤省事”、“粤商通”平台事项总数不少于80项。拓展更多便民利企服务，梳理2020年业务量较大的政务服务事项，对标兄弟城市已上线的事项清单，形成《珠海市2021年进驻粤系列事项清单》，并按省统一流程、规范接入“粤省事”、“粤商通”平台，实现“零跑动”“指尖办”效果，着力提升政务服务便利化水平。 为贯彻落实《珠海市2020年开展深化机关干部作风专项整治工作方案》关于在12345设立企业群众投诉热线的要求，市民热线管理中心征求了各部门意见，制定了《珠海市市民服务热线设立企业群众投诉专线工作方案》，方案提出聚焦企业需求，创新服务方式，建立“一号服务企业群众”的热线服务体系，着重解决企业、群众反映比较集中、困扰企业发展的烦心事、忧心事及揪心事等问题，不断强化政府部门工作作风和工作效率，进一步优化我市营商环境，推动企业、群众获得感和满意度持续提升。 二、项目具体内容： 1. 为促进政务边界融合拓展，深化政务服务“跨城通办”合作，探索扩展与珠海政务服务合作事项范围更好地解决人民群众实际问题，畅通两地市民诉求渠道，探讨建立珠海、江门两市12345热线事项转办平台，实现两地工单跨市转办。 2. 12345市民热线整合原市工业和信息化局政企云平台热线2111177企业投诉举报业务，设立企业群众投诉专线，专门受理、转派企业群众在生产经营过程中政策咨询、办事“堵点”及机关干部作风问题举报等，实现企业、群众诉求“一个口进出”。 3. 为贯彻落实广东省人民政府关于“粤省事”、“粤商通”移动服务平台的工作部署，在2021年持续加强“粤省事”、“粤商通”平台的服务支撑能力，提升我市“掌上办”服务能力。要求珠海市市民热线管理中心将“我要咨询”、“我要投诉”、“我要建议”、“我要表扬”、“我要举报”五项内容入驻粤省事珠海专版。 4. 为贯彻落实国务院关于进一步优化政务服务便民热线、优化营商环境的要求，珠海市政务热线新增企业诉求、无接触通话等新功能，结合珠海市平安办公室对市委平安珠海建设（市域社会治理）领导小组成员单位考评工作的规范要求，升
------	---

	级统计职能局的工单处理情况和知识点处理情况等系统功能，强化各单位资源整合、优化诉求办理流程 and 合理设置考核指标，建立全面客观反映各单位工作实效的评价体系，实现将结果以共享交换的方式，传递给珠海平安+市域社会治理指数相关系统。 三、实施依据： 2021 年 1 月《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）； 2021 年 5 月，珠海、江门联合发布《关于印发〈珠海-江门公共服务融合共通工作实施方案〉的通知》（江政数〔2021〕50 号）； 2021 年 7 月，创建平安珠海工作领导小组发布《关于开展 2021 年度对市委平安珠海建设（市域社会治理）领导小组成员单位考评工作的通知》（珠平安办〔2021〕7 号）； 《珠海市 2021 年“粤省事”、“粤商通”移动服务平台建设运营工作方案》； 《珠海市市民服务热线设立企业群众投诉专线工作方案》； 2021 年 7 月 24 日《广东省市场监督管理局办公室关于做好 12345 平台与 12315 平台对接优化工作的通知》（粤市监办发〔2021〕1240 号）。 四、项目完成及验收情况： 2022 年 1 月 21 日，珠海市市民服务热线管理中心组织验收组，在市政务服务数据管理局 5 楼会议室召开了“珠海市市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）”的初步验收会议，会议听取了项目建设单位、承建单位、监理单位的工作报告，观看了系统演示，检查了项目资料，进行了项目质询，形成如下意见： 1、该项目文档资料规范齐全，符合验收要求； 2、系统功能满足项目建设需求； 验收组一致认为项目具备初步验收条件，同意通过初步验收。
--	--

二、本项目资金的安排和使用情况

		市财政资金（万元）	其他资金（万元）					合计（万元）
			上级补助资金	各区安排资金	银行贷款	单位自筹	其他	
预算安排	上年结转	0						0
	年初预算	184.4						184.4
	预算调整	-8.39						-8.39
	合计	176.01						176.01
实际到位	到位金额	176.01						176.01
	资金到位率(%)	95.45						95.45
实际支出	支出金额	74.4						74.4
	支出实现率(%)	42						42
本年度结余		101.61						101.61

注：本年度结余 = 本年度实际到位金额 - 本年度实际支出金额

预算安排合计 = 上年结转 + 年初预算 ± 预算调整

资金到位率 = 实际到位资金/计划投入资金×100%

支出实现率 = 实际支出资金/实际到位金额×100%

到位金额是指包括上年结转、年初预算和预算调整在内的各类资金到位总金额

三、本年度项目资金支出情况

序号	金额（万元）	支出内容（需填报具体支出内容、单价、数量、支出依据等）
1	67.1	根据《珠海市市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）》合同要求，开展首次支付工作，支付金额为67.1万元。
2	1.56	根据《珠海市市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）监理服务》合同要求，开展首次支付工作，支付金额为1.56万元。
3	3.5	根据《珠海市市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）网络安全等级保护测评及安全服务》合同要求，开展首次支付工作，支付金额为3.5万元。
4	2.24	根据《珠海市市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）第三方测评服务》合同要求，开展首次支付工作，支付金额为2.24万元。

5		
...		
合计	74.4	(本项目暂未完成终验, 目前已付款项为阶段性付款)

四、项目组织实施情况

一级指标	二级指标	三级指标	填报内容	填报说明
过程管理	项目管理措施	集体研究决策情况	1、党组会议纪要 20211026 2、党组会议纪要 20211214	填报项目管理集体研究、集体决策相关情况, 佐证材料包括会议纪要等。
		制定管理制度情况	1、市市民服务热线管理中心财务管理制度(2021版) 2、市政务服务数据管理局财务制度(2021版)	根据项目情况填写该项目相关的管理制度, 不强制要求每一个项目都制定管理制度。如项目没有制定管理制度, 需要填写“无制定相关管理制度。”
		制定专项资金管理办法情况	本项目资金不属于市级财政专项资金, 无制定专项资金管理办法。	仅针对符合《珠海市人民政府关于印发珠海市市级财政专项资金管理办法(修订稿)的通知》(珠府[2018]73号)要求纳入目录管理的市级财政专项资金, 需要填报具体管理办法名称及文号。如项目资金不属于市级财政专项资金, 需填写“本项目资金不属于市级财政专项资金, 无制定专项资金管理办法”。

		项目完成验收情况	2022年1月21日,珠海市市民服务热线管理中心组织验收组,在市政务服务数据管理局5楼会议室召开了“珠海市市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目(二期)”的初步验收会议,会议听取了项目建设单位、承建单位、监理单位的工作报告,观看了系统演示,检查了项目资料,进行了项目质询,现形成如下意见: 1、该项目文档资料规范齐全,符合验收要求; 2、系统功能满足项目建设需求;验收组一致认为项目具备初步验收条件,同意通过初步验收。	填报项目完成是否验收,具体验收结果,佐证材料为验收报告等。
		档案资料管理情况	设立独立档案柜统一归档资料。	填报会议纪要、合同、市场询价凭证、验收报告、项目关联文件等材料归档情况,原件已附作集中核算凭证的请说明。
	程序合法性、合理性	政府采购情况	公开招标采购,手续合规、齐全。	填报项目履行政府采购手续的情况。
		工程招投标情况	本项目不涉及工程招标情况。	填报需要招投标的工程履行情况。如果项目不涉及工程招投标,需要填写“本项目不涉及工程招投标情况”。
		信息公开情况	按规定完成信息公开工作。	填报项目信息公开情况,如遴选扶持对象、专项资金管理办法等是否按要求公开,未要求的是否主动公开;如项目资金在部门预算或部门决算中公开的有

				关情况。
	项目调整情况及报批文件	项目实施过程的调整情况、调整内容	项目实施过程中，按实际情况调减项目金额 8.39 万元。	填报项目实施过程有关工作内容或项目涉及资金预算调整情况。
		调整报批手续情况	1、市市民服务热线管理中心关于申请调减 2021 年预算数的函 2、珠海市财政局内部文件呈批表	填报项目预算或支出预算构成调整所履行的调整报批手续，并提供报批依据。
财务管理	内部财务管理	单位内部监管制约措施	1、市市民服务热线管理中心财务管理制度（2021 版） 2、市政服务数据管理局财务制度（2021 版）	填报单位内部互相监管、互相制约的财务管理情况。
	项目投资成本控制措施	项目是否超预算	否	填报项目投资预算总额是否超过预算的有关情况。
		组织可行性论证情况	关于珠海市市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）方案的审核意见	填报应组织可行性论证的项目是否经过可行性论证环节，不强制要求每一个项目都进行可行性论证。如果无须组织可行性论证的项目，需要填写“本项目无须组织可行性论证”。
		市场询价或竞价情况	面向社会公开招标，三家机构投标分别报价。	填报购置或租赁成本支出是否经过市场询价或竞价的相关情况。
		资源综合利用情况	该项目在原珠海市市民服务热线综合业务平台系统基础上建设，充分利用原有项目的资源，避免重复投入。	填报项目实施时是否充分利用或整合了现有资源，如①场地、线路、设备、人力…避免无谓的租赁或购置开支，浪费；②部门内部、不同部

				门同类项目或现有资源整合综合利用、避免重复投入等。
--	--	--	--	---------------------------

五、项目绩效目标的完成情况

二级指标	三级指标	填报内容	填报指引
项目总体目标概述	立项预期目标、效果	1、落实国家、省、市文件要求，实现政务服务“总客服” 落实国办 53 号文、市场监管局关于优化 12315 平台与 12345 平台对接优化工作等，明确 12345 热线与业务部门的职责，加强工作衔接，完善系统对接。要求向同级有关部门实时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需的全量数据，加强研判分析，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。 2、共同参与建设富有活力和国际竞争力的一流湾区和世界级城市群 江门毗邻珠海，两市地缘相近、人文相亲、优势互补，市民工作、生活交流密切。据统计，2020 年珠海市市民服务热线受理市民咨询、反映与江门相关的事项超过 1500 宗，涉及的内容主要以社会保险、公积金、疫情防控和证件办理等政务服务事项为主。为促进政务边界融合拓展，深化政务服务“跨城通办”合作，探索扩展与珠海政务服务合作事项范围更好地解决人民群众实际问题，畅通两地市民诉求渠道，探讨建立珠海、江门两市 12345 热线事项转办平台，实现两地工单跨市转办。 3、满足新形势下对政务热线数据交换指标的需要 随着政务热线“总客服”的工作推进，广东省市场监督管理局、珠海市委办、平安办等省市各级部门都对政务热线的数据流转、数据提前交换提出了相应的要求，其中广东省市场监督管理局要求按照新的对接技术要求实现政务热线工单与全国 12315 平台工单流转的要求。珠海市委办、平安办提出对政务热线数据清单、统计等不同维度的数据交换要求。 4、优化政务热线服务能力，进一步优化营商环境和提升群众满意的需要 创新服务方式，建立“一号服务企业群众”的热线服务体系，着重解决企业、群众反映比较集中、困扰企业发展的烦心事、忧心事及揪心事等问题，是政务热线进一步优化营商环境的重要举措，大幅度	概述项目立项计划达到什么目标，取得什么效果

		推动企业获得感和满意度的提升。	
	项目实际成效	1. 畅通珠海、江门两地市民诉求渠道，建立两市12345热线事项转办平台，实现两地工单跨市转办。 2. 整合原市工业和信息化局政企云平台热线2111177企业投诉举报业务，设立企业群众投诉专线，专门受理、转派企业群众在生产经营过程中政策咨询、办事“堵点”及机关干部作风问题举报等，实现企业、群众诉求“一个口进出”。 3. 加强“粤省事”、“粤商通”平台的服务支撑能力，提升我市“掌上办”服务能力。将“我要咨询”、“我要投诉”、“我要建议”、“我要表扬”、“我要举报”五项内容入驻粤省事珠海专版。 4. 升级统计职能局的工单处理情况和知识点处理情况等系统功能，强化各单位资源整合、优化诉求办理流程 and 合理设置考核指标，建立全面客观反映各单位工作实效的评价体系，实现将结果以共享交换的方式，传递给珠海平安+市域社会治理指数相关系统。	概述项目实施后取得的实际成效如何，
产出情况	数量	1. 上线珠海、江门对接接口一个，对接两地工单和知识库数据，为异地办事提供便利。 2. 整合原市工业和信息化局政企云平台热线1条，设立企业群众投诉专线，专门受理、转派企业群众在生产经营过程中政策咨询、办事“堵点”及机关干部作风问题举报等，实现企业、群众诉求“一个口进出”。 3. 提供五个类型下单页面进驻粤省事，丰富市民自助下单渠道。 4. 珠海平安+指数按每日一传的频率传输到数据共享平台，为社会治理提供数据支撑。 5. 优化12345和12315对接接口。	根据项目具体情况填报，如：①设备、软件、线路、场地开发、采购或租赁等；②购买或提供的服务数量；③培训班数、人数，研究课题数，调研次数，组织会议数，办案数，宣传数；④项目受益人数，建筑面积；⑤扶持企业、项目数等。
	质量	1、提高新形势下数据交换能力，满足省市各级部门新环境下数据交换要求。 2、建设跨城通处平台，实现政务热线事项转办。 3、建设企业诉求专线，进一步优化我市营商环境。	根据项目具体情况填报，如：①验收合格率、达标率、办结率；②购买或开发的产品、服务质量；③项目所提供的产

			品、服务质量；④项目工作任务完成质量；⑤项目实施后获得的嘉奖等。
	时效	项目进度达到预期。	填写项目完成时效是否达到项目预算进度。
效益情况	经济效益	本项目不涉及经济效益。	根据项目具体情况填报，如：①项目实施过程所需经费成本的节约情况；②项目实施后，对降低能耗，节省费用，减轻负担，或者减少损失的效果；③项目实施对社会投资、金融贷款的杠杆作用；④项目实施对促进相关行业、企业提高效率的作用；⑤促进新经济模式，等
	公共（社会）效益	珠海作为粤港澳大湾区的重要节点城市，建设高效、智能的服务型政务热线，有利于推动形成更加公平透明、可预期的国际化市场化法治化便利化营商环境，有利于推进珠海经济特区“二次创业”加快发展，对珠海打造粤港澳大湾区重要门户枢纽珠江口西岸核心城市和沿海经济带高质量发展典范有着重大的意义。	指项目实施后对社会公众带来的直接、间接影响，根据项目具体情况填报，如：①解决……问题；②提高……影响力；③提高劳动效率，行政效率，审批效率；④提高服务水平；⑤带动就业；⑥方便群众；⑦减少社会负面因素；⑧改善生产生活、学习、居住……条件；⑨……工作质量提高，等
	生态效益	本项目不涉及生态效益。	根据项目具体情况确定是否填报，如降低能源损耗；减少污染排放；净化空气、水土；绿化、美化环境等

满意度情况	社会公众或服务对象满意度	接到投诉情况	无	填报项目实施过程或实施后是否接到相关投诉的有关情况
		调查满意度	2021 年度市民对话务员满意率为 97%以上	填报项目实施效果的满意程度，一般采取社会调查的方式

六、项目实施的累进性影响

二级指标	三级指标	填报内容	填报指引
累进性影响	取得的经验分析	1.拓宽市民诉求反映渠道。本项目通过将 12345 热线咨询投诉页面进驻粤省事专版，在为市民提供一个诉求渠道的同时，也减轻了 12345 市民服务热线的话务压力，提升了热线平台的运营效能。 2.加强数据共享。本项目以数据共享方式，传递给珠海平安+市域社会治理指数相关系统，为珠海市社会治理提供了数据依据，从源头上减少社会治理投诉，提升珠海市民的幸福感。	填报项目实施过程中所取得的经验，并进行有关分析。
	存在的问题分析	地市工单处理流程和知识点结构存在差异。在和江门 12345 对接工单和知识库业务时发现，两地工单处理流程和知识点业务结构并不相同，直接对接存在业务壁垒。	填报项目实施中存在的问题，包括主观的问题和客观的问题。

	下一步的改进思路和资源优化整合建议	规范地市 12345 热线的处理流程和知识业务结构，打破 12345 地市之间的业务壁垒，通过技术对接实现跨市通办。	填报针对存在问题的改进意见或建议，以及项目涉及资源的优化整合建议。
--	-------------------	--	-----------------------------------

七、对项目预算调整、保留、取消的自评建议

一级指标	二级指标	三级指标		填报指引
项目预算调整、保留或取消	分析项目预算调整、保留或取消的原因	具体建议	调整预算（ ） 保留预算（√） 取消预算（ ）	在“调整预算”、“保留预算”或者“取消预算”的选项中只能选择其中一项。
		原因说明	根据本项目合同规定，本项目总费用分3年支付，2021年项目实际支付74.4万元，2022年计划支付101.46万元，2023年计划支付8.39万元还未申请预算，因此需要保留预算。	①填报调整预算的理由，如：政策依据调整或需要调整；市场成本上升或下降；工作内容变化；项目之间资源优化整合；项目资金使用绩效未达到项目实施前预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。②填报保留预算的理由，如：政策依据；是否每年度必须发生的经常性项目；项目资金使用绩效是否达到项目实施前预期效果；其他原因。③填报取消项目预算的理由，如：政策到期或可以停止；属于一次性项目已完成；项目资金使用绩效未达到项目实施前的预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。

八、项目主管部门的自评结论

对项目的补充说明	无	填报对项目的补充说明即需要说明的其他事项，包括影响项目实施的环境变化情况（政策因素和其他不可抗力因素）等。
项目主管部门组织的评价小组自评得分	沈明 洪志帆 陈路 评价人员（不少于3人）（签名）： 	
自评等级	优（√） 良（ ） 中（ ） 差（ ） 97 项目主管部门负责人（签名）：  章）： 2022年3月30日 	

附件 5:

2021 年度财政支出项目绩效管理自评指标体系

主管部门名称: 珠海市市民服务热线管理中心 项目名称: 市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目 (二期)

基本指标		具体指标	指标说明	该项分值	自评得分
一级指标	二级指标	三级指标			
收支构成	资金落实情况	资金到位率	实际到位资金/计划投资资金×100%	2	2
		支出安排是否及时	按项目预算支出进度考核实际支出进度	2	2
	实际支出情况	支出依据是否合理	支出是否有计算依据, 依据是否合理	3	3
		明细构成是否清晰	考核支出明细构成的填报情况	3	3
过程管理	项目管理措施	集体研究决策情况	考核项目管理集体研究、集体决策, 佐证材料包括会议纪要等	2	2
		制定管理制度情况	视项目情况填报, 不强制要求每一个项目都制定管理制度	2	2
		制定专项资金管理办法情况	仅针对专项资金要求, 提供名称、文号	2	2
		项目完成验收情况	项目完成是否验收, 验收结果 (附报告)	2	2
		档案资料管理情况	考核会议纪要、合同、市场询价凭证、验收报告、项目关联文件等材料归档情况, 原件已附作集中核算凭证的请说明	2	2
	程序合法性、合理性	政府采购情况	项目履行政府采购手续的情况	3	3
		工程招投标情况	工程需要招投标的, 履行工程招投标手续的情况	3	3
		信息公开情况	考核信息公开情况, 如遴选扶持对象、专项资金管理办法等是否按要求公开, 未要求的是否主动公开	2	2
	项目调整情况及报批文件	项目实施过程是否调整	考核项目预算的严谨性。项目预算或支出预算构成调整幅度达 50% 以上的, 0 分; 40%-50%, 1 分; 30%-40%, 2 分; 20%-30%, 3 分; 10%-20%, 4 分; 10% 以下, 5 分	5	5
		项目调整报批手续	项目预算或支出预算构成调整幅度达 30% 以上的, 是否履行调整报批手续, 并提供报批依据, 不履行的 0 分。	5	5
财务管理	财务管理情况	单位内部监管制约措施	考核单位内部互相监管、互相制约的财务管理情况	3	3

绩效目标	项目投资 成本控制 措施	项目是否超预算	考核预算控制结果，指项目投资预算总额	2	2
		组织可行性论证情况	考核应组织可行性论证的项目是否经过可行性论证环节，不强制要求每一个项目都进行可行性论证	2	2
		市场询价竞价情况	考核购置或租赁成本支出是否经过市场询价或竞价	2	2
		资源综合利用情况	考核项目实施时是否充分利用或整合了现有资源，如①场地、线路、设备、人力…避免无谓的租赁或购置开支，浪费；②部门内部、不同部门同类项目或现有资源整合综合利用、避免重复投入等	3	3
	项目总体 目标概述	立项预期目标	概述项目立项计划达到什么目标，取得什么效果	5	5
		项目实际成效	概述项目实施后取得的实际成效如何	5	4
	产出情况	数量	根据项目具体情况填报，如：①设备、软件、线路、场地开发、采购或租赁等；②购买或提供的服务数量；③培训人数、人数，研究课题数，调研次数，组织会议数，办案数，宣传数；④项目受益人数，建筑面积；⑤扶持企业、项目数等	4	4
		质量	根据项目具体情况填报，如：①验收合格率、达标率、办结率；②购买或开发的产品、服务质量；③项目所提供的产品、服务质量；④项目工作任务完成质量；⑤项目实施后获得的嘉奖等	4	3
		时效	考核完成时效是否达到项目预算进度	2	2
	效益情况	经济效益	根据项目具体情况填报，如：①项目实施过程所需经费成本的节约情况；②项目实施后，对降低能耗，节省费用，减轻负担，或者减少损失的效果；③项目实施对社会投资、金融贷款的杠杆作用；④项目实施对促进相关行业、企业提高效益的作用；⑤促进新经济模式，等	10（分值不分解，视项目具体情况评分）	9
		公共（社会）效益	指项目实施后对社会公众带来的直接、间接影响，根据项目具体情况填报，如：①解决……问题；②提高……影响力；③提高劳动效率，行政效率，审批效率；④提高服务水平；⑤带动就业；⑥方便群众；⑦减少社会负面因素；⑧改善生产生活、学习、居住……条件；⑨……		

			工作质量提高，等		
		生态效益	根据项目具体情况确定是否填报，如降低能源损耗；减少污染排放；净化空气、水土；绿化、美化环境等		
满意度情况	社会公众或服务对象满意度	接到投诉情况	考核项目实施过程或实施后是否接到相关投诉	3	3
		调查满意度	反映对项目实施效果的满意程度，一般采取社会调查的方式	2	2
项目实施的累进性影响	取得的经验分析	经验的现实性与可实施性	项目实施过程中取得的经验是否有现实价值，是否具有可实施性和可供借鉴。	3	3
	存在的问题分析	问题的分析透彻性与现实性	是否分析了项目实施中存在的问题，包括主观的问题和客观的问题	3	3
	对项目的改进思路和资源优化整合建议	建议的合理性与可操作性	针对存在问题的改进意见或建议，以及项目涉及资源的优化整合建议，并能在以后年度项目实施中进行操作。	4	4
项目预算调整、保留或取消	分析项目预算调整、保留或取消原因	具体建议及原因说明	说明项目在下一年度预算安排中提出调整预算、保留预算或取消预算的原因： ①调整预算的理由，如：有政策依据调整或需要调整；市场成本上升或下降；工作内容变化；项目之间资源优化整合；项目资金使用绩效未达到项目实施前预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。 ②保留预算的理由，如：有政策依据；是否每年度必须发生的经常性项目；项目资金使用绩效是否达到项目实施前预期效果；其他原因。 ③取消预算的理由，如：政策到期或可以停止；属于一次性项目已完成；项目资金使用绩效未达到项目实施前的预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。	5	5
综合得分			—	100	97

注：自评等级分4类：95-100分为“优”，85-94分为“良”，75-84分为“中”，74分以下为“差”。请对照自评分数，正确填报自评等级。