

项目支出绩效自评表

(2023年度)

项目名称		综合联系电话系统租用服务						
主管部门		北京市住房和城乡建设委员会			实施单位	北京市住房和城乡建设委员会(本级行政)		
项目负责人		王海潮			联系电话	010-55597026		
项目资金 (万元)			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
		年度资金总额	18.00	18.00	18.00	10	100.00%	10.00
		其中：当年财政拨款	18.00	18.00	18.00	—	—	—
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—
		其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	为落实《北京市接诉即办工作条例》、《北京市政府对外联系电话管理办法》等文件规定，北京市住建委设立综合电话服务中心，并通过购买第三方服务的方式，租用综合联系电话服务，以接听群众电话，保障工作开展。				深入贯彻落实《北京市接诉即办工作条例》、《北京市政府对外联系电话管理办法》有关规定，通过购买第三方服务，租用综合电话服务，为企业群众提供来电咨询解答服务，全年共接听来电67871件。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	数量指标	租用服务数量	≥1套	1套	15	15	
		成本指标	预算控制数	≤18万元	18万元	20	20	
		质量指标	租用服务故障率	≤10%	0%	15	15	
		时效指标	项目完成时间	≤12月	12月	10	10	
	效益指标	社会效益指标	接听解答群众来电咨询，办理群众投诉	优	优	20	20	
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用人员满意度	≥90%	95%	10	8	群众来电高峰期仍存在占线问题，需要进一步完善坐席智能化应答功能，不断提升综合联系电话便民服务水平。
总分						100	98	