

广州市2021年12345政府服务热线 人工坐席服务外包项目绩效自评报告

一、基本情况

（一）项目实施情况

1.项目单位基本情况

广州市政务服务数据管理局（下文简称“我局”）是2021年“12345政府服务热线人工坐席服务外包项目”的建设单位，牵头负责广州12345政务服务便民热线（下称“广州12345热线”，原“广州12345政府服务热线”，根据国办发〔2020〕53号文更名）建设管理工作。我局内设处室政务服务热线管理处负责组织开展广州12345热线外包服务工作；下属单位广州12345政府服务热线受理中心负责广州12345热线话务平台的日常运行管理工作，负责广州12345热线事项的受理工作，审核业务工单，向承办单位转办相关广州12345热线事项，并进行跟踪、回访、归档，督促检查办理情况。

2.项目实施背景

2019年7月，我局向市财政局提交了《2020-2022年广州12345政府服务热线服务外包项目重大项目事前绩效评估报告》等材料，市财政局评审通过。2019年12月，通过招投标方式确定中国电信股份有限公司广东分公司为本项目的承建单位，项目期限为2020年1月1日至2022年12月31日，合同一年一签。2020年为项目实施的第一个年度，截至当年12月广州12345热线整合了全市11

个区、40个市直部门、76条非紧急类政府服务专线，通过电话、微信公众号、网页等多种渠道,提供“7×24小时”服务。

3.主要依据

(1) 中央、省、市有关财政资金管理、预算绩效管理的法律、法规、规章、制度、政策文件等；

(2) 《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）；

(3) 《广东省人民政府办公厅关于印发广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案的通知》(粤办函〔2021〕216号)；

(4) 《广州市人民政府办公厅关于印发广州市进一步优化政务服务便民热线工作方案的通知》（穗府办函〔2021〕59号）；

(5) 《2021年广州市政务服务数据管理局部门预算》；

(6) 《广州12345政府服务热线管理办法》；

(7) 《广州12345政府服务热线管理办法实施细则》。

4.实施年度、实施范围、实施程序

2020年12月，我局与中国电信股份有限公司广东分公司签订《2021年广州12345政府服务热线服务外包项目合同》，项目实施时段为2021年1月1日至2021年12月31日。

“12345政府服务热线人工坐席服务外包项目”属于经常性专项，市政务服务数据管理局负责日常运行管理工作，负责热线事项受理、审核及转办至相关承办单位，并进行跟踪、回访、归档、督促检查办理情况；定期对工作中的热点信息和社情民意进行统计、汇总、分析。

（二）财政支出情况

“12345政府服务热线人工坐席服务外包项目”2021年度预算资金为13,410.06万元，截至2021年12月31日，本项目年度预算执行资金为13,410.06万元，预算执行率100%。

项目经费开支内容包括：团队投入费用、呼叫中心平台租赁费、坐席终端设备租赁费、全外包坐席场地租赁和所有坐席场地配套费用、通信费、多渠道运营费用、标准化工作费用及其他费用(包含监理费、项目管理费等)。

项目资金采取预拨、清算相结合的划拨方式，我局严格执行财务管理制度，项目资金使用合规性有保障。本次绩效评价中，项目资金管理情况符合财政法规与财务管理制度，符合预算批复范围，未发生违规使用资金情况。项目资金的拨付有完整的审批程序和手续，能严格执行资金管理、费用支出等制度，会计核算规范。

专项资金管理办法有：《预算法》《广州市市级财政专项资金管理办法》以及《广州市财政局关于印发广州市本级财政国库集中支付方式划分标准的意见的通知》（穗财库〔2017〕15号）等。

我局依据《广州市政务服务数据管理局财务管理办法》规定，实行严格的支出申报制度（须经手人、证明人、部门领导、财务人员、业务分管领导、财务分管领导、局主要领导等多人依次审核），严格履行资金支出财务规定，确保资金使用合法合规。

（三）项目管理情况

承建单位按照《2021年广州12345政府服务热线服务外包项目实施方案》开展项目运营，该方案规定了项目的服务内容、管理要求、运营要求等。承建单位制定成本、费用使用进度计划、项目实施方案，按计划和方案实施，定期提交材料供市政政务服务数据管理局审核。承建单位通过招聘高素质的质检员和在岗培训，建立专业的质检队伍；建立科学的管理机制，合理设置质检抽样比例及方法；定期进行质检校准、市民满意度分析，建立质检问题跟踪机制，确保服务质量符合市民需求。

我局对承建单位的座席忙闲情况、话务情况进行实时监控，对项目运营情况进行指导和监督。承建单位每月根据要求，向我局提供报表等运营分析材料，并根据运营情况，及时发现存在的问题，提出解决方案。同时，我局委托监理单位广州市汇源通信建设监理有限公司对本项目实施全流程第三方监督，开展人员、坐席、设备检查，经费使用核验、话务录音质检、工单抽检等工作。2021年每月对28个指标开展月度考核，2022年完成了33个指标的年度考核，针对项目运营过程中存在的问题出具整改意见。承建单位配合监理单位按服务外包合同要求，主动提交各项数据、配合各项检查，针对监理提出的整改意见，在规定时间内反馈整改情况。

（四）项目绩效管理情况

本项目设置的年度绩效目标是：通过广州12345政府服务热线服务外包项目，完成2020年-2022年广州市12345热线事项受理、转办、协调、督办、回访、归档等工作，借助外包服务供应

商的先进技术和运营管理经验进一步提高广州12345政府服务热线的运营管理水平。

绩效目标指标设置与项目单位业务及项目内容相符，绩效目标明确。根据2021年度本项目预算申报表及项目实施方案要求，具体设置7个绩效量化指标。

通过全年的监控材料来看，“工单转派及时率”“对群众办理结果不满意的回访率”“话务平台可用率”“群众咨询事项一次性解答率”“领导接电交办重点事项完成率”“话务服务市民满意度”6个指标均达到全年指标目标值，“月度话务接通率”完成值略低于全年指标目标。

项目绩效目标主要指标数量一览表

序号	项目主要绩效指标	年度指标值(达到)	指标完成情况	是否达标
1	工单转派及时率	100%	应转派工单量2949950件，及时转派，2949950件，及时率为100%。	是
2	月度话务接通率	≥95%	总呼入数11666777次，总接通数为10975138次，接通率为94.07%。	否
3	对群众办理结果不满意的回访率	100%	应回访量474924件，按时回访474924件，回访率为100%。	是
4	话务平台可用率	≥99.99%	话务平台服务总时长525600分钟，正常运行时长525585分钟，话务平台可用率为99.99%。	是
5	群众咨询事项一次性解答率	≥80%	受理咨询类工单24095656件，转派291666件，一次性解答率98.79%。	是

序号	项目主要绩效指标	年度指标值(达到)	指标完成情况	是否达标
6	领导接电交办重点事项完成率	≥80%	交办重点事项数227项,完成销账227项,完成率为100%。	是
7	话务服务市民满意度	≥95%	有效评价3708460件,3616642件为评价“满意、满意、基本满意”,满意率为97.52%。	是

二、综合评价分析

(一) 自评结论综述

“12345政府服务热线人工坐席服务外包项目”在2021年度实施情况整体较好,依法依规进行项目支出,指标完成情况较理想,大部分指标达到预期绩效目标。实施流程规范合理,各项拨付手续、材料较为清晰、明确。结合项目单位提供的项目材料,立足本次评价的站位视角和分析维度,通过对项目进行综合监测与分析,得出以下评价结论:

一是立项依据清晰明确,拨付流程严格规范。相关的政策规定明确、制度清晰,有力地保障了项目的规范实施和有效产出。

二是资金管理制度规范,资金支出流程严格。项目建设单位市政务服务数据管理局有完善的资金使用和财务管理制度,所有项目支出符合《预算法》《广州市市级财政专项资金管理办法》《广州市政务服务数据管理局财务管理办法》等有关规定,保障项目经费的安全管理和规范使用,财政资金安全系数高。支出对象和方向明确,经费可支出的类别清晰、流程规范。

三是实施步骤紧凑合理，指标达成情况较好。通过项目单位评价材料来看，2021年度该项目年初设定的7个绩效目标指标中，有6个指标均达到全年指标目标值，仅“月度话务接通率”完成值略低于全年指标目标。

2021年度“12345政府服务热线人工坐席服务外包项目”绩效自评分值为99.7分，其中预算完成率10分，产出指标（工单转派及时率、月度话务接通率、对群众办理结果不满意的回访率、话务平台可用率）49.7分，效益指标（群众咨询事项一次性解答率、领导接电交办重点事项完成率、话务服务市民满意度）40分。

（二）项目效益分析

2021年我局按照《广州市人民政府办公厅关于印发广州市进一步优化政务服务便民热线工作方案的通知》（穗府办函〔2021〕59号）要求，整合归并了15条部门专线。截至2021年12月31日，广州12345热线共整合了全市11个区、40个市直部门的91条非紧急类政府服务专线。工单转派及时率100%，月度话务接通率94.07%，对群众办理结果不满意的回访率100%，话务平台可用率99.99%，年度服务量2871.7436万件，群众咨询事项一次性解答率98.79%，领导接电交办重点事项完成率100%，话务服务市民满意度97.52%，获得社会大众的普遍认可。截至2021年12月31日，项目本年度主要绩效指标数量7个，指标达标数量6个，基本达到预期绩效目标，仅“月度话务接通率”完成值略低于全年指标目标。

（三）支出效益分析

项目实施严格遵照《2021年广州市政务服务数据管理局部门预算》《2021年广州12345政府服务热线服务外包项目合同》《2021年广州12345政府服务热线监理服务外包项目合同》《2021年广州12345政府服务热线服务外包项目补充合同》《2021年广州12345政府服务热线服务外包项目实施方案》等文件，委托中国电信股份有限公司广东分公司提供广州12345热线话务外包服务，委托广州市汇源通信建设监理有限公司对项目执行过程进行监督，对项目资金严格管理、规范要求、按时支付。

“12345政府服务热线人工坐席服务外包项目”2021年度预算资金为13,410.06万元，截至12月31日已下达项目预算金额为13,410.06万元，截至12月31日实际支出金额为13,410.06万元，支出进度100%，资金使用情况良好。

三、存在的主要问题

项目在取得良好成效的同时，仍存在一定的问題，需要在后续的工作中进行改进和完善。在评价过程中发现“月度话务接通率”未达到目标值，不达标的主要原因为：受新冠疫情和群众服务需求自然增长的影响，2021年服务量增长至2871.7436万件，达到合同约定服务量（1212万件）的2.37倍，大幅超出项目立项预期和话务员承载能力，导致部分月份接通率不达标。

四、下一步改进措施

针对上述问题，我局将从两方面改进：一是督促承建单位进一步加强资源协调调度，加强服务量监控和预测，及时调整排班，提高员工工作效率，保障接通率；二是完善突发事件应急预案，

针对疫情、自然灾害、集中诉求等加强研判，及时启动预案，应对话务突增；三是科学评估热线发展，合理确定年度服务量目标值并预测发展趋势，根据服务需求科学测算资源投入。四是面对服务量激增情况在年中及时进行预期指标值调整，使项目绩效指标更加贴合项目实施情况。

项目支出绩效自评表

(2021年度)

单位：万元

项目名称	2021年12345政府服务热线人工坐席服务外包项目工作经费				项目级次	一级 <input type="checkbox"/> 二级 <input checked="" type="checkbox"/>		
主管部门	广州市政务服务数据管理局			实施单位	广州市政务服务数据管理局			
项目资金 (万元)	1.年度预算数		年度支出预算数	预算完成数	分值	预算完成率	得分	
	总额		13,410.06	13,410.06	10	100%	10	
	其中：财政拨款（市本级支出）		13,410.06	13,410.06				
	财政拨款（转移支付）		0.00	0.00				
其他资金		0.00	0.00					
绩效目标 情况（概述）	年度预期绩效目标				目标实际完成情况			
	通过广州12345政府服务热线服务外包项目，完成2020年-2022年广州市12345热线事项受理、转办、协调、督办、回访、归档等工作，借助外包服务供应商的先进技术和运营管理经验进一步提高广州12345政府服务热线的运营管理水平。				截至2021年12月31日，我市共整合11个区、40个市直部门的91条非紧急类政府服务专线，坐席规模保持567个，话务员858人。话务坐席分为全外包、半外包两种类型，全外包坐席61个，半外包坐席506个。话务平台可用率99.99%，对群众不满意的回访率100%，工单转派及时率100%，月度话务接通率94.07%，群众咨询事项一次性解答率98.79%，话务服务市民满意度97.52%，领导接电交办重点事项完成率100%。本项目基本达到预期绩效目标。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值（权重）	自评得分	偏差原因分析及改进措施
	产出	产出数量	话务平台可用率	≥99.99%	99.99%	13	13.00	无
			对群众对办理结果不满意的回访率	100%	100%	13	13.00	无
			工单转派及时率	100%	100%	12	12.00	无

			月度话务接通率	≥95%	94.07%	12	11.70	按月度话务接通率每下降1%（不足1%按1%计算）扣0.3分计算，即本指标需扣减0.3分）。偏差原因：受新冠疫情和群众服务需求自然增长的影响，2021年服务量增长至2871.7436万件，达到合同约定服务量（1212万件）的2.37倍，超出项目立项预期和话务员承载能力，导致部分月份接通率不达标。改进措施：一是督促外包服务商进一步加强资源协调调度，加强服务量监控和预测，及时调整排班，提高员工工作效率，保障接通率；二是科学评估热线发展，合理确定年度服务量目标值并预测发展趋势。
效益	社会效益	群众咨询事项一次性解答率	≥80%	98.79%	15	15.00	无	
		话务服务市民满意度	≥95%	97.52%	10	10.00	无	
		领导接电交办重点事项完成率	≥80%	100%	15	15.00	无	
存在问题			月度话务接通率未达标					
改进措施			一是督促承建单位进一步加强资源协调调度，加强服务量监控和预测，及时调整排班，提高员工工作效率，保障接通率；二是完善突发事件应急预案，针对疫情、自然灾害、集中诉求等加强研判，及时启动预案，应对话务突增；三是科学评估热线发展，合理确定年度服务量目标值并预测发展趋势，根据服务需求科学测算资源投入。四是面对服务量激增情况在年中及时进行预期指标值调整，使项目绩效指标更加贴合项目实施情况。					
总分			99.70					