

2021 年度广州市信访局项目评价结果报告

根据《广州市财政局关于印发 2022 年广州市市级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》要求，我局认真开展云客服服务外包项目绩效自评工作。自评情况如下：

一、基本情况

（一）项目实施情况

为进一步完善网上信访渠道，帮助群众解决时间、空间等方面面临的实际困难，使群众足不出户即可进行信访活动，我局通过政府采购方式购买云客服外包服务。通过该项服务，群众可利用网络直接与客服在线咨询与信访，实现足不出户可信访、“让数据多跑腿，群众少走路”，同时转变服务模式，真正由“被动告知变主动服务”，信访事项及时受理率、按期答复率不断提升，网上信访占比不断提升，成为我市群众信访主渠道。云客服服务外包项目在云信访平台启动以来，收到市民群众的好评，并得到上级领导的肯定。

（二）财政支出情况

2021 年年度预算安排云客服服务外包项目 244.11 万元，主要用于支付云客服人员服务费用。按照合同约定，支付该项目 2020 年合同尾款 9.33 万元以及 2021 年部分合同款 234.78 万元。2021 年合同尾款待项目结束，验收合格后支付。

（三）项目管理情况

2021 年我局开展 2021-2023 年度云客服服务外包项目公开招投标工作，通过公开招标，确定中国联合网络通信有限公司广东省分公司为中标单位。我局要求实施单位严格按投标文件要求和合同规定履行职责，并根据实际工作情况督促实施单位及时完善制度、改进工作，确保项目正常运行。

（四）项目绩效管理情况

我局严格执行财政支出绩效运行监控工作相关规定，认真落实绩效管理主体责任，积极开展绩效运行监控工作。年中，积极开展绩效运行监控工作，及时了解项目实施情况和支出进度，对绩效目标偏离较大时发出预警信息。该项目过程质量控制良好，预算编制、执行及使用效益情况均达到预期的绩效目标。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

该项目立项依据充分，绩效目标设置合理，同时从产出指标、效益指标及满意度指标三方面设置个性化绩效指标，有效贴合反映绩效目标实现情况，通过对云客服服务外包项目进行绩效自评，该项目自评得分为 96 分，绩效目标完成情况良好。导致扣分的主要原因是，根据 2021 年预算编制要求，500 万（含）以上的部门职能类二级项目无需填报绩效信息，绩效指标申报个数并未做具体要求。但是依据自评评分标准，效益指标分值不能超过 30%，且不能超过平均分的 1.3 倍，因前期绩效指标个数设置未能与自评评分标准有

效衔接，导致该项目效益指标分值扣减。

（二）项目效益分析

云客服人员管理科学规范，制度完善，进一步提升了在线服务质效，方便群众足不出户进行信访活动，并得到了上级领导的认可。

（三）支出效益分析

2021年年度预算安排云客服服务外包项目244.11万元，严格按照财政相关规定，根据合同进度，支付款项，支出进度达100%，达到资金效益最大化。

三、存在的主要问题

（一）云客服人员存在流失情况，服务队伍稳定性有待提高。随着业务量增加及工作强度提高，人员流失现象凸显。

（二）云客服人员工作业务能力需进一步提升。随着信访制度改革深入推进，信访形势、工作任务呈现新变化，对云客服人员业务能力要求更高，亟需加强人员培训，提高服务效率与质量。

（三）项目绩效指标设置不科学。该项目产出指标设置3个，效益指标和满意度指标各设置1个，导致产出指标和效益指标指标设置不均衡。

四、下一步改进措施

（一）进一步加强队伍建设，关心关爱云客服人员，进一步完善管理制度，建立相应奖惩机制，完善管理制度，调动云客服人员工作积极性，保持队伍稳定性。

（二）加强云客服人员业务培训，提高人员业务能力和

综合素质，迅速适应形势任务新变化，保持较高水平的服务质量。

（三）科学设置项目绩效指标。进一步提升科学编制预算水平，均衡设置产出指标和效益指标，确保真实反映项目实施情况。

五、附件

项目支出绩效自评表。

附件：

项目支出绩效自评表

(2021年度)

单位：万元

项目名称	云客服服务外包项目					项目级次	一级 ☐ 二级 ☒	
主管部门	广州市信访局				实施单位	广州市信访局		
项目资金 (万元)	1. 年度预算数		年度 支出 预算	预算完 成数	分值	预算完成率		得分
	总额		244.11	244.11	10	100%		10
	其中：财政拨款（市本级支		244.11	244.11				
	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			
	云客服服务外包项目是立足于方便群众、服务群众。使群众足不出户即可进行信访活动，“让数据多跑腿，群众少走路”，同时转变服务模式，由“被动告知变主动服务”。				通过该项服务，群众可利用网络直接与客服在线咨询与信访，实现足不出户可信访、“让数据多跑腿，群众少走路”，同时转变服务模式，真正由“被动告知变主动服务”，信访事项及时受理率、按期答复率不断提升，网上信访占比不断提升，成为我市群众信访主渠道。云客服服务外包项目在云信访平台启动以来，收到市民群众的好评，并得到上级领导的肯定。			
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	云客服服务达 标率	90%以 上	98%	18	18	无
	产出	产出数量	云客服人员出 勤率	92%以 上	96%	16	16	无
	产出	产出数量	云客服工作人 员流失数	4人以 下	4	16	16	无
	效益	服务对象 满意度	云客服专项服 务对象满意度 和认可度	80分以 上	97分	10	10	无
	效益	经济效益	合同进度款支 付率	1	1	30	26	偏差原因：2021年预算编制要求，500万（含）以上的部门职能类二级项目无需填报绩效信息，并未对绩效指标申报个数做具体要求。但是依据自评评分标准，效益指标分值不能超过30%，且不能超过平均分的1.3倍，导致该项目效益指标分值偏低 改进措施：根据评分标准，科学设置绩效目标
存在问题				1. 云客服人员存在流失情况，服务队伍稳定性有待提高。 2. 云客服人员工作业务能力需进一步提升。 3. 项目绩效指标设置不科学。				
改进措施				1. 进一步加强队伍建设，增加队伍稳定性。 2. 加强云客服人员业务培训，适应工作内容新变化。 3. 科学设置项目绩效指标。				
总 分				96.00				