

2022 年度广州市信访局部门重点项目

绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

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”。

（二）项目立项依据

根据《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》，要求进一步畅通和规范群众诉求表达渠道。

（三）项目绩效目标

通过云客服服务外包项目，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”。

（四）项目资金来源及使用情况

2022 年年度预算安排云客服服务外包项目 298.67 万元，主要用于支付云客服人员服务费用。2022 年按照合同约定，支付该项目 2021 年合同尾款 9.78 万元以及 2022 年部分合同款 288.89 万元，支出进度达 100%。2022 年合同尾款待项目结束，验收合格后支付。

（五）项目实施情况

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，合同一年一签。2022 年，根据中标结果，我局与中国联合网络通信有限公司广东省分公司签署了该年度合同。项目实施期间，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。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

绩效评价的主要目的是通过评估客服人员在工作中的表现、工作成果等，及时总结项目管理经验，完善项目管理方法，提高项目管理水平和资金使用效益。

（二）评价设计与实施

组织工作人员对项目基础资料进行认真学习和了解，根据项目情况，从业务指标及财务指标两方面制定绩效评价体系。通过现场核实、查阅资料等方式，检查项目管理情况和资金使用情况。最后对照绩效评价指标和标准，进行综合评议打分，得出评价结论，撰写评价报告。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

根据项目情况，从业务指标及财务指标两方面制定绩效评价体系。其中业务指标 2 个，权重 90%，分别为产出指标云客服人员出勤率权重 50%以及效益指标云客服服务达标率权重 40%。财务指标 1 个为预算完成率，权重 10%。指标评分总分为 100 分。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

2022 年云客服服务外包项目绩效评分为 100 分，达到“优”等级。本年度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。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。

（二）项目绩效分析

1.项目经济性情况：2022 年年度预算安排云客服服务外包项目 298.67 万元，严格按照财政相关规定，根据合同进度，支付款项，实际支出 298.67 万元，达到资金效益最大化。

2. 项目绩效指标完成情况。

（1）财务指标：预算完成率 100%，达到年度指标值，得分 10 分。

（2）产出指标：云客服人员出勤率 98%，达到年度指标值，得分 50 分。

（3）效益指标：云客服服务达标率 98%，达到年度指标值，得分 40 分。

四、项目主要绩效或成功经验

云客服项目以专业化服务，群众可利用网络直接与客服在线咨询与信访，为群众提供便利的信访业务咨询，引导群众依法理性、文明有序信访，取得良好工作成效。

五、存在问题或不足

云客服人员团队精神文明建设不足，集体荣誉感薄弱，缺乏凝聚力。

六、相关建议

加强项目管理，进一步推广信访“家文化”，塑造团队文化。不断丰富和发展团队文化，增加团建活动频次，让云客服

人员产生强烈的归属感，对信访事业产生认同感和责任感，以提升团队向心力和凝聚力。