

2022年12345政府服务热线人工坐席 服务外包项目绩效自评报告

2023年6月

一、评价项目概述

（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（下称“市政务服务数据管理局”）是2022年广州12345政府服务热线人工坐席服务外包项目（下称“本项目”）的建设单位，牵头负责广州12345政务服务便民热线（下称“12345热线”）建设管理工作。其内设处室政务服务热线管理处负责项目采购和合同管理工作；其下属单位广州12345政府服务热线受理中心负责广州12345政务服务便民热线的日常运行管理工作，开展广州12345政务服务便民热线事项受理、工单审核工作，向承办单位转办相关热线事项工单，并进行跟踪、回访、归档，督促检查办理情况。2022年，广州12345政府服务热线受理中心被党中央、国务院授予全国“人民满意的公务员集体”称号。

2.项目实施背景

2019年7月市政务服务数据管理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月市政务服务管理局通过公开招标方式确定中国电信股份有限公司广东分公司（下称“承建单位”）为本项目的中标人，项目期限为2020年1月1日至2022年12月31日，合同一年一签。2022年为项目实施的第三年度，截至当年12月12345热线已整合全市11个区、40个市直部门、91条非紧急类政府服务专线，本项目团队总人数

为850人，坐席567个。

3.实施年度、实施范围、实施程序

2021年12月，市政务服务数据管理局与中国电信股份有限公司广东分公司签订《2022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2022年1月1日至2022年12月31日。

12345政府服务热线人工坐席服务外包项目于2014年经市政府批准立项，属于经常性专项，通过向服务外包商采购相关服务，提供7×24小时的普通话、粤语及英语对外服务，开展广州12345政务服务便民热线咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求的日常受理、转办、回访、归档等，并辅助完成事项协调、考核、数据采集分析、服务流程制定、知识加工应用等相关工作。

4.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）《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》；

- (6) 《2022年广州市政务服务数据管理局部门预算》；
- (7) 《广州12345政府服务热线管理办法》；
- (8) 《广州12345政府服务热线管理办法实施细则》。

(二) 财政支出情况

12345政府服务热线人工坐席服务外包项目2022年度预算资金为11,996.58万元，截至2022年12月31日，本项目年度预算执行资金为11,996.58万元，预算执行率100%。

项目经费开支内容包括：呼叫中心平台租赁费用、运营支撑租赁费用，坐席终端设备租赁费，场地配套租赁费，人力资源费用，多渠道运营费用，通信费用，税金和企业管理费用。

项目资金采取预拨、清算相结合的划拨方式，市政务服务数据管理局严格执行有关财务管理制度，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，未发现任何截留、挤占、挪用、虚列支出等违规操作，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。

建设单位依据《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（由经手人、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

承建单位按照本项目建设要求制定项目实施方案，提交市政务服务数据管理局审核后，严格按照方案执行。期间，承建单位通过建立专业的质检队伍和科学的管理机制，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。同时，每月向市政务服务数据管理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。

市政务服务数据管理局为强化项目管理，引入了独立第三方专业机构，协助对本项目实施全流程进行监管。市政务服务数据管理局会同第三方机构，通过开展热线运行日常监控、服务质检、核查运营原始数据、统计报表等方式，完成项目进度监督管理、合同管理、服务质量监督管理、信息安全管理、知识产权管理、项目验收等相关管理工作；并按照本项目建设管理需求，向承建单位发出运营风险提醒，督促其整改。每月对项目考核指标进行监控、考核，监督承建单位严格按照合同履行。进一步提升了项目运行管理效能。

（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2022年度本项目预算申报表及项目实施方案要求，具体设置6个绩效量化指标。

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）
1	工单转派及时率	100%
2	对群众对办理结果不满意回访率	100%
3	月度话务接通率	≥95%
4	领导接电交办重点事项完成率	≥80%
5	群众咨询事项一次性的解答率	≥80%
6	话务服务市民的满意度	≥95%

2022年度本项目已进行年中绩效运行监控及前三季度绩效运行监控，监控过程中资金使用情况良好，指标达成情况较好。通过全年的监控材料来看，“工单转派及时率”“对群众对办理结果不满意回访率”“月度话务接通率”“领导接电交办重点事项完成率”“群众咨询事项一次性的解答率”“话务服务市民的满意度”6个指标均达到全年指标目标值,本项目基本达到预期绩效目标。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

本项目在2022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，全部指标达到预期绩效目标。实施流程规范合理，各项拨付手续、材料清晰、明确。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。市政务服务数据管理局资金使用和财务管理制度完善，本项目所有支出符合《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，确保了项目经费的安全管理和规范使用。

三是实施步骤紧凑合理，指标达成情况较好。2022年度该项目设定的6个绩效目标指标均达到全年目标值。

2022年度12345政府服务热线人工坐席服务外包项目绩效自评评分值为100分，其中预算完成率10分，产出指标（工单转派及时率、对群众对办理结果不满意回访率、月度话务接通率）50分，效益指标（领导接电交办重点事项完成率、群众咨询事项一次性的解答率、话务服务市民的满意度）40分。

（二）项目效益分析

1.绩效目标完成情况

通过对本项目运行资料的核查，工单转派及时率100%，对群众对办理结果不满意回访率100%，月度话务接通率95.48%，领导接电交办重点事项完成率100%，群众咨询事项一次性的解答率98.48%，话务服务市民的满意度97.54%，基本达到预期绩效目标，社会效益显著。

2.绩效指标完成情况

截至2022年12月31日，项目本年度主要绩效指标数量6个，全部指标达标。

(1) 项目产出完成情况分析

项目产出完成情况一览表

序号	关键性指标	年度指标值 (达到)	已实现情况	是否 达标
1	工单转派及时率	100%	100%	是
2	对群众对办理结果不满意回访率	100%	100%	是
3	月度话务接通率	≥95%	95.48%	是

①工单转派及时率：根据热线服务要求，2022年度工单转派及时率年度指标值100%，达到预期目标，得15分。

②对群众办理结果不满意的回访率：根据热线服务要求，2022年度对群众办理结果不满意的回访率年度指标值为100%，达到预期目标，得15分。

③月度话务接通率：根据热线服务要求，非因不可抗力或影响范围广泛的重大政策调整，2022年月度话务接通率年度指标值为不低于95%。剔除部分合同约定的可豁免不达标情形，2022年度全年月度话务接通率95.48%，达到预期目标，得20分。

(2) 项目效益情况分析

项目效益指标完成情况一览表

序号	关键性指标	年度指标值 (达到)	已实现情况	是否 达标
1	领导接电交办重点事项完成率	≥80%	100%	是

序号	关键性指标	年度指标值 (达到)	已实现情况	是否 达标
2	群众咨询事项一次性的解答率	≥80%	98.48%	是
3	话务服务市民满意度	≥95%	97.54%	是

①领导接电交办重点事项完成率：根据热线服务要求，2022年度领导接电交办重点事项完成率年度指标值为不低于80%。2022年交办重点事项数188项，均已销账，领导接电交办重点事项完成率100%，达到预期目标，得15分。

②群众咨询事项一次性解答率：根据热线服务要求，2022年度群众咨询事项一次性解答率年度指标值为80%。2022年度群众咨询事项一次性解答率98.48%，达到预期目标，得15分。

③话务服务市民满意度：根据热线服务要求，2022年度话务服务市民满意度年度指标值为不低于95%。2022年度满意度97.54%，达到预期目标，得10分。

（三）支出效益分析

本项目实施严格遵照《2022年广州市政务服务数据管理局部门预算》《2022年广州12345政务服务便民热线服务外包项目合同》《2022年广州12345政务服务便民热线服务外包项目实施运营方案》等文件，对项目资金严格管理、规范要求、按时支付。本项目2022年度预算资金为11,996.58万元，截至12月31日已下达项目预算金额为11,996.58万元，实际支出金额为11,996.58万元，支出进度100%，资金使用情况良好，得10分。

三、存在的主要问题

本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。在评价过程中发现部分月份“月度话务接通率”未达到目标值，不达标的主要原因为：2022年疫情防控相关的话务需求暴涨，项目话务员配备人数以及应急支撑人力资源无法满足相应需求，导致部分月份话务接通率不达标。但热线通过多渠道分流、智能应答辅助等措施保障诉求受理渠道畅通。

四、下一步改进措施

针对上述问题，下一步将从以下4个方面进行改进：一是增加一线话务员的配备，提高热线接电效率。二是优化资源协调度和服务量预测、监控，科学调整排班，提高热线承载能力；三是强化突发事件应急体系建设，针对自然灾害、集中诉求等突发情形加强研判，完善应对措施和有关预案，增加应急灾备场地、人员、设备的配套，提升应急支撑能力；四是提高热线智能化建设程度，优化升级热线智能辅助手段，协助完成热线受理、转派等工作，提高人员效率，提升热线整体效能，保障受理渠道畅通、诉求按时处理。