

# 2023 年度中共广州市委外事工作委员会 办公室部门重点项目绩效评价报告

## ——广州多语种公共服务平台优化项目

### 一、评价项目概述

#### （一）项目背景资料

广州作为全国对外开放门户枢纽和国际化大都市，入境的外籍人士总数多年来位居全国各大城市第三位。2019 年 7 月 31 日，广州市委外办精准施策，组织通过以政府购买服务方式上线运营广州多语种公共服务平台并开通 960169 服务热线。广州多语种公共服务平台服务全体在穗工作、生活的外籍人士以及各类有对外交往、交流需求的在穗机构、企事业单位、涉外窗口部门和普通市民为服务对象，提供免费的公共事务翻译服务。在新冠疫情防控期间，多语种公共服务平台积极发挥重要哨点作用，为全市各区基层一线涉外疫情防控工作提供有力支撑，筑牢涉外问题诉求的“最初一公里”。

#### （二）项目资金细化分配情况

本项目为广州外事发展项目下的二级项目，2023 年预算金额 343 万元，实际支付 316.87 万元。预算完成率为 92.38%。

#### （三）项目政策依据

按照《广州市人民政府关于印发 2018 年市政府工作报

告部署工作责任分工的通知》(穗府〔2018〕5号)和《关于制定2018年市政府工作报告部署工作实施方案和填报工作任务分解表的函》(穗府督字〔2018〕1号)要求,由广州市委外办牵头负责“优化多语种服务平台,提升公共服务国际化水平”工作。市领导在综二外事〔2018〕234号文中同意关于建设多语种公共服务平台的请示,并作为常态化运行项目。

广州市委外办通过政府购买服务方式于2019年7月31日起持续平稳运营广州多语种公共服务平台,平台以语音服务为服务渠道,服务语种包括中、英、日、韩、法、德、葡阿、西等九种语言,通过三方通话形式,为政府服务热线12345、110、120等提供多语种服务翻译保障,并实现政务窗口的多语种翻译全覆盖,为在穗外籍人士提供多语种指引服务,为大型涉外活动如春、秋季广交会等提供应急的翻译保障服务,以实现广州公共服务的多语种翻译全覆盖。

在新冠肺炎疫情防控期间,设立24小时远程应急响应机制,协助处理外籍人士在疫情防控方面的咨询、投诉和建议,配合开展外籍人士流调和涉外个案处置工作。

## 二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

通过开展多语种服务平台运营服务项目,主要达到如下目标:1.不断优化运营多语种服务平台;2.提供高质量的语言及涉外诉求服务;3.不断优化广州国际营商环境;4.不断提升广州国际化水平和对外服务水平。

结合该项目的工作实际,结合业务流程设定明确的、具

体的、可量化的、可实现的绩效评标指标如下：

1. 产出数量指标

本项目运行维护 1 个多语种服务平台；多语种服务平台联动服务部门数量大于等于 20 家。

2. 产出时效指标

本项目服务平台服务完成及时率为 95%以上。

3. 效益指标

本项目社会效益是广州涉外服务环境得到保障，可持续影响是服务平台投诉率小于 10%，满意度指标为服务对象满意度为 90%以上。

### 三、绩效评价组织情况

#### (一) 绩效评价目的

本次绩效评价的目的是为了全面分析和综合评价广州多语种公共服务平台运营管理服务项目财政预算资金的使用和管理情况，为切实提高财政资金使用效益，强化预算支出责任和效率提供参考依据。

#### (二) 绩效评价标准和评价方法

为落实习惯过紧日子，厉行节约，切实提高财政资金使用效益，考虑到本项目已聘请监理公司进行全过程监理，可自行衡量绩效，本单位自行对 2023 年度广州市广州多语种公共服务平台运营管理服务项目开展重点绩效评价工作。

评价小组通过书面评审、现场评估、聘请监理公司全过程监理、定期不定期抽查、月度报告等方法，综合评价 2023 年度广州市广州多语种公共服务平台运营管理服务项目。

### （三）绩效评价实施过程

结合该项目的工作实际，前期在对项目充分调研和科学预判的基础上，结合业务流程制定明确的、具体的、可量化的、可实现的绩效评价指标，全年做好监督和管理工作，确保项目组织实施过程全流程公开透明，并做好项目实施人员的激励约束工作，并阶段性地做好总结和分析评价工作，不断优化项目管理水平。

### 四、绩效评价指标分析情况

该项目立项依据充分，绩效目标合理且清晰明确；项目管理机制健全、措施保障有力，全面、按时完成各项绩效指标，有效促进项目绩效目标的实现；相关政策落实到位；项目资金及时、全额拨付到位；资金使用合规，会计核算规范，财务控制有效；项目完成及时；项目质量保障，符合年度预算目标，项目社会效益显著，服务对象满意度较高，有效推进了项目绩效目标的实施。

#### （一）项目管理绩效指标分析

2023 年度广州多语种公共服务平台各项考核指标完成情况良好，均已达标。

##### 1. 产出数量指标

本项目运行维护 1 个多语种服务平台，多语种服务平台联动服务部门数量为 29 家。

##### 2. 产出时效指标

本项目服务平台服务完成及时率为 100%。

##### 3. 效益指标

本项目社会效益是广州涉外服务环境得到保障，可持续影响是服务平台投诉率为 0，满意度指标为服务对象满意度为 100%。

## （二）项目结果绩效情况分析

2023 年 960169 广州多语种公共服务平台持续平稳运营，进一步提升了广州国际化水平和营商环境服务。除提供 24 小时英语坐席，12 小时日韩语坐席的共三国语言的常态化在线服务外，还提供阿拉伯语、俄语、法语、西班牙语、葡萄牙语紧急远程服务支持，搭建了共九种语言的涉外沟通及反馈机制。为维护广州开放包容的国际形象、优化涉外服务环境作出了积极贡献。

多语种平台积极开展宣介推广，促进平台服务提质增效，2023 年前往广州图书馆、长隆旅游度假区、广州消防救援支队、广州国际旅游展、南沙蕉门河国际化社区、天河区林和街、广州博览会及番禺、天河区国际化街区开展宣传交流，参加 2023 年市直机关党员志愿服务统一行动日活动，在广州外事微信公众号发布、并在广州国际媒体港播放《在穗老外的新年利是》宣传视频，开展宣传服务活动共 12 场，发布新闻稿 9 篇，进一步提升平台在企事业单位间的知晓度。7 月，与市工商联、广州外商投资企业协会联合举办“服务暖企 送译到家”广州多语种公共服务平台与涉外企业交流会，向涉外企业宣介平台建设情况、服务范围及服务场景，现场回应企业关心问题，进一步为涉外企业提供语言支持服务，全面推动平台进社区、进企业。多语种平台持续做好基

层单位和企业语言服务，服务林和街道、东濠村具体案例在全市主题教育办“破难题、促发展”攻坚行动推进落实情况通报材料中专门列出、予以肯定。9月，“全国语种最多的公共服务热线”相关材料经市委党史文献研究审定，被采编纳入《广州史志参阅》“新时代广州之最”专栏。选派译员参加由全国政务热线发展论坛组委会主办的首届全国政务热线“服务之星”技能大赛，平台译员从300名参赛选手中脱颖而出，荣获全国第八名。

2023年度广州多语种公共服务平台各项考核指标完成情况良好，均已达标。其中年度话务量为4157通，年度市民评价满意率达100%。

## **五、项目综合评价等级和评价结论**

### **(一)项目综合评价得分和评价等级**

综合评价 2023年度广州市广州多语种公共服务平台运营管理服务项目绩效评价得分97分，绩效评价等级为“优”。

### **(二)项目综合评价结论**

该项目立项依据充分，绩效目标合理且清晰明确；项目管理机制健全、措施保障有力，全面、按时完成各项绩效指标，有效促进项目绩效目标的实现；相关政策落实到位；项目资金及时、全额拨付到位；资金使用合规，会计核算规范，财务控制有效；项目完成及时；项目质量保障，符合年度预算目标，项目社会效益显著，服务对象满意度较高，有效推进了项目绩效目标的实施，达到了预期效果。

## **六、主要经验做法、存在问题和建议**

### **(一) 主要经验做法**

前期准备充分。前期能结合该项目的工作实际，在对项目充分调研和科学预判的基础上，结合业务流程制定明确的、具体的、可量化的、可实现的绩效评标指标。

全过程管理监督组织实施。会同监理单位做好监督和管理工作，确保项目组织实施过程全流程公开透明，并做好项目实施人员的激励约束工作，确保项目管理和绩效管理。

阶段性地做好总结和分析评价工作。不断优化项目管理水平，切实提高财政资金使用效益，强化预算支出责任和效率。

### **(二) 存在问题**

平台上线五年，面对来穗外国人话务需求基本稳定，话务量增速面临放缓。

### **(三) 建议**

1. 丰富服务场景，通过开放 960169 热线作为受理公共场所错误外文标识投诉建议的反馈渠道拓展新的话务需求，促进话务量提升；

2. 建立外勤走访清单，常态化开展线下翻译支撑服务（如：广交会志愿翻译服务、白云机场线下外勤支撑、读懂中国会议支撑等），以线下促线上，通过密切参与线下支撑工作深度挖掘潜在及新增话务需求；

3. 持续推进行业奖项参评，扩大平台影响力，优化热线品牌建设和管理，进一步发挥品牌宣传体系优势，提高品牌

知名度；

4. 进一步做好个性化定制服务，设置外企服务专席，做亮暖企助企特色服务，持续深入开展暖企助企高质量发展线下志愿服务活动；

5. 结合广州各大型活动时节，拍摄各类宣传视频并在各媒体渠道做好投放。

## 七、绩效评价结果应用

### **(一) 加强项目监督和管理，强化管理制度的执行力度。**

项目管理过程中要求员工熟知各项行为必为有规可依、按规实施。加大现场管理制度的宣传，现场张贴各项管理办法。完善对承接供应商人事部门招聘时限的考核，及时跟踪了解落实情况，掌握动态。推动承接供应商人事部门进一步拓宽招聘渠道，建立有效的人力储备资源。发生重大事项时，应形成书面材料（含事件描述、处理方式、工作计划）及时上报。

**(二) 加强对多语种服务平台运营人员的培训和规范化管理，保障服务水平。**要注意各方沟通的及时性、有效性、准确性，确保传递的信息准时传达、传达到合适的人员、传达意思准确清晰。要注意译员敏感度的培养，发现任何可能出现投诉或者紧急事件要立即通知现场管理人员，确保各种应急信息及时通报。继续加强项目质量管理，在提高人员效率的同时，注意人员话务沟通技巧的培养。制定和实施话务人员奖惩和问责规定。

### **(三) 加大财政支持保障力度，不断优化完善平台服务功**

**能。**加强对该项目的经费支持保障力度，强化预算刚性，加快预算执行进度。不断优化完善平台服务功能，加强项目绩效管理，提升项目工作绩效，实现财政资金效能最大化。