

2020年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设 经费项目支出绩效评价报告

山西天正会计师事务所（有限公司）

2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设 经费项目支出绩效评价报告

主管部门：吕梁市行政审批局

实施单位：吕梁市政务服务中心

建设单位：吕梁市云计算运营公司

委托单位：吕梁市财政局

评价机构：山西天正会计师事务所（有限公司）

主评人：

二〇二一年十二月

目录

摘 要	- 1 -
一、项目基本情况	- 10 -
(一) 项目概况	- 10 -
(二) 项目绩效目标	- 21 -
二、绩效评价工作开展情况	- 22 -
(一) 绩效评价目的、对象和范围	- 23 -
(二) 绩效评价原则、指标体系及方法	- 24 -
(三) 绩效评价工作过程	- 29 -
三、综合评价情况及评价结论	- 31 -
四、绩效评价指标分析	- 32 -
(一) 项目决策情况	- 32 -
(二) 项目过程情况	- 39 -
(三) 项目产出情况	- 44 -
(四) 项目效益情况	- 55 -
五、绩效自评核实情况及复核结论	- 65 -
六、项目主要经验及做法、存在的问题及原因分析	- 67 -
(一) 项目主要经验及做法	- 67 -
(二) 项目存在的问题及原因分析	- 68 -
七、有关建议	- 69 -

八、绩效评价结果应用建议	- 71 -
九、其他需要说明的问题	- 73 -
十、相关附件	- 73 -
附件 1.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价指标评分表	- 75 -
附件 2.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价指标体系	- 77 -
附件 3.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目基础数据采集表	- 89 -
附件 4.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价访谈报告	- 99 -
附件 5.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价合规性检查报告	- 104 -
附件 6.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出满意度调查报告	- 107 -

摘 要

受吕梁市财政局委托，山西天正会计师事务所（有限公司）于2021年11月至2021年12月对2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出情况进行绩效评价，其相关情况摘要如下：

一、概述

（一）项目概况

政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道。优化政务服务便民热线，对于有效利用政务资源、提高服务效率、加强监督考核、提升企业和群众满意度具有重要作用。

2020年10月21日，吕梁市人民政府办公厅在《关于加快推进吕梁市12345政务服务热线整合建设相关工作的通知》（吕政办发电〔2020〕8号）中明确：12345政务热线中心设在吕梁市政务服务中心，负责热线受理、转办、结果反馈及回访调查等，主管部门为吕梁市行政审批服务管理局，市政务服务中心具体负责建设和日常运行管理。

据此，为进一步优化地方政务服务便民热线，提高政府为企业便民服务水平，吕梁市政务服务中心申请财政项目资金1241.59万元用于开展12345政务服务热线整合建设项目。项目主要包括

建设一个市级平台，整合第一批40条热线和覆盖市、县、镇三级的热线处办体系，提供统一受理、按责转办，限时办结，互联互通，智慧分析的运行服务；以及热线话务人员配置80人，包括工资、服装、培训保险等相关费用；场地建设在政务服务中心5楼设置12345热线服务中心办公室，面积350平方米，设置呼叫中心、培训考核中心、工单转办中心、质检回访中心等，场地配置包括拆除原有设施、强电弱电布置、地面处理、墙面装饰。

吕梁市12345政务服务热线于2020年6月28日先期开通，完成数据推送工作，进入试运行期，其余各项任务建设于2020年8月1日完工。2020年12月11日项目试运行结束，吕梁市政务服务中心邀请专家对项目进行验收，合同部分及变更部分均通过验收。

（二）项目绩效目标

1.总体绩效目标

通过开展12345政务服务热线整合建设，构建统一的政务服务热线处置体系，进一步优化地方政务服务便民热线，实现“一号对外，多线联动”，提高政府为企业便民服务水平，推动政府治理方式，推进政府治理能力现代化，优化公共服务供给，全天候受理、处置、转办群众的咨询、建议、投诉、求助救助、问题反映等，方便群众办事，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安

全感。

2.阶段性目标

(1) 产出数量：①热线建设完成，吕梁市12345政务服务热线实际建设内容与热线计划建设内容一致；②热线整合完成，吕梁市12345政务服务热线完成对40条政府热线的整合；③24小时可用，提供“7×24小时”全天候人工服务，24小时可用率=100%；④月均话务量不低于3万通。

(2) 产出质量：①热线建设验收合格，项目验收合格率为100%；②平均话务接通率≥95%；③话务员配备达标，按照计划配置80名话务员，话务员数量达标率=100%；④话务监听合格率≥95%。

(3) 产出时效：①热线平台建设及时，2020年12月31日前完成热线平台建设；②知识库及时更新，每月不少于100条。

(4) 产出成本：对项目进行结算审核确定了的项目实际成本，拨付建设单位的项目资金不超过实际项目结算审核金额。

(5) 社会效益：①推进政府治理能力现代化，每周三前完成上周周报编辑并提交，每月5日前完成月报，每季度至少完成一次专报及一次内参，根据实际工作需要完成通报；②热线10秒接通率≥80%；③超5分钟通话率≤36%；④工单按时办结率≥90%；⑤回访率=100%；⑥避免群众投诉事件；⑦通过各种方

式加强 12345 政务服务热线政策宣传，促进群众了解。

(6) 可持续影响：①项目实施的各项软硬件设施管理维护完好；②项目后续有专门的管理措施和管理人员且人员充足；③项目实施后续运营有持续经费来源。

(7) 满意度情况：①话务员接话服务满意率 $\geq 95\%$ ；②回访满意率 $\geq 80\%$ ；③市民满意度 $\geq 90\%$ 。

(三) 评价结果

2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目绩效评价总体得分为 85.6 分，评价等级为“良”。其中决策类指标得 20 分，过程类指标得 19 分，产出类指标得 26 分，效益类指标得 20.6 分。

二、绩效自评核实情况及复核结论

复核结论：吕梁市政务服务中心将 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，设置了产出指标、效益指标及满意度指标，并进一步细化成三级指标，绩效目标与项目年度任务数相对应，并且绩效目标可通过清晰、可衡量的绩效指标值体现。但个别指标复核结果与自评结果存在差异，存在差异的指标包括：年话务量复核结果为 34.4111 万通、电话回访率复核结果为 25.45%、及时处理率复核结果为 77.74%。

三、项目主要经验及做法、存在的问题及原因分析

(一) 项目主要经验及做法

积极探索新模式，助力数字政府建设

打造12345政务服务热线中心，便捷公共信息查询服务，民意调查服务，热线助力数字政府建设指挥调度场景，不断强化业务办理方式，拓展服务渠道，积极探索党建引领热线便民新模式、热线进社区服务到万家新做法及数字政府建设、联办机制建设、媒体督办等方式快速处理问题。在山西省“统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、绩效管理、分析研判”运行模式基础上，实行分级处理、先行联系、综合协调、告知反馈等新做法，多举措强化督办，提高处办能力。

(二) 项目存在的问题及原因分析

1. 话务量、话务接通率存在未达预期、热线承载能力难以应对高峰压力

热线开始运营首年（2020年7月至2021年6月）一个运营年度吕梁市12345政务服务热线月均话务量为28676通，未达到预期月均话务量3万通；平均话务接通率为94.36%，未达到预期平均接通率不低于95%。主要原因是热线目前设置58个坐席，到位话务工作人员80余名，在话务高峰时期仍存在坐席不足、人员不足的问题，热线承载能力难以应对高峰期压力，导致高峰

期呼损较高，影响项目可持续性。

2.知识库更新不及时

热线开始运营首年（2020年7月至2021年6月）一个运营年度吕梁市12345政务服务热线知识库更新量为956条，其中：只有2020年9月、2021年1月共计2个月知识库更新量超过100条，其余10个月知识库更新量均未达到预期要求的至少100条/月。

3.工单处办不顺，工单按时办结率低

热线开始运营首年（2020年7月至2021年6月）一个运营年度吕梁市12345政务服务热线接单351696件，办结数108296件，工单办结率仅为30.79%，存在部分群众反映的问题，交办单位职责划分不明确，导致问题处理方式不明确，群众诉求无法真正得到解决。工单按时办结数为84186件，工单按时办结率仅为77.74%，逾期工单数较多，问题处置不及时。

4.热线回访率低，群众对话务服务及回访满意度存在波动

为保障群众反映的问题确实得到答复和解决，要求对全部接单的群众来电进行回访。但热线开始运营首年（2020年7月至2021年6月）一个运营年度吕梁市12345政务服务热线回访率仅为25.45%，且2021年4月回访满意率未达到预期要求的80%以上；在话务员接话服务满意率方面，2020年7月、8月、9月、

10月、11月，2021年3月共计6个月话务员接话服务满意率未达到预期要求的95%以上。

四、有关建议

（一）精确热线管理框架、人员需求，合理规划热线坐席数量

为了保障12345热线的基本运营，提升话务量及热线接通率，确保市民对热线的正常使用，建议热线中心可在新的采购期内合理规划采购坐席的数量，按照合理的坐席人员配比重重新计算人员数量和坐席单价。

另外，建议热线管理中心结合往年热线发展的实际情况和运营数据，重新拟定采购方案，将计划精确到热线管理框架、人员数量需求等。同时结合采购方案，对人员费用、坐席单价进行精细化测算，并结合现阶段政府聘员标准，按照话务员和后台管理人员等不同类别分别进行测算，确保贴合实际的同时符合市场水平。

（二）建立完善的知识库管理体系

建议主管单位研究制定市级12345热线知识库工作制度，对知识库的工作模式、更新时限、内容规范等进行规定，并将知识库维护工作纳入12345热线监督考核体系中。一是要对热线坐席人员和各成员单位相关人员进行培训，提高他们主动更新知识库

内容的意识，提升他们对知识库进行维护的能力；二是12345热线对各成员单位进行工作指导，推动各成员单位的知识库维护更新工作科学化、规范化、常态化。

（三）建立市级12345热线监督考核体系

建立市级12345热线监督考核机制，完善热线监督考核体系，定期对分平台、子平台工单办理情况进行通报，督促各单位提高重视，严格执行吕梁市人民政府办公厅《关于印发吕梁市12345政务服务热线运营管理办法（试行）的通知》（吕政办发〔2020〕85号）要求，对月度考核中按时办结率低于90%的单位应按照管理权限进行责任追究，全面提高工作效能，保障群众诉求真正得到解决。

（四）提高规范化制度化水平，建立系统培训机制，形成业务闭环

梳理制度规范执行中存在的问题不足，围绕提高回访率、满意率，建立全流程质量管理体系，对热线流程进行渐进式改进，定期修订操作指南，让每一个环节更加规范化、标准化，避免因人员变化等情况导致工作质量下降，解决成绩不稳定问题。

建立系统科学的培训体系，定期开展热线基础知识和基本技能培训。学习热线办理工作性文件，做到掌握工作规则，工作流程、考核标准、工作平台使用，熟悉转办工作机制、本部门的工

作职责，形成高效的业务闭环，打牢一线工作人员的业务素质基础，提高群众满意度。

2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设 经费项目支出绩效评价报告

为了深入贯彻落实《财政部关于贯彻落实〈中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167号）关于“全面实施预算绩效管理”的要求，根据《吕梁市财政局关于印发〈2021年度财政重点绩效评价实施方案〉的通知》（吕财绩〔2021〕6号），山西天正会计师事务所（有限公司）受吕梁市财政局的委托，于2021年11月至12月对2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出进行绩效评价。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1.项目立项背景和目的

政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道。优化政务服务便民热线，对于有效利用政务资源、提高服务效率、加强监督考核、提升企业和群众满意度具有重要作用。近年来，一些地区率先探索，对本地的政务服务便民热线进行归并，依托一个号码开展服务，在为企为民排忧解难上发挥了积极作用。同时，地方政务服务便民热线号码仍过多、记不住，热线服务资源分散，电话难接通、群众

办事多头找等现象还较为普遍。

2018年5月23日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》，意见提出建立统一政务咨询投诉举报平台。以设区的市为单位，除110、120、119等紧急类热线以外，将各部门非紧急类政务热线以及网上信箱等网络渠道整合，纳入统一政务咨询投诉举报平台统一管理，建立“统一接收、及时分流、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责”的运行机制。

2020年12月8日，《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）印发。

《意见》要求：2021年底前，各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务。同时，优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造政务服务“总客服”，各地区归并后的热线统一称为“12345政务服务便民热线”（简称12345热线），语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24小时”全天候人工服务。

2020年7月7日，山西省人民政府办公厅印发《山西省12345政务服务热线整合建设实施方案的通过》（晋政办发〔2020〕

47 号），《方案》要求：市级政府结合自身实际，建设适合本级的 12345 热线，热线系统应具备话务、工单、知识库、统计分析等基础功能，未建设 12345 热线的设区、市，软件系统由省级统建，场地、硬件设施、人员等由各市自行解决，10 月底前完成市级 12345 热线建设。

2020 年 10 月 21 日，吕梁市人民政府办公厅印发《关于加快推进吕梁市 12345 政务服务热线整合建设相关工作的通知》

（吕政办发电〔2020〕8 号），《通知》中明确：12345 政务热线中心设在吕梁市政务服务中心，负责热线受理、转办、结果反馈及回访调查等，主管部门为吕梁市行政审批服务管理局，市政务服务中心具体负责建设和日常运行管理。据此，为进一步优化地方政务服务便民热线，提高政府为企业便民服务水平，吕梁市政务服务中心申请财政项目资金 1241.59 万元用于开展 12345 政务服务热线平台一体化建设项目。

2.项目立项依据

（1）《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）；

（2）《关于加快做好省市 12345 政务服务热线相关工作的通知》（晋政办发电〔2020〕7 号）；

（3）《山西省 12345 政务服务热线整合建设实施方案的通

知》（晋政办发〔2020〕47 号）；

（4）山西省人民政府办公厅《关于印发山西优化 12345 政务服务便民热线实施方案的通知》（晋政办发〔2021〕22 号）；

（5）山西省政府服务中心《关于进一步做好 12345 热线相关工作的通知》；

（6）《吕梁市加快数字政府建设实施方案》（吕政办发〔2020〕33 号）；

（7）吕梁市人民政府办公厅《关于加快推进吕梁市 12345 政务服务热线整合建设相关工作的通知》（吕政办发〔2020〕8 号）。

3.项目主要内容

吕梁市 12345 政务服务热线整合建设项目是由吕梁市政务服务中心申请，通过单一来源方式进行采购，该项目预算金额 1256.68 万元（招标金额），中标金额 1241.59 万元，成交供应商为吕梁市云计算运营公司。

吕梁市 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目主要包括建设一个市级平台，整合第一批 40 条热线和覆盖市、县、镇三级的热线处办体系，提供统一受理、按责转办，限时办结，互联互通，智慧分析的运行服务；以及热线话务人员配置 80 人，包括工资、服装、培训保险等相关费用；场地建设在

政务服务中心5楼设置12345热线服务中心办公室，面积350平方米，设置呼叫中心、培训考核中心、工单转办中心、质检回访中心等，场地配置包括拆除原有设施、强电弱电布置、地面处理、墙面装饰。

根据《吕梁市人民政府办公室关于印发吕梁市加快数字政府建设实施方案的通知》（吕政办发〔2020〕33号）文件精神，在“健全数字政府建设运营模式”中明确“吕梁市云计算运营公司负责承接市直部门电子政务外网和非涉密信息系统的开发、建设、运维等”明确指出吕梁市云计算运营公司是唯一的供应商，故吕梁市政务服务中心采用单一来源方式采购。

4.项目实施情况

2020年5月24日，吕梁市政务服务中心与华正大地项目管理有限公司签订工程造价咨询合同，对吕梁市12345政务服务热线整合建设项目平台建设及场地装修部分进行预算审核。

2020年6月2日，华正大地项目管理有限公司出具预算审核报告，审定吕梁市12345政务服务热线整合建设项目平台建设及场地装修部分预算金额893.688362万元。

2020年6月9日，吕梁市政务服务中心组织关于吕梁市12345政务服务热线建设单一来源采购专家论证会，确定项目供应商为吕梁市云计算运营公司并进行公示。2020年6月18日，

吕梁市政务服务中心作为采购单位，向政府采购监督管理机构、吕梁市行政审批服务管理局申报备案关于12345政务服务热线平台一体化建设政府采购，批复的采购组织形式为政府集中采购，采购方式为单一来源采购，政府采购项目市场总价为1256.68万元。2020年6月28日，吕梁市政府采购服务中心向吕梁市云计算运营公司下发中标通知书，确定项目中标金额为1241.59万元。

2020年7月20日，吕梁市政务服务中心与吕梁市云计算运营公司签订吕梁市12345政务服务热线合同书，合同金额1241.59万元，合同约定的价款中包含建设费用（场地建设、办公设备购置等）843.79万元，首年（2020年7月-2021年6月）运维费用（云服务器、线路租赁、语音费用、短信费用等）37.8万元，首年（2020年7月-2021年6月）热线坐席话务服务支撑团队费用（热线人员工资、服装费、培训费等）360万元。

2020年12月11日，吕梁市政务服务中心邀请招标采购评标专家对项目进行验收，验收内容包括：合同部分及变更部分（项目实施过程中根据施工情况进行了变更），验收通过后2020年12月17日吕梁市政务服务中心委托吕梁市三发工程造价咨询有限公司对项目变更新增部分进行审核，吕梁市三发工程造价咨询有限公司出具《吕梁市政务服务中心所需12345政务服务热线项

目（变更部分）结算审核报告书》，确定变更部分结算审核金额为 20.836564 万元，据此 12 月 18 日，吕梁市政务服务中心与吕梁市云计算运营公司签订补充合同，该变更部分金额 20.836564 万元¹，由吕梁市政务服务中心自筹资金支付。

5.项目预算及资金来源

2020 年，吕梁市财政局根据吕梁市政务服务中心申报的 12345 政府服务热线平台一体化建设《吕梁市市本级政府采购项目审核表》，下达 12345 政务服务热线整合建设经费，共计 1241.59 万元，资金已全部到位。详细情况见下表 1-1:

表 1-1 资金下达情况明细表

序号	文件名称	下达时间	资金额度（万元）
1	《吕梁市财政局关于下达专项经费的通知》（吕财行（2020）75 号）	2020.8.12	1241.59
合计			1241.59

6.项目资金用途和使用方向

吕梁市政务服务中心在收到吕梁市财政局拨付的项目资金后，分别在 2020 年、2021 年分 4 批按照合同约定向吕梁市云计算运营公司支付 2020 年度 12345 政务服务热线整合建设费用，2020 年分 3 个批次支付 1179.5105 万元，2021 年支付项目尾款（质保金）61.9595 万元，剩余资金 0.12 万元为吕梁市政务服务

¹ 吕梁市政务服务中心所需 12345 政务服务热线项目（变更部分）金额 20.836564 万元为吕梁市政务服务中心自筹资金，不属于吕梁市财政局项目预算指标（吕财函（2020）148 号）1241.59 万元。

中心对运营方考评后扣除的运营费用，已返还财政。详细资金支出情况见下表 1-2:

表 1-2 资金支出情况表

序号	支付明细	支付时间	支付金额（万元）
1	项目 50%合同款	2020.9.8	620.795
2	项目 45%合同款	2020.12.24	260.795
3		2020.12.24	297.9205
4	5%质保金	2021.7.16	61.9595
5	扣除运营费	返还财政	0.12
合计			1241.59

7.项目组织和管理

（1）各部门名称及各自职责

项目拨款单位：吕梁市财政局

部门职责：负责审核年度经费预算并落实资金拨付；对资金的分配、下拨、使用等全过程进行规范化管理；对财政支持项目实施绩效评价工作等。

项目主管单位：吕梁市行政审批局

部门职责：负责牵头组织 12345 热线工作站建设工作，利用信息共享、数据分析等手段，聚焦社会热点、难点问题，通过数据展示形式，为市政府决策提供参考依据。

项目实施单位：吕梁市政务服务中心

部门职责：具体负责 12345 热线工作站日常运行管理，负责

热线受理、转办、结果反馈及回访调查等，整合吕梁市热线资源，负责开展热线宣传推广工作，负责12345热线知识库的梳理、建立和更新工作。

项目建设单位：吕梁市云计算运营公司

职责：具体负责12345热线工作站建设和日常运行，提高热线平台运营所需的云服务器、线路租赁、语音费用、短信费用等支撑，配置热线服务支撑团队、提供热线坐席话务服务，开展咨询、求助、建议、投诉举报热线受理、交办、回访等业务。

（2）业务管理流程

吕梁市人民政府办公厅下发《关于印发吕梁市12345政务服务热线运营管理办法（试行）的通知》（吕政办发〔2020〕85号），其中对吕梁市12345政务服务热线的管理制定了如下规定：

12345热线主管部门为市行政审批服务管理局，市政务服务中心（市政务服务热线管理中心）具体负责日常管理。12345热线运行所需经费列入同级政府财政预算。

热线管理：

12345热线平台要充分利用大数据、云计算、人工智等能等技术，适时对系统进行改造升级，提高系统智能化水平。12345政务服务热线平台及各级工作站须加强工作标准化建设，实现热线受理规范化、办理流程化、服务标准化，为公众提供优质高效

便捷的服务。

12345热线应当与一体化在线政务服务平台“互联网+监管”系统以及其他相关政务服务、社会服务系统实现全面对接，做到业务协同、资源共享。

12345热线须对受理的涉及请求行政机关查处违法行为的记录进行定期整理，及时报送“互联网+监管”平台系统，做到联动处置。

如有重大业务变动、政策法规调整，工作站须在通告公众前将相关业务资料录入知识库，主动派遣业务骨干对热线话务员进行业务知识培训；根据业务需求，可邀请相关工作站或专业机构对热线话务员进行业务知识培训，或到相关工作站跟岗学习，各工作站应当积极配合。

除国家和省统一要求公布的服务热线及有关部门公布的举报电话外，工作站对外公示的各类政务咨询、投诉举报建言献策等服务热线，电话号码要统一公示为12345。

事项办理：

12345热线受理下列事项的咨询：

①有关政策法规、政务服务事项办理以及公共服务信息的咨询；

②影响公众日常生活的突发性问题和非紧急类求助服务；

③反映社会生活中的热点、难点问题及解决问题的意见和建议；

④对行政机关、公共企事业单位、群众组织工作人员办事效率、工作作风等方面的投诉和举报；

⑤对本市转型发展、经济建设、城乡建设、社会治理等方面的意见和建议；

12345 热线办理情况实行通报制度：

①每周以“周报”形式对热线工单办理情况、热点聚焦、红黑榜、群众呼声等内容进行公示；

②每月以“月报”形式对当月政务服务热线工单办理情况、工单类型、诉求热点、存在的问题等内容进行公示；

③每月以“内参”形式对工作站建立情况、工作站工单处办排名、投诉举报类情况、长期未处理工单、群众呼声等内容向市政府呈报；

④每月以“通报”形式对现存问题、运行情况、多次反映尚未办结的问题、下一步工作要求等进行通报；

⑤不定期以“专报”形式对群众提出的紧急、重要事件向市政府呈报。

（3）财务管理流程

吕梁市政务服务中心在支付 12345 政务服务热线整合建设

专项经费时需经过部门内部“三重一大”会议讨论通过申请资金拨付，并进行备案后方可支付，资金专款专用。

根据吕梁市政务服务中心与吕梁市云计算运营公司签订的项目合同，吕梁市政务服务中心须在合同签订后5日内付款至50%，即支付6,207,950元；验收合格后5日内付款至95%，即支付5,587,155元；剩余5%尾款，在一年内，如设备运行正常，全付清，即支付620,795元，如运行有瑕疵，酌情扣除。

8.利益相关方

本次项目涉及的利益相关方包括：

财政拨款部门：吕梁市财政局

项目主管单位：吕梁市行政审批局

项目实施单位：吕梁市政务服务中心

项目受益群体：吕梁市居民

(二)项目绩效目标

1.总体绩效目标

通过开展12345政务服务热线整合建设，构建统一的政务服务热线处置体系，进一步优化地方政务服务便民热线，实现“一号对外，多线联动”，提高政府为企业便民服务水平，推动政府治理方式，推进政府治理能力现代化，优化公共服务供给，全天候受理、处置、转办群众的咨询、建议、投诉、求助救助、问题反

映等，方便群众办事，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

2.阶段性目标

表 1-3 阶段性目标情况表

序号	绩效目标	具体内容
1	产出数量	1.热线建设完成情况：吕梁市12345政务服务热线实际建设内容与热线计划建设内容一致； 2.热线整合完成率：吕梁市12345政务服务热线完成对40条政府热线的整合； 3.24小时可用率：提供“7×24小时”全天候人工服务，24小时可用率=100%； 4.话务量：月均话务量不低于3万通。
2	产出质量	1.热线建设验收合格率：项目验收合格率为100%； 2.话务接通率：平均话务接通率≥95%； 3.话务员配备达标率：按照计划配置80名话务员，话务员数量达标率=100%； 4.话务监听合格率：话务监听合格率≥95%。
3	产出时效	1.热线平台建设及时性：2020年12月31日前完成热线平台建设； 2.知识库更新及时性：知识库及时更新，每月不少于100条。
4	产出成本	对项目进行了结算审核确定了的项目实际成本，拨付建设单位的项目资金不超过实际项目结算审核金额。
5	社会效益	1.推进政府治理能力现代化，每周三前完成上周周报编辑并提交，每月5日前完成月报，每季度至少完成一次专报及一次内参，根据实际工作需要完成通报； 2.热线10秒接通率：热线10秒接通率≥80%； 3.超5分钟通话率：超5分钟通话率≤36%； 4.工单按时办结率：工单按时办结率≥90%； 5.回访率：回访率=100%； 6.投诉举报：避免群众投诉事件； 7.热线宣传情况：通过各种方式加强12345政务服务热线政策宣传，促进群众了解。
6	可持续影响	1.项目实施的各项软硬件设施管理维护完好； 2.项目后续有专门的管理措施和管理人员且人员充足； 3.项目实施后续运营有持续经费来源。
7	满意度情况	1.话务员接话服务满意率≥95%； 2.回访满意率≥80%； 3.市民满意度≥90%。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1.绩效评价目的

本次绩效评价目的是通过对该项目的经济性、效益性、效率性和公平性等方面进行评价，总结经验做法，对存在的问题及原因进行全面分析，并提出合理的建议，为政府及相关部门调整完善项目、改进管理、安排预算提供重要参考。

2.评价对象和范围

本次绩效评价的对象是纳入本次评价范围的2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目资金1241.59万元，并对整个项目实施效果进行评价，根据评价结果，提出相关政策性意见。

绩效评价范围为该资金产生的绩效以及为产生绩效所经历的各环节过程，具体绩效评价范围包括项目决策（项目立项情况、绩效目标设置情况、资金投入情况）、项目过程（资金管理情况、组织实施情况）、项目产出、项目效益四个维度。

评价内容包括：

（1）项目决策情况，包括项目立项（依据充分、程序规范）、项目绩效目标（目标合理、指标明确）、资金投入（预算编制科学、资金分配合理）等内容。

（2）项目过程情况，包括资金管理（资金到位率、预算执

行率、资金使用合规性)、组织实施(管理制度健全性、制度执行有效性、项目质量可控性)等内容。

(3)项目产出情况,包括产出数量(热线建设完成情况、热线整合完成率、24小时可用率、话务量)、产出质量(热线建设验收合格率、话务接通率、话务员配备达标率、话务监听合格率)、产出时效(热线平台建设及时性、知识库更新及时性)、产出成本(成本支出合理性)等内容。

(4)项目效益方面,包括社会效益(推进政府治理能力现代化、热线10秒接通率、超5分钟通话率、工单按时办结率、回访率、投诉举报、热线宣传情况)、可持续性(可持续影响)、满意度情况(话务员接话服务满意率、回访满意率、市民满意度)等内容。

本次绩效评价的时间段为2020年1月1日至2020年12月31日。本次绩效评价基准日为2020年12月31日。

(二)绩效评价原则、指标体系及方法

1.绩效评价原则

本次绩效评价遵循以下原则:

(1)独立原则。本次绩效评价工作在委托方和被评价对象提供工作便利条件和相关资料情况下秉承独立原则完成评价事项。

(2) 客观公正原则。按照协议(合同)约定事项客观公正、实事求是地开展预算绩效评价工作,不出具不符合实际情况的预算绩效评价报告。

(3) 规范原则。本次绩效评价以国家、吕梁市人民政府出台的关于12345政务服务热线整合建设的相关政策、制度等为基础,运用科学合理的方法,按照规范原则履行必要的评价程序,评价过程中合理选取具有代表性的样本,对原始资料进行必要的核查验证,形成结论并出具预算绩效评价报告。

2.绩效评价依据

(1) 《中华人民共和国预算法》(2018年第二次修正版);

(2) 《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》(中发〔2018〕34号);

(3) 《关于贯彻落实〈中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》(财预〔2018〕167号);

(4) 财政部《项目支出绩效评价管理办法》(财预〔2020〕10号);

(5) 《中共山西省委 山西省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》(晋发〔2018〕39号);

(6) 山西省财政厅关于贯彻落实《中共山西省委 山西省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》的通知(晋财绩

〔2019〕12号）；

（7）《吕梁市财政局关于印发〈2021年度财政重点绩效评价实施方案〉的通知》（吕财绩〔2021〕6号）；

（8）吕梁市人民政府办公厅《关于印发吕梁市12345政务服务热线运营管理办法（试行）的通知》（吕政办发〔2020〕85号）；

（9）其他有关预算管理制度、资金及财务管理办法、财务会计资料、项目验收（评价、决算、稽查、检查）报告、相关行业政策、行业标准及专业技术规范、预算下达相关文件等。

3.绩效评价指标体系

根据《吕梁市财政局关于印发〈2021年度财政重点绩效评价实施方案〉的通知》（吕财绩〔2021〕6号）通知中的项目支出绩效评价指标体系（参考格式），遵循相关性、重要性、可比性、系统性、经济性原则，结合计划标准、行业标准等制定指标的目标值，形成了该项目支出绩效评价指标体系，拟从项目决策、过程、产出和效益四个维度进行评价。

指标体系由4项一级指标、12项二级指标、34项三级指标构成。数据主要来源于政策文件、制度文件、档案资料、基础表、问卷调查、访谈等。

决策类指标占权重分20分，从项目立项、绩效目标、资金

投入三个角度考核项目立项依据充分性和立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性以及预算编制科学性、资金分配合理性的情况。

过程类指标占权重分20分，从资金管理和组织实施两个角度考核项目资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性、项目质量可控性的情况。

产出类指标占权重分30分，从产出数量、产出质量、产出时效、产出成本四个角度考核热线建设完成情况、热线整合完成率、24小时可用率、话务量、热线建设验收合格率、话务接通率、话务员配备达标率、话务监听合格率、热线平台建设及时性、知识库更新及时性、成本支出合理性情况等内容。

效益类指标占权重分30分，从社会效益、可持续影响、满意度情况三个方面考核推进政府治理能力现代化、热线10秒接通率、超5分钟通话率、工单按时办结率、回访率、投诉举报、热线宣传情况、可持续影响、话务员接话服务满意率、回访满意率、市民满意度等内容。

2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出具体评价标准、评价标准、数据来源、取数方式等见附件2。

4.评价思路

1.通过收集国家、山西省、吕梁市关于12345政府服务热线

整合建设项目相关政策，了解项目发展的实施背景和政策导向，结合该项工作开展的实际情况，综合评价项目立项的必要性和科学性；2.分层次，分环节，分职责评价分析项目实施过程的规范性和完善性；3.客观评价项目效益；4.通过分析项目资金的使用情况，以绩效评价指标体系反映项目立项的充分必要性、项目管理过程的规范性、执行监管的有效性、资金使用的规范性、项目完成后带来的效益，对项目实施过程的各个阶段进行全面考察和分析，总结经验，深入挖掘问题根源，为政府及相关部门调整完善政策、改进管理、安排预算提供依据。

5.评价方法

本次绩效评价采用定量与定性评价相结合的方法，以材料核查、访谈、问卷调查、现场查看为基础，结合本项目特点，综合应用比较法、因素分析法、公众评判法，对项目支出的经济性、效率性、效益性进行综合评价。

（1）比较法。比较法是指通过对比绩效目标与实施效果，综合分析政策绩效目标实现程度。本次 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价，主要通过项目实际产出、效益与计划产出、效益之间的比较，资金实际绩效与目标绩效之间的比较，资金实际支付状况与计划支付状况标准之间的比较等，对该项目进行综合评价。

(2) 因素分析法。因素分析法是指通过综合分析影响 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。本次分别就项目资金的投入、实施情况、过程管理、支出情况和达到的效果等主要因素进行分析评价。

(3) 公众评判法。公众评判法是指通过专家评估、公众问卷等方式对 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目的实施效果进行评判，评价政策绩效目标实现程度。对主管部门及实施单位负责人进行访谈调研；同时，设计调查问卷，发给一定数量的受益群体填写，最后汇总分析各方意见进行综合评判，发现问题，提出建议。

6. 评价标准

评价实行百分制，按照综合评分分级：满分为 100 分，评分 90 分（含）以上的为“优”，80 分（含）-90 分的为“良”，60 分（含）-80 分的为“中”，60 分以下的为“差”。

（三）绩效评价工作过程

本次绩效评价工作分为评价准备阶段、组织实施阶段、报告撰写阶段三个阶段。

1. 准备阶段

(1) 制定项目评价实施方案。充分收集评价项目有关的基

础资料，开展方案研究及实地调研，理清评价思路，设计评价指标体系、确定评价方法、确定非现场和现场核查范围、编制社会调查方案、设计基础数据采集表、明确评价工作安排，在与各单位充分沟通的基础上，制定绩效评价工作方案，报于吕梁市财政局审核。

(2) 确定项目评价工作方案。根据评审意见，对评价工作方案进行修改完善。

2.实施阶段

(1) 收集、审核资料。根据审核后的评价工作方案，分类收集、整理绩效评价相关资料，并对资料进行审核、汇总和分析。

(2) 现场核查。根据评价工作方案确定的现场核查范围，结合评价对象的特点和项目承担单位提供的资料，进行现场调研、座谈及实地验证核实。

(3) 综合评价。评价机构全面梳理、汇总现场评价和非现场评价情况，根据评价工作方案确定的评价指标体系、工作底稿、工作记录等情况，进行全面的定量定性分析和综合评价，形成初步评价结论。

(4) 交换意见。就绩效评价工作开展情况及初步评价结论与被评价部门或单位交换意见。

3.报告阶段

(1) 撰写报告。按照吕梁市财政局规定的文本格式和要求撰写评价报告。报告应包括以下主要内容:被评价对象基本情况,绩效评价工作开展情况,绩效评价指标体系和评价方法,综合评价情况及评价结论,绩效评价指标分析,项目主要经验、做法和存在的问题及原因分析,改进建议及评价结果应用建议等。

(2) 提交报告。与吕梁市行政审批局交换意见后,对报告进行修改完善,形成评价结论,将评价报告报送吕梁市财政局。

(3) 确认报告。根据专家意见修改评价报告,提交正式评价报告。

4.评价工作组人员及分工

按照吕梁市财政局要求,为保证项目的进程,我公司派出了专人为项目负责人评价团队,并有公司三名项目经理以上的人员参与,配备若干名项目助理。参加本次项目的评价人员都有良好的执业能力和丰富的执业经验,多年来负责完成了几十项所承接的绩效评价、管理咨询、投资咨询及传统的评估业务,得到各界的好评。如果项目开展中还需要增加专业人员,我公司将派出多名专业技术人员共同参与项目。

三、综合评价情况及评价结论

2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目绩效评价总体得分为 85.6 分,评价等级为“良”。其中决策类指标得

20分，过程类指标得19分，产出类指标得26分，效益类指标得20.6分。各部分得分率见下表3-1：

表3-1 项目绩效得分表

指标	A.决策类	B.过程类	C.产出类	D.效益类	合计
权重	20	20	30	30	100
分值	20	19	26	20.6	85.6
得分率	100%	95%	86.67%	68.67%	85.60%
评分标准：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差。					

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

决策指标从项目立项、绩效目标和资金投入三个方面进行考察。本指标满分20分，得分20分，得分率100%。

1.A1 项目立项指标分析

A1项目立项：分值共计10分，本项目实际得分为10分，得分率100%。各项考评指标得分情况详见表4-1：

表4-1 决策类-项目立项指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
A 决策类	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	5	5	100%
		A12 立项程序规范性	5	5	100%

①A11 立项依据充分性：分值5分，得分5分。

立项依据充分性指标，考核项目立项是否符合国家、山西省、吕梁市规划、相关政策，以及吕梁市行政审批服务管理局职责，

用以反映项目立项依据情况。

2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目是为优化整合政务服务便民热线而设立，对于有效利用政务资源、提高服务效率、加强监督考核、提升企业和群众满意度具有重要作用。

根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》，提出建立统一政务咨询投诉举报平台。

《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）要求 2021 年底前，各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务各地区归并后的热线统一称为“12345 政务服务便民热线”（简称 12345 热线），语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24 小时”全天候人工服务。

按照山西省人民政府办公厅《山西省 12345 政务服务热线整合建设实施方案的通过》（晋政办发电〔2020〕47 号）要求市级政府结合自身实际，建设适合本级的 12345 热线，场地、硬件设施、人员等由各市自行解决。吕梁市人民政府办公厅《关于加快推进吕梁市 12345 政务服务热线整合建设相关工作的通知》

（吕政办发电〔2020〕8 号）中明确：12345 政务热线中心设在吕梁市政务服务中心，主管部门为吕梁市行政审批服务管理局。

12345 政务服务热线属于为民服务工程，是公共财政支持范围。

12345 政务服务热线整合建设作为吕梁市政府管理的重点工作，属于吕梁市行政审批服务管理局“负责推进政务管理服务体系建设，提高行政机关服务效率”的职责范围，吕梁市行政审批服务管理局内部没有与之重复的项目。2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目立项依据充分。

根据评分标准，本指标综合得分 5 分。

②A12 立项程序规范性：分值 5 分，得分 5 分。

立项程序规范性指标，考核项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目立项的规范情况。

根据吕梁市人民政府办公厅《关于加快推进吕梁市 12345 政务服务热线整合建设相关工作的通知》（吕政办发电〔2020〕8 号）工作任务安排，2020 年 6 月 9 日，吕梁市政务服务中心组织关于吕梁市 12345 政务服务热线建设单一来源采购专家论证会，确定项目供应商为吕梁市云计算运营公司并进行公示。

2020 年 6 月 18 日，吕梁市政务服务中心作为采购单位，向政府采购监督管理机构、吕梁市行政审批服务管理局申报备案关于 12345 政务服务热线平台一体化建设政府采购，《吕梁市市本级政府采购项目审批表》中批复的采购组织形式为政府集中采

购，采购方式为单一来源采购，吕梁市政府采购管理委员会办公室批复并盖章，项目内容明确，依据充分。

综上，2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目立项程序程序规范。

根据评分标准，本指标综合得分5分。

2.A2 绩效目标指标分析

A2 绩效目标：分值共计4分，本项目实际得分为4分，得分率100%。各项考评指标得分情况详见表4-2：

表4-2 决策类-绩效目标指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
A 决策类	A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	2	2	100%
		A22 绩效指标明确性	2	2	100%

①A21 绩效目标合理性：分值2分，得分2分。

绩效目标合理性指标，考核项目设定的项目绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映项目绩效目标与项目实施的相符情况。

吕梁市行政审批服务管理局在做项目预算时，填制了绩效目标表，2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目总体绩效目标为：通过开展12345政务服务热线整合建设，构建统一的政务服务热线处置体系，进一步优化地方政务服务便民热

线，实现“一号对外，多线联动”，提高政府为企便民服务水平，推动政府治理方式，推进政府治理能力现代化，优化公共服务供给，全天候受理、处置、转办群众的咨询、建议、投诉、求助救助、问题反映等，方便群众办事，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

综上，2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目绩效目标合理。

根据评分标准，本指标综合得分 2 分。

②A22 绩效指标明确性：分值 2 分，得分 2 分。

绩效指标明确性指标，考核项目依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映项目绩效目标的明细化情况。

吕梁市行政审批服务管理局将 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，设置了产出指标、效益指标及满意度指标，并进一步细化成三级指标，绩效目标与项目年度任务数相对应。通过查看吕梁市行政审批服务管理局绩效工作总结及绩效目标自评表，根据 2020 年度项目预算及任务设置了项目绩效指标，包括预期产出指标、预期效益指标，与项目目标计划相对应。

2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目有

具体的绩效指标，且通过清晰、可衡量的绩效指标值体现绩效目标与项目年度任务数相对应，与预算确定的项目资金量相匹配。

根据评分标准，本指标综合得分 2 分。

3.A3 资金投入指标分析

A3 资金投入：分值共计 6 分，本项目实际得分为 6 分，得分率 100%。各项考评指标得分情况详见表 4-3：

表 4-3 决策类-资金投入指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
A 决策类	A3 资金投入	A31 预算编制科学性	3	3	100%
		A32 资金分配合理性	3	3	100%

①A31 预算编制科学性：分值 3 分，得分 3 分。

预算编制科学性指标，考核项目预算编制是否经过科学论证，资金额度与项目投资总额是否相适应，用以反映项目预算编制的科学性、合理性情况。

2020 年 5 月 24 日，吕梁市政务服务中心与华正大地项目管理有限公司签订建造工程造价咨询合同，对吕梁市 12345 政务服务热线整合建设项目建设及场地装修部分进行预算审核。2020 年 6 月 2 日，华正大地项目管理有限公司出具预算审核报告，审定吕梁市 12345 政务服务热线整合建设项目建设及场地装修部分预算金额 893.688362 万元。2020 年 6 月 9 日，吕梁市政务服务中心组织关于吕梁市 12345 政务服务热线建设采购专家论证

会，对热线话务人员配置及预算进行了论证，确定人员设置及年度费用需求为360万元/年。

根据项目预算审核报告及专家论证意见情况，吕梁市行政审批服务管理局申请了2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目资金1241.59万元，资金额度与项目投资总额相适应，预算编制科学、合理。

根据评分标准，本指标综合得分3分。

②A32 资金分配合理性：分值3分，得分3分。

资金分配合理性指标，考核项目预算资金分配是否有测算依据，与项目是否相适应，用以反映项目预算资金分配的科学性、合理性情况。

根据吕梁市政务服务中心与吕梁市云计算运营公司签订吕梁市12345政务服务热线合同书，合同金额1241.59万元，合同约定的价款中包含建设费用（场地建设、办公设备购置等）843.79万元，首年运维费用（云服务器、线路租赁、语音费用、短信费用等）37.8万元，首年热线坐席话务服务支撑团队费用（热线人员工资、服装费、培训费等）360万元。

根据吕梁市行政审批服务管理局请示，结合吕梁市政府领导批准，吕梁市财政局下达吕梁市政务服务中心12345政务服务热线整合建设经费1241.59万元，项目资金分配符合实施内容，资

金分配额度与项目实施主体规模及数量匹配，与项目相适应。

综上，2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目资金分配合理。

根据评分标准，本指标综合得分 3 分。

（二）项目过程情况

过程类指标从资金管理、组织实施两个方面进行考察、分析评价。本指标满分 20 分，得分 19 分，得分率 95%。

1.B1 资金管理指标分析

B1 资金管理：分值共计 10 分，本项目实际得分为 10 分，得分率 100%。各项考评指标得分情况详见表 4-4：

表 4-4 过程类-资金管理指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
B 过程类	B1 资金管理	B11 资金到位率	2	2	100%
		B12 预算执行率	3	3	100%
		B13 资金使用合规性	5	5	100%

①B11 资金到位率：分值 2 分，得分 2 分。

资金到位率指标，考核实际到位资金与预算资金的比率，用以反映资金落实情况对项目实施的总体保障程度。

2020 年 8 月 12 日，吕梁市财政局从收回的存量资金中向吕梁市政务服务中心下达吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费 1241.59 万元，资金 1 次全部下达，已增加政府采购预算，资

金到位率为 100%。具体资金到位情况见表 4-5:

表 4-5 2020 年度资金到位情况统计表

单位：万元

序号	文件名称	下达时间	资金额度
1	《吕梁市财政局关于下达专项经费的通知》（吕财行〔2020〕75 号）	2020.8.12	1241.59
合计			1241.59

根据评分标准，本指标综合得分 2 分。

②B12 预算执行率：分值 3 分，得分 3 分。

预算执行率指标，考核预算资金是否按照计划执行，用以反映项目预算执行情况。

截至 2020 年 12 月 31 日，2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目实际到位资金 1241.59 万元，吕梁市政务服务中心分三个批次，在 2020 年 9 月 8 日、2020 年 12 月 24 日支付吕梁市云计算运营公司吕梁市 12345 政务服务热线整合建设费用，共计 1179.5105 万元，预算执行率为 95%，剩余 62.0795 万元为项目合同金额 5%的质保金，具体资金支付情况见表 4-6:

表 4-6 资金支付情况表

单位：万元

序号	支付明细	支付时间	支付金额
1	项目 50%合同款	2020.9.8	620.795
2	项目 45%合同款	2020.12.24	260.795

序号	支付明细	支付时间	支付金额
3		2020.12.24	297.9205
4	5%质保金	-	62.0795
合计			1241.59

根据评分标准，本指标综合得分 3 分。

③B13 资金使用合规性：分值 5 分，得分 5 分。

资金使用合规性指标，考核项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映项目资金的规范运行情况。

吕梁市政务服务中心 2020 年度分 3 批次向吕梁市云计算运营公司支付吕梁市 12345 政务服务热线整合建设费用 1179.5105 万元。3 笔资金均根据吕梁市 12345 政务服务热线合同约定的支付方式和金额进行拨付，资金支出符合已批复专项经费规定的使用范围，资金支出审批程序和手续完整，资料齐全，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

根据评分标准，本指标综合得分 5 分。

2.B2 组织实施指标分析

B2 组织实施：分值共计 10 分，本项目实际得分为 9 分，得分率 90%。各项考评指标得分情况详见表 4-7:

表 4-7 过程类-组织实施指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
B 过程类	B2 组织实施	B21 管理制度健全性	2	2	100%
		B22 制度执行有效性	5	4	80%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
		B23 项目质量可控性	3	3	100%

①B21 管理制度健全性：分值 2 分，得分 2 分。

管理制度健全性指标，考核项目主管单位与项目实施单位的项目管理制度是否健全，用以反映项目管理制度对项目顺利实施的保障情况。

吕梁市政务服务中心在开展 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目时，严格按照上级文件精神及按照吕梁市人民政府办公厅《关于印发吕梁市 12345 政务服务热线运营管理办法（试行）的通知》（吕政办发〔2020〕85 号）文件执行，在《通知》中，分别对 12345 政务服务热线建设、热线管理、热线受理事项、相关办理流程及督办考核方式等进行了约定。在财务管理方面，要求严格执行专项资金使用和管理，做到专款专用、专人管理，财务管理制度健全。

根据评分标准，该指标综合得分 2 分。

②B22 制度执行有效性：分值 5 分，得分 4 分。

制度执行有效性指标，考核项目实施是否符合相关管理规定，用以反映相关管理制度的有效执行情况。

根据吕梁市政务服务中心提交的 12345 政务服务热线平台一体化建设《吕梁市市本级政府采购项目审批表》，批复的申报采购组织形式为政府集中采购，申报的政府采购方式为单一来源

采购，采购审批手续合规；

吕梁市政务服务中心组织关于吕梁市12345政务服务热线建设单一来源采购专家论证会，经过专家论证通过，确定项目供应商为吕梁市云计算运营公司并进行公示，由吕梁市政府采购服务中心向吕梁市云计算运营公司下发中标通知书，项目政府采购程序完善；

吕梁市政务服务中心与吕梁市云计算运营公司签订吕梁市12345政务服务热线合同书。项目实施过程中根据施工情况进行了变更，双方根据变更内容及变更部分结算审核报告签订了补充合同，项目调整和支出调整手续完备；

项目完工并结束试运营期后，吕梁市政务服务中心邀请招标采购评标专家对项目进行验收，验收内容包括合同部分及变更部分，项目相关固定资产移交至吕梁市政务服务中心，12345政务服务热线服务支撑团队及所需的网络支撑由吕梁市云计算运营公司提供；

项目档案管理方面，相应的付款凭证等资料留存完整，政府采购审批、单一来源采购专家论证资料、项目合同书、验收报告等吕梁市12345政务服务热线整合建设资料齐全，但项目固定资产移交表中，“接收人员签字”“接收时间”均为空，也无相关单位签章，扣除1分。

根据评分标准，该指标综合得分4分。

③B23项目质量可控性：分值3分，得分3分。

项目质量可控性指标，考核项目实施单位对12345政务服务热线平台的检查、监控、督促和资金的安全、规范运行等管理情况是否采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目实施单位对项目供应商实施及管理的监管手段及有效性。

吕梁市政务服务中心制定了《吕梁市12345政务服务热线中心运行服务绩效考核办法（试行）》，对12345政务服务热线运营过程中的话务支撑能力、热线建设、服务质量、团队建设能力共4项一级指标，话务量、接通率等25项二级指标，每季度考核一次，半年计算一次均分，12345政务服务热线年度服务费用与考核成绩挂钩。

评价组对绩效考评情况进行核查，吕梁市政务服务中心按季度对12345政务服务热线运营情况进行了绩效考评，相关考核数据类资料由热线平台系统界面直接调取，佐证资料齐全，数据完整性且真实。

根据评分标准，该指标综合得分3分。

（三）项目产出情况

产出类指标从产出数量、产出质量、产出时效、产出成本进行考察。分值共计30分，本项目实际得分26分，得分率86.67%，

各项考评指标得分情况详见表 4-8:

表 4-8 产出类指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
C 产出	C1 产出数量	C11 热线建设完成情况	3	3	100%
		C12 热线整合完成率	2	2	100%
		C1324 小时可用率	2	2	100%
		C14 话务量	3	2	66.67%
	C2 产出质量	C21 热线建设验收合格率	2	2	100%
		C22 话务接通率	5	4	80%
		C23 话务员配备达标率	2	2	100%
		C24 话务监听合格率	2	2	100%
	C3 产出时效	C31 热线平台建设及时性	3	3	100%
		C32 知识库更新及时性	2	0	0%
	C4 产出成本	C41 成本支出合理性	4	4	100%

①C11 热线建设完成情况：分值 3 分，得分 3 分。

热线建设完成情况指标，反映吕梁市 12345 政务服务热线实际建设完成情况与计划建设情况的比较，用以考核项目产出数量目标的实现程度。

2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设内容包括软件和硬件部分，包括：12345 政务服务热线基本功能、12345 整合其他政务服务热线、微信平台及对外接口开发、互联网网站统一服务、知识库、大数据展示、热线系统运行支撑、支撑设备、工作展示屏、办公室设备、场地建设、热线运行支撑服务，共计

12项内容，具体情况如下：

12345政务服务热线基本功能包括热线支撑及服务模块、坐席应用系统、录音模块、工单受理、初审分配、工单办理、查询统计、系统对接等；

整合其他政务服务热线采用直接合并、来电转移、并行接听相结合的方式，整合40条热线资源，实现呼入转接、策略规则定制、业务处办、业务查询统计、业务系统对接等功能；

微信平台及对外接口开发包括公众号建设、在线受理、案件详情查询与展示、办件通报、对接接口等；

互联网网站统一服务包括在线受理、案件详情查询与展示、办件通报、受理公开、接口建设等；

知识库建设与梳理包括统一知识库开发、市县两级知识库梳理及知识库话术梳理等；

大数据展示建设包含市县两级热线数据大屏展示平台及实现数据微信展示等；

支撑设备及服务包括云服务器、网关、短信语音费用、国产办公电脑、话机及专用耳麦等；

工作展示屏及配套辅材用于为热线大数据展示提供设备支撑；

办公室设备包括办公桌椅、会议桌椅、网络设备、容灾备份

体机等；

场地建设在政务服务中心5楼设置12345热线服务中心办公室，面积350平方米，设置呼叫中心、培训考核中心、工单转办中心，质检回访中心等，配备网络布线、静电地板、吸音墙和吸音顶等。

根据采购单位吕梁市政务服务中心政府采购验收报告及验收清单，吕梁市12345政务服务热线实际建设完成内容按照项目合同及补充合同要求完成，与计划产出内容相符。

根据评分标准，本指标综合得分3分。

②C12热线整合完成率：分值2分，得分2分。

热线整合完成率指标，反映项目是否已按照计划进度整合现有政府服务热线，用以考核热线整合完成情况。

根据吕梁市政务服务中心2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设预期目标，计划2020年度12345热线整合其他政务服务热线40条。

实际截至2020年12月31日，吕梁市12345政务服务热线整合其他政务服务热线88条，热线整合完成率为220%。

根据评分标准，本指标综合得分2分。

③C1324小时可用率：分值2分，得分2分。

24小时可用率指标，反映项目是否按照要求提供“7×24小

时”全天候人工服务，用以考核热线服务完成情况。

根据《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）文件要求，12345 政务服务热线需提供“7×24 小时”全天候人工服务。

实际吕梁市政务服务中心 12345 政务服务热线话务服务人员开展 4 班倒班的排班方式，按照早班 07:00-15:00、中班 14:00-20:30、午班 14:00-22:00、晚班 21:45-07:10、白班 09:00-17:00，全年 365 天无休为市民提供不间断服务。

根据评分标准，本指标综合得分 2 分。

④C14 话务量：分值 3 分，得分 2 分。

话务量指标，反映项目全年话务支撑情况，用以考核话务量支撑情况。

吕梁市政务服务中心根据热线人员配置情况及以往年度政务热线接单量合理预估吕梁市 12345 政务服务热线年话务量，为完成全年话务量支撑，月均话务量应不低于 3 万通。

根据对吕梁市政务服务中心 12345 政务服务热线平台实地调研了解到，热线开始运营首年（2020 年 7 月至 2021 年 6 月）一个运营年度吕梁市 12345 政务服务热线话务量为 344111 通，月均话务量为 28676 通，达到计划月均话务量的 95.59%，根据评分标准，扣除 1 分。具体运营首年各月话务量情况见表 4-9:

表 4-9 2020.7-2021.6 吕梁市 12345 政务服务热线话务量情况统计表

单位：通

序号	月份	话务量
1	2020 年 7 月	11389
2	2020 年 8 月	14901
3	2020 年 9 月	17919
4	2020 年 10 月	25824
5	2020 年 11 月	37997
6	2020 年 12 月	39567
7	2021 年 1 月	44632
8	2021 年 2 月	25841
9	2021 年 3 月	30131
10	2021 年 4 月	30217
11	2021 年 5 月	31347
12	2021 年 6 月	34346
合计		344111

根据评分标准，本指标综合得分 2 分。

⑤C21 热线建设验收合格率：分值 2 分，得分 2 分。

热线建设验收合格率指标，反映项目完成的验收合格产出数与实际产出数的比率，用以考核项目产出质量目标的实现程度。

2020 年 12 月 11 日，吕梁市政务服务中心邀请招标采购评标专家对 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设项目进行验收，验收内容包括：合同部分及变更部分（项目实施过程中根据施工情况进行了变更），项目通过验收后，由项目采购单位吕梁市政务服务中心及验收人签字并盖章。

根据评分标准，本指标综合得分 2 分。

⑥C22 话务接通率：分值 5 分，得分 4 分。

话务接通率指标，反映热线呼叫服务的整体接通情况。为保障 12345 政务服务热线话务接通情况，要求热线平均话务接通率应不低于 95%。

根据对吕梁市政务服务中心 12345 政务服务热线平台实地调研了解到，热线开始运营首年（2020 年 7 月至 2021 年 6 月）一个运营年度吕梁市 12345 政务服务热线平均话务接通率为 94.36%，根据评分标准，扣除 1 分。具体运营首年各月话务接通率情况见表 4-10:

表 4-10 2020.7-2021.6 吕梁市 12345 政务服务热线话务接通率情况统计表

单位：通

序号	月份	话务量	话务接通数	话务接通率
1	2020 年 7 月	11389	9827	86.29%
2	2020 年 8 月	14901	13169	88.38%
3	2020 年 9 月	17919	16754	93.50%
4	2020 年 10 月	25824	24144	93.49%
5	2020 年 11 月	37997	36081	94.96%
6	2020 年 12 月	39567	37762	95.44%
7	2021 年 1 月	44632	42607	95.46%
8	2021 年 2 月	25841	24479	94.73%
9	2021 年 3 月	30131	28673	95.16%
10	2021 年 4 月	30217	28731	95.08%
11	2021 年 5 月	31347	29848	95.22%
12	2021 年 6 月	34346	32645	95.05%
合计		344111	324720	94.36%

根据评分标准，本指标综合得分 4 分。

⑦C23 话务员配备达标率：分值 2 分，得分 2 分。

话务员配备达标率指标，反映项目是否按照计划配置了足额

的话务员，用以考核人员配置完成情况。

按照吕梁市政务服务中心与吕梁市云计算运营公司签订的吕梁市 12345 政务服务热线合同书，吕梁市云计算运营公司负责配置吕梁市 12345 政务服务热线服务支撑团队，提供热线坐席话务服务人员 80 人，开展咨询、求助、建议、投诉举报热线受理、交办、回访等业务。根据评价组实地调研，实际配置的话务员人数与合同约定一致，话务员配备达标率为 100%。

根据评分标准，本指标综合得分 2 分。

⑧C24 话务监听合格率：分值 2 分，得分 2 分。

话务监听合格率指标，反映值班班长或质检员对话务进行在线监听和事后监听时的话务评价情况。为保障 12345 政务服务热线通话质量情况，要求热线话务监听合格率应不低于 95%。

根据对吕梁市政务服务中心 12345 政务服务热线平台实地调研了解到，热线开始运营首年（2020 年 7 月至 2021 年 6 月）一个运营年度吕梁市 12345 政务服务热线平均话务监听合格率为 97.80%。具体运营首年各月话务监听合格率情况见表 4-11：

表 4-11 2020.7-2021.6 吕梁市 12345 政务服务热线

话务监听合格率情况统计表

单位：通

序号	月份	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率
1	2020 年 7 月	10902	10608	97.30%

序号	月份	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率
2	2020 年 8 月	14864	13899	93.51%
3	2020 年 9 月	18182	17159	94.37%
4	2020 年 10 月	26072	25461	97.66%
5	2020 年 11 月	39770	39030	98.14%
6	2020 年 12 月	41046	39643	96.58%
7	2021 年 1 月	46065	45087	97.88%
8	2021 年 2 月	26281	25785	98.11%
9	2021 年 3 月	30862	30376	98.43%
10	2021 年 4 月	30838	30462	98.78%
11	2021 年 5 月	32093	31904	99.41%
12	2021 年 6 月	34721	34543	99.49%
合计		351696	343957	97.80%

根据评分标准，本指标综合得分 2 分。

⑨C31 热线平台建设及时性：分值 3 分，得分 3 分。

热线平台建设及时性指标，反映项目完成吕梁市 12345 政务服务热线整合建设时间与计划完成时间的比较，用以体现和考核项目产出时效目标的实现程度。

根据《山西省政府服务中心关于进一步做好 12345 热线相关工作的通知》文件要求，山西省各市要在 2020 年 7 月 1 日零时起及时将热线相关数据推送至省级平台。按照吕梁市政务服务中心报送的绩效评价目标申报表，项目完成验收时间为 2020 年 12 月 31 日前。

吕梁市 12345 政务服务热线于 2020 年 6 月 28 日先期开通，完成数据推送工作，进入试运行期。其余各项任务建设与 2020 年 8 月 1 日完工，为保证系统稳定运行，切实发挥功能和作用，

热线试运行延长至2020年12月10日，项目于2020年12月11日正式完成验收，热线平台建设完成及时。

根据评分标准，本指标综合得分3分。

⑩C32 知识库更新及时性：分值2分，得分0分。

知识库更新及时性指标，考察热线知识库知识点更新的及时性。为保障12345政务服务热线对于一般咨询类诉求依据热线知识库直接解答，提高热线的工作效率，要求知识库更新及时，每月不少于100条。

根据对吕梁市政务服务中心12345政务服务热线平台实地调研了解到，热线开始运营首年（2020年7月至2021年6月）一个运营年度吕梁市12345政务服务热线知识库更新量为956条，其中：只有2020年9月、2021年1月共计2个月知识库更新量超过100条，其余10个月知识库更新量均未超过100条，根据评分标准，扣除2分。具体运营首年各月知识库更新情况见表4-12：

表4-12 2020.7-2021.6 吕梁市12345政务服务热线知识库更新情况统计表

单位：条

序号	月份	知识库月更新量（条）
1	2020年7月	79
2	2020年8月	88
3	2020年9月	230
4	2020年10月	88
5	2020年11月	32

序号	月份	知识库月更新量（条）
6	2020 年 12 月	11
7	2021 年 1 月	318
8	2021 年 2 月	90
9	2021 年 3 月	4
10	2021 年 4 月	9
11	2021 年 5 月	2
12	2021 年 6 月	5
合计		956

根据评分标准，本指标综合得分 0 分。

⑤C41 成本支出合理性：分值 4 分，得分 4 分。

成本支出合理性指标，考核项目的成本支出是否合理，用以反映和考核项目的产出成本情况。

2020 年 6 月 2 日，受吕梁市政务服务中心委托，华正大地项目管理有限公司出具项目预算审核报告，审定吕梁市 12345 政务服务热线整合建设项目平台建设及场地装修部分预算金额 893.688362 万元。2020 年 6 月 9 日，吕梁市政务服务中心组织关于吕梁市 12345 政务服务热线建设单一来源采购专家论证会，确定热线话务人员配置及预算为 360 万元/年。

2020 年 7 月 20 日，吕梁市政务服务中心与吕梁市云计算运营公司签订吕梁市 12345 政务服务热线合同书，合同金额 1241.59 万元，合同约定的价款中包含建设费用 843.79 万元，首年运维费用 37.8 万元，首年热线坐席话务服务支撑团队费用 360 万元，合同约定费用标准未超过项目预算审核及论证金额。

项目验收后，2020年12月17日，吕梁市政务服务中心委托吕梁市三发工程造价咨询有限公司对项目变更新增部分进行审核，吕梁市三发工程造价咨询有限公司出具《吕梁市政务服务中心所需12345政务服务热线项目（变更部分）结算审核报告书》，确定变更部分结算审核金额为20.836564万元。拨付项目建设及运营单位（吕梁市云计算运营公司）的项目资金未超过实际项目结算审核价款。

根据评分标准，本指标综合得分4分。

（四）项目效益情况

效益类指标从项目效益与满意度情况进行考察。分值共计30分，本项目实际得分20.6分，得分率68.67%，各项效益类考评指标得分情况详见表4-13：

表4-13 效益类指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
D 效益类	D1 社会效益	D11 推进政府治理能力现代化	4	4	100%
		D12 热线10秒接通率	2	2	100%
		D13 超5分钟通话率	2	2	100%
		D14 工单按时办结率	5	2	40%
		D15 回访率	4	0	0%
		D16 投诉举报	2	2	100%
		D17 热线宣传情况	2	2	100%
	D2 可持续性	D21 可持续影响	3	2	66.67%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
	D3 满意度情况	D31 话务员接话服务满意率	2	0.8	40%
		D32 回访满意率	2	1.8	90%
		D33 市民满意度	2	2	100%

①D11 推进政府治理能力现代化：分值 4 分，得分 4 分。

推进政府治理能力现代化指标，项目向政府部门报送的周报、月报、专报、内参是否及时为主管部门提供信息。

根据吕梁市人民政府办公厅《关于印发吕梁市 12345 政务服务热线运营管理办法（试行）的通知》（吕政办发〔2020〕85 号）要求，12345 热线办理情况实行通报制度，每周以“周报”形式对热线工单办理情况、热点聚焦、红黑榜、群众呼声等内容进行公示；每月以“月报”形式对当月政务服务热线工单办理情况、工单类型、诉求热点、存在的问题等内容进行公示；每月以“内参”形式对工作站建立情况、工作站工单处办排名、投诉举报类情况、长期未处理工单、群众呼声等内容向市政府呈报；每月以“通报”形式对现存问题、运行情况、多次反映尚未办结的问题、下一步工作要求等进行通报；不定期以“专报”形式对群众提出的紧急、重要事件向市政府呈报。

根据对吕梁市政务服务中心实地调研了解到，吕梁市 12345 政务服务热线按要求每周三前完成上周周报编辑并提交，每月 5 日前完成月报，每季度至少完成一次专报及一次内参，根据实际

工作需要完成通报，并通过“吕梁政务服务”公众号发布周报、月报、热线处办动态等，未发现相关通报在规定时间内未完成的情况，通过严格实行通报制度，为政府部门及时了解市民的问题和需求提供了帮助，推进政府治理能力现代化建设。

根据评分标准，本指标综合得分 4 分。

②D12 热线 10 秒接通率：分值 2 分，得分 2 分。

热线 10 秒接通率指标，项目提供的热线服务能够在 10 秒内接通，用以反映接通等待时长情况。为保障 12345 政务服务热线工作效率及减少用户等待时间，要求热线平均 10 秒接通率应不低于 80%。

根据对吕梁市政务服务中心 12345 政务服务热线平台实地调研了解到，热线开始运营首年（2020 年 7 月至 2021 年 6 月）一个运营年度吕梁市 12345 政务服务热线平均 10 秒接通率为 90.49%。具体运营首年各月热线 10 秒接通率情况见表 4-14：

表 4-14 2020.7-2021.6 吕梁市 12345 政务服务热线 10 秒接通率情况统计表

单位：通

序号	月份	话务接通数	热线 10 秒接通数	热线 10 秒接通率
1	2020 年 7 月	9827	4588	46.69%
2	2020 年 8 月	13169	8614	65.41%
3	2020 年 9 月	16754	12128	72.39%
4	2020 年 10 月	24144	21386	88.58%
5	2020 年 11 月	36081	33263	92.19%
6	2020 年 12 月	37762	34153	90.44%
7	2021 年 1 月	42607	40627	95.35%

序号	月份	话务接通数	热线10秒接通数	热线10秒接通率
8	2021年2月	24479	23470	95.88%
9	2021年3月	28673	27322	95.29%
10	2021年4月	28731	27538	95.85%
11	2021年5月	29848	29124	97.57%
12	2021年6月	32645	31642	96.93%
合计		324720	293855	90.49%

根据评分标准，本指标综合得分2分。

③D13超5分钟通话率：分值2分，得分2分。

超5分钟通话率指标，项目提供的解答服务是否高效，是否能够及时处理群众的问题。为保障12345政务服务热线工作高效，要求热线平均超5分钟通话率应低于36%。

根据对吕梁市政务服务中心12345政务服务热线平台实地调研了解到，热线开始运营首年（2020年7月至2021年6月）一个运营年度吕梁市12345政务服务热线平均超5分钟通话率为24.72%。具体运营首年各月超5分钟通话率情况见表4-15：

表4-15 2020.7-2021.6 吕梁市12345政务服务热线

超5分钟通话率情况统计表

单位：通

序号	月份	话务接通数	超5分钟通话数	超5分钟通话率
1	2020年7月	9827	2835	28.85%
2	2020年8月	13169	3861	29.32%
3	2020年9月	16754	5256	31.37%
4	2020年10月	24144	6248	25.88%
5	2020年11月	36081	9747	27.01%
6	2020年12月	37762	11242	29.77%
7	2021年1月	42607	10281	24.13%

序号	月份	话务接通数	超5分钟通话数	超5分钟通话率
8	2021年2月	24479	5332	21.78%
9	2021年3月	28673	5989	20.89%
10	2021年4月	28731	6681	23.25%
11	2021年5月	29848	6503	21.79%
12	2021年6月	32645	6310	19.33%
合计		324720	80285	24.72%

根据评分标准，本指标综合得分2分。

④D14工单按时办结率：分值5分，得分2分。

工单按时办结率指标，反映热线平台派单后承办部门在规定时间内办结工单情况。

工单按时办结率反映12345政务服务热线“接诉即办”能力，即建立群众诉求快速响应机制，各热线成员单位能在第一时间签收，与群众沟通交流，研究解决问题方案，切实解决群众的困难。根据吕梁市人民政府办公厅《关于印发吕梁市12345政务服务热线运营管理办法（试行）的通知》（吕政办发〔2020〕85号）要求，对月度考核中按时办结率低于90%应按照管理权限进行责任追究。

根据对吕梁市政务服务中心12345政务服务热线平台实地调研了解到，热线开始运营首年（2020年7月至2021年6月）一个运营年度吕梁市12345政务服务热线接单351696件，办结数108296件，工单办结率为30.79%，工单按时办结数为84186件，工单按时办结率为77.74%。根据评分标准，扣除3分。

具体运营首年各月工单按时办结率情况见表 4-16:

表 4-16 2020.7-2021.6 吕梁市 12345 政务服务热线

工单按时办结率情况统计表

单位：件

序号	月份	接单数	办结数	办结率	按时办结数	工单按时办结率
1	2020 年 7 月	10902	846	7.76%	411	48.58%
2	2020 年 8 月	14864	6511	43.80%	2943	45.20%
3	2020 年 9 月	18182	5678	31.23%	3528	62.13%
4	2020 年 10 月	26072	6258	24.00%	4340	69.35%
5	2020 年 11 月	39770	9201	23.14%	7395	80.37%
6	2020 年 12 月	41046	12181	29.68%	9881	81.12%
7	2021 年 1 月	46065	14922	32.39%	12507	83.82%
8	2021 年 2 月	26281	7751	29.49%	6184	79.78%
9	2021 年 3 月	30862	10450	33.86%	8520	81.53%
10	2021 年 4 月	30838	10751	34.86%	8898	82.76%
11	2021 年 5 月	32093	11648	36.29%	9694	83.22%
12	2021 年 6 月	34721	12099	34.85%	9885	81.70%
合计		351696	108296	30.79%	84186	77.74%

根据评分标准，本指标综合得分 2 分。

⑤D15 回访率：分值 4 分，得分 0 分。

回访率指标，评价热线呼叫服务的整体回访情况。为保障群众反映的问题确实得到答复和解决，要求对全部接单的群众来电进行回访。

根据对吕梁市政务服务中心 12345 政务服务热线平台实地调研了解到，热线开始运营首年（2020 年 7 月至 2021 年 6 月）一个运营年度吕梁市 12345 政务服务热线回访率为 25.45%。根据评分标准，该指标不得分。具体运营首年各月回访率情况见表

4-17:

表 4-17 2020.7-2021.6 吕梁市 12345 政务服务热线回访率情况统计表

单位：件

序号	月份	接单数	回访数	回访率
1	2020 年 7 月	10902	136	1.25%
2	2020 年 8 月	14864	3467	23.32%
3	2020 年 9 月	18182	6913	38.02%
4	2020 年 10 月	26072	6163	23.64%
5	2020 年 11 月	39770	8904	22.39%
6	2020 年 12 月	41046	10174	24.79%
7	2021 年 1 月	46065	12674	27.51%
8	2021 年 2 月	26281	6553	24.93%
9	2021 年 3 月	30862	7666	24.84%
10	2021 年 4 月	30838	8248	26.75%
11	2021 年 5 月	32093	8926	27.81%
12	2021 年 6 月	34721	9667	27.84%
合计		351696	89491	25.45%

根据评分标准，本指标综合得分 0 分。

⑥D16 投诉举报：分值 2 分，得分 2 分。

投诉举报指标，考察市民对热线平台的投诉情况。

根据对吕梁市政务服务中心 12345 政务服务热线平台实地调研及对相关负责人访谈了解到，针对热线各岗位话务工作人员要提供岗前（基础工作培训、岗位入职培训等）、岗中培训（针对问题话务员及共性问题培训），日常提供不定期针对性培训（岗位能力弱项提升、知识库应用等）。通过培训，热线坐席话务员专业能力及服务态度得到了保障，未发生热线坐席服务态度导致群众投诉的情况。

根据评分标准，本指标综合得分2分。

⑦D17 热线宣传情况：分值2分，得分2分。

热线宣传情况指标，了解市民对热线平台的知晓情况。

根据对吕梁市政务服务中心12345政务服务热线平台实地调研及对相关负责人访谈了解到，12345热线宣传方式主要包括：

（1）通过“吕梁政务服务”公众号发布周报、月报、热线处办动态等；（2）联动省、市各级媒体进行新闻宣传；（3）在全市各级人流量大的地方张贴热线宣传海报；（4）政府接送大巴车上贴车体广告等。宣传形式较为多样，根据对吕梁市市民进行调查问卷调查，大部分的市民表示了解12345政务服务热线。

根据评分标准，本指标综合得分2分。

⑧D21 可持续影响：分值3分，得分2分。

可持续影响指标，项目后续跟进及成效发挥的可持续情况，考核项目的可持续性。

根据吕梁市政务服务中心与吕梁市云计算运营公司签订的吕梁市12345政务服务热线合同书，由吕梁市云计算运营公司提供后续热线平台运营所需的云服务器、线路租赁、语音费用、短信费用等支撑，为热线配置话务服务支撑团队，相关热线运维费用及话务人员运营费用列入吕梁市政务服务中心常规财政预算中，资金来源有保障。吕梁市政务服务中心制定了相关设备维护

制定，保障各项软硬件设施管理维护完好。

但评价组了解到，热线目前设置 58 个坐席，到位话务工作人员 80 余名，在话务高峰时期仍存在坐席不足、人员不足的问题，热线承载能力难以应对高峰期压力，导致高峰期呼损较高，影响项目可持续性，扣除 1 分。

根据评价标准，本指标得分 2 分。

⑨D31 话务员接话服务满意率：分值 2 分，得分 0.8 分。

话务员接话服务满意率指标，考察市民对话务员接话服务的满意率。

根据对吕梁市政务服务中心 12345 政务服务热线平台实地调研了解到，热线开始运营首年（2020 年 7 月至 2021 年 6 月）一个运营年度吕梁市 12345 政务服务热线中，只有 2020 年 12 月、2021 年 1 月、2021 年 2 月、2021 年 4 月、2021 年 5 月、2021 年 6 月，共计 6 个月话务员接话服务满意率达到 95%，剩余 6 个月话务员接话服务满意率未达到 95%，根据评分标准，该指标扣除 1.2 分。具体运营首年各月话务员接话服务满意率情况见表 4-18:

表 4-18 2020.7-2021.6 吕梁市 12345 政务服务热线

话务员接话服务满意率情况统计表

序号	月份	话务员接话服务满意率
1	2020 年 7 月	92.52%

序号	月份	话务员接话服务满意率
2	2020年8月	90.91%
3	2020年9月	93.03%
4	2020年10月	93.57%
5	2020年11月	92.15%
6	2020年12月	95.02%
7	2021年1月	95.37%
8	2021年2月	95.55%
9	2021年3月	94.82%
10	2021年4月	96.44%
11	2021年5月	95.41%
12	2021年6月	95.20%

根据评分标准，本指标综合得分0.8分。

⑩D32 回访满意率：分值2分，得分1.8分。

回访满意率指标，考察市民对热线回访的满意率。

根据对吕梁市政务服务中心12345政务服务热线平台实地调研了解到，热线开始运营首年（2020年7月至2021年6月）一个运营年度吕梁市12345政务服务热线中，2021年4月回访满意率未达到80%，根据评分标准，该指标扣除0.2分。具体运营首年各月话务员接话服务满意率情况见表4-19：

表4-19 2020.7-2021.6 吕梁市12345政务服务热线回访满意率情况统计表

序号	月份	回访满意率
1	2020年7月	98.53%
2	2020年8月	95.64%
3	2020年9月	92.19%
4	2020年10月	88.51%
5	2020年11月	88.41%
6	2020年12月	89.97%
7	2021年1月	88.26%
8	2021年2月	85.38%

序号	月份	回访满意率
9	2021 年 3 月	83.52%
10	2021 年 4 月	78.26%
11	2021 年 5 月	81.36%
12	2021 年 6 月	89.01%

根据评分标准，本指标综合得分 1.8 分。

⑪D33 市民满意度：分值 2 分，得分 2 分。

为了解 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目的影晌等，评价组设立并发放了问卷，对项目进行了满意度问卷调查。

经过对 234 位吕梁市市民进行访问调查，评价组从调查结果中汇总，综合数据统计，吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目的市民满意度得分为 94.41 分。大部分的吕梁市民均表示，了解并知晓 12345 政务服务热线，部分市民拨打过 12345 政务服务热线解决问题，并对吕梁市 12345 热线话务员的服务态度满意。

根据评分标准，本指标得分 2 分。

五、绩效自评核实情况及复核结论

根据 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目绩效自评表，评价组对绩效自评表中项目总体绩效目标、各项绩效指标完成情况及预算执行情况进行核实，具体复核情况见下表 5-1:

表 5-1 绩效自评复核情况表

序号	复核重点	绩效自评内容	绩效自评结果	复核结果	是否有差异	差异原因
1	是否按要求开展并形成自评报告	形成自评报告	自评得分 99.95 分	形成自评报告	无	无
2	自评报告内容是否完整	形成自评报告	报告完整	完整	无	无
3	总体目标实现程度	<p>通过建设 12345 政务服务热线，构建吕梁市统一的政务服务热线处置体系，实现“一号对外，多线联动”，全天候受理、处置、转办群众的咨询、建议、投诉、求助救助、问题反映等。</p> <p>平台建成后，可实现全市范围内的热线服务受理及工单办理体系，将全市各类非紧急类政务热线逐步整合到 12345 政务热线平台，解决目前吕梁市热线电话多、热线部门职责分工不清、部门间协调困难、缺乏统一监督管理机制和服务标准、热线服务质量与效率参差不齐等问题。</p>	<p>按照山西省数字政府建设工作“一条热线管便民”的统一部署，吕梁市委市政府要求市行政审批服务管理局整合全市非紧急类政务服务热线资源，高起点、高标准建设市 12345 政务服务热线平台，实行 7×24 小时不间断话务服务，全面受理咨询、求助、建议、表扬、投诉举报等群众诉求，让市民拨打 12345 便能及时有效获得政府的服务和帮助。搭建了市、县、乡（镇）三级热线工单办理体系，形成了热线工作站的三级联动服务模式。</p>	符合	无	无
4	绩效目标完成情况是否准确	<p>产出数量：年话务量 40-50 万通；12345 整合其他政务服务热线 40 条；服务时间 7×24 小时；</p> <p>产生质量：受理单质量差错率月平均≤5%；电话回访率 100%；知识库梳理服务直办率≥50%；交办单退回率月平均≤20%；</p>	<p>产出数量：年话务量 46.8485 万通；12345 整合其他政务服务热线 88 条；服务时间 7×24 小时；</p> <p>产生质量：受理单质量差错率月平均 3.27%；电话回访率 100%；知识库梳理服务直办率</p>	绩效指标设置明确，已细化、量化为明确的绩效指标，年	有	2020 年 6 月 -2020 年 12 月处于 12345 热线

序号	复核重点	绩效自评内容	绩效自评结果	复核结果	是否有差异	差异原因
		产出时效：人工电话 15 秒接通率月均 90%以上；紧急类交办单转送及时率 80%；及时处理率 100%； 社会效益：人员流失率月均低于 20%； 服务对象满意度：受益群众满意率月均 90%以上。	67.92%；交办单退回率月平均 7.19%； 产出时效：人工电话 15 秒接通率月均 96.30%； 紧急类交办单转送及时率 80%；及时处理率 100%； 社会效益：人员流失率月均 8.96%； 服务对象满意度：受益群众满意率月均 93.60。	话务量、电话回访率、及时处理率存在差异。		试运营阶段，相关流程、服务能力存在不足。
5	预算执行情况是否真实	年初预算 1256.68 万元，实际到位资金 1241.59 万元	实际拨付 1179.5105 万元，剩余 62.0795 万元为项目质保金	资金支出 1179.5105 万元	有	留存质保金

复核结论：吕梁市政务服务中心将 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，设置了产出指标、效益指标及满意度指标，并进一步细化成三级指标，绩效目标与项目年度任务数相对应，并且绩效目标可通过清晰、可衡量的绩效指标值体现。但个别指标复核结果与自评结果存在差异，存在差异的指标包括：年话务量复核结果为 34.4111 万通、电话回访率复核结果为 25.45%、及时处理率复核结果为 77.74%。

六、项目主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）项目主要经验及做法

积极探索新模式，助力数字政府建设

打造 12345 政务服务热线中心，便捷公共信息查询服务，民

意调查服务，热线助力数字政府建设指挥调度场景，不断强化业务办理方式，拓展服务渠道，积极探索党建引领热线便民新模式、热线进社区服务到万家新做法及数字政府建设、联办机制建设、媒体督办等方式快速处理问题。在山西省“统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、绩效管理、分析研判”运行模式基础上，实行分级处理、先行联系、综合协调、告知反馈等新做法，多举措强化督办，提高处办能力。

（二）项目存在的问题及原因分析

（1）话务量、话务接通率存在未达预期、热线承载能力难以应对高峰压力

热线开始运营首年（2020年7月至2021年6月）一个运营年度吕梁市12345政务服务热线月均话务量为28676通，未达到预期月均话务量3万通；平均话务接通率为94.36%，未达到预期平均接通率不低于95%。主要原因是热线目前设置58个坐席，到位话务工作人员80余名，在话务高峰时期仍存在坐席不足、人员不足的问题，热线承载能力难以应对高峰期压力，导致高峰期呼损较高，影响项目可持续性。

（2）知识库更新不及时

热线开始运营首年（2020年7月至2021年6月）一个运营年度吕梁市12345政务服务热线知识库更新量为956条，其中：

只有2020年9月、2021年1月共计2个月知识库更新量超过100条，其余10个月知识库更新量均未达到预期要求的至少100条/月。

(3) 工单处办不顺，工单按时办结率低

热线开始运营首年（2020年7月至2021年6月）一个运营年度吕梁市12345政务服务热线接单351696件，办结数108296件，工单办结率仅为30.79%，存在部分群众反映的问题，交办单位职责划分不明确，导致问题处理方式不明确，群众诉求无法真正得到解决。工单按时办结数为84186件，工单按时办结率仅为77.74%，逾期工单数较多，问题处置不及时。

(4) 热线回访率低，群众对话务服务及回访满意度存在波动

为保障群众反映的问题确实得到答复和解决，要求对全部接单的群众来电进行回访。但热线开始运营首年（2020年7月至2021年6月）一个运营年度吕梁市12345政务服务热线回访率仅为25.45%，且2021年4月回访满意率未达到预期要求的80%以上；在话务员接话服务满意率方面，2020年7月、8月、9月、10月、11月，2021年3月共计6个月话务员接话服务满意率未达到预期要求的95%以上。

七、有关建议

（一）精确热线管理框架、人员需求，合理规划热线坐席数量

为了保障12345热线的基本运营，提升话务量及热线接通率，确保市民对热线的正常使用，建议热线中心可在新的采购期内合理规划采购坐席的数量，按照合理的坐席人员配比重新计算人员数量和坐席单价。

另外，建议热线管理中心结合往年热线发展的实际情况和运营数据，重新拟定采购方案，将计划精确到热线管理框架、人员数量需求等。同时结合采购方案，对人员费用、坐席单价进行精细化测算，并结合现阶段政府聘员标准，按照话务员和后台管理人员等不同类别分别进行测算，确保贴合实际的同时符合市场水平。

（二）建立完善的知识库管理体系

建议主管单位研究制定市级12345热线知识库工作制度，对知识库的工作模式、更新时限、内容规范等进行规定，并将知识库维护工作纳入12345热线监督考核体系中。一是要对热线坐席人员和各成员单位相关人员进行培训，提高他们主动更新知识库内容的意识，提升他们对知识库进行维护的能力；二是12345热线对各成员单位进行工作指导，推动各成员单位的知识库维护更新工作科学化、规范化、常态化。

（三）建立市级12345热线监督考核体系

建立市级12345热线监督考核机制，完善热线监督考核体系，定期对分平台、子平台工单办理情况进行通报，督促各单位提高重视，严格执行吕梁市人民政府办公厅《关于印发吕梁市12345政务服务热线运营管理办法（试行）的通知》（吕政办发〔2020〕85号）要求，对月度考核中按时办结率低于90%的单位应按照管理权限进行责任追究，全面提高工作效能，保障群众诉求真正得到解决。

（四）提高规范化制度化水平，建立系统培训机制，形成业务闭环

梳理制度规范执行中存在的问题不足，围绕提高回访率、满意率，建立全流程质量管理体系，对热线流程进行渐进式改进，定期修订操作指南，让每一个环节更加规范化、标准化，避免因人员变化等情况导致工作质量下降，解决成绩不稳定问题。

建立系统科学的培训体系，定期开展热线基础知识和基本技能培训。学习热线办理工作性文件，做到掌握工作规则，工作流程、考核标准、工作平台使用，熟悉转办工作机制、本部门的工作职责，形成高效的业务闭环，打牢一线工作人员的业务素质基础，提高群众满意度。

八、绩效评价结果应用建议

绩效评价结果应用，既是开展绩效评价工作的基本前提，亦是加强财政支出管理、增强资金绩效理念、合理配置公共资源、优化财政支出结构、强化资金管理水平、提高资金使用效益的重要手段。为使绩效评价结果得到合理应用，有以下几点建议：

1.建议充分运用绩效评价结果，有效发挥绩效评价作用，升级 12345 热线管理平台。以打造全方位热线业务服务平台为定位，全面升级智慧热线平台，打通部门间业务隔阂，建立以信息流和业务流为主导的热线办理中枢，通过智能前端受理、自动分类派单、实时动态考核评价，形成发现、答复、更新、共享的运行机制，全面提高电话受理效率和对群众诉求的全流程跟踪督办。

2.建立绩效评价结果反馈与整改机制。将本次绩效评价项目的绩效情况、存在问题及相关建议反馈给被评价单位，并督促其落实整改，以增强绩效评价工作的约束力。

3.建议在一定范围内通报、公示绩效评价结果。促进和增强各级财政部门、相关主管部门、资金使用单位及社会各界对绩效评价工作重要性的认识。

4.结合专门的 12345 热线管理运营中心，把各方的需求、存在的问题、可支配的资源、能使用的工具方法统筹起来，做好多方利益的资源分配，把各类需求有机组织排序，建立政策优化提

升机制，通过“实践+总结”的方式不断完善政策内容，不断优化政策执行效果。

5.建议主管部门结合热线运营首年的实际情况及运营数据，合理计划以后年度12345热线运营费用标准，对次年度话务人员服装费、培训费等制定相关费用标准，充分发挥财政资金使用价值。

九、其他需要说明的问题

无

十、相关附件

- 附件：1.2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价指标评分表
- 2.2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价指标体系
- 3.2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目基础数据采集表
- 4.2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价访谈报告
- 5.2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价合规性检查报告
- 6.2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费

项目支出满意度调查报告

山西天正会计师事务所（有限公司）

主评人：

二〇二一年十二月

附件 1.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价指标评分表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	得分
决策	20	项目立项	10	立项依据充分性	5	5
				立项程序规范性	5	5
		绩效目标	4	绩效目标合理性	2	2
				绩效指标明确性	2	2
		资金投入	6	预算编制科学性	3	3
				资金分配合理性	3	3
过程	20	资金管理	10	资金到位率	2	2
				预算执行率	3	3
				资金使用合规性	5	5
		组织实施	10	管理制度健全性	2	2
				制度执行有效性	5	4
				项目质量可控性	3	3
产出	30	产出数量	10	热线建设完成情况	3	3
				热线整合完成率	2	2
				24 小时可用率	2	2
				话务量	3	2
		产出质量	11	热线建设验收合格率	2	2
				话务接通率	5	4
				话务员配备达标率	2	2
				话务监听合格率	2	2
		产出时效	5	热线平台建设及时性	3	3
				知识库更新及时性	2	0
		产出成本	4	成本支出合理性	4	4

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	得分
效益	30	社会效益	21	推进政府治理能力现代化	4	4
				热线 10 秒接通率	2	2
				超 5 分钟通话率	2	2
				工单按时办结率	5	2
				回访率	4	0
				投诉举报	2	2
				热线宣传情况	2	2
		可持续性	3	可持續影响	3	2
		满意度情况	6	话务员接话服务满意率	2	0.8
				回访满意率	2	1.8
市民满意度	2			2		
合计	100	-	100	-	100	85.6

附件 2.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价指标体系

评价指标						指标解释	评价标准	数据来源	取数方式
一级指标		二级指标		三级指标					
名称	权重	名称	权重	名称	权重				
决策	20	项目立项	10	立项依据充分性	5	项目立项是否符合国家、山西省、吕梁市“十四五”发展规划，法律法规、相关政策、发展规划以及吕梁市政务服务中心职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	①2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目立项是否符合《山西省 12345 政务服务热线整合建设实施方案的通知》（晋政办发〔2020〕47 号）相关政策，符合得 1 分，不符合得 0 分； ②建设资金项目立项是否符合吕梁市人民政府办公厅《关于加快推进吕梁市 12345 政务服务热线整合建设相关工作的通知》（吕政办发〔2020〕8 号）相关政策，符合得 1 分，不符合得 0 分； ③项目立项是否与吕梁市政务服务中心部门职责范围相符，属于部门履职所需，符合得 1 分，不符合得 0 分； ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合地方财政事权和支出责任划分原则，符合得 1 分，不符合得 0 分； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复，符合得 1 分，不符合得 0 分。	立项依据文件	查阅项目立项文件、项目相关政策文件
				立项程序规范性	5	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目立项的规范	①2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目，是否按照规定的程序申请审批，是得 2 分，否则不得分； ②项目立项会议纪要，预算资金申请批复文件等是否齐全，得 2 分，否则不得分； ③事前是否经过必要的会议讨论、专家论证、风险评估、集		

评价指标						指标解释	评价标准	数据来源	取数方式
一级指标		二级指标		三级指标					
名称	权重	名称	权重	名称	权重				
						情况。	体决策，是得 1 分，否则不得分。		纪要、投资协议等
		绩效目标	4	绩效目标合理性	2	吕梁市政务服务中心所设定的项目绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	①项目是否有绩效目标，是得 0.5 分，否则不得分； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性，是得 0.5 分，否则不得分； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平，是得 0.5 分，否则不得分； ④是否与预算确定的资金项目投资额或资金量相匹配，是得 0.5 分，否则不得分。	绩效目标申报表/年度工作计划及任务安排	资料收集、访谈
				绩效指标明确性	2	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，是得 0.5 分，否则不得分； ②是否通过清晰、可衡量的绩效指标值予以体现，是得 1 分，否则不得分； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应，得 0.5 分，否则不得分。	绩效目标申报表/年度工作计划及任务	资料收集、访谈

评价指标						指标解释	评价标准	数据来源	取数方式
一级指标		二级指标		三级指标					
名称	权重	名称	权重	名称	权重				
								安排	
		资金投入	6	预算编制科学性	3	项目预算编制是否经过科学论证，资金额度与项目投资总额是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	①预算编制是否经过科学论证，且与前期实际调研相符，是得 1 分，否则不得分；	项目预算编制文件	预算书、预算审计报告等资料收集、与主管单位进行访谈
							②预算内容与项目内容是否匹配，是得 0.5 分，否则不得分；		
							③预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配，是得 0.5 分，否则不得分；		
				资金分配合理性	3	项目预算资金分配是否有测算依据，与扶持项目是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	④预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制，是得 1 分，否则不得分。	资金分配表	资金分配计划、方案等资料收集
							①预算资金分配依据是否充分，是得 1.5 分，否则不得分；		
							②资金分配额度是否合理，与项目实际是否相适应，是得 1.5 分，否则不得分。		
过程	20	资金	10	资金	2	实际到位资金与预算资金	①资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%；	资金	资金

评价指标						指标解释	评价标准	数据来源	取数方式
一级指标		二级指标		三级指标					
名称	权重	名称	权重	名称	权重				
		管理		到位率		的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	该指标得分根据资金到位率百分比计算指标得分，该指标得分=2×资金到位率； ②实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金； ③预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金，包括本年度内涉及预算的调增、调减资金。	下达文件	拨付文件及收款凭证等资料收集
				预算执行率	3	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	①预算执行率=（实际支出资金/预算资金）×100%； ②实际支出资金：一定时期（2020 年度）内项目实际拨付的资金； ③当预算执行率在 95%以上(含)则得 3 分，执行率在 90-95%（含）的，得 2 分；85-90%（含）的，得 1 分；低于 85%的，得 0 分； ④当整体项目资金预算执行率低于 85%的，该指标得 0 分。	预算执行情况	资金拨付文件及付款凭证资料收集
				资金使用合规性	5	抽样县项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	①项目建设资金的拨付金额是否经过吕梁市政务服务中心“三重一大”会议讨论通过，得 2 分，否则本指标不得分； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续，是得 1.5 分，否则不得分； ③是否符合项目预算批复和规定的用途，是得 1.5 分，否则不得分；	资金拨付明细表、财务监控留	查阅相关支出申请、审批、支付

评价指标						指标解释	评价标准	数据来源	取数方式
一级指标		二级指标		三级指标					
名称	权重	名称	权重	名称	权重				
							④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况； 评价过程中，发现存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，本指标不得分。	痕文件	有关财务资料
		组织实施	10	管理制度健全性	2	项目的管理制度是否健全，用以反映和考核项目管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①吕梁市政务服务中心是否制定了 12345 政务服务热线运营管理办法，是得 1 分，否则不得分； ②运营管理制度是否合法、合规、完整，是得 1 分，否则不得分。	相关制度文件	查阅相关管理制度、与项目主管单位进行访谈
				制度执行有效性	5	项目实施是否符合相关业务、绩效管理规定，用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。	①是否遵守相关法律法规和业务、管理规定； ②项目调整和支出调整手续是否完备； ③项目在政府采购、招投标方面执行制度的情况； ④项目合同书、验收报告、技术鉴定、资产移交等资料是否齐全、内容完整并及时归档； ⑤项目实施的人员条件、场地设施、信息支撑等是否落实到位。 符合全部评价要点，得 5 分；每出现一点不符合扣 1 分。若	痕迹记录、现场核查、档案管理文件	查阅相关项目文件、与实施单位访谈、现

评价指标						指标解释	评价标准	数据来源	取数方式
一级指标		二级指标		三级指标					
名称	权重	名称	权重	名称	权重				
						项目实施单位对 12345 政务服务热线平台的检查、监控、督促和资金的安全、规范运行等管理情况是否采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目实施单位对项目供应商实施及管理的监管手段及有效性。	存在重大违法违规事件则该指标直接为 0 分。		场查看
				项目质量可控性	3		①是否已制定 12345 热线运营的相关考核指标及考核管理办法，是得 1.5 分，否则不得分； ②是否采取了有效的监控手段验证供应商日常运营的数据完整性及其真实性，是得 1.5 分，否则不得分。	痕迹记录	查阅相关项目记录、与实施单位访谈
产出	30	产出数量	10	热线建设完成情况	3	反映吕梁市 12345 政务服务热线实际建设完成情况与计划建设情况的比较，用以考核项目产出数量目标的实现程度。	①12345 热线实际建设内容与热线计划建设内容的对比，按照完成部分资金百分比计算指标得分； ②热线实际建设内容：12345 政务服务热线实际建设完成情况； ③热线计划建设内容：12345 政务服务热线合同约定计划建设内容。	建设资金拨付、使用资料	资金下达文件，拨付凭证、资金使用明细
				热线整合	2	项目是否已按照计划进度整合现有政府服务热线，	①热线整合完成率=(实际已整合的热线数量/按计划进度应整合的服务热线数量)*100%;	数据对比、	资料收集、

2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价报告

评价指标						指标解释	评价标准	数据来源	取数方式	
一级指标		二级指标		三级指标						
名称	权重	名称	权重	名称	权重					
				完成率		用以考核热线整合完成情况。	②指标得分=热线整合完成率*2，最高不超过 2 分。	实地调研	实地查看	
				24 小时可用率	2	项目是否按照要求提供“7×24 小时”全天候人工服务，用以考核热线服务完成情况。	①24 小时可用率=（热线人工服务时长/年度时长）*100%； ②应保证 24 小时可用率为 100%，每低 1%扣 1 分，扣完为止。	数据对比、实地调研	资料收集、实地查看	
				话务量	3	项目全年话务支撑情况，用以考核话务量支撑情况。	完成全年话务量支撑，月均不低于 3 万通，每低于 5%扣 1 分，不足 5%按 5%计算，扣完为止。	数据对比、实地调研	资料收集、实地查看	
		产出质量	11	热线建设验收合格率	2		项目完成的验收合格产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	①项目验收合格率=（验收合格的设施设备/项目合同约定的设施设备）×100%；	项目验收报告	资料收集、实地查看
								②项目一次验收通过或一次整改后通过，得满分；项目二次整改后通过，得一半分；项目未通过验收，该指标不得分。		
				话务接通率	5		评价热线呼叫服务的整体接通情况。	①话务接通率=（接通的来电数量/话务总量）*100%；	数据对比、实地调研	资料收集、实地查看
								②除因热线整合因素外，平均接通率不低于 95%，每低 1%扣 1 分，扣完为止。因整合新热线话务量增幅超过 50%导致的接通率低的可允许调整，7 天内不扣分。		
		话务员配	2		项目是否按照计划配置了足额的话务员，用以考核	①话务员数量达标率=（实际配置的话务员人数/计划配置的话务员人数）*100%；	数据对比、	资料收集、		

评价指标						指标解释	评价标准	数据来源	取数方式
一级指标		二级指标		三级指标					
名称	权重	名称	权重	名称	权重				
				备达标率		人员配置完成情况。	②指标得分=话务员数量达标率*2	实地调研	实地查看
				话务监听合格率	2	值班班长或质检员对话务进行在线监听和事后监听时的话务评价情况。	①话务监听合格率=(话务监听合格数量/话务监听数量)*100%, ②话务监听合格率大于等于 95%得 2 分; 大于等于 90%, 小于 95%得 1 分; 小于 90%得 0 分。	项目验收报告	资料收集、实地查看
		产出时效	5	热线平台建设及时性	3	反映项目完成吕梁市 12345 政府服务热线整合建设时间与计划完成时间的比较, 用以体现和考核项目产出时效目标的实现程度。	①考察项目政务服务热线整合建设的及时性; ②实际完成时间: 政务服务中心实际验收并开始运营 12345 政务服务热线的时间; ③计划完成时间: 按照项目计划 2020 年 12 月 31 日前完成 12345 政务服务热线整合建设, 正式运营。 根据项目实际 12345 政务服务热线的运行时间, 每比计划完成时间延迟 1 个月, 扣除 1 分, 扣完为止。	建设资金拨付资料	查阅各类支出申请、审批、支付有关财务资料, 资金拨付文件及收款凭证等

2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价报告

评价指标						指标解释	评价标准	数据来源	取数方式
一级指标		二级指标		三级指标					
名称	权重	名称	权重	名称	权重				
									资料收集
				知识库更新及时性	2	考察热线知识库知识点更新的及时性。	知识库及时更新，每月不少于 100 条，每发现一个月不足，扣除 0.2 分，扣完为止。	数据对比、实地调研	资料收集、实地查看
		产出成本	4	成本支出合理性	4	评价项目的成本支出是否合理，用以反映和考核项目的产出成本情况。	①实际成本：项目如期、保质、保量完成既定工作目标，对项目进行了结算审核确定了的项目实际成本，得 2 分； ②拨付建设单位的项目资金不超过实际项目结算审核价款，得 2 分； ③因项目管理、财务监督不足造成项目未进行结算审核已拨付项目资金、已拨付建设单位资金超过实际投资结算审核或存在虚报金额等情况，该指标不得分。	数据对比、实地调研	查阅各类支出申请、审批、支付有关财务资料收集
效益	30	社会效益	21	推进政府治理能力现代	4	项目向政府部门报送的周报、月报、专报、内参是否及时为主管部门提供信息。	①每周三前完成上周周报编辑并提交，每月 5 日前完成月报，每季度至少完成一次专报及一次内参，根据实际工作需要完成通报； ②定期类报告每有一次未在规定时间内完成的或不定期报告每有一次未在通报时间内容完成的，每发现一次扣 1 分，扣	数据对比、实地调研	资料收集、实地查看

评价指标						指标解释	评价标准	数据来源	取数方式
一级指标		二级指标		三级指标					
名称	权重	名称	权重	名称	权重				
				化			完为止		
				热线 10 秒 接通 率	2	项目提供的热线服务能够在 10 秒内接通,用以反映接通等待时长情况。	①10 秒接通率=(10 秒内接通话务量/总接通话务量)*100%; ②平均 10 秒接通率不低于 80%, 每低 1%扣 1 分, 扣完为止。	数据 对比、 实地 调研	资料 收集、 实地 查看
				超 5 分 钟通 话率	2	项目提供的解答服务是否高效, 是否能够及时处理群众的问题。	①超 5 分钟通话率=(通话超过 5 分钟数量/总接通话务量)*100%; ②平均超 5 分钟通话率应低于 36%, 每高 1%扣 0.5 分, 扣完为止。	数据 对比、 实地 调研	资料 收集、 实地 查看
				工单 按时 办结 率	5	反映热线平台派单后承办部门在规定时间内办结工单情况。	①工单按时办结率=(承办部门在规定时限内办结工单量/办结工单总量)*100%; ②工单按时办结率 90%以上, 得 5 分; 在 85%-90%之间, 得 4 分; 在 80%-85%之间, 得 3 分, 在 75%-80%之间, 得 2 分, 在 70%-75%之间, 得 1 分, 70%以下不得分。	数据 对比、 实地 调研	资料 收集、 实地 查看
				回访 率	4	评价热线呼叫服务的整体回访情况。	①回访率=(回访量/工单总量)*100%; ②应保证回访率为 100%, 每低 1%扣 0.5 分, 扣完为止。	数据 对比、 实地 调研	资料 收集、 实地 查看
				投诉 举报	2	考察市民对热线平台的投诉情况。	因热线坐席服务态度导致群众投诉的,每发现核实一起后扣 0.1 分; 投诉事项来自省级渠道的, 每发现一起扣 2 分。	数据 对比、 实地	资料 收集、 实地

2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价报告

评价指标						指标解释	评价标准	数据来源	取数方式
一级指标		二级指标		三级指标					
名称	权重	名称	权重	名称	权重				
								调研	查看
				热线宣传情况	2	了解市民对热线平台的知晓情况。	①根据访谈及调研了解,项目实施单位对 12345 政务服务热线进行了宣传,促进周边群众了解知晓,得 1 分; ②根据访谈及调研了解,政策宣传形式多样,宣传力度大,得 1 分。	数据对比、实地调研、调查问卷	资料收集、实地查看、访谈
		可持续性	3	可持续影响	3	项目后续跟进及成效发挥的可持续情况,考核项目的可持续性。	①项目实施的各项软硬件设施管理维护完好,得 1 分; ②项目后续有专门的管理措施和管理人员,且人员能够满足需求,得 1 分; ③项目实施后续运营有持续经费来源,得 1 分; 每存在一个不完善现象,扣除相应部分分数。	相关制度,实地调研	资料收集、访谈
		满意度情况	6	话务员接话服务满意率	2	考察市民对话务员接话服务的满意率。	①话务员接话满意度=非常满意、满意及基本满意数量(只针对热线)/评价总数*100%; ②市民挂机前,对话务员服务态度、服务质量进行按键评价,热线平台定期自动统计的服务满意度。话务员接话服务满意度高于 95%,得满分,否则,每出现一个月话务员接话服务满意度低于 95%,扣除 0.2 分,扣完为止。	数据对比、实地调研	资料收集、实地查看、访谈
				回访满意率	2	考察市民对热线回访的满意率。	回访满意度=(回访满意数/回访总数)*100%。满意度达到 80%及以上,得满分;每出现一个月回访满意度低于 80%,扣除 0.2 分,扣完为止。	数据对比、实地	资料收集、实地

评价指标						指标解释	评价标准	数据来源	取数方式
一级指标		二级指标		三级指标					
名称	权重	名称	权重	名称	权重				
								调研	查看、访谈
				市民满意度	2	通过问卷调查，了解市民对热线平台的满意度情况。	通过问卷调查得到项目满意度，吕梁市民满意度得分=问卷调查对象满意度×相应分值。满意度≥90%，得满分；否则，每低于 1%（不足 1%按 1%计算）扣 0.1 分，扣完为止。	满意度问卷调查结果	问卷调查

附件 3.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目基础数据采集表

序号	月份	话务量	话务接通数	话务接通率	热线 10 秒接通数	热线 10 秒接通率	超 5 分钟通话数	超 5 分钟通话率	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率	出勤人工客服数量	接单数	办结数	办结率	按时办结数	工单按时办结率	回访数	回访率	话务员接话服务满意率	回访满意率	知识库月更新量 (条)	投诉举报 (如出现说明是否来自省级渠道)
1	2020 年 7 月	11389	9827	86.29%	4588	46.69%	2835	28.85%	10902	10608	97.30%	100%	10902	846	7.76%	411	48.58%	136	1.25%	92.52%	98.53%	79	703

2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价报告

序号	月份	话务量	话务接通数	话务接通率	热线10秒接通数	热线10秒接通率	超5分钟通话数	超5分钟通话率	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率	出勤人工客服数量	接单数	办结数	办结率	按时办结数	工单按时办结率	回访数	回访率	话务员接话服务满意率	回访满意率	知识库月更新量(条)	投诉举报(如出现说明是否来自省级渠道)
2	2020年8月	14901	13169	88.38%	8614	65.41%	3861	29.32%	14864	13899	93.51%	100%	14864	6511	43.80%	2943	45.20%	3467	23.32%	90.91%	95.64%	88	943
3	2020	17919	16754	93.50%	12128	72.39%	5256	31.37%	18182	17159	94.37%	100%	18182	5678	31.23%	3528	62.13%	6913	38.02%	93.03%	92.19%	230	1277

2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价报告

序号	月份	话务量	话务接通数	话务接通率	热线10秒接通数	热线10秒接通率	超5分钟通话数	超5分钟通话率	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率	出勤人工客服数量	接单数	办结数	办结率	按时办结数	工单按时办结率	回访数	回访率	话务员接话服务满意率	回访满意率	知识库月更新量(条)	投诉举报(如出现说明是否来自省级渠道)	
	年9月																							
4	2020年10	25824	24144	93.49%	21386	88.58%	6248	25.88%	26072	25461	97.66%	100%	26072	6258	24.00%	4340	69.35%	6163	23.64%	93.57%	88.51%	88	1331	

2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价报告

序号	月份	话务量	话务接通数	话务接通率	热线10秒接通数	热线10秒接通率	超5分钟通话数	超5分钟通话率	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率	出勤人工客服数量	接单数	办结数	办结率	按时办结数	工单按时办结率	回访数	回访率	话务员接话服务满意率	回访满意率	知识库月更新量(条)	投诉举报(如出现说明是否来自省级渠道)
	月																						
5	2020年11月	37997	36081	94.96%	33263	92.19%	9747	27.01%	39770	39030	98.14%	100%	39770	9201	23.14%	7395	80.37%	8904	22.39%	92.15%	88.41%	32	1516

2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价报告

序号	月份	话务量	话务接通数	话务接通率	热线10秒接通数	热线10秒接通率	超5分钟通话数	超5分钟通话率	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率	出勤人工客服数量	接单数	办结数	办结率	按时办结数	工单按时办结率	回访数	回访率	话务员接话服务满意率	回访满意率	知识库月更新量(条)	投诉举报(如出现说明是否来自省级渠道)
6	2020年12月	39567	37762	95.44%	34153	90.44%	11242	29.77%	41046	39643	96.58%	100%	41046	12181	29.68%	9881	81.12%	10174	24.79%	95.02%	89.97%	11	1427
7	2021	44632	42607	95.46%	40627	95.35%	1028	24.13%	46065	45087	97.88%	100%	46065	14922	32.39%	1250	83.82%	1267	27.51%	95.37%	88.26%	318	1757

2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价报告

序号	月份	话务量	话务接通数	话务接通率	热线10秒接通数	热线10秒接通率	超5分钟通话数	超5分钟通话率	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率	出勤人工客服数量	接单数	办结数	办结率	按时办结数	工单按时办结率	回访数	回访率	话务员接话服务满意率	回访满意率	知识库月更新量(条)	投诉举报(如出现说明是否来自省级渠道)
	年1月						1									7		4					
8	2021年2	25841	24479	94.73%	23470	95.88%	5332	21.78%	26281	25785	98.11%	100%	26281	7751	29.49%	6184	79.78%	6553	24.93%	95.55%	85.38%	90	1022

2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价报告

序号	月份	话务量	话务接通数	话务接通率	热线10秒接通数	热线10秒接通率	超5分钟通话数	超5分钟通话率	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率	出勤人工客服数量	接单数	办结数	办结率	按时办结数	工单按时办结率	回访数	回访率	话务员接话服务满意率	回访满意率	知识库月更新量(条)	投诉举报(如出现说明是否来自省级渠道)
	月																						
9	2021年3月	30131	28673	95.16%	27322	95.29%	5989	20.89%	30862	30376	98.43%	100%	30862	10450	33.86%	8520	81.53%	7666	24.84%	94.82%	83.52%	4	1323

2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价报告

序号	月份	话务量	话务接通数	话务接通率	热线10秒接通数	热线10秒接通率	超5分钟通话数	超5分钟通话率	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率	出勤人工客服数量	接单数	办结数	办结率	按时办结数	工单按时办结率	回访数	回访率	话务员接话服务满意率	回访满意率	知识库月更新量(条)	投诉举报(如出现说明是否来自省级渠道)
10	2021年4月	30217	28731	95.08%	27538	95.85%	6681	23.25%	30838	30462	98.78%	100%	30838	10751	34.86%	8898	82.76%	8248	26.75%	96.44%	78.26%	9	1502
11	2021	31347	29848	95.22%	29124	97.57%	6503	21.79%	32093	31904	99.41%	100%	32093	11648	36.29%	9694	83.22%	8926	27.81%	95.41%	81.36%	2	1686

2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价报告

序号	月份	话务量	话务接通数	话务接通率	热线10秒接通数	热线10秒接通率	超5分钟通话数	超5分钟通话率	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率	出勤人工客服数量	接单数	办结数	办结率	按时办结数	工单按时办结率	回访数	回访率	话务员接话服务满意率	回访满意率	知识库月更新量(条)	投诉举报(如出现说明是否来自省级渠道)	
	年5月																							
1	2021年6	34346	32645	95.05%	31642	96.93%	6310	19.33%	34721	34543	99.49%	100%	34721	12099	34.85%	9885	81.70%	9667	27.84%	95.20%	89.01%	5	1875	

2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价报告

序号	月份	话务量	话务接通数	话务接通率	热线 10 秒接通数	热线 10 秒接通率	超 5 分钟通话数	超 5 分钟通话率	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率	出勤人工客服数量	接单数	办结数	办结率	按时办结数	工单按时办结率	回访数	回访率	回访满意度	回访满意度	知识库月更新量 (条)	投诉举报 (如出现说明是否来自省级渠道)
	月																						
合计		344 111	324 720	94.3 6%	293 855	90.4 9%	80 28 5	24.7 2%	351 696	343 957	97.8 0%	-	351 696	108 296	30.7 9%	84 18 6	77.7 4%	89 49 1	25.4 5%	-	-	956	16 36 2

附件 4.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价访谈报告

一、访谈目的

本次绩效评价旨在通过对 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目负责人的访谈，了解 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目的资金规模及使用概况，发现资金使用与管理中的问题，为更好的使用项目资金建言献策、提供参考。

二、访谈对象

- 1.项目拨款单位：吕梁市财政局
- 2.项目实施单位：吕梁市政务服务中心
- 3.项目建设单位：吕梁市云计算运营公司

三、访谈内容

（一）吕梁市财政局相关负责人

- 1.请您简要谈谈该项目资金的总体情况。

根据吕梁市政务服务中心申报的 12345 政府服务热线平台一体化建设《吕梁市市本级政府采购项目审核表》，下达 12345 政务服务热线整合建设经费，共计 1241.59 万元，资金已全部到位。

- 2.请您简要谈谈 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合

建设经费项目资金的申请拨付流程

从收回的存量资金中向吕梁市政务服务中心下达吕梁市12345政务服务热线整合建设经费1241.59万元，增加吕梁市政务服务中心政府采购预算。

3.请您简要谈谈2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设经费项目资金下达时间。

2020年度8月12日，通过《吕梁市财政局关于下达专项经费的通知》（吕财行〔2020〕75号）向吕梁市政务服务中心拨付项目资金1241.59万元。

（二）吕梁市政务服务中心相关负责人

1.请您简单介绍一下该项目的背景和概况。

政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道。优化政务服务便民热线，对于有效利用政务资源、提高服务效率、加强监督考核、提升企业和群众满意度具有重要作用。

2.请简要介绍一下项目前期立项的一些情况。

2018年5月23日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》，意见提出建立统一政务咨询投诉举报平台。

2020年12月8日，《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）印发。

《意见》要求：2021年年底以前，各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务。

2020年7月7日，山西省人民政府办公厅印发《山西省12345政务服务热线整合建设实施方案的通过》（晋政办发电〔2020〕47号），《方案》要求：市级政府结合自身实际，建设适合本级的12345热线，热线系统应具备话务、工单、知识库、统计分析等基础功能，未建设12345热线的设区、市，软件系统由省级统建，场地、硬件设施、人员等由各市自行解决，10月底前完成市级12345热线建设。

2020年10月21日，吕梁市人民政府办公厅印发《关于加快推进吕梁市12345政务服务热线整合建设相关工作的通知》（吕政办发电〔2020〕8号），《通知》中明确：12345政务热线中心设在吕梁市政务服务中心，负责热线受理、转办、结果反馈及回访调查等，主管部门为吕梁市行政审批服务管理局，市政务服务中心具体负责建设和日常运行管理。

3.请简要介绍一下项目吕梁市12345政务服务热线的整合情况。

实际截至2020年12月31日，吕梁市12345政务服务热线整合其他政务服务热线88条。目前已整合101条，其中直接合

并34条，来电转移67条。

4.请简要介绍一下项目吕梁市12345政务服务热线的宣传情况。

通过“吕梁政务服务”公众号发布周报、月报、热线处办动态等；联动省市各级媒体进行新闻宣传；在全市各级人流量大的地方张贴热线宣传海报等。

5.请您简要谈谈项目完成后对当地产生的社会效益和可持续性影响。

通过开展12345政务服务热线整合建设，进一步优化地方政务服务便民热线，提高政府为企业便民服务水平，推动政府治理方式，推进政府治理能力现代化，优化公共服务供给，方便群众办事，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

(三)项目建设单位(吕梁市云计算运营公司)相关负责人

1.请您简单介绍一下吕梁市12345政务服务热线的完成情况。

2020年度吕梁市12345政务服务热线整合建设内容包括软件和硬件部分，包括：12345政务服务热线基本功能、12345整合其他政务服务热线、微信平台及对外接口开发、互联网网站统一服务、知识库、大数据展示、热线系统运行支撑、支撑设备、工作展示屏、办公室设备、场地建设、热线运行支撑服务，共计

12项内容。

2.请您简单介绍一下吕梁市12345政务服务热线的开通时间情况。

吕梁市12345政务服务热线于2020年6月28日先期开通，完成数据推送工作，进入试运行期。其余各项任务建设与2020年8月1日完工，为保证系统稳定运行，切实发挥功能和作用，热线试运行延长至2020年12月10日，项目于2020年12月11日正式完成验收。

3.请您简单介绍一下吕梁市12345政务服务热线的话务员配置及培训情况。

目前共设54个工位，配备话务员共80余名。针对热线各岗位工作人员提供岗前（基础工作培训、岗位入职培训等）、岗中培训（针对问题话务员及共性问题培训），日常提供不定期针对性培训（岗位能力弱项提升、知识库应用）。

附件 5.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出绩效评价合规性检查报告

为保证该项目在组织管理、采购管理、合同管理、档案管理、财务管理等方面的规范性，特制订合规性检查方案。方案对项目的实施管理展开合规性检查。

一、合规性检查对象

本次检查对象为 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目。

二、合规性检查方法

本次合规性检查通过现场核查的方式开展，现场核实核查对象提供的资料。

三、合规性检查内容

本次合规性检查内容包括吕梁市政务服务中心在项目管理、资金管理、资金使用、财务监控、项目执行、项目质量等执行情况，目的在于深入了解实施部门对项目的管理、监督工作开展情况，以发现项目在管理层面和实施操作规范性上存在的问题，内容如下：

1.组织管理

包括已制定或具有相应的管理机制，采取了相应的检查等必要的考核措施或手段。具体考核内容见下表：

表 5-1 项目管理考核表

序号	单位	是否建立了运行管理制度 (√/×)	是否按照制度执行 (√/×)	是否制定了运行考核办法 (√/×)	是否按照考核办法对运营服务进行考核 (√/×)
1	吕梁市政务服务中心	√	√	√	√

2.项目财务监控

包括已制定或具有相应的监控机制,采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。具体考核内容见下表:

表 5-2 财务监控考核表

序号	单位	是否建立了财务监控制度 (√/×)	是否按照制度执行 (√/×)	财务支出是否经过会议决定 (√/×)	相关支出是否与合同约定一致 (√/×)
1	吕梁市政务服务中心	√	√	√	√

3.资金使用

包括吕梁市政务服务中心收到资金后的使用方向、资金账务处理是否合规。具体考核内容见下表:

表 5-3 资金使用规范考核表

序号	时间	支出类别	资金金额 (万元)	资金使用内容	资金使用是否合规 (√/×)	账务处理是否合规 (√/×)
1	2020.9.8	12345 政务服务热线整合专项经费	6,207,950	项目 50%合同款	√	√
2	2020.12.24	12345 政务服务热线整合专项经费	2,607,950	项目 45%合同款	√	√
3	2020.12.24	12345 政务服务热线整合专项经费	2,979,205		√	√
4	2021.7.16	12345 政务服务热线整合专项经费	619,595	5%质保金	√	√
5	返还财政	-	1,200	扣除运营费	-	-

序号	时间	支出类别	资金金额 (万元)	资金使用内容	资金使用 是否合规 (√/×)	账务处理 是否合规 (√/×)
		合计	12,415,900			

附件 6.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目支出满意度调查报告

为客观评价 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目的社会效果，评价小组引入满意度调查指标，对相关人员开展问卷调查。

一、调查目的

问卷调查是通过事先设计好的问题来获取有关信息和数据，以书面形式给出与评价目的和评价指标相关的问题，让被调查者作出回答，通过对问题答案的回收、统计、整理、分析，获得评价所需的信息和数据。

二、调查依据

1.根据绩效评价需求，结合评价目的，依据社会学问卷设计的基本方法，设计调查问卷。本问卷为无记名问卷。

2.调查对象：吕梁市居民。

3.调查内容

了解调查对象对项目实施过程的接受程度和项目产生效益的满意程度。

4.问卷的发放和回收。

为确保问卷的独立完成，保障问卷信息的真实、有效以及较高的有效问卷率，本次调查采取专人发放专人收回方式。

5.满意度汇总方法

根据问卷中的满意度问题的结果，将满意度评分5，4，3，2，1的数量统计分别为a，b，c，d，e，5个等级评分分别乘以它们对应的统计数并相加为 $m=5a+4b+3c+2d+e$ ， m /收回问卷的总份数 $t=n$ ， $n/5*100$ 为问卷调查满意度得分结果 y 。

根据评分标准，调查问卷服务对象满意度得分=调查问卷服务对象满意度×相应分值/100。

三、问卷发放/回收情况

本次问卷调查面向吕梁市民共计发放问卷359份，收回359份，有效问卷256份，问卷有效率为71.31%。

四、满意度情况分析

（一）项目基本情况

①填写吕梁市12345政务服务热线的满意度问卷的吕梁市市民年龄主要在24-53岁之间，具体情况为：30岁以下的吕梁市市民占6.44%，30-40岁的吕梁市市民占78.18%，40-50岁的吕梁市市民占14.93%，50岁以上的吕梁市市民占0.45%。

②大部分吕梁市民听说过吕梁市12345热线，具体情况为：了解12345热线吕梁市市民占94.67%，不太了解12345热线吕梁市市民占5.33%。

③61.06%的吕梁市市民向吕梁市12345热线反映诉求是为

了政务咨询，6.82%的吕梁市市民向吕梁市 12345 热线反映诉求是为了投诉举报，32.12%的吕梁市市民向吕梁市 12345 热线反映诉求是为了民生诉求。

④有 96%的吕梁市市民表示拨打吕梁市 12345 热线时的情况是一次拨通，2%的吕梁市市民表示吕梁市 12345 热线时的情况是多次拨通，2%的吕梁市市民表示吕梁市 12345 热线时的情况是多次未拨通。

（二）满意度情况

1.您对吕梁市 12345 热线宣传情况的满意程度

根据问卷调查的数据统计，我们了解到，吕梁市市民对吕梁市 12345 热线宣传情况的满意程度情况如下图 1：

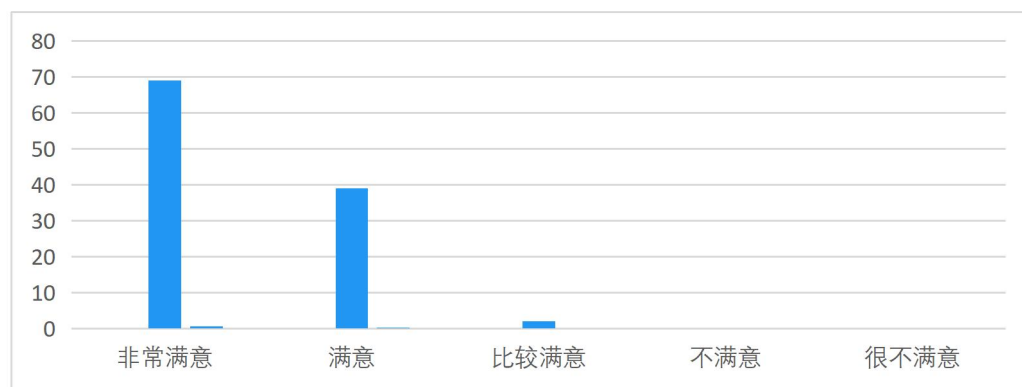


图 1 吕梁市 12345 热线宣传情况的满意程度情况

经调查表明：被访者中全部吕梁市市民对吕梁市 12345 热线宣传情况表示满意，折合百分制，本项满意度得分为 94.14 分。

2.您对吕梁市 12345 热线话务员的服务态度的满意程度

根据问卷调查的数据统计，我们了解到，吕梁市市民对吕梁市 12345 热线话务员的服务态度的满意程度情况如下图 2：

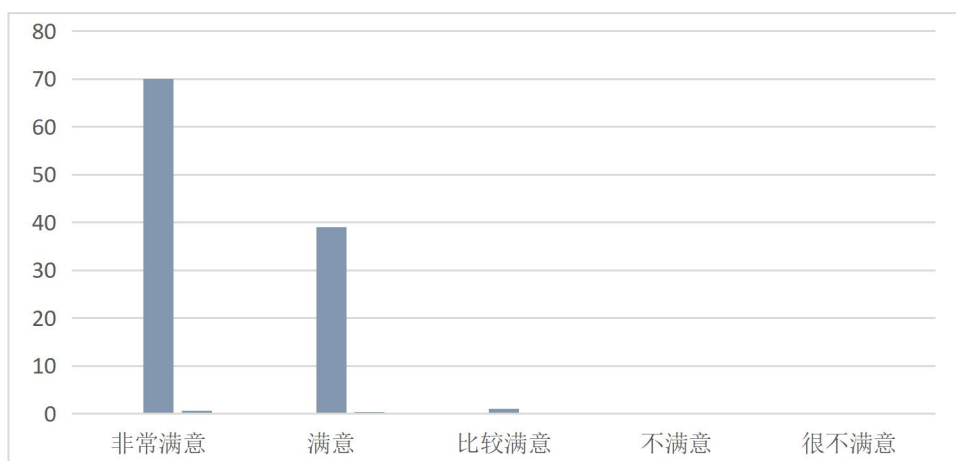


图 2 吕梁市 12345 热线话务员的服务态度的满意程度情况

经调查表明：被访者中全部吕梁市市民对吕梁市 12345 热线话务员的服务态度表示满意，折合百分制，本项满意度得分为 94.41 分。

3. 您对问题反馈处理及时性的满意程度

根据问卷调查的数据统计，我们了解到，吕梁市市民对问题反馈处理及时性的满意程度情况如下图 3：

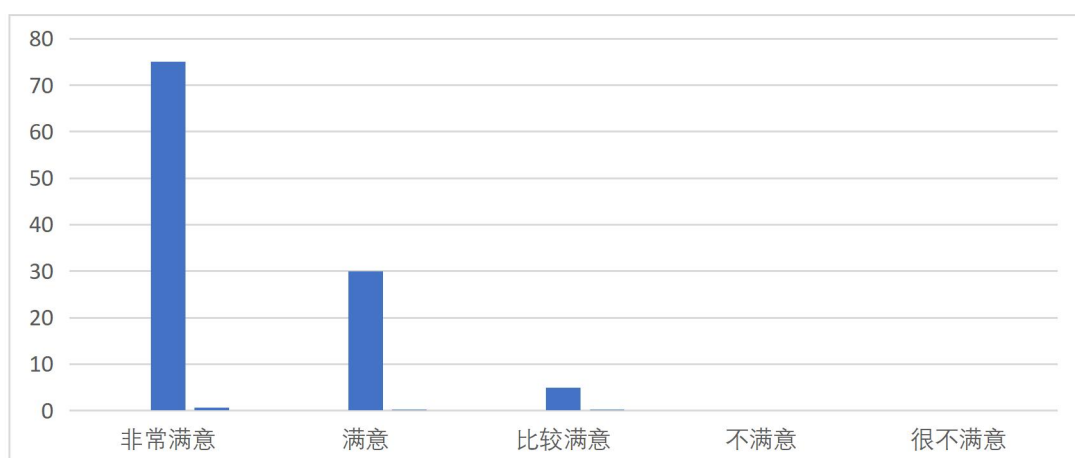


图 3 问题反馈处理及时性的满意程度情况

经调查表明：被访者中全部吕梁市市民对问题反馈处理及时性表示满意，折合百分制，本项满意度得分为 94.55 分。

4.您对所反映的问题处理情况的满意程度

根据问卷调查的数据统计，我们了解到，吕梁市市民对所反映的问题处理情况的满意程度情况如下图 4：

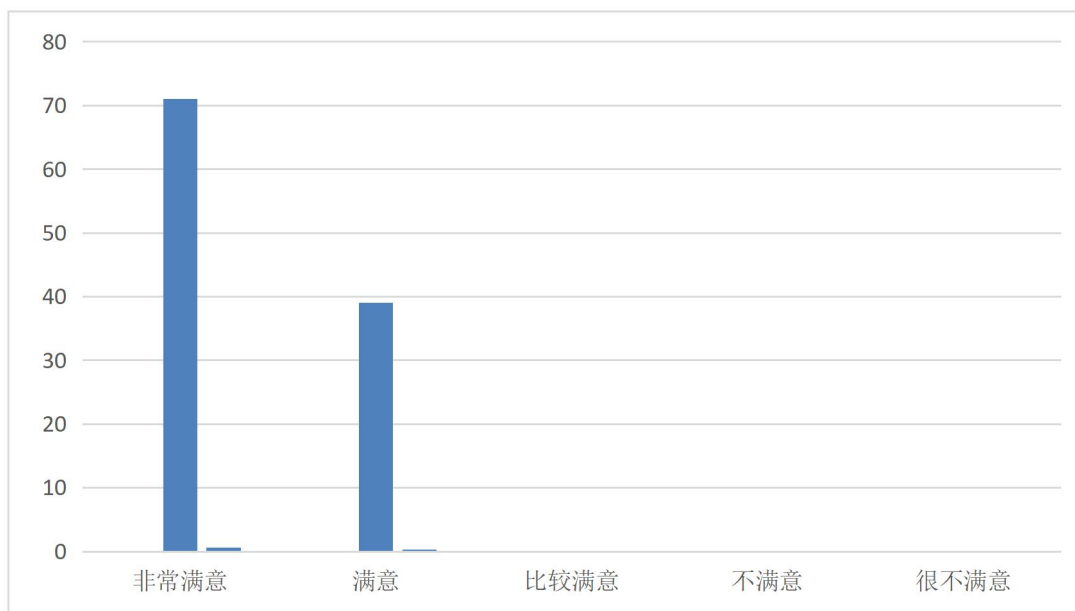


图 4 所反映的问题处理情况的满意程度情况

经调查表明：被访者中全部吕梁市市民对所反映的问题处理情况表示满意，折合百分制，本项满意度得分为 94.68 分。

5.您对吕梁市 12345 热线整体评价的满意程度

根据问卷调查的数据统计，我们了解到，吕梁市市民对吕梁市 12345 热线整体评价的满意程度情况如下图 5：

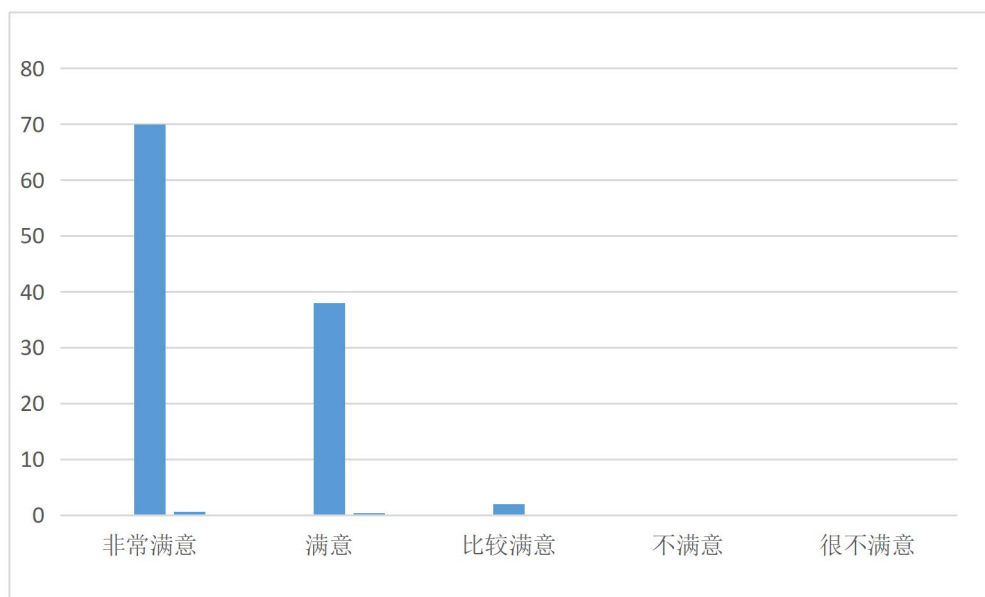


图 5 对吕梁市 12345 热线整体评价的满意程度情况

经调查表明：被访者中全部吕梁市市民对吕梁市 12345 热线整体评价表示满意，折合百分制，本项满意度得分为 94.27 分。

（三）调查结论

经过调查，评价组从问卷调查中汇总，综合数据统计，2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线建设项目的受访吕梁市市民的综合满意度分值为 94.41 分。大部分的吕梁市民均表示，了解并知晓 12345 政务服务热线，部分市民拨打过 12345 政务服务热线解决问题，并对吕梁市 12345 热线话务员的服务态度满意。

附件 6-1.2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目 满意度调查问卷

尊敬的女士/先生:

您好!受吕梁市财政局委托,我们针对 2020 年度吕梁市 12345 政务服务热线整合建设经费项目开展绩效评价。感谢您抽出宝贵时间参与问卷调查。整份问卷的填写大约需要 5 分钟,请根据您的真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析,对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持与配合!

山西天正会计师事务所(有限公司)

一、基础问题

1.您的性别?

2.您的年龄?

3.您是否听说过吕梁市 12345 热线?

A.是 B.否

4.您是否向吕梁市 12345 热线反映过诉求?

A.是 B.否

5.您向吕梁市 12345 热线反映诉求是为了?

A.政务咨询 B.民生诉求 C.投诉举报

D.效能监督 E.建言献策

6.您通过以下哪些渠道反映诉求？

- A.电话 B.吕梁政府服务热线 12345 官网 C.掌上 12345
D.手机 app E.微信公众号

7.您拨打吕梁市 12345 热线时的情况是？

- A.一次拨通 B.多次拨通 C.多次未拨通

二、满意度问题

1.您对吕梁市 12345 热线宣传情况的满意程度？

- 满意 比较满意 基本满意
不满意 很不满意

2.您对吕梁市 12345 热线话务员的服务态度的满意程度？

- 满意 比较满意 基本满意
不满意 很不满意

3.您对问题反馈处理及时性是否满意？

- 满意 比较满意 基本满意
不满意 很不满意

4.您所反映的问题处理情况如何？

- 满意 比较满意 基本满意
不满意 很不满意

5.请您对吕梁市 12345 热线进行一个整体评价？

- 满意 比较满意 基本满意

不满意

很不满意

三、开放式问题

请问您对12345政务服务热线还有哪些意见或建议？

再次感谢您的支持与配合！