

# 项目支出绩效自评表

(2020年度)

|          |   |                        |        |            |   |            |         |             |
|----------|---|------------------------|--------|------------|---|------------|---------|-------------|
| 项目名称     |   | 2019年市政务服务中心运行服务保障费用尾款 |        |            |   |            |         |             |
| 主管部门     |   | 北京市政务服务管理局             |        |            | 实施单位  | 北京市政务服务管理局 |         |             |
| 项目负责人    |   | 陶冠霖                    |        |            | 联系电话  | 89150992   |         |             |
| 项目资金（万元） |   |                        | 年初预算数  | 全年预算数      | 全年执行数   | 分值         | 执行率     | 得分          |
|          |   | 年度资金总额                 | 253.78 | 247.06     | 247.06  | 10         | 100.00% | 10.00       |
|          |   | 其中：当年财政拨款              | 253.78 | 247.06     | 247.06  | —          | —       | —           |
|          |   | 上年结转资金                 | 0.00   | 0.00       | 0.00  | —          | —       | —           |
|          |   | 其他资金                   | 0.00   | 0.00       | 0.00  | —          | —       | —           |
| 年度总体目标   | 预期目标  |                        |        |            | 实际完成情况  |            |         |             |
|          | 组建大厅引导人员及服务人员，打造分工明确、行动有效的服务人才队伍建设活动，为更好的优化市政务大厅的平稳运行和公共资源交易综合分平台整洁有序的工作，通过购买第三方服务的方式，委托相关服务单位组建大厅引导人员及服务人员负责市政务大厅运行服务保障和市公共资源交易综合分平台服务保障工作。提供2019年12月、2020年1月1日-5月31日共计6个月的保障服务。 |                        |        |            | 组建大厅引导人员及服务人员，打造分工明确、行动有效的服务人才队伍建设活动，为更好的优化市政务大厅的平稳运行和公共资源交易综合分平台整洁有序的工作，通过购买第三方服务的方式，委托相关服务单位组建大厅引导人员及服务人员负责市政务大厅运行服务保障和市公共资源交易综合分平台服务保障工作。提供2019年12月、2020年1月1日-5月31日共计6个月的保障服务。 |            |         |             |
|          | 一级指标  | 二级指标                   | 三级指标   | 年度指标值      | 实际完成值   | 分值         | 得分      | 偏差原因分析及改进措施 |
| 绩效指标     | 产出指标  | 数量指标                   | 工作人员数量 | 47人        | 47人   | 5          | 5.00    |             |
|          |   |                        | 服务时间   | 6个月        | 6个月   | 10         | 10.00   |             |
|          |   | 质量指标                   | 正常出勤率  | 100%       | 100%  | 2          | 2.00    |             |
|          |   |                        | 仪容仪表   | 符合规范       | 符合规范（有相关“服务之星”比赛）   | 6          | 6.00    |             |
|          |   |                        | 服务态度   | 文明礼貌、语言规范  | 文明礼貌、语言规范   | 7          | 7.00    |             |
|          |   | 时效指标                   | 人员到位   | 按时到位       | 按时到位  | 5          | 5.00    |             |
|          |   |                        | 人员培训   | 2020年1月底完成 | 按时完成  | 5          | 5.00    |             |
|          |   | 成本指标                   | 项目成本控制 | 253.78万元以内 | 247.057万元   | 10         | 10.00   |             |

|             | 一级指标 | 二级指标    | 三级指标      | 年度指标值         | 实际完成值                                     | 分值  | 得分    | 偏差原因分析及改进措施                         |
|-------------|------|---------|-----------|---------------|---|-----|-------|-------------------------------------|
| 续<br>上<br>页 | 效益指标 | 社会效益指标  | 社会表彰度     | 得到全面提升        | 有关媒体进行了多次新闻宣传并收到了表扬信3封，同比增长了50%，社会表彰度有所提高 | 10  | 8.00  | 社会表彰度有所提升但不够显著，下一年度将拓宽收集社会表彰及反馈的渠道。 |
|             |      |         | 群众投诉率     | 投诉率 $\leq$ 0% | 投诉率为0                                     | 10  | 10.00 |                                     |
|             |      | 可持续影响指标 | 服务能力      | 得到全面提升        | 全面提升                                      | 10  | 7.00  | 下一年度将继续优化提升对市政务大厅运行维护方面的服务能力。       |
|             |      | 满意度指标   | 窗口工作人员满意度 | $\geq$ 95%    | 100%                                      | 5   | 5.00  |                                     |
|             |      |         | 运行服务机构满意度 | $\geq$ 95%    | 100%                                      | 5   | 5.00  |                                     |
|             |      | 总分      |           |               |   | 100 | 95.00 |                                     |