

项目支出绩效自评表

(2020年度)

| | | | | | | | | | |
|----------------|--|------|----------------------|-------------|---------|--|----|-------------|------------------------|
| 项目名称 | | | 北京市12345市民服务热线升级改造项目 | | | | | | |
| 主管部门 | | | 北京市政务服务管理局 | | | 实施单位 | | 北京市市民热线服务中心 | |
| 项目负责人 | | | 苏杨 | | | 联系电话 | | 13671198881 | |
| 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 | 2543.49 | 2052.11 | 2044.99 | 10 | 99.65% | 9.97 |
| | | | 其中：当年财政拨款 | 2543.49 | 2052.11 | 2044.99 | —— | —— | —— |
| | | | 上年结转资金 | —— | —— | —— | —— | —— | —— |
| | | | 其他资金 | —— | —— | —— | —— | —— | —— |
| 年度 总体 目标 | 预期目标 | | | | | 实际完成情况 | | | |
| | 根据2019年《北京市12345市民服务热线升级改造项目合同》、《北京市12345市民服务热线升级改造项目软件测评和安全测评合同》、《北京市12345市民服务热线升级改造项目监理合同》合同总金额3043.49万，本年需支付项目余款2543.49万元，继续履行合约内容，保障12345市民服务热线升级改造顺利进行，促进热线服务质量，提升服务水平。 | | | | | 按合同约定，共支付合同款2044.988万元。系统整体功能点开发完成度94.12%，并完成全年全过程监理工作，通过初步验收。保障12345市民服务热线升级改造顺利进行，促进热线服务质量，提升服务水平。 | | | |
| | 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 | 系统整体功能点开发完成度 | 达到90% | | 功能点共计408个，已开发上线384个，开发完成度94.12% | 5 | 5.00 | —— |
| | | | 项目建设全过程监理 | 监理合同签订至验收合格 | | 2019年-2020年12月10日（初步验收） | 5 | 5.00 | 监理合同签订日期没有具体日期，规范性有待提升 |
| | | | 软件测试报告和安全等级测评报告 | 各4份 | | 各4份，共计8份 | 5 | 5.00 | —— |

| | 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 |
|-----|-------|-----------|-----------------------|---|---|-----|-------|----------------------------|
| 续上页 | 续上页 | 质量指标 | 达到合同验收标准 | GB/T 25000.51-2016《系统与软件工程系统与软件质量要求和评价（SQuaRE）第51部分：就绪可用软件产品（RUSP）的质量要求和测试细则》、《信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2008） | 2020年12月4日通过测评并出具“软件测试结论” 项目因疫情原因已办理延期，当前为初步验收阶段 | 15 | 15.00 | —— |
| | | 时效指标 | 完成尾款支付工作 | 2020年12月底前 | 2020年12月22日支付尾款 | 5 | 5.00 | —— |
| | | | 开展验收工作 | 按照合同约定时间（2019年7月17日-2020年2月17日） | 2020年12月10日完成初步验收 | 5 | 4.00 | 疫情原因，项目办理延期 |
| | | 成本指标 | 预算控制数 | ≤2543.49万元 | 2044.988万元 | 10 | 10.00 | —— |
| | 效益指标 | 社会效益指标 | 保障12345市民服务热线升级改造顺利进行 | 促进热线服务质量 | 数据共享定制单位26家，功能点开发情况达94.12%，提升了热线服务质量 | 15 | 14.00 | 项目完成时间有限且未全部验收，实施效益有待进一步体现 |
| | | | 解决拨打热线群众困难及问题 | 提升服务中心的整体服务水平 | 系统日受理能力达3万以上，及时受理群众困难及问题，整体服务水平得到提升 | 15 | 13.00 | |
| | 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 北京市人民群众满意度 | ≥95% | 对培训人员满意度调查76份，满意度100% | 10 | 9.00 | 建议后续年度扩大服务对象满意度调查范围 |
| | 总分 | | | | | 100 | 94.97 | —— |