

项目支出绩效自评表

(2020年度)

项目名称		信息化支撑（追加）						
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 ^注	分值	执行率	得分
		年度资金总额	0.00	237.45	237.45	10	100.00%	10
		其中：当年财政拨款	0.00	237.45	237.45	——	——	——
		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			
	1. 完成首款支付。 2. 运维期间保障办公正常开展。				1. 2020年12月25日完成首款支付。 2. 保障运维期间办公正常开展。			
	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	运维支撑服务	4项	4项（应用系统运维服务、信息化软硬件设备维保服务、安全运维服务、其他技术支持服务）	8	8.00	——
			驻场人数	≥2	现场支持服务：现场驻场2人	7	7.00	
		质量指标	现场支持服务	及时响应请求	合同限制30分钟内响应请求，4小时内排除故障并恢复服务	8	8.00	
			人员流动	≤1	2人离职	7	2.80	2人于2020年度下半年离职，扣除60%
		时效指标	运维支撑服务首款支付	年底前	2020年12月25日	10	10.00	
		成本指标	运维支撑服务预算控制数	≤237.45万元	237.45万元	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
续上页	效益指标	社会效益指标	保障热线服务中心正常运营	正常	完成4项运维服务，完成保障热线服务中心正常工作	30	28.00	实施效益有待进一步体现和发挥。建议后续年度注重项目实施效益的体现和资料的留存
	满意度指标	服务对象满意度指标	热线中心人员满意度	≥85%	项目未开展满意度调查，未收到不满意投诉。	10	7.00	未开展满意度调查，建议后续年度注重服务对象的满意度调查，以便体现项目实施效益
总分						100	90.80	——

注：1. 该项目为2020年12月追加项目，此处的“全年执行数”是按照追加项目资金的使用管理要求截至2021年4月底的执行数，相应的产出、效益均为截至2021年4月底的实现情况。