

# 项目支出绩效自评表

(2020年度)

项目名称		2020年市政务服务中心运行服务保障项目启动经费						
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	234.42	234.42	234.42	10	100.00%	10.00
		其中：当年财政拨款	234.42	234.42	234.42	—	—	—
		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			
	通过购买第三方服务，提供2020年6月1日-11月30日共计6个月的保障服务，打造分工明确、行动有效的服务人才队伍建设活动，促进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。				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，实际完成2020年6月1日-11月30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	234.42万元以内	234.42万元	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	社会表彰度	得到全面提升	有多次媒体宣传报道、锦旗10面、表扬信125封等反馈资料直接或间接对运行服务保障工作表示了肯定，同比去年大幅增长，社会表彰度得到全面提高	10	8.00	社会表彰度提升显著但效益资料收集不够充分，下一年度将继续加强对社会表彰反馈资料的收集。
			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	8.00	效益有待继续发挥，下一年度继续提升市政务大厅、市公共资源交易综合分平台的服务保障能力。
		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	96.00	