

项目支出绩效评价报告

主管部门	北京市投资促进服务中心
项目单位	北京市投资促进服务中心（本级）
项目名称	北京 12345 企业热线大数据分析服务
评价部门	北京市投资促进服务中心

北京市投资促进服务中心

二〇二六年五月

目 录

一、基本情况	3
(一) 项目概况	3
(二) 项目绩效目标	5
二、绩效评价工作开展情况	5
(一) 绩效评价目的、对象和范围	5
(二) 绩效评价原则、评价方法、评价指标体系、评价标准	5
(三) 绩效评价工作过程	6
三、综合评价情况及评价结论	7
四、绩效评价指标分析	8
(一) 项目决策情况	8
(二) 项目过程情况	9
(三) 项目产出情况	9
(四) 项目效益情况	10
五、主要经验及做法、存在的主要问题及原因分析	10
(一) 主要经验及做法	10
(二) 存在的主要问题及原因分析	10
六、相关建议	11
七、其他需要说明的问题	12

北京 12345 企业热线大数据分析服务 项目支出绩效评价报告

为进一步加强预算绩效管理，强化支出责任，提高财政资金使用效益，根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）、《北京市投资促进服务中心关于2026年预算绩效管理工作的通知》（京财绩效〔2026〕392号）等文件规定，北京市投资促进服务中心（以下简称“市投资促进中心”）成立绩效评价工作组，于2026年5月，对北京12345企业热线大数据分析服务项目（以下简称“该项目”）实施绩效评价，形成本绩效评价报告。

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目立项背景

2019年9月，12345企业热线正式开通。北京市政务服务和数据管理局与市投资促进中心联合印发了《北京市12345市民服务热线增加企业服务功能工作方案》（京政服发〔2019〕27号），方案中明确由市投资促进中心负责12345企业热线机制制度建设、研究制定疑难诉求派单方案、督办办理情况、组织业务培训、汇总分析企业来电诉求情况和考核等工作。2022年9月，《北京市接诉即办工作条例》公布实施，其中要求“市民热线服务组织机构应当在保守国家秘密和保护商业秘密、个人隐私的前提

下，利用大数据、云计算、人工智能等科技手段，开展数据动态监测，提出分析建议，为科学决策、精准施策提供数据支持”。为落实好该《条例》，进一步做好企业服务热线工作，市投资促进中心特申请设立此项目，加强数据分析应用，归纳企业关心关注的热点问题，通过数据反映出一定的经济趋势；分析企业诉求的共性问题、高频热点问题、重点难点问题，提出对北京市优化营商环境的意见建议。

2. 项目主要内容及实施情况

市投资促进中心作为企业服务热线的双牵头单位之一，为加强 12345 企业热线来电数据分析应用，通过委托专业化服务机构开展北京 12345 企业热线大数据分析服务项目，加强数据分析研究，及时梳理并深入分析企业关心关注的高频热点问题、重点难点问题和问题产生的原因，为进一步做好企业服务热线工作、优化首都营商环境提供参考。该项目以 12345 企业服务热线诉求分析为主，通过对企业来电全量数据进行梳理，深度挖掘数据反映出的高频共性问题和趋势，分析企业生产经营过程中的痛点难点问题 and 产生问题的原因，并形成 4 篇季度数据分析报告，2 篇半年度数据分析报告，1 篇年度数据分析报告。

3. 项目资金投入及使用情况

该项目全年预算批复金额为 20.6879 万元，资金到位率为

100%。截至 2025 年 12 月，该项目实际支出金额为 20.60149 万元，预算执行率 99.58%。

（二）项目绩效目标

该项目总体绩效目标为：通过项目实施，深入分析北京 12345 企业热线数据，提出意见建议，形成专业报告，为决策提供依据，进一步优化我市营商环境。

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

该项目评价目的为：一是加强预算绩效管理，强化支出责任，提高财政资金使用效益；二是进一步总结和分析项目资金的实施效果，检验财政支出预期目标实现程度，考核财政支出效率和综合效果；三是为市投资促进中心以后年度相关项目提供参考依据。

2. 绩效评价对象和范围

北京 12345 企业热线大数据分析服务项目，项目资金 20.6879 万元。

（二）绩效评价原则、评价方法、评价指标体系、评价标准

1. 绩效评价原则、评价方法

评价工作组遵循“科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明”的原则，运用公众评判法、比较法和因素分析法相结合的绩效评价方法，对该项目预先制定的目标进行绩效评价。

2. 绩效评价指标体系、评价标准

评价工作组按照“相关性、重要性、可比性、系统性”原则，结合项目特点，统一确定了绩效评价项目的绩效评价指标体系。

主要包括决策、过程、产出、效益四个方面，满分 100 分。一是决策指标（10 分），主要评价绩效目标、决策依据和决策程序及资金投入情况；二是过程指标（20 分），主要评价预算管理、资金到位、财务管理、组织机构、制度建设和过程控制；三是产出指标（40 分），主要评价产出数量、质量、时效及成本等指标的实现情况；四是效益指标（30 分），主要评价项目实现效果、可持续影响等内容。

（三）绩效评价工作过程

为确保绩效评价工作的客观公正，评价工作组严格按照绩效评价工作程序组织实施绩效评价工作，主要程序如下：

1. 组建评价工作组、遴选专家

按照北京市投资促进服务中心的工作要求和该项目特点，成立了评价工作组，根据项目实际情况遴选相关业务专家、绩效管理专家和财务专家组成专家组。评价工作组对每名成员的职责及分工进行了明确，并对工作组全体人员和专家进行了培训。

2. 收集资料

评价工作组收集相关资料听取项目单位的工作汇报，并对所收集的资料进行核实和全面分析，对缺失的资料要求项目单位及时补充；对重要的和存在疑问的基础数据资料进行核实确认。

3. 研究制定指标体系

评价工作组根据项目实际情况，与评价专家共同细化评价指标，明确评价标准，最终确定项目评价指标体系。

4. 筹备和召开专家评价会

项目单位完成评价会的资料准备工作，并于 2026 年 5 月 18 日召开专家评价会。评价会上，专家与项目单位进行了充分讨论和沟通，对该项目的绩效情况进行评价和打分，并出具评价意见。

5. 撰写绩效评价报告

评价工作组在专家评价会结束后，汇总专家打分和评价意见，完成绩效评价报告初稿的撰写工作。经与项目单位沟通反馈后，形成评价报告终稿。

三、综合评价情况及评价结论

北京 12345 企业热线大数据分析服务项目综合得分 89.22 分，其中，项目决策 8.64 分、项目过程 18.28 分、项目产出 35.50、项目效益 26.80 分，项目综合绩效评定结论为“良”。具体情况详见下表。

北京 12345 企业热线大数据分析服务项目

绩效评价结论一览表

评价内容	分值	评价得分
项目决策	10.00	8.64
项目过程	20.00	18.28

项目产出	40.00	35.50
项目效益	30.00	26.80
综合得分	100.00	89.22
绩效评定级别	良	

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目以《北京市接诉即办工作条例》中提出的“市民热线服务工作机制应当在保守国家秘密和保护商业秘密、个人隐私的前提下，利用大数据、云计算、人工智能等科技手段，开展数据动态监测，提出分析建议，为科学决策、精准施策提供数据支持”为立项依据，并依照《北京市财政局关于编制市级部门2025-2027年滚动预算和2025年部门预算的通知》要求，编制2025年项目预算。项目资金参考2022年项目预算评审结果结合历年工作量投入情况进行测算，项目制定了明确的总体目标，并依据总体绩效目标设定了比较细化的绩效指标，项目绩效目标与项目预计解决的问题相关、与现实需求基本匹配。

项目立项决策依据充分，决策程序规范，项目资金分配与实际内容相匹配，绩效目标较为明确，但该项目与第三方的工作边界不清晰，还需要进一步明确，部分指标设置的科学合理性有待加强。

（二）项目过程情况

在资金管理方面，该项目资金全部为财政资金。全年预算批复 20.6879 万元，财政资金足额及时到位，截至 2025 年 12 月 31 日，项目实际支出 20.60149 万元，预算执行率为 99.58%。在资金使用过程中，严格执行各类费用支出标准、费用报销、项目资金管理等财务管理制度，资金支出逐级履行审批手续，项目资金单独核算，专款专用，未发现截留、挤占、挪用等违规违纪行为，项目整体资金支出管理较为规范。

在组织实施方面，为规范项目管理及实施，项目单位制定了《北京 12345 企业热线大数据分析服务项目管理制度》，实现从项目启动至结题验收的全链条业务管理，涵盖数据对接、分析研究、报告编制、成果交付等关键环节。项目执行过程中，工作人员严格执行上述制度办法的相关规定，遵循“过程监督、节点控制、质量优先、有据可查”的原则统筹项目监督检查工作。但制度中对“验收”环节规定的较为笼统，项目监管过程的资料呈现不够充分，项目过程管理的规范性有待进一步提升。

（三）项目产出情况

2025 年，该项目已按合同约定完成了 1 期年度分析报告，2 期半年度分析报告，4 期季度分析报告。截至 2025 年 12 月，项目实际支出 20.60149 万元，未超出预算控制数，达成了既定成

本指标，项目整体产出指标完成情况较好。但是季度分析报告与半年度分析报告在分析内容和形式上存在一定程度的交叉重复，阶段性分析未深入归纳提炼，内容层次感有待提升。同时，项目首付款比例过高，成本控制措施有待加强。

（四）项目效益情况

项目预期目标完成情况较好，基本完成年初设定目标，通过项目实施，深入分析北京 12345 企业热线数据，按季度、半年度、年度提出意见建议，为决策提供参考，助力我市营商环境优化。但在提升企业服务精准化水平，系统性梳理营商环境领域高频痛点等方面的效益呈现不够充分。

五、主要经验及做法、存在的主要问题及原因分析

（一）主要经验及做法

本项目严格落实全过程预算绩效管理要求，规范项目实施与财政资金管理。采取数据抽检、进度核查、报告评审和调研跟踪相结合的方式对项目进行监管，确保项目高效、高质量实施。

（二）存在的主要问题及原因分析

1. 决策方面

该项目项目单位与第三方的工作边界不清晰，还需要进一步明确，部分绩效指标量化程度不足、科学合理性有待提升，如满意度指标设置为定性指标不够量化，可衡量性不足，质量指标设置为“报告采用率 100%”，未明确判定“采用”的标准，科学

合理性有待加强。

2. 过程方面

该项目对“验收”环节规定的较为笼统，对服务单位工作完成质量，无明确约束条件和考核指标，项目监管过程的资料呈现不够充分，项目过程管理的规范性有待进一步提升。

3. 产出效益方面

该项目季度分析报告与半年度分析报告在分析内容和形式上存在一定程度的交叉重复，阶段性分析未深入归纳提炼，内容层次感有待提升。在提升企业服务精准化水平，系统性梳理营商环境领域高频痛点等方面的效益呈现不够充分。

六、相关建议

（一）厘清工作边界，提升绩效管理意识，科学设置绩效目标

建议厘清项目项目单位与第三方的工作边界。明确各自的工作范畴，避免职责重叠或工作盲区，保障项目推进。强化绩效管理意识，科学合理设置项目绩效目标和指标，提高指标的可考核性。

（二）加强项目组织管理，提升过程管理水平

建议加强项目管理，规范项目验收程序，明确报告的质量标准。健全项目监管机制，根据制度规定严格对服务单位的服务内容、边界、质量进行监管，注重项目监管过程资料留痕，确保资料的完整性。

（三）优化报告编制，完善成本控制措施，加强绩效资料的归集

建议梳理整合报告内容，明确不同周期报告的定位。区分季度、半年度、年度报告的功能。调整资金支付比例，防控资金支付风险，保障财政资金安全。加强财政绩效资料的收集和归集工作，准确呈现项目的应用效果。

七、其他需要说明的问题

无。