

项目支出绩效自评表（2025年度）

项目名称		“接诉即办”热线值守项目						
主管部门		北京市水务局			实施单位	北京市水务局政务服务中心		
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	164.144073	151.500000	151.500000	10	100.00%	10
		其中：当年财政拨款	165.144073	151.500000	151.500000	—	100.00%	—
		上年结转 资金	0	0	0	—		—
		其他资金	0	0	0	—		—
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	建立市水务局接诉即办服务平台项目，实行365天*24小时工作制度，精准对接北京市市民热线服务中心，按照相关要求落实市水务局分中心“接诉即办”各项工作。及时回应诉求，推进市水务热线服务工作，提升市水务热线服务水平。				专业的热线服务人员实行365天*24小时值守，确保诉求及时签收、分派，保证催办、回访、督办、反馈等工作有序开展。推进市水务热线服务工作，提升市水务热线服务水平。2025年，市水务局接诉即办年度考核成绩优秀。			
绩效 指标	一级指标	二级指标			分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
	产出 指标	数量指标			15	10	偏差原因：因部分热线服务人员离职后，未能能得到及时补充，导致在服务期内，实际投入人数与设定目标值存在偏差。 整改措施：关注服务人员动向，加强服务人员管理，及时增补服务人员，保障项目运行。	
		质量指标			35	35		
		时效指标			10	10		
	效益 指标	社会效益指标			20	20		
	满意度指标	服务对象满意度指标			10	10		
总分					100	95		