

项目支出绩效自评表
(2025年度)

项目名称		数字服务平台运营服务项目						
主管部门		北京市政务服务和数据管理局			实施单位	北京市政务服务和数据管理局（本级）		
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	2,111.02	1,496.25	1,481.20	10	98.99%	9.90
		其中：当年财政拨款	2,111.02	1,496.25	1,481.20	——	98.99%	——
		上年结转资金	——	——	——	——	——	——
		其他资金	——	——	——	——	——	——
	预期目标			实际完成情况				
	围绕事项运营、体验、内容、全程电子化、问题收集与工单处理、数据、宣传推广七个方面，继续开展政务运营工作，通过单事项、“一件事”进行动态更新维护；对平台功能进行实际体验，分析用户行为，指导优化完善平台功能，持续优化提升“京通”服务体验；通过持续更新维护“京通”电脑端和“京通”移动端政务服务内容，满足企业群众多层次、多样化服务需求；通过提升电子证照、电子印章和电子档案应用深度和广度，提升全程电子化政务服务供给能力；通过主动发现、分类管理和工单流转企业群众办事过程中的痛点、堵点问题，提高企业群众满意度；通过各区各部门政务服务系统对接，加强数据互联互通和共享应用，提高政务服务质效；通过开展线上宣传和线上线下推广活动，提升企业群众对平台的知晓率和使用率，提高用户粘性和活跃度。			通过2025年度数字服务平台运营服务工作的开展，完成了针对单事项、“一件事”及“京通”电脑端、“京通”移动端政务服务内容的动态更新维护，构建拓展了电子证照、电子印章和电子档案应用场景，加强了数据互联互通和共享应用，并主动发现、分类管理和工单流转企业群众办事过程中的痛点、堵点问题，此外，通过开展线上宣传和线上线下推广活动，有效提升了平台的知晓率、使用率与用户粘性活跃度，推动平台服务事项向“好办易办”持续优化升级。				
	一级指标			二级指标		分值	得分	偏差原因分析及改进措施
绩效指标	成本指标			经济成本指标		20	20.00	

	一级指标	二级指标	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	31	29.29	偏差原因：因客服团队技术支持电话未正式面向企业群众开放，且存在多个电话联系运营团队成员个人、未形成工单记录，2025年度实际处理问题工单902个，未达预期2100个 改进措施：后续拟按照合同约定继续推进项目工作实施，确保产出目标的达成
		质量指标	3	3.00	
		时效指标	6	6.00	
	效益指标	社会效益指标	20	16.00	偏差原因：对在线服务查、看、问、约、办进行分析，当前仍存在指引不清晰、功能访问异常等网办系统不好用问题，平台用户粘性离预期仍有一定差距 改进措施：目前已完成网办系统不好用分析报告，正在编制一体化平台运行管理办法，计划重点围绕用户群体大、线下办理量大的事项开展宣传推广工作，进一步提高政务服务统筹管理能力，优化提升用户体验
	满意度指标	服务对象满意度指标	10	9.00	偏差原因：满意度有进一步提升空间 改进措施：未来计划进一步优化事项服务应用，进一步提升服务满意度
	总分		100	93.19	