

项目支出绩效自评表
(2025年度)

项目名称		北京服务（机场服务点）综合服务和志愿服务						
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	1,234.29	793.40	793.40	10	100.00%	10.00
		其中：当年财政拨款	1,234.29	793.40	793.40	——	——	——
		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				
	北京服务（机场服务点）聚焦境外来宾高频服务需求，为境外来宾提供便捷、贴心的“北京服务”，主要是提供综合服务和志愿者服务，助力塑造首善标准、国际一流的“北京服务”，展现新时代大国首都城市形象，提升“北京服务”的国际化水平和国际影响力。			北京服务（机场服务点）投入使用后运行平稳，聚焦支付、通讯、交通、旅游等境外来宾高频需求提供综合咨询引导、高频事项办理、北京形象展示、特色增值服务等一体化服务。截至12月31日，两机场服务点共提供中外旅客咨询及办事服务1471155人次。从两机场服务点提供服务情况看，综合咨询、手机SIM卡办理、支付服务、240小时入境免签旅客免费半日游体验等成为高频需求，并协助相关交流活动做好外籍嘉宾保障和活动宣传推广工作。此外，机场服务点持续提升服务能力，上线数据报送平台，通过分析服务点日报、周报、半年报等运行数据，实地蹲点调研精准把握需求，不断优化服务内容，完善运行机制，为服务优化提供数据支撑，诠释“北京服务”的温度与品质。				
	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	
	产出指标			数量指标		25	25.00	
				质量指标		5	3.00	偏差原因：服务点内其他单位派驻人员着装未实现统一规范管理 改进措施：要求两机场对服务点工作人员实行统一管理，严格落实服装规范，统筹配备工作人员着装、标志等，实现服务标准、管理模式的统一
				时效指标		10	8.41	偏差原因：因采购准备工作耗时较长，实际于2025年2月才完成采购程序和合同签订工作。未同步调整绩效目标表中“年服务天数”指标值 改进措施：加强绩效目标完成情况监控，根据项目实际进展合理预估和调整绩效目标值

	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 (续)	效益指标	可持续影响指标	15	14.00	偏差原因：项目效益有待持续追踪 改进措施：后续拟持续优化服务供给、强化品牌宣传与口碑建设，深化公众对“北京服务”的认知与认同，进一步提升企业及公众的服务获得感与满意度
		社会效益指标	15	15.00	
总分			100	95.41	