

北京市财政支出项目 绩效评价报告

主管部门： 北京市重点站区管理委员会

项目单位： 北京市重点站区管理委员会

项目名称： 接诉即办服务保障项目

评价单位： 北京市重点站区管理委员会

北京市重点站区管理委员会
二〇二六年五月

目录

一、基本情况	3
(一) 项目概况	3
(二) 绩效目标	6
二、绩效评价工作开展情况	7
(一) 绩效评价目的、对象和范围	7
(二) 绩效评价原则、评价方法、评价指标体系及评价标准	7
(三) 绩效评价工作过程	8
三、综合评价情况及评价结论	11
四、绩效评价指标分析	12
(一) 项目决策情况	12
(二) 项目过程情况	12
(三) 项目产出情况分析	14
(四) 项目效益情况	14
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析	15
(一) 主要经验做法	15
(二) 存在问题及原因分析	16
六、有关建议	17
七、其他需要说明的问题	16

北京市重点站区管理委员会

接诉即办服务保障项目绩效评价报告

为全面实施预算绩效管理，强化支出责任，建立科学、合理的财政支出绩效评价管理体系，提高财政资金使用效益，同时为提高财政支出管理水平，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，为以后年度财政资金安排提供重要依据，根据《北京市项目支出绩效管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）、《北京市财政局关于2026年预算绩效管理工作的通知》（京财绩效〔2026〕392号）的要求等文件规定，北京市重点站区管理委员会（以下简称“重点站区管委会”）成立项目绩效评价工作组，对“接诉即办服务保障”项目（以下简称“该项目”）的绩效情况实施评价，形成本绩效评价报告。

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

该项目为延续性项目。具体背景如下：

为响应国家政务服务便民热线建设要求、落实北京市深化接诉即办改革部署，持续提升重点站区接诉即办响应质效与市民旅客诉求办理水平，依据国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕

53号)等政策要求,重点站区管委会申请实施接诉即办服务保障项目。

2. 项目主要内容及实施情况

(1) 项目主要内容

该项目主要内容是聚焦接诉即办服务保障,具体包括:一是接听市民旅客诉求来电,做好来电记录、即时答复及诉求转派单受理工作;二是依据北京市12345热线派单的标题与内容,快速完成签收并转至承办科室部门,确保案件精准派发、诉求及时处理;三是对各分中心工单的派发、办结等环节开展业务指导与跟进,协助退回非本单位职责的工单;四是针对特殊工单、疑难工单及时上报,并在系统派发基础上电话联系承办部门,保障工单得到及时处置;五是根据工单反映事项的办结期限,及时跟踪反馈,确保诉求按时解决;六是审核工单回复内容,确保与诉求匹配且回复详尽,对不符合要求的工单予以驳回,督促办理单位进一步完善;七是对已审核通过、拟申请结案的案件开展满意度回访,并做好相关记录;八是对符合审核要求的案件提交结案申请,收集并上报培训需求,定期参加业务培训,同时做好工位区域卫生维护、系统故障上报等日常工作,严格遵守规章制度,服从现场管理,完成领导交办的其他任务。

(2) 项目实施情况

为顺利实施“接诉即办”工作,重点站区管委会设立了“接诉即办”全响应中心,通过购买服务的形式组建专职队伍并进行实体化运行。

2024 年 5 月，重点站区管委会签订了《2024 年度北京市重点站区管理委员会接诉即办服务保障合同》，合同金额 189.00 万元，服务期间为 2024 年 6 月 1 日至 2025 年 5 月 31 日（共计 12 个月），服务内容为乙方承接甲方全响应中心服务和保障项目，向甲方提供全响应中心的服务团队。

2025 年 5 月，重点站区管委会签订了《2025 年度北京市重点站区管理委员会接诉即办服务保障合同》，合同金额为 240.51 万元，服务期限为 2025 年 6 月 1 日至 2026 年 5 月 31 日，服务内容为乙方承接甲方全响应中心服务和保障项目，向甲方提供全响应中心的服务团队。

全响应中心的服务团队设置综合岗、业务岗两个岗位。其中，综合岗主要负责管委会接单、任务分解、二次回访、系统提交等工作，协助组织工作推进会、分析研判诉求形势、督促重点难点问题的解决等工作。综合岗实行 24 小时轮班制度。白班工作时间为自然日（8:30-20:30），夜班工作时间为自然日（20:30-次日 8:30），周末和法定节假日正常上班。

2025 年，在北京市级考核中重点站区管委会被评为优秀，其中全年 11 个月度评价等级为“优秀”，10 个月度“三率”考核成绩均为 100%，年度“响应率”“解决率”“满意率”分别为 100%、98.49%、99.13%，切实将“接诉即办”的制度优势转化为“为民办实事”的治理效能。

2025 年，该项目预算批复资金 209.88 万元，为市级财政资金。截至 2025 年 12 月 31 日，该项目实际到位资金 209.88

万元，实际支出金额为 209.88 万元，资金执行率 100.00%，结余资金 0 万元。具体资金使用情况见表 1。

表 1 项目资金使用情况明细表

项目预算支出明细	预算批复数（万元）	实际支出数（万元）
2024 年度北京市重点站区管理委员会接诉即办服务保障合同	89.63	89.63
2025 年度北京市重点站区管理委员会接诉即办服务保障合同	120.25	120.25
合计	209.88	209.88

（二）绩效目标

通过引入专业力量提供市级政务服务热线运营服务、完善热线服务标准体系，同步开展重点站区“旅客身边人”志愿服务，规范热线运行管理与事项处置流程，提升热线服务标准化、规范化水平和整体服务质量，维护首都窗口地区良好形象，为群众提供优质高效便捷的政务服务。

重点站区管委会在总体绩效目标基础上，结合项目实际从产出、成本、效益、满意度四个维度开展绩效管控。在产出层面，数量上对配置工作人员数量和诉求统计分析次数提出了要求；质量上通过对话务员开展月考核及项目整体月度考核来保障；时效上主要通过响应及时率及话务员回复时限进行控制。社会效益以年终市级评价等级达到“优”为目标，服务对象满意度力争实现零投诉。通过多维度指标约束，确保接诉即办服务高效规范开展，切实提升群众诉求处置服务水平。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1. 评价目的

通过绩效评价，衡量和考核重点站区管委会使用财政资金的绩效实现情况，了解、分析和检验资金使用是否有助于实现该项目的工作目标，资金管理是否规范，资金使用是否有效。绩效评价工作组通过对项目的立项决策、过程管理、产出情况和绩效情况进行评价，发现问题，提出改进意见和建议。不断提升项目预算资金分配的规范化水平、资源配置的合理性，从而进一步有效提高财政资金使用效益。

2. 评价对象和范围

本次绩效评价对象为重点站区管委会 2025 年度实施的“接诉即办服务保障项目”项目，评价金额 209.88 万元。属于实施结果评价，侧重对项目产出和效益进行评价，评价时间范围为 2025 年 1 月 1 日—2025 年 12 月 31 日。

（二）绩效评价原则、评价方法、评价指标体系及评价标准

1. 评价原则和方法

本次评价工作遵循“客观、公正、科学、规范”的原则，通过对项目的经济性、效率性、效益性的比较和分析，考核支出效率和支出效果。结合该项目特点，评价方法主要采用目标预定与实施效果比较的方法，进行定性分析和定量分析。

2. 评价指标体系

本次绩效评价主要以《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）项目支出绩效评价指标体系框架为依据，结合该项目的特点及资金使用的具体情况，以资金使用结果为导向，设定了本次评价指标内容和权重，重点对项目决策、项目过程、项目产出、项目效益进行综合评价。

3. 评价标准

绩效评价标准通常包括计划标准、行业标准、历史标准等，用于对绩效指标完成情况进行比较。

（1）计划标准。指以预先制定的目标、计划、预算、定额作为评价标准。

（2）行业标准。指参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。

（3）历史标准。指参照历史数据制定的评价标准，为体现绩效改进的原则，在可实现的条件下应当确定相对较高的评价标准。

（4）财政部门 and 预算部门确认或认可的其他标准。

（三）绩效评价工作过程

绩效评价工作程序主要分为评价准备、评价实施、评价总结三个阶段。

1. 评价准备阶段

（1）接受委托，成立绩效评价工作组。对该项目进行绩效评价，根据任务分工，评价工作组成员共7人，设组长1名，副组长2名，组员4名，明确了绩效评价工作组各成

员的职责及绩效评价工作要求，确保绩效评价工作的有序开展。

（2）制定工作方案，明确时间进度要求。绩效评价工作组根据项目基本情况，认真研究制定了绩效评价工作方案，确定评价思路，明确责任主体、具体工作内容和进度安排等事项，即制定项目评价工作方案。

2. 评价实施阶段

（1）首次调研，做好培训工作。绩效评价工作组于 2026 年 5 月 22 日首次调研，初步了解项目基本情况，沟通落实开展绩效评价工作的进度安排。5 月 25 日前绩效评价工作组收取首批评价资料，并根据项目单位的需求有针对性地进行培训。

（2）遴选专家，组建专家工作组。绩效评价工作组根据项目的特点，依据客观、公正的原则，遴选 2 名管理专家、2 名业务专家及 1 名财务专家组成专家工作组。

（3）收集整理资料，进行初步审核。绩效评价工作组在入户调研的基础上，结合初期收集资料情况，对资料进行核实、整理，形成工作底稿。并将结果与项目实施单位反复沟通，形成初步审核意见。

（4）资料分析，信息汇总。

①项目绩效报告复核。绩效评价工作组在规定时间内按要求对项目单位提交的项目绩效报告和相关材料的完整性和真实性进行复核。复核内容主要包括：项目绩效报告中各项内容的完整性、真实性，各项数据的逻辑关系、勾稽关系

的准确性。发现问题，及时反馈意见，要求项目单位进行补充、完善。对重要的和存在疑问的基础数据资料进行核实确认，确保评价数据的真实性。

②编制专家评价资料手册，提交专家工作组成员名单。根据具体评价要求和评价项目情况，绩效评价工作组按照指标体系内容对资料分类整理并装订成册，形成专家资料手册，提交给专家工作组成员审阅。

（5）召开专家评价会。2026年5月28日绩效评价工作组组织召开了专家评价会，评价会上，专家组认真听取重点站区管委会对项目实施情况的介绍，对一些问题或疑似问题进行充分沟通与交流，结合重点站区管委会的解答及实际情况，专家组讨论后形成最终评价意见，并根据指标体系进行客观、公正的评分，形成《专家意见汇总书》和《专家评价书》。

3. 评价总结阶段

（1）撰写评价报告。绩效评价工作组汇总专家意见，形成项目绩效评价报告初稿。

（2）沟通初步评价意见。绩效评价报告初稿完成后，评价工作组就报告中所反映的问题与重点站区管委会进行沟通。

（3）形成正式绩效评价报告。绩效评价工作组在向重点站区管委会反馈意见的基础上，对报告内容进行完善，形成正式绩效评价报告。

（4）报送绩效评价报告。绩效评价工作组将定稿并装

订成册的绩效评价报告和评价资料报送给重点站区管委会。

三、综合评价情况及评价结论

在专家评价意见的基础上，该项目综合评价情况和评价结论具体如下：

项目决策方面。该指标分值 10 分，评价得分 8.26 分，得分率为 82.60%。该项目旨在强化重点站区接诉即办服务保障能力，立项依据充分、立项程序规范，但在预算编制的科学性方面存在不足。同时，绩效目标设定在科学性和合理性方面尚有提升空间。

项目过程方面。该指标分值 20 分，评价得分 18.20 分，得分率为 91.00%。该项目资金到位率高、预算执行率高，资金使用合规。

项目产出方面，该指标分值 40 分，评价得分 40.00 分，得分率 100.00%。项目整体完成了既定的产出数量、时效、成本等指标，服务保障落实到位。

项目绩效方面。该指标分值 30 分，评价得分 24.40 分，得分率为 81.33%。2025 年该项目实施后，社会效益整体较好。2025 年项目实现旅客零投诉，服务认可度较高，但满意度调查精细化程度不足，缺乏系统采集与深度分析机制，满意度工作仍有提升空间。

综上所述，该项目绩效评价得分为 90.86 分，综合绩效级别为“优”。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1. 项目立项情况分析

该指标分值 4 分，得分 3.56 分。该项目立项依据不够充分，项目决策程序比较规范。具体分析如下：

重点站区管委会的法定职责包含“负责对有关部门和单位在本市重点站区的日常管理和服务工作进行监督检查”，该项目由重点站区管委会申请并实施，与其职能高度契合。

该项目决策程序整体较为规范，履行了相应内部审议与流程管控要求。但立项依据的充分性尚有完善空间。

2. 绩效目标情况分析

该指标分值 3 分，得分 2.16 分。项目绩效目标设定与核心职责基本关联，但指标的科学性、明确性方面尚有提升空间。具体分析如下：

产出指标仅明确人员配置数量、诉求统计频次、考核分数、响应率等基础内容，缺少工单签收率、回访完成率、信息准确率等核心指标；成本指标仅限定总额，未细化人员、运维等分项成本。社会效益指标仅设定市级评价等级，未纳入诉求解决质效等关键内容，整体指标体系尚有待完善，以便可以全面反映服务成果。

3. 资金投入情况分析

该指标分值 3 分，得分 2.54 分。该项目资金分配较为合理，但预算编制水平尚有提升空间。

（二）项目过程情况

1. 资金管理情况分析

该指标分值 10 分，得分 9.50 分，该项目资金到位及时、足额，预算执行率高，项目资金使用规范。具体分析如下：

项目资金到位及时、足额。该项目资金由市财政局下达到重点站区管委会，资金到位率 100%。

项目预算执行率高。该项目截至 2025 年 12 月 31 日，实际支出 209.88 万元，预算执行率 100.00%。

重点站区管委会项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度要求，项目资金使用方向符合项目预算批复和合同用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

2. 组织实施情况分析

该指标分值 10 分，得分 8.70 分，重点站区管委会在管理制度健全性和制度执行有效性方面尚有提升空间。具体分析如下：

管理制度方面，重点站区管委会已制定《内控手册》，管理制度较为完整，但缺少覆盖接诉即办全流程的专项管控机制。

制度执行方面，该项目整体执行情况较好，但尚存在以下不足。一是实施方案有待进一步完善，管理架构、岗位职责、质量控制、验收标准、风险防控等核心内容不够细化。二是针对服务单位的考核略显粗放，主要集中在人员、设备、耗材等基础保障，建议后续增加工单签收率、承办时效、服务准确率等内容，以便进一步提升项目管理实效。

（三）项目产出情况分析

1. 产出数量情况分析

该指标分值 10 分，得分 10.00 分。截至 2025 年 12 月 31 日，该项目“诉求统计”工作完成情况达到产出数量指标设定要求。

2. 产出质量情况分析

该指标分值 10 分，得分 10.00 分。该项目“话务员月考核成绩”“项目整体月度考核”均达到产出质量指标设定要求。

3. 产出时效情况分析

该指标分值 10 分，得分 10.00 分。该项目“话务员回复时限”、接诉即办响应率均达到产出时效指标设定要求。

4. 产出成本情况分析

该指标分值 10 分，得分 10.00 分。重点站区管委会在项目前期，通过竞争性磋商方式依法确定接诉即办服务保障价格及资金规模，并建立了相应的成本管控机制，保障了财政资金使用效益。

（四）项目效益情况

1. 项目实施效益

该指标分值 25 分，得分 20.60 分。

该项目社会效益较为显著。项目立足重点站区旅客流量大、诉求类型多、服务要求高的实际场景开展服务保障，通过设立全响应中心、采用政府购买服务方式组建专业化专职队伍，推动接诉即办工作实现实体化、规范化、常态化运行，

助力服务模式从“有一办一、举一反三”向“主动治理、未诉先办”深度转型。项目精准聚焦旅客出行的痛点、难点与高频诉求，强化快速响应、高效办理与闭环督办，持续提升群众诉求响应率、解决率和满意率，切实解决旅客在站区遇到的操心事、烦心事、揪心事。

通过该项目的实施，有效提升了重点站区综合治理水平与服务保障能力，增强了广大过往旅客的获得感、幸福感、安全感，展现出良好的社会治理效能与公共服务价值。

2. 服务对象满意度

该指标分值 5 分，得分 3.80 分。

2025 年该项目实施后，重点站区管委会接诉即办项目实现旅客零投诉，整体服务质量稳定、群众认可度较高，服务保障成效明显。但在满意度调查与评价环节，精细化水平仍有提升空间。当前仅以无投诉作为服务满意度依据，缺少对旅客感受、服务体验、诉求办理效果的量化采集与深度分析，无法精准掌握旅客真实评价与改进方向，导致满意度评价缺乏完整性。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验做法

该项目通过召开培训会等方式，实现了信息互通与资源共享。精准聚焦重点站区枢纽服务保障与市民便捷出行诉求两大核心领域，协调解决派单优化、数据通联、重点工程等关键问题。有效提升了响应速度与处置效率，为重点站区的安全稳定和秩序规范提供了坚实保障。

（二）存在问题及原因分析

1. 项目决策科学性尚有完善空间

一是绩效指标体系不健全，如产出指标缺少工单签收、回访、信息准确率等核心业务指标，成本仅控制总额未细化分项，社会效益未覆盖诉求解决质效、服务长效性等内容。二是预算编制科学性不足，未结合诉求量变化动态调整资源配置。

2. 项目过程管理与考核评价机制尚有完善空间，组织实施与服务监管存在薄弱环节

一是缺少接诉即办全流程专项管控机制，项目实施方案不够完整，管理架构、岗位职责、质量控制、验收标准、风险防控等关键内容未细化。二是对第三方服务机构的考核较为粗放，考核内容仅聚焦人员、设备、耗材等基础保障方面，未纳入工单承办时效、诉求办理质量等核心业务指标。三是满意度调查的精细化程度不足，仅以“零投诉”替代满意度评价，未开展系统化数据采集与深度分析，难以有效支撑服务优化与管理提升。

六、有关建议

（一）全面强化项目科学决策，完善立项、预算与绩效目标管理体系

一是进一步完善数量、质量、时效、成本、效益指标，新增工单签收率、回访完成率、信息准确率等核心指标，细化成本分项，实现可量化、可考核。二是建立预算执行与业务量联动机制，以提高财政资金使用效益。

（二）健全全流程管控与考核评价机制，提升项目管理与服务质量

一是制定专项实施方案与全流程管控制度，明确管理架构、职责分工、质控标准、验收流程、风险防控等内容，实现项目管理标准化、规范化。二是优化第三方考核体系，建议增加工单承办时效、服务准确率、响应规范、办理质效等核心指标，细化评分标准，强化约束性。三是完善满意度调查机制，通过问卷、回访等方式采集旅客真实评价，开展深度分析，为服务优化提供数据支撑。

七、其他需要说明的问题

本报告仅为重点站区管委会绩效评价工作提供参考依据，不作其他用途。