

项目支出绩效自评表

(2025年度)

项目名称		中国电信4008业务服务						
主管部门		北京市司法局			实施单位	北京市法律职业资格考试中心		
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	4.00	4.00	4.00	10	100%	10
		其中：当年财政拨款	4.00	4.00	4.00	—	100%	—
		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			
	1、增加语音服务，提升服务体验； 2、增加坐席数量，提升接听效率； 3、增加电话录音，有效监督服务； 4、使用统一号码，提升服务形象。				考试中心设立的4008法考咨询热线高峰期人工坐席数量增加至4个，减少考生等待时间，提升服务体验；增加自助语音服务，遇到咨询高峰期增加服务时长，增加来电录音功能，实现了咨询电话不断接，服务质量可监督的工作目标。			
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	
	成本指标	经济成本指标			9	9		
	产出指标	数量指标			11	11		
		质量指标			20	18	在考试报名、成绩发布、资格审查、证书颁发期间，因咨询量大导致人工坐席繁忙，接通率下降。改进措施：优化电话接听值守机制，高峰时段合理调配人员轮值，减少电话漏接、久等、占线问题，提高电话接通率。	
		时效指标			10	10		
	效益指标	可持续影响指标			15	13	电话接听服务效率存在进一步提升空间。改进措施:持续优化工作模式，提升服务响应时效。	

	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	效益指标	社会效益指标	16	14	咨询电话高峰期来电集中，存在短时电话占线、接听不及时的情况，服务响应效率存在小幅短板。改进措施：优化电话接听值守机制，高峰时段合理调配人员轮值，减少电话漏接、久等、占线问题，全面提升电话咨询响应及时性。
	满意度指标	服务对象满意度指标	9	9	
总分			100	94	