

项目支出绩效自评表
(2025年度)

项目名称		96315热线服务						
主管部门		北京市市场监督管理局			实施单位	北京市消费者协会		
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	199.97	199.96944	199.96944	10	100.00%	10.00
		其中：当年财政拨	199.97	199.96944	199.96944	—		—
		上年结转资				—		—
		其他资金				—		—
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	保障热线运行平稳、线路接通顺畅，及时解答消费者的咨询、完成投诉信息登记，努力打造服务优良、专业性强的消费者热线平台，为北京市消费者的合法权益保驾护航。				热线接通顺畅、运行有序、应答及时。完成消费投诉信息的登记转派，分析汇总投诉数据。			
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	15		
		质量指标			15	15		
		时效指标			10	10		
		成本指标			10	10		
	效益指标	社会效益指标			30	28	部分政策解读效果还有提升空间。下一步将加强培训，提升办理投诉咨询质效。	
	满意度指标	服务对象满意度指标			10	10		
总分					100	98.00		