

2023 年 汉 中 12345 政 务 服 务 热 线 运
维 项 目

绩 效 评 价 报 告

汉 中 市 财 政 专 项 资 金 管 理 处

2024 年 7 月

2023年汉中12345政务服务热线运维项目

绩效评价情况表

项目名称	2023年汉中12345政务服务热线运维	评价资金规模	270万元
主管部门	汉中市数据局	年度实际支出	266万元
评价机构	汉中市财政专项资金管理处	预算执行率	98.52%
评价分数	89.33	评价等级	良

综合评价结论:

2023年汉中12345政务服务热线运维项目绩效评价综合得分89.33分,评价结果等级为“良”。该项目总体情况良好,项目决策和执行过程符合国家规定和规范,财务和业务管理制度健全。通过项目实施,12345热线的服务质量不断提升,体制机制不断完善,既全力打造了服务群众的“总客服”,又全面建设了解决问题的“督办部”,“连心桥”作用得到了进一步发挥。但也存在项目绩效目标设置不够合理、热线知识库更新不及时、预算编制不足导致项目实施后才进行采购等问题。

存在主要问题:

- 绩效目标合理性有待提高。**满意度指标设置不合理,“群众满意度 ≥ 80 ”取值偏低,不符合实际。
- 热线知识库更新不及时。**知识库更新数量不足,且更新多集中在年中或年末,及时性、广泛性不强,不利于人民群众对各级各部门新出台政策的掌握和了解。
- 预算编制不足,采购程序不规范。**话务员基本工资和社保缴费基数的逐年上涨,话务外包公司总成本也在相应增加。但市大数据服务中心年初采购资金不足,申请追加资金耗时过长,造成“先服务后招标”的局面,存在采购程序不规范、采购合同管理不到位等问题。

意见建议:

- 加强绩效目标管理,提高指标设置合理性。**建议市大数据服务中心在预算编制环节要强化绩效导向,提升绩效目标管理水平,结合实际设置指标值。
- 建立完善的知识库管理体系。**一是建议市数据局及时修改完善市级12345热线知识库工作制度。二是建议市大数据服务中心加强对热线坐席人员、各成员单位相关人员的培训和指导,提高其主动更新知识库的意识和能力,做到实时更新,规范有序。
- 足额编列年度预算,规范采购流程。**一是建议市大数据服务中心结合热线运营近三年的实际情况及运营数据,合理计划以后年度12345热线运营费用标准,并结合新的采购需求合理测算全年资金需求,并足额编列年度预算,确保预算安排资金与工作实际及市场水平相适应。二是建议市财政局合理安排预算并及时下达资金,确保汉中12345热线的平稳健康运行。三是建议市大数据服务中心严格执行政府采购相关要求,规范采购程序,加强合同管理,并按合同约定及时足额付款。

目 录

摘要	1
一、基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目绩效目标	3
二、绩效评价工作开展情况	4
(一) 绩效评价目的与重点	4
(二) 绩效评价指标与方法	4
(三) 绩效评价工作过程	4
三、综合评价情况及评价结论	6
四、绩效评价指标分析	7
(一) 项目决策情况	7
(二) 项目过程情况	9
(三) 项目产出情况	13
(四) 项目效益情况	21
五、项目主要经验及做法	28
六、存在的问题及原因分析	28
七、有关建议	30
八、其他需要说明的问题	31
附件 1 绩效评价指标体系评分表	32
附件 2 调查问卷及分析报告	39
附件 3 基础数据采集表	45

摘要：

2023 年汉中 12345 政务服务热线运维 项目绩效评价报告

一、基本情况

2020 年 12 月 8 日，《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）印发。《意见》要求：2021 年底前，各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务。同时优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造政务服务“总客服”，各地区归并后的热线统称为“12345 政务服务便民热线”（简称 12345 热线），语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24 小时”全天候人工服务。

为解决汉中市政务热线繁多、服务资源分散、市民投诉不便捷、统一管理难度大、服务质量难把控等问题，更好地服务当地居民、提高政府效能，依据汉中市人民政府办公室《关于印发汉中市推进政务服务便民热线归并优化工作实施方案的通知》（汉政办函〔2021〕32 号）精神，我市归并了 67 条各类政务服务热线，与 110、119、120、122 等紧急热线建立了横向协同，同时整合了市长信箱、12345 微信公众号并完成了与省地级 12345 热线平台互联互通，建立了“一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结”的政府综合服务热线，即汉中 12345 政务服务便民热

线(以下简称汉中 12345), 于 2018 年 1 月 9 日起正式上线运行, 主要受理、汇集分析、协调督办市民提出的咨询、求助、投诉、举报、意见建议等非紧急类民生事项。

汉中市数据局负责汉中 12345 的牵头抓总工作, 汉中市大数据服务中心负责汉中 12345 的日常运维工作。2018 年以来, 汉中 12345 采取话务服务外包第三方模式, 由陕西斯迈尔信息技术有限公司提供话务服务, 并与汉中市大数据服务中心签订政府采购协议。根据协议内容, 陕西斯迈尔信息技术有限公司负责热线的日常运行工作, 包括但不限于: 话务接听、工单转派、结果审核、满意度回访等工作, 负责对市大数据服务中心需求的热线相关数据进行统计分析, 按期形成热线日报、周报、月报等各类报告。

二、综合评价结论

2023 年汉中 12345 项目评价综合得分为 89.33 分, 评价结果等级为“良”。该项目总体情况良好, 项目决策和执行过程符合国家规定和规范, 财务和业务管理制度健全。通过项目实施, 12345 热线的服务质量不断提升, 体制机制不断完善, 即全力打造了服务群众的“总客服”, 又全面建设解决问题的“督办部”, “连心桥”作用得到进一步发挥。但评价过程中, 也发现项目绩效目标设置不够合理、预算和采购执行偏慢等问题。

2023 年汉中 12345 项目绩效指标评分表

一级指标	分值	得分	得分率
决策指标	10	8.5	85.00%
过程指标	20	18.00	90.00%
产出指标	40	38.2	95.50%
效益指标	30	24.63	82.10%
合计	100	89.33	89.33%

一级指标	分值	得分	得分率
绩效评价得分：89.33分 综合评价结果等级：良			

三、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

汉中 12345 项目立项依据充分，立项程序规范，项目绩效目标与实际工作内容紧密相关，项目预期产出效益和效果符合正常业绩水平，与预算确定的项目资金量较为匹配。但绩效目标表中的“满意度指标”设置偏低，实际上近三年来的群众满意度均达大于 90%，远高于绩效目标表中“满意度指标”设置的“大于 80%”，需要进行调整。

（二）项目过程情况

资金管理层面，该项目预算执行率为 100%。市大数据服务中心研究决定话务服务外包会议、单一来源采购论证会均有完整会议记录，项目采购基本规范，资料齐全，手续完备。支付内容符合项目预算批复的用途，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出的情况。但市大数据服务中心未足额编列年度预算，导致项目无法及时开展招标采购，后期单位虽通过指标调整将其他经费用于弥补该项目经费不足，并于 2023 年 11 月 1 日完成了招标采购和合同签订，但事实上已形成“第三方服务接近完成、大数据中心才招标”的局面，一是存在采购程序不规范的问题。二是 2023 年 11 月 20 日、2023 年 11 月 23 日市大数据服务中心分两次支付陕西省斯迈尔信息技术有限公司汉中 12345 运维费用 238 万元、18 万元，合同刚签订即全额付款，存在合同管理不规范的问题。

（三）项目产出情况

按照汉中市大数据服务中心与陕西斯迈尔信息技术有限

公司签订的汉中 12345 合同书，陕西斯迈尔信息技术有限公司负责配置汉中 12345 服务支撑团队，提供热线坐席话务服务人员 40 人，开展咨询、求助、建议、投诉举报热线受理、交办、回访等业务。根据前期查阅资料和实地调研，汉中 12345 全年完成话务量 199133 通，整合其他政务服务热线 32 条，配备 40 名话务员，全年 365 天无休为市民提供不间断服务，平均话务接通率为 97.39%，群众诉求直接解答率为 57%，工单办结率为 99.99%，问题回复及时，成本支出合理，较好地完成了全年的目标任务。但也存在热线知识库更新不及时的问题。

（四）项目效益情况

2023 年，汉中 12345 进一步优化闭环工作流程，建立“日报告、周通报、月评价”工作制度，累计印发日报 223 期、周报 32 期、月报 12 期，形成年度工作总结 1 期，为政府相关部门及时了解市民的问题和需求提供了帮助，提升了政府办事效率，维护了社会稳定。热线运行以来，没有发生因话务员服务态度导致群众投诉的情况，热线覆盖所有公众热点问题，群众满意度很高。但也存在接线高峰期人手不足，导致热线拥堵，部分群众电话打不进来的情况。热线承载能力难以应对高峰期压力，导致高峰期呼损较高，影响项目可持续发展。

四、主要经验及做法

（一）积极探索新模式，助力数字政府建设

汉中 12345 建立“统一受理、分类处置、限时办结、评价反馈”的一体化工作机制，通过电话、APP、网站、微信

等扩宽汉中 12345 服务渠道，不断强化业务办理方式。构建三级（市、县、镇）办理网络平台，由各级成员单位按职责规定分级办理事项，并限期进行答复，提高处办能力。汉中 12345 积极对接省级平台，建立完善大数据分析平台，加强诉求数据动态监测和分析研判，及时发现解决企业和群众关切的问题，为政府履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑，助力数字政府建设。

（二）聚焦重点领域，及时报送反馈

汉中 12345 聚焦人民群众、中小微企业关注的欠薪、安全生产、农村饮水住房安全、社会矛盾纠纷等重点领域，实行工单即接即交，将全天移交办理情况汇总形成日报报送市政府主要领导参阅，并同步抄送信访及相关行业部门协同办理。汉中 12345 与 110、119、120、122 等紧急热线通过一键转接、三方通话、在线转办等方式，形成协同履职、互联互通、数据共享的对接联动机制，及时、准确转办群众诉求，不断提升服务能力，维护社会和谐稳定。

六、存在的问题及原因分析

（一）绩效目标合理性有待提高

项目总体绩效目标设置完整科学，产出指标划分清晰，取值合理，效益指标符合实际，但满意度指标中的“群众满意度大于 80%”取值偏低，与通过电话回访获得的近三年群众满意度大于 90%的实际存在较大偏离，需重新调整和优化。

（二）知识库更新不及时

2023 年，汉中 12345 知识库更新仅 1541 条，除 7 月、11 月、12 月月均知识更新超过 100 条外，其余 9 个月均未达

到 100 条/月以上的预期目标。知识库更新数量不足，且更新多集中在年中或年末，及时性、广泛性不强，不利于人民群众对各级各部门新出台政策的掌握和了解。

（三）预算编制不足，采购程序不规范

近年来，随着归并的热线数量的增加以及热线的知晓率地提升，群众的诉求也越来越多，每年办理的热线工单也逐年上涨，为保障群众反映的问题确实得到答复和解决，要求对全部接单和群众来电进行回访，话务员的接单数量和工作压力与日俱增。加之随着话务员基本工资和社保缴费基数逐年上涨，话务外包公司总成本也在相应增加。但市大数据服务中心年初安排话务服务外包采购预算资金不足，申请追加或调整资金耗时过长，造成“先服务后招标”的局面，存在采购程序不规范、采购合同管理不到位等问题。

七、有关建议

（一）加强绩效目标管理，提高指标设置合理性

建议市大数据服务中心在预算编制环节要强化绩效导向，提升绩效目标管理水平。要根据历史数据和现实情况动态调整相关取值，进一步细化量化指标，切实提高绩效指标的合理性及可衡量性。

（二）建立完善的知识库管理体系

一是建议市数据局要及时修改完善市级 12345 热线知识库工作制度，对知识库的更新内容、更新时限、更新要求等进行细化和明确，并将知识库管理维护纳入对汉中 12345 热线的监督考核内容，定期考核，整改提高。二是建议市大数据服务中心要加强对热线坐席人员、各成员单位相关人员的

培训和指导，提高其主动更新知识库的意识和能力，做到实时更新，规范有序。

（三）足额编列年度预算，规范采购流程

为保障汉中 12345 的持续平稳运营，建议市大数据服务中心一是结合热线运营近三年的实际情况及运营数据，合理规划和设计今后年度 12345 热线运营规模及标准，并对下年度话务人员配置人数、工资、社保、税金等开展深入调研，摸清情况，为合理测算资金需求奠定基础。二是结合现阶段事业单位外聘人员待遇标准，区分话务员、后台管理人员等不同岗位及薪酬，合理测算全年项目资金需求，并足额编列年度预算，确保预算安排资金与工作实际及市场水平相适应。同时，积极协调市财政局足额安排预算并及时下达资金，规范实施采购，按合同约定按时付款，确保汉中 12345 热线平稳健康运行。

完整版：

2023 年汉中 12345 政务服务热线运维 项目绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

2018 年 5 月 23 日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》，意见提出建立统一政务咨询投诉举报平台。以设区的市为单位，除 110、120、119 等紧急类热线以外，将各部门非紧急类政务热线以及网上信箱等网络渠道整合，纳入统一政务咨询投诉举报平台统一管理，建立“统一接收、及时分流、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责”的运行机制。

2020 年 12 月 8 日，《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）印发。《意见》要求：2021 年底前，各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务。同时优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造政务服务“总客服”，各地区归并后的热线统一称为“12345 政务服务便民热线”（简称 12345 热线），语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24 小时”全天候人工服务。

为解决汉中市政务热线繁多、服务资源分散、市民投诉不便捷、统一管理难度大、服务质量难把控等问题，更好地服务当地居民、提高政府效能，汉中市人民政府办公室《关于印发汉中市推进政务服务便民热线归并优化工作实施方案的通知》（汉政办函〔2021〕32号），我市归并67条各类政务服务热线，与110、119、120、122等紧急热线建立了横向协同，同时整合市长信箱、12345微信公众号并完成与省级12345热线平台的互联互通，建立了“一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结”的政府综合服务热线，即汉中12345政务服务便民热线(以下简称“汉中12345”)，于2018年1月9日起正式上线运行，主要受理、汇集分析、协调督办市民提出的咨询、求助、投诉、举报、意见建议等非紧急类民生事项。

汉中市数据局负责汉中12345的牵头抓总工作，汉中市大数据服务中心负责汉中12345的日常运维工作。2018年以来，汉中12345采取话务服务外包第三方模式，由陕西斯迈尔信息技术有限公司提供话务服务，并与汉中市大数据服务中心签订政府采购协议。根据协议内容，陕西斯迈尔信息技术有限公司负责热线的日常运行工作，包括但不限于：话务接听、工单转派、结果审核、满意度回访等工作，负责对市大数据服务中心需求的热线相关数据进行统计分析，按期形成热线日报、周报、月报等各类报告。

2. 资金投入和使用情况

汉中市财政局2023年7月5日以汉财办建〔2023〕83号文下达“汉中12345”运维项目资金248万元，其中委托

业务费 238 万元、办公费经费 10 万元；2023 年 7 月 11 日又以汉财办建〔2023〕87 号文，通过预算科目调整，将 2023 年软件升级经费中的维护费 22 万元调整为委托业务费；共计 270 万元以保障“汉中 12345”正常运转。截至 2024 年 6 月 30 日共计支出 266 万元，其中委托业务费支出 256 元，剩余 4 万元结转到 2024 年，办公经费 10 万元，预算执行率为 98.52%。

（二）项目绩效目标

项目总体目标是通过汉中 12345 的运营，整合利用各类行政资源，最大限度方便群众咨询、投诉和反映问题，及时回应解决群众诉求，维护群众利益，提高政府办事效率；广泛听取民意，了解民情，集中民智，推动科学民主决策，把汉中 12345 办成人民群众参政议政、畅通社情民意、维护社会稳定、改善投资服务环境的重要载体和服务平台。

本项目通过外包服务方式，完成汉中 12345 运营。2023 年重点工作目标是实现汉中 12345 的有效运转，根据实际需求不断整合相关政府部门热线。平台保障指标、人工接通率、即时解答率、办结率、回访满意度等热线服务运营指标达标，详见表 1-1:

表 1-1 热线服务运维指标表

指标分类	指标内容
运营保障指标	全年运行天数 ≥ 365 天
	全天运行时间 ≥ 24 小时
	知晓率 ≥ 0.2

人工服务指标	话务接通率 ≥ 95%
	直接解答率 ≥ 50%
	办结回复率 ≥ 95%
	员工培训质量合格率 ≥ 90%
	回访客户满意率 ≥ 85%

二、绩效评价工作开展情况

(一) 绩效评价目的与重点

1. 绩效评价目的

本次绩效评价目的是通过对该项目的运营情况、效益性、效率性等方面进行评价，总结经验做法，对存在的问题及原因进行全面分析，并提出合理的建议，为政府及相关部门调整完善项目、改进管理、安排预算提供重要参考。为深入贯彻党的二十大精神，落细落实《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》(中发〔2018〕34号)具体要求，通过对汉中 12345 运维项目资金使用情况及效果开展绩效评价，为相关部门规范管理项目资金，提高专项资金使用效益，优化财政资源配置，提升公共服务质量提供科学决策的依据和参考。

绩效评价范围为该资金产生的绩效以及为产生绩效所经历各环节过程，具体绩效评价范围包括项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四个维度。

重点关注：项目产出情况，包括产出数量（话务量、热线整合完成率、24 小时可用率、话务员配备达标率）、产出质量（话务接通率、话务监听合格率、工单办结率）、产出

时效（问题回复及时性、知识库更新及时性）、产出成本（成本支出合理性）等内容。

（二）绩效评价指标与方法

1. 绩效评价原则

参考《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）的要求，本次评价遵循科学规范原则、绩效相关原则、公正透明原则。

2. 评价指标体系

评价组按照《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）共性指标体系框架，采用逻辑分析法设计了项目绩效评价指标体系。结合评价思路，针对该项目按照“决策-过程-产出-效果”的逻辑路径。指标体系整体框架由4个大类组成，包括4项一级指标、13项二级指标及31项三级指标组成。指标数据来源于部门相关资料、财务相关资料、工作计划、基础表、访谈等。2023年汉中12345运维项目绩效评价指标体系详见附件1。

3. 评价方法

本次评价主要运用文献研究法、比较法、公众评判法、抽样复核法及逻辑分析法等方法，坚持定量优先、定量与定性相结合的方式，同时通过文献法进行资料搜索，以及多因素分析来支撑评价的逻辑严密性与客观性。

4. 评价标准

绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，总分设置为100分，等级划分为四档：综合得分在90（含）-100分为优；综合得分在80（含）-90分为良；综合得分在60（含）

-80分为中；综合得分在60分以下为差。

（三）绩效评价工作过程

遵循汉中市预算绩效管理工作的相关要求，结合开展汉中12345项目绩效评价需要，本项目工作计划分为四个阶段：实施准备阶段、方案制定阶段、实施调研阶段、报告形成阶段，工作期为2024年5月至2024年7月底。绩效评价工作过程详见表2-1。

表2-1 绩效评价工作过程

序号	工作阶段	时间	工作安排
1	项目初步沟通	2024.5.21- 2024.5.30	与项目单位进行沟通，了解项目基本情况，并以文件需求表的形式，获取项目基本数据。
2	绩效评价工作方案撰写及评审	2024.5.30- 2024.6.10	梳理项目基本数据，结合绩效评价核心要点，设计指标体系并完成工作方案初稿，经方案评审后修改定稿。
3	实地核查及报告撰写	2024.6.11- 2024.7.20	评价小组实地采集数据，完善评价基础资料。开展访谈、合规性检查、问卷调查、基础数据表收集等调研工作。随后汇总分析评价数据，依据制订的评价标准和评分规则，对汉中12345产出绩效进行量化评分，并分析专项资金支出的经济性、效率性和效益性，撰写绩效评价报告，针对存在问题提出改进建议。
4	报告评审及定稿	2024.7.21- 2024.7.31	完成报告初稿，并根据评审意见修改后定稿。

三、综合评价情况及评价结论

2023年汉中12345项目评价综合得分为89.33分，评价

结果等级为“良”。该项目总体情况良好，项目决策和执行过程符合国家规定和规范，财务和业务管理制度健全。通过项目实施，12345热线的服务质量不断提升，体制机制不断完善，即全力打造了服务群众的“总客服”，又全面建设解决问题的“督办部”，“连心桥”作用得到进一步发挥。在评价过程中，也发现了项目绩效目标设置不够合理、预算和采购执行偏慢等问题。

得分情况详见表 3-1，得分过程详见附件 1。

表 3-1 2023 年度汉中 12345 项目绩效指标评分表

一级指标	分值	得分	得分率
决策指标	10	8.5	85.00%
过程指标	20	18.00	90.00%
产出指标	40	38.2	95.50%
效益指标	30	24.63	82.10%
合计	100	89.33	89.33%
绩效评价得分：89.33 分 综合评价结果等级：良			

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况（满分 10，实得 9.5 分）

决策指标从绩效目标和资金投入两个方面进行考察。本指标满分 10 分，得分 9.5 分，得分率 95.00%，各项指标得分详见表 4-1。

表 4-1 项目决策指标得分情况

二级指标	三级指标	目标值	达成值	分值	得分	得分率
绩效目标	绩效目标合理性	合理	不够合理	3	2.5	90.00%
	绩效指标明确性	明确	明确	2	2.00	100.00%
资金投入	预算编制科学性	科学	科学	3	2.00	66.67%
	资金分配合理性	合理	合理	2	2.00	100.00%
合计				10	8.5	85.00%

1. 绩效目标（满分 5 分，实得 4.5 分）。

（1）绩效目标合理性（满分 3 分，实得 2.5 分）。

汉中市大数据服务中心在做项目预算时，填制了绩效目标表，2023年度汉中12345运维费项目总体绩效目标为：把汉中12345办成人民群众参政议政、畅通社情民意、维护社会稳定、改善投资服务环境的重要载体和服务平台；提取群众意见，改进工作作风，提高工作效率，密切联系群众；及时解决群众的热点难点问题，提供政策法规、办事指南、查询有关部门职能范围等服务。根据查看资料和实地调研，项目总体绩效目标都得到实现，但绩效目标表中的满意度指标设置偏低，实际上近三年来群众满意度都大于90%，所以该指标应该进行调整，该项指标值偏低扣除0.5分。

根据评分标准，本指标得分2.5分。

(2) 绩效指标明确性(满分2分，实得2分)。

汉中市大数据服务中心将2023年度汉中12345运维费项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，设置了产出指标、效益指标及满意度指标，并进一步细化成三级指标，绩效目标与项目年度任务数相对应。通过查看汉中市大数据服务中心绩效工作总结及绩效目标自评表，根据2023年度项目预算及任务设置了项目绩效指标，包括预期产出指标、预期效益指标，与项目目标计划相对应。

2023年度汉中12345运维费项目有具体的绩效指标，且通过清晰、可衡量的绩效指标值体现绩效目标与项目年度任务数相对应，与预算确定的项目资金量相匹配。

根据评分标准，本指标得分2分。

2. 资金投入指标分析(满分5分，实得4分)。

(1) 预算编制合理性(满分3分，实得2分)。

由于社平工资的上涨，外包公司的人员社保费用每年要在原有的基础上增长 10%，相应的管理费用、税金等也要上调。根据外包公司的测算 2023 年话务外包费用 259.7858 万元，而汉中市大数据服务中心年初预算只安排了 238 万元的委托业务费。预算编制资金额度与项目实际总额有差额，预算编制不够合理。

根据评分标准，本指标扣 1 分，得分 2 分。

(2) 资金分配合理性（满分 2 分，实得 2 分）。

根据汉中市大数据服务中心与陕西斯迈尔信息技术有限公司签订的 2023 年度汉中 12345 外包业务合作合同，合同金额 256 万元，合同约定的价款中包含热线坐席话务服务支撑团队费用（热线人员工资、社保、管理费、税金等）256 万元。

根据汉中市大数据服务中心请示，汉中市财政局下达汉中市大数据服务中心 12345 政务服务热线运维费 260 万元，项目资金分配符合实施内容，资金分配额度与项目实施主体规模及数量匹配，与项目相适应。

根据评分标准，本指标得分 2 分。

(二) 项目过程情况（满分 20 分，实得 18 分）

过程类指标从资金管理、采购管理、项目管理三个方面进行考察、分析评价。本指标满分 20 分，得分 18 分，得分率 90.00%，各项指标得分详见表 4-2。

表 4-2 项目过程指标得分情况

二级指标	三级指标	目标值	达成值	分值	得分	得分率
资金管理	预算执行率	100%	100%	2.00	2.00	100.00%
	预算调整规范性	100%	100%	2.00	2.00	100.00%
	资金使用合规性	规范	规范	4.00	4.00	0.00%

二级指标	三级指标	目标值	达成值	分值	得分	得分率
采购管理	采购过程合规性	合规	不合规	3.00	2.00	66.67%
	合同签订合规性	规范	不够规范	3.00	2.00	66.67%
项目管理	管理制度健全性	健全	健全	3.00	3.00	100.00%
	项目质量可控性	可控	可控	3.00	3.00	100.00%
合计				20.00	18.00	90.00%

1.资金管理（满分 8 分，实得 8 分）。

（1）预算执行率（满分 2 分，实得 2 分）。

截至 2023 年 12 月 31 日，2023 年度汉中 12345 运维费项目实际到位资金 256 万元，汉中市大数据服务中心分两个批次，在 2023 年 11 月 20 日、11 月 23 日分两笔支付陕西省斯迈尔信息技术有限公司汉中 12345 热线运维费用 238 万元、18 万元，共计 256 万元，预算执行率为 100%。

根据评分标准，本指标得分 2 分。

（2）预算调整规范性（满分 2 分，实得 2 分）。

2023 年汉中 12345 采购预算不足，需使用 2022 年结转的 12345 热线运维费 20 万元进行弥补，但由于采购标签及经济科目不匹配，无法直接使用，且上年结转资金在系统中无法进行相应调整，大数据服务中心申请将 2023 年软件升级经费中的维护费 22 万调整为委托业务费，并添加采购标签，2022 年结转资金用于支付 2023 年软件升级经费。汉中市财政局进行批复，同意该调整事项（详见汉财办建汉财办建〔2023〕87 号文）。

根据评分标准，本指标得分 2 分。

（3）资金使用合规性（满分 4 分，实得 4 分）。

汉中市大数据服务中心 2023 年度分 2 批次向陕西斯迈尔信息技术公司支付汉中 12345 运维费 256 万元。2

笔资金均根据汉中 12345 合同书约定的支付方式和金额进行拨付，资金支出符合已批复专项经费规定的使用范围，资金支出审批程序和手续完整，资料齐全，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

根据评分标准，本指标得分 4 分。

2.采购管理（满分 6 分，实得 4 分）。

（1）采购合规性（满分 3 分，实得 2 分）。

根据汉中市大数据服务中心提交的 2023 年 12345 政务服务热线话务外包项目采用单一来源方式采购的申请，市财政局政府采购管理科批复的申报采购组织形式为政府集中采购，申报的政府采购方式为单一来源采购，采购审批手续合规。

汉中市大数据服务中心组织关于汉中 12345 建设单一来源采购专家论证会，经过专家论证通过，确定项目供应商为陕西省斯迈尔信息技术有限公司并进行公示，2023 年 10 月 16 日在汉中市公共资源交易中心召开项目单一来源谈判会议，会后向陕西省斯迈尔信息技术有限公司下发中标通知书，项目政府采购程序完善。

由于预算下达较晚，项目在实施 10 个月后才进行采购，存在“先服务、后招标”的问题，采购程序不合规，根据评分标准，本指标扣除 1 分，实得 2 分。

（3）合同签订规范性（满分 3 分，实得 2 分）。

汉中市大数据服务中心与陕西省斯迈尔信息技术有限公司签订汉中市 12345 政务服务便民热线话务外包业务合作合同。合同中明确了甲乙双方的权利义务、品

质保证、服务费标准及结算明细及违约责任等。合同内容规范，与中标文件内容一致。由于年初预算下达较晚，采购于2023年10月进行，合同签订于2023年11月1日，在合同签订不久后就全额付款，未按照《汉中12345政府服务热线话务外包考核管理办法》的要求，在市大数据服务中心对话务服务供应商进行考核后，再发放管理费用。该项指标扣除1分，实得2分。

3. 项目管理（满分6分，实得6分）。

（1）管理制度健全性（满分3分，实得3分）。

汉中市大数据服务中心在开展2023年度汉中12345运维费项目时，严格按照上级文件精神及按照汉中市人民政府办公室《关于印发汉中12345政务服务便民热线运行管理暂行办法的通知》《汉中12345政务服务便民热线诉求受理办理工作规程》等文件执行，在《通知》和《规程》中，分别对12345政务服务热线建设、热线管理、热线受理事项、相关办理流程及督办考核方式等进行了约定。在财务管理方面，通过核查财务凭证和发票，市大数据服务中心严格执行专项资金使用和管理制度，做到专款专用、专人管理，财务管理制度健全。

根据评分标准，该指标得分3分。

（2）项目质量可控性（满分3分，实得3分）。

汉中市大数据服务中心制定了《汉中12345政府服务热线话务外包项目考核管理办法》，对12345政务服务热线运营过程中的热线运行、团队综合评价共2项一级指标，知晓率、办结率、专项考核等7项二级指标，

每年度考核一次，进行打分，12345 政务服务热线年度服务费用与考核成绩挂钩。

评价组对绩效考评情况进行核查，汉中市大数据服务中心按年度对汉中 12345 运营情况进行了绩效考评，相关考核数据资料由市大数据服务中心直接调取，佐证资料齐全，数据完整且真实。

根据评分标准，该指标得分 3 分。

（三）项目产出情况（满分 40 分，实得 38.2 分）

产出类指标从产出数量、产出质量、产出时效、产出成本进行考察。分值共计 40 分，本项目实际得分 38.2 分，得分率 95.5%，各项指标得分详见表 4-3。

表 4-3 项目产出指标得分情况表

二级指标	三级指标	目标值	达成值	分值	得分	得分率
产出数量	话务量	≥15 万条	100%	4	4	100%
	话务员配备达标率	40 人	100.00%	3	3	100%
	整合服务热线数量	≥15 条	100%	3	3	100%
	热线 24 小时可用率	365 天	100.00%	3	3	100%
产出质量	电话接通率	≥95%	100%	3	3	100%
	话务监听合格率	≥95%	100%	3	3	100%
	群众诉求直接解答率	≥50%	100%	3	3	100%
	工单按时办结率	≥95%	100%	5	5	100%
	员工考评达标率	≥90%	100%	3	3	100%
产出时效	问题回复时间及时性	及时	及时	4	4	100%
	知识库更新及时性	及时	及时	2	0.2	100%
产出成本	成本支出合理性	合理	合理	4	4	100%
合计				40	38.2	95.5%

1. 产出数量（满分 13 分，实得 13 分）。

（1）话务量（满分 4 分，实得 4 分）。

市大数据服务中心根据热线人员配置情况及以往年度政务热线接单量合理预估汉中 12345 年话务量，为完

成全年话务量支撑，月均话务量应不低于 1.5 万通。

根据对汉中 12345 平台实地调研了解到，2023 年汉中 12345 话务量 199133 通，月均话务量为 16594 通，达到计划月均话务量的 110%。具体运营 2023 年各月话务量情况见表 4-4：

表4-4 2023 年汉中 12345 话务量情况统计表

单位：通

序号	月份	话务量
1	2023 年 1 月	18303
2	2023 年 2 月	16111
3	2023 年 3 月	17022
4	2023 年 4 月	15636
5	2023 年 5 月	15930
6	2023 年 6 月	16875
7	2023 年 7 月	16663
8	2023 年 8 月	16679
9	2023 年 9 月	16968
10	2023 年 10 月	15556
11	2023 年 11 月	16355
12	2023 年 12 月	17035
合计		199133

根据评分标准，本指标得分 3 分。

（2）热线整合完成率（满分 3 分，实得 3 分）。

根据市大数据服务中心 2023 年汉中 12345 整合建设

预期目标，计划 2023 年度 12345 热线整合其他政务服务热线不少于 15 条。

实际截至 2023 年 12 月 31 日，汉中 12345 整合其他政务服务热线 32 条，热线整合完成率为 210%。

根据评分标准，本指标得分 3 分。

（3）话务员配备达标率（满分 3 分，实得 3 分）。

话务员配备达标率指标，反映项目是否按照计划配置了足额的话务员，用以考核人员配置完成情况。

按照汉中市大数据服务中心与陕西斯迈尔信息技术有限公司签订的汉中 12345 合同书，陕西斯迈尔信息技术有限公司负责配置汉中 12345 服务支撑团队，提供热线坐席话务服务人员 40 人，开展咨询、求助、建议、投诉举报热线受理、交办、回访等业务。根据评价组实地调研，实际配置的话务员人数与合同约定一致，话务员配备达标率为 100%。

根据评分标准，本指标得分 3 分。

（4）热线 24 小时可用率（满分 3 分，实得 3 分）。

根据《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）文件要求，12345 政务服务热线需提供“7×24 小时”全天候人工服务。

实际上汉中 12345 话务服务人员开展 3 班倒的排班方式，按照早班 08:00-18:00、中班 14:00-21:00、晚班 21:00-08:00，管理人员白班 08:00-18:00，全年 365 天无休为市民提供不间断服务。

根据评分标准，本指标得分 3 分。

2. 产出质量（满分 18 分，实得 18 分）。

(1) 话务接通率（满分 3 分，实得 3 分）。

话务接通率指标，反映热线呼叫服务的整体接通情况。为保障 12345 政务服务热线话务接通情况，要求热线平均话务接通率应不低于 95%。

根据对汉中 12345 平台实地调研了解到，2023 年汉中 12345 平均话务接通率为 97.39%。具体运营各月话务接通率情况见表 4-5：

表4-5 2023 年汉中 12345 话务接通率情况统计表

单位：通

序号	月份	话务量	话务接通数	话务接通率
1	2023 年1 月	18303	17807	97.29%
2	2023 年2 月	16111	15686	97.36%
3	2023 年3 月	17022	16605	97.55%
4	2023 年4 月	15636	15243	97.49%
5	2023 年5 月	15930	15540	97.55%
6	2023 年6 月	16875	16429	97.36%
7	2023 年7 月	16663	16255	97.55%
8	2023 年8 月	16679	16190	97.07%
9	2023 年9 月	16968	16528	97.41%
10	2023 年10 月	15556	15124	97.22%
11	2023 年11 月	16355	15897	97.20%
12	2023 年12 月	17035	16628	97.61%

合计	199133	193932	97.39%
----	--------	--------	--------

根据评分标准，本指标得分3分。

(2)话务监听合格率(满分3分，实得3分)。

话务监听合格率指标，反映值班班长或质检员对话务进行在线监听和事后监听时的话务评价情况。为保障12345政务服务热线通话质量情况，要求热线话务监听合格率应不低于95%。

根据对汉中12345平台实地调研了解到，2023年度汉中12345平均话务监听合格率为95.86%。具体运营2023年各月话务监听合格率情况见表4-6：

表4-6 2023年汉中12345话务监听合格率情况统计表

单位：通

序号	月份	话务监听数量	话务监听合格数量	话务监听合格率
1	2023年1月	884	841	95.14%
2	2023年2月	1122	1070	95.37%
3	2023年3月	1293	1232	95.28%
4	2023年4月	812	780	96.06%
5	2023年5月	862	823	95.48%
6	2023年6月	676	645	95.41%
7	2023年7月	528	507	96.02%
8	2023年8月	670	637	95.07%
9	2023年9月	1125	1098	97.60%
10	2023年10月	1026	988	96.30%
11	2023年11月	1182	1132	95.77%

12	2023年12月	1179	1136	96.35%
合计		11359	10889	95.86%

根据评分标准，本指标得分3分。

(4) 群众诉求直接解答率（满分3分，实得3分）。

根据汉中12345的要求，对群众诉求“事事有回音，件件有回复”，上级部门要求直接解答率不低于50%，评价组现场用直接答复工单总量与形成工单总量进行对比，直接解答率为57%。

根据评分标准，本指标得分3分。

(5) 工单办结率（满分5分，实得5分）。

工单按时办结率反映12345政务服务热线“接诉即办”能力，即建立群众诉求快速响应机制，各热线成员单位能在第一时间签收，与群众沟通交流，研究解决问题方案，切实解决群众的困难。根据汉中市人民政府办《关于印发汉中市12345政务服务热线运营管理的通知》要求，对月度考核中按时办结率低于90%应按照管理权限进行责任追究。

根据对汉中12345平台实地调研了解到，热线2023年度汉中12345接单219351件，办结数215364件，工单办结率为99.99%，工单按时办结数为215364件，工单按时办结率为100%。具体运营各月工单按时办结率情况见表4-7。

表4-7 2023年汉中12345工单按时办结率情况统计表

单位：件

序号	月份	接单数	办结数	办结率	按时办结数	工单按时办结率
1	2023年1月	19653	19653	100.00%	19653	100.00%

2	2023年2月	17092	17092	100.00%	17092	100.00%
3	2023年3月	18149	18149	100.00%	18149	100.00%
4	2023年4月	16734	16734	100.00%	16734	100.00%
5	2023年5月	17102	17102	100.00%	17102	100.00%
6	2023年6月	18185	18185	100.00%	18185	100.00%
7	2023年7月	18377	18377	100.00%	18377	100.00%
8	2023年8月	18371	18370	99.99%	18370	100.00%
9	2023年9月	18369	18368	99.99%	18368	100.00%
10	2023年10月	16631	16629	99.99%	16629	100.00%
11	2023年11月	17848	17847	99.99%	17847	100.00%
12	2023年12月	18860	18858	99.99%	18858	100.00%
合计		215371	215364	99.99%	215364	100.00%

根据评分标准，本指标得分5分。

(6) 员工考评达标率（满分3分，实得3分）。

考察外包话务公司对话务人员培训的质量情况，根据考核要求：在考核期内，考评合格及以上人员占全体人员的90%以上，得3分，80-90%，得1分，80%以下不得分。现场复核市大数据服务中心提供的考核资料，话务公司对其员工的考核达标率达到90%以上。

根据评分标准，本指标得分3分。

3.时效指标（满分6分，实得6分）

(1) 问题回复及时性（满分4分，实得4分）。

对于群众咨询和诉求类问题回复时间的及时性，根据《汉中市12345政务服务便民热线诉求受理办理工作规程》文件要求：一般咨询类问题回复时间不超过三个工作日；群众诉

求类问题回复时间不超过五个工作日；突发事件处理时间不超过 2 小时；对于复杂类问题，可以申请延期。

评价工作组对相关工单进行了抽查，未发现紧急工单、一般工单、普通工单超时情况，对于复杂工单在申请延期后都已经成功处理。

根据评分标准，本指标得分 4 分。

（2）知识库更新及时性（满分 2 分，实得 0.2 分）。

为保障汉中 12345 对于一般咨询类诉求依据热线知识库直接解答，提高热线的工作效率，要求知识库更新及时，每月不少于 100 条。

根据对市大数据服务中心 12345 政务服务热线平台实地调研了解到，2023 年一个运营年度汉中 12345 知识库更新量为 1541 条，其中：只有 2023 年 7 月、11 月、12 月共计 3 个月知识库更新量超过 100 条，其余 9 个月知识库更新量均未超过 100 条，根据评分标准，扣除 1.8 分。具体运营各月知识库更新情况见表 4-8：

表4-8 2023 年汉中市 12345 热线知识库更新情况统计表

单位：条

序号	月份	知识库月更新量（条）
1	2023 年 1 月	3
2	2023 年 2 月	23
3	2023 年 3 月	17
4	2023 年 4 月	7
5	2023 年 5 月	1
6	2023 年 6 月	10

7	2023年7月	972
8	2023年8月	99
9	2023年9月	16
10	2023年10月	45
11	2023年11月	227
12	2023年12月	121
合计		1541

根据评分标准，本指标得分 0.2 分。

4. 成本指标（满分 4 分，实得 4 分）。

成本支出合理性（分值 4 分，实得 4 分）。

2023 年 11 月 1 日，市大数据服务中心与陕西省斯迈尔信息技术有限公司签订汉中 12345 政务服务热线合同书，合同金额 256 万元，合同约定的价款中包含人员工资 148.176 万元，社保保险 70.6464 37.8 万元，管理费用 26.2587 万元，税金 14.7049 万元，合同约定费用标准未超过项目预算金额。

合同中费用组成部分合理，得 2 分。

在网上公开的信息中搜索到陕西省本级、宝鸡市、西安市经开区的 12345 政务服务热线项目中标价格及话务员人数配备。

金额：万元

城 市	采购金额	话务员	人均成本
宝鸡市	519.7	76	6.838
西安市经开区	228.9496	20	11.45
陕西省本级	200.00（雇员服务）	33	6.06

根据对比，汉中市的人员成本均低于三者，得 2 分。

根据评分标准，本指标得分 4 分。

（四）项目效益情况（满分 30 分，实得 24.63 分）

效益类指标从社会效益、可持续性、满意度三个方面情况进行评价。分值共计 30 分，本项目实际得分 24.63 分，得分率 82.1 %，各项指标得分详见表 4-9:

表 4-9 效益类指标得分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
效益类	社会效益	群众知晓率	3	2	66.67%
		提升政府服务效能	4	4	100%
		回访率	3	0	0%
		投诉举报	2	2	100%
		服务覆盖面	3	3	100%
	可持续性	可持续影响	5	4	80%
	满意度	回访满意率	3	3	100%
		市民满意度	7	6.63	94.59%
合计			30	24.63	82.1%

1. 社会效益（满分 30 分、实得 24.63 分）。

（1）群众知晓率（满分 3 分、实得 2 分）。

考核 2023 年度热线在全市企业、群众中的知晓程度。群众知晓率=服务人口总量/常住人口数，根据 2023 年省考的结果，汉中市群众知晓率为 0.18，结果数值在 0.1（含 0.1）至 0.2 之间，根据评分标准，扣 1 分，实得 2 分。

（2）提升政府服务效能（满分 4 分，实得 4 分）。

提升政府服务效能指标，热线平台向政府部门报送的日报、周报、月报、专报是否及时为主管部门提供信息。

根据汉中市人民政府办《关于印发汉中市 12345 政务服务热线运营管理暂行办法的通知》要求，12345 热线办理情

况实行通报制度，2023年，汉中12345政务服务便民热线进一步优化闭环工作流程，自5月以来，建立“日报告、周通报、月评价”工作制度，累计印发日报223期、周报32期、月报12期，形成年度工作总结1期，累计接听群众诉求19.9万件，整合归并全市各类政务服务便民热线67条。

根据对市大数据服务中心实地调研了解到，汉中12345热线按要求每周三前完成上周周报编辑并提交，每月5日前完成月报，每年度完成一次专报，根据实际工作需要完成通报，通过严格实行通报制度，为政府部门及时了解市民的问题和需求提供了帮助，提升政府服务能力，提高政府办事效率。

根据评分标准，本指标得分4分。

（3）回访率（满分3分，实得0分）。

回访率指标，评价热线呼叫服务的整体回访情况。为保障群众反映的问题确实得到答复和解决，要求对全部接单的群众来电进行回访。

根据对汉中12345平台实地调研了解到，2023年一个运营年度汉中12345回访率为77.11%。具体各月回访率情况见表4-17：

表4-17 2023年汉中12345回访率情况统计表

单位：件

序号	月份	总回访数	有效回访数	接通率
1	2023年1月	13500	7716	57.16%
2	2023年2月	11461	8344	72.80%

3	2023年3月	5904	4518	76.52%
4	2023年4月	7609	6039	79.37%
5	2023年5月	5735	4470	77.94%
6	2023年6月	6170	4701	76.19%
7	2023年7月	9627	7908	82.14%
8	2023年8月	8446	7094	83.99%
9	2023年9月	7885	6644	84.26%
10	2023年10月	6568	5353	81.50%
11	2023年11月	8685	7249	83.47%
12	2023年12月	8566	7194	83.98%
合计		100156	77230	77.11%

根据评分标准，应保证回访率为100%，每低1%扣0.5分，扣完为止，本指标得分0分。

（4）投诉举报（满分2分，实得2分）。

投诉举报指标，考察市民对热线平台的投诉情况。

根据对汉中12345平台实地调研及对相关负责人访谈了解到，针对热线各岗位话务工作人员要提供岗前（基础工作培训、岗位入职培训等）、岗中培训（针对问题话务员及共性问题培训），日常提供不定期针对性培训（岗位能力弱项提升、知识库应用等）。通过培训，热线坐席话务员专业能力及服务态度得到了保障，在调研中通过查看相关资料，未发现因热线坐席服务态度导致群众投诉的情况。

根据评分标准，本指标得分2分。

（5）提供服务覆盖面（满分3分，实得3分）。

该指标主要考核项目提供服务的覆盖面，是否能够涵盖所有公众咨询热点。我市归并了 67 条各类政务服务热线，与 110、119、120、122 等紧急热线建立了横向协同，同时整合了市长信箱、12345 微信公众号并完成了与省地级 12345 热线平台互联互通，建立了一个综合性的服务热线平台，因此提供的服务类型众多，基本涵盖当前民生类的所有事项。实地调研中汉中 12345 咨询平台实际覆盖劳动关系政策、城镇养老保险政策、工资支付政策、劳动保护和福利政策、城乡居民养老保险政策、镇保政策、城乡居保政策、工伤保险政策、职业培训政策、招退工等政策，部分不属于 12345 热线咨询平台覆盖面的问题或较为复杂、专业性较强的问题也可以通过工单的形式转接给对应领域负责部门。12345 热线咨询平台提供服务覆盖面广。

根据评分标准，该指标得分 3 分。

2. 可持续影响（满分 5 分，得分 4 分）。

可持续影响指标，项目后续跟进及成效发挥的可持续情况，考核项目的可持续性。

根据汉中市大数据服务中心与陕西斯迈尔信息技术有限公司签订的汉中市 12345 政务服务热线合同书，由陕西斯迈尔信息技术有限公司为热线配置话务服务支撑团队，相关热线运维费用及话务人员运营费用列入汉中市大数据服务中心常规财政预算中，资金来源有保障。汉中市大数据服务中心制定了相关管理制度，保障热线运营稳定。

但评价组了解到，热线目前设置坐席 40 人，到位话

务工作人员 40 名，在每天 8.00-18.00 话务高峰时期安排 15 名话务员做接线、回访，8 名后台管理人员负责处理工单转派、结果审核、质检、数据收集和督办工单，话务量多的时候，管理人员也要参与接线，但仍有群众电话打不进来的情况，热线承载能力难以应对高峰期压力，导致高峰期呼损较高，为民服务的效率有所下降，影响项目满意度。扣除 1 分。

根据评价标准，本指标得分 4 分。

3. 满意度指标（满分 10 分、实得 9.63 分）

（1）回访满意率（分值 3 分，得分 3 分）

回访满意率指标，考察市民对热线回访的满意率。

根据对汉中 12345 平台实地调研了解到，2023 年一个运营年度中，每月回访满意率均达到 99% 以上。具体运营 2023 年各月话务员接话服务满意率情况见表 4-19：

表4-19 2023 年汉中 12345 回访满意率情况统计表

序号	月份	回访满意率
1	2023 年 1 月	99.73%
2	2023 年 2 月	99.82%
3	2023 年 3 月	99.65%
4	2023 年 4 月	99.52%
5	2023 年 5 月	99.40%
6	2023 年 6 月	99.62%
7	2023 年 7 月	99.84%
8	2023 年 8 月	99.79%
9	2023 年 9 月	99.97%

10	2023年10月	99.94%
11	2023年11月	99.97%
12	2023年12月	99.97%

根据评分标准，该指标得3分。

（2）群众满意度（分值7分，得分6.63分）

为了解汉中12345项目的影晌等，评价组设立并发放了问卷，对项目进行了满意度问卷调查。

根据问卷调查结果统计数据，对12345便民服务热线项目的调查总结如下：1. 了解情况：参与调查的绝大多数人（98.28%）表示他们了解12345便民服务热线项目，仅有极少数（1.72%）不了解该项目。2. 使用情况：84.48%的受访者曾拨打过12345便民服务热线，表明该项目在一定程度上受到了社会的认可和使用。3. 拨打目的：拨打热线的目的主要分为一般咨询类（41.38%）和群众诉求类（50%），少数人选择其他类型。4. 回复及时性：绝大多数人（98.28%）表示在拨打后热线能及时回复他们的问题，显示了服务的高效性。5. 问题解决：93.1%的受访者认为拨打12345便民服务热线后相关问题得到了较好的解决，说明该项目在问题处理方面有一定的效果。6. 服务态度：接线人员的服务态度得到了98.28%的人认可，显示了服务人员的专业和友好。7. 服务能力提升：96.55%的受访者认为12345便民服务热线项目实施后为民服务的能力有所提高，说明该项目对提升服务质量起到了积极作用。8. 问题解决能力：89.66%的人对相关部门解决问题的能力表示满意，但仍有10.34%的人认为有待提升。9. 总体评价：绝大多数人对该项目给予了积极评价，

67.24%的人表示非常满意，27.59%的人表示满意，仅有极少数人对该项目持有一般或不满意态度。

综上所述，汉中 12345 项目在服务意识、服务效率、问题解决能力等方面取得了较好的成绩，但在部分方面仍有改进空间，希望相关部门能够进一步提升服务水平，更好地为民众提供便捷高效的服务。

根据评分标准，本指标得分 6.63 分。

五、主要经验及做法

（一）积极探索新模式，助力数字政府建设

汉中 12345 建立“统一受理、分类处置、限时办结、评价反馈”的一体化工作机制，通过电话、APP、网站、微信等扩宽汉中 12345 服务渠道，不断强化业务办理方式。构建三级（市、县、镇）办理网络平台，由各级成员单位按职责规定分级办理事项，并限期进行答复，提高处办能力。汉中 12345 积极对接省级平台，建立完善大数据分析平台，加强诉求数据动态监测和分析研判，及时发现解决企业和群众关切的问题，为政府履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑，助力数字政府建设。

（二）聚焦重点领域，及时报送反馈

汉中 12345 聚焦人民群众、中小微企业关注的欠薪、安全生产、农村饮水住房安全、社会矛盾纠纷等重点领域，实行工单即接即交，将全天移交办理情况汇总形成日报报送市政府主要领导参阅，并同步抄送信访及相关行业部门协同办理。汉中 12345 与 110、119、120、122 等紧急热线通过一键转接、三方通话、在线转办等方式，形成协同履职、互联互

通、数据共享的对接联动机制，及时、准确转办群众诉求，不断提升服务能力，维护社会和谐稳定。

六、存在的问题及原因分析

（一）绩效目标合理性有待提高

项目总体绩效目标设置完整科学，产出指标划分清晰，取值合理，效益指标符合实际，但满意度指标中的“群众满意度大于80%”取值偏低，与通过电话回访获得的近三年群众满意度大于90%的实际存在较大偏离，需重新调整和优化。

（二）知识库更新不及时

2023年，汉中12345知识库更新仅1541条，除7月、11月、12月月均知识更新超过100条外，其余9个月均未达到100条/月以上的预期目标。知识库更新数量不足，且更新多集中在年中或年末，及时性、广泛性不强，不利于人民群众对各级各部门新出台政策的掌握和了解。

（三）采购程序不规范

近年来，随着归并的热线数量的增加以及热线的知晓率地提升，群众的诉求也越来越多，每年办理的热线工单也逐年上涨，为保障群众反映的问题确实得到答复和解决，要求对全部接单的群众来电进行回访，话务员的接单数量和工作压力与日俱增。加之随着话务员基本工资和社保缴费基数逐年上涨，话务外包公司总成本也在相应增加。但市大数据服务中心年初安排话务服务外包采购预算资金不足，申请追加或调整资金耗时过长，造成“先服务后招标”的局面，存在采购程序不规范、采购合同管理不到位等问题。

八、有关建议

（一）加强绩效目标管理，提高指标设置合理性

建议市大数据服务中心在预算编制环节要强化绩效导向，提升绩效目标管理水平。要根据历史数据和现实情况动态调整相关取值，进一步细化量化指标，切实提高绩效指标的合理性及可衡量性。

（二）建立完善的知识库管理体系

一是建议市数据局要及时修改完善市级 12345 热线知识库工作制度，对知识库的更新内容、更新时限、更新要求等进行细化和明确，并将知识库管理维护纳入对汉中 12345 热线的监督考核内容，定期考核，整改提高。二是建议市大数据服务中心要加强对热线坐席人员、各成员单位相关人员的培训和指导，提高其主动更新知识库的意识和能力，做到实时更新，规范有序。

（三）合理测算话务外包成本，足额编列年度预算并规范采购流程

为保障汉中 12345 的持续平稳运营，建议市大数据服务中心一是结合热线运营近三年的实际情况及运营数据，合理规划和设计今后年度 12345 热线运营规模及标准，并对下年度话务人员配置人数、工资、社保、税金等开展深入调研，摸清情况，为合理测算资金需求奠定基础。二是结合现阶段事业单位外聘人员待遇标准，区分话务员、后台管理人员等不同岗位及薪酬，合理测算全年项目资金需求，并足额编列年度预算，确保预算安排资金与工作实际及市场水平相适应。同时，积极协调市财政局足额安排预算并及时下达资金，规范实施采购，按合同约定按时付款，确保汉中 12345 热线平

稳健康运行。

八、其他需要说明的问题

无

附件：1. “汉中 12345” 运维项目绩效评价指标体系框架及评分标准

2. “汉中 12345” 运维项目满意度调查问卷

3. 技术参数基础数据表

附件 1

“汉中 12345” 运维项目绩效评价指标体系框架及评分标准

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分
决	绩效目标	绩效目标合理性	3	项目所设定的绩效目标是否符合实际、切实可行,用以反映和考核项目绩效目标的合理性。	①是否有绩效目标,绩效目标覆盖是否全面; ②绩效目标是否与工作内容、预算确定的资金量、正常业绩水平相匹配。	分值共 3 分,每个指标说明 1.5 分,完全符合得 1.5 分,基本符合得 1 分,符合度较低得 0.5 分,不符合得 0 分。	2.5
		绩效指标明确性	2	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标,且与项目目标任务数或计划数相对应; ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现。	分值共 2 分:每个指标说明 1 分,符合得 1 分,基本符合得 0.5 分,不符合得 0 分。	2
策	资金投入	预算编制科学性	3	项目预算编制是否有明确标准,资金额度与年度目标是否相适应,用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	①预算内容与项目内容是否匹配; ②预算额度测算依据是否充分,是否按照标准编制; ③预算确定的项目资金量是否与工作任务相匹配。	分值共 3 分,每个指标说明 1 分,符合得 1 分,不符合得 0 分。	2
		资金分配合理性	2	项目预算资金分配是否合理,与工作重点和项目单位是否相适应,用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	①预算资金分配依据是否与项目工作内容匹配; ②资金分配额度是否合理,与项目单位实际工作、预期实际产出成果是否相适应。	分值共 2 分,每个指标说明 1 分,符合得 1 分,不符合得 0 分。	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分
过程	资金管理	预算执行率	2	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=(实际支出资金/ 实际到位资金) × 100%； 实际支出资金：2023 年度项目实际支出的资金。	分值 2 分，得分=预算执行率 × 指标分值。	2
		预算调整规范性	2	考察项目预算是否经过规范流程进行调整。	预算调整流程规范，提交材料完整。	分值 2 分，预算调整流程规范，提交材料完整，得 2 分；否则，不得分。	2
		资金使用合规性	4	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	①是否符合国家财经法规、财务管理制度及项目单位资金支出管理规定的规定； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	分值 4 分，每发现一处问题扣 1 分，扣完为止。	2
	采购管理	采购合规性	3	用以反映政府采购方式、流程的合理性。	①是否经过相关行业专家论证，政府采购更节约成本、提高效率。 ②是否符合政策采购相关规定。 ③项目采购、中标等信息是否在网上进行公示	分值共 3 分，指标说明①分值 1 分，有专家论证得分，无则不得分；指标说明②分值 1 分，代理机构符合规定得 1 分，不符合，得 0 分；指标说明③分值 1 分，有公示得 1 分，无则不得分。	2
		合同签订	3	用以考察合同签订的及时性和合同内容与招标文件一致性	合同签订的时间是否在项目实施前；合同主要内容是否与招标文件相符。	分值共 3 分，合同签订时间在项目实施前，得 1 分，不符合则不得分；合同主要内容与招标文件相符得 2 分，不符合则不得分。	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分
过程	项目实施	管理制度健全性	3	考察与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况	①制定或具有相应的项目合同管理办法或制度； ②制定或具有外包质量控制管理制度； ③制定或具有其他相关管理制度 2 项以上。	分值共 3 分：指标说明①分值 1 分，具有相应的办法或制度，得 0.5 分，制度合理且完整得 0.5 分；指标说明②分值 1 分，具有外包质量控制管理制度，得 0.5 分；制度合理且完整得 0.5 分； 指标说明③分值 1 分，具有其他相关管理制度 2 项以上，管理制度合理且完整，得 1 分	3
		项目质量可控性	3	考察外包服务的质量控制水平，是否根据相应的跟踪考核制度，定期开展跟踪考核，跟踪是否有反馈以及热线平台话务人员的绩效考核情况	①话务人员是否遵守话务流程及服务标准； ②是否每月对话务员进行绩效考核； ③是否采取了有效的监控手段验证供应商日常运营的数据完整性及其真实性	分值共 3 分：指标说明①分值 1 分，符合得 1 分，不符合得 0 分； 指标说明②分值 1 分，符合得 1 分，不符合得 0 分； 指标说明③分值 1 分，符合得 1 分，不符合得 0 分。	3
产出	产出数量	接听热线数量	4	项目实施期间接听群众来电数量，用以反映和考核热线运维期间的真实接听量。	是否达到接听电话的绩效目标值	分值 4 分，≥15 万条得 4 分，< 15 万条，每少 1000 条扣 1 分，扣完为止。	4
		人工席位数量	3	项目是否按计划配置了足额的人工席位，用以考核人工席位配置完成情况。	人工席位数量达标率=(实际配置的人工席位数量/计划配置的人工席位数量) /100%。	分值 3 分，得分=人工席位数量达标率×3	3

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分
产出	产出数量	整合服务热线数量	3	项目实施期间是否根据计划整合全市各类政务服务热线	是否达到计划整合的数量	分值3分：≥15条得3分，<15条，每少1条扣1分，扣完为止。	3
		热线正常运行	4	项目实施期间是否达到全年、24小时全天候人工服务	热线运行是否做到全年365天、每天24小时全天候人工服务。	分值共4分：达到365天全年无休服务得2分，未达到，不得分；达到24小时全天候人工服务得2分，未达到不得分。	4
	产出质量	电话接通率	3	考察对群众来电接听的情况	电话接通率=接通呼入量/总呼入量×100%。	分值3分，接通率≥95%得3分，每低一个百分点扣1分，扣完为止。	3
		群众诉求直接解答率	3	对群众诉求“事事有回音，件件有回复”	直接解答率=直接答复工单总量/形成工单总量×100%	分值3分，直接解答率大于等于50%得3分，每低一个百分点扣1分，扣完为止。	3
		工单办结率	4	考察对群众来电反映的问题，形成工单并落实办结的情况。	办结率=办结工单总量/转办工单总量×100%。	分值4分，办结率≥95%得4分，每低一个百分点扣1分，扣完为止。	4
		工单办结满意率	4	考察群众对于已经办结工单的满意率	满意率=(1-不满意工单数/回访总工单量)×100%	分值4分，满意率≥85%得4分，每降低一个百分点扣0.5分，扣完为止。	4
		员工考评达标率	2	考察外包话务公司对话务人员培训的质量情况	话务员考评达标率=(人工客服考评合格人数/在岗人工客服数量)×100%	分值2分，在考核期内，考评合格及以上人员占全体人员的90%以上，得2分，80-90%，得1分，80%以下不得分。	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分
产出	产出时效	问题回复及时性	4	对于群众咨询和诉求类问题回复时间的及时性	①一般咨询类问题回复时间不超过三个工作日； ②群众诉求类问题回复时间不超过五个工作日； ③突发事件处理时间不超过2小时； 对于复杂类问题，可以申请延期。	分值4分：指标说明①分值1分，平台转办的工单进行抽检，承办单位回复时间超过三个工作日的，发现一起扣0.1分，扣完为止。指标说明②分值2分：承办单位回复时间超过五个工作日的，发现一起扣0.1分，扣完为止。指标说明③分值2分：承办单位突发问题回复时间超过2个小时的，发现一起扣0.2分，扣完为止。	4
		知识库更新及时性	2	考察热线知识库知识点更新的及时性	知识库及时更新，每月不少于100条，每发现一个月不足，扣除0.2分，扣完为止。	分值3分：根据12345热线平台知识库查询，每月不少于100条，每发现一个月不足，扣除0.2分，扣完为止。	0.2
	产出成本	成本支出合理性	4	评价项目的成本支出是否合理。	①考察预算组成各部分是否合理； ②通过对比本省兄弟城市的热线相关费用的平均水平，反映整体预算经济性。	分值4分：预算组成各部分合理且低于本省兄弟城市的热线相关费用平均水平，得4分；预算组成存在不合理的，扣2分；费用等于或高于平均水平，扣2分。	4

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分
效益	社会效益	群众知晓率	3	考核 2023 年度热线在全市企业、群众中的知晓程度。	群众知晓率=服务人口总量/常住人口数	分值 3 分：结果数值在 0.2（含 0.2）不扣分，0.1（含 0.1）至 0.2 扣 1 分，0.05（含 0.05）至 2 分，0.05 以下不得分。	2
		提升政府服务效能	4	考核平台向政府部门报送的周报、月报、专报是否及时为主管部门提供信息。	每周三前完成上周周报编辑并提交，每月 5 日前完成月报，每年度至少完成一次专报，根据实际工作需要完成通报。	分值共 4 分：定期类报告每有一次未在规定的或不定期报告每有一次未在通报时间内内容完成的，每发现一次扣 1 分，扣完为止。	4
		回访率	3	评价热线呼叫服务的整体回访情况。	回访率=（回访量/工单总量）*100%；	应保证回访率为 100%，每低 1%扣 0.5 分，扣完为止。	0
		投诉举报	2	考察市民对热线平台的投诉情况。	服务举报是否按照政府热线服务评价等相关规定及主管部门和第三方机构的热线服务项目的内部要求，用以考核热线服务质量。	因热线坐席服务态度导致群众投诉的，每发现核实一起后扣 0.1 分；投诉事项来自省级渠道的，每发现一起扣 2 分。	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分
效		提升服务覆盖面	3	该项目提供服务的覆盖面，是否能够涵盖所有公众咨询热点	汉中 12345 全面受理各类非紧急类的诉求，通过对其工单数据的分析来看是否覆盖到所有非紧急类诉求。	分值 3 分：全面覆盖非紧急类的市民诉求得 3 分，每少一类扣 1 分，扣完为止。	3
	可持续影响	项目可持续性	5	项目后续跟进及成效发挥的可持续情况，考核项目的可持续性。	①项目后续有专门的管理措施和管理人员，且人员能够满足需求； ②项目实施后续运营有持续经费来源；	分值 5 分：指标说明①指标说明分值 3 分，满足需求得 3 分。指标说明②分值 2 分，有持续经费来源得 2 分。	5
益	满意度	回访满意率	3	考察市民对热线回访的满意率。	回访满意度=（回访满意数/回访总数）*100%。	满意度达到 90%及以上，得满分；每出现一个月回访满意度低于 90%，扣除 0.2 分，扣完为止。	3
		社会公众满意度	7	项目实施受益群众满意度情况。	通过对受益群众进行问卷调查，考察对项目实施的满意度情况。	分值 7 分：满意度≥90%，得 7 分；满意度每低 1 个百分点扣 1 分，扣完为止。	6.63
总体评价 : 89.33 分							

附件 2

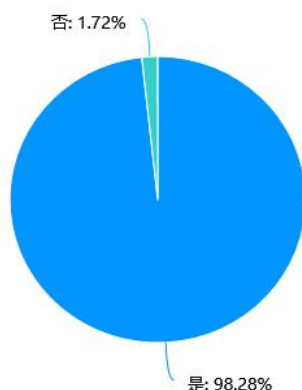
“汉中 12345”满意度调查问卷 (服务对象-电子问卷)

调查报告前言

本次调查旨在了解受访者对 12345 便民服务热线项目的认知和体验情况，以及对该项目的评价和建议。通过问卷调查，我们收集到了关于受访者对 12345 便民服务热线的使用情况、服务体验、满意度和建议等信息。以下将对问卷调查结果进行分析和总结，以便更好地了解公众对此便民服务项目看法和需求。

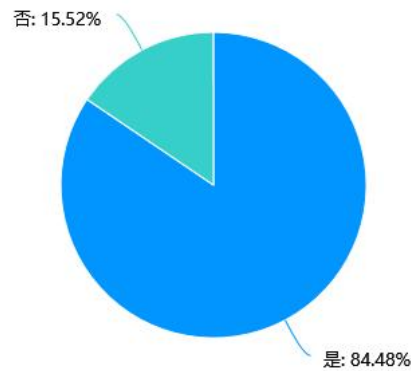
1、您是否了解 12345 便民服务热线项目？ [单选题]

分析结论：根据数据表格显示，参与调查的人中有 98.28%（57 人）了解 12345 便民服务热线项目，仅有 1.72%（1 人）不了解该项目。因此，大多数人对 12345 便民服务热线项目有所了解。



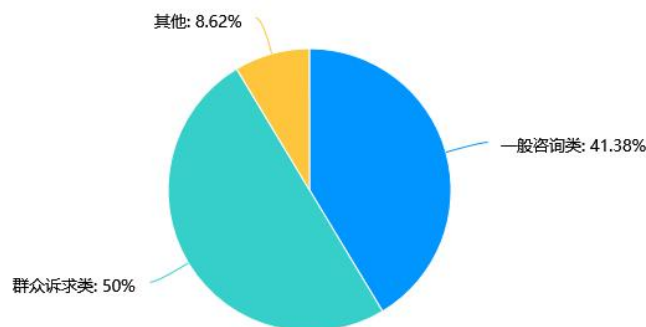
2、您是否拨打过 12345 便民服务热线？ [单选题]

分析结论：根据数据表格显示，共有 58 人参与了这个单选题调查。其中 84.48%的人表示他们曾经拨打过 12345 便民服务热线，而 15.52%的人表示他们没有拨打过。可以看出绝大多数人曾经拨打过 12345 便民服务热线，这表明该服务在社会中的知名度较高，受到了一定程度的认可和使用。



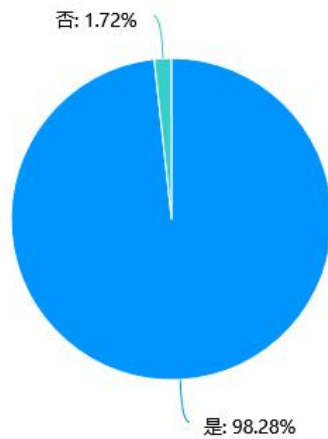
3、您拨打的热线类型是什么？ [单选题]

分析结论：根据数据表格显示，参与调查的人群中，群众诉求类热线类型占比最高，达到 50%，其次是一般咨询类热线类型占比为 41.38%，其他热线类型占比为 8.62%。因此，群众诉求类是最常拨打的热线类型。



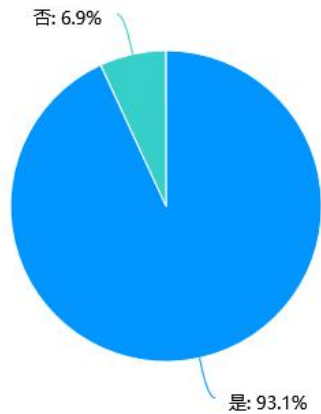
4、你拨打 12345 便民服务热线后，是否及时对你的问题进行回复？ [单选题]

分析结论：根据数据表格显示，共有 58 人参与了对 12345 便民服务热线的调查，其中有 57 人表示是及时对问题进行回复，占比 98.28%；仅有 1 人表示否，占比 1.72%。可以看出绝大多数人认为拨打 12345 便民服务热线后能够及时得到问题回复。



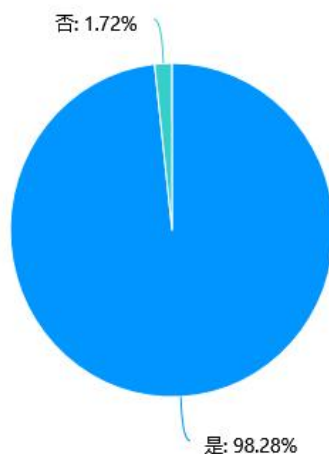
5、你拨打 12345 便民服务热线后，相关的问题是否得到较好的解决？ [单选题]

分析结论：根据数据表格显示，共有 58 人参与了该单选题调查。其中，有 54 人选择是(93.1%)，4 人选择否(6.9%)。可以看出，绝大多数人拨打 12345 便民服务热线后相关问题得到了较好的解决。



6、你对 12345 便民服务热线的接线人员服务态度是否满意？ [单选题]

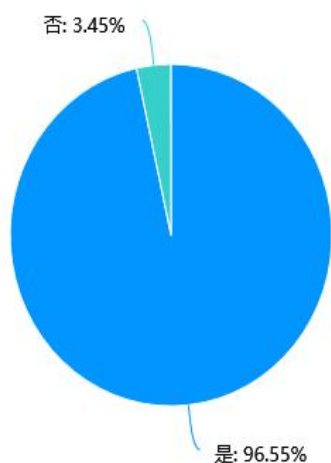
分析结论：根据数据表格显示，针对 12345 便民服务热线的接线人员服务态度，有 98.28% 的人表示满意，仅有 1.72% 的人表示不满意。整体而言，大多数人对 12345 便民服务热线的接线人员服务态度是满意的。



7、12345 便民服务热线项目实施后，为民服务的能力是否有所提高？ [单选题]

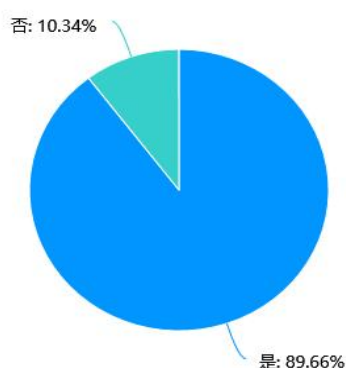
分析结论：根据数据表格显示，参与调查的 58 人中，

认为 12345 便民服务热线项目实施后为民服务能力有所提高的占比为 96.55%，而认为没有提高的占比为 3.45%。因此可以初步得出结论，大多数人认为 12345 便民服务热线项目实施后为民服务的能力有所提高。



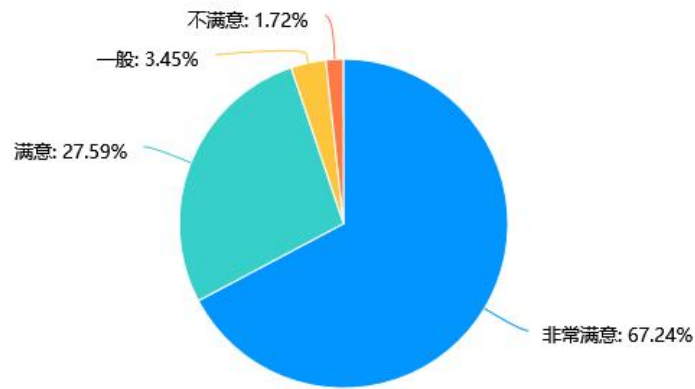
8、12345 便民服务热线项目实施后，你对相关部门解决问题的能力是否满意？ [单选题]

分析结论：根据数据表格显示，对于 8、12345 便民服务热线项目实施后，相关部门解决问题的能力，89.66%的人表示满意，而 10.34%的人表示不满意。因此，大多数人对相关部门解决问题的能力感到满意。



9、您对该项目的总体评价是？ [单选题]

分析结论：根据数据表格显示，针对该项目的总体评价，超过半数的人选择了“非常满意”，占比为 67.24%，其次是“满意”选项，占比为 27.59%。可以得出结论，大多数人对该项目的总体评价都是较为满意的。



10、您对本项目的实施有何意见和建议？ [填空题]



附件 3 技术参数基础数据表

填表单位：陕西省斯迈尔信息技术有限公司

填表人：杜鹃

考核项目	指标名称	2021	2022	2023
运营团队	人员数量	17/1-9月	40/月	40/月
		40/10-12月		
保密要求	有无信息泄露事故	无	无	无
服务质量	接听总量	114858	336250	199133
	平均每天接听量	315	921	546
	综合接通率	93.04%	98.08%	98.7%
	转接处理时间	若遇需要通过 110、120、119 处理的紧急事项， 热线立即转接		
	12345 回访呼出数量	43587	85822	76754
	12345 受理工单量	120957	408620	239345
	12345 接管的热线数量	35	35	35+32
	12345 工单及时处理率	100%	100%	100%
	12345 工单处置率	100%	100%	100%
	12345 工单按时退单率 (承办单位退单率)	0.24%	0.89%	0.73%
	综合满意率	99.49%	99.75%	99.81%

质量 控制	质检电话抽样数量	5%	5%	5%
	质检合格率	95%	95%	95%
培训 效率	培训准确性	100%	100%	100%
	培训效果考评	优	优	优
成本 变化	员工薪酬(社保费用根据社评工资变化)	社保费用每年预上涨 10%	社保费用每年预上涨 10%	社保费用每年预上涨 10%
	项目中标价	150.8 万	253 万	256 万