

2020年天津市便民专线服务中心运行经费项目绩效评价报告

为提高财政资金使用效益，合理配置公共财政资源，根据市委市政府关于全面推进预算绩效管理的实施方案和《天津市市级财政项目支出绩效评价管理办法》（津财绩效〔2020〕12号）等文件要求，天津市财政局引入第三方专业机构成立了绩效评价组，于2021年9月-11月，对天津市人民政府政务服务办公室的“天津市便民专线服务中心运行经费”项目开展了绩效评价。该项目评价结果为92.37分，评价等级为“优”。有关情况如下。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1.项目背景

为深化政府职能转变和机构改革，进一步发挥电话作用，促进群众生活服务便利化，2015年天津市开始全面整合原市长专线电话、城建服务热线等政府服务热线，并于5月20日开通运行“8890”便民专线服务平台，集中办理市民咨询、求助、投诉等事项，统一向社会公众反馈办事结果。同年6月1日，天津市人民政府办公厅印发《天津市便民专线管理规定》（津政令第18号），成立天津市便民专线服务中心（以下简称“便民专线服务中心”），明确由其负责便民服务专线的日常工作。至此，

天津市便民专线服务中心运行经费项目正式成立（以下简称“便民专线运行经费项目”）。此后，我市持续推进热线整合工作，便民专线服务中心每年根据热线整合进度和实际话务员及办公经费需求，申请年度运行经费。截至 2020 年末，已整合完成 76 条政务服务便民热线。

2.主要内容

便民专线服务中心主要通过电话语音、网站应用和移动应用等多渠道受理群众诉求，2020 年便民专线运行经费主要是保障便民专线服务平台正常平稳运行，包括发放话务员工资、租赁专线运行所需的网络线路、支付业务用房租金、对话务员开展专业培训、保障日常办公需求等。

3.项目组织管理

天津市人民政府政务服务办公室（以下简称“市政务服务办”）为项目主管单位，负责管理便民专线服务中心的工作。便民专线服务中心为项目实施单位，主要负责项目的日常运行工作。

4.资金投入和使用情况

本项目 2020 年财政预算资金 11092.4 万元，其中年初预算 10200.59 万元、追加预算 913 万元、调减预算 21.19 万元。截至 2020 年末，本项目实际到位财政资金 11092.4 万元，资金到位率为 100%、到位及时率为 100%。

项目执行过程中，2020 年度实际使用经费 11076.79 万元，预算执行率为 99.86%。具体情况见表 1:

表 1-1 预算执行情况明细表

单位：万元

类别	预算金额	到位金额	支出金额	预算执行率
工资福利支出	9113.78	9113.78	9098.24	99.83%
商品和服务支出	1969.62	1969.62	1978.55	100.45%
资本性支出	9	9	0	0%
合计	11092.40	11092.40	11076.79	99.86%

表 1-2 工资福利支出明细表

单位：人、万元、年

职务	2020 年末 人数	2020 年月 均人数	工资福利 支出总额	其中：		
				基本工资等	保险	公积金
总监	1	1	17.47	11.05	3.99	2.43
质检	-	4	36.20	23.64	8.08	4.48
指导老师	13	16	180.85	110.36	44.57	25.92
培训导师	-	1	7.47	4.57	1.87	1.03
网络班长	-	1	12.48	8.10	2.73	1.65
现场班长	2	2	31.82	20.19	7.39	4.24
新媒体专业组 班长	1	-	2.97	1.48	0.90	0.59
现场班长助理	4	4	59.95	37.87	13.73	8.35
班长助理	3	3	44.80	27.78	10.82	6.20
组长	61	63	766.80	476.53	181.28	108.99
话务岗	780	814	7937.43	5127.60	1772.42	1037.41
合计	865	909	9098.24	5849.17	2047.78	1201.29

表 1-3 商品和服务支出明细表

单位：万元

商品和服务支出内容	实际支出金额
物业费	178.06
办公费	122.85
差旅费	0.62
经营用房租赁费	1052.50
设备租赁费	102.10
网络信息化费用	130.38
工会经费	123.98
评审费	1.19
培训费	0.23
物料消耗费	166.53
税金	58.19
其他	41.92
合计	1978.55

（二）项目绩效目标

2020 年项目总体绩效目标为：保障话务员薪酬支出和业务用房经费支出，保障 30 条中继线路和专线链路费用支出，开展 8000 人次业务培训，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，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

二、绩效评价情况

（一）绩效评价方法

结合项目具体情况，本次绩效评价采用比较法、公众评判法、专家评价等方法，从项目决策、项目过程、项目产出以及项目效益四个方面开展评价。评价组对便民专线服务中心的财务、原始后台数据及各类合同等佐证材料实施检查，并对便民中心的坐席设置等进行现场实地检查。

（二）绩效评价结果

经过综合评价，便民专线运行经费项目得分 92.37 分，评价等级为“优”。其中，项目决策 15 分，项目过程 19.5 分，项目产出 38 分，项目效益 19.87 分。具体情况见表 2：

表 2 便民专线运行经费项目绩效得分情况表

指标	项目决策	项目过程	项目产出	项目效益	合计
分值	17	23	38	22	100
得分	15	19.50	38	19.87	92.37
得分率	88.24%	84.78%	100%	90.32%	92.37%

该项目立项依据充分、程序规范，绩效目标基本明确，财政资金足额及时到位、预算执行合理，项目产出达到预期目标、产出时效符合要求。平台办结率较高、影响力广泛，有效改善了我市营商环境、提升了民生领域服务深度、为政府部门决策提供了重要数据支撑。但是该项目存在以下问题：绩效目标设置合理性

不足；支出控制不严格，预算调整未履行必要程序；管理制度不够健全，尚未出台适合天津地区特色的热线服务规范细则；资料归档意识不强，未主动留存后台原始数据。

三、项目产出及绩效

（一）项目产出情况

1.产出数量

（1）坐席设置数量。截至 2020 年底，便民专线服务中心实际设置的坐席数量为 560 个，符合市人民政府有关工作要求。

（2）录用合同制人员数量。截至 2020 年底，签订合同制员工数量为 865 人（月均总人数为 909 人），未超出便民专线服务中心额定人数（1030 名），也达到了申报预算时的计划人数。

（3）年度受理咨询数量。便民专线服务中心 2020 年度累计受理求助类信息 691.51 万件、累计受理派单类信息 344.88 万件，共计 1036.39 万件；2019 年累计受理求助类信息 524.48 万件，累计受理派单类信息 227.44 万件，共计 751.92 万件。2020 年度比 2019 年度受理量提高了 37.83%。

（4）开展培训人次。便民专线服务中心 2020 年度累计开展培训 33478 人次，其中线上培训 30948 人次、现场培训 2530 人次，培训总数较 2019 年增加了 24445 人次。

（5）专线租赁数量。便民专线服务中心累计租赁专线 30 条，其中 20 条为中继线，10 条为专线链路，实现了计划租赁需求。

2.产出质量

(1)坐席电话接听率。便民专线服务中心 2020 年度全年累计呼入电话量 1053.2 万次、接听 1012.36 万次，全年累计接听率 96.12%，计划接听率为 90%，实际接听率高于原设定的计划接听率。

(2)中继线开通率。便民专线服务中心 2020 年度累计验收并开通中继线（含专线）30 条，即全部租赁的专线均已开通并正常使用。

3.产出成本

(1)单位接听量占用人工成本。便民专线服务中心 2020 年度每万次接听量的人工成本为 8.99 万元，较 2018-2019 年均值 10.58 万元下降 15.03%，项目单位接听量占用的人工成本下降明显。具体情况见表 3：

表 3 便民专线运行经费项目成本统计情况表

指标 \ 年度	2020 年	2019 年	2018 年	2018 年-2019 年均值
接听量（万次）	1012.36	562.05	544.77	553.41
人工费用（万元）	9098.24	6826.25	4884.18	5855.22
月均人员数量（人）	909	777	621	699
月均流失人数 ¹ （人）	10	23	15	19
月均人员流失率	1.10%	2.96%	2.42%	2.72%
月均人员流失率较均值流失率降低	59.56%	-	-	-

注¹：月均人员流失数为 2020 年全年累计流失人数÷12 确定的。

指标 \ 年度	2020 年	2019 年	2018 年	2018 年-2019 年均值
程度 ²				
每 1 万接听量人工成本（万元）	8.99	12.15	8.97	10.58
每 1 万接听量人工成本较历史均值增长率 ³	-15.03%	-	-	-
单位人工成本（万元）	10.01	8.79	7.87	8.38
单位人工成本较历史均值增长率 ⁴	19.45%	-	-	-

（2）工资涨幅对降低人员流失率的效果。便民专线服务中心 2020 年话务员月均流失率为 1.1%；2018-2019 年平均月度人员流失率为 2.72%。为降低人员流失率，保障专线平稳运行，项目 2020 年度单位人工成本较以前年度均值上涨 19.45%，人员流失率较以前年度均值下降 59.56%，上调人员工资有效降低了话务员的流失。具体情况见表 3。

4.产出时效

平台受理时限。便民专线服务中心能够保证全年 7×24 小时随时接听（受理）业务。

（二）项目实现的效益

1.社会效益

（1）营商环境促进程度。2020 年初新冠疫情大爆发，为鼓励受影响企业及时复工复产，便民专线服务中心特设立营商环境

注²：月均人员流失率较均值流失率降低程度为（2018 年至 2019 年期间平均月均人员流失率-2020 年度月均人员流失率）÷2018 年至 2019 年期间平均月均人员流失率。

注³：每 1 万接听量人工成本较历史均值增长率为（2020 年每 1 万接听量人工成本-2018 年至 2019 年期间平均每 1 万接听量人工成本）÷2018 年至 2019 年期间平均每 1 万接听量人工成本。

注⁴：单位人工成本较历史均值增长率为（2020 年单位人工成本-2018 年至 2019 年期间平均单位人工成本）÷2018 年至 2019 年期间平均单位人工成本。

专席 17 个，专门为企业提供政策解答等服务。2020 年全年，专席累计解答、派单营商环境类问题 10.42 万件，为企业复工复产提供了强有力的支持，有效改善了天津市营商环境，促进经济持续健康发展。但是营商环境专席设置数量有限，在及时有效解答企业问题方面仍有一定的不足。

（2）平台影响力。“天津 8890 微博”在 2020 年“全国十大服务中心微博”以及“天津十大政务机构微博”榜单中均位列第二名，平台影响力位居全国前列。2020 年全年通过天津政务信息网发布官方微博约 855 篇，内容涉及重要文件发布、疫情防控进展、文化交流与教育教学、复工复产、节能减排等诸多领域。随着政务服务便民热线整合工作的推进，群众生活与工作中碰见问题、遇到困难，第一时间就会想到该平台，体现出便民热线极高的地区影响力。但是部分老年人对便民热线了解不足，遇事求助热线的情况较少。

（3）平台办结率。通过对便民专线服务中心提供的 2020 年度 1-12 月承办单位考评表进行统计分析，全市范围内工单按时办结率为 94.73%、工单满意率为 92.76%。其中：区政府方面，9 个区政府按时办结率为 100%，2 个区工单满意度超过 96%；市级部门方面，13 个市级部门按时办结率为 100%，3 个市级部门工单满意度达 100%；公共企事业单位方面，5 个公共企事业单位按时办结率为 100%，3 个公共企事业单位工单满意度超过

97%。通过考评各区政府、市级部门及公共企事业单位工单办结情况，从一定程度上促进了各单位办事效率的提高，提升了全市各单位为民服务水平，巩固了政府在百姓心目中的地位。但是，仍有个别部门和单位办结率稍低。

（4）民生领域服务深度。项目 2020 年累计受理咨询数量 1036.39 万件，较 2019 年受理咨询数量增加了 37.83%，反映出百姓对便民热线的依赖程度大幅上升。同时，2020 年度受理信息内容主要涉及交通出行、疫情防控、公共交通、医疗卫生等地区百姓广泛关注的民生领域问题，充分体现了便民热线已经深入百姓生活，切实发挥了“民心线”“连心桥”的作用。但是，便民热线更侧重的是解决和解答居民关心的问题，对于部分居民提出的合理化建议等情况的汇总整理不足。

（5）决策支持程度。项目 2020 年度累计向市委市政府报送便民服务专线《舆情专报》等共计 57 期。内容涉及百姓交通出行、住房保障、消费维权等群众反映强烈的事项，为天津市人民政府及各级单位在疫情防控、改善民生、提高政府办事效率与效能等方面提供了强有力的支撑，发挥了较好的参谋助手作用。项目 2020 年收到多封由天津市人民政府办公厅、天津市交通运输委员会及天津市民政局等部门发来的感谢信，便民专线工作成果受到了各部门的高度肯定和一致好评。但是，由于便民热线的基础数据均在运营商处保存，数据提取不便，对部分数据的挖掘和

分析力度稍显不足，充分发挥热线数据提供决策支撑的作用仍有待加强。

2. 可持续影响

群众咨询成本降低程度。截至 2020 年末，便民专线服务中心已整合完成 76 条政务服务热线，有效改善了便民热线号码多、服务资源分散、电话难接通、群众办事多头找等问题。另外，根据问卷调查结果，认为通过热线整合明显降低了群众咨询成本的被调查对象占比 87.55%。项目的实施有效降低了群众咨询成本。但是，仍有部分群众认为热线整合进程稍慢。

3. 服务对象满意度

群众对坐席的满意度。2020 年群众对坐席的满意度每月均超过了 99%，全年总体满意度为 99.47%。

四、存在的主要问题

（一）绩效目标设置合理性不足

一方面，个别产出数量指标与实际需求不符。项目设定的录用合同工人数为 1030 名，该数值为便民专线服务中心话务员定额上限人数，并非实际在岗人数，且 2018-2020 年实际话务员月均人数分别为 621 人、777 人、909 人，绩效目标申报表中设定人数与便民专线服务中心实际业务需求人数差距较大。另一方面，效益指标设置不全面。未设置平台办结率及民生领域服务深度这两项与平台服务百姓效果相关且能充分体现社会效益的关

键指标。平台办结率反映群众拨打热线求助事项，最终是否得到妥善解决，考核办结率是推动各相关单位提升服务效率和改进服务方法的重要举措；民生领域服务深度反映平台是否能够解答群众咨询或求助的所有具体问题，无论小事还是大事是否都能够全面细致解答，考核民生领域服务深度是提升平台服务水平的关键性指标，这两项关键指标应在绩效目标中设置。

（二）预算调整未履程序，预算执行约束力不强

便民专线服务中心在控制日常支出过程中，存在预算调整程序不规范的情况，商品和服务支出全年预算金额为1969.62万元，实际支出为1978.55万元，超预算金额8.93万元，且便民专线服务中心针对超预算部分未履行相应的预算调整手续。

（三）未制定地方政务服务热线规范标准

该项目一直按照2016年国家质量监督检验检疫总局和国家标准化委员会出台的《政府热线服务规范（GB/T 33358-2016）》的标准进行各项服务，但是该文件的部分规定较为宽泛，对热线运行过程中具体事项的指导作用不足。经评价组了解，北京、上海、杭州、四川省等地区，均出台了适合本地区特色的热线服务规范。便民专线服务中心尚未出台适合天津地区特色的热线服务规范，不利于服务过程中的精细化管理，管理制度的健全性稍显不足。

（四）未留存后台原始数据，资料归档存在不足

项目基础数据涵盖话务时段信息、咨询或求助内容、派单情况、回访情况及满意度调查等多方面。便民专线服务中心日常统计、业务考核、报送各类信息均依赖于后台基础数据。但是，该类基础数据保存在运营商处，便民专线服务中心未留存自成立以来的后台原始数据，数据安全性存在隐患，同时也不利于查询、索引过往关键信息及纵向考核历史业务办理情况，资料归档方面存在不足。

五、相关建议

（一）突出工作重点，合理设置绩效指标

建议便民专线服务中心在设置项目下一年度绩效目标时，应充分考虑指标的合理性和恰当性。在设置各项指标数值时，要以实际情况和历史数据为基础，制定符合正常产出水平的指标值；同时，将平台运行的社会效益、老百姓重点关注的领域及体现政府服务群众效率等方面的内容作为设置指标的重点，为客观评价项目执行效果提供强有力的支撑。

（二）加强预算管理，严格执行预算调整程序

建议便民专线服务中心强化预算管理意识，提升财务精细化管理水平，加强预算内各项支出的控制，严格按照预算批复内容和金额使用资金，对于确需调整的支出，应及时履行预算调整程序，保证支出事项的合理性和合规性，发挥预算管理作用，不断提高预算工作管理水平。

（三）完善现有制度，细化地方服务标准

建议便民专线服务中心借鉴其他省市经验，及时制定适合天津地区特色的热线服务规范细则，总结提炼实际工作中区别于其他地区的特色亮点，通过标准化流程明确相关要求，进一步规范服务标准、提升服务水平，推动标准化工作动态前行，不断巩固平台在百姓心目中的地位，更好的体现政府服务百姓的决心。

（四）强化风险意识，做好后台数据保存

建议便民专线服务中心强化风险意识，将保存在运营商处的后台原始数据定期备份留存，做好后台原始数据的导出、统计、保存等工作，防止因更换服务商或后台故障导致原始数据丢失，保证归档资料的规范性和原始数据的完整性，充分发挥便民热线后台数据为相关部门提供决策依据的作用。