

财政支出项目绩效评价报告

评价类型：☒实施过程评价 ☐完成结果评价

项目名称：12345 政府综合服务热线管理

项目单位：海南省市场监督管理局本级

主管部门：海南省市场监督管理局

评价时间：2020 年 05 月 8 日至 2020 年 05 月 20 日

组织方式：☐财政部门 ☐主管部门 ☒项目单位

评价机构：☐中介机构 ☐专家组 ☒项目单位评价组

评价单位（盖章）：

海南省市场监督管理局

上报时间：2020 年 5 月 20 日

项目绩效目标表

项目名称：12345 政府综合服务热线管理

指标类型	指标名称	绩效目标	绩效标准			
			优	良	中	差
产出指标	电话接通率	90%以上	90%（含） 以上	89%-80% （含）	79%-70% %（含）	69%（含） 以下
满意度 指标	群众满意度	90%以上	90%（含） 以上	89%-80% （含）	79%-70% %（含）	69%（含） 以下

注：以预算批复的绩效目标为准填列。如预算申报时没有填报绩效目标的，根据项目测算明细或实施计划填写。

项目基本信息

一、项目基本情况						
项目实施单位	省市场监督管理局本级		主管部门		省市场监督管理局	
项目负责人	黄良敏		联系电话		18689890373	
地址	海南省海口市蓝天路7号				邮编	570203
项目类型	经常性项目（ ☒ ） 一次性项目（ ☐ ）					
计划投资额 （万元）	1306.14	实际到位资金 （万元）	1306.14	实际使用情 况（万元）	1305.76	
其中：中央财政		其中：中央财政				
省财政	1306.14	省财政	1306.14			
市县财政		市县财政				
其他		其他				
二、绩效评价指标评分						
一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	得分
项目决策	20	项目目标	4	目标内容	4	4
		决策过程	8	决策依据	3	3
				决策程序	5	5
		资金分配	8	分配办法	2	2
				分配结果	6	6
项目管理	25	资金到位	5	到位率	3	3
				到位时效	2	2
		资金管理	10	资金使用	7	6
				财务管理	3	3
		组织实施	10	组织机构	1	1
				管理制度	9	9
项目绩效	55	项目产出	15	产出数量	5	5
				产出质量	4	4

				产出时效	3	2
				产出成本	3	3
		项目效益	40	经济效益	8	8
				社会效益	8	8
				环境效益	8	8
				可持续影响	8	8
				服务对象满意度	8	8
总分	100		100		100	98
评价等次						
三、评价人员						
姓 名	职务/职称	单 位		项目评分	签 字	
王采文	主任	省市场监督管理局		98	王采文	
王德谨	处长	省市场监督管理局		98	王德谨	
黄良敏	主任	省 12345 管理中心		98	黄良敏	
合 计				98		
评价工作组组长（签字并单位盖章）：李治平 2020 年 05 月 20 日						

12345 政府综合服务热线管理项目

绩效评价报告

一、项目概况

（一）项目单位基本情况。

中国电信股份有限公司海南分公司通过政府采购招标投标授权为海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心提供语音网关、运营场地及配套坐席设备、组建专业话务团队等服务。具体职责范围为：

- 1.提供独立可用的、全新的语音网关服务。
- 2.提供呼叫中心运营场地及配套坐席设备。
- 3.组建一支独立、专职、专业话务团队，安排至少 134 名话务员，且具备足够的服务扩展性，以支撑业务量的增长或紧急突发情况。
- 4.提供 8 人的现场运行管理和维护团队，提供 7*24 小时现场管理支撑和日常维护、故障处理服务。
- 5.提供可满足热线服务运营的数据链路。
- 6.按照省 12345 管理中心认可的服务口径，通过语音、网络、微信、app 等多种渠道，为公众提供 7*24 小时服务。
- 7.提供包含但不限于业务受理、工单转派、回访复核、系统

督办、人员培训、知识库建设、数据报表统计的整体热线运营服务。

（二）项目基本性质、用途和主要内容、涉及范围。

根据海南省人民政府专题会议（会议纪要〔2018〕75号），明确“中国电信海南分公司所垫付的2017年1月1日至2018年8月31日期间省12345平台运维费用，由省工商局负责，商省财政厅、中国电信海南分公司研究提出意见，按规定程序报批后，由省工商局负责办理”。2018年9月29日，新组建的海南省市场监督管理局正式挂牌，省工商局被合并至省市场监督管理局。为妥善解决历史遗留问题，经申请，2019年省财政安排市场监督管理局项目预算1306.14万元。

12345政府综合服务热线管理项目属于经常性保障项目，该项目主要用于保障热线系统顺利运行，提升“互联网+政务服务”能力，加快政府职能转变，持续改善和优化营商环境，形成现代化的社会治理体系，建设人民满意的服务型政府。

二、项目资金使用及管理情况

（一）项目资金到位情况分析。

12345政府综合服务热线管理项目总投资1,306.14万元，资金100%到位。

（二）项目资金使用情况分析。

截止 2019 年 12 月 31 日,12345 政府综合服务热线管理项目共支出 1,305.76 万元,占预算数 99.97%,其中:

1.根据《海南省财政厅关于再次压减 2019 年省本级一般性支出预算的通知》(琼财预〔2019〕663 号),12345 政府综合服务热线管理项目预算被压减 217.07 万元;

2.经委托第三方审计,支付中国电信海南分公司 960.31 万元;

3.根据工作需要,调整 128.38 万元至“市场监管”项目,用于支付 12315 话务平台劳务费用及流通领域商品质量监督抽查。

(三) 项目资金管理情况分析。

经省市场监督管理局、中国电信海南分公司双方认定,同意按审定金额结算。

三、项目组织实施情况

(一) 项目组织情况分析。

省 12345 管理中心原隶属海南省工商行政管理局,2018 年 6 月划转至省政府政务服务中心。2017 年 1 月至 2018 年 8 月该项目由省 12345 管理中心综合保障科和运行管理科同时负责,系统维护、人员调配、数据分析、按月考核等。

(二) 项目管理情况分析。

12345 政府综合服务热线管理项目主要采取第三方提供语音

网关、运营场地及配套坐席设备、组建专业话务团队等服务，管理中心负责热线平台的规划、建设和管理，制定业务发展策略。

四、项目绩效情况

（一）项目绩效目标完成情况分析。

1. 项目的经济性分析。

（1）项目成本（预算）控制情况；

本项目预算投资 1306.14 万元,包含呼叫中心服务费用及热线运维服务费用。

（2）项目成本（预算）节约情况。

12345 政府综合服务热线管理项目的预算为 1306.14 万元，中国电信海南分公司送审金额为 1379.65 万元，审定金额为 960.31 万元，核减 419.35 万元，核减 30.4%。

2. 项目的效率性分析。

（1）项目的实施进度

根据需求提供固定的运营场地及配套坐席设备；

根据需求完成独立、专职、专业话务团队组建，且满足服务质量考核要求，具备足够的服务扩展性，可支撑业务量的长或紧急突发情况。

提供专业的项目实施团队运营管理及业务支撑，负责呼叫中心（包含语音设备、通信网络）搭建、调试、配合软件开发商完

成系统集成；负责坐席设备、场地的布置；负责话务团队初期招聘、培训、运维团队组建；

提供现场运行管理和维护团队，提供 7*24 小时现场管理支撑和日常维护、故障处理服务；

提供独立可用的、全新的呼叫中心平台；

（2）项目完成质量

运行期间，服务处理效果满足服务质量考核要求，语音平台运行平滑稳定，无重大故障。

3. 项目的效益性分析。

（1）项目预期目标完成程度

海南省 12345 热线接话分阶段进行实施，逐步平缓过渡，截止现阶段,完成全省横向 25 个直属厅局、纵向 20 个市县整合。同时，建立了集热点预警、难点协办、数据分析等运营管理体系。

（2）项目实施对经济和社会的影响

2016 年，为了深入贯彻落实党的十八大和十八届三中全会精神，按照国务院关于整合优化投诉举报平台工作的决策部署，以促进综合政务服务模式创新、提升综合政务服务水平为重点，以推动政务服务便民化、集约化、规范化、高效化为目标，开始规划建设全省域 12345 热线综合服务平台。

建设至今,按照“统筹规划、统一标准、资源共享、统一监

管、分步实施”的建设策略，以优化政务服务、提升行政效能为重点，进一步整合资源，加强基础建设，拓展服务功能；进一步加强督查督办，推进政务服务提质增效；进一步优化运行考核机制，不断提升政务服务水平，提高公众满意度，建设海南省 12345 统一平台，打造多位一体综合服务体系。海南省 12345 热线接话分阶段进行实施，逐步平缓过渡，截止现阶段,完成全省横向 23 个直属厅局、纵向 20 个市县整合。为群众提供一站式民生服务为公众提供全方位、多渠道、一体化的政务服务，形成覆盖全面、协调互动、便捷高效、保障有力的政府公共服务体系。相信海南省级 12345 热线，不久将成为省政府和群众之间的沟通桥梁，也将会成为海南省政府，甚至是中国政府的一张名片。

4.项目的可持续性分析

强化便民高效、业务协同和监督考核，突出整合优化效能，有效聚合政务服务资源和渠道，汇聚数据资源，全力打造综合政务服务新格局。

5.项目预算批复的绩效指标完成情况分析

因该项目用于解决历史遗留问题，即支付 2017 年 1 月至 2018 年 8 月中国电信海南分公司垫付的运营费用，通过查阅相关资料，省 12345 平台投入后运行管理总体良好，电话接通率、群众满意度较高，圆满完成了年度绩效目标。2018 年 6 月，省 12345

管理中心从原省工商局划转到省政务服务中心管理，相关项目预算随单位划转。

五、综合评价情况及评价结论。

该项目发挥推进政府职能转变、营造良好营商环境、推动海南自贸区（港）建设功能，从可持续发展角度而言，整体发挥的社会效益明显，极大的方便了群众。经评价小组综合分析，项目评定分为 98 分，评价结果为优。

六、主要经验及做法、存在的问题和建议。

因政府职能划转，省 12345 管理中心（含对应业务）由原省工商局整体划归省政务中心。对如何解决历史遗留问题，省政府办公厅召开专题会议研究，决定由省工商局办理。为妥善解决历史遗留问题，省市场监督管理局主要采取如下做法：

一是高度重视，主动担当。省市场监督管理局组建后，对于历史遗留问题，省市场监督管理局党组高度重视，指定一名副局长牵头负责此项工作，并会同省财政厅行政处、省 12345 管理中心多次到中国电信海南分公司实地调研、座谈并召开专题办公会。2019 年省市场监督管理局向省财政厅申请项目预算资金，并委托第三方对中国电信海南分公司垫付的运维费用进行就地审计。

二是严把审计关。受省市场监督管理局委托，海南佳明会计

师事务所对海南省人民政府 12345 平台 2017 年 1 月 1 日至 2018 年 8 月 31 日运营费用进行就地审计。审计组于 2019 年 3 月 20 日进场，4 月 27 日初步完成现场工作，2019 年 5 月 20 日完成审计汇总及报告工作。中国电信海南分公司送审金额为 1379.65 万元(其中呼叫中心服务费 82.42 万元，热线运维服务费 1297.24 万元)， 审定金额为 960.31 万元（其中呼叫中心服务费 82.42 万元，热线运维服务费 877.89 万元），核减 419.35 万元，核减 30.4%。审计期间，省市场监督管理局全程跟踪，坚持按原则办事，对运营方提供的人工成本、场地坐席费用、话务量等资料进行严格审核。审计后，省市场监督管理局及时向中国电信海南分公司反馈了审计意见，经确认，按审计金额进行决算。