

海口市政府综合服务热线 12345 管理中心

(原名海口市市民游客中心)

2021 年 12345 热线运行监督管理项目

绩效评价报告

委托单位：海口市财政局

评价机构：海南执古道会计师事务所(普通合伙)

报告时间：2023 年 8 月



概 要

评价机构（盖章）：海南执古道会计师事务所（普通合伙）

项目名称	12345 热线运行监督管理项目		评价年度	2021 年	
主管部门	海口市营商环境建设局 (原名海口市政务管理局)		联系人及联系方式	张舒童	
项目单位	海口市政府综合服务热线 12345 管理中心 (原名海口市民游客中心)		联系人及联系方式	杨雪萌	
自评分值	98.68		自评等级	优	
重点绩效评价分值	95.95		重点绩效评价等级	优	
年度资金总额	4,145.00 万元	中央省级资金	0.00 万元	市级财政资金	4,145.00 万元
涉及市县数或项目点	1 个项目	检查市县数或项目点	1 个	检查区域	游客中心
发放调查问卷	90	有效调查问卷	90	满意度情况	99.69%
绩效目标实现情况	(一) 12345 热线接通率目标值 95%，热线接通率 2021 年实际为 74.26%，未能完成年度目标 (二) 月热线办件数目标值为 19000 件，实际完成月热线办件数为 33.52 万件，目标完成 (三) 年度热线外包费用目标值为 4060.00 万元以下，实际经审计外包服务费用为 3,998.90 万元，达成年度费用控制目标。 (四) 12345 热线办件一次性解决率目标值为 50%，实际办件一次性解决率为 78.99%，高于设定目标 (五) 服务对象满意度目标值为 85%，实际经调查满意度为 99.69%，目标值已达成				
评价问题简要情况	(一) 2021 年 12345 热线运行监督管理存在招标时间晚于合同履行时间 (二) 热线接通率未达成设定目标 (三) 微信小程序未设置外语服务入口等问题				
评价问题简要建议	(一) 进一步规范招标投标采购程序 (二) 进一步提高热线接通率 (三) 在多服务平台开设外语服务入口，助力海南自贸港国际化建设				
评价时间	2023 年 2 月 1 日至 2023 年 3 月 5 日		评价机构报告编号	海南执古道 [2023]咨字 013 号	
项目主评人（签字）及联系方式	朱克俊 13707572300		法定代表人（签字）及联系方式	朱克俊 13707572300	
评价小组成员（签字）及联系方式	林磊 13697574881 吴振源 15108976671 吴长林 15289914844				

重点绩效评价工作组成员

序号	项目职务	姓名	备注
1	项目负责人	朱志俊	注册会计师
2	项目负责人	张昭	注册会计师
3	项目专家	符克壮	会计师
4	项目专家	于波	会计师
5	项目组成员	吴振瑶	助理会计师
6	项目组成员	吴长林	助理会计师
7	项目组成员	黄燕妹	助理会计师
8	项目组成员	陈小风	助理会计师

摘 要

受海口市财政局委托，海南执古道会计师事务所（普通合伙）于 2023 年 2 月 1 日至 2023 年 3 月 5 日对海口市政府综合服务热线 12345 管理中心(原名海口市民游客中心)承担的 2021 年 12345 热线运行监督管理项目开展了重点绩效评价，评价情况如下：

一、基本情况

为优化政务服务便民热线，有效利用政务资源、提高服务效率、加强监督考核、提升企业和群众满意度，2020 年 12 月 28 日，国务院办公厅下发《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），要求以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以一个号码服务企业和群众为目标，推动地方政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

2019 年，经海口市委常委会会议审议同意，海口市机构编制

委员会批复设立海口市民游客中心，为隶属市政务管理局的副处级公益一类事业单位，主要工作职责为负责 12345 海口市民服务智慧联动平台和海口市民游客中心建设，协助做好 12345 政府服务热线日常管理，负责市民游客对 12345 海口智慧平台反映的各类社会治理和城市运行问题办件的全流程跟踪处置，负责持续深化“12345+风格化”“12345+物业管理”等相关工作，拓展“12345+”服务范围，提升“12345+”服务能力。

海口市民游客中心承担的 2021 年 12345 热线运行监督管理项目即是在此背景下实施的，进一步解决群众反映问题难，不知道找哪个部门处理的难题，更加方便服务市民游客，通过“用一根针连起群众万家线”，为在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务。

其中 2021 年预算安排资金共计 4,145.00 万元，海口市民游客中心实际支出 4,119.20 万元。

二、绩效评价综合情况及结论

经综合评价，海口市民游客中心承担的 2021 年 12345 热线运行监督管理，项目符合国家、海口市进一步优化地方政务服务便民热线，提高政府为企业便民服务水平目标，项目经委托采购代理单位：海南政辉招标代理有限公司公开招标确定外包服务商，中标结果经全国公共资源交易平台（海南省）公示，并由海口市政务管理局、海口市民游客中心与中标外包服务商中国电信股份有限公司海南分公司签订《海口 12345 热线外包

服务采购项目合同》，合同约定了较为细致的热线运营考核标准、资金支付方式以及绩效考核分档付款方式等。项目资金支付接受海口市政务管理局、海口市财政局的监督检查。项目立项依据充分、程序规范、资金分配较为合理、项目管理制度较为健全规范。12345 热线运行监督管理项目是政府与群众之间的连心桥，是听民生、汇民意、聚民智、解民忧的重要纽带。但因项目服务合同履行时间早于招标时间，12345 热线接通率完成情况不理想，微信小程序端口没有明确的外语服务入口，不利于外籍人士使用等问题，导致项目整体扣分 4.05 分

综上所述，本项目绩效评价总得分为 95.95 分，评价等级为“优”。

三、主要经验及做法

（一）海口市民游客中心实施的 2021 年 12345 热线运行监督管理项目，高度重视对服务承包商绩效考评工作，按月对服务承包商制度建设、人员建设、热线运行、工作质量、退改签回访工作、知识库更新及采编、系统座席设备等加以考核，并根据考核结果进行奖惩，保证了 12345 热线的顺利运行，并得到了海口广大市民及游客朋友的一致好评。

（二）制定并印发了《海口市 12345 政务服务便民热线制度汇编》、涵盖了热线管理办法、热线办件处理流程和时限、热线首问责任制度、12345 热线成员单位负责人轮流值班制度、热线监督考核问责暂行办法、退单办件工作流程、12345 政府

服务热线联动保障制度、热线研判预警暂行办法、紧急类办件明细表等规章制度，并进一步规范热线办件统一答复内容、不满意办件处置流程，同时还制定了政务服务便民热线工作实施方案、“直通联办”工作机制实施方案、热线绩效考核管理优化方案。项目管理制度健全、业务管理规范。

（三）海口市民游客中心实施的 2021 年 12345 热线运行监督管理项目已实现“一号对外”、“一线直通”，形成“统一模式、统一标准、左右协调、上下联动”的热线服务体系。对热线反馈问题及时跟踪督办，严格监督管理，助力营商环境改善，全面提升城市管理治理体系现代化，助力政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化，“12345，服务找政府”已经成为海口市民游客的共识，在 2021（第二届）全国政务热线发展年会上，12345 海口市民服务智慧联动平台获评 2021 年度优秀管理创新成果案例，海口市民游客中心《党建引领 以“四个一线”打造海口 12345 营商环境“总客服”》的工作案例获得海口市党建工作创新案例二等奖，《坚持党建聚力，动员党员先行，海口 12345 热线着力打造营商环境“总客服”》荣获省直机关党建课题研究一等奖。取得了较为理想的成绩。

四、存在问题

（一）热线指标高位运行较难。

2021 年海口 12345 热线话务接通率大幅提升，全年接通率

74.26%，直通联办方案实施以来接通率在 90%左右，但离全国行业标准 95%尚有一定差距，且维持高接通率稳定运行目前尚有一定难度，还需进一步提升。

（二）平台智能建设推进较慢。

海口 12345 微信公众号便民服务功能升级、12345 热线现场运行态势系统搭建等智能优化上作了一些探索，但目前海口 12345 微信小程序端没有明确的外语入口，不利于外籍人士使用，且受到海口城市大脑二期项目整体招标工作进程延后的影响，海口 12345 智能化改造工作推进较慢，智能质检、语音挪车、知识库建设等智能化功能还未实现。

（三）外包服务采购时间存在瑕疵。

2021 年 5 月海口市政务管理局委托海南政辉招投标代理有限公司对海口 12345 热线外包服务项目进行公开招标，经评审确定最终中标单位为中国电信股份有限公司海南分公司，中标通知书发出后，海口市政务管理局、海口市民游客中心与中国电信股份有限公司海南分公司签订《海口 12345 热线外包服务采购项目合同（2021-2023 年）》，合同签约时间为 2021 年 7 月 15 日，但合同服务年限为 2021 年 1 月至 2023 年 12 月，招标采购程序晚于合同开始履行时间。

五、相关建议

（一）推进热线主要运行指标进一步提升

进一步加强完善业务培训和前台管理，加强热线督办考

核，加快开发海口 12345 热线前台现场运行态势系统督办考核功能，完成海口 12345 绩效考核系统提升计划等措施，辅助提升考核工作效率，提高 12345 热线接通率，力争海口 12345 热线各项运行指标尽快达到国家平均水平。

（二）加快推进“12345 智能化改造”

在海口市城市大脑二期项目的基础上尽快推进 12345 智能化改造，重点做好 12345 智能知识库建设，完善微信小程序外语入口，研究搭建图谱化的智能知识库框架，进一步完善语音智能化、网站智能化、微信智能化、智能化无人值守、智能化应用效果展示和 AI 能力接口平台等。让广大用户能够更加方便快捷地使用 12345 热线功能，更好地服务海南自贸港建设。

（三）进一步规范采购程序，紧急事态下应按规定完善补充采购手续

针对合同履行时间早于公开招标及合同签约时间，虽然新冠肺炎暴发期间一段时间内人员流动受到了一定程度的不利影响，但是仍然应该汲取教训，更加严格地执行招标采购程序，加快工作进度，使采购程序更加合理合规。

目 录

一、基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目组织情况及实施进展情况	2
(三) 项目绩效目标设置情况	3
二、绩效评价组织情况	6
(一) 绩效评价目的	6
(二) 对象和范围	6
(三) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准等	7
(四) 绩效评价工作过程	8
三、绩效评价综合情况及结论	9
(一) 绩效评价综合结论	9
(二) 绩效目标实现情况	10
四、绩效评价情况分析	12
(一) 项目决策分析	12
(二) 项目管理分析	17
(三) 项目产出分析	23
(四) 项目效益分析	25
五、主要经验及做法	29
(一) 高度重视对第三方提供服务进行绩效考核	29
(二) 项目管理制度健全	29
(三) 绩效产出指标完成情况较好	30
六、存在问题及原因分析	30
(一) 项目管理方面	30
(二) 绩效管理方面	31
七、针对问题提出的建议	31
(一) 进一步规范项目采购程序	31
(二) 进一步提升项目绩效	31

海口市政府综合服务热线 12345 管理中心 (原名海口市民游客中心) 2021 年 12345 热线运行监督管理绩效评价报告

按照《海口市财政局关于开展 2022 年市级财政重点绩效评价工作的通知》的要求，海口市财政局委托海南执古道会计师事务所（普通合伙）成立重点绩效评价工作组，于 2023 年 2 月 1 日至 2023 年 3 月 5 日对海口市政府综合服务热线 12345 管理中心（原名海口市民游客中心）承担的 2021 年 12345 热线运行监督管理开展了重点绩效评价，现就评价情况报告如下：

一、基本情况

(一) 项目概况

12345 热线运行监督管理是依据国务院办公厅下发《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）指示精神，为进一步优化政务服务便民热线，有效利用政务资源、持续优化营商环境，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平，提高服务效率、加强监督考核，将除 110、119、120、122 等紧急热线外的政务便民热线全部归并到 12345 热线，以一个号码服务企业和群众为目标，为提升企业和群众满意度而打造的服务平台。

（二）项目组织情况及实施进展情况

2021 年，海口市财政局于 2021 年 2 月 25 日下达海口市民游客中心 12345 热线运行监督管理 4,145.00 万元，同年 5 月，海口市政务管理局委托采购代理机构海南政辉招投标代理有限公司对海口 12345 热线外包服务采购项目进行公开招标，经评审，最终确定中国电信股份有限公司海南分公司为中标单位，海口市政务管理局、海口市民游客中心、中国电信股份有限公司海南分公司于 2021 年 7 月 15 日签订了《海口 12345 热线外包服务采购项目合同（2021-2023 年）》，委托中国电信股份有限公司海南分公司共建 12345 海口智慧联动平台，合同对合作内容、各方权利义务、考核内容、费用与支付以及保密义务均作了全面约定，并详细规范了平台搭建要求、热线运营要求、项目衔接需求、应急保障需求以及其他需求，范围涵盖语音平台、座席平台、网络互联、服务岗位、服务指标、人员配置、岗位要求、招聘要求、人员培训、人员考核、人员管理、薪资待遇、现场管理、网运管理等，并针对制度建设、人员建设、运行管理（含热线运行、工单质量、退改签、回访工作、知识库的采编、热线员服务质量、系统座席设备）以及附加项，全面约定了服务内容、考核标准。合同年服务费用为 4,059.80 万元，根据绩效考核成绩增减。

2021 年 12345 热线运行期间，海口市民游客中心按月对中国电信股份有限公司海南分公司提供的服务按规定进行考核

打分，其中：1 月份得分 79.5 分，2 月份得分 83.2 分，3 月份得分 85.6 分，4 月份得分 80.44 分，5 月份得分 75.32 分，6 月份得分 68.44 分，7 月份得分 81.6 分，8 月份得分 94.56 分，9 月份得分 85.5 分，10 月份得分 87.6 分，11 月份得分 95.3 分，12 月份得分 90.13 分，2021 年 1-11 月平均成绩 83.37 分，经扣减合同约定的人员流失率 3 分、加国家奖励加分项 1.1 分，最终全年平均得分 81.47 分。

根据对中国电信股份有限公司海南分公司外包服务全年考核结果，海口市民游客中心聘请海南中执信会计师事务所对“海口 12345 热线外包服务采购项目（2021-2023 年）”专项资金 2021 年实际收支情况进行了专项审计，按合同约定扣减中国电信股份有限公司海南分公司 15%的绩效金额后，审计确认需支付中国电信股份有限公司海南分公司服务费为 39,989,030.00 元，海口市民游客中心已于 2021 年度分四次支付中国电信股份有限公司海南分公司 39,989,030.00 元。

2021 年 12345 热线运行监督管理实际到位资金 4,145.00 万元，海口市民游客中心实际支付中国电信股份有限公司海南分公司外包服务费 39,989,030.00 元，支付中国联合网络通信有限公司短信服务费 1,202,984.40 元，共计实际支出金额 41,192,014.40 元，预算完成率 99.38%，项目资金结余 257,985.60 元。

（三）项目绩效目标设置情况

根据项目资金的性质和使用方向，结合项目设置的绩效目标，项目区域绩效目标情况进行梳理后的绩效目标及指标如下：

2021 总体目标	目标 1：通过电话、微信、市民云、短信等渠道，7×24 在线受理市民游客的咨询、投诉、建议、举报等诉求。 目标 2：开设营商服务、人才服务、摄影像等专业化座席，并创新制定“30 分钟响应处置”“首问责任制”“三级分析研判预警”等快速反应保障机制，提高市民游客幸福感。 目标 3：进一步促进 12345 智慧服务平台的服务水平和能力。			
一级指标	二级指标	三级指标	指标值	说明
项目决策(16)	项目立项 (10)	立项依据充分性	2	立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。
		立项程序规范性	4	申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。
		项目与资金支持领域的匹配性	4	项目是否符合政务服务支持领域和方向。
	资金安排 (2)	资金分配合理性	2	资金分配是否有测算依据，与资金管理办法要求相适应，用以反映和考核资金分配的科学性、合理性情况。
	绩效目标 (4)	绩效目标合理性	2	根据区域总体绩效目标，针对具体项目设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与资金实施的相符情况。
		绩效指标明确性	2	所设定的绩效是否清晰、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。
项目管理(24)	资金管理 (12)	资金到位情况	2	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。
		预算执行情况	4	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。
		资金使用合规性	4	项目预算资金使用是否符合相关的财务管理制度规定、是否按规定用途使用，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。

		会计核算规范性	2	项目实施单位的项目资金会计核算是否符合《会计法》和相关会计准则、会计制度，用以反映和考核项目资金会计核算的规范情况。
	业务管理 (12)	项目管理制度健全性	2	实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。
		项目制度执行有效性	4	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。
		业务管理规范性和	4	项目是否按照相关规定执行，反映项目按照相关管理制度执行情况。
		预算绩效管理有效性	2	反映和考核是否按照全面实施预算绩效管理的要求开展绩效管理工作。
产出 (30分)	服务质量 (7)	12345 热线接通率	7	反映和考核 12345 接通数量是否达到规定标准。
	服务数量 (7)	月热线办件数	8	反映和考核 12345 热线是否按计划完成工作任务。
	服务成本控制情况 (8)	12345 热线外包费用	7	反映和考核 12345 热线外包费用是否能够得到有效控制。
	服务时效 (8)	12345 热线办件一次性解决率	8	反映和考核 12345 热线办件一次性解决市民游客诉求成功情况
项目成效 (30)	服务成果 (15分)	营商环境专席设置	5	考核 12345 是否针对营商环境开设专席服务，反映 12345 热线助力推进海口市营商环境优化。
		人才专席设置	5	考核 12345 热线是否专设人才服务专席，反映 12345 热线助力推进海口市人才引进。
		外语服务专席设置	5	考核 12345 是否针对外籍人士开设专席服务，反映 12345 热线助力推进海南自贸港国际化建设需求。
	社会效益指标 (10分)	热线服务获奖情况	10	考核 12345 热线平台 2021 年获奖情况，考核 12345 热线取得的社会反响。
	满意度指标 (5分)	社会大众满意率	5	反映受益对象对项目建设的满意程度。
	合计:		100	

二、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

根据《海南省项目支出绩效评价管理实施办法》等相关文件要求，结合评价项目的情况和特点，制定项目绩效评价指标体系，运用科学、规范的绩效评价方法，科学、客观、公正地对项目运行进行整体综合性评价，评价 2021 年 12345 热线运行监督管理的使用情况和取得的效果，发现项目管理存在的问题，总结经验，提出改进意见和建议。通过绩效评价，完善制度、创新机制、加强管理、强化监督，保证项目资金使用管理的规范性、安全性和有效性；在资金管理中引入绩效管理理念和方式，更好地发挥其政策扶持、引导作用，提高财政资金使用效益和社会效益；为指导预算编制、申报绩效目标、优化财政支出结构，提高公共服务水平提供决策依据。

（二）对象和范围

本次绩效评价的项目为 2021 年 12345 热线运行监督管理，项目承担单位为海口市民游客中心。2021 年，海口市财政局下达海口市民游客中心 12345 热线运行监督管理项目资金 4,145.00 万元，主要用于保障海口市 12345 热线平台正常运行，满足市民及游客诉求，优化政务服务便民热线，有效利用政务资源、持续优化营商环境，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，提高政务服务水平，提高服务效率、加强监督考核。

（三）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准等。

1. 绩效评价原则

本次评价工作遵循“客观、公正、科学、规范”的原则，通过对项目效率性、效益性的比较和分析，考核支出效率和支出效果。

2. 评价指标体系

根据海口市财政局《关于开展2022年市级财政重点绩效评价工作的通知》的通知规定，评价工作组根据项目实施内容，分别从项目决策情况、资金管理和使用情况、相关管理制度办法的健全性及执行情况、项目的产出情况以及取得的效益情况进行评价。

3. 评价方法

结合项目特点，主要采用目标预定与实施效果相比较，进行定性分析和定量分析。

4. 评价标准

绩效评价标准是指衡量财政支出绩效目标完成程度的尺度。绩效评价标准具体包括：计划标准、行业标准、历史标准、经财政部门 and 预算部门确认或认可的其他标准。

5. 评价结果

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：90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差。

（四）绩效评价工作过程

1. 评价的前期准备工作

（1）组建评价工作组

根据绩效评价工作的实际情况，组成了具有绩效评价工作经验的项目组长及助理共计 8 人的评价工作组。评价工作组按照评价方案有序开展评价工作。

（2）对项目单位进行培训

评价工作组根据任务安排及时到项目单位现场，听取项目负责人对项目实施的总体介绍，在了解项目情况的基础上。结合绩效评价管理要求，有针对性地对项目组人员在绩效评价理念、资料整理、绩效表格填报等方面进行培训。

（3）编制项目评价工作方案

评价工作组在对项目了解的基础上，编制项目评价实施方案，明确绩效工作的范围、重点内容、程序、方法，以及人员分工、时间进度等。在绩效评价过程中，对评价实施方案进行补充和完善，确保评价实施方案的可操作性、可执行性。

2. 现场核查情况

评价工作组在项目单位协助下，收集项目财务、业务等相关资料，对项目业务和财务进行核查，同时根据项目资金支付

等情况，对项目进行全面检查，了解具体情况，梳理实施过程资料，重点审查了项目绩效工作开展情况、指标完成情况，确保绩效评价结果真实、完整。

3. 资料信息汇总情况

评价工作组将现场收集的项目资料按照项目决策、项目过程、项目产出、项目效益进行分类，按类别整理和分析资料，确保评价结果依据充分。

4. 评价报告

评价工作组根据收集相关资料编制绩效评价报告初稿。绩效评价报告初稿与项目单位沟通反馈后，形成绩效评价报告终稿。

三、绩效评价综合情况及结论

（一）绩效评价综合结论

包含评价得分、评价等级及综合评价结论等内容。

经综合评价，海口市民游客中心实施的 2021 年 12345 热线运行监督管理，立项充分依据、程序规范、资金分配较合理、项目管理制度健全规范、项目坚持践行“以人民为中心，为人民服好务”的发展理念，聚集海南建设自由贸易港中心大局，充分发挥海口 12345 热线政务服务“总客服”作用，切实解决企业群众急难愁盼问题诉求，最大程度满足市民游客需要，促进转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，进一步畅通政

府与企业 and 群众互动渠道，提高政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。但因项目服务合同履行时间早于招标时间，12345 热线接通率完成情况不理想，微信小程序端口没有明确的外语服务入口，不利于外籍人士使用等问题，导致项目整体扣分 4.05 分。

综上所述，本项目绩效评价总得分为 95.95 分，评价级别为“优”。

(二) 绩效目标实现情况

经综合评价，2021 年 12345 热线运行监督管理项目总体绩效目标及各三级指标完成情况如下：

2021 年 12345 热线运行监督管理总体目标		2021 年 12345 热线运行监督管理总体目标完成情况	
目标 1: 通过电话、微信、市民云、短信等渠道，7X24 在线受理市民游客的咨询、投诉、建议、举报等诉求。 目标 2: 开设营商服务、人才服务、摄影像等专业化座席，并创新制定“30 分钟响应处置”“首问责任制”“三级分析研判预警”等快速反应保障机制，提高市民游客幸福感。 目标 3: 进一步促进 12345 智慧服务平台的服务水平和能力。		目标 1: 已在海口全市范围内开通电话、微信、市民云、短信等市民游客沟通渠道，在线受理市民游客的咨询、投诉、建议、举报等诉求。 目标 2: 12345 热线服务平台已开设营商服务、人才服务、外语专席、政务服务等专席服务，并与《直播 12345》实现对接联动，已达成“30 分钟响应处置”“三级分析研判预警”能力，首问责任制已全部落实。 目标 3: 2021 年，12345 服务平台不断优化，持续深化“直通联办”改革，进一步疏通堵点，提升 12345 服务平台热线接通率，年度内新增 12345 微信公众号“自主服务”“一键挪车”等服务功能，进一步满足市民游客日常需求。	
三级指标	指标值	指标得分情况	扣分情况说明
立项依据充分性	2	2	

立项程序规范性	4	4	
项目与资金支持领域的匹配性	4	4	
资金分配合理性	2	2	
绩效目标合理性	2	2	
绩效指标明确性	2	2	
资金到位情况	2	2	
预算执行情况	4	3.98	预算执行率 99.38%
资金使用合规性	4	4	
会计核算规范性	2	2	
项目管理制度健全性	2	2	
项目制度执行有效性	4	4	
业务管理规范	4	2	服务合同履行时间早于招标时间
预算绩效管理有效性	2	2	
12345 热线接通率	7	5.47	接通率 74.26%，未完全达成 95%接通率目标
月热线办件数	7	7	
12345 热线外包费用	8	8	
12345 热线办件一次性解决率	8	8	
营商环境专席设置	5	5	
人才专席设置	5	5	
外语服务专度设置	5	4.5	微信小程序端无外语入口
热线服务获奖情况	10	10	
社会大众满意率	5	5	
合计:	100	95.95	

四、绩效评价情况分析

（一）项目决策分析（指标分值 16 分，得分 16 分）

项目决策设定六个三级指标，指标分值 16 分。得分 16 分，得分情况见下表：

评价指标	指标分值	得分
立项依据充分性	2	2
立项程序规范性	4	4
项目与资金 支持领域的匹配性	4	4
资金分配合理性	2	2
绩效目标合理性	2	2
绩效指标明确性	2	2
项目决策总分	16	16

1. 项目立项分析（指标分值 10 分，得分 10 分）

（1）立项依据充分性（指标分值 2 分，得分 2 分）

评价要点：①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；④项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复。

评分标准：①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，得 0.5 分；②项目立项符合行业发展规划和政策要求，得 0.5 分；③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需，得 0.5 分。④项目与相关部门同类项目或部门

内部相关项目不重复，得 0.5 分。

指标得分：2021 年，按照国务院要求，根据市委、市政府的工作部署，进一步优化政务服务便民热线，更加有效利用政务资源、持续优化营商环境，畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平，提高服务效率、加强监督考核，保障 12345 热线平台持续运行，持续提升企业和群众满意度，更好地提高市民游客幸福感、获得感、安全感，12345 热线运行监督管理项目与海口市市民游客中心的职责范围相符，项目实施内容及预期目标与部门职责范围相符，符合国家法律法规和政务服务改革相关政策，属于部门履职所需；属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则，而且与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复。

综合上述分析，指标分值 2 分，得分 2 分。

（2）立项程序规范性（指标分值 4 分，得分 4 分）

评价要点：①项目是否按照规定的程序申请设立；②审批文件、材料是否符合相关要求；③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。

评分标准：①项目按照规定的程序申请设立，得 2 分；②审批文件、材料符合相关要求，得 1 分；③事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策，得 1 分。

指标得分：2021 年 12345 热线运行监督管理项目主要的执

行依据为国务院办公厅《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）以及海南省人民政府办公厅《海南省进一步优化政务服务便民热线工作方案》（琼府办函〔2021〕337号），文件要求加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以一个号码服务企业和群众为目标，推动地方政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化。

12345热线运行监督管理项目在2020年由海口市政务管理局呈文市政府办公室，呈请启动海口12345热线外包服务采购项目（2021-2023年），并获批示。

综合上述分析，指标分值4分，得分4分。

（3）项目与资金支持领域的匹配性（指标分值4分，得分4分）

评价要点：项目是否属于政务服务支持领域和方向；

评分标准：项目属于政务服务支持领域和方向，得4分；每发现一处不符合要求的，扣0.2分，扣完为止。

指标得分：在习近平新时代中国特色社会主义思想、坚持以人民为中心的发展思想的指导下，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以一个号码服务企业和群众为目标，进一步顺畅政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平，努力建设效能政府是目前政务改革的前进方向，

12345 热线运行监督管理项目属于政务服务改革支持的领域，得 4 分。

综合上述分析，指标分值 4 分，得分 4 分。

2. 资金安排分析（指标分值 2 分，得分 2 分）

（1）资金分配合理性（指标分值 2 分，得分 2 分）

评价要点：①预算资金分配依据是否充分；②资金分配额度是否合理，与资金单位或市县实际是否相适应。

评分标准：按照相关文件实施，采用因素法分配的资金，因素合理、权重和标准科学，分配结果与实际相适应；采用项目法分配的，测算依据充分。①预算资金分配依据充分，得 1 分；②资金分配额度合理，与资金单位或市县实际相适应，得 1 分。

指标得分：2021 年 12345 热线运行监督管理预算总额 4,145.00 万元；经海口市民游客中心根据前三年 12345 热线运行费用以及 2021 年海口 12345 热线话务量逐年上升热线呼入量和人员配比严重失衡的现实状况，在热线话务单通价格为 10.93 元/通，按 1.5 万通/日，95%接通率测算海口 12345 热线年预算费用需 5970 万元/年，经市财政审核，最终下达预算金额为 4,145.00 万元，其中 2021 年热线外包年服务费用按 4,060.00 万元，短信费用一年 85.00 万元，预算资金分配依据充分，资金分配额度合理，各项目预算确定的项目投资额与工作任务相匹配。

综合上述分析，指标分值 2 分，得分 2 分。

3. 绩效目标分析（指标分值 4 分，得分 4 分）

（1）绩效目标合理性（指标分值 2 分，得分 2 分）

评价要点：①项目是否设定绩效目标；②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。

评分标准：①设置明确的绩效目标，得 0.5 分；②绩效目标与实际工作内容具有相关性，得 0.5 分；③预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，得 0.5 分；④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，得 0.5 分。

指标得分：2021 年 12345 热线运行监督管理项目设置有明确的绩效目标，设置的绩效目标均与 12345 热线运行相关，预期产出效益符合 2021 年度 12345 热线服务平台正常的业绩水平，热线服务所需经费与预算确定的资金量相匹配。

综合上述分析，指标分值 2 分，得分 2 分。

（2）绩效指标明确性（指标分值 2 分，得分 2 分）

评价要点：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。

评分标准：①将绩效目标细化分解为具体的绩效指标得 1 分；②通过清晰、可衡量的指标值予以体现得 0.5 分；③与资金目标任务数或计划数相对应得 0.5 分。

指标得分：海口市民游客中心针对 2021 年 12345 热线运行监督管理项目设置有产出指标、效益指标以及满意度指标，产出指标与满意度指标为定量指标，社会效益指标设置为定性指标，海口市民游客中心能够将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，能够清晰量化反映指标值，便于对比考核，与项目任务数相对应，符合绩效指标明确性要求。

综合上述分析，指标分值 2 分，得分 2 分。

（二）项目管理分析（指标分值 24 分，得分 21.98 分）

资金管理设定四个三级指标，指标分值 12 分。得分 11.98 分，得分情况见下表：

评价指标	指标分值	得分
资金到位率	2	2
预算执行率	4	3.98
资金使用合规性	4	4
会计核算规范性	2	2
资金管理总分	12	11.98

1. 资金管理分析（指标分值 12 分，得分 11.98 分）

（1）资金到位率（指标分值 2 分，得分 2 分）

评价要点：资金到位率=（实际到位资金/应到位资金）×100%。实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。应到位资金：一定时期（本年度或项目期）内应安排到具体项目的资金。

评分标准：资金到位率得分=（实际到位资金/预算资金） $\times 100\% \times 1$ 。

指标得分：2021 年 12345 热线运行监督管理预算总额 4,145.00 万元，实际到位资金 4,145.00 万元，资金到位率 100%，得 2 分。

综合上述分析，指标分值 2 分，得分 2 分。

（2）预算执行率（指标分值 4 分，得分 3.98 分）

评价要点：预算执行率=（实际支出金额/实际到位资金） $\times 100\%$ ；实际支出资金：一定时期（本年度或者项目期）内项目实际支出已拨付的资金；实际到位资金：一定时期（本年度或者项目期）内落实到具体项目的资金。

评分标准：预算执行率得分=（实际支出资金/实际到位资金） $\times 100\% \times 4$ 。

指标得分：2021 年 12345 热线运行监督管理到位资金 4,145.00 万元，2021 年实际共计支出 4,119.20 万元，预算执行率得分=（实际支出资金/实际到位资金） $\times 100\% \times 4 = (4,119.2/4,145.00) \times 100\% \times 4 = 99.38\% \times 4 = 3.98$ 分。

综合上述分析，指标分值 4 分，得分 3.98 分。

（3）项目资金使用合规性（指标分值 4 分，得分 4 分）

评价要点：①资金的使用是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关管理办法的规定；②资金的使用是否符合项目预算批复或合同规定的用途；③资金的使用是否存在截留、挤

占、挪用、虚列支出等情况。

评分标准：①资金的使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关管理办法的规定得 1 分，②资金的使用是否符合项目预算批复或合同规定的用途得 1 分，③资金的使用不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况得 2 分，每存在一项违规支出扣 0.5 分，直到本小项 2 分扣完为止。

指标得分：根据海口市民游客中心 2021 年 12345 热线运行监督管理项目资金使用情况，其于 2021 年实际支付中国电信股份有限公司海南分公司外包服务费 39,989,030.00 元，实际支付中国联合网络通信有限公司海南省分公司短信服务费 1,202,984.40 元，共计支付金额 41,192,014.40 元，资金使用符合项目规定范围与预算批复规定用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

综合上述分析，指标分值 2 分，得分 2 分。

（4）会计核算规范性（指标分值 2 分，得分 2 分）

评价要点：①项目资金是否建立专账管理；②记账、报账是否符合会计基础工作规范。

评分标准：①项目资金建立专账管理得 1 分；②符合会计基础工作规范得 1 分。

指标得分：经收集海口市民游客中心 2021 年 12345 热线运行监督管理项目会计核算资料，其已设置专账核算 12345 热线运行监督管理项目，会计核算符合政府会计制度规范。

综合上述分析，指标分值 2 分，得分 2 分。

2. 业务管理分析（指标分值 12 分，得分 10 分）

资金管理设定四个三级指标，指标分值 12 分。得分 10 分，得分情况见下表：

评价指标	指标分值	得分
项目管理制度健全性	2	2
项目制度执行有效性	4	4
业务管理规范	4	2
预算绩效管理有效性	2	2
资金管理总分	12	10

（1）项目管理制度健全性（指标分值 2 分，得分 2 分）

评价要点：①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。

评分标准：①已制定或具有相应的财务和业务管理制度，得 1 分；②财务和业务管理制度合法、合规、完整，得 1 分。每发现一处不明确、不规范、不合理的，扣 0.2 分，直至本小项分值扣完为止。

指标得分：游客中心针对业务流程制定并印发了《海口市 12345 政务服务便民热线制度汇编》，内容涵盖政府热线管理办法、办件处理流程和时限、热线首问责任制度、单位负责人轮流值班制度、热线监督考核问责办法、退单办件工作流程、

规范热线办件答复格式、答复内容、不满意办件处置流程、12345 热线联动保障制度、热线绩效考核管理优化方案、热线工作实施方案、建立“直通联办”工作机制实施方案、12345 热线研判预警暂行办法、紧急类办件明细表以及海口市民游客中心财务管理制度等规章制度，制度合法、合规、完整，切合实际需求。

综合上述分析，指标分值 2 分，得分 2 分。

（2）项目制度执行有效性（指标分值 4 分，得分 4 分）

评价要点：①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；②项目调整及支出调整手续是否完备；③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档；④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。

评分标准：①遵守相关法律法规和相关管理规定得 1 分；②项目调整及支出调整手续完备得 1 分；③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档得 1 分；④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位得 1 分。

指标得分：海口市民游客中心依照《海南省进一步优化政务服务便民热线工作方案》持续推进海口 12345 热线运行平台建设，遵守游客中心制度汇编的相关业务规定，在采购外包服务时按《海南省财政厅关于印发海南省省级 2020-2022 年政府集中采购目录及标准的通知》（琼财采〔2019〕781 号）文件要求进行公开招标，年度内项目无调整事项，项目合同、公开

招标信息、中标通知书、项目支出专项审计报告等项目相关资料保存齐全并归档管理，海口市民游客中心内设有热线科，配置有专职工作人员负责对接 12345 热线服务，所需项目资金得到了海口市财政的大力保障，项目实施在人员条件、场地设备、信息支撑上均得到落实。

综合上述分析，指标分值 4 分，得分 4 分。

（3）业务管理规范（指标分值 4 分，得分 2 分）

评价要点：项目是否严格落实相关标准和要求，项目立项和拨款、验收的程序及手续是否符合相关管理制度，项目任务书签订及执行是否规范，项目考核任务与项目实际需求是否吻合，是否存在重复或浪费现象。

评分标准：严格落实相关标准和要求得 1 分，项目立项和拨款、验收的程序及手续符合相关管理制度得 1 分，项目任务书签订及执行规范得 1 分，项目考核任务与项目实际需求是否吻合，不存在重复或浪费现象得 1 分。

指标得分：2021 年 5 月海口市政务管理局委托海南政辉招投标代理有限公司对海口 12345 热线外包服务项目进行公开招标，经评审确定最终中标单位为中国电信股份有限公司海南分公司，中标通知书发出后，海口市政务管理局、海口市民游客中心与中国电信股份有限公司海南分公司三方共同签订《海口 12345 热线外包服务采购项目合同（2021-2023 年）》，合同签约时间为 2021 年 7 月 15 日，但合同服务年限为 2021 年 1

月至 2023 年 12 月，招标采购程序晚于合同开始履行时间，在严格落实相关标准和要求和项目执行规范性两点上尚有欠缺，相应扣减 2 分。

综合上述分析，指标分值 4 分，得分 2 分。

（4）预算绩效管理有效性（指标分值 2 分，得分 2 分）

评价要点：①是否对照绩效目标开展绩效监控工作；②是否对照绩效目标开展绩效自评工作。

评分标准：按规定对照绩效目标开展绩效监控工作，得 1 分；按规定对照绩效目标开展绩效自评工作，得 1 分。

指标得分：海口市民游客中心已对照绩效目标开展绩效监控工作并按时填报绩效跟踪指标填报表； 2021 年 12345 热线运行监督管理已开展自评工作，并留存有绩效自评报告

综合上述分析，指标分值 2 分，得分 2 分。

（三）项目产出分析（指标分值 30 分，得分 28.47 分）

项目产出设定 4 个三级指标，指标分值 30 分，得分 28.47 分，得分情况见下表：

评价指标	指标分值	得分
12345 热线接通率	7	5.47
月热线办件数	8	8
12345 热线外包费用	7	7
12345 热线办件一次性解决率	8	8
项目产出总分	30	28.47

1. 12345 热线接通率分析（指标分值 7 分，得分 2 分）

评价要点：根据热线接通情况评价本项得分，热线接通率目标值为 95%。

评分标准：得分=2021 年热线实际接通率÷热线接通率目标值×7。

指标得分：2021 年海口 12345 全年热线接通率为 74.26%，根据热线接通率计算得分为 $74.26\% \div 95\% \times 7 = 5.47$ 分。

综合上述分析，指标分值 7 分，得分 5.47 分。

2. 月热线办件数分析（指标分值 8 分，得分 8 分）

评价要点：根据 12345 热线平台每月热线办件数量考核本项指标，月热线办件数目标值为 19000 件/月。

评分标准：月热线办件数 \geq 19000 件，得分 8 分，月办件数每减少 500 件，扣 1 分，直至本项分值扣完。

指标得分：2021 年 12345 热线全年办件数 402.21 万件，月热线办件数 33.52 万件，全部实现预定的月热线办件数目标。

综合上述分析，指标分值 8 分，得分 8 分。

3. 12345 热线外包费用分析（指标分值 7 分，得分 7 分）

评价要点：根据热线服务外包费用是否超出预算标准进行评价，年外包服务费用控制数为 4,060.00 万元。

评分标准：12345 热线服务外包费用控制金额 4,060.00 万元，经审定服务费用控制在 4,060.00 元以下得 7 分，每超出 100 万元扣减 1 分，直至本项分值扣完。

指标得分：2021 年海口市政务管理局、海口市民游客中心与中国电信股份有限公司海南省分公司签订的《海口 12345 热线外包服务采购项目合同（2021-2023 年）》约定年外包服务费用为 4,059.80 万元，经海口市民游客中心委托海南中执信会计师事务所审计扣除绩效考核分后确认的海口 12345 热线外包服务采购项目结算金额为 3,998.90 万元，海口市民游客中心 2021 年热线服务费用总额控制在控制数内。

综合上述分析，指标分值 7 分，得分 7 分。

4. 12345 热线办件一次性解决率分析（指标分值 8 分，得分 8 分）

评价要点：一次性解决率=一次性解决市民游客诉求数量/市民游客诉求数量×100%。

评分标准：一次性解决率≥50%，得 8 分，每减少一个百分点扣减 1 分，直至本项分值扣完。

指标得分：经海口市民游客中心提供资料显示，2021 年游客中心 12345 热线平台一次性解决率为 78.99%，大于其 50%的一次性解决率目标。

综合上述分析，指标分值 8 分，得分 8 分。

（四）项目效益分析（指标分值 30 分，得分 29.5 分）

项目效益设定 5 个三级指标，指标分值 30 分，得分 29.5 分，得分情况见下表：

评价指标	指标分值	得分
营商环境专席设置	5	5
人才专席设置	5	5
外语服务专席设置	5	4.5
热线服务获奖情况	10	10
社会大众满意率	5	5
项目效益总分	30	29.5

1. 营商环境专席设置情况（指标分值 5 分，得分 5 分）

评价要点：考核 12345 是否针对营商环境开设专席服务，反映 12345 热线助力推进海口市营商环境优化。

评分标准：开通 12345 营商环境服务得 3 分，设置专席得 1 分，在电话、小程序等用户端能够明确提示得 1 分。

指标得分：根据游客中心提供资料、评价小组现场查看及用户端实际体验，海口 12345 热线平台已在电话、微信小程序等用户端开设有营商环境服务专席，并在用户端有明确提示。

综合上述分析，指标分值 5 分，得分 5 分。

2. 人才专席设置情况（指标分值 5 分，得分 5 分）

评价要点：考核 12345 热线是否专设人才服务专席，反映 12345 热线助力推进海口市人才引进。

评分标准：开通 12345 人才服务得 3 分，设置专席得 1 分，在电话、小程序等用户端能够明确提示得 1 分。

指标得分：根据游客中心提供材料及评价小组现场观摩及用户端体验，在电话端拨入后 12345 热线有专门的人才咨询服

务，包括人才引进、人才购房等，在微信小程序端咨询自助服务中设置有人才落户、人才房补等问题解答，能够较为明确地为用户提供政策及服务指导。

综合上述分析，指标分值 5 分，得分 5 分。

3. 外语服务专席设置情况（指标分值 5 分，得分 4.5 分）

评价要点：考核 12345 是否针对外籍人士开设专席服务，反映 12345 热线助力推进海南自贸港国际化建设需求。

评价要点：开通 12345 营外语服务得 3 分，设置专席得 1 分，在电话、小程序等用户端能够明确提示得 1 分。

指标得分：根据游客中心提供材料及评价小组现场观摩及用户端体验，当市民游客用英语、日语、韩语拨入 12345 热线后会相应有专门人员用对应语言提供咨询服务，且 2021 年游客中心实际已受理外籍人士、企业投诉咨询类办件 9961 件，其中办结率 99.92%，取得了较好的一定的效果，但评价小组在微信小程序端没能找到明显的外语服务入口，酌情扣减 0.5 分。

综合上述分析，指标分值 5 分，得分 4.5 分。

4. 热线服务获奖情况（指标分值 10 分，得分 10 分）

评价要点：根据市民游客中心 2021 年度内获奖情况进行评分。

评分标准：获评全国性奖项，每项 4 分；获评省级奖项，每项 3 分；获评市级奖项，每项得 3 分。根据不同级别奖项累加得分，最多不超过该指标满分。

指标得分：

①全国性奖项：2021 年海口市民游客中心 12345 海口市民服务智慧联动平台分别在 2021 年（第三届）全国政务热线高峰论坛、2021 年（第二届）全国政务热线发展年会上荣获“服务创新案例优秀单位”“优秀管理创新成果案例”；

②省级奖项：海口市民游客中心获海南省、海口市爱国卫生运动委员会评为“海南省卫生先进单位”“海口市卫生先进单位”，《坚持党建聚力，动员党员先行，海口 12345 热线着力打造营商环境“总客服”》荣获 2021 年度省直机关党建课题研究一等奖；

③市级奖项：海口市民游客中心党总支在庆祝中国共产党成立 100 周年获市委表彰“全市先进基层党组织”；海口市民游客中心志愿服务队荣获“海口市青年志愿服务先进集体”；海口市民游客中心工会荣获“海口市模范职工之家”称号；中心党总支《坚持党建引领，突出党员带动，以“四个一线”打造海口 12345 营商环境“总客服”》案例获海口市制度创新优秀案例、海口市 2021 年度党建工作创新案例评选二等奖；《以“四个一线”打造海口 12345 营商环境“总客服”》案例获市直属机关第二届“先锋杯”银奖。

综合上述分析，指标分值 10 分，得分 10 分。

5. 社会大众满意率（指标分值 5 分，得分 5 分）

评价要点：考察市民游客对 12345 热线平台服务是否满意。

评分标准：满意度 95 分（含）以上的，得 5 分；满意度 90（含）-95 分以上的，得 4 分；满意度 80 分（含）-90 分表示满意，得 3 分；满意度 70 分（含）-80 分，得 2 分；满意度 60 分（含）-70，得 1 分；满意度 60 分以下的，不得分。

指标得分：本次绩效评价发放调查问卷 90 份，收回调查问卷 90 分，经调查，市民游客满意度得分 99.69 分，得分 5 分。

综合上述分析，指标分值 5 分，得分 5 分。

五、主要经验及做法

（一）高度重视对第三方提供服务进行绩效考核

海口市市民游客中心承担的 2021 年 12345 热线运行监督管理项目高度重视对第三方中国电信股份有限公司提供的外包服务进行绩效考核，并将考核结果与服务费用直接挂钩，海口市市民游客中心每日对 12345 热线运行情况进行抽检，分别由技术科、公共事务科、协调科、热线科、办公室出具月度考核意见，并经前台确认意见无误后将考核结果报海口市市民游客中心党总支委员会会议讨论，最终根据考核结果聘请中介机构审计后按约定支付外包服务费用。

（二）项目管理制度健全

海口市市民游客中心已制定并印发了《海口市 12345 政务服务便民热线制度汇编》、涵盖了热线管理办法、热线办件处理流程和时限、热线首问责任制度、12345 热线成员单位负责人

轮流值班制度、热线监督考核问责暂行办法、退单办件工作流程、12345 政府服务热线联动保障制度、热线研判预警暂行办法、紧急类办件明细表等规章制度，并进一步规范热线办件统一答复内容、不满意办件处置流程，同时还制定了政务服务便民热线工作实施方案、“直通联办”工作机制实施方案、热线绩效考核管理优化方案。项目管理制度健全、业务管理规范。

（三）绩效产出指标完成情况较好

海口市民游客中心承担的 2021 年 12345 热线运行监督管理项目能够较为理想地完成预定的绩效目标，在产出类指标中除 12345 热线接通率得分不理想外，其余指标月热线办件数、12345 热线外包费用、12345 热线办件一次性解决率均全部达到预定目标，项目产出效果较好。

六、存在问题及原因分析

（一）项目管理方面

外包服务采购时间存在瑕疵。2021 年 5 月海口市政务管理局委托海南政辉招投标代理有限公司对海口 12345 热线外包服务项目进行公开招标，经评审确定最终中标单位为中国电信股份有限公司海南分公司，中标通知书发出后，海口市政务管理局、海口市民游客中心与中国电信股份有限公司海南分公司三方签订《海口 12345 热线外包服务采购项目合同（2021-2023 年）》，合同签约时间为 2021 年 7 月 15 日，但合同服务年限为 2021 年 1 月至 2023 年 12 月，招标采购程序晚于合同开始

履行时间。

（二）绩效管理方面

1. 2021 年海口 12345 热线话务接通率大幅提升，全年接通率 74.26%，直通联办方案实施以来接通率在 90%左右，但与全国行业标准 95%尚有一定差距，且海口 12345 热线维持高接通率稳定运行目前尚有一定难度，绩效目标完成情况还可进一步提高。

2. 海口 12345 在微信公众号便民服务功能升级、12345 热线现场运行态势系统搭建等智能优化上做了一些探索，但目前海口 12345 微信小程序端没有明确的外语入口，不利于外籍人士使用，且目前由于海口城市大脑二期项目整体招标工作进程延后的影响，海口 12345 智能化改造工作推进较慢，智能质检、语音挪车、知识库建设等智能化功能还未实现，项目绩效尚有进一步充分发挥的空间。

七、针对问题提出的建议

（一）进一步规范项目采购程序

认真梳理业务流程，项目执行过程中合同履行时间早于公开招标及合同签约时间，虽然受到了新冠肺炎暴发期间一段时间内人员流动受到了一定程度的限制的客观因素影响，但是游客中心仍然应该汲取教训，更加严格地执行招标采购程序，加快工作进度，使采购程序更加合理合规。

（二）进一步提升项目绩效

1. 进一步加强业务培训和前台管理，加强热线督办考核，加快开发海口 12345 热线前台现场运行态势系统督办考核功能，完成海口 12345 绩效考核系统提升计划等措施，辅助提升考核工作效率，提高 12345 热线接通率，力争海口 12345 热线各项运行指标尽快达到国家平均水平。

2. 在海口市城市大脑二期项目的基础上尽快推进 12345 智能化改造，重点做好 12345 智能知识库建设，完善微信小程序外语入口，研究搭建图谱化的智能知识库框架，进一步完善语音智能化、网站智能化、微信智能化、智能化无人值守、智能化应用效果展示和 AI 能力接口平台等。让广大用户能够更加方便快捷地使用 12345 热线功能，更好地服务海南自贸港建设。

附件：

1. 2021 年 12345 热线运行监督管理绩效评价指标体系及评分表

2. 2021 年 12345 热线运行监督管理项目预算执行情况明细表

3. 2021 年 12345 热线运行监督管理存在问题明细表

4. 2021 年 12345 热线运行监督管理绩效评价项目情况明细表

5. 2021 年 12345 热线运行监督管理绩效评价调查问卷以及
调查问卷结果汇总表

6. 2021 年 12345 热线运行监督管理重点绩效评价报告征求
部门意见及部门反馈意见采纳情况表

7. 重点绩效评价征求意见函及被评价人意见或说明

海南执古道会计师事务所（普通合伙）

主任会计师：朱如俊

2023 年 8 月 31 日



附件1:

2021年12345热线运行监督管理重点绩效评价指标体系

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	评分依据	扣分说明	扣分	评价得分
项目决策 (16)	项目立项 (10)	立项依据充分性	2	立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复。	①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，得0.5分。 ②项目立项符合行业发展规划和政策要求，得0.5分。 ③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需，得0.5分。 ④项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复，得0.5分。	2021年，按照国务院要求，根据市委、市政府的工作部署，进一步优化政务服务便民热线，更加有效利用政务资源、持续优化营商环境，畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平，提高服务效率。加强监督考核，保障12345热线平台持续运行，持续提升企业和群众满意度，更好地提高市民游客幸福感、获得感、安全感，12345热线运行监督管理项目与海口市民游客中心的职责范围相符，项目实施内容及预期目标与部门职责范围相符，符合国家法律法规和政务服务改革相关政策，属于部门履职所需；属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则，而且与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复。		0	2
		立项程序规范性	4	申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点： ①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策； ④立项结果是否经过公示。	①项目按照规定的程序申请设立，得1分； ②审批文件、材料符合相关要求，得1分； ③事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策，得1分； ④立项结果经过公示，得1分。	2021年12345热线运行监督管理项目主要的执行依据为国务院办公厅《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）以及海南省人民政府办公厅《海南省进一步优化政务服务便民热线工作方案》（琼府办函[2021]337号），文件要求加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以一个号码服务企业和群众为目标，推动地方政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化。 12345热线运行监督管理项目在2020年由海口市政务管理局呈文市政府办公室，呈请启动海口12345热线外包服务采购项目（2021-2023年），并获批示。		0	4
		项目与资金支持领域的匹配性	4	项目是否符合科技创新发展规划专项资金支持领域和方向。	评价要点： 项目是否属于资金重点支持方向。	项目属于资金重点支持方向，得4分；每发现一处不符合要求的，扣0.2分，扣完为止。	在习近平新时代中国特色社会主义思想、坚持以人民为中心的发展思想的指导下，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以一个号码服务企业和群众为目标，进一步顺畅政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平，努力建设效能政府是目前政务改革的前进方向，12345热线运行监督管理项目属于政务服务改革支持的领域		0	4
	资金安排 (2)	资金分配合理性	2	资金分配是否有测算依据，与资金管理办法要求相适应，用以反映和考核资金分配的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； ②资金分配额度是否合理，与资金单位或市县实际是否相适应。	按照相关文件实施，采用因素法分配的资金，因素合理、权重和标准科学，分配结果与实际相适应；采用项目法分配的，测算依据充分。 ①预算资金分配依据充分，得1分； ②资金分配额度合理，与资金单位或市县实际相适应，得1分。	2021年12345热线运行监督管理预算总额4,145.00万元；经海口市民游客中心根据前三年12345热线运行费用以及2021年海口12345热线话务量逐年上升热线呼入量和人员配比严重失衡的现实状况，在热线话务单通价格为10.93元/通，按1.5万通/日，95%接通率测算海口12345热线年预算费用需5970万元/年，经市财政审核，最终下达预算金额为4,145.00万元，其中2021年热线外包年服务费用按4,060.00万元，短信费用一年85.00万元，预算资金分配依据充分，资金分配额度合理，各项目预算确定的项目投资额与工作任务相匹配。		0	2
	绩效目标 (4)	绩效目标合理性	2	根据区域总体绩效目标，针对具体项目设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与资金实施的相符情况。	评价要点： ①项目是否设定绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	①设置明确的绩效目标，得0.5分； ②绩效目标与实际工作内容具有相关性，得0.5分； ③预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，得0.5分； ④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，得0.5分。	2021年12345热线运行监督管理项目设置有明确的绩效目标，设置的绩效目标均与12345热线运行相关，预期产出效益符合2021年度12345热线服务平台正常的业绩水平，热线服务所需经费与预算确定的资金量相匹配。		0	2
		绩效指标明确性	2	所设定的绩效是否清晰、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。	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将绩效目标细化分解为具体的绩效指标得1分；②通过清晰、可衡量的指标值予以体现得0.5分；③与资金目标任务数或计划数相对应得0.5分。	海口市民游客中心针对2021年12345热线运行监督管理项目设置有产出指标、效益指标以及满意度指标，产出指标与满意度指标为定量指标，社会效益指标设置为定性指标，海口市民游客中心能够将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，能够清晰量化反映指标值，便于对比考核，与项目任务数相对应，符合绩效指标明确性要求。		0	2

附件1:

2021年12345热线运行监督管理重点绩效评价指标体系

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	评分依据	扣分说明	扣分	评价得分
项目管理 (24)	资金管理 (12)	资金到位率	2	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	评价要点： 资金到位率=（实际到位资金/应到位资金）×100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。 应到位资金：一定时期（本年度或项目期）内应安排到具体项目的资金。	2020年资金到位率得分=（实际到位资金/预算资金）×100%×1。 2021年资金到位率得分=（实际到位资金/预算资金）×100%×1。	2021年12345热线运行监督管理预算总额4,145.00万元，实际到位资金4,145.00万元，资金到位率100%		0	2
		预算执行率	4	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。	评价要点： 预算执行率=（实际支出金额/实际到位资金）×100% 实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际支出已拨付的资金。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。	预算执行率得分=（实际支出资金/实际到位资金）×100%×4。	2021年12345热线运行监督管理到位资金4,145.00万元，2021年实际共计支出4,119.20万元，预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%=（4,119.2/4,145.00）×100%=99.38%	2021年12345热线运行监督管理项目到位资金4,145.00万元，2021年共计实际支出4,119.20万元，预算执行率99.38%；2021年12月服务费需考核后于下年支付，预算执行率未达100%。 综合上述分析，指标分值4分，得分3.98分	0.02	3.98
		资金使用合规性	4	项目预算资金使用是否符合相关的财务管理制度规定、是否按规定用途使用，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	评价要点： ①资金的使用是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关管理办法的规定； ②资金的使用是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ③资金的使用是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	①资金的使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关管理办法的规定得1分，②资金的使用是否符合项目预算批复或合同规定的用途得1分，③资金的使用不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况得2分，每存在一项违规支出扣0.5分，直到本小项2分扣完为止。	根据海口市市民游客中心2021年12345热线运行监督管理项目资金使用情况，其于2021年实际支付中国电信股份有限公司海南分公司外包服务费39,989,030.00元，实际支付中国联合网络通信有限公司海南省分公司短信服务费1,202,984.40元，共计支付金额41,192,014.40元，资金使用符合项目规定范围与预算批复规定用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。		0	4
		会计核算规范性	2	项目实施单位的项目资金会计核算是否符合《会计法》和相关会计准则、会计制度，用以反映和考核项目资金会计核算的规范情况。	评价要点： ①项目资金是否建立专账管理； ②记账、报账是否符合会计基础工作规范。	①项目资金建立专账管理得1分；②符合会计基础工作规范得1分	经收集海口市市民游客中心2021年12345热线运行监督管理项目会计核算资料，其已设置专账核算12345热线运行监督管理项目，会计核算符合政府会计制度规范。		0	2
	业务管理 (12)	项目管理制度健全性	2	实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	评价要点： ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。	①已制定或具有相应的财务和业务管理制度，得1分； ②财务和业务管理制度合法、合规、完整，得1分。 每发现一处不明确、不规范、不合理的，扣0.2分，扣完为止。	游客中心针对业务流程制定并印发了《海口市12345政务服务便民热线制度汇编》，内容涵盖政府热线管理办法、办件处理流程和时限、热线首问责任制度、单位负责人轮流值班制度、热线监督考核问责办法、退单办件工作流程、规范热线办件答复格式、答复内容、不满意办件处置流程、12345热线联动保障制度、热线绩效考核管理优化方案、热线工作实施方案、建立“直通联办”工作机制实施方案、12345热线研判预警暂行办法、紧急类办件明细表以及海口市市民游客中心财务管理制度等规章制度，制度合法、合规、完整，切合实际需求。		0	2
		项目制度执行有效性	4	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	评价要点： ①项目评审、项目调整、项目监督管理、检查、验收、公示等组织实施是否遵守相关法律法规和相关管理规定； ②根据项目实际开展情况，项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档； ③项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位；	①遵守相关法律法规和相关管理规定得1分；②项目调整及支出调整手续完备得1分；③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档得1分；④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位得1分。	海口市市民游客中心依照《海南省进一步优化政务服务便民热线工作方案》持续推进海口12345热线运行平台建设，遵守游客中心制度汇编的相关业务规定，在采购外包服务时按《海南省财政厅关于印发海南省省级2020-2022年政府集中采购目录及标准的通知》（琼财采〔2019〕781号）文件要求进行公开招标，年度内项目无调整事项，项目合同、公开招标信息、中标通知书、项目支出专项审计报告等项目相关资料保存齐全并归档管理，海口市市民游客中心内设热线科，配置有专职工作人员负责对接12345热线服务，所需项目资金得到了海口市财政的大力保障，项目实施在人员条件、场地设备、信息支撑上均得到落实。		0	4

附件1:

2021年12345热线运行监督管理重点绩效评价指标体系

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	评分依据	扣分说明	扣分	评价得分
		业务管理规范 性	4	项目是否按照相关规定执行，反映项目按照相关管理制度执行情况。	评价要点： 项目是否严格落实相关标准和要求，项目立项和拨款、验收的程序及手续是否符合相关管理制度，项目任务书签订及执行规范得1分，项目考核任务与项目实际需求是否吻合，是否存在重复或浪费现象。	严格落实相关标准和要求得1分，项目立项和拨款、验收的程序及手续符合相关管理制度得1分，项目任务书签订及执行规范得1分，项目考核任务与项目实际需求是否吻合，不存在重复或浪费现象得1分	2021年5月海口市政务管理局委托海南政辉招投标代理有限公司对海口12345热线外包服务项目进行公开招标，经评审确定最终中标单位为中国电信股份有限公司海南分公司，中标通知书发出后，海口市政务管理局、海口市市民游客中心与中国电信股份有限公司海南分公司三方共同签订《海口12345热线外包服务采购项目合同（2021-2023年）》，合同签约时间为2021年7月15日，但合同服务年限为2021年1月至2023年12月，招标采购程序晚于合同开始履行时间，在严格落实相关标准和要求和项目执行规范性两点上尚有欠缺	招标采购程序晚于合同履行时间，在严格落实相关标准和要求以及项目执行规范两个评分点上各扣减1分	2	2
		预算绩效管理 有效性	2	反映和考核是否按照全面实施预算绩效管理的要求开展绩效管理工作。	评价要点： ①是否对照绩效目标开展绩效监控工作； ②是否对照绩效目标开展绩效自评工作。	①按规定对照绩效目标开展绩效监控工作的，得1分； ②按规定对照绩效目标开展绩效自评工作，得1分	海口市市民游客中心已对照绩效目标开展绩效监控工作并按时填报绩效跟踪指标填报表； 2021年12345热线运行监督管理已开展自评工作，并留存有绩效自评报告		0	2
产出 (30分)	服务质量	12345热线接 通率	7	反映和考核资助12345接通数量是否达到规定标准。	评价要点： 根据热线接通情况评价本项得分，热线接通率目标值为95%	得分=2021年热线实际接通率÷热线接通率目标值×7	2021年海口12345全年热线接通率为74.26%	2021年12345热线全年实际接通率为74.26%，得分=74.26%÷95%×7=5.47分	1.53	5.47
	服务数量	月热线办件数	8	反映和考核12345热线是否按计划完成工作任务。	评价要点： 根据12345热线平台每月热线办件数量考核本项指标，月热线办件数目标值为19000件/月	月热线办件数≥19000件，得分8分，月办件数每减少500件，扣1分，直至本项分值扣完	2021年12345热线全年办件数402.21万件，月热线办件数33.52万件，全部实现预定的月热线办件数目标。		0	8
	服务成本控制情况	12345热线外 包费用	7	反映和考核12345热线外包费用是否能够得到有效控制。	评价要点： 根据热线服务外包费用是否超出预算标准进行评价，年外包服务费用控制数为4,060.00万元	12345热线服务外包费用控制金额4,060.00万元，经审定服务费用控制在4,060.00元以下得7分，每超出100万元扣减1分，直至本项分值扣完	2021年海口市政务管理局、海口市市民游客中心与中国电信股份有限公司海南省分公司签订的《海口12345热线外包服务采购项目合同（2021-2023年）》约定年外包服务费用为4,059.80万元，经海口市市民游客中心委托海南中执信会计师事务所审计扣除绩效考核分后确认的海口12345热线外包服务采购项目结算金额为3,998.90万元，海口市市民游客中心2021年热线服务费用总额控制在控制数内。		0	7
	服务时效	12345热线办 件一次性解决 率	8	反映和考核资助12345热线办件一次性解决市民游客诉求成功情况	评价要点： 一次性解决率=一次性解决市民游客诉求数量/市民游客诉求数量×100%	一次性解决率≥50%，得8分，每减少一个百分点扣减1分，直至本项分值扣完	经海口市市民游客中心提供资料显示，2021年游客中心12345热线平台一次性解决率为78.99%，大于其50%的一次性解决率目标。		0	8
服务成果 (15分)	营商环境专席 设置		5	考核12345是否针对营商环境开设专席服务，反映12345热线助力推进海口市营商环境优化。	评价要点： 考核12345热线平台是否在2021年推出营商环境服务专席，持续推进海口营商环境进一步优化	开通12345营商环境服务得3分，设置专席得1分，在电话、小程序等用户端能够明确提示得1分	根据游客中心提供资料、评价小组现场查看及用户端实际体验，海口12345热线平台已在电话、微信小程序等用户端开设有营商环境服务专席，并在用户端有明确提示。		0	5
	服务成果 (15分)	人才专席设置	5	考核12345热线是否专设人才服务专席，反映12345热线助力推进海口市人才引进。	评价要点： 考核12345热线平台是否在2021年推出人才服务专席，持续推进海口市人才引进	开通12345人才服务得3分，设置专席得1分，在电话、小程序等用户端能够明确提示得1分	根据游客中心提供材料及评价小组现场观摩及用户端体验，在电话端接入后12345热线有专门的人才咨询服务，包括人才引进、人才购房等，在微信小程序端咨询自助服务中设置有人才落户、人才房补等问题解答，能够较为明确地为用户提供政策及服务指导。		0	5
		外语服务专度 设置	5	考核12345是否针对外籍人士开设专席服务，反映12345热线助力推进海南自贸港国际化建设需求。	评价要点： 考核12345热线平台是否在2021年推出外语服务专席，助力海南自贸港国际化建设	开通12345营外语服务得3分，设置专席得1分，在电话、小程序等用户端能够明确提示得1分	根据游客中心提供材料及评价小组现场观摩及用户端体验，当市民游客用英语、日语、韩语拨入12345热线后会相应有专门人员用对应语言提供咨询服务，且2021年游客中心实际已受理外籍人士、企业投诉咨询类办件9961件，其中办税率99.92%，取得了较好的一定的效果，但评价小组在微信小程序端没能找到明显的外语服务入口	用英、日、韩外语电话拨入时能够有对应的热线人员提供外语服务，但在微信小程序端没能找到明确的外语服务入口	0.5	4.5

附件1:

2021年12345热线运行监督管理重点绩效评价指标体系

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	评分依据	扣分说明	扣分	评价得分
项目成效 (30)	社会效益指标 (10分)	热线服务获奖情况	10	考核12345热线平台2021年获奖情况，考核12345热线取得的社会反响。	评价要点： 根据市民游客中心2021年度内获奖情况进行评分。	获评全国性奖项，每项4分；获评省级奖项，每项3分；获评市级奖项，每项得3分。根据不同级别奖项累加得分，最多不超过该指标满分。	①全国性奖项：2021年海口市民游客中心12345海口市民服务智慧联动平台分别在2021年（第三届）全国政务热线高峰论坛、2021年（第二届）全国政务热线发展年会上荣获“服务创新案例优秀单位”“优秀管理创新成果案例”； ②省级奖项：海口市民游客中心获海南省、海口市爱国卫生运动委员会评为“海南省卫生先进单位”“海口市卫生先进单位”，《坚持党建聚力，动员党员先行，海口12345热线着力打造营商环境“总客服”》荣获2021年度省直机关党建课题研究一等奖； ③市级奖项：海口市民游客中心党总支在庆祝中国共产党成立100周年获市委表彰“全市先进基层党组织”；海口市民游客中心志愿服务队荣获“海口市青年志愿服务先进集体”；海口市民游客中心工会荣获“海口市模范职工之家”称号；中心党总支《坚持党建引领，突出党员带动，以“四个一线”打造海口12345营商环境“总客服”》案例获海口市制度创新优秀案例、海口市2021年度党建工作创新案例评选二等奖；《以“四个一线”打造海口12345营商环境“总客服”》案例获市直属机关第二届“先锋杯”银奖。		0	10
	满意度指标 (5分)	社会大众满意率	5	反映受益对象对项目建设的满意程度。	评价要点： 考察市民游客对12345热线平台服务是否满意。	满意度95分（含）以上的，得5分；满意度90（含）-95分以上的，得4分；满意度80分（含）-90分表示满意，得3分；满意度70分（含）-80分，得2分；满意度60分（含）-70，得1分；满意度60分以下的，不得分。	本次绩效评价发放调查问卷90份，收回调查问卷90分，经调查，市民游客满意度得分99.69分		0	5
		合计：	100						4.05	95.95