

项目支出绩效自评表

| | | | | | | | | |
|-------------|---|------------|--|---|-------------------------------------|---------------|-------|-----------------|
| 项目名称 | 待支付以前年度采购项目结转 | | | | 项目金额 | 14274963.75 | | |
| 主管部门 | 深圳市交通运输局 | | | | 实施单位 | 深圳市交通信息咨询服务中心 | | |
| 项目资金 (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 | 3310918.75 | 3310918.75 | 3310918.75 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 3310918.75 | 3310918.75 | 3310918.75 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 目标 | 预期目标 | | | | 实际完成情况 | | | |
| | 做好后台业务（一是转办、督办、回复前台受理的各类业务件；二是对各类转办件进行回访；三是对知识库进行编辑管理；四是对前台及后台人员进行业务培训及服务质量管理工 作）、失物查询，以及来访接待工作。 | | | | 已达成预期目标，后台业务、失物查询及来 访接待工作均按要求完成。 | | | |
| 年度绩效 指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | 实际完成值 | 分值 | 得分 | 偏差原因分析 及改进措施 |
| | 产出指标 | 数量指标 | 回访覆盖率 | ≥25% | 32% | 6.0 | 5.0 | |
| | | 质量指标 | 工单受理准确率 | ≥95% | 100% | 7.0 | 7.0 | |
| | | | 知识库信息采集率 | ≥90% | 100% | 8.0 | 8.0 | |
| | | | 转办件退回率 | ≤3% | 0.06% | 8.0 | 7 | |
| | | 时效指标 | 工单受理及时性 | ≥95% | 100% | 8.0 | 8.0 | |
| | | | 窗口服务平均等候 时长 | ≤15分钟 | 0.2分钟 | 8.0 | 7.0 | |
| | | 成本指标 | 12328交通资讯平 台支出（待支付以 前年度采购项目结 转） | ≤331.09万元 | 331.09万元 | 5.0 | 5.0 | |
| | 效益指标 | 经济效益指标 | 减少市民经济损失 | 为乘坐深圳市内 出租车的市民提 供失物查找服 务，尽可能挽回 或减少市民经济 损失。 | 找回失物516 宗，挽回损失 约318.14万元 | 10.0 | 10.0 | |
| | | 社会效益指标 | 工单受理及时率 | ≥95% | 100% | 10 | 10 | |
| | | | 工单回复准确率 | ≥95% | 100% | 10 | 10 | |
| | | 生态效益指标 | 不适用 | 不适用 | 不适用 | 0.0 | 0.0 | |
| | | 满意度指标 | GPS失物查询窗口 服务满意率 | ≥95% | 100% | 5 | 5 | |
| | | | 投诉处理满意率 | ≥95% | 100% | 5 | 5 | |
| | | 总分 | | | | | 100 | 97 |