

项目支出绩效自评表

项目编码:	440300221141596300065	项目名称:	交通信息咨询管理支出	绩效自评年度:	2022			
实施单位:	深圳市综合交通运行指挥中心	一级预算单位:	深圳市交通运输局					
资金使用情况								
		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
项目资金（元）	年度资金总额	9183750.00	9183750.00	8980011.50	10	97.78	9.78	
	其中：当年财政拨款	9183750.00	9183750.00	8980011.50	—	—	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
项目目标完成情况								
	预期目标				实际完成情况			
年度总体目标	强化我市交通运输资讯服务功能，及时受理群众通过网络渠道对交通行业的信息咨询、投诉举报、意见建议，协助解决群众诉求。转办件后台处理、知识库构建及维护、业务培训、失物招领和数据统计分析等运营服务正常运转。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。				已完成预期目标，转办件后台处理、知识库构建及维护、业务培训、失物招领和数据统计分析等各项工作正常运转，回访覆盖率和话务知识库月度培训完成率达到100%；市民诉求工单受理准确率、市民诉求工单办理准确率以及市民诉求工单回复准确率达100%；知识库信息咨询类即时答复率达99.98%；窗口服务满意率达100%，各项指标完成情况良好，强化了我市交通运输资讯服务功能。			
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 (50分)	数量	回访覆盖率	≥95%	100%	6	6	
			话务知识库月度培训完成率	100%	100%	6	6	

年度绩效指标	质量	市民诉求工单受理准确率	≥95%	100%	6	6		
		市民诉求工单办理准确率	≥95%	100%	6	6		
		市民诉求工单回复准确率	≥95%	100%	6	6		
		知识库信息咨询类即时答复率	≥70%	99.98%	6	6		
	时效	市民诉求工单办理及时率	≥95%	100%	7	7		
	成本	不超过预算金额	≤918.38万元	898.00万元	7	7		
	效益 (30分)	社会效益	市民诉求工单受理及时率	≥95%	100%	15	15	
			市民诉求工单回复及时率	≥95%	100%	15	15	
	满意度 (10分)	服务对象满意度	窗口服务满意率	≥95%	100%	10	10	
		总分				100	99.78	—