

项目支出绩效自评表

项目名称	12328综合交通资讯平台项目				项目金额	29081875		
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	5357187.50	4635287.50	4635286.25	10	1.00	10.00	
	其中：当年财政拨款	5357187.50	4635287.50	4635286.25	—	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的）、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	服务时长	7个月	7个月	7.0	7.0	
		质量指标	转办件退回率	≤3%	0.05%	6.0	6.0	
			回访覆盖率	≥30%	30.35%	6.0	6.0	
			工单受理准确率	100%	100%	7.0	7.0	
			知识库信息采集率	≥95%	98.93%	6.0	6.0	
		时效指标	窗口服务平均等候时长	≤15分钟	1.03分钟	7.0	7.0	
			工单受理及时性	及时	及时	6.0	6.0	
		成本指标	12328交通资讯平台支出	≤535.72万元	463.53万元	5.0	5.0	
	效益指标	社会效益指标	信访回复准确率	100%	100%	10.0	10.0	
			信访受理及时率	100%	100%	10.0	10.0	
		满意度指标	GPS失物查询窗口服务满意率	≥98%	99.76%	10.0	10.0	
			投诉处理满意率	≥95%	100%	10.0	10.0	
	总分					100	100	—