

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	3310920.00	3310920.00	3310918.75	10	1.00	10.00	
	其中：当年财政拨款	3310920.00	3310920.00	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	服务时长	5个月	5个月	5.0	5.0	
		质量指标	回访覆盖率	≥30%	22.65%	6.0	4.5	主要原因是：2月处于新冠 肺炎疫情防控期，不适宜安 排集中办公，且因设备受 限，无法远程进行电话回访 。办件单位和企业的复工情 况不统一，回访件无法正常 流转申诉及业务系统突发故 障，回访工作未能正常开展 。改进措施：加强应急处置 方面工作，安排充足人员进 行轮值、进一步完善设备需 求保障及对故障原因进行深 入分析，采取有效措施封堵 系统漏洞，确保系统安全性 和稳定性。
			知识库信息采 集率	≥95%	96.6%	7.0	7.0	
			工单受理准确 率	100%	100%	7.0	7.0	
			转办件退回率	≤3%	0%	6.0	6.0	
		时效指标	窗口服务平均 等候时长	≤15分钟	2.18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 （ 2019年合 同结转 ）	≤331.09万元	331.09万元	6.0	6.0	
	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%	100%	10.0	10.0	
			投诉处理满意 率	≥95%	100%	10.0	10.0	
		总分					100	98.5