
财政项目支出绩效自评报告

项目名称：公积金热线服务经费

项目单位：郑州住房公积金管理中心机关

主管部门：郑州住房公积金管理中心

2023 年 09 月

一、项目基本情况

（一）项目概况

按照《郑州市进一步优化政务服务便民热线实施方案》要求, 12329 住房公积金热线保留号码, 升级改造为 12345 热线分平台, 与 12345 热线平台建立电话转接机制, 保持互联互通。一、用于支付客服人员费用。按照新平台提供 7×24 小时全天候人工服务要求, 受理人员增加至 40 人（参照 12345 热线平台坐席与人员 1

（二）项目预算安排及使用情况

表 1-2-1 年度预算安排及使用情况统计表

单位：万元

	年初预算数	全年预算数	全年执行数	执行率
年度资金总额：	452.00	452.00	298.59	66.06%
政府预算资金	452.00	452.00	298.59	66.06%
财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00	0.00%
单位资金	0.00	0.00	0.00	0.00%

（三）资金管理情况表

表 1-2-2 资金管理情况表

	情况说明	存在问题和改进措施
安排科学性	科学	无
拨付合规性	合规	无
使用规范性	规范	无
预算绩效管理情况	优秀	无

（四）项目绩效目标

1. 项目年度绩效目标

预计服务缴存职工 125 万人，接通率不低于 98%。

2.项目年度绩效目标完成情况

12329 服务平台完成与市长热线平台对接，接通率达到百分之 98 以上。

二、总体评价结论和指标分析

（一）总体评价结论

综合考虑资金管理、产出、效果、满意度等各方面因素，通过数据采集及分析，最终评分结果：公积金热线服务经费绩效自我评价结果为：总得分 92.33 分，属于“优”。

（二）指标分析

1.绩效目标完成的指标

系统运行维护成本；系统正常运行率；电话接通时长；对工作效率、管理和决策支持的改善或提升程度；直接服务对象满意度；

2.没有完成绩效目标的指标

服务群众数量；

三、存在的问题和建议

（一）存在的问题

该项目在 22 年 7 月完成招标，与中标单位签订合同，约定每年支付 264 万元，由于不是一个完整年度，22 年仅支付剩余五个月的费用，约 120 万。数量指标设置错误，造成实际完成情况偏差较大。

（二）改进建议

1.对项目决策的建议

无

2.对预算安排及执行情况的建议

无

3.对资金管理的建议

无

4.对项目管理的建议

无

5.其他建议

附表 1 自我评价评分表

自我评价评分附件表							
一级指标	二级指标	三级指标	年度目标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析
成本指标	经济成本指标	系统运行维护成本	≤189.5 万元	180 万元	10	10	
产出指标	数量指标	服务群众数量	≥125 万人	18 万人	5	0.72	指标设置错误
	质量指标	系统正常运行率	≥99%	100%	15	15	
	时效指标	电话接通时长	≤20 秒	4 秒	10	10	
效益指标	社会效益指标	对工作效率、管理和决策支持的改善或提升程度	提升	100%	25	25	
满意度指标	服务对象满意度指标	直接服务对象满意度	≥98%	98.54%	5	5	
