**北京市市级财政支出项目**

**绩效评价报告**

主管部门 北京市财政局

项目单位 北京市投资促进服务中心

项目名称 北京12345企业服务平台项目

评价单位 北京市投资促进服务中心

参与评价

中介机构 北京国创中博信息咨询有限公司

**目 录**

[一、 基本情况 1](#_Toc30130)

[二、 绩效评价工作开展情况 4](#_Toc13301)

[三、 综合评价情况及评价结论（见附件2） 6](#_Toc21560)

[四、 绩效评价指标分析 7](#_Toc19387)

[五、 主要经验及做法、存在的问题及原因分析 13](#_Toc24571)

[六、 有关建议 14](#_Toc26577)

[七、 附件 14](#_Toc9148)

北京市投资促进服务中心2021年度

北京12345企业服务平台项目

绩效评价报告

为进一步落实全面实施预算绩效管理工作要求，建立科学、合理的项目支出绩效评价管理体系，提高财政资源配置效率和使用效益，强化支出责任，合理配置公共财政资源。依据《北京市财政局关于开展2022年全面预算绩效管理工作的通知》（京财绩效〔2022〕669号）和《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）等相关文件的规定，北京市投资促进服务中心委托北京国创中博信息咨询有限公司对“北京12345企业服务平台”项目的项目决策、项目管理、项目产出和项目效益实施绩效评价,形成本绩效评价报告。

一、基本情况

（一）项目概况

1.项目背景

北京市投资促进服务中心是北京市政府直属的正局级机构，负责全市投资促进招商引资工作。主要职能：1.招商引资。促进国内外投资人和企业在京投资，引进国内外高端人才在京发展，在境内外举办京港洽谈会、投资北京洽谈会、投资各区行等系列投资促进活动，指导和协调各区开发区的投资促进工作。2.企业服务。为国内外投资人和企业在京投资提供环境推介、政策宣传、商机发布、项目对接、投资咨询、审批代办、投诉受理、人事服务、困难解决等服务，负责全市固定资产投资项目办理的综合咨询、服务工作。3.对外投资。负责在京企业在外省市及境外投资的协调服务工作，组织国内外投资人和企业到北京市对口支援地区开展投资考察、项目洽谈。4.外企党工团建。负责外资企业党、工会和共青团建设。

为进一步优化提升营商环境，转变政府职能，优化政府服务，畅通企业诉求上达、回应和办理渠道，按照市领导要求，我市于2019年10月12日，在12345热线平台增设开通企业服务功能，面向社会广大企业提供便企服务。

根据《北京市12345市民服务热线增加企业服务功能工作方案》和《关于12345市民服务热线增加企业服务功能工作的实施方案》赋予的职责，确定采用采购外包服务方式建立平台，实现与12345热线365天\*18小时实时工作对接，保障疑难工单及时处理和流转，完成市政府交予的相关任务。

2.主要内容及实施情况

项目实行365天\*18小时工作制度，实时对接12345热线，处理疑难工单，承担热线企业服务相关工作。平台主要工作内容：一是为12345热线企业服务专席提供业务支撑，针对难以分派的企业诉求疑难工单，研究制定派单方案并派至相关部门，督办派发事项办理情况；二是结合企业服务工作，为12345涉企服务知识库提供知识条目；三是统计分析企业来电数据，形成周报、月报；四是对企业诉求反映集中的问题和建议，对形成趋势性的诉求，及时提炼梳理，分析原因研究根源，提出建议形成专报。为咨询企业做好服务，让企业有更多获得感，进一步优化营商环境。

项目实施主体为北京市投资促进服务中心，项目实施管理部门为中心咨询处，项目资金管理部门为中心财务处。

3.资金投入和使用情况

根据《北京市财政局关于批复北京市投资促进服务中心2021年预算的函》，2021年初该项目批复预算资金158.4万元，均为财政资金。经竞争性磋商，党组会议审议听取了咨询处所作的“北京12345企业服务平台项目”竞争性磋商结果的汇报，同意北京外企人力资源服务有限公司为项目供应商，成交金额158.4万元，由咨询处按程序做好合同签订等后续工作。截至2021年12月31日，该项目实际支出资金158.4万元，预算执行率为100%。

1. 项目绩效目标

总体目标： 2021年通过项目实施，保障北京12345市民热线企业服务功能正常运行。一是为12345热线企业服务专席提供业务支撑，针对难以分派的企业诉求疑难工单，研究制定派单方案并派至相关部门，督办派发事项办理情况；二是结合企业服务工作，为12345涉企服务知识库提供知识条目；三是统计分析企业来电数据，形成周报、月报；四是对企业诉求反映集中的问题和建议，对形成趋势性的诉求，及时提炼梳理，分析原因研究根源，提出建议形成专报。为咨询企业做好服务，让企业有更多获得感，进一步优化营商环境。

产出数量方面：1.为12345涉企服务知识库提供知识条目不少于120条；2.提交周报不少于52篇；月报不少于12篇；3.提交专报不少于4篇。

产出质量方面：1.派单方案准确率不低于90%；2.提供的知识库条目采用率不低于90%；3.周报、月报采用率不低于100%；4.专报采用率不低于100%。

产出进度方面：1.派单方案在接收工单后24小时内完成；2.提供知识库条目在2021年12月前完成；3.周报于次周一18时前完成；4.月报于每月21日前完成；5.专报工作于2021年12月前完成。

产出成本方面：整体项目支出控制在预算规模范围内。

产出效益方面: 为12345热线企业服务专席提供有力业务支撑；提升服务企业水平，进一步优化北京市营商环境。

服务对象满意度方面：市领导和市投促中心领导满意度较高。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1.绩效评价目的

按照北京市财政局“加强财政支出管理，强化支出责任，建立科学、合理的财政支出绩效评价管理体系，提高财政资金使用效益”的要求，通过开展绩效评价，分析财政支出的经济性、效率性和效益性，剖析项目决策、管理过程和绩效实现过程中存在的问题，有针对性地提出改进建议，促进项目单位提升预算绩效管理工作水平，规范和加强预算管理，提高预算管理水平，合理配置资源，优化支出结构，规范预算资金分配，提高财政资金的使用效益，增强预算管理观念。

2.评价对象和范围

绩效评价对象和范围为北京12345企业服务平台项目资金。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准等

1.绩效评价依据、原则

依据《北京市财政局关于开展2022年全面预算绩效管理工作的通知》（京财绩效〔2022〕669号）和《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）及其他相关文件的规定，进行绩效评价。

本次绩效评价原则为：科学规范原则、公正公开原则、分级分类原则、绩效相关原则。

2.评价指标体系（见附件1）

指标体系参照《项目支出绩效评价指标体系框架（参考）》制订，分为三级指标。一级、二级、三级指标采用《项目支出绩效评价指标体系框架（参考）》制订，四级指标结合本次项目实际情况调整设置。

3.评价方法

通过资料收集、审核，采用全面评价和重点评价相结合的方式，运用因素分析法、比较法、公众评判法等分析方法，对项目决策、管理过程及绩效实现情况进行综合分析，梳理问题，分析原因，找出症结，提出建议。

4.评价标准

评价工作组根据北京市财政支出绩效评价共性指标体系，结合项目实际情况，明确指标权重和评分标准，制定项目绩效评价指标体系（见附件1）。评价指标体系总分值为100分，其中项目决策权重占10%，项目管理权重占20%，项目绩效权重占70%（其中：项目产出权重占40%，项目效益权重占30%）。

（三）绩效评价工作过程

北京市投资促进服务中心财务部门负责牵头组织本次自评工作，检查项目支出有关账目，收集整理项目支出相关资料，围绕项目特点和绩效评价重点进行内部研讨，对项目决策、管理、绩效情况进行综合分析，按照规定的文本格式和内容撰写绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

通过评价，该项目综合得分80.16分，绩效评定结论为“良”，具体评分情况见附件2。

（一）决策指标。该指标分值10分，评价得分7.18分

该项目立项符合法律法规、相关政策、发展规划，与北京市投资促进服务中心部门职责、年度工作计划高度一致。项目申请、设立过程符合相关要求，文本规范，论证充分。项目预算编制经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标相适应。但存在绩效指标设定科学性、合理性不足、满意度调查缺少支撑依据等问题，项目实施相符性可进一步提高。

（二）项目管理指标。该指标分值20分，评价得分14.9分

该项目实际到位资金与预算资金一致，项目预算资金按照计划执行，项目资金使用符合相关的财务管理制度规定。项目实施单位的财务和业务管理制度较为健全，项目实施依照相关规定进行。但存在人员责任分工不明确、周报数量未完成等问题。

（三）产出指标。该指标分值40分，评价得分36.58分

该项目实际产出数未达到计划产出数，存在一定差异，产出质量基本达到绩效目标要求，项目完成进度与预期计划一致。

（四）效益指标。该指标分值30分，评价得分21.5分

项目产生了较好的社会效益，可持续影响性较强，受服务企业满意度较高，但缺少一定的量化支撑依据。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1.项目立项

该项目符合《北京市12345市民服务热线增加企业服务功能工作方案》和《关于12345市民服务热线增加企业服务功能工作的实施方案》等相关政策。

北京市投资促进服务中心相关业务部门根据相关规定，编制项目申报书，项目资金报北京市财政局核准批复，项目立项程序规范。该项目与单位职能和年度工作计划密切相关。

2.绩效目标

该项目的总体绩效目标：

一是为12345热线企业服务专席提供业务支撑，针对难以分派的企业诉求疑难工单，研究制定派单方案并派至相关部门，督办派发事项办理情况；二是结合企业服务工作，为12345涉企服务知识库提供知识条目；三是统计分析企业来电数据，形成周报、月报；四是对企业诉求反映集中的问题和建议，对形成趋势性的诉求，及时提炼梳理，分析原因研究根源，提出建议形成专报。为咨询企业做好服务，让企业有更多获得感，进一步优化营商环境。

产出数量方面：每日值守北京12345企业服务平台，办理企业疑难诉求工单；统计分析业务数据，提交分析报告24篇，更新知识库条目120条。

产出质量方面：办理企业疑难诉求工单及时准确，季度退单率不超过30%；分析报告内容严谨，能为《市民热线反映》编写提供支持帮助。

产出进度方面：每月提交分析报告2篇。

产出成本方面：整体项目支出控制在预算金额以内。

产出效益方面：为12345热线企业服务专席提供有力业务支撑；通过分析报告反映企业集中关注的诉求，为政府决策提供一定依据。

服务对象满意度方面：业务主管部门满意度较高。

该项目绩效目标与北京市投资促进服务中心的主要职能相符，目标内容详细描述了项目预期效果，重点突出。但产出数量指标方面与实际存在差异，可进一步调整提高相符性。

3.资金投入

项目单位根据工作要求科学计算用工人数和工作时间，并征求市人力社保局意见，根据《2018年北京市劳动力市场部分职业工资指导价位》确定用工成本，编制项目预算。由咨询处牵头提出项目需求、填报项目申报书，经分管领导和中心办公会审议通过后，报北京市财政局，并经北京市财政局批复同意。项目预算编制论证科学、标准明确。

1. 项目过程情况

1.资金管理

2021年北京市投资促进服务中心北京12345企业服务平台项目年初预算资金158.4万元，均为财政资金，经竞争性磋商，成交金额为158.4万元。截至2021年12月31日，项目实际支出158.4万元，预算执行率100%。预算资金执行情况如下：

项目预算资金执行情况表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 批复金额（万元） | 支付进度（万元） | | | | |
| 支付  合计 | 第一季度 | 第二季度 | 第三季度 | 第四季度 |
| 北京12345企业服务平台项目 | 158.4 | 158.4 | 47.52 | 79.2 | - | 31.68 |

北京市投资促进服务中心制定了完善的财务管理制度，要求项目负责人在项目实施过程中必须按项目批复的预算执行，对各项支出均按照制度规定的审批权限完成审批程序后付款。

该项目财政资金足额、及时到位，预算执行金额与预算批复金额一致。

在项目执行过程中，能够做到专款专用，各项经费支出按照规定的标准执行，专项经费无挤占挪用、虚列支出、超预算支出等问题。

2021年12月，双方协商一致同意延长原合同服务期限至2022年1月31日，并签订补充协议，服务费金额为13.2万元，使用2022年度财政资金支付。支付时间根据2022年财政资金拨付到位时间确定。

2.组织实施

该项目的财务管理工作严格按照北京市投资促进服务中心制定的《北京市投资促进服务中心综合财务管理制度》《北京市投资促进服务中心预算管理制度》《北京市投资促进服务中心政府采购管理办法》的相关规定执行，为科学合理使用项目资金提供制度保障。

北京市投资促进服务中心在项目实施过程中，能够严格按照专款专用的原则实行项目管理，各项开支严格按照审批程序执行，符合北京市财政局及北京市投资促进服务中心财务制度要求，财务核算资料完整，财务管理较为规范。

按照北京市投资促进服务中心现有相关制度要求，由咨询处负责该项目的组织协调和实施管理。

北京市投资促进服务中心在该项目实施过程中，健全、完善了一系列工作制度和机制，咨询处制定了包括《北京市12345市民服务热线增加企业服务功能工作方案》《关于12345市民服务热线增加企业服务功能工作的实施方案》等方案，指导项目服务方制定了《平台人员培训制度》《平台人员工作流程》《平台考勤管理制度》《平台绩效考核细则》等规章制度，严格执行项目管理制度，积极履行项目单位职责。

项目资金支出严格执行《北京市投资促进服务中心综合财务管理制度》《北京市投资促进服务中心政府采购管理办法》等制度规定，按照资金审批程序支付项目资金；项目资金严格实行专款专用，避免出现财政资金被挤占、挪用等违规行为。

（三）项目产出情况

1.产出数量

该项目完成了全年356天北京12345企业服务平台值守工作；共提交双周报26篇，月报分析12篇，周报版年报1篇，来电情况分析、运行两周年情况分析、工单问题研究建议、市场监管领域情况分析4篇；持续完善和维护12345热线智能知识库更新205条，将政策信息逐条共享至知识库。实际产出数达到计划产出数。

2.产出质量

该项目派单准确率不低于90%，提供的知识库条目采用率不低于90%，周报、月报采用率100%，专报采用率100%。分析报告内容严谨，能为《市民热线反映》编写提供支持帮助；分析报告内容较为严谨，能在一定程度上支持《市民热线反映》编写。产出质量基本达到绩效目标要求。

3.产出时效

该项目能在接收工单后24小时内完成派单；于2021年12月前完成知识库条目更新；间隔两周，于次周一18时前完成周报；于每月21日前完成月报；于2021年12月前完成专报工作。产出时效达到绩效目标要求。

4.产出成本

该项目年初预算资金158.4万元，均为财政资金，经竞争性磋商，成交金额为158.4万元。

该项目签订补充协议延长服务期1个月，延期经费使用2022年预算资金，实际产出数超出计划产出数。

（四）项目效益情况

该项目通过精准处理疑难工单，更新知识库和提供业务指导，为12345热线企业服务专席提供有力支撑；通过分析业务数据，提交分析报告反映企业集中关注的诉求，为政府决策提供一定依据。可持续影响性较强，受服务企业满意度较高。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

根据实际需求，按服务类政府采购要求，申报项目预算。项目总体执行情况较好，工作计划详细、可执行性高，基本达成立项目标，经费使用规范，符合市财政及本单位相关规定。

（二）存在的问题及原因分析

1.存在的问题

（1）预算编报不够严谨

预算申报文本中未体现支出内容，只是按履职内容和人工费测算，没有体现预算组成内容，如人工费、服务管理费、税金等各项测算明细。

（2）绩效目标的设定科学性、合理性不足

数量指标：为12345涉企服务知识库提供知识条目不少于120条，在2021年12月前完成，其效益性的发挥时效性较弱；提交专报不少于4篇，专报工作于2021年12月前完成，时效性不足；效益指标和满意度指标没有量化数值指标，可衡量性不足。

（3）满意度调查缺少支撑依据

满意度调查对象界定不够准确、全面，未包括受服务企业及相关部门；且绩效目标未设置满意度指标值，也未设置服务对象调查问卷。

2.原因分析

主要是可参考过往项目少，同类项目经验不足。

六、有关建议

1.科学、合理测算项目预算，细化项目申报内容，完善预算测算依据。

2.细化满意度调查指标，一是设置服务对象满意度指标值；二是对服务对象履行满意度调查（回访）程序。

七、附件

附件1：项目支出绩效评价指标体系

附件2：项目支出绩效评价专家评分汇总表

北京国创中博信息咨询有限公司

2022年5月20日