

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心

12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费

财政支出绩效评价报告

项目名称：12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费

项目单位：上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心

主管部门：上海市人力资源和社会保障局

评价机构：上海琳方会计师事务所有限公司

2019 年 6 月 10 日

目录

一、	项目基本情况	1
(一)	概况.....	1
(二)	绩效目标.....	6
二、	绩效评价工作情况	7
(一)	绩效评价目的和依据.....	7
(二)	绩效评价工作方案制定过程.....	7
(三)	绩效评价原则、评价方法.....	8
(四)	数据采集方法及过程.....	8
(五)	绩效评价实施过程.....	8
三、	绩效分析及评价结论	9
(一)	评价结论.....	9
(二)	具体绩效分析.....	10
四、	主要经验及做法、存在的问题和建议	17
(一)	主要经验及做法.....	17
(二)	存在的问题.....	18
(三)	改进举措和建议.....	19
附件一、	基础表	21
附件二、	绩效评价指标体系	23
附件三、	绩效评价指标体系工作底稿	28
附件四、	访谈分析报告	62
附件五、	资金使用情况检查表	66
附件六、	其他	67

摘要

为加强上海市财政支出管理，提高财政资金使用效益，发挥财政资金对 2018 年度“12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”项目的支持作用，进一步加强对 12333 热线的管理工作，确保热线平台的畅通运行，受上海市人力资源和社会保障局的委托，上海琳方会计师事务所有限公司承担 2018 年度“12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”项目的绩效评价工作。

一、项目基本情况

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心秉持新形势下政府对外服务转型的要求，整合现有 12333（劳保热线）和 962218（医保热线）两套咨询平台，建设新一代 12333 热线全媒体智能联络中心，坚持“以人为本”的服务宗旨；“民有所求、我有所助”的服务理念；以及“接听及时、应答准确、服务周到、热情真诚”的服务标准，更好的满足广大市民的服务需求。

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心根据相关文件精神，申请了“2018 年 12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”，该项目的目的是：

- （1）采取“前台外包、后台自管”的管理模式；
- （2）大量采用人工智能技术并全面升级为全媒体、智能化的联络中心；
- （3）适当调整中心职能。从过去以咨询服务为主向监督、指导、管理、服务并举的方向转化。

二、预算收支情况

该项目 2018 年预算金额为 3351.36 万元，项目实施期内，实际支出 3141.13 万元，预算执行率 93.73%。

三、项目评价结论

项目组通过对相关资料和数据的核查、整理与分析，结合访谈结果，依据经专家评审并修改后的评价工作方案，对本项目实施了客观、公正和独立的评价，该项目综合得分 87.3 分，评价等级“良”。

从项目决策上看，项目与战略目标的适应性高，项目立项依据充分，部分绩效目标设置有待改善。从项目管理上看，预算编制不足、执行率高。财务管理制度健全，资金使用合规，保证项目实施的制度和措施健全，保障项目执行程度有待完善。从项目产出上看，系统运行计划完成率、服务人员的培训率较高，综合接通率有待改善。从项目效果上看，成本控制率达标，社会认可度较好。从项目影响力上看，公众满意度较高，长效管理机制的执行有待加强。

四、主要经验及做法

1、探索服务领域政府和社会资本合作模式，转变政府职能、激发市场活力；

“2018 年 12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”，该项目的目的是采取“前台外包、后台自管”的管理模式。前台的咨询服务平台整体外包。由中心提出业务需求，运营方负责系统开发、平台筹建等一系列工作，定制一个咨询平台。中心租用该平台的坐席，并根据租用的坐席数量、相关考核指标完成情况等，支付相应的租赁费用。中心实现由“管人”到“管事”的转变。政府采取竞争性方式择优选择具有投资、运营管理能力社会资本，双方按照平等协商原则订立合同，明确责权利关系，由社会资本提供公共服务，政府依据公共服务绩效评价结果向社会资本支付相应对价，保证社会资本获得合理收

益。政府和社会资本合作模式有利于充分发挥市场机制作用，提升公共服务的供给质量和效率，实现公共利益最大化。

2、推进“互联网+政务服务”；

实现“互联网+人社”多元化、规模化发展：建成较为完善的创新能力体系，形成线上线下融合、服务衔接有序、规范安全高效的“互联网+人社”发展格局，各项行动主题全面深化。形成开放共享的“互联网+人社”生态环境，促进人力资源和社会保障领域数据资源和服务资源的聚集、整合和共享，形成基于大数据的“互联网+”基础能力，为管理服务创新行动和社会协作发展行动提供基础支撑。

3、管理上“放手不脱手”的理念；

对运营方的各项管理措施实行“放手不脱手”，既充分信任又监管有效，尤其在咨询员队伍思想稳定、现场管理工作移交等方面，全程参与，协调解决各种问题。在系统开发、新技术运用方面充分放手，以促进系统升级、智能化技术运用顺利完成。

五、存在的问题

1. 咨询平台升级缓慢；

整个项目在 2018 年底完成基础语音平台转换升级，但未在 2018 年升级为全媒体、智能化的联络中心，未实现电话、微信、网络等多媒体渠道同时接入坐席提供实时咨询服务。

2. 热线综合接通率较低；

2018 年度项目期间内，咨询服务中心提供的来电数据为：“12333”热线来电总量为 423.51 万个，综合接听总量为 191.54 万个（包含自助服务）；“962218”热线来电总量为 115.93 万个，综合接听总量为 76.00 万个（包含自助服务）；合计来电总量为 539.44 万个，合计综合接听总量为 267.54 万个，经计算，综合接听率为 49.60%，小于目标值 80.00%。

3. 未进行第四季度运营考核；

根据上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心与上海电信百事应信息有限公司签订的合作协议，2018 年度第四季度开始考核乙方电信百事的运营指标，经检查，2018 年度第四季度未进行对乙方运营指标的考核。

4. 2018 年度预算编制不足；

(1) 咨询人员薪酬变动未考虑全面。预算编制是按 2017 年人均 7.85 万编制，而 2018 年实际政府购买服务人员薪酬已调整至 8.59 万；

(2) 咨询员劳动关系的变动，经济补偿金未考虑，致使劳动关系复杂，不稳定因素出现，2018 年 725 转型事件（集体上访，拒接电话）造成不良影响。

六、改进举措和建议

建议上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心加快项目开发进程，尽快升级为全媒体、智能化的联络中心，实现电话、微信、网络等多媒体渠道同时接入坐席提供实时咨询服务。

建议咨询服务中心督促乙方上海电信百事应信息有限公司提高热线综合接通率。

建议咨询服务中心按照与上海电信百事应信息有限公司签订的合作协议，按时进行乙方运营指标的考核，提高整体服务质量。

建议咨询服务中心与上海电信百事应信息有限公司根据咨询员的工作强度、服务质量、参考企业人事专员相应的薪资标准，适当优化薪资制度，提升服务人员满意度，降低流失率，以利于和保证项目的长效管理。

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心

2018 年度 12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费

财政支出绩效评价报告

前言

为加强上海市财政支出管理，提高财政资金使用效益，发挥财政资金对 2018 年度“12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”项目的支持作用，进一步加强对 12333 热线的管理工作，确保热线平台的畅通运行，受上海市人力资源和社会保障局委托，上海琳方会计师事务所有限公司根据《上海市财政支出绩效评价管理暂行办法》的要求，对 2018 年度“12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”项目的绩效进行评价。

一、项目基本情况

(一) 概况

1. 立项背景及目的

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心秉持新形势下政府对外服务转型的要求，整合现有 12333 和 962218 两套咨询平台，建设新一代 12333 热线全媒体智能联络中心，坚持“以人为本”的服务宗旨；“民有所求、我有所助”的服务理念；以及“接听及时、应答准确、服务周到、热情真诚”的服务标准，更好的满足广大市民的服务需求。

在《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导意见的通知》[国办发[2015]42 号]、《国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知》（国发〔2017〕35 号）、《人力资源社会保障部关于印发“互联网+人社”2020 行动计划的通知》（人社部发〔2016〕105

号)和《人力资源社会保障部办公厅关于加快推进 12333 电话咨询服 务事业发展的指导意见》等文件中,均对 12333 电话咨询服 务作出了 相关规定,明确规定了 12333 电话咨询服 务项目的相 关依据、适 用范 围、管理原 则、职责 权属等。

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心根据上述文件精神, 申请了“2018 年 12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”,该项目的 目的是

(1) 采取“前台外包、后台自管”的管理模式。前台的咨询服务 平台整体外包。由中心提出业务需求,运营方负责系统开发、平台筹 建等一系列工作,定制一个咨询平台。中心租用该平台的坐席,并根 据租用的坐席数量、相关考核指标完成情况等,支付相应的租赁费用。 中心实现由“管人”到“管事”的转变。

后台仍由中心自管。参保人员信息查询、智能知识库更新维护、 12345 工单处理、人社业务交互、人社咨询业务数据分析等支撑平台和 核心业务,是 12333 咨询服务的核心竞争力所在,也涉及信息安全问 题,仍由中心负责管理。

(2) 大量采用人工智能技术并全面升级为全媒体、智能化的联络 中心。充分发挥运营方技术力量,大量采用人工智能技术,将中心咨 询平台由普通呼叫中心平台升级为全媒体、智能化的联络中心,实现 电话、微信、网络等多媒体渠道同时接入坐席提供实时咨询服务,并 通过智能知识库和人工智能机器人等智能化手段,提高平台服务效率, 提升服务质量与服务能力。

(3) 适当调整中心职能。从过去以咨询服务为主向监督、指导、 管理、服务并举的方向转化,重点推进局系统内共享服务提供,为社 会和企业提供更方便、更精准、更专业的服务。

2. 项目立项依据

(1) 《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导 意见的通知》国办发〔2015〕42 号;

(2) 国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知国发〔2017〕9号；

(3) 国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知（国发〔2017〕35号）；

(4) 人力资源社会保障部关于印发“互联网+人社”2020行动计划的通知（人社部发〔2016〕105号）；

(5) 《关于加快推进12333电话咨询服务业发展的指导意见》（人社厅发〔2016〕186号）

(6) 关于印发2018年人力资源和社会保障电话咨询服务工作要点的通知（人社信息函〔2018〕7号）；

3. 项目预算、资金来源及使用

项目预算资金总额为 3,351.36 万元，全部为市级财政资金。

2018 年度“12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”预算明细如表 1-1 所示。

表 1-1 项目预算明细表

序号	内容	预算金额 (万元)
1	话务员费用	2,615.76
2	人员管理费	251.10
3	税金	191.50
4	基本语音平台租金	110.00
5	全媒体智能优化叠加功能租费	108.00
6	后台六大板块运维费	75.00
合计		3,351.36

4. 项目实施情况

“12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”项目实施内容:(1) 全媒体智能联络中心平台：安全可靠的联络中心平台、全媒体多渠道

服务、全媒体智能化服务、统一知识门户、实时化现场管理、全渠道运营支撑。（2）业务支撑平台：业务交互、智能知识库、12345 工单、OA、平台运行数据分析、政策业务大数据分析。（3）运营管理：运营团队建设、员工培训及实施、质量管理计划、热线绩效考核体系、日常运营管理、安保计划实施、应急计划。

（1）项目的组织及管理

本项目的主管部门为上海市人力资源和社会保障局，具体实施部门为上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心。上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心是上海市人力资源和社会保障局直属的全额拨款事业单位，其主要职责有：①依托 12333（含人事人才咨询服务）、962218 两条服务热线，为市民提供劳动就业、社会保障、创业培训、人事人才相关法律法规、政策业务的咨询服务及电子邮件处理（依据《上海市信访条例》）；②提供社会保险账户查询和办事指南、电话办事、在线智能咨询系统业务维护等服务；③受理劳动保障监察举报（依据《劳动保障监察条例》）；受理医疗保险电话举报；④代表上海市人力资源和社会保障局与市民热线进行对接，承办市民热线“12345”转交办事项，负责综合协调与督办相关事项；⑤负责收集、汇总、分析社情民意等信息，并及时向领导及有关部门反馈；⑥配合有关部门进行人力资源与社会保障政策宣传；⑦接受局机关处室及局属相关单位委托开展电话调查工作。

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心 12333 热线全媒体智能咨询平台采用外包方式，上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心对本项目进行指导，由上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心和中标方上海电信百事应信息有限公司共同运营，所有的流程由上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心提出工作要求并协调上海电信百事应信息有限公司确认后实施操作。中标方根据要求提供基础语音平台建设及维护、全媒体化叠加功能的建设和热线整体运营管理（包括人员招聘、人员管理、培训、质量控制、后台处理、流程数据建立

及维护、回访、知识信息库建立及维护、多渠道受理等)服务,并承诺相应规模和具体服务内容,服务标准将根据上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心业务发展而变化,经双方协商同意后,可就服务规模、服务内容、服务标准另行签订补充合同或修改合同及附件。本项目整体日常运营、系统平台开发和维护由上海电信百事应信息有限公司负责。

(2) 项目内容及执行情况

项目预算支出情况如下表:

表 1-2 项目预算支出情况

单位: 万元

项目	预算金额(含税)	实际支出金额	预算执行率
话务员费用	2,790.26	2,598.44	93.13%
人员管理费	268.10	249.69	93.13%
基本语音平台租金	110.00	110.00	100.00%
全媒体智能优化叠加功能租费	108.00	108.00	100.00%
后台六大板块运维费	75.00	75.00	100.00%
合计	3,351.36	3141.13	93.73%

项目具体内容及执行情况如下:

“12333 热线全媒体智能咨询平台”(暨 12333 平台转型升级项目)于 2018 年达成人员、系统和业务工作的阶段性转型任务,在人员转型工作方面,依据“平移、平稳”的转型原则,年内已完成所有政府购买服务人员的合同改签(续签)相关工作,新人招聘工作正式交付外包方承接。在系统转型工作方面,顺利完成“咨询服务中心 12333 热线全媒体智能咨询平台”项目系统第一阶段(基础功能)开发与培训工作,并于 11 月 30 日完成新旧系统的割接。在业务转型工作方面,中心与外包方、派遣方建立三方联席会议制度,明确平台管理的各项细节和具体操作。

2018 年进一步完善了“12345”热线对接工作；实现人事人才咨询服务工作的平稳对接，应对公务员考试、居住证积分办理、人事人才一网通办等政策咨询高峰，保质保量地完成任务；积极对接服务局系统其他重要工作，参与了长护险试点、职称制度改革、医保异地结算、“一网通办”、“百项堵点问题整改”、优化企业营商环境、社保费征收制度改革等相关咨询服务工作，得到了本市相关企业和广大市民的认可和好评。

（二）绩效目标

评价小组经调研、与项目单位共同论证，根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22号）对绩效目标的要求，结合指向明确、具体细化、合理可行的原则，将“12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”项目的绩效目标归纳如下：

1. 产出目标

按照预算金额及相关法律法规，完成 12333 热线全媒体智能联络中心平台组件，提高咨询服务质量，实现接通率提升，归纳为如下指标：

- 1) 系统运行计划完成率：目标值为 100%；
- 2) 服务人员的培训率：目标值为 100%；
- 3) 质量控制合格率：目标值为 100%；
- 4) 综合接通率：目标值 $\geq 80\%$ 。

2. 效果目标归纳为如下指标：

- 1) 成本控制率：单位成本 <4.97 元/分钟得满分，（英国统计署统计标准）；
- 2) 社会认可度：审核期内多次受到媒体正面报道和市级及以上表彰；
- 3) 公众投诉率：审核期内，公众投诉次数在万分之一以内；

3. 影响力目标

为了维持 12333 热线整体平台的系统和服务人员队伍的稳定、提升群众服务的满意度，制定如下指标：

- 1) 长效管理制度：建立并有效执行；
- 2) 公众满意度：目标值为 100%。

二、绩效评价工作情况

(一) 绩效评价目的和依据

本次绩效评价目的是对 12333 热线全媒体智能咨询平台项目进展情况、资金使用、制度建设及执行情况和取得的成效进行评价，总结经验，发现问题，提出改进的意见和建议。

本次绩效评价依据《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导意见的通知》（国办发〔2015〕42 号）、《国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知》（国发〔2017〕9 号）、《国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知》（国发〔2017〕35 号）、《人力资源社会保障部关于印发“互联网+人社”2020 行动计划的通知》（人社部发〔2016〕105 号）、《关于加快推进 12333 电话咨询服务中心发展的指导意见》（人社厅发〔2016〕186 号）、《关于印发 2018 年人力资源和社会保障电话咨询服务中心工作要点的通知》（人社信息函〔2018〕7 号）等文件精神开展实施的。

(二) 绩效评价工作方案制定过程

琳方绩效评价小组研读了项目相关文件，安排专访上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心项目负责人了解项目情况，对项目实施情况进行预调研，小组内部多次研讨后，初拟了工作方案、指标体系、问卷及访谈内容，并提交专家评审组进行论证，由专家评审组提出修改意见，琳方绩效评价小组根据评审意见，对方案作了相应调整，最终确定绩效评价方案、指标体系、问卷及访谈内容。

（三）绩效评价原则、评价方法

本次绩效评价采用的方法是指标评价法。

2018 年度“12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”财政支出绩效评价指标体系按照逻辑分析法设计，包括项目决策、项目管理、项目绩效三部分内容，主要围绕资金使用、资源配置、项目管理等客观分析项目的产出和效果，体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。内在逻辑的一致性也增强了评价的科学性、严谨性和可行性。

指标体系包括综合评价表和基础表两部分，综合评价表是评价的依据，基础表是支持评价的基础数据，由被评价单位负责填报。指标体系为评分所用，需要基础表、工作总结和访谈的支持。

本次绩效评价的指标体系见附件二。

（四）数据采集方法及过程

本次绩效评价证据收集方法如下：1.项目决策类指标通过访谈和相关文件收集；2.投入管理类指标和财务管理类指标，通过基础表收集并在现场核实财务数据；3.项目实施类指标、项目产出类指标和能力建设及可持续影响类指标，通过基础表收集并在现场核实项目实施相关证据文件；4.项目效果类指标通过访谈、基础表、现场核查等方式收集。每个指标的具体证据收集方法，详见“附件三绩效评价指标体系工作底稿”。

（五）绩效评价实施过程

自 2019 年 5 月上海琳方会计师事务所接受委托以来，事务所专门成立了绩效评价小组。琳方绩效评价小组在前期调研的基础上，完成了绩效评价工作方案，并于 2019 年 6 月 14 日通过专家组论证。自 2019 年 6 月 6 日起根据方案要求，经过了数据收集、问卷调查、访谈、数据分析和报告撰写，完成了绩效评价报告。

1.数据填报和汇总

2019 年 6 月 6 日-2019 年 6 月 15 日，被评价单位完成相关数据填报，并经琳方绩效评价小组核对汇总。

2.访谈

2019 年 6 月 6 日-2019 年 6 月 15 日，琳方绩效评价小组对相关项目负责人进行了上门访谈。访谈内容主要包括项目管理、项目成效等方面。访谈分析报告见附件四。

3.资金使用情况检查

2019 年 6 月 6 日-2019 年 6 月 15 日，琳方会计师事务所绩效评价小组实地走访上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心，进行项目实际情况调研、资金使用情况检查等。检查内容为：1)项目的基本情况：包括项目名称、预算总额、财政已拨付金额、项目支出总额等；2)项目申报立项审批情况：包括立项审批手续完备情况、申报条件充分性等；3)项目实施情况：包括项目组织实施情况、验收情况等；4)资金使用情况：包括是否存在截留、挪用、挤占财政专项资金的情况、资金支付审批情况、资金支付所需材料齐备情况、支出范围和支出标准合规性等；5)内控机制情况：包括是否专账核算、资金管理制度执行情况等。

琳方绩效评价小组根据资金使用现场检查情况，撰写了资金使用情况报告，详见附件五。

4. 问卷调查

根据对咨询服务中心服务对象地电话问卷调查，问卷的有效率低于 60%，不具备统计学意义，故不采用本次问卷调查的数据。

三、 绩效分析及评价结论

(一) 评价结论

通过业务数据统计、访谈、核查等方式取得的信息，使用琳方绩效评价小组编制的“上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心 2018

年 12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费” 财政支出绩效评价指标和评分标准，对“上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心 2018 年 12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”的绩效客观评价的得分结果为 87.3 分。评价等级为“良”。详见下表：

指标	A.项目决策	B.项目管理	C.项目绩效	合计分值
权重	12.0	22.0	66.0	100.0
分值	10.5	17.4	59.4	87.3

（二）具体绩效分析

1. 项目决策分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
A1-1 项目与战略目标的适应	3.0	100.00%	3.0
A1-2 立项依据充分性	3.0	100.00%	3.0
A2-1 绩效目标的合理性	3.0	50.00%	1.5
A2-2 绩效指标明确性	3.0	100.00%	3.0

（1） A1-1 项目与战略目标的适应性高

依据《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导意见的通知》、《国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知》、《国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知》、《人力资源社会保障部关于印发“互联网+人社”2020行动计划的通知》、《关于加快推进12333电话咨询服务业发展的指导意见》《关于印发2018年人力资源和社会保障电话咨询服务工作要点的通知》等相关文件规定及文件精神，本项目的设立落实国务院建设服务型政府、增加公共服务供给有关要求，紧紧围绕人力资源和社会保障中心工作，坚持从群众需要出发的发展思路，推动技术、服务、业务创新，秉承“倾听民意，服务民生”的服务理念，该项目与国家级和市级的战略目标

适应性高。依据评分标准，该指标得满分 3 分。

(2) A1-2 立项依据充分

该项目是依据《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导意见的通知》（国办发〔2015〕42号）、《国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知》（国发〔2017〕9号）、《国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知》（国发〔2017〕35号）、《人力资源社会保障部关于印发“互联网+人社”2020行动计划的通知》（人社部发〔2016〕105号）、《关于加快推进12333电话咨询服务业发展的指导意见》（人社厅发〔2016〕186号）、《关于印发2018年人力资源和社会保障电话咨询服务工作要点的通知》（人社信息函〔2018〕7号）等相关文件的规定，立项前进行了热线、市场需求、供应商和运营商等实地考察调研，又结合了咨询服务中心的基础条件确定立项，立项依据充分。依据评分标准，该指标得满分 3 分。

(3) A2-1 部分绩效目标设置不合理

根据项目单位提交的《项目绩效目标分解表》，从产出目标来看，项目以系统建设完成率、招聘人员完成率、服务人员的培训率、服务质量达标率、综合接通率、服务人员流失率为主要产出目标；从效果目标来看，项目以成本控制情况、社会认可度和服务人员满意度为效果目标；从影响力目标来看，项目以人力资源对项目可持续影响、公众满意度和长效管理情况提出了相应要求。根据记录综合接通率的指标目标值设置为 60% 不合理，根据《国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知》（国发〔2017〕9号）和《关于加快推进12333电话咨询服务业发展的指导意见》（人社厅发〔2016〕186号）的相关文件均对12333咨询服务热线的综合接通率给出指导意见为 80% 以上。依据评分标准，该指标扣 1.5 分，得 1.5 分。

(4) A2-2 绩效指标明确性高

根据项目单位提交《项目绩效目标分解表》，绩效目标分解为系统建设完成率、招聘人员完成率、服务人员的培训率、服务质量达标

率、综合接通率、服务人员流失率、成本控制情况、社会认可度、服务人员满意度、人力资源对项目可持续影响、公众满意度和长效管理情况等，绩效指标具体详细且可考核程度高，绩效指标明确，依据评分标准，该指标得满分 3 分。

2. 项目管理分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
B1-1 预算执行率	3.0	93.73%	2.5
B1-2 预算编制精细化	3.0	80.00%	2.4
B2-1 财务管理制度健全性	3.0	100.00%	3.0
B2-2 资金使用合规情况	3.0	83.33%	2.5
B3-1 保证项目实施的制度、措施建立情况	3.0	100.00%	3.0
B3-2 项目管理制度、措施执行情况	7.0	57.14%	4.0

其中 B3-2 三级指标明细如下：

指标	权重	业绩值	绩效分值
B3-2-1 日常管理执行情况	2.0	100%	2.0
B3-2-2 系统升级与维护	2.0	0%	0.0
B3-2-3 政府采购或招投标管理执行	1.0	100%	1.0
B3-2-4 合同运行考核	1.0	0%	0.0
B3-2-5 工作总结	1.0	100%	1.0

(1) B1-1 预算执行率 93.73%

2018 年度上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心“12333 热线全媒体智能咨询平台项目”预算金额为 3,351.36 万元,实际支出 3,141.13 万元,具体项目执行情况详见表 1-2 项目预算支出情况,预算执行率 93.73%。依据评分标准,该指标扣 0.5 分,得 2.5 分。

(2) B1-2 预算编制精细化程度不足

2018 年度，“12333 热线全媒体智能咨询平台项目”经费预算包括 6 个项目：话务员费用、人员管理费、税金、基本语音平台租金、全媒体智能优化叠加功能租费、后台六大板块运维费。其中话务员费用中未考虑 2018 年人员薪酬调整、未考虑因变更劳动关系导致的经济补偿金。依据评分标准，该指标扣 0.6，得 2.4 分。

(3) B2-1 财务管理制度健全

“12333 热线全媒体智能咨询平台项目”执行的财务管理制度有：《经费管理办法》、《财产物资管理办法》、《采购管理办法》、《咨询服务中心内部控制规范（试行）》等对资金安全、资产管理、资金审批流程等作出了明确规定。该项目财务管理制度健全，依据评分标准，该指标得满分 3 分。

(4) B2-2 资金使用合规

评价小组通过对 2018 年度 12333 热线全媒体智能咨询平台项目”相关的原始凭证、申请文件、资金拨付明细、银行转账单据等资料的审阅，除项目在第四季度支付过程中未进行运营指标考核外，未发现项目在实施过程中存在截留和挪用财政专项资金的情况，资金支付凭证附件齐全，会计记录真实、完整，未发现擅自改变、虚列项目支出、擅自处理结余资金、扩大支出范围等资金使用不合规的情况。综合该项目的资金使用情况，依据评分标准，该指标扣 0.5 分，得 2.5 分。

(5) B3-1 保证项目实施的制度和措施健全

为保障项目实施，上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心建立了《“12333 热线全媒体智能咨询平台项目考核管理办法》、《采购管理办法》、《合同管理办法》、《财产物资管理办法》、《现场管理办法》、《投诉电话审核流程》、《平台维护办法》等。该项目管理制度健全，依据评分标准，该指标得满分 3 分。

(6) B3-2 保障项目执行的措施

1) B3-2-1 日常管理执行情况

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心检查定期人员培训情况、进行服务质量考核、各种投诉意见的归集和处理、日常管理执行情况良好，依据评分标准，该指标得满分 2 分。

2) B3-2-2 系统升级与维护

整个项目 2018 年底完成基础语音平台转换升级，但未在 2018 年升级为全媒体、智能化的联络中心，未实现电话、微信、网络等多媒体渠道同时接入坐席提供实时咨询服务，依据评分标准，该指标扣 2 分，得 0 分。

3) B3-2-3 政府采购或招投标管理执行

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心依据《采购管理办法》开展招投标采购工作，依据评分标准，该指标得满分 1 分。

4) B3-2-4 合同运行考核

根据上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心与上海电信百事应信息有限公司签订的合作协议，2018 年度第四季度开始考核乙方电信百事的运营指标，经检查，2018 年度第四季度，未进行乙方运营指标的考核，依据评分标准，该指标扣 1 分，得 0 分。

5) B3-2-5 工作总结

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心及合作方上海电信百事应信息有限公司均对 2018 年度核心业务及相关拓展业务做了工作总结，汇总了经验和不足，以促进 2019 年度工作的开展和指导。依据评分标准，该指标得满分 1 分。

B3-2 保障项目执行的措施，依据评分标准，共计扣 3 分，得 4 分。

3.项目绩效分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
C1-1 系统运行计划完成率	8.0	100.00%	8.0

指标	权重	业绩值	绩效分值
C1-2 服务人员的培训率	6.0	100.00%	6.0
C1-3 质量控制合格率	6.0	100.00%	6.0
C1-4 综合接通率	10.0	54.00%	5.4
C2-1 成本控制率	6.0	100.00%	6.0
C2-2 社会认可度	6.0	100.00%	6.0
C2-3 公众投诉率	8.0	100.00%	8.0
C3-1 长效管理制度	8.0	75.00%	6.0
C3-2 公众满意度	8.0	100.00%	8.0

(1) C1-1 系统运行计划完成率 99.70%

项目合作期限从 2018 年 7 月 1 日起，至 2018 年 12 月 31 日，依据系统日志，系统运维共计 3 次，每次 12 个小时，共计 36 个小时，系统故障共计 7 次，累计停运时间共计 13 个小时。

系统运行计划完成率 = $(184 - 1.5 - 0.54) / (184 - 1.5) = 99.70\%$ ，偏差率小于 1%，依据评分标准，该指标得满分 8 分。

(2) C1-2 服务人员的培训率 100%

截止 2018 年 12 月人事数据显示，项目服务人员在册 397 人，项目期内，月平均服务人员 417 人，其中已经过培训考核人员 417 人，服务人员培训率达到 100%，依据评分标准，该指标得满分 6 分。

(3) C1-3 质量控制合格

2018 年项目期间内校验合格的电话总量 1032 个，校验样本总量 1055 个，校验合格率 97.82%，低于目标值 98%，偏差率小于 1%，依据评分标准，此项不扣分。根据审核期内季度考核记录，培训及时，

依据评分标准，此项不扣分。“不满意电话抽检率”达 100%，依据评分标准，此项不扣分。

C1-3 质量控制合格率，依据评分标准，合计得 6 分。

(4) C1-4 综合接通率 49.60%

2018 年度项目期间内，咨询服务中心提供的来电数据为：“12333”热线来电总量为 423.51 万个，综合接听总量为 191.54 万个（包含自助服务）；“962218”热线来电总量为 115.93 万个，综合接听总量为 76.00 万个（包含自助服务）；合计来电总量为 539.44 万个，合计综合接听总量为 267.54 万个，经计算，综合接听率为 49.60%，小于目标值 80.00%。依据评分标准，扣 4.6 分，得 5.4 分。

(5) C2-1 成本控制率 3.96 元/分钟

2018 年度项目期内，“12333”综合接听总量为 156.41 万个(不含自助服务)；“962218”综合接听总量为 51.25 万个(不含自助服务)；拨出数量 8.89 万个，综合平均通话时长 3.66 分钟，通过查看项目支出明细账，项目实际支出为 3141.13 万元；经计算，热线接听成本为 3.96 元/分钟，低于标准值 4.97 元/分钟，依据评分标准，得 6 分。

(6) C2-2 社会认可度

在市热线办 2018 年度考核中，咨询服务中心的热线工作满意率测评为优秀，在全市经济社会管理部门综合考评中荣获第二名；2018 年 8 月 17 日，咨询服务中心组织青年赴虹桥商务区参观学习,被人社局官方微信报道“交流互通,共助进博”；2018 年 11 月 5 日至 10 日,咨询服务中心派志愿者团队参与进博会志愿服务工作,被人社局官方微博进行了报道“志愿服务,助力进博”。依据评分标准，得满分 6 分。

(7) C2-3 公众投诉率小于万分之一

2018 年度项目合同期间内，公众投诉电话统计次数为 18 个，小于指标目标值万分之一，依据评分标准，得满分 8 分。

(8) C3-1 长效管理制度建立

依据《上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心“12333 热线全媒体智能咨询平台项目”考核办法》及上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心与上海电信百事应信息有限公司签订的合作协议，上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心建立了长效管理制度，但未根据合同进行 2018 年度第四季度运营指标的考核；另,2018 年度预算编制不足,1)咨询人员薪酬变动未考虑全面。预算是按 2017 年人均 7.85 万编制，而 2018 年实际政府购买服务人员薪酬已调整至 8.59 万；2) 咨询员劳动关系的变动，经济补偿金未考虑，致使劳动关系复杂，不稳定因素出现，综上，长效制度的执行有待提高。依据评分标准，扣 2 分，得 6 分。

(9) C3-2 公众满意度 99.84%

通过数据计算和汇总，上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心公众满意度为 99.84%，偏差率小于 1%，依据评分标准，得满分 8 分。

四、 主要经验及做法、存在的问题和建议

(一) 主要经验及做法

1、探索服务领域政府和社会资本合作模式，转变政府职能、激发市场活力。

“2018 年 12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费”，该项目的目的是采取“前台外包、后台自管”的管理模式。前台的咨询服务平台整体外包。由中心提出业务需求，运营方负责系统开发、平台筹建等一系列工作，定制一个咨询平台。中心租用该平台的坐席，并根据租用的坐席数量、相关考核指标完成情况等，支付相应的租赁费用。中心实现由“管人”到“管事”的转变。政府采取竞争性方式择优选择具有投资、运营管理能力的社会资本，双方按照平等协商原则订立合同，明确责权利关系，由社会资本提供公共服务，政府依据公共服

务绩效评价结果向社会资本支付相应对价，保证社会资本获得合理收益。政府和社会资本合作模式有利于充分发挥市场机制作用，提升公共服务的供给质量和效率，实现公共利益最大化。

2、推进“互联网+政务服务”

实现“互联网+人社”多元化、规模化发展：建成较为完善的创新能力体系，形成线上线下融合、服务衔接有序、规范安全高效的“互联网+人社”发展格局，各项行动主题全面深化。形成开放共享的“互联网+人社”生态环境，促进人力资源和社会保障领域数据资源和服务资源的聚集、整合和共享，形成基于大数据的“互联网+”基础能力，为管理服务创新行动和社会协作发展行动提供基础支撑。

3、管理上“放手不脱手”的理念；

对运营方的各项管理措施实行“放手不脱手”，既充分信任又监管有效，尤其在咨询员队伍思想稳定、现场管理工作移交等方面，全程参与，协调解决各种问题。在系统开发、新技术运用方面充分放手，以促进系统升级、智能化技术运用顺利完成。

（二）存在的问题

1.未按时进行系统的升级

整个项目 2018 年底完成基础语音平台转换升级，但未在 2018 年升级为全媒体、智能化的联络中心，未实现电话、微信、网络等多媒体渠道同时接入坐席提供实时咨询服务。

2、热线综合接通率较低

2018 年度项目期间内，咨询服务中心提供的来电数据为：“12333”热线来电总量为 423.51 万个，综合接听总量为 191.54 万个（包含自助服务）；“962218”热线来电总量为 115.93 万个，综合接听总量为 76.00 万个（包含自助服务）；合计来电总量为 539.44 万个，合计综合接听总量为 267.54 万个，经计算，综合接听率为 49.60%，小于目标值 80.00%。

3、未进行第四季度运营考核

根据上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心与上海电信百事应信息有限公司签订的合作协议，2018 年度第四季度开始考核乙方电信百事的运营指标，经检查，2018 年度第四季度，未进行乙方运营指标的考核。

4. 2018 年度预算编制不足；

1) 咨询人员薪酬变动未考虑全面。预算编制是按 2017 年人均 7.85 万编制，而 2018 年实际政府购买服务人员薪酬已调整至 8.59 万；

2) 咨询员劳动关系的变动，经济补偿金未考虑，致使劳动关系复杂，不稳定因素出现，2018 年 725 转型事件（集体上访，拒接电话）造成不良影响。

（三）改进举措和建议

建议上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心加快项目开发进程，尽快升级为全媒体、智能化的联络中心，实现电话、微信、网络等多媒体渠道同时接入坐席提供实时咨询服务。

建议咨询服务中心督促乙方上海电信百事应信息有限公司提高热线综合接通率。

建议咨询服务中心按照与上海电信百事应信息有限公司签订的合作协议，按时进行乙方运营指标的考核。提高整体服务质量。

建议咨询服务中心与上海电信百事应信息有限公司根据咨询员的工作强度、服务质量、参考企业人事专员相应的薪资标准，适当优化薪资制度，提升服务人员满意度，降低流失率，以利于和保证项目的长效管理。

附件一基础表

附件二绩效评价指标体系

附件三绩效评价指标体系工作底稿

附件四访谈分析报告

附件五资金使用情况检查表

附件六其他

附件一、基础表

2018 年 12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费实施明细表

二级指标	三级指标	完成情况			
投入管理	(B1-1) 预算执行率 (2018 年 1 月-2018 年 12 月)	实际支出 (万元)	实际到位预 算 (万元)	预算执行率 (%)	
		3141.13	3,351.36	93.73%	
	(B1-2) 预算编制精细化程度			预算编制不足	
财务管理	(B2-1) 财务管理制度 建立健全情况	是否建立 资金管理 制度(是/ 否)	制度中是否规 定专账核算 (是/否)	是 否 规定 专 款 专 用 (是/ 否)	是否规定支 出范围
		是	是	是	是
	(B2-2) 资金使用合规 性情况	是否做到①符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定;②资金的拨付有完整的审批程序和手续;③符合项目预算批复或合同规定的用途;④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。			是
项目管理	(B3-1) 项目管理制度 建立健全情况	考核验收制度是否健全(是/否)			是
		岗位责任制度是否健全(是/否)			是
		投诉处理报告制度是否建立健全(是/否)			是
		工作总结制度是否健全(是/否)			是
		政府采购或招投标管理制度是否健全(是/否)			是
		维护机制			是
	长效管理制度是否建立(是/否)			是	
	(B3-2) 项目管理措施 有效执行情况	日常管理执行情况是否良好(是/否)			是

		系统及时升级与维护（是/否）	否
		政府采购或招投标管理执行（是/否）	是
		是否依据合同运行考核（是/否）	否
		是否有工作总结（是/否）	是
		应达到比例（值）	实际达到比例（值）
项目产出	(C1-1) 系统运行计划完成率	100%	99.70
	(C1-2) 服务人员的培训率	100%	100%
	(C1-3) 质量控制合格率	100%	99.87%
	(C1-4) 综合接通率	80%	49.60%
效果目标	(C2-1) 成本控制率	小于 4.97 元/分钟	3.96 元/分钟
	(C2-2) 社会认可度	正面报道及表彰	有正面报道及表彰
	(C2-3) 公众投诉率	小于万分之一	18 个，达标
影响力目标	(C3-1) 长效管理制度	建立	建立
	(C3-2) 公众满意度	100%	99.84%

附件二、绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	评分规则	数据采集
(A)项目决策(12分)	(A1)项目立项(6分)	(A1-1)项目与战略目标的适应性	3	3	根据与《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导意见的通知》国办发〔2015〕42号、国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知国发〔2017〕9号、国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知(国发〔2017〕35号)、人力资源社会保障部关于印发“互联网+人社”2020行动计划的通知(人社部发〔2016〕105号)、《关于加快推进12333电话咨询服务业发展的指导意见》(人社厅发〔2016〕186号)、关于印发2018年人力资源和社会保障电话咨询服务工作要点的通知(人社信息函〔2018〕7号)的适应情况,适应的得满分,有一项不符扣权重分20%,扣完为止。	市级文件、访谈
		(A1-2)立项依据充分性	3	3	项目立项符合战略目标、符合所处区域环境特点、项目形式切实可行、项目进行前期可行性调研、项目计划书齐全的得满分,有一项不符扣权重分的25%,扣完为止。	市级文件、申报文件、访谈
	(A2)项目目标(6分)	(A2-1)绩效目标合理性	3	1.5	项目的绩效目标合理可行且项目内容与绩效目标紧密相关得满分,有一项不符扣权重分50%,扣完为止。	申报文本、核查

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	评分规则	数据采集
		(A2-2) 绩效指标明确性	3	3	绩效指标的来源及出处明确、与立项目的有较强关联性的相关得满分，有一项不符扣 1 分，扣完为止。	申报文本、核查
(B) 项目管理 (22 分)	(B1) 投入管理 (6 分)	(B1-1) 预算执行率	3	2.5	预算执行率 = (实际支出 / 实际到位预算) * 100%。以 100% 为满分，每偏差 1 个百分点扣权重分 2.5%，低于 50% 的不得分。	账簿、基础表
		(B1-2) 预算编制的精细化程度性	3	2.4	预算编制的精细、准确的得满分，有一笔不符合规定扣权重分的 10%，扣完为止。	申报文本、访谈
	(B2) 财务管理 (6 分)	(B2-1) 财务管理制度健全性	3	3	制度健全的得满分，专账核算、专款专用、资金审批等有一项缺失扣 1 分，扣完为止。	财务管理制度、基础表
		(B2-2) 资金使用情况	3	2.5	100% 符合制度规定得满分，有一笔不符扣权重分 15%，扣完为止。	支付凭证、账簿、审计调查
	(B3) 项目实施 (10 分)	(B3-1) 保证项目实施的制度、措施建立情况	3	3	制度健全的得满分，岗位责任制度、考核制度、投诉处理报告制度、工作总结制度、政府采购或招投标管理制度、验收制度、长效管理机制、维护机制有一项缺失扣 0.5 分，扣完为止。	基础表、管理制度、核查

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	评分规则	数据采集
		(B3-2) 项目管理制度执行情况	7	4		
		1. 日常管理执行情况	2	2	定期人员培训检查、服务质量考核、各种投诉意见的归集和处理、流程的制定和协调的执行,有一项不符合规定扣 0.5 分,扣完为止。	访谈、台帐、核查
		2. 系统升级与维护	2	0	是否完成系统的升级(包括普通呼叫中心平台升级为全媒体、智能化的联络中心,实现电话、微信、网络等多媒体渠道同时接入坐席提供实时咨询服务),是否通过智能知识库和人工智能机器人等智能化手段,提高平台服务效率,提升服务质量与服务能力,有一项不达标扣 0.5 分,扣完为止。	访谈、台帐、核查
		3. 政府采购或招投标管理执行	1	1	100%符合得满分,有一个项目不符不得分。	访谈、核查
		4. 合同运行考核	1	0	100%符合得满分,有一个项目不符不得分。	访谈、核查
		5. 工作总结	1	1	100%符合得满分,有一个项目不符不得分。	访谈、核查
(C)项目绩效(66分)	(C1)项目产出(30分)	(C1-1)系统运行计划完成率	8	8	测算依据为合同:系统运行计划完成率=(系统实际运行天数/系统计划运行天数-系统运维天数)*100%,系统运行计划完成率为 100%得满分,每偏差一个百分点扣权重分 5%,扣完为止。	合同、系统运行日志、访谈

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	评分规则	数据采集
		(C1-2) 服务人员的培训率	6	6	服务人员的培训率= (培训考核人数/招聘岗位人数) *100%，服务人员的培训率为 100%得满分，每偏差一个百分点扣权重分 5%，扣完为止。	培训档案、基础表
		(C1-3) 质量控制合格率	6	6	质量控制合格率考核内容包括三项：“校验合格率”、“不满意电话当月抽检率”以及“培训及时性及准确性”，其中“校验合格率”分值占 70%，培训及时性及准确性”分值占 30%，“不满意电话抽检率”未达标一条直接扣分 5%。，扣完为止。	考核档案、基础表
		(C1-4) 综合接通率	10	5.4	综合接通率=(接通电话数量/拨打电话数量)*100%，目标值≥80%得满分，每偏差一个百分点扣权重分 1.5%，扣完为止。	来电分析报告、基础表、访谈
	(C2) 效果目标 (20分)	(C2-1) 成本控制率	6	6	单位成本=实际成本支出/接通电话数量*平均通话时长，单位成本<4.97 元/分钟得满分，(英国统计署统计标准)，单位成本大于目标成本，每偏差一个百分点扣权重分 5%，扣完为止。	来电分析报告、核查
		(C2-2) 社会认可度	6	6	审核期内媒体正面报道和市级及以上表彰情况: 获得正面报道或表彰一次得 3 分, 满分为 6 分。	访谈、公众信息

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	评分规则	数据采集
		(C2-3) 公众投诉率	8	8	公众投诉电话统计,审核期内,将公众投诉率目标值定为万分之一,该指标得 8 分,超过公众投诉率目标值后,每 2 个扣 1 分,扣完为止。	公众投诉统计、访谈、核查
	(C3) 影响力目标(16分)	(C3-1) 长效管理制度	8	6	后续长效管理制度,措施的建立及运行:长效管理制度的建立健全得 4 分,长效制度的有效执行得 4 分。	管理制度、访谈、核查
		(C3-2) 公众满意度	8	8	公众满意度=满意评价数量/总评价数量*100%,公众满意度 100%得满分,每偏差一个百分点扣权重分 5%,扣完为止。。	“话后调查市民满意度”分析报告,
	合计		100	87.3		

附件三、绩效评价指标体系工作底稿

A1-1 “项目与战略目标的适应性” 评价底稿

绩效项目名称：A1-1 项目与战略目标的适应性

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	项目与战略目标的适应性指标考察实施项目与《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导意见的通知》、国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知、国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知、人力资源社会保障部关于印发“互联网+人社”2020行动计划的通知、《关于加快推进12333电话咨询服务业发展的指导意见》、关于印发2018年人力资源和社会保障电话咨询服务工作要点的通知的适应情况。属于项目决策指标。
指标权重	指标权重：3
	指标权重设定的依据、理由：本指标反映该项目决策是否以实现战略目标为基础，对项目总体绩效具有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：以“完全适应”状况为基准，得100%的权重分。
	指标标杆值依据：“完全适应”为最优，表明项目与部门战略目标高度一致，通过实施项目可以逐步实现战略目标。符合心理评定层次。
	指标评分细则：根据适应情况，“完全适应”得满分，有一项不符扣权重分20%，扣完为止。
数据来源及取数方式	《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导意见的通知》、国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知、国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知、人力资源社会保障部关于印发“互联网+人社”2020行动计划的通知、《关

	于加快推进 12333 电话咨询服务事业发展的指导意见》、关于印发 2018 年人力资源和社会保障电话咨询服务工作要点的通知、访谈
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：依据《国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知》、《国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知》、《人力资源社会保障部关于印发“互联网+人社”2020 行动计划的通知》、《关于加快推进 12333 电话咨询服务事业发展的指导意见》《关于印发 2018 年人力资源和社会保障电话咨询服务工作要点的通知》等相关文件规定及文件精神，本项目的设立落实国务院建设服务型政府、增加公共服务供给有关要求，紧紧围绕人力资源和社会保障中心工作，坚持从群众需要出发的发展思路,推动技术、服务、业务创新，秉承“倾听民意，服务民生”的服务理念，该项目与国家级和市级的战略目标适应性高。依据评分标准，该指标得满分 3 分。</p>
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 10 日

A1-2 “立项依据充分性” 评价底稿

绩效项目名称：A1-2 立项依据充分性

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	立项依据充分性是指项目立项是否有充分的依据支持。属于项目决策指标。
指标权重	指标权重：3
	指标权重设定的依据、理由：本指标反映项目立项有否充分的依据支持，会对项目总体绩效产生一定影响。
评价标准	指标标杆值：以“依据充分”状况为基准，得100%的权重分。
	指标标杆值依据：“依据充分”得满分，表明项目立项有充分的依据支持。符合心理评定层次。
	指标评分细则：项目立项符合战略目标、符合所处区域环境特点、项目形式切实可行、项目进行前期可行性调研、项目计划书齐全的得满分，有一项不符扣权重分的25%，扣完为止。
数据来源及取数方式	《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导意见的通知》、国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知、国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知、人力资源社会保障部关于印发“互联网+人社”2020行动计划的通知、《关于加快推进12333电话咨询服务业发展的指导意见》、关于印发2018年人力资源和社会保障电话咨询服务工作要点的通知、申报文件、访谈
评价结果	指标评分计算过程及依据：该项目是依据《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导意见的通知》（国办发〔2015〕42号）、《国务院关于印发

	<p>“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知》（国发〔2017〕9号）、《国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知》（国发〔2017〕35号）、《人力资源社会保障部关于印发“互联网+人社”2020行动计划的通知》（人社部发〔2016〕105号）、《关于加快推进12333电话咨询服务业发展的指导意见》（人社厅发〔2016〕186号）、《关于印发2018年人力资源和社会保障电话咨询服务工作要点的通知》（人社信息函〔2017〕9号）等相关文件的规定申请立项的，项目立项依据充分。依据评分标准，该指标得满分3分。</p>
	指标得分：3

日期：2019年6月10日

A2-1 “绩效目标的合理性” 评价底稿

绩效项目名称：A2-1 绩效目标的合理性

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	绩效目标的合理性考察绩效目标的制订是否合理可行，属于项目决策指标。
指标权重	指标权重：3
	指标权重设定的依据、理由：本指标反映项目决策时绩效目标是否合理可行的情况，对项目总体绩效具有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：以“合理可行”状况为基准，得100%的权重分。
	指标标杆值依据：“合理可行”为最优，表明项目绩效目标有充分的依据支持，合理可行。符合心理评定层次。
	指标评分细则：项目的绩效目标合理可行且项目内容与绩效目标紧密相关得满分，有一项不符扣1分，扣完为止。
数据来源及取数方式	申报文本、核查
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据项目单位提交的《项目绩效目标分解表》，从产出目标来看，项目以系统建设完成率、招聘人员完成率、服务人员的培训率、服务质量达标率、综合接通率、服务人员流失率为主要产出目标；从效果目标来看，项目以成本控制情况、社会认可度和服务人员满意度为效果目标；从影响力

	<p>目标来看，项目以人力资源对项目可持续影响、公众满意度和长效管理情况提出了相应要求。根据记录综合接通率的指标目标值设置为 60%不合理，根据《国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知》（国发〔2017〕9 号）和《关于加快推进 12333 电话咨询服务事业发展的指导意见》（人社厅发〔2016〕186 号）的相关文件均对 12333 咨询服务热线的综合接通率给出指导意见为 80%以上。依据评分标准，该指标扣 1.5 分，得 1.5 分。</p>
	指标得分：1.5

日期：2019 年 6 月 10 日

A2-2 “绩效指标明确性” 评价底稿

绩效项目名称：A2-2 绩效指标明确性

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	绩效指标的明确性考察绩效目标的来源及出处明确、与立项目的有较强关联性，属于项目决策指标。
指标权重	指标权重：3
	指标权重设定的依据、理由：本指标反映项目决策时绩效目标是否合理可行的情况，对项目总体绩效具有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：以“来源及出处明确，与项目立项目的关联性强”状况为基准，得 100% 的权重分。
	指标标杆值依据：“来源及出处明确，与项目立项目的关联性强”为最优，表明项目绩效目标来源及出处明确、与立项目的有较强关联性。符合心理评定层次。
	指标评分细则：项目的绩效目标来源及出处明确、与立项目的有较强关联性得满分，有一项不符扣权重分 50%，扣完为止。
数据来源及取数方式	申报文本、核查
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据项目单位提交《绩效目标申报表》，绩效目标分解为运行计划完成率、服务人员的培训率、质量控制合格率、综合接通率、成本控制率、服务人员的培训率、质量控制合格率、综合接通率、成本控制率、社会认可度、公众投诉率、

	公众满意度和长效管理制度等，绩效指标具体详细且可考核程度高，绩效指标明确，依据评分标准，该指标得满分 3 分。
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 10 日

B1-1 “预算执行率” 评价底稿

绩效项目名称：B1-1 预算执行率

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	预算执行率=(实际支出/项目调整后预算金额)*100%。 主要考察预算执行情况。属于项目管理指标。
指标权重	指标权重： 3
	指标权重设定的依据、理由：本指标反映项目预算支出的执行情况，考察项目投入管理，对项目绩效具有一定影响。
评价标准	指标标杆值：以 100%的执行率为基准，执行率 100%得满分。
	指标标杆值依据：预算执行率为 100%，表明预算安排资金基本已全部得到执行，符合实际情况。
	指标评分细则：以 100%为满分，每偏差 1 个百分点扣权重分 2.5%，低于 50%的不得分。
数据来源及取数方式	账簿、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：2018 年度上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心“12333 热线全媒体智能咨询平台项目”预算金额为 3,351.36 万元,实际支出 3,141.13 万元，具体项目执行情况详见表 1-2 项目预算支出情况，预算执行率 93.73%。依据评分标准，该指标扣 0.5 分，得 2.5 分。
	指标得分： 2.5

日期：2019 年 6 月 10 日

B1-2 “预算编制的精细化程度” 评价底稿绩效项目名称：**B1-2 预算编制的精细化程度**项目实施部门：**琳方会计师事务所**

指标解释	预算编制的精细化程度，主要考察编制预算的精细、准确，属于项目管理指标。
指标权重	指标权重：4
	指标权重设定的依据、理由：本指标主要反映预算编制的精细和准确程度，影响预算的最终执行。对项目绩效具有一定影响。
评价标准	指标标杆值：预算编制的精细、准确得满分。
	指标标杆值依据：满分为最优，表明项目预算编制的精细化程度高。符合心理评定层次。
	指标评分细则：预算编制精细化程度高的得满分，有一笔不符合规定扣权重分的 10%，扣完为止。
数据来源及取数方式	申报文本、访谈
评价结果	指标评分计算过程及依据：2018 年度，“12333 热线全媒体智能咨询平台项目”经费预算包括 6 个项目：话务员费用、人员管理费、税金、基本语音平台租金、全媒体智能优化叠加功能租费、后台六大板块运维费。其中话务员费用中未考虑 2018 年人员薪酬调整、未考虑因变更劳动关系导致的经济补偿金。依据评分标准，该指标扣 0.6，得 2.4 分。
	指标得分：2.4

日期：2019 年 6 月 10 日

B2-1 “财务管理制度健全性” 评价底稿

绩效项目名称：B2-1 财务管理制度健全性

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	财务管理制度健全性指标考察为保证资金合规使用而建立健全相关资金使用制度和措施的情况，属于项目管理指标。
指标权重	指标权重：3
	指标权重设定的依据、理由：本指标反映保障项目顺利实施的财务管理制度健全的情况，对项目总体绩效具有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：制度健全的得满分。
	指标标杆值依据：相关制度健全为最优。
	指标评分细则：制度健全的得满分，专账核算、专款专用、资金审批等有一项缺失扣 1 分，扣完为止。
数据来源及取数方式	财务管理制度、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：“12333 热线全媒体智能咨询平台项目”执行的财务管理制度有：《经费管理办法》、《财产物资管理办法》、《采购管理办法》、《咨询服务中心内部控制规范（试行）》等对资金安

	全、资产管理、资金审批流程等作出了明确规定。该项目财务管理制度健全，依据评分标准，该指标得满分 3 分。
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 10 日

B2-2 “资金使用情况” 评价底稿绩效项目名称：**B2-2 资金使用情况**项目实施部门：**琳方会计师事务所**

指标解释	主要考察项目资金的使用是否符合有关制度规定，属于项目管理指标。
指标权重	指标权重：3
	指标权重设定的依据、理由：本指标反映项目资金使用符合有关制度规定的情况，对项目实施合规性具有一定影响。
评价标准	指标标杆值：以资金使用全部合规为满分。
	指标标杆值依据：资金使用全部合规为最优。
	指标评分细则：100%符合制度规定得满分，有一笔不符扣权重分 15%，扣完为止。
数据来源及取数方式	支付凭证、账簿、审计调查
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：评价小组通过对 2018 年度 12333 热线全媒体智能咨询平台项目” 相关的原始凭证、申请文件、资金拨付明细、银行转账单据等资料的审阅，除项目在第四季度支付过程中未进行运营指标考核外，未发现项目在实施过程中存在截留和挪用财政专项资金的情况，资金支付凭证附件齐全，会计记录真实、完整，未发现擅自改变、虚列项目支出、擅自处理结余资金、扩大支出范围等资金使用不合规</p>

	的情况。综合该项目的资金使用情况，依据评分标准，该指标扣 0.5 分，得 2.5 分。
	指标得分：2.5

日期：2019 年 6 月 10 日

B3-1 “保证项目实施的制度、措施建立情况”评价底稿

绩效项目名称：B3-1 保证项目实施的制度、措施建立情况

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	保证项目实施的制度、措施建立情况指标考察为顺利实施项目而建立相关制度与措施的情况，属于项目管理指标
指标权重	指标权重：3
	指标权重设定的依据、理由：本指标考察为顺利实施项目而建立相关制度与措施的情况，对项目总体绩效具有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：相关制度建立健全为最优。
	指标标杆值依据：制度建立健全能起到保障项目顺利实施的作用。
	指标评分细则：制度建立健全的得满分，预算管理、申报指南（更新）、信息公示、考核制度、政府采购或招投标管理制度、验收制度、长效管理机制、维护机制有一项缺失扣 0.5 分，扣完为止。
数据来源及取数方式	指标评分计算过程及依据：基础表、管理制度、核查

评价结果	指标评分计算过程及依据：为保障项目实施，上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心建立了《“12333 热线全媒体智能咨询平台项目考核管理办法》、《采购管理办法》、《合同管理办法》、《财产物资管理办法》、《现场管理办法》、《投诉电话审核流程》、《平台维护办法》等。该项目管理制度健全，依据评分标准，该指标得满分 3 分。
	指标得分：3

日期：2019 年 6 月 10 日

B3-2 “项目管理制度执行情况” 评价底稿

绩效项目名称：B3-2 项目管理制度执行情况

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	保证项目实施的制度、措施建立情况指标考察为顺利实施项目而建立相关制度与措施的情况，属于项目管理指标。下设 5 个分指标：1. 日常管理执行情况 2. 系统升级与维护情况 3. 政府采购或招投标管理执行 4. 合同运行考核 5. 工作总结
指标权重	指标权重：7
	指标权重设定的依据、理由：本指标考察为顺利实施项目而建立相关制度与措施的情况，对项目总体绩效具有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：相关制度有效运行为最优。
	<p>指标标杆值依据：制度建立能起到保障项目顺利实施的作用</p> <p>指标评分细则：1. 日常管理执行情况权重分 2 分，定期人员培训检查、服务质量考核、各种投诉意见的归集和处理、流程的制定和协调的执行，有一项不符合规定扣 0.5 分，扣完为止。2. 系统升级与维护情况权重 2 分，是否完成系统的升级(包括普通呼叫中心平台升级为全媒体、智能化的联络中心，实现电话、微信、网络等多媒体渠道同时接入坐席提供实时咨询服务)，是否通过智能知识库和人工智能机器人等智能化手段，提高平台服务效率，提升服务质量与服务能力，有一项不达标扣 0.5 分，扣完为止。3. 政府采购或招投标管理执行权重分 1 分，100%符合得满分，有一项目不符不得分。4. 合同运行考核权重分 1 分，100%符合得满分，有一个项目不符不得分。5. 工作总结权重分 1 分，100%符合得满分，有一个项目不符不得分。</p>
数据来源及取数方式	访谈、台帐、核查

评价结果	<p>指标评分计算过程及依据:</p> <p>1) B3-2-1 日常管理执行情况</p> <p>上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心检查定期人员培训情况、进行服务质量考核、各种投诉意见的归集和处理、日常管理执行情况良好, 依据评分标准, 该指标得满分 2 分。</p> <p>2) B3-2-2 系统升级与维护</p> <p>整个项目 2018 年底完成基础语音平台转换升级, 但未在 2018 年升级为全媒体、智能化的联络中心, 未实现电话、微信、网络等多媒体渠道同时接入坐席提供实时咨询服务, 依据评分标准, 该指标扣 2 分, 得 0 分。</p> <p>3) B3-2-3 政府采购或招投标管理执行</p> <p>上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心依据《上海市人力资源和社会保障局咨询服务采购管理办法》开展采购工作, 依据评分标准, 该指标得满分 1 分。</p> <p>4) B3-2-4 合同运行考核</p> <p>根据上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心与上海电信百事应信息有限公司签订的合作协议, 2018 年度第四季度开始考核乙方电信百事的运营指标, 经了解, 2018 年度第四季度, 未进行乙方运营指标的考核, 依据评分标准, 该指标扣 1 分, 得 0 分。</p> <p>5) B3-2-5 工作总结</p> <p>上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心及合作方上海电信百事应信息有限公司均对 2018 年度核心业务及相关拓展业务做了工作总结, 汇总了经验和不足, 以促进 2019 年度工作的开展和指导。依据评分标准,</p>
------	--

	该指标得满分 1 分。
	B3-2 合计扣 3 分，得 4 分。
	指标得分：4

日期：2019 年 6 月 10 日

C1-1 “系统运行计划完成率” 评价底稿

绩效项目名称：C1-1 系统运行计划完成率

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	系统运行计划完成率指标主要考核考察管理部门对项目的运行管理,是否按照规定的时间要求按时完成,属于项目绩效指标。
指标权重	指标权重: 8
	指标权重设定的依据、理由: 本指标从完成率考虑项目的产出情况,对项目产出成果方面的有一定影响力。
评价标准	指标标杆值: 100%得满分
	指标标杆值依据: 合同。
	指标评分细则: 系统运行计划完成率=(系统实际运行天数/系统计划运行天数-系统运维天数)*100%,系统运行完成率为 100%得满分,每偏差一个百分点扣权重分 5%,扣完为止。
数据来源及取数方式	合同、系统运行日志、访谈
评价结果	指标评分计算过程及依据: 项目合作期限从 2018 年 7 月 1 日起,至 2018 年 12 月 31 日,依据系统日志,系统运维共计 3 次,每次 12 个小时,共计 36 个小时,系统故障共计 7 次,累计停运时间共计 13 个小时。 系统运行计划完成率= $(184-1.5-0.54) / (184-1.5)$ =99.70%,偏差率小于 1%,依据评分标准,该指标得满分 8 分。
	指标得分: 8

日期: 2019 年 6 月 10 日

C1-2 “服务人员的培训率” 评价底稿

绩效项目名称：C1-2 服务人员的培训率

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	服务人员的培训率主要考核管理人员对于服务人员队伍培训管理，通过培训和考核，确保合同制服务人员的咨询服务质量；属于项目绩效指标。
指标权重	指标权重：6
	指标权重设定的依据、理由：本指标从服务人员的培训管理出发，考虑项目的产出情况，对项目产出成果方面有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：100%得满分
	指标标杆值依据：服务人员 100%接受培训并考核通过为优。
	指标评分细则：服务人员的培训率=（培训考核人数/招聘岗位人数）*100%，服务人员的培训率为 100%得满分，每偏差一个百分点扣权重分 5%，扣完为止。。
数据来源及取数方式	培训档案、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：截止 2018 年 12 月人事数据显示，项目服务人员在册 397 人，项目期内，月平均服务人员 417 人，其中已经过培训考核人员 417 人，服务人员培训率达到 100%，依据评分标准，该指标得满分 6 分。
	指标得分：6

日期：2019 年 6 月 10 日

C1-3 “质量控制合格率” 评价底稿

绩效项目名称：C1-3 质量控制合格率

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	质量控制合格率考核内容包括三项：“校验合格率”、“不满意电话当月抽检率”以及“培训及时性及准确性”，该指标是用来考察项目产出质量情况，对项目产出成果方面有一定影响力。属于项目绩效指标。
指标权重	指标权重：6
	指标权重设定的依据、理由：该指标是用来考察项目产出质量情况，对项目产出成果方面有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：100%合格的满分。
	指标标杆值依据：100%合格为最优。
	指标评分细则：校验合格率=校验合格的电话总量/校验样本总量、不满意电话抽检率需达 98%。及“培训及时性及准确性”根据审核期内季度考核记录,其中“校验合格率”分值占 70%，培训及时性及准确性”分值占 30%，“不满意电话当月抽检率”未达标直接扣 5%。
数据来源及取数方式	考核档案、基础表

评价结果	指标评分计算过程及依据：2018 年项目期间内校验合格的电话总量 1032 个，校验样本总量 1055 个，校验合格率 97.82%，低于目标值 98%，偏差率小于 1%，依据评分标准，此项不扣分。根据审核期内季度考核记录，培训及时，依据评分标准，此项不扣分。“不满意电话抽检率”达 100%，依据评分标准，此项不扣分。C1-3 质量控制合格率，依据评分标准，合计得 6 分。
	指标得分：6

日期：2019 年 6 月 10 日

C1-4 “综合接通率” 评价底稿

绩效项目名称：C1-4 综合接通率

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	综合接通率=（人工接听总量+自助服务总量）/来电总量*100%。综合接通率主要考核项目运行的产出数量、规模及效益，考察项目是否达到预期目标，属于项目绩效指标。
指标权重	指标权重：8
	指标权重设定的依据、理由：本指标考核项目运行的产出数量、规模及效益，对项目产出成果方面有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：以 80%的接通率为基准，综合接通率 ≥ 80% 得满分。每偏差个百分点扣权重分 1.5%，扣完为止。
	指标标杆值依据：以 80%的接通率为基准，综合接通率 ≥ 80%为最优。
	指标评分细则：综合接通率=（人工接听总量+自助服务总量）/来电总量*100%，以 60%的接通率为基准，综合接通率 ≥ 60%得满分。每偏差个百分点扣权重分 5%，扣完为止。
数据来源及取数方式	来电分析报告、基础表、访谈
评价结果	指标评分计算过程及依据：2018 年度项目期间内，咨询服务中心提供的来电数据为：“12333” 热线来电总量为 423.51 万个，综合接听总量为 191.54 万个（包含自助服务）；“962218” 热线来电总量为 115.93 万个，

	综合接听总量为 76.00 万个（包含自助服务）；合计来电总量为 539.44 万个，合计综合接听总量为 267.54 万个，经计算，综合接听率为 49.60%，小于目标值 80.00%。依据评分标准，扣 4.6 分，得 5.4 分。
	指标得分：5.4

日期：2019 年 6 月 10 日

C2-1 “成本控制率” 评价底稿

绩效项目名称：C2-1 成本控制率

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	成本控制率=项目实际投入资金/（热线电话接听数*平均热线接听时间），该指标主要考察投入产出的成本控制情况，属于项目绩效指标。
指标权重	指标权重：8
	指标权重设定的依据、理由：本指标主要考察投入产出的成本控制情况，对项目产出成果方面有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：单位成本<4.97 元/分钟，英国统计署统计标准。
	指标标杆值依据：单位成本<4.97 元/分钟得满分，表明项目的成本控制较好。
	指标评分细则：单位成本<4.97 元/分钟得满分，（英国统计署统计标准），单位成本大于目标成本，每偏差一个百分点扣权重分 5%，扣完为止。
数据来源及取数方式	来电分析报告、核查
评价结果	指标评分计算过程及依据：2018 年度项目期内，“12333”综合接听总量为 156.41 万个(不含自助服务)；“962218”综合接听总量为 51.25 万个(不含自助服务)；拨出数量 8.89 万个，综合平均通话时长 3.66 分钟，通过查看项目支出明细账，项目实际支出为 3141.13 万

	元；经计算，热线接听成本为 3.96 元/分钟，低于标准值 4.97 元/分钟，依据评分标准，得 6 分。
	指标得分：6

日期：2019 年 6 月 10 日

C2-2 “社会认可度” 评价底稿

绩效项目名称：C2-2 社会认可度

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	社会认可度主要考察项目执行社会效应，考核公众服务的需求的满足和实际感受。属于项目绩效指标。
指标权重	指标权重：6
	指标权重设定的依据、理由：12333 热线是为了满足公众服务咨询的，社会效应极为重要，对项目产出成果方面有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：媒体正面报道和市级及以上表彰的次数 ≥ 2 次为优。
	指标标杆值依据：审核期内，受到媒体正面报道和市级及以上表彰的情况能够侧面反映社会认可度。
	指标评分细则：媒体正面报道和市级及以上表彰情况：获得正面报道或表彰一次得 3 分，满分为 6 分。
数据来源及取数方式	访谈、公众信息
评价结果	在市热线办 2018 年度考核中，咨询服务中心的热线工作满意率测评为优秀，在全市经济社会管理部门综合考评中荣获第二名；2018 年 8 月 17 日，咨询服务中心组织青年赴虹桥商务区参观学习，被人社局官方微信报道“交流互通，共助进博”；2018 年 11 月 5 日至 10 日，咨询服务中心派志愿者团队参与进博会志愿服务工作，被人社局官方微信进行了报道“志愿服务，助力

	进博”。依据评分标准，得满分 6 分。
	指标得分：6

日期：2019 年 6 月 10 日

C2-3 “公众投诉率” 评价底稿

绩效项目名称：C2-3 公众投诉率

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	众投诉电话统计，审核期内，将公众投诉次数作为考核指标，投诉暂只针对咨询员的服务态度、服务质量等方面，经审核成立的投诉记为投诉量。属于项目绩效指标。
指标权重	指标权重：8
	指标权重设定的依据、理由：统计公众投诉量是发现问题最好方法，是项目管理中不可忽视的一个部分，对项目产出成果方面有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：公众投诉率目标值为万分之一以内。
	指标标杆值依据：由于接听数量庞大，因此以公众投诉即考虑相对比率，又将次数作为考核指标，审核期内，该指标得 8 分。将公众投诉率目标值为万分之一以内，超过公众投诉率目标值后，每超过 2 个扣 1 分。
	指标评分细则：公众投诉率目标值为万分之一以内，该指标得 8 分。超过公众投诉率目标值后，每超过 2 个扣 1 分，扣完为止。
数据来源及取数方式	公众投诉统计、访谈、核查
评价结果	指标评分计算过程及依据：2018 年度项目合同期间内，公众投诉电话统计次数为 18 个，小于指标目标值万分之一，依据评分标准，得满分 8 分。
	指标得分：8

日期：2019 年 6 月 10 日

C3-1 “长效管理情况” 评价底稿

绩效项目名称：C3-1 长效管理情况

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	长效管理情况是检查项目能力建设及可持续影响，主要包括项目发展所需要的制度建设以及维护责任单位等落实情况，属于项目绩效指标。
指标权重	指标权重：8
	指标权重设定的依据、理由：长效管理是考核项目能力建设和可持续影响绩效的一部分，对项目产出成果方面有一定影响力。
评价标准	指标标杆值：长效管理制度的建立健全得 4 分，长效管理制度的有效执行得 4 分。
	指标标杆值依据：长效管理制度包括政府购买服务的后续管理，人力资源的培训和储备等，制度建立健全为优；相关制度的永续维护及落实情况为有效执行最优。
	指标评分细则：长效管理制度的建立健全得 4 分；长效管理制度的有效执行得 4 分。发现一例未执行扣 1 分，扣完为止。
数据来源及取数方式	管理制度、访谈、核查
评价结果	指标评分计算过程及依据：依据《上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心“12333 热线全媒体智能咨询平台项目”考核办法》及上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心与上海电信百事应信息有限公司签订

	<p>的合作协议，上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心建立了长效管理制度，但未根据合同进行 2018 年度第四季度运营指标的考核；另,2018 年度预算编制不足,1)咨询人员薪酬变动未考虑全面。预算是按 2017 年人均 7.85 万编制，而 2018 年实际政府购买服务人员薪酬已调整至 8.59 万； 2)咨询员劳动关系的变动，经济补偿金未考虑，致使劳动关系复杂，不稳定因素出现，综上，长效制度的执行有待提高。依据评分标准，扣 2 分，得 6 分。</p>
	指标得分：6

日期：2019 年 6 月 10 日

C3-2 “综合满意度”评价底稿

绩效项目名称：C3-2 综合满意度

项目实施部门：琳方会计师事务所

指标解释	综合满意度是考察社会对 12333 热线项目的投入产出结果是否满意，属于项目绩效指标。
指标权重	指标权重：8
	指标权重设定的依据、理由：该指标综合反映了接受服务的社会群体对该项目实施效果的满意程度，是考量项目成效的重要依据。
评价标准	指标标杆值：以“满意”状况为基准，得 100% 的权重分。
	指标标杆值依据：满意为最优，符合心理评定层次。
	指标评分细则：综合满意率考核内容包括“话后调查市民满意率”分析报告和“第三方调查市民满意率”，“话后调查市民满意率”分值占 60%，“第三方调查市民满意率”分值占 40%。
数据来源及取数方式	“话后调查市民满意率”分析报告，社会调查
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据对咨询服务中心服务对象地电话问卷调查，问卷的有效率低于 60%，不具备统计学意义，故不采用本次问卷调查的数据。通过与咨询服务中心沟通，决定使用“话后调查市民满意率”分析报告作为该项指标的评分基础，通过数据计算和

	汇总，上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心公众满意度为 99.84%，偏差率小于 1%，依据评分标准，得满分 8 分。
	指标得分：8

日期：2019 年 6 月 10 日

附件四、访谈分析报告

一、访谈对象

时间：2019.6.13

地点：国定东路 200 号裙楼五楼

人员（职务）：何俊（主任）

二、访谈问题

1. “12333 热线全媒体智能平台项目经费”的预算是如何制定的？是否有调整？预算调整的原因是什么？

答：为妥善解决上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心发展过程中面临的接通率长期偏低、咨询平台升级难度大、咨询员用工形式不规范等瓶颈问题，从 2016 年起就开始酝酿中心转型发展建设“12333 热线全媒体智能平台”的工作思路。中心向已经转型的北京市、广东省、无锡市等兄弟省市咨询服务中心、市公积金服务热线等部门学习、了解相关情况，秉承“公平、公正、公开、比价”的原则，与部分有比较成熟政府热线外包服务经验的公司进行了有针对性的方案探讨，在多次讨论、修改的基础上初步确定了 12333 热线全媒体智能平台项目各环节的具体工作要求和指标。经过一年多的积极准备，项目方案于 2017 年 10 月 9 日经局务会审议通过，成为我局 2018 年事业单位改革的一项重点工作。中心还赴市财政局社保处、预算处等相关处室，就项目实施的必要性做了深入的解释、说明，市财政局相关处室还专门赴中心了解情况，一致认为项目建设符合政府购买服务从“包人”向“包事”转换的发展趋势。经第三方机构对项目评审和复审，专家组认为项目立项依据充分，基本符合评审要求，获市财政部门审批同意。

预算无调整。（预算编制时未考虑因素，1.人员薪酬变动未考虑全面。预算编制是按 2017 年人均 7.85 万编制，而 2018 年实际政府购买

服务人员薪酬已调整至 8.59 万。2.人员劳动关系变动，经济补偿未考虑，致使目前劳动关系复杂，不稳定因素出现，2018 年 725 转型事件（集体上访，拒接电话）

2. “12333 热线全媒体智能平台项目经费”项目资金是如何拨付和使用的？

答：财务按照国家有关规定和合同的约定，每季度对电信进行业务考核，2018 年下半年在进行人员劳动关系转移，业务系统转换，属于共管期间，所以未进行业务考核。

项目款项支付按合同条款进行审核后，提交中心党政领导会议讨论，后向财政提交支付申请拨付项目资金。

3. “12333 热线全媒体智能平台项目经费”的系统的升级与智能化手段的结合目前完成到什么阶段？未来还有哪些优化的设想？

答：整个项目 2018 年底已完成基础语音平台转换升级，目前，智能知识库转化工作已基本完成，自动服务功能已作完善，其他智能咨询辅助功能逐步叠加，预计在 2019 年中完成全媒体渠道接入，开始提供在线文字客服。2019 年底完成全渠道接入咨询、智能咨询前置、咨询员智能辅助咨询、智能知识库全局系统共享、智能质检、培训一体化等多种功能上线运行。

4. 本单位是否建立了“12333 热线全媒体智能平台项目经费”项目的相关责任制度？执行情况如何？

答：中心建立“12333 热线全媒体智能咨询平台项目”考核办法，每季度由中心各业务部门对项目运行情况分别做细致考核，由中心根据考核结果支付项目费用。根据中心与电信签订的协议约定，2018 年对项目运行情况暂不进行考核，只进行评估，从 2019 年一季度起按照

预定进行考核，一季度运营方一项指标未达标，已相应扣减其管理费用。

5. 对项目的日常维护、服务质量监控、投诉意见的处理和协调是如何运作的？

答：中心对项目执行过程中系统日常维护、服务质量监控、投诉意见处理，分别由三个业务科室进行全程监管，并对运行情况进行实时记录作为季度考核依据。系统维护确定详细的故障响应解决时间要求；服务质量监控由中心质量监控部门对所有不满意电话进行全部复查；市民的投诉由咨询管理部门复听后及时移交质量监督部门进行处理。

6. 12333 热线全媒体智能平台项目经费是否具有可持续性，制度上以及管理上是如何保障的？

答：12333 是全国统一的人社政策咨询服务号码和服务平台，已列入国家十三五规划基本公共服务目录和国家人社部“互联网+人社”工作目标，体现的是“以人民为中心”的政府服务理念，是服务社会、了解社情民意、决策分析的重要渠道，具有长远性、可持续性的重要项目，

7. 在日常维护管理方面有哪些好的经验和做法？还存在哪些需要改进的地方？

答：对运营方的各项管理措施实行“放手不脱手”，既充分信任又监管有效，尤其在咨询员队伍思想稳定、现场管理工作移交等方面，全程参与，协调解决各种问题。在系统开发、新技术运用方面充分放手，保证系统升级、智能化技术运用按节点顺利完成。

8. 项目实施过程中是否遇到过困难？如何解决？

答：目前项目推进比较顺利。

9. 您对该项目是否有其他建议或意见？

答：项目经费中人员费用部分因受社平工资调整、政府购买服务人员购买服务标准提高而无法及时调整费用，导致咨询员队伍思想不稳定。

二、访谈评价表格

内容	好	一般	差
12333 热线全媒体智能平台项目战略目标适应性	○		
12333 热线全媒体智能平台项目立项依据充分性	○		
12333 热线全媒体智能平台项目绩效目标合理性	○		
12333 热线全媒体智能平台项目相关制度的建立健全情况	○		
12333 热线全媒体智能平台项目相关制度的执行情况	○		
12333 热线全媒体智能平台项目对公众服务需求和实际感受能力建设情况	○		

附件五、资金使用情况检查表

单位：万元

项目名称	预算总额	财政已拨金额	项目支出总额	项目申报立项审批情况				项目实施情况					资金使用情况							内控机制情况																		
				立项审批手续不完备	申报条件不充分	申报计算不正确	其他	未按进度组织实施	擅自变更项目内容	未按规定组织验收	其他	截留、挪用、挤占财政资金	资金支付未按要求审批	资金支付所需材料不齐全	擅自扩大支出范围	擅自提高支出标准	虚列项目支出	验收不合格的已支付资金未按规定处理	擅自处理结余资金	其他	未设专账核算	资金管理制度未执行	其他															
																								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
2018 年 12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费	3351.36	3351.36	3141.13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

附件六、其他

附件 6-1 会计凭证

记账凭证

日期: 2018年10月31日
第 JZ-10-0025 号 - 1/1

会计科目 Account

借方 Debit	贷方 Credit
[5001010102022611] 事业支出_财政补助支出_公共财政预算拨款支出_项目支出_商品和服务支出_劳务费_咨询平台项目 15,291,800.00	
[50010101020214] 事业支出_财政补助支出_公共财政预算拨款支出_项目支出_商品和服务支出_租赁费 2,555,000.00	
	[4001010203] 财政补助收入_公共财政预算补助收入_项目支出_政府采购 17,846,800.00
合计 Total 壹仟柒佰捌拾肆万陆仟捌佰元整 17,846,800.00 17,846,800.00	

记账人 Recorded by: 林勇 复核人 Checked by: 林勇 制单人 Produced by: 曹璐艳
 会计主管 Account director: 出纳 Cashier: 经办人 Transactor:

人力资源和社会保障局咨询服务中心日常公务支出审批单

报销日期: 2018年10月17日 附票据: 19张

办公室	经办人	王吉静	部门负责人	[Signature]
报销事由	电信服务费			
报销金额	人民币(大写): 壹仟柒佰捌拾肆万陆仟捌佰元正			
结算方式	<input type="checkbox"/> 现金 <input checked="" type="checkbox"/> 转账 <input type="checkbox"/> 支票 <input type="checkbox"/> 公务卡(交易日: _____)		(小写): ¥17846800	

主任批准: [Signature] 办公室分管领导: [Signature] 办公室负责人: [Signature] 财务审核: [Signature] 领款人: [Signature]

第二联: 发票联 购买方记账凭证

上海增值税普通发票

No 41122541

3100153320
41122541

开票日期: 2018年10月16日

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心
12310000763959164N
电话: 嘉定东路200号裙房5楼 Tel: 52281616*604
开户行及账号: 浦发银行上海五角场支行 98170130500000039

或应税劳务、服务名称: 电信服务*电信服务费

规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
	次	1	943396.22642	943396.23	6%	56603.77
合计				¥943396.23		¥56603.77
价税合计(大写)			壹佰万圆整		(小写) ¥1000000.00	

名称: 上海电信百事应信息有限公司
纳税人识别号: 91310115757941857K
地址、电话: 上海市浦东新区商城路506号B座6楼DE单元 021-68811202
开户行及账号: 兴业银行上海卢湾支行216120100100060809

收款人: 吴华
复核: 林光松
开票人: 王婷

备注: 12333热线... 王吉静

银行付讫

第二联: 发票联 购买方记账凭证

上海电信百事应信息有限公司项目结算清单

合同编号: 上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心 项目编号: 12333热线整体外包项目
结算时间段: 2018.10.1-2018.12.31
联系人: 魏文杰

按季度结算
按应标文件约定结算

年月	项目类别	费用名称	单价	数量	结算金额
2018.10.1- 2018.12.31	BPO	话务员费用	29,064	450	13,078,800
		公司运营管理费	2,790	450	1,255,500
		基本语音平台租金	3,143	350	1,100,000
		全媒体智能化叠加功能租赁费	3,086	350	1,080,000
		后台六大板块运维费	375,000	1	375,000
合计		税金		1	375,000
备注:			17,846,800		957,500

制表人签字: _____ 项目经理签字: _____
部门经理签字: _____ 财务签字: _____

注: 若认可上述数据, 请将结算确认单盖公章后寄至我公司, 本确认单一式两份, 双方各留取一份。
谢谢!

来信请寄: 上海市杨高南路5876号A1 邮政编码201315
上海电信百事应信息有限公司 收即可

联系电话: 2018年10月16日

附件 6-2 绩效目标申报文本

附件七、申报文本

上海市市级财政项目预算评审 申报文本

(2018 年度预算项目)

项目名称：12333 热线全媒体智能咨询平台项目经费

项目单位(盖章)上海市人力资源社会保障局咨询服务中心

项目申报日期：2017. 7. 31

一、基本信息

1. 项目名称	12333 服务热线全媒体智能咨询平台项目经费			
2. 项目性质	<input checked="" type="checkbox"/> 经常性项目 <input type="checkbox"/> 中期项目 <input type="checkbox"/> 其他重点项目			
3. 项目总预算 (万元)	3621.00	其中：申请市级财政预算金额(万元)	3621.00	
4. 当年项目总 预算(万元)	3621.00	其中：申请市级财政预算金额(万元)	3621.00	
5. 项目单位 信息	名称	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心		
	地址	国定东路 200 号裙房 5 楼		
	邮编	200433		
	单位负责人	周骥	电话	55126690
	联系部门	办公室		
	联系人	林勇	职务	会计
	电 话	52281616*604	移动电话	13564967376
	电子邮箱	13564967376@126.com		
6. 预算主管 部门信息	名称	上海市人力资源和社会保障局		
	地址	世博村路 300 号 2 号楼 1301 室		

	邮编	200125		
	联系部门	财务处		
	联系人	柳阳	职务	
	电 话	23110100	移动电话	
	电子邮箱			

二、项目事项

1. 项目概况

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心秉持新形势下政府对外服务转型的要求，整合现有 12333 和 962218 两套咨询平台，建设新一代 12333 热线全媒体智能联络中心，坚持“以人为本”的服务宗旨；“民有所求、我有所助”的服务理念；以及“接听及时、应答准确、服务周到、热情真诚”的服务标准，更好的满足广大市民的服务需求。

建设上海市人社局 12333 热线全媒体智能联络中心平台，一、从“一口咨询”服务角度出发，一号对外实现劳保和医保的统一服务窗口，真正达到便民利民。二、从智慧化角度出发，优化资源配置，整合多部门服务全资源，调动政府服务潜力，覆盖群众社会化全媒体渠道，实现智慧化服务管理。三、从精细化服务角度出发，统一服务规范流程，通过业务细化分类，实现由总到分、由粗到细的服务引导。形成上下一体、标准一致的咨询服务体系，推进 12333 热线咨询服务科学化、规范化发展，促进上海人社局依法行政和科学决策。

2. 项目单位概况

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心是代表政府、面向社会公众的服务窗口，以政府购买服务的方式进行运作。中心始终坚持“以人为本”的服务理念，对咨询服务实行“实时记录、实时显示、实时统计、实施调度”的管理方式，不断提高咨询工作效率，畅通为

民服务渠道。并通过对咨询员进行“基础、能力、素质”的滚动式不间断培训，不断提升咨询员业务工作能力和工作质量。

3. 项目基础条件及前期工作

(1) 基础条件

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心是市人力资源和社会保障局直属的全额拨款事业单位，中心经费列入财政全额预算，事业编制数为 50 人，咨询员服务采用政府购买服务的方式，额度为 570 人。中心目前有三条服务热线：劳动保障咨询热线 12333、医疗保险咨询热线 962218 以及人事咨询热线 64378292，为广大人民群众提供人力资源和社会保障政策咨询服务。

(2) 前期工作

一) 热线调研：调研全国各地 12333 热线建设、运营情况；调研上海 12345 热线建设、运营情况。

二) 需求分析：安排相关负责人整理热线现状，梳理热线服务疑难点，充分整理现有热线需求，并多次上会进行需求论证。

三) 供应商调研：对 12333 热线建设相关产品的供应商进行调研，了解产品特性，充分掌握各产品技术先进性、技术可靠性。

四) 运营商调研：对 12333 热线政府购买服务方式进行经济性论证，对 12333 热线运营商进行调研，了解运营整体服务水平、人员配置、服务响应、环境、网络线路等进行实地考察。

4. 项目计划实施进度

(1) 项目准备

- 项目前期调研、论证。 2016年3月--2017年3月
- 项目草案编报。 2017年4月—2017年6月
- 项目总体方案确定及预算编报。 2017年7月—2017年10月
- 项目合同签订和具体实施方案。 2017年10月—2017年12月

(2) 项目实施

- 项目开始实施。2018年1月起正式实施，各项前期准备工作均准备到位（包括资金计划安排、细化方案确定、配套制度等）。
- 项目实施中的监督。每季度对项目按相关规定进行绩效考核，达标后申请拨付季度项目资金。

(3) 项目年度结算

根据市财政及相关规定，每年12月中心应对项目进行年度绩效考核，达标后支付年度考核资金。年度终了中心应对该项目的预算收入、实际执行数、实际结余进行核对，编报、分析上报。

(4) 项目绩效评价

根据市财政局相关规定，中心应当组织各科室、相关专家对该项目编报绩效目标，进行绩效跟踪，实施绩效评价，落实项目绩效管理相关制度。

5. 资金筹集和使用计划

(1) 资金筹集

资金来源为全额财政补助，根据国家相关规定编报财政预算，完成“二上二下”编报程序后，经市财政局同意，市人大批准后下拨项目资金。

(2) 资金使用计划

- 绩效考核。项目每季度实施绩效考核，根据绩效考核情况，由相关科室向财务部门申请支付季度项目资金。

- 资金申请。财务部门根据项目年初批复预算数及每季度资金支付申请向市财政上报项目资金使用计划。

6. 项目绩效目标

(1) 项目总目标

面向社会提供实际 365 天 24 小时提供人力资源和社会保障政策咨询、办事指南、信息查询、投诉举报、12345 工单处理等服务，并及时收集和整理各种信息和问题并及时反馈各级领导及政策研究、制定部门为领导决策提供客观、公正的参考。

(2) 年度绩效目标

● 产出目标

按照预算金额及相关法律法规，完成 12333 热线全媒体智能联络中心平台组建，提高咨询服务质量，实现接通率提升。

● 效果目标

- ①提升 12333 热线智能化技术水平；
- ②丰富群众的移动化服务受理渠道；
- ③提升平台的精细化、移动化、智慧化运营管理；
- ④建立高效的业务协同模式，提升业务管理服务能力。
- ⑤维持 12333 热线整体平台的系统稳定；
- ⑥维持服务人员队伍的人员稳定；
- ⑦通过培训和考核，确保服务人员的咨询服务质量；
- ⑧提高 12333 热线整体接通率，提升群众服务的满意度；

7. 项目实施内容及预算

实施内容：（1）全媒体智能联络中心平台：安全可靠的联络中心平台、全媒体多渠道服务、全媒体智能化服务、统一知识门户、实时化现场管理、全渠道运营支撑。（2）业务支撑平台：业务交互、智能知识库、12345 工单、OA、平台运行数据分析、政策业务大数据分析。（3）运营管理：运营团队建设、员工培训及实施、质量管理计划、热线绩效考核体系、日常运营管理、安保计划实施、应急计划。

预算：3621.00 万元

单价（万元） 数量（人） 金额（万元）

（1）人力费用 3058.36 万元

● 话务员费用	5.8128	450	2615.76
● 人员管理费	0.5580	450	251.10
● 税金			191.50

（2）平台系统租金 562.64 万元

● 基础语音平台租费	0.63	350	220.50
● 全媒体智能化叠加功能租费	0.5490	350	192.14
● 后台六大板块运维费			150

8. 项目运行管理

前台的咨询服务平台整体外包,委托服务商进行运营。借鉴 12345 的做法,拟采用租赁坐席的外包方式。即,由中心提出业务需求,运营方负责系统开发、平台筹建等一系列工作,定制一个咨询平台,中心租用该平台的坐席,并根据租用的坐席数量、相关考核指标完成情况等,支付相应的租赁费用。

后台的参保人员信息查询、智能知识库更新维护、12345 工单处理、人社业务交互、人社咨询业务数据分析等支撑平台和核心业务,将仍由局信息中心负责开发维护,中心负责管理。

9. 附件

三、结论

1. 自我分析	<p>1) 呼叫中心经历了从最开始的单一电话渠道，而后进入互联网时代后为满足用户需要，扩展更多的线上客服渠道和服务方式。全媒体的到来实现了对互联网多渠道的统一融合，后续集成智能化和大数据应用，提升整体呼叫中心能力。</p> <p>2) 自建呼叫中心人员培养成本高、周期长、流动性大，且在培新、质检、考核等管理上存在挑战，由自建呼叫中心转型为外包呼叫中心成为转型新思路。</p>
2. 项目单位责任	<p>项目单位及其负责人对报告和所提供的相关材料的准确性、真实性负责；配合做好项目的评审工作。</p> <p>项目单位(盖章)： 负责人(签字)：</p>

3. 预算主管部门意见	<p style="text-align: center;">同意申报。</p> <p>主管部门(盖章): 负责人(签字):</p>
-------------	--

**附表 112333 热线全媒体智能咨询平台项目经费 项目绩效
目标分解表**

分解目标	指标内容	指标目标值	测算依据
产出目标	系统建设完成率	100%	合同
	招聘人员完成率	100%	行业或国家标准
	服务人员培训率	100%	行业或国家标准
	综合接通率	60%	行业或国家标准
	服务质量达标率	100%	行业或国家标准
	服务人员流失率	20%	行业或国家标准
效果目标	成本控制情况	〈4.97 元/分钟	英国统计署统计标准
	社会认可度	媒体正面报道和市级及以上表彰情况	行业或国家标准
	服务人员满意度	〉0.9	行业或国家标准
影响力目标	长效管理情况	对项目的长期发展应该有相应的管理措施	行业或国家标准
	人力资源对项目可持续影响	人力资源配备和培训应该满足可持续发展的需求	行业或国家标准

	公众满意度	>0.9	行业或国家标准
需要说明的其他问题			