

呼和浩特市 2024 年“12345”为民服务热线平台建设项目绩效评价报告

评价机构：中兴华会计师事务所（特殊普通合伙）

二零二五年十一月

呼和浩特市 2024 年“12345”为民服务热线平台

建设项目绩效评价简版报告

一、基本情况

（一）项目背景

为贯彻落实党的十九大关于建设人民满意的服务型政府决策部署，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（厅字〔2018〕22号）、《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线指导意见》（国办发〔2020〕53号）等文件精神，进一步优化政务服务热线服务质量、提高群众满意度，按照自治区相关文件要求，以“一号受理、互联互通、方便群众、服务决策”为目标，本着“集约、规范、便民、高效的原则，依托市为民服务热线平台，建成全市统一的为民服务热线，形成全市政务服务热线“一个号码对外、一级平台受理、各级依责办理”的运转模式，实现全市热线工作“统一规划、统一体系、统一机构、统一标准、统一服务、统一评价”的发展目标，为统筹实施城市“大治理”提供保障。

（二）项目内容

呼和浩特市行政和政府服务审批局根据《呼和浩特市建设为民服务热线平台推动“投诉即办”》工作实施方案要求，建

设“12345”为民服务热线服务平台，形成“一号对外、诉求汇总、分类处置、统一协调、各方联动、限时办理”的工作机制，实现政府热线建设集约化、管理扁平化、服务标准化、调度在线化、督办权威化，做到“事事有回音，件件有答复”。

（三）项目组织管理情况

《呼和浩特市建设为民服务热线平台推动“投诉即办”工作实施方案》于2020年5月18日经市委、市政府同意，“12345”为民服务热线平台建设服务项目由呼和浩特市政务服务审批局组织实施，于2020年6月22日在政府采购网进行采购，采购方式为竞争性磋商，采购代理机构为内蒙古宸誉工程项目管理服务股份有限公司，成交供应商为中国联合通信有限公司内蒙古自治区分公司，监理单位为北京华通天畅工程监理咨询有限公司，项目日常运行管理单位为呼和浩特市接诉即办指挥调度中心。该项目于2020年10月30日完成系统搭建及相关配套设施建设，通过初步验收，开始试运行，于2020年12月10日完成终验，开始正式运行。

（四）项目资金投入和使用情况

该项目总预算金额为12,000.00万元(2,400.00万元/年)，服务期为5年。最终确定中标价为11,818.50万元，服务期为5年（2020年10月—2025年9月），其中“12345”为民服务热线平台项目建设服务为11,640.00万元（2,328.00万元/年），监理费178.50万元（35.70万元/年）。

2024 年度“12345”为民服务热线平台建设项目安排预算 2,210.43 万元，全部为一般公共预算资金，2024 年度共计支出 2,210.43 万元；其中，支付呼和浩特市“12345”政务服务便民热线平台建设项目 2022 年 10 月—2023 年 9 月服务费 2,191.02 万元，支付 2021 年 10 月至 2022 年 9 月监理服务费 19.41 万元，预算执行率为 100%。

（五）项目绩效目标

1. 项目绩效总目标

通过建设“12345”为民服务热线平台，有效整合社会资源，受理社会公众咨询、求助、意见、建议和投诉等非应急类事项，引导公众参与、规范业务流程、增强政民互动、挖掘诉求价值、服务政府决策，确保公众诉求事项“件件有回音、事事有结果”，以进一步转变政府职能，提升政府公共服务水平和公众满意度。

2. 项目绩效阶段性目标

保障为民热线平台高效率运行和监理服务工作更好地开展，提高政务服务效率和水平，进一步提高办事效率，努力为主体和人民群众释放更多便利和实惠。

二、绩效评价工作开展情况

评价组研究制定“12345”为民服务热线平台建设项目绩效评价工作方案，根据制定的方案，对“12345”为民服务热线平台建设项目进行现场绩效评价。评价程序包括收集、审核基础

资料；开展现场核查、座谈，并进行拍照取证，同时形成绩效评价工作底稿。根据实际情况对诉求群众进行电话回访进行满意度调查，对调查结果进行分析，核实有关情况，分析形成初步结论。呼和浩特市财政局统一聘请专家对项目进行评分，根据专家评分意见撰写绩效评价报告初稿，与项目单位交换意见，根据项目单位反馈意见修改报告，综合分析并形成最终结论。

三、综合评价情况及评价结论

该项目绩效评价综合评分“91.46分”，评级结果“优”。

总体结论：该项目采购需求合理，但未开展采购需求调查；项目绩效目标明确，但产出效益指标设定未能与项目实际的效益相对应，成本指标目标值设定不合理；预算编制符合呼和浩特市发展战略和政策，但未经专家论证。项目资金到位率、预算执行率均为100%，资金使用合规；项目建立了采购管理制度和对第三方服务的考核管理办法，管理制度健全，但采购资料管理混乱，未及时归档，有所缺失；项目采购程序合规；项目产出基本满足采购合同和绩效考核办法要求，但话务人员配备人数未达合同要求。项目实施能够有效解决群众生活难题、保障民生权益，提升治理效率、增强政府公信力；可以有效推动跨部门、跨层级联动机制，热线系统运行稳定，开通新媒体方式，同时引入AI技术，全面提升了热线平台的智能化水平，有效支持平台持续运行，满足诉求群众不同需求；项目整体满意度较高。

四、主要经验及做法

一是完善知识内容体系，及时开展前瞻性治理，向委办单位发布紧急类诉求信息，第一时间上传到知识库中供话务解答。二是提升培训幅度和频率，不断提高话务员使用知识和信息业务水平，确保能够精准答复一般咨询问题。三是新建企业专项知识库，通过内蒙古政务服务网等官方网站收集多条企业政策，向来电企业精准推送。四是将 Deepseek 人工智能技术融入热线平台，系统将自动识别集中性、群体性事件，触发舆情预警并推送至承办部门，全面提升了“12345”热线的智能化水平。

五、存在的问题及原因分析

（一）绩效指标设定针对性不足、目标值设定不合理

预期的产出效益和效果指标设定为保障平台建设正常运行和高效率运行，未能准确反映实际效益，成本指标目标值设定超过申请的预算金额，设定不合理。

原因分析：项目实施单位对绩效指标的设定认识不足，专业知识水平欠缺。

（二）话务人员配备未达合同要求、流失率高

根据采购合同和《呼和浩特市 12345 政务服务便民热线平台绩效考核管理办法》规定，服务单位需提供 150 人专职用于 12345 政务服务便民热线多媒体渠道的接听、转派等工作。查看监理单位出具的服务评估年度报告及服务人员工资表等相关资料，服务单位 2023 年 10 月—2024 年 9 月期间，2024 年 8 月话

务人员上岗人数为 158 人，2024 年 9 月话务人员上岗人数 157 人，其余月份话务人员上岗人数均不足 150 人。

原因分析：话务人员日常工作内容枯燥、工作压力大导致人员流失率高。

（三）项目采购资料管理混乱、未及时归档、有所缺失

项目采购资料管理混乱，采购过程全套资料未统一归档保存，评审资料缺失。

原因分析：档案管理制度不完善，要求不明确，岗位责任不明。

六、有关建议

（一）提高绩效管理水平

建议项目实施单位认真落实绩效管理主体责任，提高项目相关人员绩效管理专业知识水平。此外，充分了解项目实际运行情况，收集项目相关数据，明确项目实施总体目标，根据项目总体目标、计划实施的内容设定相关指标，并提炼出清晰、量化、可衡量三级指标，为后续工作管理考核提供有力抓手。

（二）按照合同要求配备话务人员

建议项目实施单位要求第三方服务单位按照合同要求配备话务人员，保障为民服务热线平台高效运行。

（三）找回缺失资料，及时归档保存

针对缺失资料，尽快查找可能的资料来源，找回缺失资料，和项目其他资料一并归档保存，同时完善档案管理制度，明确

采购项目档案的必存内容，形成标准化清单，避免“该存不存”或“杂乱存放”问题发生，确保档案完整、安全、可追溯。