



# 项目支出绩效自评表

(2021年度)

项目名称		住房公积金热线专项经费						
主管部门		北京住房公积金管理中心						
项目负责人		孙宁		实施单位		北京住房公积金管理中心		
710102103408				联系电话		67235566-436		
项目资金 (万元)		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	36.556	30.556	30.27471	10	99.08%	9.91	
	其中：当年财政拨款	36.556	30.556	30.27471	—	99.08%	—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
预期目标				实际完成情况				
年度总体目标	通过项目的实施，对拨打12329热线转人工咨询但未接通的客户提供主动外呼服务。增加6条联通中继线，每条中继线接入电话容量为30通电话，可同时接入180通电话，使12329热线人工服务作为12345热线设置的专业座席接听平台，为缴存人提供公积金相关政策咨询、归集及贷款业务查询、贷月还款额预约服务等，保证12329热线正常运行。热线接听率达到90%的要求。			2021年度按计划实施，12329热线接听率达到了91.07%，为缴存人提供公积金相关政策咨询、归集及贷款业务查询、贷月还款额预约服务等，实现了预期目标。				
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	开通联通中继线	6条	6条	20	20	
		质量指标	1-12个月不间断提供服务	1-12个月不间断提供服务	提供不间断服务	10	10	
		时效指标	中继线2021年7月底前完成年度资金支付。	按合同约定支付	完成	10	10	
		成本指标	项目总成本≤36.556万元，其中中继线成本控制在3480元/条/月	30.556	30.27471	10	9.9	2021年7月进行了资金调整，调整后的金额30.556万元
	效益指标	经济效益指标						
		社会效益指标	为缴存人咨询住房公积金政策及问题提供便利服务，保证24小时语音播报服务及拨打12329热线人工热线线	效益显著	完成	30	30	
		生态效益指标						
		可持续						
	满意度指标	服务对象满意度指标	使缴存人满意度≥90%	使缴存人满意度≥90%	≥90%	10	9	进一步改进满意度获取方式
	总分					100	98.81	