# 朝阳区政务服务大厅综合窗口服务项目支出绩效评价报告

## 一、基本情况

（一）项目概况。

1. 项目背景

依据《中共中央办公厅国务院办公厅印发关于＜深入推进审批服务便民化的指导意见＞的通知》（厅字〔2018〕22号）、《国务院办公厅印发＜关于进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案＞的通知》（国办发〔2018〕45号）和《北京市人民政府办公厅关于印发＜北京市政务服务中心综合窗口设置工作方案＞的通知》（京政办字〔2018〕34号）文件要求，政务服务大厅全面实行综合窗口受理服务模式。

朝阳区政务服务大厅对外办事区共有二层，面积为4800平方米，大厅共计窗口114个，进驻部门45家，进驻事项1600余项，进驻政务服务大厅的部门人员共计189人。

2.项目主要内容

按照朝阳区政务服务大厅的服务需求，通过配置服务人员，建立综合服务窗口，实现区级政务事项“一窗式”分类受理服务模式，保障朝阳区政务服务大厅的全面服务需求。

3.资金投入和使用情况

该项目申报预算资金1599.56万元，全部为一般公共预算财政拨款预算资金。按照政府采购的要求，我部门委托招标代理机构，通过公开招标的方式，经过专家评审，确定中标单位；实际全年项目资金执行数1599.48万元。

（二）项目绩效目标。

以落实朝阳区政务局“打造一流营商环境”为工作目标，聚焦北京市优化营商环境总体要求，多措并举设立协同高效的企业开办朝阳模式，打通政策落实“最后一公里”，真正实现“一窗式”办理，聘请专项人员，为办事群众提供现场指引、咨询服务，提高办事群众的满意度。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。

1.评价目的

绩效评价目的：通过绩效评价，衡量和考核该项目的预算执行及项目验收等全过程管理和绩效情况。对项目资金决策过程的合理性、过程管理的规范性和绩效目标实现程度进行综合评价，总结分析项目资金实施效果，检验预期目标实现程度。

2.对象和范围

评价“朝阳区政务服务大厅综合窗口服务项目”项目管理过程、项目产出、项目效益等情况。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准。

1.绩效评价原则：遵循“客观、公正、科学、规范”的原则，结合项目的特点，采用比较法和因素分析法等方法，定性与定量相结合，从项目过程、项目产出、项目效益等方面对本项目开展绩效评价。

2.评价指标体系：根据项目特点，项目实施部门与绩效专家进行了充分讨论和沟通，对年度绩效目标进行合理设置，明确项目年度工作目标、任务、时间安排和工作要求等具体事项。年度绩效指标从预算执行、产出、成本、效益、满意度五个方面进行设置，满分100分。

一是资金执行进度（10分），主要评价资金全年执行率情况；二是产出指标（40分），主要评价产出数量、产出质量、产出时效；三是成本指标(10分)，主要评价项目成本控制情况；四是效益指标(30分),主要评价实施效益；五是满意度指标（10分），主要评价服务对象对项目实施的满意程度

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 分值 | 得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| | 产出指标 | 数量指标 | 20 | 20 | |
| | | 质量指标 | 10 | 10 | |
| | | 时效指标 | 10 | 10 | |
| | 成本指标 | 经济成本指标 | 10 | 10 | |
| | 效益指标 | 社会效益指标 | 30 | 30 | |
| | 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 10 | 10 | |
| 总分 | | | **100** | 100 | |

3.评价标准：本次绩效评价标准为计划标准，以该项目制定的目标、计划、预算作为评价标准，对绩效指标完成情况进行比较。

（三）绩效评价工作过程。

1.开展项目事前绩效评估

年初按照区财政局工作安排，对该项目开展项目事前绩效评估，细化完善项目实施方案，考核及验收，风险防控等管理内容；同时，完善评价指标体系，进一步细化量化产出和效果指标。

2.资料收集和审核

执行过程中，结合项目具体情况，通过现场调研、电话、邮件等方式，对全年工作完成情况进行盘点。收集了项目的成果性资料，并对相关材料进行了完整性和规范性整理和补充。

3. 出具项目支出绩效评价报告

根据考核结果，结合评价过程中收集到的资料，对该项目绩效情况进行综合分析，撰写绩效评价报告。

## 三、综合评价情况及评价结论

通过对供应商工作情况进行分析，项目整体运行情况良好，供应商在服务质量、时效性、规范性等方面基本达到了合同要求；评价等级为优，自评得分100分，具体表现如下：

数量指标：外包人员数量充足，能够满足政务服务窗口日常业务需求。人员配置合理，关键岗位和高峰时段人员保障到位。人员流动性控制在合理范围内，未对服务连续性造成明显影响。

质量指标：外包人员经过专业培训，业务技能和服务意识达到岗位要求。服务流程规范，操作标准统一，服务质量稳定。建立了有效的质量监督机制，能够及时发现和纠正服务问题。

时效指标：业务办理时效明显提升，群众等候时间大幅缩短。紧急事项和特殊群体服务响应及时，处理效率高。信息反馈渠道畅通，群众诉求能够得到及时回应。

经济成本指标：项目预算执行情况良好，成本控制在合理范围内。与自行招聘相比，在人力成本方面具有一定优势。建议进一步优化成本结构，探索更加适用项目的薪酬绩效体系。

社会效益指标：有效提升了政务服务水平，增强了企业、群众获得感和满意度。促进了政府职能转变，提高了行政效率。为社会创造了就业机会，促进了人力资源合理流动。

服务对象满意度指标：经了解企业及办事人对窗口服务人员的服务态度、业务能力和办事效率总体满意。对政务服务的便捷性、透明度和规范性给予积极评价。建议进一步加强与服务对象的沟通，及时了解需求变化，不断提升服务水平。

改进建议：

一是加强项目政务人员日常管理，完善考核激励机制，提升队伍稳定性。

二是深化与供应商的合作，探索更加完善的管理制度。

三是加强信息化建设，提升政务服务智能化水平，进一步提高服务效率。该项目绩效自评结果如下：

# 项目支出绩效自评表

（2025 年度）

<table>
<tr><td colspan="2">项目名称</td><td colspan="7">政务服务大厅综合窗口服务</td></tr>
<tr><td colspan="2">主管部门</td><td colspan="3">北京市朝阳区政务服务管理局</td><td>实施单位</td><td colspan="3">北京市朝阳区政务服务管理局</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="4">项目资金<br>（万元）</td><td></td><td>年初预算数</td><td>全年预算数</td><td>全年执行数</td><td>分值</td><td>执行率</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额</td><td>1599.56</td><td>1599.48</td><td>1599.48</td><td>10</td><td>100%</td><td>10</td></tr>
<tr><td>其中：当年财政拨款</td><td>1599.56</td><td>1599.48</td><td>1599.48</td><td>10</td><td>100%</td><td>10</td></tr>
<tr><td>上年结转资金</td><td></td><td></td><td></td><td>—</td><td></td><td>—</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>其他资金</td><td></td><td></td><td></td><td>—</td><td></td><td>—</td></tr>
<tr><td rowspan="2">年度总体目标</td><td colspan="4">预期目标</td><td colspan="4">实际完成情况</td></tr>
<tr><td colspan="4">主要依据《北京市 2020 年政务服务超越行动计划》、《北京市 2021 年政务服务领先行动计划》、《北京市政务服务管理局关于本市区级政务服务中心规范化、标准化建设的指导意见》中的相关工作安排，聘请相关工作人员，为来厅办事群众提供进驻事项现场咨询受理服务，为办事群众与行政审批人员提供桥梁，实现一窗通办，一网通办。</td><td colspan="4">按照市区两级工作要求，完成现成咨询受理服务 33 万以上，全年办事群众满意度 99. 77%，成为办事群众与行政审批人员之间的桥梁，做好一窗通办，提高网办程度。</td></tr>
<tr><td rowspan="7">绩效指标</td><td>一级指标</td><td colspan="2">二级指标</td><td>分值</td><td>得分</td><td colspan="2">偏差原因分改进措施</td></tr>
<tr><td rowspan="3">产出指标</td><td colspan="2">数量指标</td><td>20</td><td>20</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">质量指标</td><td>10</td><td>10</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">时效指标</td><td>10</td><td>10</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>成本指标</td><td colspan="2">经济成本指标</td><td>10</td><td>10</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>效益指标</td><td colspan="2">社会效益指标</td><td>30</td><td>30</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>满意度指标</td><td colspan="2">服务对象满意度指标</td><td>10</td><td>10</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="4">总分</td><td>100</td><td>100</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

## 四、绩效评价指标分析

### （一）项目决策情况

朝阳区政务服务管理局根据“三定”方案，结合2025年度工作任务，申报朝阳区政务服务大厅综合窗口服务项目，符合朝阳区政务服务管理局提高政府公共服务水平管理要求。

预算申报前，项目经过集体决策，研究确定项目预算后上报北京市朝阳区财政局，项目立项程序规范。

绩效目标与项目实施内容相符、紧密相关，明确了公共区域现场管理面积、管理质量要求、管理成本、完成时间和预期管理效果等关键内容，便于科学把控项目实施，绩效目标设定比较合理，但时效指标未按照项目实施节点细化。

### （二）项目过程情况

项目资金使用规范，严格按照预算批复及相关财务管理制度执行，资金支出与项目运营需求匹配，预算执行率达100%，无截留、挤占、挪用资金等情况。在采购管理方面，通过规范程序选取合作方，签订规范的服务协议，明确双方权利义务。项目服务期间，按要求配备132名综窗工作人员，实现区级政务服务事项“一窗”分类受理的工作目标。绩效管理方面，严格依据《朝阳区政务服务大厅综合窗口绩效考核办法总纲》及《工作绩效考核制度》，从办事群众满意度、投诉情况、业务处理量、考勤表现等维度进行综合考评。

（三）项目产出情况

项目实施后，严格按照合同要求支付的节点进行支付，完成了政务服务窗口各厅的分类布置与人员配岗优化，组织全体窗口人员按计划开展轮岗培训及学习实践，并通过日常晨测、月度统测、季度考试及职业技能等级认定考试等多种形式，系统提升了窗口人员为办事群众提供进驻事项现场咨询受理服务能力。2025年全年办件量347912件。

（四）项目效益情况

项目通过合理定位各厅组业务服务角色，并建立与计件绩效、服务评价等挂钩的科学考核机制，有效提升了“一窗综合受理”工作效率，增强了窗口人员的服务能力，为推动自助化精准服务与一体化线上多媒服务提供了有力支撑。

**五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析**

一是加强项目的预算管理，在项目决策阶段需要明确项目的需求，有必要开展可行性研究，确定合理的人物消耗价格，进一步优化人员配置和现场管理标准，提高项目实施的经济性。

二是加强对第三方的管理，要求第三方供应商建立规范的工作流程、制度方案、应急预案、安全工作方案等，便于监管考核；考核结果需要与费用挂钩，需明确具体的执行方式和考核验收方式，并在实施方案中予以明确。

**六、有关建议**

无

## 七、其他需要说明的问题

无

北京市朝阳区政务服务管理局

2026 年 2 月 3 日