

项目支出绩效自评表

(2025年度)

项目名称		“接诉即办”培训项目						
主管部门		北京市商务局			实施单位	北京市商务举报投诉中心		
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	1.20	1.20	-	10.00	0.00%	0.00
		其中：当年财政拨款	1.20	1.20	-	—	—	—
		上年结转资金	-	-	-	—	—	—
		其他资金	-	-	-	—	—	—
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	北京市商务举报投诉中心正式成立于2013年，由于“接诉即办”涉及100多项法律法规和国家相关规定，精熟掌握这些法律法规、政策规定、受理范围、办事程序、办事规范、服务规范、案件分析等，成为市区两级商务部门“接诉即办”人员当务之急的工作。2025年拟申请对中心人员、17个区县工作人员、局机关处室人员及12345市民服务热线工作人员进行以上内容的业务培训。				2025年9月召开了接诉即办业务培训会，对中心人员、17个区县工作人员、局机关处室人员及12345市民服务热线工作人员进行以上内容的业务培训，培训工作实际未产生费用支出。			
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			30	30.00		
		质量指标			10	10.00		
	效益指标	可持续影响指标			40	40.00		
	满意度指标	服务对象满意度指标			10	10.00		
总分					100	90.00		

项目支出绩效自评表

(2025年度)

项目名称		“接诉即办”综合服务保障项目						
主管部门		北京市商务局			实施单位		北京市商务举报投诉中心	
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	18.80	18.80	16.68	10.00	88.71%	8.87
		其中：当年财政拨款	18.80	18.80	16.68	—	88.71%	—
		上年结转资金	—	—	—	—	—	—
		其他资金	—	—	—	—	—	—
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	采取365天值班值守工作机制对接12345市民服务热线，包括但不限于日常和节假日值班值守、现场业务指导、培训、考核回访、复议以及区县考评等工作，并聘请专业运维公司对“接诉即办”值班设备和网络进行维护，保障2025年度“接诉即办”各项工作的顺利运转。				2025年采取365天值班值守工作机制对接12345市民服务热线，包括但不限于日常和节假日值班值守、现场业务指导、培训、考核回访、复议以及区县考评等工作，并聘请专业运维公司对“接诉即办”值班设备和网络进行维护，保障年度“接诉即办”各项工作的顺利完成。			
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	20.00		
		质量指标			30	30.00		
		时效指标			10	10.00		
	效益指标	可持续影响指标			20	20.00		
	满意度指标	服务对象满意度指标			10	10.00		
总分					100	98.87		