

**2022年度
淄博市人力资源考试测评中
心
决算**

目 录

第一部分 单位概况

- 一、单位职责
- 二、机构设置

第二部分 2022年度单位决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表
- 七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
- 九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分 2022年度单位决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明
- 三、支出决算情况说明
- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

十、机关运行经费支出说明

十一、政府采购支出说明

十二、国有资产占用情况说明

十三、预算绩效情况说明

第四部分 名词解释

第五部分 附件

第一部分

单位概况

一、单位职责

(一) 承担全市各类专业技术人员资格考试的组织和管理工
作;

(二) 承担全市公务员、事业单位和其他社会化考试考务组
织工 作;

(三) 负责全市各类专业技术人员职业资格考试合格证书的
发放 和日常管理工作;

(四) 负责组织实施劳动能力鉴定, 审定机关、企事业单位
工作 人员伤残等级;

(五) 负责全市社会保障卡发行管理及推广应用工作;

(六) 负责全市人社信息系统及公共服务平台的标准制定、
规划 设计、建设管理及安全维护工作;

(七) 负责12333电话咨询服务中心的工作;

(八) 承担以大数据分析为主线的人社决策辅助工作;

(九) 承担市人社本级办公服务系统及网络的技术支撑工
作;

(十) 承担市人社网络安全和信息化领导小组办公室的日常
工 作;

(十一) 完成市人力资源社会保障局交办的其他任务。

二、机构设置

本单位无下级预算单位。

第二部分

2022年度单位决算表

收入支出决算总表

公开01表

单位：淄博市人力资源考试测评中心

金额单位：万元

收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	1188.19	一、一般公共服务支出	32	
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	1188.19
	9		九、卫生健康支出	40	
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	1188.19	本年支出合计	58	1188.19
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
总计	31	1188.19	总计	62	1188.19

注：1. 本表反映单位本年度的总收支和年末结转结余情况。2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

单位：淄博市人力资源考试测评中心

公开02表
金额单位：万元

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		1188.19	1188.19					
208	社会保障和就业支出	1188.19	1188.19					
20801	人力资源和社会保障管理事务	1184.39	1184.39					
2080199	其他人力资源和社会保障管理事务支出	1184.39	1184.39					
20805	行政事业单位养老支出	3.8	3.8					
2080502	事业单位离退休	3.8	3.8					

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

单位：淄博市人力资源考试测评中心

公开03表
金额单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		1188.19	719.64	468.55			
208	社会保障和就业支出	1188.19	719.64	468.55			
20801	人力资源和社会保障管理事务	1184.39	715.84	468.55			
2080199	其他人力资源和社会保障管理事务支出	1184.39	715.84	468.55			
20805	行政事业单位养老支出	3.8	3.8				
2080502	事业单位离退休	3.8	3.8				

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

单位：淄博市人力资源考试测评中心

公开04表
金额单位：万元

收入			支出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	1188.19	一、一般公共服务支出	33				
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	1188.19	1188.19		
	9		九、卫生健康支出	41				
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51				
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	1188.19	本年支出合计	59	1188.19	1188.19		

收入			支出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算 财政拨款	政府性基金预 算财政拨款	国有资本经营 预算财政拨款
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	1188.19	总计	64	1188.19	1188.19		

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

单位：淄博市人力资源考试测评中心

公开05表
金额单位：万元

项目		本年支出		
科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		1188.19	719.64	468.55
208	社会保障和就业支出	1188.19	719.64	468.55
20801	人力资源和社会保障管理事务	1184.39	715.84	468.55
2080199	其他人力资源和社会保障管理事务支出	1184.39	715.84	468.55
20805	行政事业单位养老支出	3.8	3.8	
2080502	事业单位离退休	3.8	3.8	

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开06表
金额单位：万元

单位：淄博市人力资源考试测评中心

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	663.43	302	商品和服务支出	49.28	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	333.13	30201	办公费	12.92	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	10.28	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	12.23	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用	
30106	伙食补助费		30204	手续费		30704	国外债务发行费用	
30107	绩效工资	50	30205	水费		310	资本性支出	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	90.63	30206	电费		31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	13.52	30207	邮电费	2.53	31002	办公设备购置	
30110	职工基本医疗保险缴费	35.36	30208	取暖费		31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费	12.48	30209	物业管理费		31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	4.59	30211	差旅费	2.83	31006	大型修缮	
30113	住房公积金	101.27	30212	因公出国（境）费用		31007	信息网络及软件购置更新	
30114	医疗费		30213	维修（护）费		31008	物资储备	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费		31009	土地补偿	
303	对个人和家庭的补助	6.93	30215	会议费		31010	安置补助	
30301	离休费		30216	培训费		31011	地上附着物和青苗补偿	
30302	退休费	3.39	30217	公务接待费	0.33	31012	拆迁补偿	
30303	退职（役）费		30218	专用材料费		31013	公务用车购置	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		31019	其他交通工具购置	
30305	生活补助		30225	专用燃料费		31021	文物和陈列品购置	
30306	救济费		30226	劳务费		31022	无形资产购置	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		31099	其他资本性支出	
30308	助学金		30228	工会经费	6.88	312	对企业补助	
30309	奖励金	3.54	30229	福利费		31201	资本金注入	

人员经费			公用经费						
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	2.73	31203	政府投资基金股权投资		
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	1.15	31204	费用补贴		
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用		31205	利息补贴		
			30299	其他商品和服务支出	19.92	31299	其他对企业补助		
						399	其他支出		
						39907	国家赔偿费用支出		
						39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴		
						39909	经常性赠与		
						39910	资本性赠与		
						39999	其他支出		
人员经费合计		670.36	公用经费合计						49.28

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

单位：淄博市人力资源考试测评中心

公开07表
金额单位：万元

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	

注：本表反映单位本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。
本单位没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

单位：淄博市人力资源考试测评中心

公开08表
金额单位：万元

项目		本年支出		
科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出

注：本表反映单位本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。
本单位没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

财政拨款“三公”经费支出决算表

单位：淄博市人力资源考试测评中心

公开09表
金额单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费				小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.06		2.73		2.73	0.33	3.06		2.73		2.73	0.33

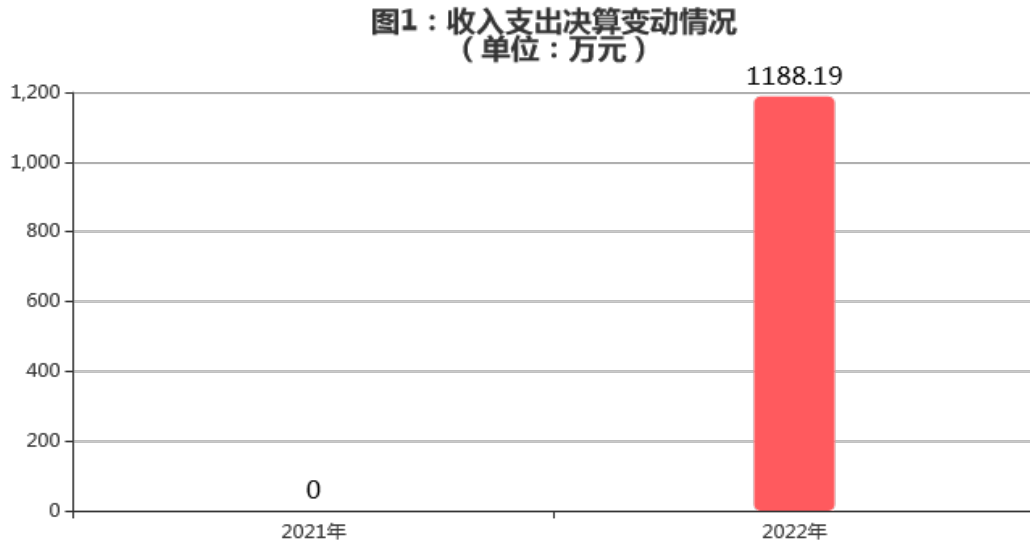
注：本表反映单位本年度“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

第三部分

2022年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2022年度收、支总计均为1,188.19万元。与2021年度相比，收、支总计各增加1,188.19万元，主要是机构改革后单位预决算独立增加。

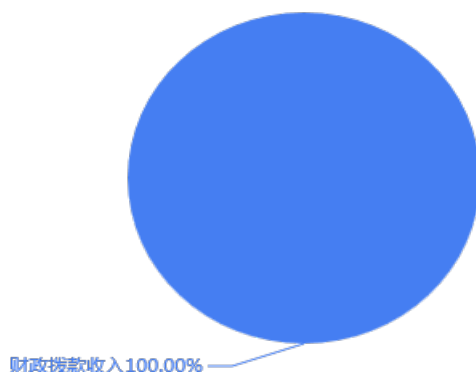


二、收入决算情况说明

(一) 收入决算结构情况

2022年度收入合计1,188.19万元，其中：财政拨款收入1,188.19万元，占100%。

图2：本年收入构成情况



（二）收入决算具体情况

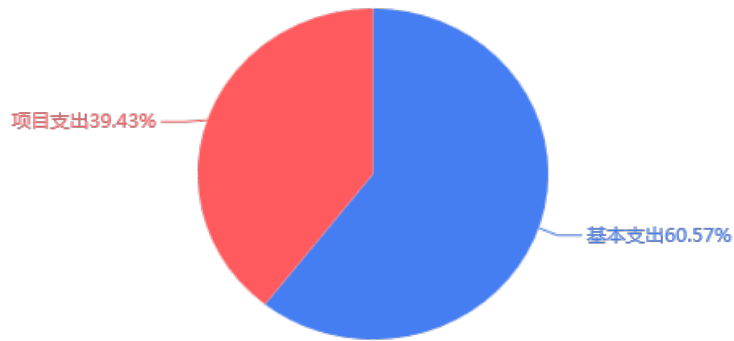
- 1、财政拨款收入1,188.19万元。与2021年度相比，增加1,188.19万元，主要是机构改革后单位预决算独立增加。
- 2、上级补助收入0万元。与上年决算数一致。
- 3、事业收入0万元。与上年决算数一致。
- 4、经营收入0万元。与上年决算数一致。
- 5、附属单位上缴收入0万元。与上年决算数一致。
- 6、其他收入0万元。与上年决算数一致。

三、支出决算情况说明

（一）支出决算结构情况

2022年度支出合计1,188.19万元，其中：基本支出719.64万元，占60.57%；项目支出468.55万元，占39.43%。

图3：本年支出构成情况



（二）支出决算具体情况

1、基本支出719.64万元。与2021年度相比，增加719.64万元，主要是机构改革后单位预决算独立增加。

2、项目支出468.55万元。与2021年度相比，增加468.55万元，主要是机构改革后单位预决算独立增加。

3、上缴上级支出0万元。与上年决算数一致。

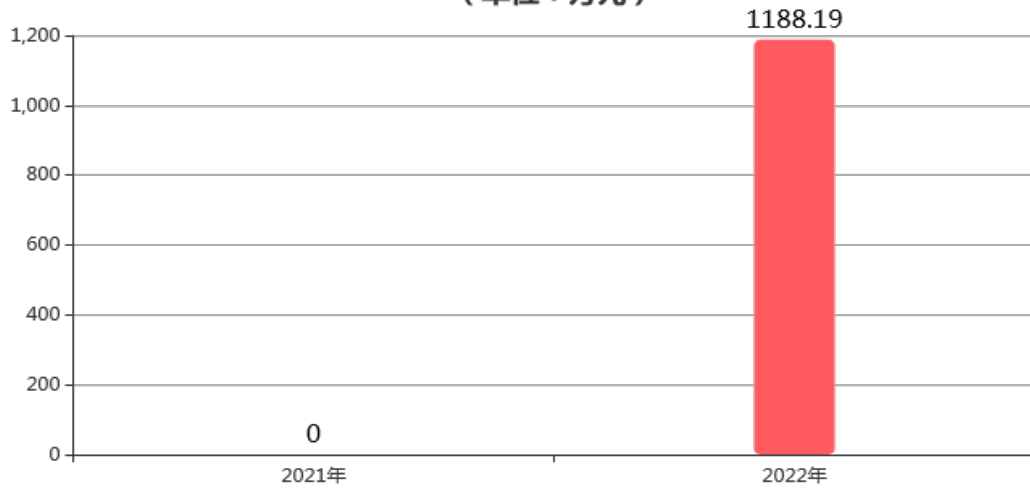
4、经营支出0万元。与上年决算数一致。

5、对附属单位补助支出0万元。与上年决算数一致。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2022年度财政拨款收、支总计均为1,188.19万元。与2021年度相比，财政拨款收、支总计各增加1,188.19万元，主要是机构改革后单位预决算独立增加。

图4：财政拨款收、支决算总计变动情况
(单位：万元)

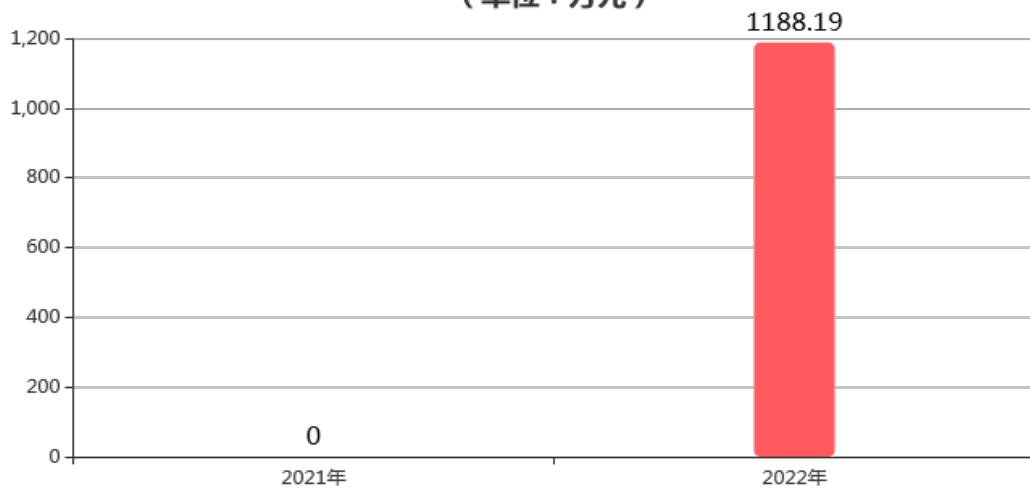


五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2022年度一般公共预算财政拨款支出1,188.19万元，占本年支出合计的100%。与2021年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加1,188.19万元，主要是机构改革后单位预决算独立增加。

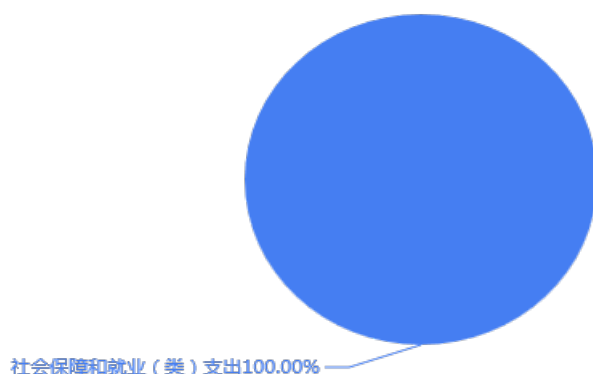
图5：一般公共预算财政拨款支出决算变动情况
(单位：万元)



(二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2022年度一般公共预算财政拨款支出1,188.19万元，主要用于以下方面：社会保障和就业(类)支出1,188.19万元，占100%。

图6：一般公共预算财政拨款支出决算结构



(三) 一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2022年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为1,188.19万元，支出决算为1,188.19万元，完成年初预算的100%。与年初预算基本持平。其中：

1、社会保障和就业支出(类)人力资源和社会保障管理事务(款)其他人力资源和社会保障管理事务支出(项)。年初预算为1,184.39万元，支出决算为1,184.39万元，完成年初预算的100%。与年初预算基本持平。

2、社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)事业单位离退休(项)。年初预算为3.8万元，支出决算为3.8万元，完成年初预算的100%。与年初预算基本持平。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2022年度一般公共预算财政拨款基本支出决算719.64万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费670.36万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、退休费、奖励金等。

公用经费49.28万元，主要包括：办公费、邮电费、差旅费、公务接待费、工会经费、公务用车运行维护费、其他交通费、其他商品和服务支出等。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位没有政府性基金财政拨款收支。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位没有国有资本经营预算财政拨款支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算总体情况说明

2022年度财政拨款“三公”经费支出全年预算为3.06万元，支出决算为3.06万元，与2022年预算基本持平，完成全年预算的100%。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费全年预算为0万元，支出决算为0万元，与2022年预算基本持平，全年支出涉及因公出国（境）团组0个，累计0人次。

2、公务用车购置及运行维护费全年预算为2.73万元，支出决算为2.73万元，与2022年预算基本持平，完成全年预算的100%。其中：

公务用车购置费支出0万元，2022年淄博市人力资源考试测评中心使用财政拨款购置公务用车0辆。

公务用车运行维护费2.73万元，主要是公务车辆保险及维修费用。截至2022年12月31日，淄博市人力资源考试测评中心财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为2辆。

3、公务接待费全年预算为0.33万元，支出决算为0.33万元，与2022年预算基本持平，完成全年预算的100%。其中：

国内接待费0.33万元，主要用于外地来人参观学习的接待，共计接待4批次、30人次（含外事接待0批次、0人次）；

国（境）外接待费0万元，共计接待0批次、0人次。

十、机关运行经费支出说明

本单位无财政拨款安排的机关运行经费支出。

十一、政府采购支出说明

2022年度政府采购支出总额38.77万元，其中：政府采购货物支出0.56万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出38.21万元。授予中小企业合同金额38.21万元，占政府采购支出总额的98.56%，其中：授予小微企业合同金额38.21万元，占政府采购支出总额的98.56%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的100%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的100%。

十二、国有资产占用情况说明

截至2022年12月31日，本单位共有车辆2辆，其中，符合规定领导干部用车0辆、机要通信用车0辆、应急保障用车0辆、执法执勤用车0辆、特种专业技术用车2辆、离退休干部用车0辆、其他用车0辆；单价100万元（含）以上设备（不含车辆）0台（套）。

十三、预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况。根据预算绩效管理要求，我单位组织对2022年度市级预算项目全面开展绩效自评，涵盖项目1个，涉及预算资金510万元，占单位预算项目支出总额的100%。

组织对12333电话咨询工作经费等1个项目开展了重点绩效评价，涉及预算资金199.9万元。

（二）市级预算项目绩效自评结果。淄博市人力资源考试测评中心2022年度市级预算绩效自评的1个项目中，1个项目自评等级为优。从自评情况看，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，大部分项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范，2022年部门预算项目按要求完成了当年绩效目标任务，保障了单位工作的正常运行，进一步提升公共服务能力，保障民生，确保人力资源考试测评工作高质效完成。。

今年在单位决算中反映了2022年度全部市级预算项目绩效自评情况，以及12333电话咨询工作经费等1个项目的绩效自评表。

1. 12333电话咨询工作经费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为100分。全年预算数为199.9万元，执行数为199.75829万元，完成预算的100%。项目按要求完成了当年绩效目标任务，为广大群众在就业、社会保险、人事、人才、工资收入分配和劳动关系等领域提供了专业规范、高效优质的咨询服务，全面提升了人力资源社会保障公共服务能力，增强了群众的获得感、幸福感。

2022年度市级预算项目绩效自评情况汇总表和市级预算项目绩效自评表详见“第五部分 附件”。

（三）重点绩效评价结果。12333电话咨询工作经费项目，绩效评价得分为98.00分，等级为优。

重点绩效评价报告详见“第五部分 附件”。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指单位本年度从本级财政部门取得的财政拨款，包括一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

二、上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

三、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入；包括事业单位收到的财政专户实际核拨的教育收费等。

四、经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

五、附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

六、其他收入：指单位取得的除上述“财政拨款收入”“上级补助收入”“事业收入”“经营收入”“附属单位上缴收入”等以外的各项收入。

七、使用非财政拨款结余：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额的金额。

八、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

九、结余分配：指事业单位缴纳的所得税以及从非财政拨款结余或经营结余中提取的各类结余。

十、年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

十一、基本支出：指单位为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出。

十二、项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出之外发生的各项支出。

十三、经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

十四、“三公”经费：指单位用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税）及按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十五、机关运行经费：指为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

十六、社会保障和就业支出(类)人力资源和社会保障管理事务(款)其他人力资源和社会保障管理事务支出(项)：指淄博市人力资源考试测评中心用于开展考试测评业务工作的支出。

十七、社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)事业单位离退休(项)：指淄博市人力资源考试测评中心用于市级机关事业离退休人员养老待遇资金的支出。

第五部分

附件

2022 年度项目支出绩效自评情况汇总表

单位：淄博市人力资源考试测评中心

序号	项目名称	自评得分	自评等级
1	考试测评工作经费	100 分	优

项目支出绩效自评表

(2022 年度)

项目名称		考试测评工作经费						
主管部门及代码		[506]淄博市人力资源和社会保障局			实施单位	[506012]淄博市人力资源考试测评中心		
项目预算执行情况(10)(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	510	374.05	374.05	10.0	100.00%	10.00	
	其中：财政拨款	510	374.05	374.05	-	100.00%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	保障人事考试正常顺利开展，确保考试安全。为群众提供优质的劳动能力鉴定服务，保障群众利益不受损害。为人社业务正常运行提供信息化支撑，为群众提供优质的电话咨询服务，确保100%满意。			全年保障考生102798人次，出具劳动能力鉴定结论4281份，发送短信61万条，12333电话综合接通率为98.71%。				
年度绩效指标(90分)	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
	项目产出(50分)	数量指标	实体化水平	≥25人	28人	5	5	
		数量指标	完成结论数	≥2000份	2000份	5	5	
		数量指标	发送短信数量	≥500000条	610000条	5	5	
		数量指标	保障人数	≥45000人次	102798人次	5	5	
		时效指标	完成时间	按时	按时	10	10	
		质量指标	完成情况	显著	显著	10	10	
		成本指标	项目总成本	≤374.05万元	374.05万元	10	10	
	项目效益(30分)	社会效益	提升公共服务水平	显著	显著	15	15	
		可持续影响	提升政务服务效率	显著	显著	15	15	
满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	服务对象满意度	≥90%	90%	10	10		
总分						100	100	

12333 电话咨询工作经费 项目绩效评价报告

委托单位：淄博市人力资源和社会保障局

被评价单位：淄博市人力资源考试测评中心

评价单位：山东正源智库信息咨询有限公司

评价日期：2023 年 6 月

12333 电话咨询工作经费

项目绩效评价报告

摘 要

为进一步规范和加强财政项目资金管理，提高资金使用效益和管理水平，山东正源智库信息咨询有限公司受淄博市人力资源和社会保障局委托，对淄博市人力资源考试测评中心 12333 电话咨询工作经费项目实施绩效评价工作。我公司根据中共中央、国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 号）、财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）、淄博市财政局《关于印发〈淄博市市级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈淄博市市级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》（淄财绩〔2020〕31 号）等有关规定，本着真实、科学、公正的原则，开展绩效评价工作。

2022 年，淄博市人力资源考试测评中心按照相关政策和文件要求，依据部门职能，实施了 12333 电话咨询工作经费项目。项目预算资金为 199.9 万元，实际到位资金 199.75829 万元，截至 2022 年底，实际支出资金 199.75829 万元。

根据项目的实际情况，我们深入调研，与项目委托方进行研究和探讨，在评价过程中严格遵循科学规范、政策相符、绩效相关、依据充分、公正公开、独立评价的原则，从项目决策、过程、产出、效益四方面考察项目的实施情况、资金管理落实情况，综合评价项目绩效，发现其中的问题，分析原因并提出相应对策。

经综合分析，项目决策方面，项目立项依据充分、程序规范，预算编制科学，设定的绩效目标能直接、明确体现实际工作内容，但绩效指标设置不全面，缺少可持续影响指标；项目过程方面，项目预算执行情况良好、政府采购程序规范，管理制度完善，合同及档案资料管理规范；

产出方面，电话咨询员在岗人员满足了电话咨询需求，电话能够快速接通，及时答复解决群众在人力资源和社会保障方面反映的问题，成本控制情况良好；效益方面，项目社会效益较好、可持续影响长远。

综合绩效评价情况，发现项目实施中存在以下问题：

1. 绩效目标填报准确性有待提高

本项目绩效目标申报表基本符合项目实际，项目名称、立项依据、资金测算等内容完整，年度目标设置合理，能直接、明确体现实际工作内容，但项目绩效指标设置不够准确，效益指标中缺少可持续影响指标，数量指标指标值设置偏低，与实际不符。

综合绩效评价情况，提出以下意见和建议：

1. 加强绩效目标填报培训与审核

建议项目单位一是严格按照《淄博市市级财政项目支出绩效目标管理办法》相关要求，规范填报项目绩效目标申报表，制定可以体现项目长期可持续发展的长期目标与体现本年度工作的年度目标，使项目绩效目标能反映项目的真实情况，能够为实施绩效监控、开展绩效评价等提供真实有效的基础依据；二是在明确项目长期目标和年度目标后，根据既定目标计划预期完成情况、实现程度和影响情况设定绩效指标。在确定指标时，充分考虑项目实际，设置能够合理准确衡量绩效目标完成程度和尺度的指标值，并做到与绩效指标逐一对应；三是加强对绩效目标的审核工作，将绩效目标填报工作、审核工作授权至科室，上报绩效目标前通过单位内部审核，确保填报无遗漏、内容设置合理规范。

根据上述情况，12333 电话咨询工作经费项目绩效评价的最终得分为 98 分，绩效评价等级为“优”。

以上内容均摘自绩效评价报告书。欲了解本项目绩效评价的全面情况，请阅读本绩效评价报告书全文。

目 录

一、项目基本概况	5
(一) 项目概况.....	5
(二) 项目绩效目标情况.....	6
二、项目绩效评价工作情况	10
(一) 项目绩效评价目的、对象和范围.....	10
(二) 项目绩效评价原则、评价指标体系、评价方法.....	10
(三) 评价人员组成.....	18
(四) 项目绩效评价工作过程.....	20
三、绩效评价指标分析情况	26
(一) 项目决策情况（12分）.....	26
(二) 项目过程情况（28分）.....	28
(三) 项目产出情况（40分）.....	30
(四) 项目效益情况（20分）.....	31
四、部门评价得分情况及评价结论	33
(一) 评价打分方法.....	33
(二) 评价得分.....	33
(三) 评价结论.....	34
五、项目绩效评价结果应用建议	36
(一) 问题反馈与整改.....	36
(二) 与以后年度预算安排挂钩.....	36
(三) 评价结果公开.....	36
六、主要经验及做法、存在的问题和建议	37
(一) 主要经验及做法.....	37
(二) 存在的问题.....	37

(三) 意见和建议.....	37
七、其他需说明的问题.....	39
(一) 评价工作基本前提.....	39
(二) 报告适用范围.....	39
(三) 关于评价相关责任的说明.....	39
(四) 关于影响本项目评价局限性的说明.....	39
(五) 提示报告使用者注意事项的说明.....	39
附件：工作底稿.....	41

一、项目基本概况

（一）项目概况

1. 项目背景

12333 人力资源和社会保障电话咨询服务热线是国家重要的民生服务平台，有助于畅通人力资源社会保障部门与社会公众的沟通渠道，提高对社会公众的服务能力。

2003 年 5 月，原劳动和社会保障部下发《关于开展劳动保障电话咨询服务的通知》（劳社部函〔2003〕84 号），明确全国劳动保障电话咨询专用号码为“12333”，在全国范围内使用。电话咨询内容包括就业培训、社会保险、劳动工资等劳动保障业务。

2018 年 10 月 29 日，人力资源和社会保障部办公厅、财政部办公厅联合下发《关于深入推进 12333 发展促进人力资源社会保障公共服务便民化的意见》（人社厅发〔2018〕116 号），明确 12333 的主要任务为加强咨询服务、推广电话办事、注重政策法规解读、开通投诉举报。

2018 年 12 月 5 日，山东省人力资源和社会保障厅、山东省财政厅联合下发《关于转发人社厅发〔2018〕116 号文件深入推进全省 12333 发展促进人力资源社会保障公共服务便民化工作的通知》（鲁人社字〔2018〕445 号），要求各市人力资源社会保障部门认真贯彻落实《意见》有关要求，学习研究《意见》内容，结合实际，制定具体实施方案，将《意见》规定的 6 大类任务内容，逐条逐项落实责任，细化任务措施，明确时间表和路线图，以促进人社公共服务便民化工作。

为贯彻落实上级精神，淄博市人力资源和社会保障局根据部门职责及工作实际，制定了《关于加快提升淄博市 12333 电话咨询服务水平实施方案》，明确 12333 电话咨询是建设全市人力资源社会保障系统公共服务建设的重要内容和组成部分，要按照淄博市“三化”建设总体要求，逐步实现淄博市 12333 电话咨询服务体系标准化、信息化和

一体化发展。

2. 项目内容及实施情况

(1) 主要内容

本项目为购买12333人力资源和社会保障电话坐席服务的工作经费支出，支出内容包含电话咨询员的工资福利、社会保险以及公积金等费用，以保障人力资源和社会保障政策业务咨询、政务公开、投诉举报、社保账户查询等服务的正常开展，提升公共服务水平和政务服务效率。

(2) 实施情况

2021年11月19日，淄博市人力资源考试测评中心就12333人力资源和社会保障电话坐席服务填报《政府购买服务项目申报表》。2021年12月31日，市委编办下发《关于审核同意2022年度市直部门政府购买服务事项的通知》（淄编办〔2021〕96号），批准本项目实施。

2022年9月30日，淄博市人力资源考试测评中心委托招标代理公司，通过单一来源方式组织本项目采购。10月10日，单一来源采购通过专家论证，确定淄博鲁宏人力资源服务有限公司为中标服务单位。11月，双方签订项目合同，约定项目服务期限为自合同签订之日起一年，合同金额为199.8万元，付款方式为每月25日前支付上月费用。截至2022年12月31日，项目累计支付资金199.75829万元。

3. 资金投入与使用情况

(1) 资金投入情况

本次评价项目年初申请预算资金199.9万元，实际到位资金199.75829万元。

(2) 资金使用情况

截至2022年12月31日，项目实际支出资金199.75829万元。

(二) 项目绩效目标情况

1. 实施期目标

完成 12333 电话咨询服务的采购工作，并保障 12333 电话咨询服务能够及时接通与答复。

2. 年度目标

通过为群众提供 7*24 小时人社政策咨询服务，实现人社政策“一号答”，解决群众反映的急事、难事，提升全市人社服务水平。

二、项目绩效评价工作情况

（一）项目绩效评价目的、对象和范围

1. 绩效评价的目的

通过开展绩效评价，全面了解、分析财政资金的拨付、管理和使用，了解资金申请、审批、发放、管理等环节是否科学、公正；项目实施过程与政策衔接是否有效。根据项目的完成情况，运用科学、规范的绩效评价方法，依据既定的评价指标体系，对财政资金的使用进行综合评判，客观反映其社会效益和可持续影响；进一步规范财政资金的分配和使用，强化监督管理机制，抓实措施，保障财政资金投入目标的落实。

通过绩效评价，发现项目实施过程中存在的问题，提出有针对性的意见和建议，提供切实可行的改进措施，加强项目管理，提高资金管理水平；总结预算管理经验，查找资金使用和管理中的薄弱环节，为进一步完善财政政策、改进预算管理、提高财政资金使用效益提供依据，为后续财政资金安排提供重要参考。

2. 绩效评价的对象和范围

本次评价的对象和范围是12333电话咨询工作经费项目实施情况及资金使用效益，结合项目决策、项目过程、项目产出、项目效益等，将评价对象细化为以下方面：

- （1）项目决策情况，包括项目立项、绩效目标、资金投入情况；
- （2）项目主管部门项目实施过程的监督管理情况及项目执行情况；
- （3）项目资金管理及使用情况，包括资金执行情况、使用合规性；
- （4）项目目标的实现程度及效果情况；
- （5）根据项目实际情况确定的其他评价内容。

（二）项目绩效评价原则、评价指标体系、评价方法

1. 绩效评价原则

- （1）科学公正。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的

程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。

(2) 统筹兼顾。职责明确，各有侧重，相互衔接。

(3) 激励约束。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。

(4) 公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

2. 绩效评价指标体系

根据绩效评价相关制度，结合本项目实际特点，我们组织专业力量成立绩效评价小组进行指标体系的构建。绩效评价指标的研发遵循定量、定性相结合的原则，参照行业、专业标准及采集的相关数据材料制订评价标准，采用“以结果为导向、突出绩效”的绩效评价方法，对评价项目进行逐步分解，评价资金使用的效率与效益。评价采用预期目标与实施效果比较方法，将绩效目标与其实际所产生的效益进行对比，对项目资金的使用绩效做出全面评价。

针对项目的实施特点和过程，我们在深入分析的基础上，从决策、过程、产出和效益四个方面来设置评价指标体系。各评价指标的设置遵循以下原则：一是与评价对象密切相关，能够全面反映项目决策、项目实施、资金管理、产出和效益；二是优先选取最具代表性、最能反映产出和效益的核心指标，精简实用；三是指标内涵明确、具体、可衡量，数据及佐证资料应当可采集、可获取；四是同类项目绩效评价指标和标准具有一致性，评价结果具有可比较性；五是个性指标体现项目特点，准确、客观反映评价项目绩效；六是按照项目实际情况，设置否决性核心指标，重点反映资金使用和政府采购合规性、实际支出与预算差异度、实际支出进度与预算进度相符性、项目实际完成情况等，以充分发挥否决性核心指标在优化资源配置中的引领作用。

表 1: 12333 电话咨询工作经费项目绩效评价指标体系

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	指标说明	评分依据
决策 (12分)	项目立项 (4分)	立项依据充分性 (2分)	项目立项是否符合相关政策以及部门职责,用以反映和考核项目立项依据情况。	评价要点: ①项目立项是否符合相关政策要求; ②项目立项是否与部门职责范围相符,是否属于部门履职所需。 全部符合得2分,有一项不符合扣1分,扣完为止。	项目决策、申请、批复文件等资料。
		立项程序规范性 (2分)	项目申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点: ①项目是否按照规定的程序申请设立; ②审批文件、材料是否符合相关要求; ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。 全部符合得2分,有一项不符合扣1分,扣完为止。	
	绩效目标 (4分)	绩效目标合理性 (2分)	项目所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	评价要点: ①项目是否有绩效目标; ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性; ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平; ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。 全部符合得2分,有一项不符合扣1分,扣完为止。	绩效目标申报表。

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	指标说明	评分依据
		绩效指标明确性 (2分)	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	评价要点： ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。 全部符合得2分，有一项不符合扣1分，扣完为止。	
	资金投入 (4分)	预算编制科学性 (4分)	项目预算内容是否与项目内容匹配，预算编制是否有明确标准，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。 全部符合得4分，有一项不符合扣2分。	《绩效目标申报表》项目资金文件等。
过程 (28分)	资金管理 (8分)	预算执行率 (4分)	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	评价要点： 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：2022年项目实际使用的资金。 实际到位资金：2022年实际到位的项目资金。 得分=预算执行率×4分。	项目资金文件、凭证资料、原始单据等。

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	指标说明	评分依据
		资金使用合规性 (4分)	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	<p>评价要点:</p> <p>①是否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;</p> <p>②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续;</p> <p>③是否符合项目预算批复或合同规定的用途;</p> <p>④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。</p> <p>共4分;全部符合得4分,有一项不符合扣1分,扣完为止。</p>	
	组织实施 (20分)	政府采购合规性 (5分)	项目政府采购环节程序是否规范有效。用以反映和考核政府采购对项目顺利实施的保障情况。	<p>评价要点:</p> <p>①是否按政府采购管理办法及相关文件要求组织政府采购工作;</p> <p>②项目招投标程序是否规范有效,符合法律法规规定;</p> <p>③实际实施单位是否与中标单位一致;</p> <p>④实施单位具备的资质是否与招标要求一致。</p> <p>全部符合得5分,发现1处问题,扣2分,扣完为止</p>	政府采购资料、招投标资料等。

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	指标说明	评分依据
		管理制度完善性 (5分)	财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	评价要点： ①制定或具有相应的财务和业务管理制度是否健全； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。 全部符合得5分，有一项不符合扣2分，扣完为止。	项目制度等文件资料。
		合同签订与执行 (5分)	项目合同内容是否严谨、明确，执行是否到位，用以反映和考核合同对项目顺利实施的有效保障情况。	评价要点： ①合同内容是否严谨、明确； ②合同执行是否到位。 全部符合得5分，每项有一处不符合要求2分，扣完为止。	项目实施过程资料。
		档案资料管理 规范性 (5分)	项目档案资料是否完整、严谨、准确，资料是否归档及时，档案资料是否易调取。	评价要点： ①档案资料是否完整、严谨、准确； ②资料是否归档及时，档案资料是否易调取。 全部符合得5分，每发现一处问题扣1分，扣完为止。	项目文件、图片等资料。
产出 (40分)	产出数量 (10分)	人工电话接通率 (5分)	是否按年初要求达成电话接通的指标，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	评价要点： 是否按照年初要求达成指标。“达成指标”得5分，每减少10%相应扣2分，扣完为止。	项目合同资料、项目资金文件、凭证资料、原始单据等

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	指标说明	评分依据
		年均在岗人员数量（5分）	是否达到电话咨询员在岗人数要求，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	评价要点： 是否按照年初要求达成指标。“达成指标”得5分，人员每不足10%相应扣2分，扣完为止。	资料。
	产出质量（10分）	电话接通完成质量（10分）	接通电话完成质量是否符合要求，用以反映和考核项目完成质量情况。	评价要点： 是否按照年初要求达成指标。“达成指标”得10分，根据抽查情况出现一处问题扣3分，扣完为止。	
	产出时效（10分）	接通答复及时性（10分）	电话接通后能否对群众问题及时给予解答，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	评价要点： 是否按照年初要求达成指标。“达成指标”得10分，每减少10%相应扣3分，扣完为止。	
	产出成本（10分）	12333电话咨询工作成本（10分）	项目实施总成本情况，用以反映和考核项目产出成本目标整体的实现情况。	评价要点： 项目建设总成本是否合理，是否存在超出预算；投入成本与产出是否匹配等。 上述成本全部符合预期得10分，有1项不合理之处扣5分，扣完为止。	

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	指标说明	评分依据
效益 (20分)	项目效益 (20分)	社会效益 (10分)	项目实施对社会发展带来的影响和效果。	综合考虑项目产生的社会效益。 “效益显著”得10分；“效益一般”得5分；“效益不明显”，得0分。	综合项目开展情况与其产生的影响进行评价。
		可持续影响 (10分)	项目实施所产生的可持续影响。	综合考虑项目的可持续影响。 “可持续影响显著”得10分；“可持续影响一般”得5分；“无可持续影响”得0分。	

3. 绩效评价方法

通过研究分析项目实施情况，根据公司所确定的技术原则，采取成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法、标杆管理法中的一种或多种方法相结合的方式评价。

(1) 成本效益分析法

成本效益分析法，是指将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。

(2) 比较法

比较法，是指将实施情况与绩效目标、历史情况、不同部门和地区同类支出情况进行比较的方法。

(3) 因素分析法

因素分析法，是指综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素的方法。

(4) 最低成本法

最低成本法，是指在绩效目标确定的前提下，成本最小者为优的方法。

(5) 其他评价方法

在绩效评价过程中，根据绩效评价实际情况，按照简便有效的原则，选取其他评价方法进行评价。

(三) 评价人员组成

按照相关工作要求，充分考虑人员数量、专业结构及业务能力，成立评价工作组。

1. 评价工作组人员构成

工作组组长/项目负责人/主评人：宋涛

工作组成员：于飞、李曼、成明、李志华

表 2: 绩效评价工作组人员配置

序号	姓名	在本项目中担任职务	职务/职称
1	宋 涛	主评人（工作组组长/ 项目负责人）	高级工程师
2	于 飞	工作组副组长	项目经理
3	李 曼	工作组成员	中级会计师
4	成 明	工作组成员	项目助理
5	李志华	评价专家	高级审计师

2. 工作组具体职责

(1) 工作组组长主要负责整个项目的评价工作，包括项目整体构思、前期调研、评价工作方案设计、指标体系的构架与建立、指导评价报告的撰写。

(2) 工作组成员主要负责项目前期调研、实施单位资金拨付、资金使用等财务管理工作的核查；负责按计划开展访谈工作，资料和数据汇总整理与分析研究工作；负责对项目管理制度、财务管理制度、考核制度等进行核查和分析；负责资料和数据汇总整理、研究与分析；负责评价工作底稿的编制，以及绩效评价报告的撰写、修改和复核。

3. 工作组成员分工情况

本次评价组细分为调查访谈组、资料核查组、案卷研究组、报告撰写组、质量审核组 5 个小组。工作小组成员及分工情况如下表所示：

表 3: 工作组成员分工情况明细表

小组名称	小组成员	负责工作
调查访谈组	宋涛、于飞、成明	主要负责项目前期调研、实施单位资金拨付、资金使用等财务管理工作的调查、并按计划开展访谈工作及现场评价工作。

小组名称	小组成员	负责工作
资料核查组	李曼、成明	对项目管理制度、财务管理制度、考核制度以及收集的各类财务、业务、产出、效果等资料的真实性、完整性进行核查。
案卷研究组	李志华、成明	分析、研究评价项目的档案资料，进行非现场评价。
报告撰写组	李曼、成明	负责绩效评价报告的撰写、修改和复核。
质量审核组	宋涛、于飞	负责评价报告质量的审核、问题定性及建议修改、质量控制等。

（四）项目绩效评价工作过程

1. 评价准备阶段

（1）成立绩效评价工作组。工作组成员由项目负责人、相关领域专家和业务人员组成。各成员应符合利益关系回避的相关规定，且人员数量、专业结构及业务能力满足评价工作需要，并保证成员稳定。项目支出绩效评价是一项复杂的调查工作，涉及范围广泛，绩效评价人员需接受过良好的教育，具有一定的学历和调查评估方面的工作经验，对自身专业具有足够的熟练程度，以及良好的个人素养（逻辑能力、分析能力、创新能力、批判性思维、判断力、良好的沟通和书面表达等能力），以有效开展评价工作。同时，公司根据评价项目特点，在评价过程中聘用相关行业专家从事有关评价工作；专家聘用时，应需要考虑其胜任能力和经验，还应确保专家独立于被评价主体，并将条件和所需遵守的道德规范（如保密性要求、回避要求和廉洁执业要求等）告知专家。

（2）开展前期调研。了解被评价项目及相关单位业务情况，收集项目相关基础资料，全面了解项目立项、绩效目标设置、预算安排、实施内容、组织管理等情况，为编制评价方案奠定基础。

（3）设计绩效评价指标体系。评价工作组基于各级党委政府最新的一系列政策、法规、制度，根据不同行业领域的项目特点，参照本地经济社会发展以及财政供给水平，结合不同部门、不同地域的客观因素，

科学、合理地设置本项目绩效评价指标体系，并考虑其完整性、重要性、相关性、可比性、可行性、经济性和有效性等因素，科学设置绩效评价指标，合理分配指标权重，明确评价标准，充分体现和客观反映项目绩效状况。

2. 评价实施阶段

评价工作组制定评价项目的工作计划，工作组组长监督评价工作的具体执行，以保证绩效评价业务按时完成。在评价工作分派至工作组成员后，工作组组长需要仔细指导、监督和复核分派的工作。

(1) 现场评价

合理安排时间，邀请被评价单位参与现场评价。采取座谈、现场勘察、询查、复核等方式，核实、查证、分析、论证有关情况和问题，形成现场评价结论。

①现场评价准备。在前期调研的基础上，工作组根据对项目的了解及现有项目基础资料，编制现场评价座谈提纲和针对项目的详细资料清单，并发送被评价单位提前准备，以备现场评价时能够尽可能无遗漏地与被评价单位沟通并获取项目资料。同时，根据项目实际情况及评价要求，确认具体评价现场。

②实地测评。根据绩效评价工作部署，组织人员进驻项目现场，开展现场座谈和实地现场勘察测评等工作。

A. 现场座谈。主要侧重了解项目基本情况，项目单位对项目实施过程的监督、管理情况，项目实施过程中遇到的困难和经验，以及对不明确数据资料的核实和确认。

B. 实地现场测评。主要侧重项目整体的现场管理及成果情况，如资金管理情况等，以充分掌握项目具体实施过程、结果和效益。

③完成现场评价底稿。评价工作组根据现场评价情况形成工作底稿，详细记录现场评价时间、地点、参与评价及配合单位及人员、项目基本

情况、资金使用情况、现场评价基本内容以及项目评价现场存在问题等，形成现场评价结论。

（2）非现场评价

在淄博市人力资源考试测评中心支持和配合下，评价组开展本项目的非现场评价工作，对部门、单位报送的项目资料及现场评价过程收集的资料，进行分类、汇总、核实、分析，形成非现场评价结论。

①进行案卷研究，对收集的数据资料按照决策、过程、产出和效果进行分类整理，并通过电话、邮件、微信等方式与本项目相关业务科室、财务科室相关人员沟通，复核资料及各项数据的准确性及完整性。

②依据指标体系、项目实施过程，确定拟采用资料作为相关指标的评价依据；同时根据资料完整程度，与相关单位沟通补充更新资料，充分掌握项目各项数据资料，并对其合规性、适用性和真实性进行复核、鉴定。

③依据项目相关政策、管理办法、部门制度、项目具体规定要求等，核查项目实施的规范性情况；依据项目立项资料及预期目标，核查项目完成情况及效益情况。统计、分析相关数据资料，判断核查项目各项指标的实现程度。

④对指标进行总结性描述，阐述问题所在、问题程度及形成原因。

⑤归纳分析结果和存在问题，得出非现场评价结论。

（3）综合分析

评价工作组根据现场评价工作底稿和结论、非现场评价分析情况和结论，按照构建的绩效评价指标、标准、方法，针对项目资金管理使用情况、项目实施过程管理情况、项目的产出与效益，进行全面的定量、定性综合分析，同时形成项目评价的初步结论。

3. 评价总结阶段

（1）拟定绩效评价报告初稿。按照财政部门绩效评价报告规范要

求及第三方报告质量要求撰写评价报告，报告内容应体现第三方评价的独立性、客观性、公正性；

(2) 与淄博市人力资源考试测评中心进行沟通，根据其合理意见进行修改；

(3) 形成新的绩效评价报告；

(4) 将正式绩效评价报告报送淄博市人力资源和社会保障局。

4. 档案归集

根据档案管理的有关要求，完善评价工作档案。对前期部门单位报送的项目资料、现场评价资料、非现场评价资料进行分类归纳，并按照淄博市财政局《淄博市市级部门委托第三方机构参与预算绩效管理工作暂行办法》（淄财绩〔2022〕3号）要求，形成本项目资料档案包，并归入公司档案库，以备存查。

(1) 归档资料范围

主要包括：立项性材料(委托协议或合同等)、证明性材料(受托工作实施方案、指标体系、基础数据表、数据信息核查情况及相关证明材料、评价工作底稿及附件、调查问卷等)、结论性材料(绩效目标论证评审意见、绩效评价报告、专家评审意见、被评价评估单位和委托方的反馈意见、工作组的说明)。

(2) 档案保管期限

通过政府采购组织的项目，档案材料保存期限为15年；其他项目档案材料保存10年；国家法律法规有其他规定的，从其规定。

表 4: 工作开展时间安排表

实施步骤	时间安排
1. 成立绩效评价工作组。	2023年6月8日
2. 开展前期调研。与委托方、被评价部门沟通，了解、收	2023年6月9日

实施步骤	时间安排
集相关基础资料信息。	
3. 设计绩效评价指标体系。根据政策制度、项目特点，参照本地经济发展情况，结合各类客观因素，科学、合理地设置本项目绩效评价指标体系。	2023年6月10日—2023年6月11日
4. 制定评价实施方案。在前期工作基础上，与项目相关部门、单位充分沟通，对项目评价重点及评价要求进行梳理及细化，按照有关规定拟定评价工作的具体评价方案。	2023年6月13日—2023年6月16日
5. 现场评价 （1）现场评价准备。编制现场评价座谈提纲和针对项目的详细资料清单，确认具体评价现场。 （2）实地测评。评价工作组进驻项目现场，开展现场座谈和实地现场勘察测评等工作。了解项目实施情况、现场管理情况、项目成果情况，并对不明确数据资料的核实和确认。 （3）形成现场评价底稿。	2023年6月17日—2023年6月18日
6. 非现场评价。对部门、单位报送的项目资料及现场评价过程收集的资料，进行分类、汇总、核实、分析，形成初步评价结论。	2023年6月19日—2023年6月20日
7. 综合分析。评价工作组根据现场评价工作底稿和结论、非现场评价分析情况和结论，按照构建的绩效评价指标、标准、方法，针对项目资金管理使用情况、项目实施过程管理情况、项目的产出与效益，进行全面的定量、定性综合分析，形成评价初步结论。	2023年6月21日—2023年6月24日
8. 评价总结阶段 （1）拟定绩效评价报告初稿。按照财政部门绩效评价报告规范要求及第三方报告质量要求撰写评价报告，报告内容应体现第三方评价的独立性、客观性、公正性； （2）与淄博市人力资源考试测评中心进行沟通，根据其合理意见进行修改； （3）形成新的绩效评价报告； （4）将正式绩效评价报告报送淄博市人力资源和社会保障局。	2023年6月25日—2023年6月30日

实施步骤	时间安排
9. 档案归集	贯穿整个评价过程,并按规定 时限存档

三、绩效评价指标分析情况

项目评价主要从决策、过程、产出、效益四个方面组织进行。

（一）项目决策情况（12分）

项目决策情况主要包括项目立项、绩效目标和资金投入三部分内容。

1. 项目立项（4分）

（1）立项依据充分性（2分）

本项目根据原劳动和社会保障部《关于开展劳动保障电话咨询服务的通知》（劳社部函〔2003〕84号）、山东省人力资源和社会保障厅《关于转发人社厅发〔2018〕116号文件深入推进全省12333发展促进人力资源社会保障公共服务便民化工作的通知》（鲁人社字〔2018〕445号）、淄博市人力资源和社会保障局《关于加快提升淄博市12333电话咨询服务水平实施方案》等文件确立，项目立项依据充分。

淄博市人力资源考试测评中心作为本项目的主要实施部门，通过采购12333人力资源和社会保障电话坐席服务的方式，为人民群众提供人力资源社会保障法律、法规、政策、业务咨询和信息查询等公共服务，为市民提供24小时自动语音服务及人工解答服务。本项目的实施与部门职责范围相符，属于部门履职所需。

根据评分标准，该项得2分。

（2）立项程序规范性（2分）

2021年11月19日，淄博市人力资源考试测评中心就12333人力资源和社会保障电话坐席服务填报《政府购买服务项目申报表》，报市委编办审批；12月31日，市委编办印发《关于审核同意2022年度市直部门政府购买服务事项的通知》（淄编办〔2021〕96号），批准实行本项目。综上，项目立项依据充分，按照规定程序申请设立，审批文件、材料符合要求。

根据评分标准，该项得2分。

2. 绩效目标（4分）

（1）绩效目标合理性（2分）

淄博市人力资源考试测评中心根据项目实际，编制了《项目支出绩效目标表》，项目长期目标为“完成12333电话咨询服务的采购工作，并保障12333电话咨询服务能够及时接通与答复”；项目年度目标为“通过为群众提供7*24小时人社政策咨询服务，实现人社政策‘一号答’，解决群众反映的急事、难事，提升全市人社服务水平”。

项目绩效目标能直接、明确体现实际工作内容，项目实施目标和项目年度目标与实际工作内容相关。

根据评分标准，该项得2分。

（2）绩效指标明确性（2分）

淄博市人力资源考试测评中心根据确定的绩效目标设置绩效指标。根据项目预期的产出情况，设置了数量、质量、时效和成本指标，且指标值设置符合量化、可衡量的标准；根据项目预期的效益情况设置了社会效益指标，根据服务对象满意度设置满意度指标，并设置了相应的指标值予以体现，但指标设置中同时存在以下问题：一是效益指标中缺少可持续影响指标；二是数量指标中12333人力资源和社会保障电话坐席服务在岗人员的年度指标值为不低于20人，与采购文件中30名电话咨询员的服务需求不符，该指标设置的指标值偏低，不具有约束性。

根据评分标准，该项扣2分，得0分。

3. 资金投入（4分）

资金投入主要从“预算编制科学性”方面进行分析。

经绩效评价工作组查阅项目资料，项目预算内容为支付2022年12333人力资源和社会保障电话坐席服务的采购费用，与项目实施内容相匹配；测算预算资金时，能够根据上一年服务款项支付情况、电话咨询员数量等进行合理测算，测算依据充分，预算编制科学。

根据评分标准，该项得 4 分。

（二）项目过程情况（28 分）

项目过程情况主要包括资金管理、组织实施两部分内容。

1. 资金管理（8 分）

（1）预算执行率（4 分）

2022 年，12333 电话咨询工作经费项目实际到位资金 199.75829 万元，实际支出资金 199.75829 万元。根据评价标准“预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%”，本项目预算执行率 100%。

根据评分标准，该项得 4 分。

（2）资金使用合规性（4 分）

经绩效评价工作组查阅相关会计凭证、账簿、财务报表等资料，淄博市人力资源考试测评中心能够按照相关财务法律法规进行账务处理，会计核算规范，会计科目使用正确，原始凭证真实有效；能够遵守专项资金管理规定，在资金使用管理过程中专款专用，资金使用过程中不存在挤占挪用、改变用途的情况。

根据评分标准，该项得 4 分。

2. 组织实施（20 分）

（1）政府采购合规性（5 分）

本项目为以前年度延续性项目，自 2018 年起由淄博鲁宏人力资源服务有限公司派遣服务人员为 12333 电话咨询中心提供人社政策电话咨询服务，所提供咨询员均经过长期培训，专业知识丰富，业务熟练。若更换其他公司提供服务，新公司人员不具备专业的人社系统政策知识，不熟悉相关的咨询业务，需经过长期系统培训方能上岗，培训时间长且成本高，会造成人社政策电话咨询工作不连续，影响人社业务正常开展和顺利进行。

为保证项目实施的延续性及专业性，本项目拟采用单一来源方式进

行采购，与《中华人民共和国政府采购法》第三十一条第一款“只能从唯一供应商处采购的”及《山东省政府购买服务管理实施办法》第二十九条第二款“原有服务项目完成后，需要继续购买，若更换承接主体，将无法保证与原有项目的一致性或者服务配套要求，导致服务成本大幅增加或原有投资损失的”的规定相符，且采购流程操作规范，符合国家法律法规等相关规定。

根据评分标准，该项得 5 分。

(2) 管理制度完善性（5 分）

淄博市人力资源考试测评中心根据工作实际明确了内部控制制度、合同管理制度、资产管理制度、政府采购管理制度等相关制度文件。在 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务方面，编制了《12333 电话咨询中心工作管理制度》《12333 电话咨询中心工作规范》《淄博市 12333 质量监控管理办法》等相关制度文件。各项制度合法、合规、完整，且本项目相关业务科室能够按照部门业务制度执行。

根据评分标准，该项得 5 分。

(3) 合同签订执行严谨性（5 分）

2022 年 11 月，淄博市人力资源考试测评中心与淄博鲁宏人力资源服务有限公司签订项目合同，约定项目服务期限为自合同签订之日起一年。经查阅合同资料，合同能够严格执行相关的法律法规，内容明确、不存在歧义条款或不平等条款，且合同双方能够按照合同约定内容执行到位。

根据评分标准，该项得 5 分。

(4) 档案资料管理规范性（5 分）

本项目资料包括淄博市人力资源考试测评中心及 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务的各项相关制度、《项目支出绩效目标表》《政府采购项目委托代理协议》《政府采购合同》、票据资料、财务凭证等。

经评价工作组梳理、查阅资料，市人力资源考试测评中心能将立项资料、实施资料、票据资料、财务资料等及时分类归档和保管，档案资料完整，且归档及时、易调取，能够为项目监督检查提供依据。

根据评分标准，该项得 5 分。

（三）项目产出情况（40 分）

1. 产出数量（10 分）

（1）人工电话接通率（5 分）

2022 年度 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务电话综合接通率的年度指标值为不低于 80%，经绩效评价工作组查阅项目资料，2022 年度电话咨询服务总量 415098 个，其中：人工接听总量 389889 个，占 93.93%；自助语音总量 10271 个，占 2.47%；来电语音留言回复总量 6656 个，占 1.6%；电话放弃总量 8282 个，占 1.99%；综合接通率 98.71%，达成了年初预期目标。

根据评分标准，该项得 5 分。

（2）年均在岗人员数量（5 分）

经绩效评价工作组查阅项目资料，2022 年度 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务在岗人员数量的年度指标值为不低于 20 人。

截至 2022 年底，12333 电话咨询中心实际年均在岗人员为 28 人，达成了年初预期目标。

根据评分标准，该项得 5 分。

2. 产出质量（10 分）

该指标主要从“电话接通完成质量”方面进行分析。

经绩效评价工作组查阅项目资料，在《2022 年第四季度山东省 12333 电话咨询服务质量抽查情况》《2022 年第一、二、三、四季度全省 12333 电话咨询服务质量抽查平均成绩对比表》中，淄博市 12333 电话咨询中心在沟通技巧、业务水平、话后处理方面成绩较好，综合服务质量水平较高，

四个季度考核分数均在全省前列。

根据评分标准，该项得 10 分。

3. 产出时效（10 分）

该指标主要从“接通答复及时性”方面进行分析。

2022 年度 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务电话接通答复及时率的年度指标值为 100%，经绩效评价工作组查阅项目资料，淄博市 12333 电话咨询中心在减少群众拨打电话等待时间和服务供给的及时性方面符合年度预期目标，未出现电话接通无答复或答复不及时方面的投诉情况。

根据评分标准，该项得 10 分。

4. 产出成本（10 分）

该指标主要从“12333 电话咨询工作成本”方面进行分析。

经绩效评价工作组查阅项目资料，本项目中标价为 199.8 万元，淄博市人力资源考试测评中心在每月 25 日前支付上月费用，费用包含电话咨询员的工资福利、社会保险以及公积金支出。根据一月到十二月的支付凭证，截至 2022 年底，项目累计支付资金 199.75829 万元，成本控制良好，未出现超出合同额的情况。

根据评分标准，该项得 10 分。

（四）项目效益情况（20 分）

1. 社会效益（10 分）

改革开放 40 年来，我国的社会保障体系建设取得了举世瞩目的成就，建立了惠及十四亿多人的全球最大的社会保障安全网，而其中 12333 电话咨询服务是国家“十三五”规划明确要求各级政府必须提供的基本公共服务项目，秉承“倾听民意，服务民生”的服务理念，12333 主要为社会公众提供就业、社会保险、人事、人才、工资收入分配和劳动关系等领域的政策咨询、信息查询、办事指南和投诉

举报等公共服务，与改善民生密切相关，公共性和公益性强，群众可以方便快捷地获取信息和解决各类问题，提高了公共服务的便捷性，也有利于提升政府部门的服务能力和素质，促进政府与市民之间的互动和沟通，促进了社会的稳定发展，具有重要的社会意义。

根据评分标准，该项得 10 分。

2. 可持续影响（10 分）

进入 21 世纪，公共服务日益成为政府的重要责任和核心职能，作为我国社会保障公共服务重要组成部分的 12333 电话咨询服务，是人力资源和社会保障部门履行公共服务的重要手段和举措之一。通过 12333 电话咨询服务，既能把政策出台后群众的反映和意见及时反馈给劳动保障部门，以促进政策的不断完善，提升公共服务内涵；又能随着服务水平、服务能力和服务质量的不断提高，使群众得到实惠，民生得到发展。对于满足公众的社会保障公共服务需求，持续推动人民满意的服务型政府建设起到了重要的促进作用。

根据评分标准，该项得 10 分。

四、部门评价得分情况及评价结论

（一）评价打分方法

本次评价采用定性分析与定量考核相结合方法，对定性考核指标采用分析打分，对定量考核指标采用量化打分，总分百分制，以最终得分确定评价等级。

（1）项目绩效根据绩效指标评分标准直接打分，具体为：决策 12 分，过程 28 分，产出 40 分，效益 20 分，满分计 100 分；

（2）根据评分标准，达到要求的指标得标准分满分，不能达到标准的根据评分标准打分，最低得 0 分；

（3）绩效评价等级。评价结果分为优、良、中、差四个档次，根据评分值，确定评价对象对应的档次。具体分值与档次见下表：

表 5： 评价分值与评价等级表

等级	优	良	中	差
分值	≥90 分	80 分（含）-90 分	60 分（含）-80 分	<60 分

（二）评价得分

根据本项目绩效评价指标体系打分情况，12333 电话咨询工作经费项目最终得分 98 分，其中决策 10 分，过程 28 分，产出 40 分，效益 20 分。

表 6： 绩效评价得分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
合计得分			100	98
决策 (12 分)	项目立项 (4 分)	立项依据充分性	2	2
		立项程序规范性	2	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
	绩效目标 (4分)	绩效目标合理性	2	2
		绩效指标明确性	2	0
	资金投入 (4分)	预算编制科学性	4	4
过程 (28分)	资金管理 (8分)	预算执行率	4	4
		资金使用合规性	4	4
	组织实施(20分)	政府采购合规性	5	5
		管理制度完善性	5	5
		合同签订执行严谨性	5	5
		档案资料管理规范性	5	5
产出 (40分)	产出数量 (10分)	人工电话接通率	5	5
		年均在岗人员数量	5	5
	产出质量 (10分)	电话接通完成质量	10	10
	产出时效 (10分)	接通答复及时性	10	10
	产出成本 (10分)	12333 电话咨询工作成本	10	10
效益 (20分)	项目效益 (20分)	社会效益	10	10
		可持续影响	10	10

(三) 评价结论

本次评价项目通过采购 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务，为广大群众在就业、社会保险、人事、人才、工资收入分配和劳动关系等领域提供了专业规范、高效优质的咨询服务，全面提升了人力资源社会保障公共服务能力，增强了群众的获得感、幸福感。

项目决策方面，项目立项依据充分、程序规范，预算编制科学，设定的绩效目标能直接、明确体现实际工作内容，但绩效指标设置不全面，

缺少可持续影响指标；项目过程方面，项目预算执行情况良好、政府采购程序规范，管理制度完善，合同及档案资料管理规范；产出方面，电话咨询员在岗人员满足了电话咨询服务需求，电话能够快速接通，及时答复解决群众在人力资源和社会保障方面反映的问题，成本控制情况良好；效益方面，项目社会效益较好、可持续影响长远。

综上所述，12333 电话咨询工作经费项目的最终得分为 98 分，绩效评价等级为“优”。

五、项目绩效评价结果应用建议

（一）问题反馈与整改

一是项目绩效评价报告由主管部门反馈至资金使用单位，对报告中出现的问题按照整改要求，制定整改方案，采取有效措施确保整改落实到位，并及时向部门报送整改报告；二是主管部门加强对整改工作的监督指导，视情况对整改工作进行抽查复核，对未按要求及时报送整改落实情况的予以提醒，对整改不到位的暂停拨付资金或核减下一年度预算安排。

（二）与以后年度预算安排挂钩

将绩效评价结果与以后年度预算安排挂钩，对于绩效评价结果为“优”的，在下年预算中优先安排；绩效评价结果为“良”的，下年预算按零增长控制；绩效评价结果为“中”的，下年预算按照不低于预算总额的10%进行压减；绩效评价结果为“差”的，下年预算予以撤销或退出。

（三）评价结果公开

按照绩效信息公开要求，将项目绩效评价报告随同部门绩效自评结果，随同决算向社会公开，自觉接受社会监督。

六、主要经验及做法、存在的问题和建议

（一）主要经验及做法

12333 作为人力资源社会保障公共服务的重要品牌、联系群众的桥梁纽带、服务群众的重要窗口，优质的电话服务效率和质量，是对政府公共服务能力的体现。

12333 电话咨询业务专业性强，咨询人员政策知识要求高，为提供高质量的电话咨询业务，淄博市人力资源考试测评中心针对项目管理、话术流程、业务培训等制定了完备的制度文件，保证了电话咨询员均经过长期的培训，专业知识丰富，业务熟练，保障了人社业务的正常开展和顺利进行。

（二）存在的问题

1. 绩效目标填报准确性有待提高

本项目绩效目标申报表基本符合项目实际，项目名称、立项依据、资金测算等内容完整，年度目标设置合理，能直接、明确体现实际工作内容，但项目绩效指标设置不够准确，效益指标中缺少可持续影响指标，数量指标指标值设置偏低，与实际不符。

（三）意见和建议

1. 加强绩效目标填报培训与审核

建议项目单位一是严格按照《淄博市市级财政项目支出绩效目标管理办法》相关要求，规范填报项目绩效目标申报表，制定可以体现项目长期可持续发展的长期目标与体现本年度工作的年度目标，使项目绩效目标能反映项目的真实情况，能够为实施绩效监控、开展绩效评价等提供真实有效的基础依据；二是在明确项目长期目标和年度目标后，根据既定目标计划预期完成情况、实现程度和影响情况设定绩效指标。在确定指标时，充分考虑项目实际，设置能够合理准确衡量绩效目标完成程度和尺度的指标值，并做到与绩效指标逐一对应；三是加强对绩效目标

的审核工作，将绩效目标填报工作、审核工作授权至科室，上报绩效目标前通过单位内部审核，确保填报无遗漏、内容设置合理规范。

七、其他需说明的问题

（一）评价工作基本前提

相关基础工作材料的真实性、合法性、完整性及评价人员对项目的正确理解和认识是做好评价工作的基本前提。

（二）报告适用范围

本评价报告仅供委托方实施所涉及项目使用，适用范围包括：委托方内部管理，委托方实施项目所履行的预算申报、政府采购控制，呈送政府及其主管部门的其他申报、审查、备案。本报告不得用于委托方投融资、抵押、担保等商业经济活动。超出上述使用范围须经本评价机构书面同意。

（三）关于评价相关责任的说明

项目单位的责任是提供与形成本项目报告相关的基础工作材料，并对其真实性、合法性、完整性负责。绩效评价是依据财政部门关于绩效评价相关要求进行的，选择的评价程序取决于评价人员的判断，项目评价的可靠性基于相关部门和单位提供资料的全面性和准确性，评价工作组尽可能地收集更为全面、有效、准确的文件和数据，但由于受客观因素的限制，只能在相关部门和单位提供的现有资料的前提下，结合应有的职业判断做出尽可能可靠的评价结论。

（四）关于影响本项目评价局限性的说明

评价人员本着严谨客观的态度完成此次评价工作，从前期调研、方案设计和修改、数据采集到报告撰写，尽量做到科学和全面。但在绩效评价过程中仍然存在或发生各种可能影响报告质量的客观因素，造成评价结果的或有局限性。评价人员降低此类因素影响的努力贯穿评价工作的始终。

（五）提示报告使用者注意事项的说明

本公司及评价人员与委托方及项目中所涉及的当事人不存在任何

需要回避的利害关系，评价人员在评价过程中恪守了职业道德规范。

本报告使用人对评价结果的把握应建立在对本报告所提供的有关评价结果各项条件及说明认真阅读和理解的基础之上。

山东正源智库信息咨询有限公司

2023年6月

附件：工作底稿

“立项依据充分性”工作底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	立项依据充分性
指标解释	项目立项是否符合相关政策以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。
指标权重	2 分
评价标准	①项目立项是否符合相关政策要求； ②项目立项是否与部门职责范围相符，是否属于部门履职所需。 全部符合得 2 分，有一项不符合扣 1 分，扣完为止。
数据来源	项目申报、批复过程中的相关文件资料。
评价分析	<p>本项目根据原劳动和社会保障部《关于开展劳动保障电话咨询服务的通知》（劳社部函〔2003〕84 号）、山东省人力资源和社会保障厅《关于转发人社厅发〔2018〕116 号文件深入推进全省 12333 发展促进人力资源社会保障公共服务便民化工作的通知》（鲁人社字〔2018〕445 号）、淄博市人力资源和社会保障局《关于加快提升淄博市 12333 电话咨询服务水平实施方案》等文件确立，项目立项依据充分。</p> <p>淄博市人力资源考试测评中心作为本项目的主要实施部门，通过采购 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务的方式，为人民群众提供人力资源社会保障法律、法规、政策、业务咨询和信息查询等公共服务，为市民提供 24 小时自动语音服务及人工解答服务。本项目的实施与部门职责范围相符，属于部门履职所需。</p>
评价得分	2 分

评价时间：2023 年 6 月

“立项程序规范性”工作底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	立项程序规范性
指标解释	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。
指标权重	2 分
评价标准	①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。 全部符合得 2 分，有一项不符合扣 1 分，扣完为止。
评分依据	项目决策、申请、批复文件等资料
评价分析	2021 年 11 月 19 日，淄博市人力资源考试测评中心就 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务填报《政府购买服务项目申报表》，报市委编办审批；12 月 31 日，市委编办印发《关于审核同意 2022 年度市直部门政府购买服务事项的通知》（淄编办〔2021〕96 号），批准实行本项目。综上，项目立项依据充分，按照规定程序申请设立，审批文件、材料符合要求。
评价得分	2 分

评价时间：2023 年 6 月

“绩效目标合理性”工作底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	绩效目标合理性
指标解释	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。
指标权重	2 分
评价标准	①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。 全部符合得 2 分，有一项不符合扣 1 分，扣完为止。
数据来源	项目绩效目标申报表。
评价分析	<p>淄博市人力资源考试测评中心根据项目实际，编制了《项目支出绩效目标表》，项目长期目标为“完成 12333 电话咨询服务的采购工作，并保障 12333 电话咨询服务能够及时接通与答复”，项目年度目标为“通过为群众提供 7*24 小时人社政策咨询服务，实现人社政策‘一号答’，解决群众反映的急事、难事，提升全市人社服务水平”。</p> <p>项目简介、项目立项情况填报完整，项目测算依据准确，测算过程清晰、正确，设定的绩效目标能直接、明确体现实际工作内容，项目实施目标和项目年度目标与实际工作内容相关。</p>
评价得分	2 分

评价时间：2023 年 6 月

“绩效指标明确性”工作底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	绩效目标明确性
指标解释	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。
指标权重	2分
评价标准	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。 全部符合得2分，有一项不符合扣1分，扣完为止。
数据来源	项目绩效目标申报表。
评价分析	淄博市人力资源考试测评中心根据确定的绩效目标设置绩效指标。根据项目预期的产出情况，设置了数量、质量、时效和成本指标，且指标值设置符合量化、可衡量的标准；根据项目预期的效益情况设置了社会效益指标，根据服务对象满意度设置满意度指标，并设置了相应的指标值予以体现，但指标设置中同时存在以下问题：一是效益指标中缺少可持续影响指标；二是数量指标中12333人力资源和社会保障电话坐席服务在岗人员的年度指标值为不低于20人，与采购文件中30名电话咨询员的服务需求不符，该指标设置的指标值偏低，不具有约束性。
评价得分	0分

评价时间：2023年6月

“预算编制科学性”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	预算编制科学性
指标解释	项目预算内容是否与项目内容匹配，预算编制是否有明确标准，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。
指标权重	4 分
评价标准	①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。 全部符合得 4 分，有一项不符合扣 2 分。
数据来源	《项目绩效目标申报表》、项目资金文件等
评价分析	经绩效评价工作组查阅项目资料，项目预算内容为支付 2022 年 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务的采购费用，与项目实施内容相匹配；测算预算资金时，能够根据上一年服务款项支付情况、电话咨询员数量等进行合理测算，测算依据充分，预算编制科学。
评价得分	4 分

评价时间：2023 年 6 月

“预算执行率”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	预算执行率
指标解释	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。
指标权重	4 分
评价标准	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：2022 年项目实际使用的资金。 实际到位资金：2022 年实际到位的项目资金。 得分=预算执行率×4 分。
数据来源	项目资金文件、凭证资料、原始单据等。
评价分析	2022 年，12333 电话咨询工作经费项目实际到位资金 199.75829 万元，实际支出资金 199.75829 万元。根据评价标准“预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%”，本项目预算执行率 100%。
评价得分	4 分

评价时间：2023 年 6 月

“资金使用合规性”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	资金使用合规性
指标解释	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。
指标权重	4分
评价标准	①是否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资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 共4分；全部符合得4分，有一项不符合扣1分，扣完为止。
数据来源	项目资金文件、凭证资料、原始单据等。
评价分析	经绩效评价工作组查阅相关会计凭证、账簿、财务报表等资料，淄博市人力资源考试测评中心能够按照相关财务法律法规进行账务处理，会计核算规范，会计科目使用正确，原始凭证真实有效；能够遵守专项资金管理规定，在资金使用管理过程中专款专用，资金使用过程中不存在挤占挪用、改变用途的情况。
评价得分	4分

评价时间：2023年6月

“政府采购合规性”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	政府采购合规性
指标解释	项目政府采购环节程序是否规范有效。用以反映和考核政府采购对项目顺利实施的保障情况。
指标权重	5 分
评价标准	①是否按政府采购管理办法及相关文件要求组织政府采购工作； ②项目招投标程序是否规范有效，符合法律法规规定； ③实际实施单位是否与中标单位一致； ④实施单位具备的资质是否与招标要求一致。 全部符合得 5 分，发现 1 处问题，扣 2 分，扣完为止
数据来源	政府采购资料、招投标资料等。
评价分析	淄博市人力资源考试测评中心根据采购需求，依据采购内容、资质要求等，采取单一来源方式确定服务单位。2022 年 9 月 30 日，淄博市人力资源考试测评中心委托山东齐信全程工程咨询有限公司负责本次采购代理工作，并于 2022 年 10 月 10 日，通过单一来源采购专家论证。2022 年 11 月 16 日，确定中标单位为淄博鲁宏人力资源服务有限公司。本项目采购程序规范有效，采购方式符合项目性质且采购流程操作规范，符合国家法律法规等相关规定。
评价得分	5 分

评价时间：2023 年 6 月

“管理制度完善性”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	管理制度完善性
指标解释	财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。
指标权重	5 分
评价标准	①制定或具有相应的财务和业务管理制度是否健全； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。 全部符合得 4 分，有一项不符合扣 2 分，扣完为止。
数据来源	项目制度等文件资料。
评价分析	淄博市人力资源考试测评中心根据工作实际明确了内部控制制度、合同管理制度、资产管理制度、政府采购管理制度等相关制度文件。在 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务方面，编制了《12333 电话咨询中心工作管理制度》《12333 电话咨询中心工作规范》《淄博市 12333 质量监控管理办法》等相关制度文件。各项制度合法、合规、完整，且本项目相关业务科室能够按照部门业务制度执行。
评价得分	5 分

评价时间：2023 年 6 月

“合同签订执行严谨性”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	合同签订执行严谨性
指标解释	项目合同内容是否严谨、明确，执行是否到位，用以反映和考核合同对项目顺利实施的有效保障情况。
指标权重	5 分
评价标准	①合同内容是否严谨、明确； ②合同执行是否到位。 全部符合得 5 分，每项有一处不符合要求 2 分，扣完为止。
数据来源	项目实施过程资料。
评价分析	2022 年 11 月，淄博市人力资源考试测评中心与淄博鲁宏人力资源服务有限公司签订项目合同，约定项目服务期限为自合同签订之日起一年。经查阅合同资料，合同能够严格执行相关的法律法规，内容明确、不存在歧义条款或不平等条款，且合同双方能够按照合同约定内容执行到位。
评价得分	5 分

评价时间：2023 年 6 月

“档案资料管理规范性”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	档案资料管理规范性
指标解释	项目档案资料是否完整、严谨、准确，资料是否归档及时，档案资料是否易调取。
指标权重	5 分
评价标准	①档案资料是否完整、严谨、准确； ②资料是否归档及时，档案资料是否易调取。 全部符合得 5 分，每发现一处问题扣 1 分，扣完为止。
数据来源	项目文件、图片等资料。
评价分析	<p>本项目资料包括淄博市人力资源考试测评中心及 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务的各项相关制度、《项目支出绩效目标表》《政府采购项目委托代理协议》《政府采购合同》、票据资料、财务凭证等。经评价工作组梳理、查阅资料，市人力资源考试测评中心能将立项资料、实施资料、票据资料、财务资料等及时分类归档和保管，档案资料完整，且归档及时、易调取，能够为项目监督检查提供依据。</p>
评价得分	5 分

评价时间：2023 年 6 月

“人工电话接通率”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	人工电话接通率
指标解释	是否按年初要求达成电话接通的指标，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。
指标权重	5 分
评价标准	是否按照年初要求达成指标。“达成指标”得 5 分，每减少 10%相应扣 2 分，扣完为止。
数据来源	项目合同资料、项目资金文件、凭证资料、原始单据等资料。
评价分析	<p>2022 年度 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务电话综合接通率的年度指标值为不低于 80%，经绩效评价工作组查阅项目资料，2022 年度电话咨询服务总量 415098 个，其中：人工接听总量 389889 个，占 93.93%；自助语音总量 10271 个，占 2.47%；来电语音留言回复总量 6656 个，占 1.6%；电话放弃总量 8282 个，占 1.99%；综合接通率 98.71%，达成了年初预期目标。</p>
评价得分	5 分

评价时间：2023 年 6 月

“年均在岗人员数量”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	年均在岗人员数量
指标解释	是否达到电话咨询员在岗人数要求，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。
指标权重	5 分
评价标准	是否按照年初要求达成指标。“达成指标”得 5 分，人员每不足 10%相应扣 2 分，扣完为止。
数据来源	项目合同资料、项目资金文件、凭证资料、原始单据等资料。
评价分析	<p>经绩效评价工作组查阅项目资料，2022 年度 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务在岗人员数量的年度指标值为不低于 20 人。</p> <p>截至 2022 年底，12333 电话咨询中心实际年均在岗人员为 28 人，达成了年初预期目标。</p>
评价得分	5 分

评价时间：2023 年 6 月

“电话接通完成质量”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	电话接通完成质量
指标解释	接通电话完成质量是否符合要求，用以反映和考核项目完成质量情况。
指标权重	10 分
评价标准	是否按照年初要求达成指标。“达成指标”得 10 分，根据抽查情况出现一处问题扣 3 分，扣完为止。
数据来源	项目合同资料、项目资金文件、凭证资料、原始单据等资料。
评价分析	经绩效评价工作组查阅项目资料，在《2022 年第四季度山东省 12333 电话咨询服务质量抽查情况》《2022 年第一、二、三、四季度全省 12333 电话咨询服务质量抽查平均成绩对比表》中，淄博市 12333 电话咨询中心在沟通技巧、业务水平、话后处理方面成绩较好，综合服务质量水平较高，四个季度考核分数均在全省前列。
评价得分	10 分

评价时间：2023 年 6 月

“接通答复及时性”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	接通答复及时性
指标解释	电话接通后能否对群众问题及时给予解答，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。
指标权重	10 分
评价标准	是否按照年初要求达成指标。“达成指标”得 10 分，每减少 10%相应扣 3 分，扣完为止。
数据来源	项目合同资料、项目资金文件、凭证资料、原始单据等资料。
评价分析	2022 年度 12333 人力资源和社会保障电话坐席服务电话接通答复及时率的年度指标值为 100%，经绩效评价工作组查阅项目资料，淄博市 12333 电话咨询中心在减少群众拨打电话等待时间和服务供给的及时性方面符合年度预期目标，未出现电话接通无答复或答复不及时方面的投诉情况。
评价得分	10 分

评价时间：2023 年 6 月

“12333 电话咨询工作成本” 底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	12333 电话咨询工作成本
指标解释	项目实施总成本情况，用以反映和考核项目产出成本目标整体的实现情况。
指标权重	10 分
评价标准	项目建设总成本是否合理，是否存在超出预算；投入成本与产出是否匹配等。上述成本全部符合预期得 10 分，有 1 项不合理之处扣 5 分，扣完为止。
数据来源	项目合同资料、项目资金文件、凭证资料、原始单据等资料。
评价分析	经绩效评价工作组查阅项目资料，本项目中标价为 199.8 万元，淄博市人力资源考试测评中心在每月 25 日前支付上月费用，费用包含电话咨询员的工资福利、社会保险以及公积金支出。根据一月到十二月的支付凭证，截至 2022 年底，项目累计支付资金 199.75829 万元，成本控制良好，未出现超出合同额的情况。
评价得分	10 分

评价时间：2023 年 6 月

“社会效益”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	社会效益
指标解释	项目实施对社会发展带来的影响和效果。
指标权重	10 分
评价标准	综合考虑项目产生的社会效益。 “效益显著”得 10 分；“效益一般”得 5 分；“效益不明显”，得 0 分。
数据来源	综合项目开展情况与其产生的影响进行评价。
评价分析	<p>改革开放 40 年来，我国的社会保障体系建设取得了举世瞩目的成就，建立了惠及十四亿多人的全球最大的社会保障安全网，而其中 12333 电话咨询服务是国家“十三五”规划明确要求各级政府必须提供的基本公共服务项目，秉承“倾听民意，服务民生”的服务理念，12333 主要为社会公众提供就业、社会保险、人事、人才、工资收入分配和劳动关系等领域的政策咨询、信息查询、办事指南和投诉举报等公共服务，与改善民生密切相关，公共性和公益性强，群众可以方便快捷地获取信息和解决各类问题，提高了公共服务的便捷性，也有利于提升政府部门的服务能力和素质，促进政府与市民之间的互动和沟通，促进了社会的稳定发展，具有重要的社会意义。</p>
评价得分	10 分

评价时间：2023 年 6 月

“可持续影响”底稿

项目名称：12333 电话咨询工作经费项目

指标名称	可持续影响
指标解释	项目实施所产生的可持续影响。
指标权重	10 分
评价标准	综合考虑项目的可持续影响。 “可持续影响显著”得 10 分；“可持续影响一般”得 5 分；“无可持续影响”得 0 分。
数据来源	综合项目开展情况与其产生的影响进行评价。
评价分析	<p>进入 21 世纪，公共服务日益成为政府的重要责任和核心职能，作为我国社会保障公共服务重要组成部分的 12333 电话咨询服务，是人力资源和社会保障部门履行公共服务的重要手段和举措之一。通过 12333 电话咨询服务，既能把政策出台后群众的反映和意见及时反馈给劳动保障部门，以促进政策的不断完善，提升公共服务内涵；又能随着服务水平、服务能力和服务质量的不断提高，使群众得到实惠，民生得到发展。对于满足公众的社会保障公共服务需求，持续推动人民满意的服务型政府建设起到了重要的促进作用。</p>
评价得分	10 分

评价时间：2023 年 6 月

