

2025 年度部门决算（公开）

目 录

第一部分 2025 年度部门决算报表

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表

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

八、政府性基金预算财政拨款基本支出决算表

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

十、财政拨款“三公”经费支出决算表

十一、政府采购情况表

第二部分 2025 年度部门决算说明

第三部分 2025 年度其他重要事项的情况说明

第四部分 2025 年度部门绩效评价情况

第一部分 2025 年度部门决算报表

报表详见附件。

第二部分 2025 年度部门决算说明

一、部门/单位基本情况

（一）本部门职责情况

区城市管理指挥中心主要职责是：

- 1.承担本区市民服务热线的体系建设、统筹协调、转办督办、管理监督和考核评价工作。
- 2.承担城市运行管理的综合监控、问题的处置指挥和协调督办、监督检查和考核评价等工作。
- 3.承担市民服务热线和城市运行管理信息化系统的建设、运维保障、日常管理工作。
- 4.承担市民服务热线和城市运行管理的调查研究和数据分析工作。
- 5.建立完善全响应服务运行机制，指导推进全区各单位全响应资源整合。推进区域全面感知体系建设和科技创新应用，构建并完善城市大脑治理模式。
- 6.承担街道城市管理监督员队伍的业务指导、考核监督和装备配备工作。
- 7.完成区委、区政府交办的其他工作。

（二）机构设置情况

区城市管理指挥中心设办公室、改革规划科、热线指导科、热线协调科、热线监督科、热线系统科、城管指挥科、城管协调科等 18 个职能科室，其中应急处置科、统筹科的业务受区政府办公室指导。所属全额拨款事业单位 1 个，名称为北京市西城区政府热线管理中心。

二、收入支出决算总体情况说明

2025 年度收、支总计 5304.93 万元，比上年减少 169.86 万元，下降 3.1%。

（一）收入决算说明

2025 年度本年收入合计 5304.93 万元，比上年减少 169.86 万元，下降 3.1%。

1. 财政拨款收入 5304.93 万元，占收入合计的 100%。其中：一般公共预算财政拨款收入 5304.93 万元，占收入合计的 100%；政府性基金预算财政拨款收入 0 万元，占收入合计的 0%；国有资本经营预算财政拨款收入 0 万元，占收入合计的 0%；

2. 上级补助收入 0 万元，占收入合计的 0%；

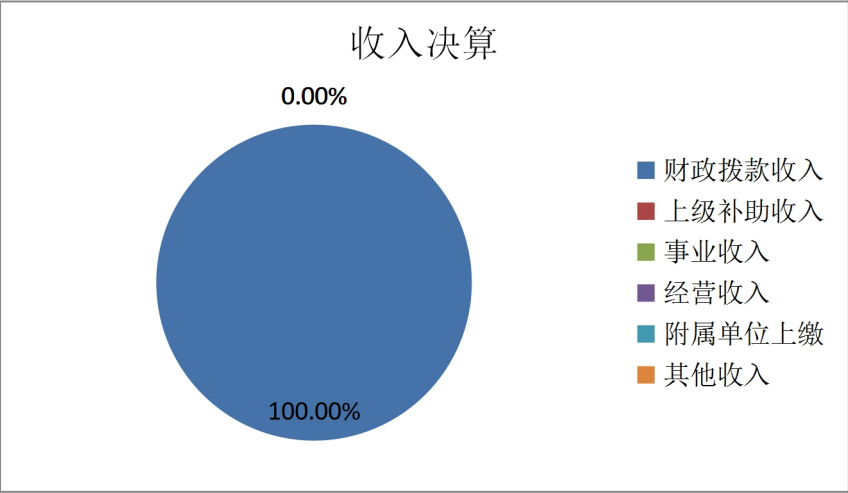
3. 事业收入 0 万元，占收入合计的 0%；

4. 经营收入 0 万元，占收入合计的 0%；

5. 附属单位上缴收入 0 万元，占收入合计的 0%；

6. 其他收入 0 万元，占收入合计的 0%。

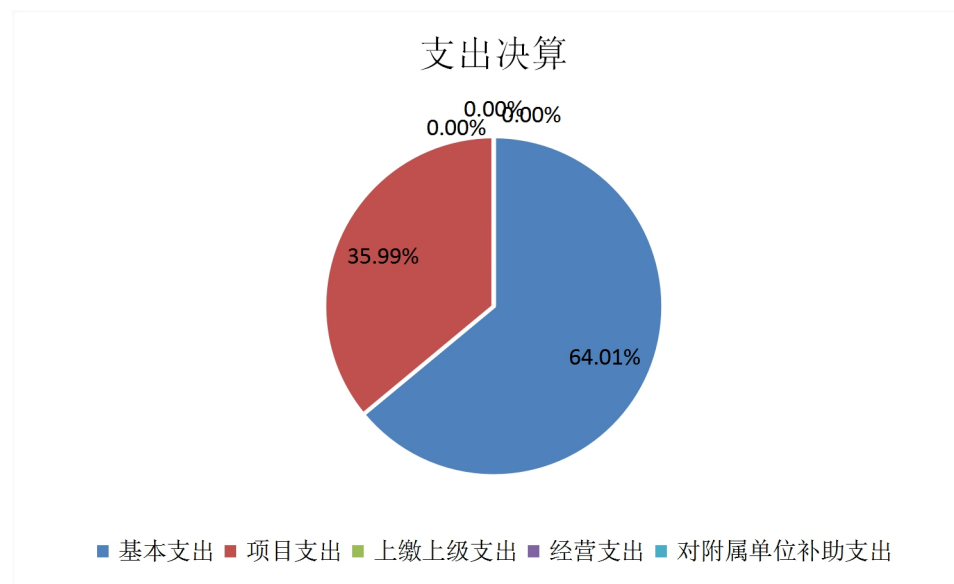
图 1：收入决算



（二）支出决算说明

2025 年度本年支出合计 5304.93 万元，比上年减少 169.86 万元，下降 3.1%。其中：基本支出 3395.51 万元，占支出合计的 64%；项目支出 1909.42 万元，占支出合计的 35.99%；上缴上级支出 0 万元，占支出合计的 0%；经营支出 0 万元，占支出合计的 0%；对附属单位补助支出 0 万元，占支出合计的 0%。

图 2：基本支出和项目支出情况



三、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2025 年度财政拨款收、支总计 5304.93 万元，比上年减少 169.86 万元，下降 3.1%。主要原因：树立过紧日子精神，压减一般性支出。

四、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

2025 年度一般公共预算财政拨款支出 5304.93 万元，主要用于以下方面（按大类）：一般公共服务支出 601.94 万元，占本年财政拨款支出 11.35%；社会保障和就业支出 395.56 万元，占本年财政拨款支出 7.46%；卫生健康支出 241.40

万元，占本年财政拨款支出 4.55%；城乡社区支出 3515.53 万元，占本年财政拨款支出 66.27%；住房保障支出 550.50 万元，占本年财政拨款支出 10.37%。

（二）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

1、“一般公共服务支出”（类）2025 年度决算 601.94 万元，比 2025 年度年初预算减少 130.35 万元，下降 17.8%。其中：

“政府办公厅（室）及相关机构事务”（款，下同）2025 年度年初预算 527.58 万元，2025 年度决算 499.96 万元，完成年初预算的 94.76%。主要原因：根据实际工作情况及在职人数支出。

“社会工作事务”（款，下同）2025 年度年初预算 204.71 万元，2025 年度决算 101.98 万元，完成年初预算的 49.82%。主要原因：部分指标调剂收回，预算规模减少。

2、“社会保障和就业支出”（类）2025 年度决算 395.56 万元，比 2025 年度年初预算减少 0.82 万元，下降 0.21%。其中：

“行政事业单位养老支出”（款）2025 年度年初预算 396.38 万元，2025 年度决算 395.56 万元，完成年初预算的 99.79%。主要原因：根据实际离退休人员人数支出。

3、“卫生健康支出”（类）2025 年度决算 241.4 万元，比 2025 年度年初预算增加 23 万元，增长 10.53%。其中：

“行政事业单位医疗”（款）2025 年度年初预算 218.4 万元，2025 年度决算 241.40 万元，完成年初预算的 110.53%。主要原因：根据 2025 年度实际在职人数及社会保险基数进行缴纳。

4、“城乡社区支出”(类)2025 年度决算 3515.53 万元,比 2025 年度年初预算增加 107.79 万元,增长 3.16%。其中:

“城乡社区管理事务”(款)2025 年度年初预算 3407.74 万元,2025 年度决算 3515.53 万元,完成年初预算的 103.16%。
主要原因:根据实际工作情况及在职人数支出。

5、“住房保障支出”(类)2025 年度决算 550.50 万元,比 2025 年度年初预算增加 89.23 万元,增长 19.34%。其中:

“住房改革支出”(款)2025 年度年初预算 461.27 万元,2025 年度决算 550.50 万元,完成年初预算的 119.34%。
主要原因:住房公积金基数有所调整,新调入无房人员增加。

五、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明

(一)政府性基金预算财政拨款支出决算总体情况

2025 年度政府性基金预算财政拨款支出 0 万元。

(二)政府性基金预算财政拨款支出决算具体情况

本年度未安排政府性基金预算财政拨款收支。

六、国有资本经营预算财政拨款收支情况

2025 年度国有资本经营预算财政拨款收入总计 0 万元，国有资本经营预算财政拨款支出总计 0 万元。

七、财政拨款基本支出决算情况说明

2025 年度使用一般公共预算财政拨款安排基本支出 3395.51 万元，使用政府性基金财政拨款安排基本支出 0 万元，其中：（1）工资福利支出包括基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费、绩效工资、其他社会保障缴费、其他工资福利等支出；（2）商品和服务支出包括办公费、印刷费、手续费、水费、电费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、因公出国（境）费、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、专用材料费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费、其他商品和服务等支出；（3）对个人和家庭补助支出包括离休费、退休费、抚恤金、生活补助、救济费、医疗费补助、助学金、奖励金、其他对个人和家庭的补助等支出。（4）其他资本性支出包括办公设备购置、专用设备购置等。

第三部分 2025年度其他重要事项的情况说明

一、“三公”经费财政拨款决算情况

“三公”经费包括本单位所属 1 个参照公务员法管理事业单位、1 个事业单位。2025 年度“三公”经费财政拨款决算数 0 万元，比 2025 年度“三公”经费财政拨款年初预算 1.14 万元减少 1.14 万元。其中：

1. 因公出国（境）费用。2025 年度决算数 0 万元，比 2025 年度年初预算数 0 万元增加（减少）0 万元。主要原因：2025 年无此项支出。2025 年度组织因公出国（境）团组 0 个、0 人次，人均因公出国（境）费用 0 万元。

2. 公务接待费。2025 年度决算数 0 万元，比 2025 年度年初预算数 1.14 万元减少 1.14 万元。主要原因：2025 年无此项支出。2025 年度公务接待 0 批次，公务接待 0 人次。

3. 公务用车购置及运行维护费。2025 年度决算数 0 万元，比 2025 年度年初预算数 0 万元增加（减少）0 万元。

其中，公务用车购置费 2025 年度决算数 0 万元，比 2025 年度年初预算数 0 万元增加（减少）0 万元。主要原因：2025 年无此项支出，2025 年度购置（更新）0 辆，车均购置费 0 万元。公务用车运行维护费 2025 年度决算数 0 万元，比 2025 年度年初预算数 0 万元增加（减少）0 万元，主要原因：2025 年无此项支出。2025 年度公务用车保有量 0 辆，车均运行维护费 0 万元。

二、机关运行经费支出情况

2025 年度使用财政拨款安排的基本支出中的日常公用经费支出，合计 0 万元，比上年增加（减少）0 万元，增加（减少）原因：本单位为全额拨款事业单位，不属于机关运行经费支出统计范围。

三、政府采购支出情况

2025 年度政府采购支出总额 88.99 万元，其中：政府采购货物支出 12.89 万元，政府采购工程支出 0 万元，政府采购服务支出 76.11 万元。授予中小企业合同金额 88.99 万元，占政府采购支出总额的 100%，其中：授予小微企业合同金额 1.93 万元，占政府采购支出总额的 2.16%。

四、国有资产占用情况

2025 年度新购置车辆 0 台，共计 0 万元；新购置单位价值 100 万元（含）以上的设备 0 台（套），共计 0 万元。截至 12 月 31 日，北京市西城区城市管理指挥中心部门共有车辆 0 台，共计 0 万元；单位价值 100 万元（含）以上的设备 0 台（套），共计 0 万元。

五、专业名词解释

1. 基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。
2. 项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务或事业发展目标所发生的支出。
3. “三公”经费：是指单位通过财政拨款资金安排的因公出国（境）费、公务接待费、公务用车购置和运行维护费。
4. 机关运行经费：反映行政单位和参照公务员法管理的事业单位财政拨款基本支出中的公用经费支出，包括办公费、会议费、培训费、委托业务费、公务接待费、公务用车运行维护费、维修（护）费及其他费用。
5. 政府采购：指各级国家机关、事业单位和团体组织，使用财政性资金采购依法制定的集中目录以内的或者采购限

额标准以上的货物、工程和服务的行为，是规范财政支出管理和强化预算约束的有效措施。

6. 政府购买服务：指各级国家机关将属于自身职责范围且适合通过市场化方式提供的服务事项，按照政府采购方式和程序，交由符合条件的服务供应商承担，并根据服务数量和质量等因素向其支付费用的行为。

7. 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）：反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）未单独设置项级科目的其他项目支出。

8. 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）：反映事业单位的基本支出，不包括行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）后勤服务中心、医务室等附属事业单位。

9. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）行政单位离退休（项）：反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）开支的离退休经费。

10. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

11. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位实际缴纳的职业年金支出（含职业年金补记支出）。

12. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）：反映财政部门安排的行政单位（包括实行

公务员管理的事业单位）基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的行政单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员、红军老战士待遇人员的医疗经费。

13. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）：反映财政部门安排的事业单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的事业单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员待遇的医疗经费。

14. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）：反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。

15. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）：反映按房改政策规定，行政事业单位向符合条件职工（含高退休人员）、军队（含武警）向转役复员高退休人员发放的用于购买住房的补贴。

第四部分 2025 年度部门绩效评价情况

一、部门整体绩效评价报告

二、项目支出绩效评价报告

三、项目支出绩效自评表

附件 1

部门整体绩效评价报告

一、部门概况

（一）机构设置及职责工作任务情况

区域指挥中心设办公室、改革规划科、热线指导科、热线协调科、热线监督科、热线系统科、城管指挥科、城管协调科等 18 个职能科室及全额拨款事业单位 1 个。

主要职责是：

1. 承担本区市民服务热线的体系建设、统筹协调、转办督办、管理监督和考核评价工作。
2. 承担城市运行管理的综合监控、问题的处置指挥和协调督办、监督检查和考核评价等工作。
3. 承担市民服务热线和城市运行管理信息化系统的建设、运维保障、日常管理工作。
4. 承担市民服务热线和城市运行管理的调查研究和数据分析工作。
5. 指导街道做好监督员业务培训，对监督员完成重点任务情况纳入街道考核。
6. 完成区委、区政府交办的其他工作。

（二）部门整体绩效目标设立情况

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，依据区委区政府的工作部署和《北京市接诉即办工

作条例》等要求设立绩效目标。目标紧密围绕接诉即办和网格化城市管理两项核心业务，致力于提高市民热线诉求解决率和满意率，提升网格化城市管理的效率和质量，与部门职责任务高度匹配，具有合理性和明确的导向性，旨在不断提升基层治理能力和水平，增进民生福祉。

二、当年预算执行情况

2025 年全年预算数 5395.18 万元，其中，基本支出预算数 3464.81 万元，项目支出预算数 1930.37 万元，其他支出预算数 0 万元。资金总体支出 5304.93 万元，其中，基本支出预算数 3395.51 万元，项目支出预算数 1909.42 万元，其他支出预算数 0 万元。预算执行率为 98.32%。

三、整体绩效目标实现情况

（一）坚持为民服务，深化接诉即办改革

聚焦民生需求，持续深化改革、完善机制、强化治理、优化服务。一是紧盯群众急难愁盼，7*24 小时“不间断”推动群众业务运转，抓好诉求派发、应急值守、突发情况协调等工作，持续增进民生福祉。二是建立“企业端+市民端”涉企诉求联动分析机制，对全区企业诉求和市民反映的涉及企业的事项开展专题分析，将涉及大走访企业的事项共享至企业服务管家，为助企纾困、优化营商环境提供坚实支撑。三是深度挖掘优秀典型治理案例，全年推动《接诉即办》、《向前一步》节目录制播出，广泛宣传超大城市基层治理成效亮点。

（二）强化城市精细管理，持续改善区域品质

一是强化跨级协同，建立区、街、社区网格与公服企业联动对接机制，实现网格员“一键直联”公

服企业，相关城市管理类案件平均处置时长由 6 小时缩短至 2 小时。二是构建接诉即办与城市管理数据映射，针对路侧停车、树木倒伏等热线诉求中的城市管理问题精准提出治理建议。三是深入开展网格专项巡查，高效整改通讯箱体、雨水篦子等隐患，为全区营造整洁、有序、宜居的城市环境。

四、预算管理情况分析

（一）财务管理

1. 财务管理制度健全性

建立了各项财务管理制度，涵盖预算编制、资金审批、费用报销、资产管理等各个环节，明确了各项财务工作的流程和标准，确保财务管理工作有章可循。

2. 资金使用合规性和安全性

在项目资金使用过程中，严格遵守国家财务法规和相关制度，严格按照预算安排和项目建设需求进行资金支出。所有资金支出均经过逐级审批，确保资金使用合法合规，防止资金挪用、侵占等现象发生。

3. 会计基础信息完善性

重视会计基础工作，确保会计凭证、账簿、报表等会计资料真实、准确、完整。及时记录和核算项目资金收支情况，为财务分析和决策提供准确的数据支持，保证财务信息的完整性和及时性。

（二）资产管理

对项目涉及的资产等进行详细登记和分类管理，建立资产台账，明确资产的购置时间、使用部门、使用人等信息。定期对资产进行盘点清查，确保资产账实相符，防止资产流失。对资产的报废、处置等

环节严格按照规定程序执行，实现资产管理的规范化和科学化。

（三）绩效管理

在项目实施过程中，建立了完善的绩效管理制度，明确绩效目标和评价指标体系。定期对项目绩效进行跟踪，及时调整项目实施策略和资源配置，确保项目绩效目标的实现。加强对绩效评价结果的应用，将其作为项目后续资金安排和部门工作改进的重要依据。

（四）结转结余率

截至 2025 年底，项目资金结转结余率为 0。

（五）部门预决算差异率

通过对部门预算和决算数据的对比分析，部门预决算差异率为 1.67%。差异主要因项目需求调整等因素导致预算调减。本部门将进一步加强预算编制的科学性和准确性，提高预算执行的严肃性，尽量缩小预决算差异率。

五、总体评价结论

（一）评价得分情况

综合各项工作成果，在接诉即办和网格化城市管理工作中取得显著成效，根据设定的绩效评价指标体系，对本部门 2025 年度整体绩效进行综合评价，评价等级为“优秀”。在产出完成情况、效果实现情况等方面均表现出色，项目建设成果显著，有效提升了部门接诉即办工作能力和服务水平。

（二）存在的问题及原因分析

绩效管理意识不足。年度预算执行率没有达到 100%，项目执行进度和精准度有待提升。2025 年起我区按照市级要求正式使用北京市网格化城市管理系统，不再使用维护区级系统，相关项目 2025 年终止，导致项目完成率没有达到 100%。

六、措施建议

下一步，重点加强绩效目标管理，根据中心年度工作重点及工作计划，将年度实现目标与规划目标紧密联系起来，与年度计划完成的项目进一步匹配。更加精细设定中心整体绩效目标与项目绩效目标。推动项目执行科室加强绩效管理意识和研判意识，充分利用评价成果进一步推动项目高质量开展。

项目支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况。包括项目背景、主要内容及实施情况、资金投入和使用情况等。

项目背景：12345 市民热线西城分中心采用政府购买服务方式，聘用专业团队负责市民热线诉求处置各项工作。主要任务包括：受理北京市市民热线派发西城区的热线诉求事项，负责转办、交办、回复审核等相关处置工作；收集整理热线诉求反映的社情民意和社会动态，为全区“接诉即办”工作有序平稳运转提供支撑。

主要内容及实施情况：本项目实施内容主要涵盖人员成本、坐席人员日常所需办公费用、网络相关支出等。

（二）项目绩效目标。包括总体目标和阶段性目标。

总体目标：自北京市市民热线全面推行“接诉即办”工作机制以来，热线诉求响应时效、问题处置质效全面升级，市民对诉求办理的办结质量、反馈结果、服务体验提出更高标准。为满足 12345 市民热线西城分中心热线工作运行管理要求，本项目承接市热线中心派发至西城分中心的各类诉求工单，严格按照案件派发标准，精准完成部门转派、工单全流程跟踪督办；统筹协调各责任单位，推动诉求及时答复反馈，压实办理责任，持续提升诉求办理质效。

阶段性目标：完成北京市市民热线派发至西城区热线分中心诉求工单的分派、流转、回复审核等相关处置工作；收集整理热线诉求相关数据，开展诉求分析，为工作决策提供支撑。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。

本次绩效评价目的是根据年初设定的项目绩效目标，运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，对项目预算支出的经济性、效率性和效益性进行客观、公正评价。评价对象为12345市民热线西城分中心热线服务项目，评价范围涵盖项目预算执行、业务实施、目标完成、资金使用等全流程。

项目支出绩效评价重点关注年初财政批复的与职能职责密切相关、具有明显社会影响的项目，一般以预算年度为周期，在年度预算执行完毕和项目实施完成后，按照事先确定的绩效目标开展部门项目自评，形成自评报告并报送区财政局审核备案，强化绩效评价结果应用。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等。

1. 评价原则。

绩效导向原则。预算绩效管理各个环节要以绩效为核心导向，将绩效管理贯穿于预算管理全过程，实现财政资金运行和预算管理效益最大化。

目标管理原则。预算绩效管理要围绕绩效目标来进行，事前设定目标、事中监控目标实现进程、事后评价目标完成情况。强调预算支出责任和财政部门的监管责任，实行绩效问责。

信息公开原则。绩效管理结果信息要逐步向社会公开，接受有关机构和社会公众的监督。

2. 指标体系。

依据相关文件规定，一级指标权重设置：项目资金 10%、产出指标 50%、效益指标 30%、服务对象满意度指标 10%，未进行调整。自评总分 100 分，其中预算执行率 10 分、产出指标 50 分、效益指标 30 分、服务对象满意度指标 10 分。

二级指标具体分为：①项目资金指标，二级指标为预算执行率，评分与一级指标评分一致，为 10 分；②产出指标总分 50 分，其中产出数量、产出质量两项指标均为 16 分，产出时效、产出成本两项指标均为 9 分。③效果指标，二级指标为社会效益指标，总分 30 分。④服务对象满意度，二级指标为“七有五性”综合得分及市回访满意率，为 10 分。

3. 评价方法及标准。

结合项目特点，遵循“客观、公正、科学、规范”原则，采用“以结果为导向、基于证据”的绩效评价方法，进行评价体系的构建。从定性与定量两个角度综合考量，充分考虑评价指标与绩效目标的关联性、代表性、现实条件和可操作性，选择最能反映评价要求的绩效评价指标确保绩效评价的科学合理。

评价采用目标预定与实施效果比较方法，将项目计划的绩效目标与实际所产生的效益进行对比，围绕绩效目标，从项目的产出、效益等方面科学设定评价指标体系，采用目标结果比较法进行全面评价。

（三）绩效评价工作过程。

为保障项目顺利开展，提高项目资金使用效率，成立预算绩效评价工作领导小组，全面负责项目工作开展及资金使用。对照项目既定目标任务，结合实际开展分析评价工作。

三、综合评价情况及评价结论

项目绩效评价体系分为项目资金、产出指标、效益指标、满意度指标四个一级指标。从各指标完成情况看，项目资金即预算执行率得分 10；产出指标得分 47 分，主要因合同要求的人员、坐席设置增加，受临时招聘影响部分时间人员、坐席等配置少于合同要求，同时语音通话时间少于合同时间；社会效益指标得分 40 分，“接诉即办”工作平稳有序，全年排名全市第一。项目综合自评分数为 97 分，自评等次为优秀。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况。

该项目在申报预算、修改完善及正式立项前，中心结合 2024 年热线运行情况，提前谋划 2025 年度重点任务及年度目标，针对性改进当前工作中存在的问题。项目在申报预算、签订合同、资金支付等各个环节，均严格履行中心集体决策程序和要求，确保项目计划科学、执行严谨。

（二）项目过程情况。

项目实施过程中，制定并落实不稳定、突发应急案件工作流程、职场值守规范等各项工作制度；优

化调整诉求办理附件上传标准、质检流程标准等，规范日常业务操作；配合新系统上线使用，按照工作流程及时调整人员分组分工，保障案件流转有序高效、问题处置快速及时。

（三）项目产出情况。

1. 工单处置：2025年2月7日0时至2026年2月7日0时考核期内，共受理市12345派发诉求案件302674件；严格对照工单签收派发及时率、结案及时率、业务差错率等各项考核指标开展工作，所有指标均达到考核要求，全面完成合同约定工作内容。业务办理中，严格遵照服务标准与业务流程规范，高效做好诉求案件分拣转办、督办催办、结案审核等全流程工作，扎实落实“接诉即办”工作要求。

2. 数据工作：一是完成市中心考核复盘分析12次，核对计算市级回访成绩核算表119份，更新数据库16次；二是开展数据专项分析，完成专题分析稿件共计682份；三是提升数据分析精度，完成点对点情况分析540份，其中街道办理情况分析227份、部门办理情况分析259份、其他类54份；四是提供常规数据支撑，完成常规数据统计、阶段数据办理情况、基础数据清洗、案件问题点位标记、重点难点问题查询汇总统计、节假日及重大活动保障期间数据汇总共计4330份；五是做好日常数据服务，累计进行日常数据导出及数据支撑17300余份，向相关单位提供保障及基础数据488份。

3. 培训工作：一是制定并落实项目年度、月度培训计划，考核期内共组织业务专题培训会、业务沟通会、案例分析会67场，发布业务提示441条、早午会及夜班培训业务提示618条；二是完善业务指导体系，定期更新各项业务指导文件，修订各项业务制度及操作规范文件，持续提升业务能力。

（四）项目效益情况。

12345 市民热线西城分中心热线服务项目高效推进，有效支撑了全区“接诉即办”工作高质量开展，2025 年西城区在全市十六区“接诉即办”评价中获得优秀档次，切实提升了市民诉求办理质效和群众满意度，彰显了良好的社会效益。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

1. 强化保障支撑，确保平稳运行。该项目作为全区“接诉即办”工作平稳有序运转的关键支撑，面对日常业务节奏快的现状，结合实际业务需求动态调整，针对重大节日、重要会议等关键时段，完善服务保障预案，确保项目常态化平稳运行，全面完成各项考核任务。

2. 优化流程制度，提升工作效能。紧扣“接诉即办”工作新规及市级考核标准，持续优化完善业务流程与管理制度，截至 2026 年 2 月 7 日，累计制定及更新工作流程 11 项，不断提升工作规范化、高效化水平。

3. 加强业务管控，规范作业流程。强化日常业务管控与能力建设，常态化开展工作质量复盘，按月开展专项分析复盘，及时查漏补缺，提升业务办理质量。

4. 聚焦风险防控，压实办理责任。依托各承办单位办理数据，精准识别诉求办理风险点，压实各单位办理责任，有效防范化解诉求办理风险，保障“接诉即办”工作质效。

5. 筑牢安全防线，保障日常安全。常态化开展安全生产管理工作，每月组织全员消防安全培训，重点讲解灭火器、消防栓等消防器材的实操使用方法，并定期开展实景消防演练；同步落实每日安全巡查，及时排查整改安全隐患，切实筑牢安全防线。

（二）存在的问题及原因分析

1. 人员配置阶段性未达标。主要原因是人员招聘启动时间较晚，培训周期与人员配置调整节点未能有效衔接，导致阶段性人员缺口。

2. 语音通话费用未达合同约定。主要原因是实际业务开展中，语音通话量低于合同预估量，导致费用产生差异。

六、有关建议

1. 优化人员培训。结合合同约定的人员配置调整要求，提前谋划人员招聘培训工作，确保人员配置调整与培训工作无缝衔接，避免出现阶段性人员缺口，保障人员到达率达标。

2. 精准预估业务费用。在后续合同签订及预算编制时，结合历年实际业务数据，科学预估语音通话等各类费用，避免预算与实际支出差距过大，提升资金使用的精准性和合理性。

七、其他需要说明的问题

无

附件 3

项目支出绩效自评表
(2025 年度)

项目名称		12345 市民热线西城分中心热线服务项目						
主管部门		西城区人民政府			实施单位	区域指中心		
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	1,129.9500	1,129.950	1,129.950	10	100%	10
		其中：当年财 政拨款	1,129.9500 80	1,129.950	1,129.950	—		—
		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			
	目标 1：北京市市民服务热线派发西城区热线分中心诉求工单的分派、流转、回复审核等相关事项的处置； 目标 2：收集和整理热线诉求相关数据情况，进行综合分析等业务工作。				目标 1：2025 年 2 月-2026 年 1 月，分中心实际处理系统工单 842909 件，其中案件派发工单 260408 件，回复审核工单 341871 件，结案审核工单 283625 件。 目标 2：提供日常数据支撑，共进行日常数据导出及数据支撑 16000 余份，重保期间向相关单位提供保障和基础数据 450 份。			
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	20	20	
		时效指标	9	9	
		成本指标	7	7	
	效益指标	社会效益指标	24	24	
	满意度指标	服务对象满意度标	10	10	
总分			100	100	

项目支出绩效自评表

(2025 年度)

项目名称		西城区城市运行管理系统运维经费						
主管部门		西城区人民政府			实施单位	区域指中心		
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	49.1175000	0	0	10	0	0
		其中：当年财 政拨款	49.1175000 80	0	0	—		—
		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			
	目标 1：项目成本控制合理，项目进度稳定推进； 目标 2：系统稳定运行，故障率低，故障及时响应和处置； 目标 3：全年每周巡检 目标 4：内容维护工作，按要求进行部件普查，总量不少于 12 万个				项目终止，预算金额调减。			
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			35	0		
		质量指标			30	0		
		成本指标			15	0		

	效益指标	社会效益指标	10	0	
总分			100	0	1. 我区作为试点区使用北京市网格化城市管理系统，2025 年正式使用，不再使用维护区级系统。 2. 不再开展城市部件数据维护工作。全部金额调减。

项目支出绩效自评表

(2025 年度)

项目名称		西城区接诉即办数字化提升项目以前年度尾款					
主管部门		西城区人民政府		实施单位	区城指中心		
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	21.7800000	21.780000	21.780000	10	100%	
	其中：当年财政拨款	21.7800000 80	21.780000	21.780000	—		—
	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			
	完成项目招投标工作，完成项目的合同签订工作，按照项目开发进度，完成项目初步验收工作并支付初验项目款，完成项目终验工作并支付终验项目款，最终按照项目预期完成项目建设。通过本项目的实施，完成对标市级 12345 业务及系统改造，加大区级工作流程改造，完善首接责任制，增加二级单位多派业务流程、区级催办督办流程、二级单位自定义问题分类库、市级考核数据接入等功能，优化协办办理流程、未诉先办流程，支撑区级业务流程或功能调整有关要求的快速落实。建立完整的接诉即办基础数据治理，统筹各类工作机构及行业监管部门开展综合数据治理，落实《北京市接诉即办工作条例》有关要求，开展数据共建共享，提升市民诉求处置质量，进一步获得良好的社会效应。对全区接诉即办数据进行深度挖掘，找准问题结症，辅助领导决策和调度指挥，做到精准发力，并通过快速构建工具，结合西城特色、首都核心区时事政策，能够快速搭建专题服务等。			本项目于 2022 年 3 月 15 日发出招标公告，4 月 7 日完成项目评标，首都信息发展股份有限公司中标，4 月 21 日签订项目合同。2022 年 4 月开启西城区接诉即办智能化提升项目软件运营服务采购项目(西城区接诉即办数字化提升项目)建设。项目主要包括 3 部分建设内容，即完成热线流程优化提升、基层数据治理提升、专题场景分析提升。通过本项目的实施，完成对标市级 12345 业务及系统改造，加大区级工作流程改造，增加二级单位多派业务流程、市级考核数据接入等功能，支撑区级业务流程和功能调整有关要求的快速落实。汇聚数据，使数据资源维度更加立体饱满，解决了之前缺乏数据支撑，诉求分派不精准、专题分析难的问题，大大提高了办理时效。对全区接诉即办数据进行深度挖掘，实时监测我区诉求案件的全域态势，动态播报各街道、部门情况，成为我区接诉即办工作的“晴雨表”。同时，项目于 2022 年 8 月 3 日分别签订软件测评合同和安全测评合同，并于 2023 年 3 月 1 日出具《西城区接诉即办智能化提升项目(西城区接诉即办数字化提升项目)软件检测报告》、3 月 29 日出具《西城区接诉即办智能化提升项目(西城区接诉即办数字化提升项目)信息安全检测报告》、3 月 31 日出具《网络安全等级保护西城区接诉即办系统等级测评报告》，完成软件测评和安全测评工作。 项目于 2022 年 10 月 21 日项目完成初验，10 月 24 日进入试运行阶段，2023 年 4 月 20 日完成项目终验，2025 年 4 月 20 日结束运维。			

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	13	13	
		质量指标	15	15	
		时效指标	12	12	
		成本指标	20	20	
	效益指标	社会效益指标	20	18	部分页面查询速度有待提升；部分专题展示数据需及时更新
	满意度指标	服务对象满意度标	10	10	
总分			100	98	

项目支出绩效自评表

(2025 年度)

项目名称		以前年度信息化项目尾款						
主管部门		西城区人民政府			实施单位	区域指中心		
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	65.403600	65.403600	65.403600	10	100%	10
		其中：当年财 政拨款	65.403600	65.403600	65.403600	—		—
		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			
	对会议室、机房、大屏设备、网络设备、服务器等设备做好维护保养以及日常管理工作				驻场开展运维工作方面，共完成了设备巡检工作 280 次，确保了设备的稳定运行；进行机房设备、大厅设备、会商室等硬件维修总计 30 次；会议保障 283 次，进出机房管理登记 44 次。在重大活动保障期间以及防汛保障期间运维工程师 24 小时备勤值守，完成了年度运维任务，服务响应时间及时。			
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		

		质量指标	20	20	
		成本指标	10	10	
	效益指标	经济效益指标	5	5	
		社会效益指标	5	5	
		可持续影响指标	10	3	硬件设备日益老化，故障率偏高
	满意度指标	服务对象满意度标	10	10	
	总分		100	93	

项目支出绩效自评表

(2025 年度)

项目名称		12345 市民热线西城分中心热线服务项目以前年度尾款					
主管部门		西城区人民政府		实施单位	城指中心		
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	325.883490080	320.439037	320.439037	10	100%	10
	其中：当年财政拨款	325.883490080	320.439037	320.439037	—		—
	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			
	目标 1：北京市市民服务热线派发西城区热线分中心诉求工单的分派、流转、回复审核等相关事项的处置； 目标 2：收集和整理热线诉求相关数据情况，进行综合分析等业务工作。			目标 1：2024 年 2 月-2025 年 2 月，分中心实际处理系统工单 895484 件，其中案件派发工单 237420 件，回复审核工单 331409 件，结案工单 280987 件。 目标 2：提供日常数据支撑并建立数据库，共进行日常数据导出及对各科室（组）进行数据支撑 13000 余份，重保期间向相关单位提供保障和基础数据 360 份。			
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	17		
		质量指标		20	20		
		时效指标		9	9		

		成本指标	7	7	
	效益指标	社会效益指标	24	24	
	满意度指标	服务对象满意度指标	10	10	
总分			100	97	2024 年合同要求，将人员由原有 70 人增加到 90 人，租用设备席位和语音系统平台数从 60 席增加到 75 席。因 3 月、4 月合计 40 人未到岗，30 席未使用，5 月月末因人员到达率（人员正式上岗率）低于 90%，合计 21 人没有正式上岗。下一步将加强对项目各项指标的严格把控，确保项目规范执行，助力全区接诉即办工作平稳运行。

项目支出绩效自评表
(2025 年度)

项目名称		城指中心工作经费					
主管部门		西城区人民政府		实施单位	区城指中心		
项目资金 (万元)		年初预算	全年预算数	全年执行	分值	执行率	得分
	年度资金总额	242.68500	240.5624	239.60740	10	99.6%	9
	其中：当年财政拨款	242.68500	240.5624	239.60740	—		—
	上年结转资				—		—
	其他资金				—		—
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	一是强化网格治理，进一步细化接线员岗位职责清单、履职考核指标细节，全面加强对接线员的日常管理。 二是做好法治学习培训和日常普法宣传工作，围绕“接诉即办”、城市运行管理两大职责任务，及时普及新法新政、全面宣传工作成效，为推进社会治理营造良好氛围。 三是加强接诉即办文化建设，制作有关接诉即办主动治理工作的宣传品，提高全区对接诉即办主动治理工作的重视，不断推动接诉即办改革工作的落实。 四是紧紧围绕接诉即办改革任务工作要求和重点工作开展培训，全面提升“接诉即办”服务效果，提高办件业务能力水平。 五是持续推进城市治理专委会专家的联络服务工作。			一是制定《市、区公服企业西城区进网格工作实施方案》，加强区级统筹，提高巡查效能，强化正向激励，全面展现城市管理工作成效。 二是开展中心全员普法培训活动两次，合同、协议等法律审查审核工作。全年完成合同、协议审核审查工作 27 份，出具法律意见书 27 份；完成日常法律咨询 30 余人次。 三是组织 2025 年度接诉即办工作会，制作案例汇编及光荣册，首次制作并播放专题视频，强化典型示范引领作用。 四是组织 2025 年度接诉即办专题培训，设置 6 场专题授课、1 场情景模拟、1 场经验交流。 五是联系 4 位专家学者，推动专家学者列席西城区相关会议，参加相关调研活动，撰写促进区域发展的建议，通过积极建言、重要事项研讨等，为我区社会发展提供了有力支持。			

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	15	15	
		质量指标	20	20	
		时效指标	10	10	
		社会效益	15	15	
	满意度	服务对象满意度指标	10	10	
	成本指标	经济成本指标	20	19	
总分			100	98	

项目支出绩效自评表

(2025 年度)

项目名称		西城区城市管理指挥中心机房托管及硬件系统维护项目					
主管部门		西城区人民政府			实施单位	城指中心	
项目资金 (万元)		年初预算	全年预算数	全年执行	分值	执行率	得分
	年度资金总额	42.345000	41.450000	41.450000	10	100%	10
	其中：当年财政拨款	42.345000	41.450000	41.450000	—		—
	上年结转资				—		—
	其他资金				—		—
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	保障中心所属机房内相关硬件设备的正常运行、机房的日常管理，做好会议室相关设备的保障工作。			对中心召开的日常会议、视频会议及各类活动保障提供日常会议保障服务；对西城区城市管理指挥中心高清拼接大屏幕系统、多媒体会议系统、指挥调度及坐席系统、综合布线系统及网络设备、机房基础设施等系统相关设备均开展了日常巡检与维护，并对故障设备进行维修和更换；对西城区城市管理指挥中心机房进行了日常维护，包括机房基础运行环境及机房设备进行日常巡检和设备维护。			
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		25	25		
		质量指标		5	5		
		时效指标		10	8	设备日益老化，总维修时间偏长	

	效益指标	经济效益 指标	15	15	
		社会效益 指标	15	15	
	满意度 指标	服务对象满意度指标	10	10	
	成本指标	经济成本指标	10	10	
总分			100	98	

项目支出绩效自评表

(2025 年度)

项目名称		北京接诉即办改革论坛一会务保障项目						
主管部门		西城区人民政府			实施单位		区域指中心	
项目资金 (万元)			年初预算	全年预算数	全年执行	分值	执行率	得分
		年 度	79.510118	78.78977	78.78977	10	99%	10
		其中:	79.510118	78.78977	78.78977	—		—
						—		—
		其				—		—
年度总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	论坛于 2024 年 12 月 18 日至 19 日在北京举办，2024 年度主题为“以人为本的城市治理现代化”，西城区举办“精准治理与文明新形态”平行论坛，邀请全球理论界和实践界代表开展交流互鉴，深入开展理论研讨与实践交流，共同研讨城市治理现代化方向与路径。				西城区高质量承办北京接诉即办改革论坛“精准治理与文明新形态”平行论坛，紧扣论坛“人民城市 共创美好”永久主题及“以人为本的城市治理现代化”年度主题，邀请国内外理论界、实践界嘉宾参会，开展城市治理专题研讨与经验交流。论坛聚焦接诉即办改革实践，深入探讨精准治理路径，发布相关理论研究成果，展示基层治理典型案例；邀请基层代表分享治理实践故事，同步亮相接诉即办主题文创作品，全方位呈现西城治理成效。通过论坛搭建交流平台，推动国内外城市治理经验互鉴，圆满完成平行论坛各项既定议程，切实助力城市治理现代化理论与实践创新。			
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			15	15		
		质量指标			20	20		
		时效指标			15	15		
		社会效益 指标			20	20		
	满意度	服务对象满意度指标			10	10		

	成本指标	经济成本指标	10	9	
总分			100	99	

项目支出绩效自评表

(2025 年度)

项目名称		北京市党政机关信息化能力提升设备采购项目						
主管部门		西城区人民政府			实施单位	区域指中心		
项目资金 (万元)			年初预算	全年预算数	全年执行	分值	执行率	得分
		年度资金总额	12	12	12	10	100%	10
		其中：当年财政拨款	12	12	12	—		—
		上年结转资				—		—
		其他资金				—		—
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	新采购的电脑等设备可能配备了更先进的安全防护功能，如硬件加密、指纹识别等，可以有效保护单位的重要数据和信息安全。及时更新老旧设备可以避免设备因老化而出现故障频繁、性能下降等问题，减少电子垃圾的产生。				完成 20 台台式机的采购，保障日常办公正常运转。			
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			60	60		
		社会效益			20	20		
	满意度 指标	服务对象满意度指标			10	10		
总分					100	100		