附件3：

智能AI咨询服务建设项目支出绩效评价报告

（许可事务服务中心）

一、基本情况

（一）项目概况。

1.项目概况。

为进一步优化营商环境，更好地服务通州辖区内的市场主体，我局于2022年首次购买了智能AI咨询服务项目，自2022年10月正式上线运行并投入使用后，有效地解决了市场主体登记注册业务咨询量大问题，同时进一步满足了企业即时咨询诉求，为企业和办事人提供便利的咨询解答服务。

2.主要内容

通过搭建市场监管局企业登记咨询知识库体系建设，提供业务专员工作日5×8小时电话咨询服务，同时提供人工智能呼叫中心日常管理与对接服务工作；提供咨询热线疑难工单、业务办结工单、进度查询工单等业务工单流转服务工作；提供语音机器人7×24小时咨询服务，提供智能在线机器人7×24咨询服务，提供知识库搭建维护更新。

3. 实施情况

项目建设单位负责项目申报、建设实施、监管、验收等工作。区财政局负责智能AI咨询服务项目财政性资金的审核、拨付、监督管理工作。

4.资金投入和使用情况

2024年度智能AI咨询服务项目年初预算数69万元，当年财政拨款69万元，全年预算数68.55万元，全年执行数68.55万元。依据我局与供应商签订的2024年度通州区市场监督管理局智能AI咨询服务项目合同，其中第三条项目合同金额及支付中规定：合同总款项为114.25万元，甲方以财政下达支付资金为准按季度向乙方支付合同金额。2024年年初，区财政下达项目经费69万元，目前已按照合同约定，完成第一、二季度服务费的支付，共计68.55万元。为保障我局智能AI咨询服务项目的顺利开展，经党组会审议通过，我局向区财政局申请追加智能AI咨询服务项目经费。

1. 项目绩效目标。包括总体目标和阶段性目标。
2. 项目总体目标

目标1：通过运用人工智能、大数据、云计算科学的现代化信息技术解决群众办事难、办事烦问题，解决让群众少跑路、让数据多跑路问题。

目标2：拟用集热线电话、网络、公众号、小程序、短信等多位一体的咨询服务平台，促进企业业务咨询能力提升、企业申请人往返次数减少，申请人咨询满意度和办事满意度达标

目标3：保障企业咨询服务有效运转，根据实际需求不断整合各咨询平台，保障整体满意度、监听合格率、接通率、服务水平及投诉解决率等热线服务运营指标达标。

1. 阶段性目标

已按照签定合同完成2024年既定目标。通过运用统一的电话号码提供全场景智能AI咨询服务，选用统一热线管理平台、统一标准知识库回复；提供移动端公众号在线智能咨询；提供智能AI语音机器人服务7×24小时咨询服务、移动端在线客服机器人7×24小时咨询服务、回访语音机器人服务、工作日时间提供业务专员咨询服务5×8小时电话咨询服务、移动端三维虚拟人像咨询服务。确保登记注册对外公示咨询电话69547016正常运营。

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

一是围绕项目决策、项目过程、项目产出、项目效益等四方面开展评价工作，综合反映项目支出成效，梳理项目存在的问题并提出建议，强化项目单位预算绩效管理理念，提高财政资金的使用效率。

二是根据绩效评价结论，推动本局加强项目管理、提高项目建设水平，为本局安排以后年度专项资金总预算和资金分配计划提供参考依据。

2.评价对象和范围

本次绩效评价对象为2024年度智能AI咨询服务项目，主要是通过运用统一的电话号码提供全场景智能AI咨询服务。选用统一热线管理平台、统一标准知识库回复；提供移动端公众号在线智能咨询；提供智能AI语音机器人服务7×24小时咨询服务、移动端在线客服机器人7×24小时咨询服务、回访语音机器人服务、工作日时间提供业务专员咨询服务5×8小时电话咨询服务、移动端三维虚拟人像咨询服务。咨询服务接通率大于等于99%，咨询服务监听合格率大于等于95%。项目建设周期小于等于30个工作日。投诉解决率大于等于99%。申请人咨询服务满意度大于等于99%。

（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.绩效评价原则

（1）科学规范原则。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。同时在反映项目产出、项目效果等方面的末级明细指标细化、量化程度高。

（2）公正公开原则。绩效评价应当客观、公正、标准统一、资料可靠、依法公开并接受监督。

（3）分级分类原则。绩效评价根据评价对象的特点分类组织实施。

（4）绩效相关原则。绩效评价应当针对具体支出及其产出绩效进行，评价结构应清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系，如实际完成率、质量达标率等，均为能够反映项目目标实现程度的绩效指标。

2.评价指标体系（附表说明）

　　依据《财政部关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》（财预〔2020〕10号）、北京市财政局关于印发《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）文件要求，结合智能AI咨询服务项目资金项目的特点，运用定量定性原则，本次对“智能AI咨询服务建设”项目的绩效评价指标分项目预算执行指标10分、产出指标60分、效益指标20分、服务对象满意度指标10分，总分值为100 分。详见附件1

3.评价方法

（1）成本效益法

通过对项目的预算执行情况、项目管理资料、绩效报告等相关资料进行研究、比较、分析，提取重要信息，将项目投入与产出、效益进行关联性分析。

（2）案卷研究法

对于项目相关的法规和文件通知、实施方案、政府采购相关文件、资金支出程序文件、工作总结、检测报告等相关资料进行深入研究、比较、分析，提取重要信息，为项目评价提供支撑依据。

（3）因素分析法

在评价过程中，通过综合分析项目相关资料，挖掘影响绩效目标实现、实施效果的内外部因素，科学评判项目实施过程中存在的问题，有效提出相关建议。

4.评价标准

（1）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）；

（2）《财政部关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》（财预〔2020〕10 号）；

（3）《中共北京市委 北京市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》(京发〔2019〕12号)；

（4）北京市财政局关于印发《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）；

（6）项目绩效资料（预算批复文件、项目支出明细账、项目实施方案、阶段总结、绩效佐证资料等档案资料）。

1. 绩效评价工作过程。

　　1.前期准备

　　明确评价对象、评价工作目标及评价要求；组成项目评价工作组，了解项目总体情况、绩效评价政策、评价标准，收集相关资料，拟定评价工作方案，设计评价指标，并对评价方案不断修订和完善。

　　2、组织实施

　　评价工作组进一步听取有关情况汇报，了解项目完成进度、组织管理等总体情况；查阅、收集有关文件、规章制度、工作台帐等评价资料；审查项目资金的透明度，调查相关管理制度是否建立健全并落实到位，根据审查结果分析项目资金到位、资金管理使用情况及组织管理水平；了解各项收支情况、审核专款专用情况、财政资金到位情况、实际支出情况和财务管理状况；核实和统计相关数据资料。

1. 分析评价

　　对收集的资料进行整理、分类和分析，评价工作组成员进一步计算统计定量指标，对定性指标做出经验判断，并运用相应的评价方法对绩效情况进行综合性评价。评价打分，形成评价结论，提出存在问题、建议和意见，撰写初步评价报告。

三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

1.综合评价情况

评分表详见附件1。

　　根据项目支出绩效评价指标体系框架，“智能AI咨询服务建设”项目从产出指标、社会效益指标、满意度指标等方面进行了评价，支出项目用途合理，成效明显，评价结果为98分。

2024年度智能AI咨询服务项目在项目申报、审核、资金分配、建设、监管、验收、支付等环节程序均较为规范。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况。

为进一步优化营商环境，更好地服务通州辖区内的经营主体，我局于2022年首次通过政府购买服务的方式，购买了兼具完整性、便捷性和实用性的智能AI咨询服务。该服务依托已有的登记审批业务知识库、相关信息系统和自助语音导航、人机对话、短信反馈、自助评价回访等功能，充分应用大数据、人工智能、ASR、NLP等先进技术，为企业和群众提供7\*24小时全天候、不间断的智能化咨询接待服务。“智能AI咨询服务建设”项目经费遵循国家和地方相关财务规定，在符合区委区政府方针政策和工作要求及财政部门当年度关于预算编制在规范性、完整性、细化程度等方面的原则和要求下，测算后编制年初预算上报财政局，并编制绩效目标，细化为数量指标、质量指标、进度指标、成本指标、社会效益指标、服务对象满意度指标等，且多数绩效指标具有清晰、可量化的特性，指标目标值基本符合实际情况。

（二）项目过程情况。

“智能AI咨询服务建设”项目根据《北京市通州区市场监督管理局财务管理制度》，严格按照内控程序执行，支出时由项目经办部门提出支付申请，经财务审核后，按审批权限审批，加强了资金管理，确保了专款专用；年初遵循国家和地方相关财务规定文件标准进行测算，此项目所需经费69万元,年初预算批复69万元，资金到位率 100%；在遵循“有预算 不超支、无预算不开支”的原则下，严格执行批复的年度预算，年末实际支出金额68.55万元，交回财政0.45万元。预算执行率100%。

（三）项目产出情况。

通过“智能AI咨询服务建设”项目实施，数量指标：咨询服务监听合格率已达到指标要求≥95、服务整体时长＝12月。质量指标：提供1年20个智能语音机器人、3个回访语音机器人、10个智能在线客服机器人，提供7\*24小时咨询；提供1年3人业务专员咨询服务，1年2人业务专员质检服务咨询服务接通率已达到指标要求≥99。效益指标：1.通过运用人工智能、大数据、云计算科学的现代化信息技术，解决群众少跑路数据多跑路问题；2.集热线电话、网络、公众号、小程序、短信等多位一体的咨询服务平台，促进企业业务咨询；3.为保障企业咨询服务有效运转，根据实际需求不断整合各咨询平台；4.投诉解决率≥99。服务对象满意度指标：服务满意度进一步提升，申请人咨询服务满意度已达到指标要求≥99。

（四）项目效益情况。

（1）社会效益：投诉解决率已达到指标要求≥99。

（2）可持续影响：1.通过运用人工智能、大数据、云计算科学的现代化信息技术，解决群众少跑路数据多跑路问题；2.集热线电话、网络、公众号、小程序、短信等多位一体的咨询服务平台，促进企业业务咨询；3.为保障企业咨询服务有效运转，根据实际需求不断整合各咨询平台。

（3）满意度：申请人咨询服务满意度已达到指标要求≥99；咨询服务满意度已达到指标要求≥99。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

　　AI人工智能技术+规范应答知识库在登记咨询业务中的应用，不仅直接击中传统咨询电话难打通、等候时间长的关键痛点，而且可以实现对外答复问题口径的规范统一，提升了政府服务能力的公信力，同时还可以通过对海量接听数据的记录和分类，实现对业务咨询情况的实时统计分析，进而有针对性的更新知识库，提升解答精准性，形成了智能咨询客服体系自我升级的良性循环。

六、有关建议

无

1. 其他需要说明的问题

**（一）**后续工作计划：

1、拓展、丰富、完善并及时更新热线知识库，不断扩增多渠道随时便捷提取手段，对呼叫中心系统提出的常见问题，做到随时更新。

2、完成咨询热线平台系统闭环，让每一个电话都有回应有着落。

3、完善工单流转、电话咨询与现场的联办、人工智能机器人和公众号小程序的智慧值守等多个系统建设，实现企业登记注册咨询全覆盖，深度融合并不断提升服务品质。

4、完成话务员的各项相关培训，绩效考核并进行管理和提升。