

2022 年度中共广州市委外事工作委员会办公室部门重点项目绩效评价报告

——广州多语种公共服务平台优化项目

一、评价项目概述

（一）项目背景

广州作为全国对外开放门户枢纽和国际化大都市，入境的外籍人士总数多年来位居全国各大城市第三位。2019 年 7 月 31 日，广州市委外办精准施策，组织通过以政府购买服务方式上线运营广州多语种公共服务平台并开通 960169 服务热线。广州多语种公共服务平台服务全体在穗工作、生活的外籍人士以及各类有对外交往、交流需求的在穗机构、企事业单位、涉外窗口部门和普通市民为服务对象，提供免费的公共事务翻译服务。在新冠疫情防控期间，多语种公共服务平台积极发挥重要哨点作用，为全市各区基层一线涉外疫情防控工作提供有力支撑，筑牢涉外问题诉求的“最初一公里”。

（二）项目立项依据

按照《广州市人民政府关于印发 2018 年市政府工作报告部署工作责任分工的通知》（穗府〔2018〕5 号）和《关于制定 2018 年市政府工作报告部署工作实施方案和填报工作任务分解表的函》（穗府督字〔2018〕1 号）要求，由广州市委

外办牵头负责“优化多语种服务平台，提升公共服务国际化水平”工作。市领导在综二外事〔2018〕234号文中同意关于建设多语种公共服务平台的请示，并作为常态化运行项目。

广州市委外办通过政府购买服务方式于2019年7月31日起持续平稳运营广州多语种公共服务平台，平台以语音服务为服务渠道，服务语种包括中、英、日、韩、法、德、葡阿、西等九种语言，通过三方通话形式，为政府服务热线12345、110、120等提供多语种服务翻译保障，并实现政务窗口的多语种翻译全覆盖，为在穗外籍人士提供多语种指引服务，为大型涉外活动如春、秋季广交会等提供应急的翻译保障服务，以实现广州公共服务的多语种翻译全覆盖。

在新冠肺炎疫情防控期间，设立24小时远程紧急响应机制，配合开展外籍人士流调和涉外个案处置工作。联动12345、110、96158、广州国际健康驿站客服热线等公共服务热线，以远程三方通话形式提供实时无接触式翻译，协助处理外籍人士在疫情防控方面的咨询、投诉和建议，配合开展社区网格化排查工作，协助各街道、社区工作人员，对来穗外籍人士生活轨迹、接触史等信息进行排查，协助开展健康服务和随访。多语种公共服务平台“实时翻译+社区处置+政府联动”模式在涉外疫情防控中发挥出积极作用。

（三）项目绩效目标

通过开展广州多语种公共服务平台运营管理服务项目，主要达到如下目标：1. 提升广州城市国际化水平、优化营商

环境；2. 提升涉外保障服务水平和及时性；3. 外事为民，提升人民群众的获得感、满意度。

（四）项目资金来源及使用情况

本项目为广州外事发展项目下的二级项目，2022 年预算金额 350 万元，实际支付 334.5 万元。预算完成率为 95.57%。

（五）项目实施情况

2022 年 960169 广州多语种公共服务平台持续平稳运营，进一步提升了广州国际化水平和营商环境服务。试点开通在线视频客服功能优化双向交互服务，除提供 24 小时英语坐席，12 小时日韩语坐席的共三国语言的常态化在线服务外，还提供阿拉伯语、俄语、法语、西班牙语、葡萄牙语紧急远程服务支持，搭建了共九种语言的涉外沟通及反馈机制。

在新冠病毒感染疫情防控期间，设立远程紧急响应机制，远程配合开展外籍人士流调工作。多语种公共服务平台形成的“实时翻译+社区处置+政府联动”模式在涉外疫情防控中发挥出积极作用，并为维护广州开放包容的国际形象、优化涉外服务环境作出了积极贡献。

2022 年度广州多语种公共服务平台各项考核指标完成情况良好，均已达标。其中年度话务量为 12918 通，环比 2021 年度话务量 (6191 通) 增长率为 108.66%。年度市民评价满意率达 99.90%。

2022 年广州多语种公共服务平台参加“最具获得感”改革案例评选活动，获市委改革办“最具获得感”市民群众获

得感类改革案例前 20，并入选超大城市市域治理现代化“广州样本”。深入基层一线社区、企业开展推介服务。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

本次绩效评价的目的是为了全面分析和综合评价广州多语种公共服务平台运营管理服务项目财政预算资金的使用和管理情况，为切实提高财政资金使用效益，强化预算支出责任和效率提供参考依据。

（二）评价设计与实施

结合该项目的工作实际，前期在对项目充分调研和科学预判的基础上，结合业务流程制定明确的、具体的、可量化的、可实现的绩效评价指标，全年做好监督和管理工作的激励约束工作，并阶段性地做好总结和分析评价工作，不断优化项目管理水平。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

结合该项目的工作实际，结合业务流程制定明确的、具体的、可量化的、可实现的绩效评价指标如下：

1. 产出数量指标

本项目运行 1 个多语种服务平台，平台服务覆盖公共服务部门数（家）为 108 家。

2. 产出质量指标

本项目以质检差错率、话务平台可用率、分期服务平台验收合格率作为质量指标。最终质检差错率为 0.09%，话务

平台可用率、分期服务平台验收合格率为 100%。

3. 产出时效指标

本项目服务平台服务完成及时率为 100%。

4. 效益指标

本项目社会效益是广州涉外服务环境得到提升，可持续影响是服务平台投诉率为 0，满意度指标为服务对象满意度为 99.9%。

三、评价结论与绩效分析

(一) 总体结论

该项目立项依据充分，绩效目标合理且清晰明确；项目管理机制健全、措施保障有力，全面、按时完成各项绩效指标，有效促进项目绩效目标的实现；相关政策落实到位；项目资金及时、全额拨付到位；资金使用合规，会计核算规范，财务控制有效；项目完成及时；项目质量保障，符合年度预算目标，项目社会效益显著，服务对象满意度较高，有效推进了项目绩效目标的实施。项目绩效自评等级为：优秀。

(二) 项目绩效分析

1. 广州多语种公共服务平台已与 104 条（包含已并入广州 12345 政府服务热线的 89 条热线）政务、公共服务热线和全市 63 个街道所辖的 128 个社区、43 个派出所建立三方通话联动工作机制，其中紧急服务热线 3 条（110 报警热线、119 消防热线、120 急救热线），政务服务热线 93 条（12345 政务服务便民热线、广州卫生热线 12320、广州海关热线 12360、税务局客服热线 12366、国家移民管理局热线 12367），

公共服务类热线 8 条(白云机场 96158、中国邮政 EMS 11185、中国铁路客户服务热线 12306、广州地铁服务热线 96891、广州国际健康驿站客服热线、法律服务热线 12348、微信客服热线 95017、支付宝客服热线 95188)。

2. 广州多语种公共服务平台 2022 年度服务完成及时率为 100.00%，年度话务量为 12918 通，环比 2021 年度话务量(6191 通)增长率为 108.66%。年度市民评价满意率达 99.90%。服务期间确保每通来电有回应，积极解决外籍人士诉求，未能接通的电话均及时进行回访。疫情防控期间累计报送紧急个案 90 件，并及时转由相关部门进行处置，及时处置率达 100%。

3. 在新冠病毒感染疫情防控期间，将日、韩语服务时间延长至 24 小时，设立远程紧急响应机制，配合开展外籍人士流调工作，充分发挥涉外疫情哨点作用，接听涉疫话务 9316 通、协助流调 2700 余件。形成“实时翻译+社区处置+政府联动”的工作模式，联动 12345、110、96158、广州国际健康驿站客服热线等公共服务热线，以三方通话形式提供实时翻译，协助处理外籍人士在疫情防控方面的咨询、投诉和建议，配合开展社区网格化排查工作，协助各街道、社区工作人员，对来穗外籍人士生活轨迹、接触史等信息进行排查，协助开展健康服务和随访，为基层涉外疫情防控工作提供了有力支撑，筑牢涉外问题诉求的“最初一公里”。

四、项目主要绩效和成功经验

(一)前期准备充分。前期能结合该项目的工作实际，在

对项目充分调研和科学预判的基础上，结合业务流程制定明确的、具体的、可量化的、可实现的绩效评价指标。

(二) 全过程管理监督组织实施。会同监理单位做好监督和管理工作，确保项目组织实施过程全流程公开透明，并做好项目实施人员的激励约束工作，确保项目管理和绩效管理。

(三) 阶段性地做好总结和分析评价工作。不断优化项目管理水平，切实提高财政资金使用效益，强化预算支出责任和效率。

五、存在问题和不足

运营人员稳定性可能影响项目绩效。多语种平台在 2022 年上半年期间有多名员工离职（主要原因为个人生涯发展规划影响），受疫情影响招聘进度滞后，导致共 65 日人员数量未达到合同要求（足员 14 人）。管理团队通过灵活调整班次、高峰期远程转接话务至休息员工手机等各种应急方式，有效保证了话务指标的全面达标，未给平台服务水平造成实质性影响。同时，在下一年度合同中，书面约定了话务人员缺员进行扣罚的金额，确保财政资金支出合理合规。

六、工作建议

一是提高认识，强化管理制度的执行力度。让员工熟知各项行为必为有规可依、按规实施。加大现场管理制度的宣传，现场张贴各项管理办法。完善对人事部门招聘时限的考核，及时跟踪了解落实情况，掌握动态。不断优化合同约定，明确话务人员缺员进行扣罚的金额，确保财政资金支出合理

合规。

二是加强对多语种服务平台运营人员的培训和规范化管理。要注意各方沟通的及时性、有效性、准确性，确保传递的信息准时传达、传达到合适的人员、传达意思准确清晰。要注意译员敏感度的培养，发现任何可能出现投诉或者紧急事件要立即通知现场管理人员，确保各种应急信息及时通报。继续加强项目质量管理，在提高人员效率的同时，注意人员话务沟通技巧的培养。

三是推动人事部门进一步拓宽招聘渠道，建立有效的人力储备资源。发生重大事项时，应形成书面材料（含事件描述、处理方式、工作计划）及时上报。优化人员晋升发展体系，使员工对自身职业发展有着清晰的规划与目标，激励员工在专业水平及综合能力上实现提升。组织丰富多彩的团队建设活动，持续做好员工关怀。

四是加大财政支持保障力度，不断优化完善平台服务功能。加强对该项目的经费支持保障力度，强化预算刚性，加快预算执行进度。不断优化完善平台服务功能，加强项目绩效管理，提升项目工作绩效，实现财政资金效能最大化。