副中心智能政务终端租赁项目

支出绩效评价报告

**一、基本情况**

（一）项目概况

**1.项目背景**

2018年5月23日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（厅字〔2018〕22号），要求“以审批智能化、服务自助化、办事移动化为重点，把实体大厅、网上平台、移动客户端、自助终端、服务热线等结合起来，实现线上线下功能互补、融合发展”。

2018年6月10日，国务院办公厅印发了《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号），要求“推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸，打造基层‘一站式’综合便民服务平台，进一步提高基层响应群众诉求和为民服务的能力，推动实现‘最多跑一次’省市县乡村全覆盖”。

2019年北京市政务服务管理局印发了《北京市政务服务管理局关于本市区级政务服务中心规范化、标准化建设的指导意见》（京政服发〔2019〕16号），要求“推进‘自助办’，按照市级示范、各区推广的方式，积极推动自助服务一体机向基层延伸，推动政务服务进‘一刻钟社区服务圈’，为企业群众提供24小时‘不打烊’的政务服务”。

2022年2月7日，国务院印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号），要求“推广24小时自助服务，推动集成式自助终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸，鼓励各地区整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，推动更多事项全程自助办理，实现政务服务就近办、家门口办”。

2022年6月1日，北京市政务服务管理局等四部门联合印发《关于进一步加强社区（村）政务服务规范化建设的工作方案》（京政服发〔2022〕9号），要求“由各区统筹，在社区服务站（村政务服务站）设置集成式自助智能政务终端，将延伸至社区（村）政务服务事项全部纳入集成式自助智能政务终端，配备导办人员，引导企业群众按照智能语音提示，通过远程视频交互服务等方式，实现与街道（乡镇）政务服务中心联动”。

**2.主要内容**

2020年3月15日，副中心党工委、管委会和市政务服务局联合印发了《城市副中心政务服务大厅建设工作方案》。在《工作方案》“服务模式”部分，提出“采取‘网上办事平台+自助智能服务终端+综合受理实体窗口’相融合的服务模式”。在“窗口设置”部分，提出“城市副中心政务服务大厅设置对外服务窗口100个，其中：设置自助智能服务终端80个，作为大厅对外服务的主功能区，为申请人提供自助办理服务；设置综合受理实体窗口20个，满足部分申请人现场办理的需求”。

**3.资金投入**

2022年4月21日，通州区财政投资评审中心出具了《关于北京城市副中心政务服务管理局信息化建设项目预算评审的报告》（评审〔2022〕第112号），其中包括“智能政务终端”预算评审金额，审定综合单价为196800元/台/年（每台智能政务终端租赁费用），80台“智能政务终端”一年租赁总金额共计1574.4万元/年。

**4.使用情况**

2024年，依托副中心智能自助终端共办理政务服务事项28万余件，占大厅办件总量的三分之二以上。办事人可自行完成事项申报、材料提交、在线审核、视频交互、结果制发的全流程办理。

在延伸服务方面，副中心智能政务终端已完成在雄安新区、廊坊北三县、通州区22个街道乡镇、4个重点商圈园区、国家广电总局的延伸布设，政务服务一体办、就近办、智慧办的政务服务体系构建完成。特别是通过智能政务终端，推进实现了“小客车摇号”“货车运输许可证”“丧葬补助发放”等市、区级业务“延伸镇街办”，切实解决了基层政务服务工作人员报送材料路程远、时间长、周期慢及电子签章在各类表单的应用问题。

在经验推广方面，2021年11月，副中心智能政务终端作为北京市数字政务建设重要成果，在广州召开的2021（第十六届）中国电子政务论坛暨首届数字政府建设峰会进行展出。2024年，依托副中心智能政务终端的跨省通办模式暨《京津冀政务服务“同事同标”》案例成功入选商务部自由贸易试验区第五批“最佳实践案例”在全国范围内复制推广。2024年4月，副中心管委会以《副中心数字政务新模式助力区域营商环境优化提升驱动“智慧京津冀”高质量发展》为题，将相关经验做法报送至中央财经办，于2025年1月获得感谢信。

1. 项目绩效目标

副中心智能政务终端租赁项目为购买服务项目，要求中标单位提供完整可靠的相关设备及服务，因此无阶段性目标，在总体目标设置方面具体如下：

**1.业务目标**

为便于办事群众进行自助办事、证照证明打印、办件查询、缴费等相关操作，可在政务中心自助服务区、便民服务网点、大型企业、24小时自助超市或医院等人流量大的公共场所部署自助服务终端。不仅让办事群众实现就近办理业务，同时也可节约工作人员的时间，提升政务服务水平。

办事群众通过自助服务终端办理业务的场景大致如下。

（1）事前准备

办事群众前往各个部署有自助服务终端的场所前，需要提前准备好办理相关事项需要的材料。这些材料包括但不限于：公民身份证、健康码、办事回执单、办事材料原件、个人银行卡、市民卡等。

（2）身份验证

来到自助服务终端前开始办理业务，首先需要进行身份验证，可以支持多种方式进行身份验证，以方便办事群众。

（3）选择办理的业务

通过身份验证后，办事群众即可在自助服务终端的操作界面上浏览和选择所需办理的业务。系统可以提供多种方式供办事群众选择办理的业务。比如按照事项类别进行归类，办事群众可以浏览事项列表，进而选择需要办理的业务。还可以通过关键字搜索相关的事项，根据搜索结果进行选择。

（4）办理业务

按照系统的提示，办事群众可以查询各类信息、录入相关的个人信息、将纸质材料转换成电子材料并上传、打印凭条、打印证照、打印复印材料、缴费等。群众在办理业务的过程中可以参考系统提供的操作指引，不会操作时还可以寻求工作人员的远程协助。

## **2.技术目标**

以深度融合为核心架构设计思想，避免重复建设，解决信息孤岛、终端功能落后等问题，推动电子政务的良性发展。成本更节约、整合更便捷、服务更高效。

（1）基础设施层

基础设施层，包括网络、服务器、存储设备、安全网关等硬件基础设施，优先依托政务云平台进行集约化部署建设。网络方面，政务服务的预审、受理、审批、决定等，依托统一的电子政务网络来完成；政务服务的咨询、预约、申报、反馈等，依托互联网来完成；政务服务数据共享，依托电子政务网络来完成。

（2）数据资源层

数据资源层，基于政务服务资源目录和数据交换，汇聚政务服务事项库、办件信息库、监管信息共享库、信用信息库等政务服务业务信息库，共享利用人口、法人、地理空间信息、电子证照等基础信息资源库，实现数据资源共建共享，共同构成政务服务数据共享平台，为政务服务提供统一的数据支撑。

（3）应用支撑层

应用支撑层，包括CA和电子印章、工作流引擎、电子表单、消息服务等各种通用组件服务，也包括用户管理及认证、物流平台等中间支撑系统。

（4）终端管理层

终端管理层，包括政务服务综合管理平台、政务服务终端运维管理平台、政务服务终端统计分析平台，实现终端运行管理、运维管理、统计分析等功能。

（5）终端服务层

终端服务层，包括实名认证、自助申报、办事指南、办事预约、自助打证、材料交接等应用服务。

二、绩效评价工作开展情况

（一）评价程序

本项目绩效评价严格按照《中国注册会计师审计准则》《北京市市级部门预算绩效运行监控管理办法》（京财绩效〔2020〕2034号）等法规制度开展。评价工作以项目单位提供的立项批复、预算评审报告、验收报告等资料为基础，经前期调查、资料收集审核、项目效益延伸审计等环节，结合每周项目沟通协调会形成的问题处理记录，在征求财政部门及项目单位意见后，由北京凌峰会计师事务所有限公司工作组最终形成绩效跟踪审计报告。

1. 评价原则、方法和指标体系

1.评价原则：本项目绩效评价遵循科学规范的原则，确保评价过程合规、结论真实反映项目实际绩效。

2.评价方法：采取定性与定量相结合的方式，结合项目信息化建设特点，综合运用案卷研究法、现场核查法、对比分析法、满意度调查法，全面覆盖项目全流程绩效情况。

3.指标体系：从产出、成本、效益、满意度4个维度构建指标体系。产出维度聚焦数量、质量、时效，成本维度关注经济成本管理控制，效益维度包括社会效益与生态效益，满意度维度涵盖服务对象满意度等。

（三）项目过程情况

1.资金管理分析：项目实施单位严格按照《北京市城市副中心管理委员会财务工作相关制度规范》等文件要求，履行经费按级审批手续，资金使用合法合规。经核查，项目申请预算资金80,887,315.00元，财政评审后资金65,083,772.74元，截至报告日实际支付金额64,897,700.00元，实际支付金额与财政评审金额差异原因为通过招投标实现资金节约，无违规使用情况。

2.组织实施分析：项目实施单位管理制度健全，制定《北京城市副中心管理委员会政务服务管理局“三重一大”决策制度》《项目实施方案》等，聘请第三方监理公司全程监督项目实施。实施过程中，严格执行公开招投标程序选定承建单位，每周召开项目沟通协调会商讨解决问题并形成纪要，项目招标、合同签订、建设实施、终验等各环节均按制度规范推进，确保项目顺利完成全部子项目终验。

1. 综合评价情况及评价结论

详见附件：《项目支出绩效自评表》。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策及过程情况

2021年11月8日，副中心政务服务局取得了通州区经信局《关于北京城市副中心政务服务管理局信息化建设项目审查意见的函》（通经信局〔2021〕154号），并获得“专家组同意该项目通过本次技术评审”评审意见。（北京城市副中心政务服务管理局信息化建设项目共包含五个包，分别为统一消息平台+5G运营项目；智慧园区建设项目；全环节支撑及业务智能化管治平台项目；智能全息展示中心建设项目；智能政务终端租赁项目）

2021年12月8日，北京城市副中心管理委员会召开了财务评审会第4次会议，会议听取了《北京城市副中心管理委员会2022年部门预算安排情况》的汇报。会议明确“对于副中心政务服务大厅项目，肯定其智能化运营模式，年初预算未予保障部分通过2022年度追加预算予以解决”。

2022年4月21日，通州区财政投资评审中心出具了《关于北京城市副中心政务服务管理局信息化建设项目预算评审的报告》（评审〔2022〕第112号）。

2022年5月27日，副中心管委会召开财务评审会，听取了副中心政务服务局关于北京城市副中心政务服务管理局信息化建设项目采购事项有关情况的汇报。

会议原则同意：一是项目内容和采购金额；二是以公开招投标方式开展本项工作。

2022年6月1日，副中心党工委召开全体会，听取了关于北京城市副中心政务服务管理局信息化建设项目采购事项的汇报，在“项目实施情况”中，报告了“为保障副中心政务服务中心顺利开厅运行，北投集团下属北京北投智慧城市科技有限公司充分发挥平台企业作用，按照‘北京城市副中心政务服务管理局信息化建设项目’建设内容要求，以免费试用方式将‘统一消息平台+5G运营建设、智慧园区建设、全环节支撑及业务智能化管治平台建设、智能全息展示中心建设及智能政务终端租赁’五个项目落地副中心，相关费用将按照程序以与政府采购对象签订合同之日起算，确保本年度之内完成副中心数字政务各项改革任务”。

会议原则同意关于副中心政务服务信息化建设项目采购事项的汇报。

2022年7月15日，北京城市副中心管理委员会在北京市政府采购网及中国政府采购网发布了“北京城市副中心政务服务中心信息化建设项目”招标公告。

2022年7月22日下午17:00止，本项目共计25家投标人获取了招标文件。

2022年8月4日，从中国政府采购网评标专家库中随机抽取7名外聘评审专家进行项目评审。

2022年8月5日，组织开标，并于当日完成评标。

2022年8月11日，在北京市政府采购网发布中标公告。其中智能政务终端租赁项目由北京北投智慧城市科技有限公司中标，中标金额为4723万元（三年）。

1. 项目产出情况

### 应用软件开发

（1）远程协助

通过自助服务终端双屏，实现5\*8远程人工协助和实时交互服务。后端工作人员可与前端办事群众进行语音交流，也可操作当前自助服务终端的系统桌面，协助其完成事项的办理工作。

（2）实名认证

借助于双目摄像头，通过非配合式的活体检测技术加人证对比技术，确保了办事人员是证件持有人本人，避免了因身份证丢失导致的信息泄露等问题。

（3）AI智能审批

利用人证比对、图像处理、建模、OCR识别、服务算法等技术，实现机器秒速审批，逐步实现政府服务咨询、受理、审批、发证等工作由“人工”向“机器”转变，提供现代化、人性化的智能服务。

（4）材料处理

通过高拍仪或扫描仪设备，将办事所需材料转成电子稿上传，高拍仪可对电子材料进行自动纠偏、裁剪。

（5）无人值守运维监控

通过自助服务设备统一运维监控系统，实现各网点自助终端运行情况的实时监控、异常预警，提高运维效率、减轻运维管理人员压力。通过对各类应用功能进行统计和分析，不断深入挖掘应用需求，实现系统迭代更新。

### 信息资源建设

（1）信息资源概述

以与北京六里桥政务服务中心及经开区政务服务平台的对接和“异地通办”模块的搭建为突破口，初步实现“跨区通办”，形成一系列跨区域线上线下办事地区标准，最终实现京津冀地区人口库、证照库、地理信息库、信用体系等信息数据资源的共享，推动京津冀三地事项“零差异”办理。

（2）信息资源建设

包含北京市及通州区2000余项自助机市区级事项。

### 3.主机系统硬件和软件配置

主控系统、屏显触控系统、通讯系统、录入系统、认证系统、签批系统、回单柜系统、打印输出系统、断电保障系统、排号系统、屏蔽房系统的全面整合。

1. 项目效益情况。

## 1.经济效益分析

“人工”向“机器”转变，提供现代化、人性化的智能服务。需要根据基层地区的应用场景，开发与之适配的自助服务设备，易于部署和使用。通过在街道、社区实现政务服务随时办自助服务设备需不受时间限制，为办事群众提供“不打烊”服务。目前，政务服务中心部分办事窗口工作量较大，无法充分满足群众办事需求，经常会出现长时间排队等候办理的现象。这就需要通过有效分流，减轻窗口人员负担，减少办事群众排队等待时间。对于部分简单、常办的事项，办事群众可自主选择办事渠道，自行前往自助设备区办理。让终端设备集成度高，软件可扩展性强，功能易用需要逐步替换中心现有的终端设备，采用集成度高、软件可扩展性强、功能易用的设备，方便使用和管理。降低人力成本，节约财政资金政府财政资金取之于民，需要用到实处，避免浪费。要满足群众的办事需求，提升办事群众的服务体验，不能仅考虑依靠增加人力的方式，还要从创新服务模式等方面进行探索。

## 2.社会效益分析

提升群众办事体验，响应国家政策号召政务服务中心面向的主体是办事群众，要紧紧围绕提升群众办事体验来开展相关工作。引入新技术、新设备方式，还是采取优化业务办理流程、调整中心服务架构等方式，本质上都是为了提高人民群众在办理政务业务过程中的参与感和获得感，是国家宏观政策的要求。

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.以打造人民满意服务体系为落脚点，加强数字政务规划引领。**

积极构建“12446”全流程无感联接、全场景交互感知的新型数字政务服务体系。“1”是指坚持一个改革方向，即实现事项从“好办”到“智办”。“2”是指实现智能和无感的办事服务体验，提升每一个事项的智能服务能力，实现多渠道线上、线下的无感联接。第一个“4”是指四渠道服务贯通，即一个手机服务通、一个助手业务通、一个扫码信息通、一个大脑智慧通。第二个“4”是指四类业务办理畅通，即简单业务全程网办、一般业务自助能办、复杂业务窗口协办、多地业务跨域通办。“6”是指打造六项智能场景，即预约申报智能化，推动实现网办集成“零跑动”；现场引导智能化，推动实现事项办理“零等待”；咨询辅导智能化，推动实现24小时不间断的“零延时”交互服务；材料提交智能化，推动实现办事材料“零提供”；审批反馈智能化，推动实现审批服务“零时限”；“京津冀三地协同”智能化，推动实现三地事项“零差异”办理。

**2.以政府职能转变为突破口，破解政务服务痛点难点问题。**

（1）破解政务服务“集中”难题。一是合专网。公安户政类全部17项政务服务事项均可依托智能终端完成自主填报，后台工作人员对照上传的材料图片即时完成受理，办事人在智能办事终端自助领取加盖电子签章的结果物，实现受理、审批、出证全流程无感链接。二是并专厅。由税务、社保等专业大厅安排业务骨干为“云窗口”系统提供“全程网办”的实时视频指导支撑，实现173项涉税事项、10项涉企高频社保事项无需专程前往专业大厅办理。三是融专窗。利用“云窗口”系统解决了Ukey式专窗（业务系统需要Ukey介入才可完成登录受理）业务办理问题，实现“小客车摇号”“货车运输许可证”等多个高频交通业务事项可通过智能终端自助办理。

（2）破解政务服务“覆盖”难题。一是乡镇街道“马上办”。副中心20个街道乡镇政务服务大厅完成智能终端和系统布设，截至目前共计200余个市、区级办件均在街道乡镇政务服务大厅办成办理，使办事人享受与副中心政务中心“同质同效”的办事体验，打破了政务服务层级划分限制。二是园区楼宇“就近办”。通过向副中心2个属地党群服务中心以及2个重点园区布设智能办事终端，办事人可在即可完成事项全流程申报，为进驻企业提供了“线上服务不打烊、线下服务广覆盖”的政务服务新体验。三是京津冀地区“跨省办”。通过向天津市、河北省布设“云窗口”系统，破题解决了跨省通办“办理事项数量较少、代收代办标准不统一、事项调整频繁、区域网络限制”等问题，利用副中心政务服务一体化平台开放式表单结构，辅以5G模组设备，实现副中心政务服务全部1478项事项全部延伸至京津冀地区。

（3）破解政务服务场景“应用”难题。一是推进证照赋码应用。在推动办理出版物零售单位设立和变更业务“全程网办”的同时，截至目前共实现了453个《出版物经营许可证》电子证照在线同步制发，并试点开展各类证照的逐一赋码工作，实现“一证一码、一码通查”，在监管部门检查场景中，企业可通过“北京通APP”进行电子证照的展示、核验以及下载。二是实现法援服务进驻大厅。副中心政务中心开设全市首家“公共法律服务企业法治体检中心”，办事人可通过智能终端发起与公共法律服务中心远程视频通话，由专业律师针对法律咨询、公证服务、行政复议等频发问题为中小微企业提供政策解读及法律风险提示，截至目前共为企业提供150余次法律援助服务。三是开放空间助企发展。副中心政务中心设立全息展示中心，具备信息大屏展示、全息影像播放、远程视频会议录播、智能机器人问答等功能，可根据需要为企业提供新闻发布、主题直播、主题展览、会议论坛、招商引资、新品发布、新技术推广等线上线下无偿服务，截至目前共举办16场活动，进一步助力企业发展。

**3.以数字化为重要动能，加强数字政务能力输出。**

一是建设“副中心政务服务大数据平台”实现政务数据一站式管控。通过大数据平台可视化展示，可以直观展现副中心政务中心运行和体系建设、数字赋能推动政务服务改革实施等情况；通过数据汇聚，实现对企业和自然人精准画像，为向其推送个性化精准服务提供支撑；通过梳理绘制政务图谱，实现服务对象、事项、部门相互关联，可根据“办好一件事”将主题集成服务无限延伸；通过建立事项标签体系，实现市区两级现有事项办理流程与标准化流程比对，为优化流程与推动改革提供直观依据。通过政务大数据汇聚分析、挖掘治理，为客观反映政务服务工作现状情况，及时发现痛点难点问题，开辟改革优化路径，输送精准高效服务提供能力支撑。二是通过数据共享解决“入学”资格现场审核难题。市政务服务局、市教委、副中心政务服务局、通州区教委、通州区政务服务局利用北京市数据清洗工作成果，横向拉通北京市大数据平台相关资源，助力解决在入学工作中的线上填报和线下审核难题，实现大部分学生家长免于现场提交材料，各相关单位免于逐项核验数据，进一步推动数据共享应用场景建设。通州区内共调用身份和户籍数据1.7万余次，社保数据0.8万余次，居住证数据近0.6万次，不动产数据1万余次，婚姻登记数据近2千次，整体工作运行平稳，成效初显。三是优化惠企政策解读兑现服务。从企业实际需求出发，进一步梳理和公布了相关惠企的政策清单，对“通八条”等惠企政策开展专项拆解分析，实现惠企政策的一键智能匹配，让政策精准推送直达至企业手中，有效降低了企业的办事成本。办事群众在北京市政务服务网副中心版块、移动端APP 和小程序可灵活地进行线下预约，预先将有疑虑的办事材料进行上传，即可“一站式”享受副中心提供的远程材料辅导服务。

## 存在问题

无。

六、有关建议

继续深化财政预算绩效管理理念及目标导向意识，提高项目资金的使用效益。

七、其他需要说明的问题

无。