

附件 4

广州多语种公共服务平台优化项目 评价结果报告

评价单位:中共广州市委外事工作委员会办公室

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，接纳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”。

本项目2021年预算金额350万元，实际支付347.15万元。预算完成率为99.18%。

（二）项目目标

通过开展广州多语种公共服务平台工作项目，主要达到如下目标：1. 持续平稳运营广州多语种公共服务平台，提升广州城市国际化水平；2. 提升涉外服务水平；3. 提升多语种公共服务平台群众满意度。

（三）项目内容

通过政府购买服务方式持续平稳运营广州多语种公共服务平台，以语音服务为主要服务渠道提供多语种翻译服务，通过三方通话形式，为现有政府服务热线（12345、110、

120) 提供多语种服务翻译保障，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，为大型涉外活动提供三方通话的翻译服务，最终实现公共服务的多语种翻译全覆盖。

（四）项目实施情况

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涉外服务环境。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，搭建共九种语言的涉外沟通及反馈机制。

在新冠肺炎疫情防控期间，设立远程紧急响应机制，配合开展外籍人士流调工作。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。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。为涉外疫情防控工作、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。

广州多语种公共服务平台除保障日常话务运营外，广泛通过各渠道进行宣传，2021 年共策划参与线下对外联动宣传工作 9 次，相继联动广州白云机场 96158 客服热线团队、猎

德街外国人管理服务中心、广州地铁 96891 客服中心、广州国际健康驿站等，开展座谈交流、协同共建活动。参与广交会、广博会、天翼智博等大型展会，开展翻译志愿活动，做好大型国际会议展会的语言支撑，促进国际活动语言沟通无障碍。

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优化工作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、可实现的绩效评标指标，全年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，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、可实现的绩效评标指标如下：

1. 产出数量指标

本项目运行 1 个多语种公共服务平台，平台服务覆盖政务及公共服务部门数（家）为 181 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 1.67%，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 99.92%。

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 181 个基层部门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，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 2021 年度服务完成及时率为 100.00%，平台 2021 年全年承接 6191 通来电，比 2020 年的 5187 通增加 1004 通；同比增涨 19.36%。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。

3. 2021 年度市民评价满意率达 99.92%。2021 年广州多语种公共服务平台创新项目参加“先锋杯”工作创新大赛，最终喜获广州市区直机关工作创新大赛一等奖和广东省市直机关“先锋杯”工作创新大赛三等奖的佳绩。广州多语种公共服务平台入选“2021 中国改革年度案例”广州改革案例前 50+。

4. 广州多语种公共服务平台在新冠肺炎疫情防控期间积极发挥“哨点”作用，主动配合疫情防控部门、疾控中心、派出所、公安局、街道社区及各隔离机构做好涉外防疫沟通工作，动态备勤做好在穗外籍人士诉求动态监测，及时响应紧急特殊案例，为消除沟通障碍、及时稳妥处置涉外案件发挥了重要作用。

四、项目主要绩效或成功经验

（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。全年做好监督和管理工
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、存在问题或不足

(一) 运营人员稳定性可能影响项目绩效。多语种平台在
2021年9月至10月因一位员工突然离职，招聘需要时间，
导致短期内人员数量不达标的问题。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。市委外办及时发现人
员缺失的问题，在两次费用结算时依据合同对供应商进行了
扣罚，确保资金使用的合规性。

(二) 运营人员的素质会影响平台的服务水平甚至是广
州作为全国对外开放门户枢纽和国际化大都市的对外形象。

六、相关建议

(一) 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。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。

(二)加强对多语种公共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。