

项目支出绩效自评表  
(2023年度)

项目名称		国际语言环境建设服务					
主管部门		北京市人民政府外事办公室			实施单位	北京市人民政府外事办	
项目负责人		黄芳			联系电话	010-	
项目资金  (万元)			年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	执行率
		年度资金总额	168.336200	149.730000	149.164287	10.00	99.62%
		其中:当年财政拨款	168.336200	149.730000	149.164287	10.00	99.62%
		上年结转资金	—	—	—	—	—
		其他资金	—	—	—	—	—
	预期目标				实际完成情况		

年度总体目标	<p>2023年该项目将通过定期抽查北京市政府国际版门户网站和服贸会网站译文质量，促进网站服务能力提升，完善首都一站式网上国际化服务总平台，为北京国际交往中心建设提供支撑和保障。通过委托专业翻译机构和组织专家的方式，抽查网站译文质量，及时反馈网站译文存在的问题和改进意见，推动改善网站外文内容质量，优化面向外资企业和外国人的服务水平。为110、120、999、12345、119等公共服务热线提供英、法、德、俄、西、日、韩、阿8个语种（其中英语24小时，其他语种8小时/日）多语言电话翻译服务，解决在京外籍人士出行、安全、就医等方面的沟通困难，提升城市国际化服务水平。此外，该项目将围绕《北京市国际交往语言环境建设条例》内容和各单位工作成果，以《条例》实施周年为节点，以《条例》实施工作为抓手，开展成果推广展示，进一步引导党政机关、企事业单位和个人等更多主体参与相关工作，营造共建共治共享国际交往语言环境的良好氛围。通过组织外语标识监测，采集标识图片，由专家团队研判评估，编制各区外语标识正确率排名，编写监测评估报告，指导相关单位开展错误标识整改。</p>				<p>2023年，通过定期抽查北京市政府国际版门户网站和服贸会网站译文质量，促进网站服务能力提升，完善首都一站式网上国际化服务总平台，为北京国际交往中心建设提供支撑和保障。通过委托专业翻译机构和组织专家的方式，抽查网站译文质量，及时反馈网站译文存在的问题和改进意见，推动改善网站外文内容质量，优化面向外资企业和外国人的服务水平。为110、120、999、12345、119等公共服务热线提供英、法、德、俄、西、日、韩、阿8个语种（其中英语24小时，其他语种8小时/日）多语言电话翻译服务，解决在京外籍人士出行、安全、就医等方面的沟通困难，提升城市国际化服务水平。此外，该项目将围绕《北京市国际交往语言环境建设条例》内容和各单位工作成果，以《条例》实施周年为节点，以《条例》实施工作为抓手，开展成果推广展示，进一步引导党政机关、企事业单位和个人等更多主体参与相关工作，营造共建共治共享国际交往语言环境的良好氛围。通过组织外语标识监测，采集标识图片，由专家团队研判评估，编制各区外语标识正确率排名，编写监测评估报告，指导相关单位开展错误标识整改。</p>		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值（A）	实际完成值（B）	分值	得分
		数量指标	提交电话翻译服务数据统计情况和翻译服务工作总结	= 2份	2	5	5.00
		数量指标	提交译文质量反馈表	‘ = 96份	96	6	6.00
		数量指标	组织线上有奖纠错活动	’ = 1次	1	3	3.00
		数量指标	线下纠错活动	≥2次	2	3	3.00
		数量指标	转接12345.110.120.999.119等线路外语电话数量	≥500个	676	4	4.00
		数量指标	全市重点场所外语标识采集数量	≥3万条	≥3万条	3	3.00
		数量指标	组织线下主题活动	‘ = 1次	0次	3	0.00

绩效指标	产出指标	数量指标	制作视频	≥4期	6期	5	5.00
		数量指标	抽查监督报告	' = 1份	1份	3	3.00
		质量指标	多语言电话翻译服务响应率	≥100%	100%	4	4.00
		质量指标	抽查监督反馈率	' = 100%	' = 100%	4	4.00
		质量指标	服务人员出勤率	' = 100%	100%	4	4.00
		质量指标	违规接听电话数量	' = 0次	0	3	3.00
		时效指标	7月底前完成制作视频2期，完成一次线下纠错	是	7月底前完成制作视频2期	3	2.00
		时效指标	多语言电话翻译服务提交半年总结	是	是	3	3.00
		时效指标	7月底前完成译文抽查半年验收	是	是	4	4.00
	效益指标	社会效益指标	为在京外籍人士提供便捷、准确多语言电话咨询渠道	是	是	10.00	10.00
	效益指标	社会效益指标	提升《条例》社会知晓度，提升社会主体参与度，提升法制意识	是	是	10.00	10.00
	满意度指标	服务对象满意度指标	服务对接方对服务整理满意度	' = 100%	100%	4.00	4.00
	满意度指标	服务对象满意度指标	服务电话拨打方投诉	= 0次	0次	2.00	2.00

	满意度指标	服务对象满意度指标	市政务服务局、市商务局对网站抽查监督反馈整改意见投诉	= 0次	0次	4.00	4.00
总分：						100.00	95.96

主管主任：

项目部门负责人：

公室（本级）
55574126
得分
9.96
9.96
—
—

门户网站和服贸会网站译文 一站式网上国际化服务总平 障。委托中译语通公司，抽 生活在北京、留学在北京、 引导新闻动态、重大活动、市 存在的问题和改进意见，推 业和外国人的服务水平。发 式定向委托北京外国语大学 高质量电话翻译服务，解决 通困难，提升城市国际化服 设条例》，制播《条例》实 标识纠错小程序作用，开展 确定供应商，组织开展重点 专家团队研判评估、编制各 报告，并向相关单位发文落 收工作提供指导。
偏差原因分析及改进措施
因工作计划和宣传方式调 整，取消此活动，并调减相 关预算

合同流程办完已过8月，纠错项目实际启动较晚
半年总结已提交，实际结算时又完善更新提交了一版阶段性报告（含半年总结）。
