天津市便民专线服务中心

 项目支出绩效目标表

（2024年）

目 录

[1.天津市便民热线信息服务平台软件维护项目绩效目标表](#_Toc126829026)

2.天津市便民专线服务中心话务系统云服务项目绩效目标表

3.2024年债券利息（便民）绩效目标表

4.天津12345热线服务质效评估提升项目绩效目标表

5.天津12345政务服务便民热线平台智能化升级和与110报警服务平台对接项目绩效目标表

|  |
| --- |
|  1.天津市便民热线信息服务平台软件维护项目绩效目标表 |
| **319202天津市便民专线服务中心** | 单位：万元 |
| **项目名称** | 天津市便民热线信息服务平台软件维护项目 |
| **预算规模及资金用途** | **预算数** | 20.00 | **其中：财政资金** | 20.00 | **其他资金** |  |
| 确保平台稳定运行 |
| **绩效目标** | 1.确保天津市便民热线信息服务平台信息安全和数据安全，连续稳定运行，减少业务中断带来的影响，提高应对突发事件的组织指挥能力和应急处置能力，最大限度地预防和减少突发信息安全事件及其造成的损害，确保系统的安全畅通，为用户提供及时、有效、稳定的服务。 |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **绩效指标描述** | **指标值** |
| 产出指标 | 数量指标 | 业务系统巡检 | 业务系统巡检 | 4 次/天 |
| 质量指标 | 系统无故障运行率 | 系统无故障运行率 | ≥99% |
| 时效指标 | 系统故障修复时间 | 系统故障修复时间 | ≤6 小时 |
| 成本指标 | 运维成本 | 运维成本 | ≤20万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 服务满意度 | 诉求人满意度 | ≥95% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 用户单位满意度 | 用户单位满意度 | ≥98% |

|  |
| --- |
| 2.天津市便民专线服务中心话务系统云服务项目绩效目标表 |
| **319202天津市便民专线服务中心** | 单位：万元 |
| **项目名称** | 天津市便民专线服务中心话务系统云服务项目 |
| **预算规模及资金用途** | **预算数** | 200.00 | **其中：财政资金** | 200.00 | **其他资金** |  |
| 云桌面服务及信创话务系统服务 |
| **绩效目标** | 1.在话务员座席办公电脑方面，采购590 套云桌面服务，替换 12345 热线话务座席现有老旧电脑PC的办公模式。在12345 热线话务系统方面，采购1 套信创话务系统服务，升级替换现有话务系统，实现继承现有话务系统语音话务能力，话务系统支撑能力、响应速度和稳定性明显增强。 |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **绩效指标描述** | **指标值** |
| 产出指标 | 数量指标 | 完成替代计算机终端数 | 完成替代计算机终端数 | 590 点位 |
| 质量指标 | 系统正常运行率 | 系统正常运行率 | ≥99% |
| 时效指标 | 故障修复响应时效 | 故障修复响应时效 | ≤5 小时 |
| 成本指标 | 项目建设成本 | 项目建设成本 | ≤200万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 工作效率 | 工作效率 | ≥20% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 使用方满意度 | 使用方满意度 | ≥98% |

|  |
| --- |
| 3.2024年债券利息（便民）绩效目标表 |
| **319202 天津市便民专线服务中心** | 单位：万元 |
| **项目名称** | 2024年债券利息(便民) |
| **预算规模及资金用途** | **预算数** | 1.89 | **其中：财政资金** | 1.89 | **其他资金** |  |
| 用于债券付息。 |
| **绩效目标** | 1.通过按时完成债券付息，保障投资者权益。 |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **绩效指标描述** | **指标值** |
| 产出指标 | 数量指标 | 偿还债务项目 | 偿还债务项目 | 1个 |
| 质量指标 | 债券利息发放率 | 债券利息发放率 | 100% |
| 时效指标 | 偿还债券利息及时性 | 偿还债券利息及时性 | 按时偿还 |
| 成本指标 | 偿还债券利息金额 | 偿还债券利息金额 | 1.89 万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 保障债券受益人权益 | 保障债券受益人权益 | 有效保障 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 公众对偿还债券利息投诉次数 | 公众对偿还债券利息投诉次数 | 0 次 |

|  |
| --- |
| 4.天津12345热线服务质效评估提升项目绩效目标表 |
| **319202 天津市便民专线服务中心** | 单位：万元 |
| **项目名称** | 天津12345热线服务质效评估提升项目 |
| **预算规模及资金用途** | **预算数** | 50.00 | **其中：财政资金** | 50.00 | **其他资金** |  |
| 用于 12345 热线质效评估提升。 |
| **绩效目标** | 1.为积极主动融入市委、市政府“十项行动”决策部署，持续提升 12345 政务服务便民热线质效，围绕高品质生活创造行动关键指标，聚焦 12345 热线运行管理质效、承办工作考核成效、系统智能化等方面，将热线打造成为高效服务企业群众、敏锐感知社情民意、精准支撑科学决策的社会治理新平台。 |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **绩效指标描述** | **指标值** |
| 产出指标 | 数量指标 | 评估报告数量 | 专题研究报告数量 | 3 份 |
| 质量指标 | 完成匹配目标 | 研究报告中问题与措施对应率 | ≥95% |
| 时效指标 | 完成时限 | 项目最终完成时限 | 在合同期限内完成 |
| 成本指标 | 服务费用 | 服务费用 | ≤50万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 社会效益 | 提升 12345 热线服务质效 | 提升 12345 热线为民服务能力、辅助科学决策能力 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 研究报告满意度 | 研究报告满意度 | ≥90% |

|  |
| --- |
| 5.天津12345政务服务便民热线平台智能化升级和与110报警服务平台对接项目绩效目标表 |
| **319202 天津市便民专线服务中心** | 单位：万元 |
| **项目名称** | 天津12345政务服务便民热线平台智能化升级和与110报警服务平台对接项目 |
| **预算规模及资金用途** | **预算数** | 0.21 | **其中：财政资金** | 0.21 | **其他资金** |  |
| 天津12345 政务服务便民热线平台智能化升级和与110报警服务平台对接 |
| **绩效目标** | 1.完成天津12345政务服务便民热线平台智能化升级和与110报警服务平台的对接。 |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 绩效指标描述 | 指标值 |
| 产出指标 | 数量指标 | 软件系统 | 软件系统 | 1 项 |
| 质量指标 | 软件升级完成率 | 软件升级完成率 | ≥85% |
| 时效指标 | 软件升级完成时限 | 软件升级完成时限 | 2024 年底前 |
| 成本指标 | 软件开发成本首期款 | 软件开发成本首期款结转 | ≤0.21万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 处置非紧急警情类诉求效率提高 | 处置非紧急警情类诉求效率提高 | 提高 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 企业群众满意率 | 企业群众满意率 | ≥90% |