天津市便民专线服务中心

 项目支出绩效目标表

（2025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.天津12345热线质量控制和督办体系建设项目绩效目标表

4.天津12345政务服务便民热线平台智能化扩容升级项目-2024一般债绩效目标表

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-2024一般债绩效目标表

6.天津市便民专线服务中心一般债券利息-2025年债券利息绩效目标表

|  |
| --- |
| 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 |
| 单位：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。  |
| **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 | 运维人员系统巡检次数 | 4次/天 |
| 质量指标 | 系统无故障运行率 | 工单系统无故障运行情况 | ≥99% |
| 时效指标 | 系统故障修复时间 | 工单系统故障后修复的最长时间 | ≤6小时 |
| 成本指标 | 运维成本 | 本项目运行维护的资金投入 | ≤20万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 服务满意度 | 企业和群众的满意度 | ≥95% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 用户单位满意度 | 项目主管单位满意度 | ≥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 |
| 单位：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** |  |
| 采购600套云桌面服务和1套信创话务系统服务，提升话务员座席办公效率，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。  |
| **绩效目标** | 1.采购600套云桌面服务和1套信创话务系统服务，提升话务员座席办公效率，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 | 话务员座席电脑替换数量 | 600点位 |
| 质量指标 | 系统正常运行率 | 话务系统正常运行效率 | ≥99% |
| 时效指标 | 故障修复响应时效 | 话务系统发生故障修复最长时间 | ≤5小时 |
| 成本指标 | 项目建设成本 | 本项目资金投入 | ≤200万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 工作效率 | 话务员工作效率 | ≥20% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 使用方满意度 | 项目主管单位满意度 | ≥98% |

|  |
| --- |
| 3.天津12345热线质量控制和督办体系建设项目绩效目标表 |
| 单位：天津市便民专线服务中心 单位：万元 |
| **项目名称** | 天津12345热线质量控制和督办体系建设项目 |
| **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** |  |
| 提升诉求解决效率，优化资源配置，切实提升天津12345政务服务便民热线质效。 |
| **绩效目标** | 1.提升诉求解决效率，优化资源配置，切实提升天津12345政务服务便民热线质效。 |
| **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 | 数据分析报告 | 出具受理情况报告 | 3份 |
| 数量指标 | 自动报告工具 | 热线自动报告工具 | 1套 |
| 质量指标 | 热线高频诉求事项分类目录 | 对12345热线的高频诉求事项进行梳理分类 | 1套 |
| 时效指标 | 项目最终完成时限 | 整体项目最终完成时限 | 2025年12月31日前 |
| 成本指标 | 质量控制和督办体系建设项目服务费用 | 质量控制和督办体系建设项目整体服务费用 | ≤50万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 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、辅助城市治理能力 | 提高 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 企业群众满意率 | 企业群众对热线满意率 | ≥93% |

|  |
| --- |
| 4.天津12345政务服务便民热线平台智能化扩容升级项目-2024一般债绩效目标表 |
|  |
| 单位：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扩容升级项目-2024一般债 |
| 预算规模及资金用途 | 预算数 | 139.20 | 其中：财政资金 | 139.20 | 其他资金 |  |
| 推进12345政务服务便民热线平台智能化功能扩容升级，构建12345热线大数据分析平台。 |
| 绩效目标 | 1.推进12345政务服务便民热线平台智能化功能扩容升级，构建12345热线大数据分析平台。 |
| 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 | 涉及升级和新建的系数量 | 系统开发数量 | 2套 |
| 成本指标 | 项目成本 | 项目成本 | ≤139.2万元 |
| 时效指标 | 智能回访机器人回访平均通话时间 | 智能回访 | ≤1分钟 |
| 质量指标 | 数据训练输出报告准确度 | 数据大模型 | ≥85% |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 12345热线数据用户使用满意度 | 规范业务质量 | ≥98% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 系统使用人员满意度 | 系统使用人员满意度 | ≥98% |

|  |
| --- |
| 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-2024一般债绩效目标表 |
|  |
| 单位：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-2024一般债 |
| **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** |  |
| 推进天津12345政务服务便民热线与110报警服务平台高效对接联动，同步提升12345政务服务便民平台智能化能力。 |
| **绩效目标** | 1.推进天津12345政务服务便民热线与110报警服务平台高效对接联动，同步提升12345政务服务便民平台智能化能力。 |
| **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 | 软件系统开发数 | 热线平台系统软件开发的数量 | 1项 |
| 质量指标 | 软件升级完成率 | 热线平台软件升级的完成程度 | ≥100% |
| 质量指标 | 语音转写准确度 | 热线平台坐席助手语音转写的准确程度 | ≥85% |
| 时效指标 | 系统故障修复处理时间 | 热线平台系统故障修复处理时间 | ≤0.5小时 |
| 成本指标 | 软件开发成本二期款 | 热线平台软件开发二期使用资金情况 | ≤0.21万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 转接处置非警务类诉求成功率 | 热线平台转接与处置非警务类群众诉求的成功比率 | 100% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 企业群众满意率 | 企业群众对热线平台服务的满意程度 | ≥98% |

|  |
| --- |
| 6.天津市便民专线服务中心一般债券利息-2025年债券利息绩效目标表 |
| 单位：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一般债券利息-2025年债券利息 |
| **预算规模及****资金用途** | **预算数** | 7.26 | **其中：财政****资金** | 7.26 | **其他资金** |  |
| 通过按时完成债券付息，保障投资者权益。 |
| **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 | 7.26万元 |
| 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 |