天津市人民政府政务服务办公室

项目支出绩效目标表

（2024年）

目 录

[1.2024年度等级保护测评等网络安全项目绩效目标表](#_Toc157677385)

[2.2024年度履职保障项目绩效目标表](#_Toc157677386)

[3.2024年度市政务服务中心能源托管及维保项目绩效目标表](#_Toc157677387)

[4.2024年度信息系统运维项目绩效目标表](#_Toc157677388)

[5.2024年度营商环境建设项目绩效目标表](#_Toc157677389)

[6.2024年度政务服务改革项目绩效目标表](#_Toc157677390)

[7.2024年债券利息（本级）绩效目标表](#_Toc157677391)

[8.天津市便民热线信息服务平台软件维护项目绩效目标表](#_Toc157677392)

[9.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](#_Toc157677393)

[10.2024年债券利息（便民）绩效目标表](#_Toc157677394)

[11.天津12345热线服务质效评估提升项目绩效目标表](#_Toc157677395)

[12.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](#_Toc157677396)

[13.2024年度公共资源交易服务保障项目绩效目标表](#_Toc157677397)

1.2024年度等级保护测评等网络安全项目绩效目标表

|  |  |
| --- | --- |
| 319101天津市人民政府政务服务办公室 | 单位：万元 |
| 项目名称 | 2024年度等级保护测评等网络安全项目 |
| 预算规模及资金用途 | 预算数 | 114.00 | 其中：财政 资金 | 114.00 | 其他资金 |   |
| 信息系统等保测评等网络安全费 |
| 绩效目标 | 1.完成市政务服务办2024年信息系统网络安全等保测评、密码测评以及渗透测试、攻防演练等工作，保障相关信息系统网络和数据安全。  |

| 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 | 等保测评系统数 | 等保测评系统数 | 5个 |
| 质量指标 | 等保测评合格 | 等保测评合格 | ≥60分 |
| 时效指标 | 项目完成时间 | 项目完成时间 | 10月底前 |
| 成本指标 | 项目成本 | 项目成本 | ≤114万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 保障相关信息系统安全运行率 | 保障相关信息系统安全运行率 | ≥95% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 申请人办事好评率 | 申请人办事好评率 | ≥98% |

2.2024年度履职保障项目绩效目标表

|  |  |
| --- | --- |
| 319101天津市人民政府政务服务办公室 | 单位：万元 |
| 项目名称 | 2024年度履职保障项目 |
| 预算规模及资金用途 | 预算数 | 534.00 | 其中：财政 资金 | 534.00 | 其他资金 |   |
| 物业费  |
| 绩效目标 | 1.保障市政务服务中心正常运转，为办事企业群众提供良好的办事环境。  |

| 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 | 物业服务人员 | 物业服务人员 | 93人 |
| 质量指标 | 维修项目验收合格率 | 维修项目验收合格率 | 100% |
| 质量指标 | 车辆安全运行率 | 车辆安全运行率 | ≥98% |
| 时效指标 | 运行保障时间 | 运行保障时间 | 365天 |
| 成本指标 | 物业服务费 | 物业服务费 | ≤534万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 改善工作环境 | 改善工作环境 | 有效改善 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 工作人员满意度 | 工作人员满意度 | >90% |

3.2024年度市政务服务中心能源托管及维保项目绩效目标表

|  |  |
| --- | --- |
| 319101天津市人民政府政务服务办公室 | 单位：万元 |
| 项目名称 | 2024年度市政务服务中心能源托管及维保项目 |
| 预算规模及资金用途 | 预算数 | 599.20 | 其中：财政 资金 | 599.20 | 其他资金 |   |
| 能源托管、维修维护 |
| 绩效目标 | 1.提升市政务服务中心能源综合利用水平，实现能源利用高效化、清洁化、智能化、数字化，逐步降低综合能耗。  |

| 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 | 能源托管及设备运维人员 | 能源托管及设备运维人员 | ≤35人 |
| 质量指标 | 能源正常供应率 | 能源正常供应率 | 100% |
| 质量指标 | 维修项目验收合格率 | 维修项目验收合格率 | 100% |
| 时效指标 | 运行保障时间 | 运行保障时间 | 365天 |
| 成本指标 | 能源托管费 | 能源托管费 | ≤581.2万元 |
| 成本指标 | 维修维护费 | 维修维护费 | ≤18万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 能源节约率 | 能源节约率 | ≥10% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 工作人员满意度 | 工作人员满意度 | >90% |

4.2024年度信息系统运维项目绩效目标表

|  |  |
| --- | --- |
| 319101天津市人民政府政务服务办公室 | 单位：万元 |
| 项目名称 | 2024年度信息系统运维项目 |
| 预算规模及资金用途 | 预算数 | 438.00 | 其中：财政 资金 | 438.00 | 其他资金 |   |
| 信息系统运维、租赁、邮寄、设备购置 |
| 绩效目标 | 1.通过实施本项目，保证市“政务一网通”平台等信息系统稳定运行，保障有力，为企业群众提供稳定在线政务服务。  |

| 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 | 系统数量 | 系统数量 | 5个 |
| 质量指标 | 系统稳定运行率 | 系统稳定运行率 | ≥95% |
| 时效指标 | 运维响应时间 | 运维响应时间 | ≤24小时 |
| 成本指标 | 系统运维费 | 系统运维费 | ≤353.85万元 |
| 成本指标 | 专线租赁费 | 专线租赁费 | ≤54.6万元 |
| 成本指标 | 其他费用 | 其他费用 | ≤29.55万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 市政务一网通平台事项在线办理率 | 市政务一网通平台事项在线办理率 | ≥90% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 企业群众政务服务好评率 | 企业群众政务服务好评率 | ≥98% |

5.2024年度营商环境建设项目绩效目标表

|  |  |
| --- | --- |
| 319101天津市人民政府政务服务办公室 | 单位：万元 |
| 项目名称 | 2024年度营商环境建设项目 |
| 预算规模及资金用途 | 预算数 | 70.00 | 其中：财政 资金 | 70.00 | 其他资金 |   |
| 市级营商环境第三方评价 |
| 绩效目标 | 1.组织全市营商环境第三方评价工作，深入了解掌握营商环境建设情况，推动提升我市营商环境建设水平。 |

| 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 | 涉及第三方评价各区政府、各市级部门（单位） | 涉及第三方评价各区政府、各市级部门（单位） | ≥61个 |
| 数量指标 | 形成各类型第三方评估报告 | 形成各类型第三方评估报告 | ≥20份 |
| 质量指标 | 调查问卷完整填答率 | 调查问卷完整填答率 | ≥98% |
| 质量指标 | 聚焦营商环境痛点、难点、堵点，找出短板和不足 | 聚焦营商环境痛点、难点、堵点，找出短板和不足 | 找出短板和不足，提出有针对性的对策措施 |
| 时效指标 | 2023年度营商环境第三方评价完成时限 | 2023年度营商环境第三方评价完成时限 | 2024年12月底 |
| 时效指标 | 2024年度营商环境第三方评价招标启动时限 | 2024年度营商环境第三方评价招标启动时限 | 2024年9月底 |
| 成本指标 | 天津市营商环境第三方评价费用 | 天津市营商环境第三方评价费用 | ≤70万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 优化我市营商环境 | 优化我市营商环境 | 通过第三方评价查找问题，进一步提升我市营商环境 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 服务对象满意度 | 服务对象满意度 | ≥95% |

6.2024年度政务服务改革项目绩效目标表

|  |  |
| --- | --- |
| 319101天津市人民政府政务服务办公室 | 单位：万元 |
| 项目名称 | 2024年度政务服务改革项目 |
| 预算规模及资金用途 | 预算数 | 627.80 | 其中：财政 资金 | 627.80 | 其他资金 |   |
| 综合窗口服务外包 |
| 绩效目标 | 1.按照“前台综合接件、中台业务支撑、后台分类审批、统一窗口出件”的原则，实现“一窗服务”。为市政务服务中心企业开办、投资（工程建设）项目、“一件事一次办”、水电气联办、“跨省通办” “京津冀通办”等分类综合窗口，无差别综合窗口以及自助办理区，提供接件流转、联动协调、统一出件、综合咨询、帮办导办、辅助填单、投诉处理、统计分析、“办不成事”反映接待等服务。同时，与天开高教科创园建立沟通机制，为天开园企业办理市级政务服务事项提供帮办代办、咨询服务。  |

| 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 | 设置综合窗口数量 | 设置综合窗口数量 | ≥40个 |
| 数量指标 | 年度现场服务数 | 年度现场服务数 | ≥10万人次 |
| 质量指标 | 培训合格率 | 培训合格率 | ≥90% |
| 时效指标 | 服务周期 | 服务周期 | 合同期限内 |
| 成本指标 | 项目资金 | 项目资金 | ≤627.8万元 |
| 效益指标 | 可持续影响指标 | 企业群众办事便利化 | 企业群众办事便利化 | 变“跑多窗”为“一窗办”，解决企业群众办事排队等候 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 政务服务满意度 | 政务服务满意度 | ≥95% |

7.2024年债券利息（本级）绩效目标表

|  |  |
| --- | --- |
| 319101天津市人民政府政务服务办公室 | 单位：万元 |
| 项目名称 | 2024年债券利息（本级） |
| 预算规模及资金用途 | 预算数 | 27.94 | 其中：财政 资金 | 27.94 | 其他资金 |   |
| 债券利息 |
| 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项 |
| 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 | 27.94万元 |
| 效益指标 | 经济效益指标 | 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 |

8.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% |

9.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% |

10.2024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 |

11.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% |

12.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% |

13.2024年度公共资源交易服务保障项目绩效目标表

|  |  |
| --- | --- |
| 319204天津市公共资源交易中心 | 单位：万元 |
| 项目名称 | 2024年度公共资源交易服务保障项目 |
| 预算规模及资金用途 | 预算数 | 539.30 | 其中：财政 资金 |   | 其他资金 | 539.30 |
| 用于公共资源交易信息系统运维和场所租赁及评审专家劳务费 |
| 绩效目标 | 1.完成2024年度公共资源交易服务，做好相关信息系统运维和场所租赁及评审专家劳务报酬支付 |

| 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 | 硬件维护数量 | 硬件维护数量 | ≥30件（套） |
| 数量指标 | 软件维护数量 | 软件维护数量 | ≥3项 |
| 数量指标 | 信息系统隐患排查 | 信息系统隐患排查 | ≥4次 |
| 数量指标 | 信息设备更新数量 | 信息设备更新数量 | ≤15件（套） |
| 质量指标 | 系统无故障运行率 | 系统无故障运行率 | ≥0.99百分比 |
| 质量指标 | 信息系统漏洞处理率 | 信息系统漏洞处理率 | ≥0.96百分比 |
| 时效指标 | 系统故障修复处理时间 | 系统故障修复处理时间 | ≤2小时 |
| 时效指标 | 系统运行维护响应时间 | 系统运行维护响应时间 | ≤30分钟 |
| 成本指标 | 信息系统运维费 | 信息系统运维费 | ≤324.2万元 |
| 成本指标 | 链路及专家短信费 | 链路及专家短信费 | ≤31.6万元 |
| 成本指标 | 信息设备更新 | 信息设备购置 | ≤104万元 |
| 成本指标 | 其他费用 | 其他费用 | ≤79.5万元 |
| 效益指标 | 经济效益指标 | 落实政府采购政策功能 | 落实政府采购政策功能 | 定性描述功能实现情况 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 政府采购市场主体满意度 | 政府采购市场主体满意度 | ≥0.95百分比 |