

## 项目支出绩效目标表（含转移支付项目）

部门名称：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项目名称（资金使用单位）	总计	财政拨款	财政专户拨款	其他资金	绩效目标	绩效指标
合计	33,708.23	33,708.23				
广州市政务服务数据管理局	27,948.45	27,948.45				
广州市政务服务数据管理局2021年信息化运维项目	401.74	401.74			通过开展广州市政务服务数据管理局信息化运维项目建设，完善信息化运维管理工作，加强信息系统安全防护，延续信息化系统及设备的维保服务，提高信息化业务系统的运行效率，保障全市政府网站、政务新媒体、网上政务服务、市政务服务中心大厅、市长专线话务现场等重要公共服务的正常开展。	1、满意度指标：服务对象满意度，年度指标值：服务对象满意度≥90%。2、效益指标：服务提供期间内系统可用率，年度指标值：服务提供期间内系统可用率≥99.9%。3、产出指标：重大事故发生数，年度指标值：重大事故发生数为0。4、产出指标：工作日平均日巡检数(次/日)，年度指标值：工作日平均日巡检数≥2次/天。
广州市政务服务数据管理局2020年“穗智管”城市运行管理中枢项目	1,088.57	1,088.57			通过建设运行监测、预测预警、协同联动、决策支持、指挥调度五位一体的“穗智管”城市运行管理中枢，全面支撑城市运行管理智能化和精细化，全面推进城市治理能力和治理体系现代化，全面促进城市高质量和品质化发展。	1、效益指标：中高危安全漏洞整改完成率，年度指标值：100%。2、产出指标：系统用户数，年度指标值：10000个。3、产出指标：功能访问量，年度指标值：5000次以上。4、产出指标：系统并发数，年度指标值：500个。5、效益指标：项目终验完成率，年度指标值：100%。6、效益指标：重大事故发生数，年度指标值：0次。
广州市政务服务数据管理局2021年广州市优化营商环境创新型政务服务信息化建设项目	100.00	100.00			政策兑现等信息创新服务应用建设，通过整合网上和窗口资源，分阶段逐步将分布于各部门的政策兑现窗口及其业务进行梳理、引导、集成，推进政策兑现事项标准化管理，可实现政策兑现业务“零跑动”。	1、效益指标：服务对象，年度指标值：≥50万。2、效益指标：网办事项数量，年度指标值：≥300个。3、产出指标：验收合格率，年度指标值：100%。4、产出指标：中高危安全漏洞整改完成率，年度指标值：100%。

广州市人民政府政务管理办公室2019年信息化建设项目	138.76	138.76			通过本项目，以群众和企业需求为导向，对标国家、省网上政务服务能力建设要求，结合我市实际，建设应用服务一体化、监督管理一体化、公共支撑一体化、数据资源一体化、信息安全一体化的广州市一体化在线政务服务平台，充分支撑我市一体化政务服务业务目标实现，完成与省政务服务平台的对接和数据互通。	1、效益指标：一件事主题服务支撑数，年度指标值：支撑广州市一件事主题服务个数≥10。2、效益指标：统一预约系统支撑大厅数，年度指标值：支撑使用市统一预约系统提供预约服务的大厅数≥11。3、产出指标：统一评价系统支撑大厅数，年度指标值：支撑使用统一评价系统的大厅数量≥300。4、产出指标：政策兑现支撑事项数，年度指标值：支撑广州市政策兑现事项对外服务数≥100。
广州市政务服务数据管理局2020年信息化建设项目	195.74	195.74			通过“四标四实”成果数据的共享及深化应用，有效助力市直各部门及各区提升社会治理水平，为多部门提供各种场景应用，如市水务部门利用全市人口、单位、房屋数据开展“排水户摸查”行动，市场监管部门利用标准地址开展个体工商户注册登记；城管部门利用平台开展违建摸查工作等。	1、效益指标：服务对象数量，年度指标值：服务各区、街道（镇）、网格员、公安、来穗、城管、住建等各职能部门的工作人员数量≥800人。2、效益指标：成果应用，年度指标值：来穗、住建、水务、市场监管、规自、各区等应用成果数量≥20个。3、产出指标：累计发布专项共享目录数量，年度指标值：累计发布专项共享目录数量1个。4、产出指标：系统汇聚数据数量，年度指标值：汇聚全市人口、房屋、单位、地址等基础数据数量≥6000万。
广州移动政务服务平台建设	591.25	591.25			打造我市统一的政务服务移动端品牌，整合全市移动政务服务资源，实现不同渠道服务入口统一，服务的标准化和协同化；聚焦覆盖范围广、应用频率高的领域服务，批量建设整合依申请类服务事项网上申办功能，全面提升掌上政务服务能力，提高企业和群众的获得感和满意度。	1、产出指标：项目终验完成率（%），年度指标值：100%。2、效益指标：移动服务平台年提供服务次数，年度指标值：1200万。3、效益指标：APP用户数，年度指标值：500万。4、产出指标：中高危安全漏洞整改完成率，年度指标值：100%。
广州市政府网站及网上政务服务应用建设	133.45	133.45			通过开展广州市政府网站及网上政务服务应用建设，实现政府网站统一标准体系、技术平台、安全防护和运维监管；提升政务移动应用建设管理水平，整合移动应用服务接口，大幅提升市民用户体验，提供便捷、可靠、高效的移动政务服务和便民服务。	1、产出指标：重大故障发生次数，年度指标值：0次。2、效益指标：网上服务接入统一认证平台比例，年度指标值：100%。3、效益指标：事项可网上办理率（%），年度指标值：90%。4、产出指标：中高危安全漏洞整改完成率，年度指标值：100%。
广州市政务服务数据管理局数字政府运营中心穗智管运营服务	2,783.72	2,783.72			通过建设运行监测、预测预警、协同联动、决策支持、指挥调度五位一体的“穗智管”城市运行管理中枢，全面支撑城市运行管理智能化和精细化，全面推进城市治理能力和治理体系现代化，全面促进城市高质量和品质化发展。	1、产出指标：保障场地正常运行率，年度指标值：99.5%。2、产出指标：汇聚数据数量，年度指标值：不少于10亿条。3、产出指标：运营专题的数量，年度指标值：不少于10个。4、效益指标：重大活动服务保障的次数，年度指标值：不少于10次。5、效益指标：运行监测服务量，年度指标值：不少于1000个。6、效益指标：预警指标的数量，年度指标值：不少于250个。7、效益指标：运营分析报告的数量，年度指标值：不少于60份。8、产出指标：数据巡检，年度指标值：每季度1次。

广州12345政务服务便民热线项目	15,412.94	15,412.94			通过2023-2025年度广州12345政务服务便民热线服务外包项目，完成广州市12345热线事项受理、转办、协调、督办、回访、归档等工作，借助外包服务供应商的专业技术和运营管理经验进一步提高广州12345政务服务便民热线的运营管理水平。	1、产出指标：工单转派的及时率，年度指标值：100%。2、产出指标：话务平台可用率，年度指标值：≥99.99%。3、效益指标：工单转派准确率，年度指标值：≥97%。4、产出指标：互联网渠道响应及时率，年度指标值：≥95%。5、效益指标：受理服务满意度，年度指标值：≥95%。6、效益指标：不满意回访率（%），年度指标值：100%。7、效益指标：咨询事项一次性解答率，年度指标值：≥85%。8、产出指标：话务接通率，年度指标值：≥95%。
政务信息化项目管理工 作经费	316.75	316.75			通过开展政务信息化项目审核，对全市政务信息化项目管理进行把关，加强对全市政务信息化工作的统筹管理，不断优化政策体系，落实我市“数字政府”建设管理要求，提升我市政府信息化管理水平，推动“数字政府”建设。	1、产出指标：符合性检查按期完成率，年度指标值：≥95%。2、产出指标：效能评估自评检查按期完成率，年度指标值：≥95%。3、满意度指标：符合性检查服务满意度，年度指标值：≥90%。4、产出指标：专家评审会按期完成率，年度指标值：≥95%。
广州市数字政府建设工 作经费	298.90	298.90			一、1、一是完成《广州市数据条例》立法送审稿及配套材料制定。二是完成城市大数据平台规划。三是完成职能数据清单编写规范的制定。四是提炼通过大数据治理，创新超大型城市人口数据治理模式的成果。五是结合广州市数字政府改革建设总体要求和政务云服务现状，提出广州市政务云建设的总体建设思路和服务建议，以提升广州市政务云管理和服务水平。2、一是完善市政数局网络和数据安全管理体系，全面强化数字政府安全管理责任，完善网络和数据安全管理制度。建立健全数据安全治理体系，根据单位信息化及数据治理需要，结合业务运营及数据安全现状，分析合规要求及数据安全需求，明确数据安全管理的思路和定位，构建符合监管合规要求、具有政务行业特色的数据安全治理体系。二是完成职能数据清单规范化编写指导、校核；建立公共数据资源管理评价指标体系，完成一次全市公共数据资源管理评价服务；完成数据运营机制研究和制度建设咨询服务（数安处）。二、推进我市“一网统管”、物联感知建设、智慧城市建设奠定政策基础；落实我市智慧城市十四五规划的各项任务；对数字政府标准化建设进行咨询研究，加快我市数字化转型，赋能数字政府建设，提升政府履职能力（智城处）。三、聚焦企业和群众办事的痛点、难点、堵点，提升全流程网上服务事项比例，打造既有温度又有速度的广州政务服务品牌（应用处）。四、调研、制定我市关于加强数字政府建设的实施方案，落实《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（法规处）。	1、产出指标：数据管理制度和咨询报告编制数量，年度指标值：≥5份。2、产出指标：咨询服务完成率，年度指标值：100%。3、效益指标：单位首席数据官覆盖率，年度指标值：≥80%。4、效益指标：调研（研究）成果满意度，年度指标值：≥98%。5、产出指标：数据分析成果输出数量，年度指标值：10份。6、效益指标：网上申办能力，年度指标值：≥200个。7、产出指标：课题调研（研究）内完成及时率（%），年度指标值：100%。8、效益指标：专家评审得分情况（满分100分），年度指标值：≥85分。9、效益指标：任务举措（建议）采纳率，年度指标值：≥80%。10、产出指标：提出的任务举措（建议）数量，年度指标值：≥15项。11、产出指标：制定方案完成及时率，年度指标值：100%。12、效益指标：服务对象数量，年度指标值：≥50万。13、效益指标：调研（研究）成果采纳率，年度指标值：≥80%。14、产出指标：课题研究成果数量值，年度指标值：≥4份。

政府网站与政务新媒体提升业务经费项目	300.00	300.00			<p>通过开展政府网站和政务新媒体常态化监测、制定考评指标，发挥考评的正向引导作用，通过考评，发现不足、持续改进，不断创新，促进网站考评与网站和政务新媒体建设工作有机融合。加强广州市政府门户网站的内容保障支撑体系管理水平，强化市政府信息发布第一平台、政策解读第一平台、政府服务第一平台作用，提高网站的运行运营水平，提升网站关注度。</p>	<p>1、产出指标：门户网站专题设计数量，年度指标值：不少于12个。2、产出指标：微信推文发布数量，年度指标值：不少于1400篇。3、产出指标：门户网站内容产品策划与制作数量，年度指标值：不少于20期。4、效益指标：全市政府网站和政务新媒体问题整改完成率，年度指标值：100%。5、效益指标：全市政府网站与政务新媒体运行水平，年度指标值：位于全省前列。6、产出指标：网站日均更新条数（条/天），年度指标值：不少于150篇。</p>
政务服务工作经费	852.00	852.00			<p>1、通过工程建设项目全程免费代办服务外包项目，形成协同联动的代办服务工作机制，提升政务服务效率和服务质量，全力深化工程建设项目制度改革，打造广州营商环境新优势。2、通过政务服务效能提升数据分析咨询工作，及时查找短板指标，并形成提升方案，完善我市政务服务评估指标体系、优化我市政务服务体系、健全政务服务制度标准建设，助推我市政务服务效能进一步的提升。3、推进政策兑现业务集成，通过一张清单，逐步将分散在各个业务主管部门的政策兑现业务进行全面梳理、规范，按照一窗（一网）受理、受审分离、内部流转、限时办结的集成模式统一对外服务；实现对我市政务服务能力的全面评估、跟踪监测和协同提升，确保我市各项指标数据检测的准确性和各级部门指标数据看板数据更新的及时性，高效支撑我市的政务服务第三方评估迎检工作。4、通过开展广州市网上中介服务超市日常运营项目，做好我市网上中介服务超市日常运营工作；5、通过第三方监督单位对广州12345政务服务便民热线服务外包项目实施过程监控，推动承建单位提高服务质效；严格执行项目考核，督促承建单位完成各项合同指标，确保项目进度和资金使用合规；在项目实施过程中，第三方咨询指导，提高项目管理的专业性和科学性。</p>	<p>1、产出指标：未按照计划进行“集成模式”统一对外的完成率，年度指标值：未完成标准化梳理的政策兑现事项，按照一张表单要素标准化梳理，进行100%纳入“集成模式”统一对外服务。2、产出指标：已按照计划进行“集成模式”统一对外服务的完成率，年度指标值：对已完成标准化梳理的政策兑现事项，100%纳入“集成模式”统一对外服务。。3、效益指标：未按照计划进行政策兑现事项梳理的完成率，年度指标值：对未纳入集成服务的政策兑现事项，进行100%完成标准化必填要素梳理。。4、效益指标：已按照计划对政策兑现事项标准化管理的完成率，年度指标值：对已纳入集成服务的政策兑现事项，100%完成标准化必填要素梳理。。5、效益指标：课题研究成果转化可持续影响，年度指标值：可持续影响=创新程度50%+示范作用显著程度50%，若可持续影响≥50%，即可得满分，未达到目标值，按得分计算，指标得分=100*可持续影响。6、产出指标：抽检率，年度指标值：≥1%。7、效益指标：监督报告提交及时率，年度指标值：100%。8、效益指标：投诉工单监控率，年度指标值：100%。9、效益指标：有效投诉率，年度指标值：≤1%。10、效益指标：服务满意度，年度指标值：≥98%。11、产出指标：超时办件率，年度指标值：≤1%。12、产出指标：中介服务机构进驻检查率（%），年度指标值：100%。13、效益指标：衡量数据分析成效，年度指标值：数据分析成效≥1即达到目标值。14、效益指标：数据建模可持续影响，年度指标值：数据建模可持续影响=数据模型通用率50%+数据模型动态调整效率50%，指标≥75%，得满分，未达标按得分*100%计算。。15、产出指标：政务服务效能监测数据分析报告，年度指标值：≥15份。16、产出指标：政务服务能力优化和提升工作报告，年度指标值：≥3份。17、效益指标：服务的代办项目中涉及社会投资项目的比例（年度），年度指标值：≥30%。18、产出指标：项目人员流失率（年度），年度指标值：≤5%。19、产出指标：服务项目数量（年度），年度指标值：≥1000。20、满意度指标：有效投诉率（年度），年度指标值：≤3%。</p>

办公,业务用房租赁经费	980.22	980.22			作为广州城市运行管理中枢,把“穗智管”打造成全球城市数字化治理新标杆,全面支撑城市运行管理智能化和精细化,全面推进城市治理能力和治理体系现代化,全面促进城市高质量和品质化发展。	1、产出指标:“穗智管”业务场地举办业务活动数量,年度指标值:≥50。2、产出指标:“穗智管”业务场地适用率,年度指标值:100%。3、效益指标:按计划举办率,年度指标值:100%。4、满意度指标:服务对象满意度,年度指标值:96%。
业务用房物业管理费	409.00	409.00			通过开展物业服务项目,加强大楼保安,改善大厅环境,提高市民办事体验感,大大提高了为人民服务的工作水平。	1、产出指标:故障清除程度,年度指标值:100%修复。2、产出指标:保障场地正常运行率,年度指标值:100%。3、效益指标:办事群众对环境的满意度,年度指标值:≥98%。4、效益指标:服务满意度,年度指标值:政务服务中心窗口服务评价满意率达到95%。
工作经费	29.00	29.00			1、通过开展“数字政府”专题培训项目,加强数字政府改革建设工作水平,提高政务服务工作水平。进一步宣传推介广州政务和投资环境,更好地推动“数字政府”改革工作,深化“放管服”工作,不断优化广州营商环境。2、全面贯彻落实中央、省、市三级纪委全会精神,不断提高腐败预防和治理能力,着力加强党的纪律和作风建设,坚决纠正“四风”,着力督促驻在单位加强惩防腐败体系建设,最大限度降低廉政风险,发挥纪检监察最大监督绩效,为政务服务高质量发展提供坚强保障。	1、产出指标:实名举报回复率,年度指标值:对实名举报回复率100%。2、产出指标:问题线索处置率,年度指标值:问题线索处置率100%。3、效益指标:党的纪律和作风建设成效,年度指标值:全市党风廉政建设责任制考核名次靠前。4、效益指标:以问题为导向整改率,年度指标值:以问题为导向整改率100%。5、产出指标:出访的次数,年度指标值:2次。6、满意度指标:政务服务满意度,年度指标值:不低于全省第三名。7、产出指标:出访的人数,年度指标值:≤10。
购置经费	30.05	30.05			为市政务服务中心(大厅)正常运行提供有力的后勤保障,通过设施、设备购置及管理、确保政务服务现场运行安全性,完善设施、提升政务服务水平,提高广大群众对政务服务的满意度。	1、效益指标:设备使用率,年度指标值:90%。2、满意度指标:设施设备使用对象满意度,年度指标值:95%。3、产出指标:采购设备验收合格率,年度指标值:100%。4、产出指标:采购完成率,年度指标值:100%。

其他运行经费	604.46	604.46			<p>1、根据市政府《关于建设市政服务中心的意见》（穗府[2007]12号）、市财政局《工作会议纪要》（穗财会纪[2012]7号）要求，用于市政服务中心43个进驻部门集中政务服务的办公大楼电费支出。按照本单位编制人数8%申请，通过开展后勤保障人员聘用经费项目，保障政务服务工作正常运转。2、协调省、市主流媒体，展现广州在政务服务及数字政府领域的建设成效，突出广州在该领域全国标杆的地位，讲好广州政数故事，发出广州政数声音，助力广州经济社会高质量发展（热线处）。3、通过培训，加深我市区各有关部门对数字政府、智慧城市建设的法律、政策的认识和理解，提升业务水平和工作能力（智城处）。4、彻底解决闲置地块、停车场及商铺等历史遗留问题，同时妥善处置地块权益各方等一系列债权债务问题。</p>	<p>1、产出指标：正常使用率，年度指标值：95%。2、效益指标：后勤保障及时率，年度指标值：95%。3、产出指标：后勤保障人员资质达标率，年度指标值：100%。4、满意度指标：社会满意度，年度指标值：≥85%。5、效益指标：解决债权债务进程，年度指标值：向法院提交诉讼。6、产出指标：地块权益债权债务纠纷指标，年度指标值：100%。7、满意度指标：水电保障满意度（%），年度指标值：≥90%。8、满意度指标：参训人员满意度，年度指标值：≥80%。9、产出指标：完成新闻报道，年度指标值：≥4。10、效益指标：报道阅读量，年度指标值：≥1000。</p>
广州市政务服务数据管理局2022年“一网通办”信息化建设	100.00	100.00			<p>对广州市政务服务事项管理系统、广州移动政务服务平台、网上服务用户中心、广州市自助服务应用监管系统、政府网站集约化平台进行升级改造，建设政务服务监管平台，对广州市政务服务进行定期跟进、分析和整改，及时、全面、客观掌握本市数字政府改革建设的实际进展情况。建设广州市政务服务统一监督管理系统，实现数据可视化展示，全面掌握政务服务运行情况。</p>	<p>1、产出指标：市民网页提供的主题服务量，年度指标值：市民网页提供的主题服务量≥2个。2、产出指标：处理历史政策文件数量，年度指标值：处理广州历史政策稿件2万件。3、产出指标：自助终端新增服务事项，年度指标值：自助终端新增服务事项≥15个。4、产出指标：政务服务事项改造输出量，年度指标值：政务服务事项改造输出量≥85项。5、效益指标：政务服务监管平台年度访问量，年度指标值：使用系统查询业务指标的用户访问量≥1000次。6、效益指标：市府门户网站年度访问量，年度指标值：广州市府门户网站年度访问量≥3000万次。7、效益指标：政务服务事项数据应用管理系统应用与推广情况，年度指标值：用户数≥50个。8、效益指标：系统应用，年度指标值：年度访问量≥7200。9、产出指标：系统质量，年度指标值：并发数≥100。</p>
广州市政务服务数据管理局2022年广州市集中隔离场所精准管控平台项目	326.36	326.36			<p>为进一步加强集中隔离场所管理，强化信息科技支撑作用，根据市新冠肺炎疫情防控指挥部关于推动集中隔离场所管理信息系统、确保集中隔离场所各项工作全流程纳入系统监管有关要求，运用人工智能、大数据等创新技术，通过新一代信息技术全面服务全市隔离场所全流程闭环管理现代化水平。</p>	<p>1、产出指标：新增信息资源目录数，年度指标值：新增信息资源目录数量≥12个。2、产出指标：管控房间量，年度指标值：管控酒店房间总量≥8400间。3、产出指标：系统并发数，年度指标值：系统支持最大的用户并发数量≥400个。4、产出指标：视频资源接入，年度指标值：监控视频路数接入总量≥5000路。5、产出指标：告警及时性，年度指标值：系统产生告警时间≤5秒。6、效益指标：视频会议服务量，年度指标值：视频会议服务保障量≥16点。7、效益指标：算法运用量，年度指标值：业务算法运用总数≥20个。8、效益指标：算法配置优化率，年度指标值：完成酒店现场算法配置优化率≥100%。9、效益指标：系统用户数，年度指标值：系统用户总数≥1060个，分类用户数≥4个。10、效益指标：服务酒店工作人员数量，年度指标值：系统内部服务酒店工作人员总数≥900人。</p>

广州市政务服务数据管理局疫情防控信息化提档升级建设项目	1,000.00	1,000.00			通过项目实施,进一步提升信息技术对疫情防控的支撑保障效能,补齐短板弱项,围绕提升挂图作战、社会面疫情防控、哨点监测、外防输入、内防反弹等方面,强化疫情防控相关信息系统建设运行。	1、效益指标:“穗智管”疫情防控主题核酸检测数据采集量,年度指标值:新增业务数据量2百万条以上。2、效益指标:穗康小程序注册用户数,年度指标值:注册用户数不少于1000万人。3、产出指标:羊城先锋系统数据采集量,年度指标值:羊城先锋系统数据采集量不少于200万条。4、产出指标:货车入穗管理平台登记货运车辆数量,年度指标值:登记货运车辆数量不少于2万辆。5、效益指标:货车入穗管理平台审核货车进场数,年度指标值:审核货车进场数不少于1万辆。6、效益指标:羊城先锋系统注册用户数,年度指标值:注册用户数不少于10万人。7、产出指标:“穗智管”疫情防控主题新增信息资源目录数,年度指标值:新增总信息资源目录数1个以上。8、产出指标:穗康小程序系统并发访问量,年度指标值:并发访问量不少于3万次每秒。
广州市数字化企业服务平台运营项目	258.33	258.33			通过2023年度广州市数字化企业服务平台运营项目,推动全市300多万市场主体进驻,构建“六好”企业服务体验体系,以数字化手段提供服务直通、政策直送、诉求直达等个性化、精准化、便利化“护航”服务,让企业更加精准地享受政策红利,更加快捷地获取发展资源,更加高效地解难题办成事。聘请专业运营团队,以专业服务运营管理经验进一步提高广州市数字化企业服务平台运营管理水平。	1、产出指标:板块年度统计综合分析报告,年度指标值:不少于6份。2、产出指标:企业标签数量,年度指标值:不少于50个。3、产出指标:企业生态分析报告,年度指标值:不少于2份。4、产出指标:政策宣讲活动数量,年度指标值:≥10场。5、效益指标:不满意企业诉求单回访率,年度指标值:100%。6、效益指标:企业诉求单办结率,年度指标值:≥99%。1、满意度指标:用户满意度,年度指标值:≥98%。
广州移动政务服务平台业务运营工作经费	314.33	314.33			通过广州移动政务服务平台(穗好办)的有序建设和科学运营,持续提升平台服务供给能力,拓展服务渠道,挖掘数据资产和品牌价值,加强平台用户粘性,打造政府、企业、群众满意的互联网政务服务品牌。	1、产出指标:移动应用端资讯年更新条数,年度指标值:不少于300条。2、产出指标:微信端月均更新个数,年度指标值:不少于12个。3、产出指标:平台活动策划与执行数量,年度指标值:不少于10期。4、产出指标:平台政务服务数据分析报告,年度指标值:不少于30份。5、效益指标:平台活跃用户量,年度指标值:12万。6、效益指标:平台总用户量,年度指标值:1400万。
广州市政务服务数据管理局2023-2024年信息化运维项目(2023)	171.50	171.50			通过对项目运行维护,提升各信息业务服务的运行效率,保障中心负责管理的业务系统及重要数据稳定、可靠、安全运行,保障各项业务顺利开展,更好地实现单位职能,有效控制服务成本,提高服务水平。	1、产出指标:归集和开放数据集增长量,年度指标值:广州市政府数据统一开放平台归集和开放的数据增加量≥75个。2、产出指标:电子证照签发增长量,年度指标值:广州市电子证照系统电子证照签发数量增加量≥200万张。3、产出指标:市政务信息共享平台交换服务成功率,年度指标值:市政务信息共享平台交换服务成功率≥99%。4、产出指标:等保测评服务,年度指标值:完成对6个或以上不同系统进行等保测评。5、效益指标:广州市政务数据服务门户提交数据共享业务工单数,年度指标值:支撑各单位通过广州市政务数据服务门户提交数据共享业务工单≥200个。6、效益指标:电子政务网互联网出口可用率,年度指标值:电子政务网互联网出口可用率≥99%。7、效益指标:垃圾邮件处理率,年度指标值:垃圾邮件处理率≥90%。8、效益指标:数据安全服务成果输出,年度指标值:数据安全运维服务成果输出文档≥87份。9、满意度指标:服务对象满意度(%),年度指标值:服务对象满意度≥90%。10、产出指标:工单处理完成率,年度指标值:工单处理完成率≥95%。

广州市政务服务数据管理局2022年信息化运维(2023)	200.00	200.00			通过开展广州市政务服务数据管理局信息化运维项目建设,完善信息化运维管理工作,加强信息系统安全防护,延续信息化系统及设备的维保服务,提高信息化业务系统的运行效率,保障全市政府网站、政务新媒体、网上政务服务、市政务服务中心大厅、市长专线话务现场等重要公共服务的正常开展。	1、产出指标:工作日平均日巡检数(次/日),年度指标值:≥2次/天。2、产出指标:重大事故发生数,年度指标值:0次。3、效益指标:服务提供期间内系统可用率,年度指标值:不低于99.9%。4、满意度指标:服务对象满意度,年度指标值:大于90%。
广州市2022年政务网络安全专项保障服务项目(2023)	168.04	168.04			完善广州市“数字政府”安全运营监管体系,提升政府各职能部门的安全应急管理与安全运营能力,构建并持续提升网络安全指数,加强各单位间的政务网络安全态势的感知、预防、响应能力,夯实各单位网络数据安全,有力保障党的二十大期间广州市网络数据安全,打造一个安全、可信、持续服务的“数字政府”,从而提高公共服务水平。	1、产出指标:云平台资产梳理,年度指标值:≥4个。2、产出指标:网络资产梳理,年度指标值:≥5个。3、效益指标:安全问题整改跟踪复测,年度指标值:≥30个。4、效益指标:安全防护工具覆盖,年度指标值:≥5类。
广州市政务服务数据管理局2023年“一网通办2·0”信息化建设	50.00	50.00			用数字化手段提升便民利民水平,塑造“互联网+政务服务”广州模式。推行政务事项集成化办理,推广“免申即享”、“一件事”等服务方式。提升广州市政务服务标准化、规范化、便利化方面水平,为实现广州“一网通办”。通过引入“智慧政务员”云服务平台实现批量性、基础性、重复性核心业务流程的优化再造级自动化。	1、效益指标:政务外网核心平台可用率(%),年度指标值:99.9%。2、效益指标:系统并发数(个),年度指标值:30个。3、产出指标:事件响应率,年度指标值:新增业务数据的响应时间不超过5秒;查询业务数据的响应时间不超过5秒。。
广州市政务服务数据管理局智慧管理内控系统建设项目	16.40	16.40			利用信息化手段完善和提升局行政管理、内控管理能力和水平,主要包括智能安防、日程管理、绩效考核、干部信息管理、重点事项督办、合同/项目管理、财务管理、“办不成事”工单办理等建设内容。基于改进行考勤等行政管理工作效率、提升安防管理的工作目标,部署智能考勤硬件设施,创建电子围栏,联动办公系统,进行系统接口的改造及数据联调展示,以支持员工出勤、行政管理工作的高效开展、实现局内安全管理的升级。	1、产出指标:新增或升级功能模块,年度指标值:9个。2、效益指标:服务对象数量,年度指标值:有效用户数量≥570个。3、效益指标:故障响应率,年度指标值:≥99%。
广州市政务服务数据管理局2023年统一政务区块链基础平台及跨链应用项目	200.00	200.00			紧密围绕广州市国家区块链创新应用综合性试点工作的建设需求和任务要求,采用自主可控的区块链底链技术,开发部署高性能、高扩展性的政务联盟链,升级建设全市统一的政务区块链基础平台,并持续推动跨链互操作能力建设,实现与3条主流联盟链的跨链对接和互操作,促进业务数据共享,实现基础设施集约化和和政府协同性发展。	1、效益指标:系统并发数(个),年度指标值:不少于1个。2、产出指标:按时完成采购服务,年度指标值:100%。



<p>广州市政务服务数据管理局2022年一网通办深化应用(数字化企业服务平台)信息化建设项目</p>	<p>476.95</p>	<p>476.95</p>			<p>广州市政务服务多渠道一体化融合服务优化：结合“一网通办”融合发展业务要求，打造智能预约服务，建设广州市惠企利民专区，提供广州市全城通办服务，通过“多表合一”进一步优化广州市一件事服务，实现广州市政务服务多渠道一体化融合服务优化，深入推进“放管服”改革和“数字政府”建设，打造主动、精准、整体、智能的智慧政务服务，不断提高人民群众办事便利度和获得感。 数字化企业服务平台：加强资源集中统筹、服务流程优化、数据信息共享，打造汇聚企业全生命周期数据信息、精准企业画像的数据底座，织密“人、财、物、地”的企业资源配置“一张网”，将各种资源和能力汇聚数字化企业服务平台，并将推动全市300多万市场主体进驻平台。</p>	<p>1、产出指标：“粤财扶助”政策兑现事项，年度指标值：≥180项。2、产出指标：移动端企业专题数，年度指标值：≥10个。3、产出指标：新增信息资源目录，年度指标值：≥7个。4、效益指标：服务对象数量，年度指标值：≥200万。5、效益指标：政务服务、公共资源服务事项接入项，年度指标值：≥1000项。6、效益指标：网办事项数量，年度指标值：≥500个。7、产出指标：全市通办事项，年度指标值：≥40个。8、效益指标：故障响应率，年度指标值：≥99%。</p>
<p>广州市数字政府运营中心</p>	<p>5,013.87</p>	<p>5,013.87</p>				
<p>广州市数字政府运营中心2021年信息化运维项目</p>	<p>493.56</p>	<p>493.56</p>			<p>通过对项目运行维护，保障中心负责管理的网络、机房、公共平台等全市信息化公共基础设施及业务系统稳定、可靠、安全运行和保障中心重要信息系统和重要数据安全、稳定运行。增加归集和开放数据集数量和年度共享平台数据交换量，提高公共信用数据增长率、系统用户满意率等，提升信息化基础设施服务能力。</p>	<p>1、产出指标：归集和开放数据集增长量，年度指标值：归集和开放部门报送新增数据集≥75个。2、产出指标：公共信用信息归集数据增长率，年度指标值：归集数据增长率≥20%。3、产出指标：市政务信息共享平台交换服务成功率，年度指标值：交换服务成功率≥99%。4、产出指标：工单处理完成率，年度指标值：工单处理完成率&gt;95%。5、产出指标：电子证照签发增长量，年度指标值：电子证照签发数量增加不少于200万张。6、效益指标：服务时间水平达标率，年度指标值：服务时间水平达标率≥90%。7、效益指标：机房供配电系统的正常运行率，年度指标值：机房供配电系统的正常运行率≥99.9%。8、效益指标：政务网核心平台可用率，年度指标值：政务网核心平台可用率≥99%。9、满意度指标：服务对象满意度，年度指标值：用户满意率≥90%。10、满意度指标：用户满意度，年度指标值：监理考核分数+甲方考核分数-投诉工单扣分&gt;90分。</p>
<p>广州市数字政府运营中心2021年广州市政务信息化项目管理系统（二期）</p>	<p>58.54</p>	<p>58.54</p>			<p>为保障广州市各委办局等单位顺利完成项目的规划、立项、实施、验收、效能评价等业务的顺利办理，提升政务部门行政效能，各单位通过系统梳理本单位政务信息系统并形成政务信息系统清单，实现全市政务信息系统一体化管理。</p>	<p>1、产出指标：新增信息资源目录数，年度指标值：新增信息资源目录数为3。2、产出指标：系统并发数，年度指标值：系统支持30人业务并发处理。3、效益指标：系统用户数，年度指标值：系统使用用户总数≥600个。4、效益指标：年度业务量，年度指标值：上报到广东省数据普查系统的信息系统数量≥3600个。</p>

广州市政府信息化公共基础服务建设项目	26.11	26.11			推进全市信息共享服务、大数据分析服务能力，加强全市信息基础设施网络畅通及安全保障能力，为信息化公共基础服务的综合利用奠定坚实基础。	1、产出指标：数据质量报告数量，年度指标值：广州市政府数据质量管理体系生成数据质量报告50份以上。2、产出指标：广州市电子政务网畅通工程（三期）规划咨询报告，年度指标值：提供1份电子政务网新建接入方式的建议方案。3、效益指标：提升政府信息资源质量，年度指标值：政府信息资源质量提升主题数不少于10个。4、效益指标：广州市电子政务外网新增接入方式，年度指标值：广州市电子政务网畅通工程（三期）规划咨询，增加广州市电子政务外网新增接入的方式不少于3个。
广州市电子政务外网网络安全升级建设项目	623.45	623.45			在《网络安全法》、网络安全等级保护相关政策和标准的指导下，通过对广州市电子政务外网的互联网接入区、核心交换区、汇聚接入区、服务器接入区、安全管理区进行全面的升级，完善整网的信息安全保障体系，提升整网的安全防护能力。	1、产出指标：安全管理平台，年度指标值：安全管理平台1套，包含管理主机，可实现≥1000个虚拟防火墙管理。2、产出指标：安全设备量（广州市电子政务外网汇聚接入边界安全升级项目），年度指标值：安全设备安装部署20台。3、产出指标：安全设备量（广州市电子政务外网互联网接入核心层汇聚层网络安全设备升级项目），年度指标值：安全设备安装部署16台。4、效益指标：安全审计平台，年度指标值：安全审计平台对安全日志的审计功能以及对日志的存储能力≥6个月。5、效益指标：边界防火墙的功能（防火墙2、3），年度指标值：虚拟防火墙授权≥1200个。6、效益指标：边界防火墙的功能（防火墙2、3），年度指标值：虚拟防火墙内具备IDS、流量识别和病毒检测3个能力。7、效益指标：态势感知平台的功能，年度指标值：考察态势感知平台的5个功能模块。8、产出指标：设备正常运行率，年度指标值：设备正常运行率≥99%。
其他运行经费	296.60	296.60			提高包括自然人、法人、公共信用、以及其他专项目录的数据质量，健全质量管理和服务制度机制。完成调研分析报告、广州市数字政府运营制度及标准规范体系目录、广州市推动政务数据资源共享配置优化营商环境提升社会治理能力行动方案、广州市推进政务信息化新型基础设施建设提升数字政府支撑能力行动方案的编写工作，并形成报告成果。	1、产出指标：产出接口运行月报数量，年度指标值：产出接口运行月报≥12份。2、产出指标：课题研究成果数量，年度指标值：课题研究产出的成果数量≥4份。3、产出指标：产出质量报告时效及时率，年度指标值：产出月报报告时间（月）-月报的月份小于等于1个月。4、效益指标：调研（研究）成果采纳率，年度指标值：调研（研究）成果采纳率为100%。5、效益指标：检测主题目录数量，年度指标值：检测主题目录数量≥400个。6、效益指标：检测数据总量，年度指标值：检测数据总量≥30亿条。
机构运行辅助经费	447.00	447.00			按照中心业务工作需要，聘用编外人员保障中心辅助业务顺利开展。	1、产出指标：出勤率，年度指标值：出勤率≥95%。2、产出指标：编外聘用人员稳定率，年度指标值：编外聘用人员稳定率≥70%。3、效益指标：编外人员专业技术岗位配备率，年度指标值：专业技术岗位配备率≥50%。4、满意度指标：工作综合评价，年度指标值：编外人员年度考核等次评定为合格以上。

业务用房物业管理费	218.65	218.65			维持穗园和连新路办公场地的正常办公运作，为此提供场地方面的安保、消防、水电保障，保证安全生产0事故；提供绿化、清洁服务、提供建筑物及构筑物日常维修维护，及时清除故障，保障舒适的日常办公环境。	1、产出指标：重大安全事故发生数，年度指标值：重大安全事故发生数0。2、产出指标：治安、消防事故发生数，年度指标值：治安、消防事故发生数0。3、效益指标：绿化维护的频率和响应速度，年度指标值：每周上门养护不少于2次，残次绿植更换时长不超过3天。4、效益指标：负责部门对于安保、保洁工作满意度，年度指标值：月度质量考核表评分>80分。5、效益指标：故障清除程度，年度指标值：故障清除程度100%。
购置经费	8.90	8.90			按计划完成穗园办公场地1-2楼中央空调采购，采购程序合法合规，验收顺利通过，使用效果达到预期目标，使用人员感到满意。	1、满意度指标：设备使用满意率，年度指标值：使用的满意程度≥99%。2、效益指标：设备故障响应率，年度指标值：设备故障响应率100%。3、产出指标：设备预设功能达标率，年度指标值：实际预设功能达标率100%。4、产出指标：设备验收通过率，年度指标值：验收通过率100%。
广州市数字政府运营中心2021年机房基础设施设备更新优化项目	267.79	267.79			更新优化市数字政府运营中心机房配套设备，保障机房7×24小时不间断运营。	1、产出指标：精密空调，年度指标值：配置3台制冷量≥60kW的机房精密空调和4台制冷量≥30kW机房精密空调，共7套。2、产出指标：基站式空调，年度指标值：配置6台制冷量≥12kW的机房精密空调和3台制冷量≥7kW机房精密空调，共9套。3、效益指标：设备正常运行率，年度指标值：设备正常运行率≥99%。4、效益指标：整合情况、升级优化指标，年度指标值：整合三台UPS为两台，报废三台UPS，UPS利用率提高50%。
广州市城市管理智能化视频系统云平台2022年运维服务项目(2023)	49.84	49.84			城管云平台系统正常运行，通过平台对接共享超过15个系统，用户单位不少于30个，平台用户数量不低于100个；云资源运行情况正常。	1、效益指标：服务单位数量，年度指标值：全市使用城管云平台各委办局总数不少于30个。。2、效益指标：云资源正常运行率，年度指标值：云资源正常运行时间占比不低于95%。。3、产出指标：云资源使用报告数量，年度指标值：云资源使用的情况，至少以季度为单位产生相应的使用报告不少于2份。。4、产出指标：视频资源共享的接口数量，年度指标值：城管云平台通过平台对接共享给全市各委办局的接口数量15个以上。。

<p>广州市数字政府运营中心2022年广州市政务大数据中心升级改造项目（2022）</p>	<p>386.80</p>	<p>386.80</p>			<p>进一步理清全市数据家底、畅通数据链路、强化对数据资源的开发利用能力、打造统一的政务大数据中心数据中台、完善政务数据资源管控体系，实现“一网知数、一树治数、一门用数、一台支撑”，不断提升全市数据资源体系的统筹管理和服务水平，筑牢城市数字底座，更好支撑数字政府改革及智慧城市建设，助力数字经济发展。</p>	<p>1、产出指标：数据中台设计文档编写，年度指标值：详细设计、概要设计、模块设计、数据库设计共4份文档。。2、产出指标：数据中台建设情况，年度指标值：完成16个子系统建设。3、产出指标：日均数据传输量（消息交换子系统），年度指标值：大于2万条。4、效益指标：子项目2设计文档编写，年度指标值：详细设计、概要设计、模块设计、数据库设计共4份文档。。5、效益指标：数据共享业务支撑（数据门户子系统），年度指标值：当年支撑各单位通过数据门户子系统办理数据共享业务工单不少于200个。6、效益指标：数据发送成功率（消息交换子系统），年度指标值：≥95%。7、效益指标：一体化数据质量检查完整率，年度指标值：≥90%。8、产出指标：日均交换数据量（政务信息共享子系统），年度指标值：不少于1亿条。</p>
<p>广州市视频资源整合共享平台二、三类点视频资源接入项目</p>	<p>136.63</p>	<p>136.63</p>			<p>在2022年底前，完成不少于3万路社会重点单位二、三类点视频资源的接入整合，供各职能部门共享使用。</p>	<p>1、效益指标：通过城管云平台共享能够使用视频资源的单位数量（局级以上），年度指标值：通过城管云平台，在政务网侧提供各局委办使用的平台用户在查看视频的单位数量≥30个。2、效益指标：通过平台对接共享的单位数量，年度指标值：通过城管云平台，在政务网侧以平台对接方式提供视频资源共享服务的单位数量≥15个。3、产出指标：整合单位数量，年度指标值：截至项目验收，累计覆盖整合视频资源所属单位数量（非一级单位）≥750家。4、产出指标：二三类点视频接入数量，年度指标值：截至项目验收，接入二三类点视频数量≥10万路。</p>
<p>广州市视频资源整合共享平台建设项目之广州市社会重点单位视频资源整合平台扩容子项</p>	<p>86.28</p>	<p>86.28</p>			<p>2022年前完成广州市社会重点单位视频资源整合平台的升级扩容工作，平台扩容150T。</p>	<p>1、产出指标：共享给市视频办的二三类点视频数量，年度指标值：通过平台共享给市视频办视频云平台的视频资源数量≥10万路。2、效益指标：整合平台存储容量，年度指标值：截至项目验收，整合平台存储容量≥300T。3、效益指标：整合平台可承载视频数量，年度指标值：截至项目验收，平台能够承载的视频数量≥10万路。4、产出指标：整合平台运维报告数量，年度指标值：广州市社会重点单位视频资源整合至少按月产生运维报告≥12份。</p>
<p>广州市数字政府运营中心2023年广州市统一信息基础设施运维服务试点项目(2023)</p>	<p>138.00</p>	<p>138.00</p>			<p>及时响应各单位桌面和基础环境等信息基础设施运维服务需求，快速处理故障问题或提供技术支持服务，确保各单位日常业务正常开展；在重要保障期或应急时期，根据相关单位业务运行要求，提供符合服务级别、服务时效、服务质量等的重要保障期及应急响应运维服务；搭建统一运维服务台和智能运维管理平台，组建运维服务团队，既满足试点单位容量的运维服务工具和资源要求，又为扩大到全市统一运维服务奠定良好基础；通过试点阶段摸索，打磨全规模、整体系、高稳定统一运维服务能力，初步构建起集约管理、安全可信、权责清晰、资源共享、高效有序的广州市数字政府统一基础运</p>	<p>1、产出指标：运维服务完成率，年度指标值：100%。2、产出指标：事件响应率，年度指标值：100%。3、产出指标：事件解决率，年度指标值：&gt;95%。4、产出指标：基础环境巡检记录或报告，年度指标值：每季度不少于1份，基础环境巡检完成率100%。5、产出指标：驻场服务时长达标率，年度指标值：100%。6、效益指标：机房供配电系统的正常运行率（%），年度指标值：≥99.9%。7、效益指标：政务外网核心平台可用率（%），年度指标值：≥99%。8、效益指标：其他设备正常运行率（%），年度指标值：≥95%。9、满意度指标：用户满意度，年度指标值：≥95%。10、效益指标：有效投诉率，年度指标值：≤1%。</p>

<p>广州市数字政府运营中心2023-2026年广州市统一安全运营服务项目(2023)</p>	<p>949.00</p>	<p>949.00</p>			<p>建立网络安全管理体系，形成统一的监督考核机制；实现电子政务外网终端安全统一管理；实现政务骨干网安全能力的统一管理；基于统一的网络安全管理规范和标准，以资源池方式实现市直各单位政务外网接入安全统一管理；建设统一的云安全资源池，实现云上应用系统运行环境安全统一管理；实现云下应用系统运行环境安全统一管理；通过建立健全安全运营指标及评价机制，提升安全运营成熟度，实现政务外网整体安全运营统一管理；实现对全市政务信息化系统全维度、全方位的监测。</p>	<p>1、产出指标：终端安全服务覆盖率，年度指标值：≥100000台。2、产出指标：服务器安全服务覆盖率，年度指标值：云上业务终端≥20000台，裸金属服务器≥2500台。3、产出指标：应用系统安全服务覆盖率，年度指标值：≥1800个。4、效益指标：经济效益指标，年度指标值：每年总体投入费用节省≥4100万。5、满意度指标：安全运营服务满意度，年度指标值：≥60%。1、产出指标：安全服务按时交付率，年度指标值：≥70%。1、效益指标：安全事件闭环率，年度指标值：100%。2、效益指标：IT资产纳管率，年度指标值：≥25万。</p>
<p>广州市数字政府运营中心2023-2024年信息化运维项目(2023)</p>	<p>314.15</p>	<p>314.15</p>			<p>通过对项目运行维护，提升各信息业务服务的运行效率，保障中心负责管理的业务系统及重要数据稳定、可靠、安全运行，保障各项业务顺利开展，更好地实现单位职能，有效控制服务成本，提高服务水平。</p>	<p>1、产出指标：归集和开放数据集增长量，年度指标值：≥75个。2、产出指标：电子证照签发增长量，年度指标值：≥200万张。3、产出指标：工单处理完成率，年度指标值：≥95%。4、产出指标：市政务信息共享平台交换服务成功率，年度指标值：≥99%。5、产出指标：等保测评服务，年度指标值：≥6。6、效益指标：广州市政务数据服务门户提交数据共享业务工单数，年度指标值：≥200个。7、效益指标：垃圾邮件处理率，年度指标值：≥90%。8、效益指标：数据安全服务成果输出，年度指标值：≥87份。9、满意度指标：服务对象满意度，年度指标值：≥90%。10、效益指标：电子政务网互联网出口可用率，年度指标值：≥99%。</p>
<p>广州市数字政府运营中心2022年信息化运维项目(2023)</p>	<p>502.57</p>	<p>502.57</p>			<p>通过对项目运行维护，保障中心负责管理的网络、机房、公共平台等全市信息化公共基础设施及业务系统稳定、可靠、安全运行和保障中心重要信息系统和重要数据安全、稳定运行。增加归集和开放数据集数量和年度共享平台数据交换量，提高公共信用数据增长率、系统用户满意率等，提升信息化基础设施服务能力。</p>	<p>1、产出指标：归集和开放数据集增长量，年度指标值：不少于75个。2、产出指标：渗透测试服务，年度指标值：对6个或以上不同系统进行渗透测试。3、产出指标：电子证照签发增长量，年度指标值：不少于200万张。4、产出指标：工单处理完成率，年度指标值：&gt;95%。5、产出指标：市政务信息共享平台交换服务成功率，年度指标值：≥99%。6、效益指标：机房供配电系统的正常运行率，年度指标值：≥99.9%。7、效益指标：政务网核心平台可用率，年度指标值：≥99%。8、效益指标：服务时间水平达标率，年度指标值：≥90%。9、满意度指标：用户满意度，年度指标值：大于90分。10、满意度指标：服务对象满意度，年度指标值：90%。</p>
<p>广州市数字政府运营中心2023年广州市政务信息化项目管理系统三期建设项目</p>	<p>10.00</p>	<p>10.00</p>			<p>以构建广州市政务信息化项目统筹协调和长效管理机制为主线，构建“统一规划、统一标准规范、统一备案管理、统一审计监督、统一评价体系”的项目全生命周期管理模式，保障广州市各委办局等单位顺利完成项目的规划、立项、实施、验收、效能评估、台账填报等业务的顺利办理，促进广州市政务信息化建设规范、有序和健康发展。</p>	<p>1、产出指标：年度业务量，年度指标值：不少于300个。2、效益指标：系统并发数（个），年度指标值：系统支持&gt;30人业务并发处理。3、效益指标：项目进度，年度指标值：输出需求规格说明书1份。4、产出指标：系统用户数，年度指标值：不低于300个。</p>

广州市政务服务中心	125.35	125.35				
其他运行经费	59.00	59.00			通过开展政务服务管理工作项目，保障广州市政务服务中心日常运作、管理、公共服务、政务服务大厅及窗口人员的建设管理等工作的顺利开展。	1、产出指标：接待访客数，年度指标值：实际接待访客数占计划接待数95%以上。2、效益指标：保障办公运行，年度指标值：有效保障。3、满意度指标：服务对象满意度，年度指标值：≥95%。4、产出指标：正常运行率，年度指标值：95%以上。
业务用房物业管理费	10.00	10.00			通过开展业务用房物业管理工作项目，保障广州市政务服务中心业务用房顺利运转，使业务顺利开展。	1、产出指标：故障维修及时率，年度指标值：≥95%。2、产出指标：验收合格率，年度指标值：100%。3、效益指标：公共服务能力，年度指标值：提升。4、满意度指标：服务对象满意度，年度指标值：≥95%。
机构运行辅助经费	42.00	42.00			通过开展机构辅助经费项目，补充大厅服务支撑力量，保障政务服务工作正常运转。	1、满意度指标：工作综合评价，年度指标值：合格以上。2、产出指标：机构辅助人员工资及时发放率，年度指标值：≥95%。3、产出指标：出勤率，年度指标值：≥98%。4、效益指标：提升公共服务水平，年度指标值：有效提升。
购置经费	2.44	2.44			通过开展业务大厅设备购置项目，加强业务大厅设施设备的配置和优化，确保政务服务工作能正常运行，提高政务服务工作效率，提升办事群众的政务服务体验感。	1、满意度指标：设施设备使用对象满意度，年度指标值：≥95%。2、产出指标：办公设备验收合格率，年度指标值：100%。3、产出指标：新购设备数量率（实际购置数量/计划数量*100%），年度指标值：≥95%。4、效益指标：提升公共服务水平，年度指标值：有效提升。

广州市政务服务中心 2023年信息化运维项目 (2023)	11.91	11.91			项目确保系统安全稳定运行，强化系统优化，功能优化运维管理，推进落实等保测评服务。结合政务服务中心实际完善IT服务管理体系，深化主动服务、提高绩效管理效率，建立规范化的运行维护和信息安全保障机制，确保政务服务中心系统应用成效。	1、产出指标：信息系统年度服务业务量（叫号数量），年度指标值：≥120000件。2、产出指标：维护工作按时完成率，年度指标值：100%。3、效益指标：系统正常运行率，年度指标值：≥99%。4、效益指标：故障响应率，年度指标值：100%。5、满意度指标：系统内部使用人员满意度，年度指标值：≥95%。
广州市市长专线电话受理中心	620.57	620.57				
业务用房物业管理费	268.66	268.66			通过开展广州12345政府服务热线话务场地运营管理项目，为广州12345热线话务现场提供一个洁净、舒适、安全的工作环境场所，建立一套政府自建话务场地物业、保洁、绿化、消防、安保、设施设备等有有效的管理机制，加强话务场地物业、保洁、绿化、消防、安保、设施设备等管理工作，提高广州12345政府服务热线的后勤保障工作水平。	1、产出指标：物业巡检完成率（物业巡检完成率=实际数/计划数*100%），年度指标值：≥95%。2、产出指标：设备维修及时率，年度指标值：≥95%。3、效益指标：安全事故数，年度指标值：≤3。4、满意度指标：物业服务满意率，年度指标值：≥90%。
其他运行经费	110.80	110.80			通过开展广州12345政府服务热线话务场地其他运行经费项目，为广州12345热线话务现场提供水电保障及人民日报数字党建屏服务保障，加强话务现场管理工作，提高广州12345政府服务热线的后勤保障工作水平。	1、满意度指标：水电保障满意度（%），年度指标值：≥90%。2、效益指标：保障话务员正常接听电话的用电需求，年度指标值：≤3。3、产出指标：费用支付准时率，年度指标值：≥90%。4、产出指标：正常通水通电率，年度指标值：≥98%。
购置经费	10.20	10.20			通过开展购置经费项目，为广州12345热线话务现场提供一个洁净、舒适、安全的工作环境场所，增强话务场地设备运行安全性，提高广州12345政府服务热线的后勤保障工作水平。	1、满意度指标：设备使用满意度，年度指标值：≥90%。2、效益指标：设备使用率，年度指标值：≥95%。3、产出指标：费用支付准时率，年度指标值：≥90%。4、产出指标：采购设备验收合格率，年度指标值：≥95%。

<p>广州12345政府服务热线受理中心2019年信息化建设项目</p>	<p>19.30</p>	<p>19.30</p>			<p>通过项目建设，完成热线两大子系统新建和三大子系统升级改造建设工作，统筹推进热线信息化建设，提升服务管理水平，实现热线话务现场管理规范化、标准化，提升热线运营管理水平和效率，从而为广州市民高效、智能、便捷的热线服务，形成社会治理强大合力，推进政府管理和社会治理模式创新。</p>	<p>1、效益指标：提升一次性解答率（%），年度指标值：≥85%。2、效益指标：容灾备份恢复能力（定性），年度指标值：无。3、产出指标：是否满足性能指标（定性），年度指标值：无。4、产出指标：可支持话务总量，年度指标值：1200万通。5、产出指标：接通率（%），年度指标值：无。</p>
<p>广州12345政府服务热线受理中心2021年信息化建设项目</p>	<p>158.00</p>	<p>158.00</p>			<p>通过信息化建设，进一步提升热线服务质量，建成覆盖全市、协调互动、便捷高效、保障有力的政府服务体系，充分发挥特大城市治理中统揽全局、决策指挥的强有力支撑水平，深入推进政府管理和社会治理模式创新，实现政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化。</p>	<p>1、满意度指标：系统内部使用人员满意度，年度指标值：≥60%。2、效益指标：省级考核得分，年度指标值：无。3、效益指标：年度业务增长率，年度指标值：无。4、效益指标：年度互联网受理量，年度指标值：无。5、效益指标：系统服务对象，年度指标值：≥600万。6、产出指标：项目计划时间，年度指标值：≤21。7、产出指标：恢复时间目标，年度指标值：≤1。8、产出指标：系统对接完成率，年度指标值：≥100%。9、产出指标：系统并发数，年度指标值：≥700。10、产出指标：系统吞吐量，年度指标值：≥400。</p>
<p>广州12345政府服务热线受理中心2023年信息化运维项目(2023)</p>	<p>10.50</p>	<p>10.50</p>			<p>通过开展广州12345政府服务热线受理中心信息化运维项目，加强热线信息系统运行维护和网络安全管理，保障广州12345政府服务热线受理中心的各项业务工作顺利开展，更好地服务企业和群众。</p>	<p>1、产出指标：工作日平均日巡检数(次/日)，年度指标值：≥2次/日。2、效益指标：重大事故发生数，年度指标值：0次。3、效益指标：服务提供期间内系统可用率，年度指标值：≥99.9%。4、满意度指标：服务对象满意度（%），年度指标值：≥90%。</p>
<p>广州12345政府服务热线受理中心2023年智能坐席系统建设项目</p>	<p>43.11</p>	<p>43.11</p>			<p>为响应省、市数字政府改革建设的要求，广州12345政务服务便民热线(以下简称“广州12345热线”)以智能化技术赋能热线，围绕高效、规范、智慧广州政务服务“总客服”思路，构建集智能语音、智能填单、智能知识跟随、智能转派于一体的热线智能坐席系统，以进一步提升热线坐席信息化水平。</p>	<p>1、产出指标：普通话语音识别准确率，年度指标值：≥85。2、效益指标：填单覆盖率，年度指标值：≥80。3、产出指标：坐席并发用户量，年度指标值：≥300。4、效益指标：一级承办单位派单准确率，年度指标值：≥70。</p>