

项目支出绩效目标表（含转移支付项目）

单位名称：广州市市长专线电话受理中心

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	1,053.49	1,053.49				
广州市市长专线电话受理中心	1,053.49	1,053.49				
业务用房物业管理费	278.66	278.66			通过开展广州12345政府服务热线话务场地运营管项目，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、1-产出指标；11-数量指标；重大安全事故发生数；实施周期指标值:0；年度指标值:0。2、1-产出指标；13-时效指标；绿化维护的频率和响应速度；实施周期指标值:每周上门养护不少于2次，残次绿植更换时长不超过3天。；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。3、2-效益指标；22-社会效益；修缮效果和修缮成本；实施周期指标值:通过用户验收100%。；年度指标值:通过用户验收100%。4、3-满意度指标；31-服务对象满意度；负责部门对于安保、故障清除程度、保洁工作满意度；实施周期指标值:每月质量考核评分不小于90分。；年度指标值:每月质量考核评分不小于90分。
其他运行经费	100.80	100.80			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、1-产出指标；11-数量指标；正常通水通电率；实施周期指标值:≥98%；年度指标值:≥98%。2、1-产出指标；12-质量指标；TDS水质检测合格率；实施周期指标值:≥90%；年度指标值:≥90%。3、2-效益指标；22-社会效益；保障话务员正常接听电话的用电需求；实施周期指标值:≤3；年度指标值:≤3。4、3-满意度指标；31-服务对象满意度；保障范围内的服务部门满意度；实施周期指标值:≥90%；年度指标值:≥90%。
购置经费	29.90	29.90			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、1-产出指标；12-质量指标；采购设备验收合格率；实施周期指标值:≥95%；年度指标值:≥95%。2、1-产出指标；13-时效指标；投入使用的及时率；实施周期指标值:≥90%；年度指标值:≥90%。3、2-效益指标；22-社会效益；设备使用率；实施周期指标值:≥95%；年度指标值:≥95%。4、3-满意度指标；31-服务对象满意度；设备使用满意度；实施周期指标值:≥90%；年度指标值:≥90%。

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
广州12345政府服务热线受理中心2023年信息化运维项目	69.56	69.56			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顺利开展,更好地服务企业和群众。	1、1-产出指标;11-数量指标;工作日平均日巡检数(次/日);实施周期指标值:≥2次/日;年度指标值:≥2次/日。2、2-效益指标;22-社会效益;服务提供期间内系统可用率;实施周期指标值:≥99.9%;年度指标值:≥99.9%。3、2-效益指标;22-社会效益;重大事故发生数。;实施周期指标值:0次;年度指标值:0次。4、3-满意度指标;31-服务对象满意度;服务对象满意度(%);实施周期指标值:≥90%;年度指标值:≥90%。
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	523.92	523.92			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。	1、1-产出指标;11-数量指标;坐席并发用户量;实施周期指标值:≥600;年度指标值:≥600。2、1-产出指标;12-质量指标;普通话语音识别准确率;实施周期指标值:≥90%;年度指标值:≥90%。3、2-效益指标;22-社会效益;一级承办单位派单准确率;实施周期指标值:≥90%;年度指标值:≥90%。4、2-效益指标;22-社会效益;填单覆盖率;实施周期指标值:≥85%;年度指标值:≥85%。
广州12345政府服务热线受理中心2024年-2025年信息化运维项目	50.65	50.65			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顺利开展,更好地服务企业和群众。	1、1-产出指标;11-数量指标;故障工单关闭率(%);实施周期指标值:≥95%;年度指标值:≥95%。2、1-产出指标;11-数量指标;驻场服务时长达标率;实施周期指标值:≥99.9%;年度指标值:≥99.9%。3、2-效益指标;22-社会效益;服务提供期间内系统可用率;实施周期指标值:≥99.9%;年度指标值:≥99.9%。4、3-满意度指标;31-服务对象满意度;服务对象满意度;实施周期指标值:≥95%;年度指标值:≥95%。