天津市人民政府政务服务办公室

项目支出绩效目标表

（2025年）

目 录

[1.2025年度等级保护测评等网络安全项目绩效目标表](#_Toc_4_4_0000000004)

[2.2025年度履职保障项目绩效目标表](#_Toc_4_4_0000000005)

[3.2025年度市政务服务中心能源托管及维保项目绩效目标表](#_Toc_4_4_0000000006)

[4.2025年度信息系统运维项目绩效目标表](#_Toc_4_4_0000000007)

[5.2025年度营商环境建设项目绩效目标表](#_Toc_4_4_0000000008)

[6.2025年度政务服务改革项目绩效目标表](#_Toc_4_4_0000000009)

[7.市政务服务“高效办成一件事”效能提升项目绩效目标表](#_Toc_4_4_0000000010)

[8.天津市人民政府政务服务办公室一般债券利息-2025年债券利息绩效目标表](#_Toc_4_4_0000000011)

[9.天津市便民热线信息服务平台软件维护项目绩效目标表](#_Toc_4_4_0000000012)

[10.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](#_Toc_4_4_0000000013)

[11.天津12345热线质量控制和督办体系建设项目绩效目标表](#_Toc_4_4_0000000014)

[12.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](#_Toc_4_4_0000000015)

[13.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](#_Toc_4_4_0000000016)

[14.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](#_Toc_4_4_0000000017)

1.2025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 | 2025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 |  |
| 信息系统等级保护测评等网络安全服务 | | | | | |
| 绩效目标 | 1.做好市“政务一网通”平台、市公共资源交易平台、市居住证积分联办系统、市政务服务智能咨询引导系统、办公自动化（OA）系统等5个系统网络安全保障工作，实现系统等保测评和密码测评全覆盖，不发生严重网络安全事件，为企业群众提供安全、便捷、高效的政务服务。 | | | | | |

| 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 | 信息系统网络安全等级保护测评次数 | 开展办机关信息系统网络安全等级保护测评次数 | 1次 |
| 数量指标 | 信息系统密码测评次数 | 开展办机关信息系统密码测评次数 | 1次 |
| 数量指标 | 信息系统漏洞扫描次数 | 开展全办信息系统网络安全漏洞扫描次数 | 12次 |
| 质量指标 | 系统无故障运行率 | 办机关信息系统无故障运行时间占总时间比率 | ≥99% |
| 质量指标 | 等保测评达标率 | 等保测评合格的系统数占系统总数的比例 | 100% |
| 时效指标 | 系统故障响应时间 | 系统出现故障后运维单位启动维修工作需要的时间 | ≤2小时 |
| 成本指标 | 建设成本 | 本项目建设成本在预算范围内 | ≤114万 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 发生造成不良社会影响的较大及以上网络安全事件数 | 发生较大及以上网络安全事件数 | 0次 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 企业群众对政务服务满意度 | 企业群众满意度 | ≥95% |

2.2025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 | 2025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 |  |
| 用于市政务服务中心履职保障支出。 | | | | | |
| 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 | 物业服务人数 | 95人 |
| 质量指标 | 维修项目的验收合格率 | 维修合格次数占比 | 100% |
| 质量指标 | 车辆安全运行率 | 公务用车安全出行次数占比 | ≥98% |
| 时效指标 | 运行保障时间 | 全年服务保障天数 | 365天 |
| 成本指标 | 物业服务费 | 物业服务费用 | ≤534万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 进驻人员对服务认可度 | 进驻人员对物业服务认可度 | ≥99% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 被服务部门满意度 | 被服务部门对物业服务的评价 | >85分 |

3.2025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 | 2025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 |  |
| 能源托管及维保费用。 | | | | | |
| 绩效目标 | 1.提升市政务服务中心能源综合利用与维保水平，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，保障设施设备正常运行。 | | | | | |

| 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 | 能源托管项目运维保障人数 | ≥20人 |
| 数量指标 | 维保项目月度监测 | 检测完成出具报告 | ≥12次 |
| 质量指标 | 能源正常供应率 | 用能设施设备能源供应情况 | 100% |
| 质量指标 | 维修项目验收合格率 | 用能设施设备维修情况 | 100% |
| 质量指标 | 设施设备正常使用率 | 用能设施设备正常使用情况 | ≥95% |
| 时效指标 | 运行保障时间 | 运维值守时间 | 365天 |
| 时效指标 | 一般问题应急响应时间 | 一般问题报告时间 | ≤1小时 |
| 时效指标 | 重大问题应急响应时间 | 重大问题报告时间 | ≤10分钟 |
| 成本指标 | 能源托管服务费 | 能源项目费用 | ≤581.2万元 |
| 成本指标 | 维保费 | 维保项目费用 | ≤18万元 |
| 效益指标 | 经济效益指标 | 能源费用节约率 | 年度能源费用节约率 | ≥5% |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 能源节能率 | 年度能源资源节约率 | ≥10% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 托管单位满意度 | 托管单位满意度 | ≥85分 |

4.2025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 | 2025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 |  |
| 信息系统运维服务 | | | | | |
| 绩效目标 | 1.开展市政务服务办机关信息化安全运维工作，做好市“政务一网通”平台、市公共资源交易平台、市居住证积分联办系统、市政务服务智能咨询引导系统、办公自动化（OA）系统运行保障工作，运维服务响应及时、有效，为企业群众提供便捷高效政务服务。 | | | | | |

| 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 | 运维系统数量 | 运行维护市政务服务办信息系统数量 | 5个 |
| 质量指标 | 系统无故障运行率 | 市政务服务办机关信息系统无故障运行时间占总运维时间的比例 | ≥99% |
| 时效指标 | 系统故障响应时间 | 服务单位对信息系统故障处置的响应时间 | ≤2小时 |
| 时效指标 | 系统故障修复时间 | 服务单位修复信息系统故障的平均时间 | ≤24小时 |
| 成本指标 | 运行维护成本 | 系统运行维护服务费 | ≤376万元 |
| 成本指标 | 租赁服务成本 | 网络专线和电话服务费 | ≤54万元 |
| 成本指标 | 邮寄成本 | EMS邮寄费用 | ≤8万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 政务服务事项在线办理率 | 政务服务事项通过线上渠道办理数占总办理数的比例 | ≥90% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 市政务服务中心窗口人员对运维单位服务的满意度 | 窗口人员对运维服务满意度 | ≥95% |

5.2025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 | 2025年度营商环境建设项目 | | | | | |
| 预算规模及资金用途 | 预算数 | 56.00 | 其中：财政 资金 | 56.00 | 其他资金 |  |
| 营商环境第三方评价服务 | | | | | |
| 绩效目标 | 1.组织开展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，查找营商环境建设短板问题，提出改进建议，提升我市营商环境建设满意度。 | | | | | |

| 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 | 出具报告数量 | 第三方对营商环境建设工作开展评价撰写评价报告 | ≥21份 |
| 质量指标 | 验收合格 | 评价工作开展顺利，出具的评价报告内容公正客观反映我市营商环境建设工作情况 | 相应成果物符合评价报告和调研报告有关要求 |
| 时效指标 | 按时出具2025年度营商环境综合评价报告及各区分报告 | 需在2025年12月31日前完成2024年度评价报告 | 2025年12月31日前 |
| 成本指标 | 评价费用 | 第三方评价项目合同金额 | ≤56万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 通过第三方评价提升营商环境建设水平 | 通过第三方评价真实客观反映我市营商环境建设工作情况，查找短板弱项，提出对策建议，助力我市营商环境不断优化。 | 全市及各区营商环境建设水平进一步提升 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 委托方对评价的满意度 | 第三方按时完成评价工作，按要求出具评价报告，指出营商环境建设短板问题，并提出改进建议。 | ≥90% |

6.2025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 | 2025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、自助办理区以及“高效办成一件事”线上体验线下服务专区，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 | 综合窗口服务岗 | 综合窗口接件、出件、材料流转等岗位 | 50个 |
| 数量指标 | 咨询引导岗 | 承担中心来访接待、人员分流引导、特殊群体服务、接待“办不成事”反映问题等岗位 | 12个 |
| 数量指标 | 咨询帮办岗 | 提供现场咨询、现场帮办代办及网络申报咨询、使用自助服务机指导等岗位 | 11个 |
| 质量指标 | 培训合格率 | 定期对综合窗口服务人员进行业务培训 | ≥90% |
| 时效指标 | 项目服务时间 | 综合窗口、咨询引导、咨询帮办等服务提供时间 | 当年度全部工作日 |
| 成本指标 | 服务外包费 | 项目招标金额不超过预算金额 | ≤627.8万元 |
| 效益指标 | 可持续影响指标 | 服务企业群众办事便利化 | 设置综合服务窗口，减少企业群众等候时间 | 设置无差别综窗、”高效办成一件事“服务专区，减少企业群众办事排队等候 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 企业群众办事满意度 | 通过“好差评”、投诉情况反映服务满意度 | ≥95% |

7.市政务服务“高效办成一件事”效能提升项目绩效目标表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 319101天津市人民政府政务服务办公室 | | | | | | 单位：万元 |
| 项目名称 | 市政务服务“高效办成一件事”效能提升项目 | | | | | |
| 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 |  |
| “高效办成一件事”场景评估测试、设计推广。 | | | | | |
| 绩效目标 | 1.贯彻落实国家和我市关于“高效办成一件事”工作部署，定期开展评估测试、技术协调、分析研究和宣传推广等工作，显著提升全市“高效办成一件事”服务水平，深入推动政务服务提质增效。 | | | | | |

| 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 | 评估重点事项数量 | 对“高效办成一件事”重点事项开展评估数量 | ≥21个 |
| 数量指标 | 出具检测报告数量 | 出具重点事项检测报告 | 2份 |
| 质量指标 | 专家对项目完成情况验收合格 | 专家验收合格 | 合格 |
| 时效指标 | 评估报告提交时间 | 提交评估报告的时限 | 第一份报告5月底之前提交，第二份报告10月底之前交 |
| 成本指标 | 建设成本 | 此项工作总建设成本不超过预算指标 | ≤20万元 |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 我市“高效办成一件事”场景服务能力 | “高效办成一件事”场景服务便利化水平 | “高效办成一件事”场景服务便利化水平显著提升 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 企业群众对政务服务满意度 | 企业群众满意度 | ≥95% |

8.天津市人民政府政务服务办公室一般债券利息-2025年债券利息绩效目标表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 319101天津市人民政府政务服务办公室 | | | | | | 单位：万元 |
| 项目名称 | 天津市人民政府政务服务办公室一般债券利息-2025年债券利息 | | | | | |
| 预算规模及资金用途 | 预算数 | 61.12 | 其中：财政 资金 | 61.12 | 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 | 61.12万元 |
| 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 |

9.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% |

10.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 |  |
| 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% |

11.天津12345热线质量控制和督办体系建设项目绩效目标表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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% |

12.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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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统数量 | 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% |

13.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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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-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% |

14.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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |