

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称	呼叫平台、热线电话费等	主管部门	苏州市行政审批局		
项目类型	常年安排项目	项目级次	市本级		
开始时间	2023年	完成时间	2025年		
实施单位	苏州市便民服务中心	项目负责人/ 联系电话			
实施可行性	<p>1、2023-2025年度苏州市12345话务平台租用服务：随着国家治理体系和治理能力现代化的不断提升，12345平台成为政府与社会公众之间沟通交流的桥梁，建设12345话务平台，有助于保持和发挥12345热线作为政务服务“总客服”的独特优势，降低综合服务成本和提升全市政务服务整体水平，进一步打造便民惠民的政务服务体系。</p> <p>2、划转热线（12328、12329、12333）座席资源租赁费：根据财政文件要求，根据“费随事转”原则，12329热线、12328热线、12333热线所涉的座席资源租赁经费纳入市便民服务中心预算。</p> <p>3、网络通讯费、话务终端设备更新维护、热线邮电费、短信平台使用费：通过电话接听、短信回访、话务设备更新等手段加强12345平台服务质量。</p>				
项目实施内容	<p>项目明细如下：</p> <p>1、2023-2025年度苏州市12345话务平台租用服务：苏州市便民服务中心紧紧围绕建设服务型政府，整合优化全市政务服务便民热线，使用12345一个号码呼入，一个平台受理，为群众提供求助、咨询、建议、投诉和举报等服务，提升政府服务质量和效率。本次建设苏州市12345话务平台服务项目，以低成本充分应用新技术，通过多媒体呼叫中心等技术手段，搭建稳定、高效、灵活、安全呼叫中心平台，实现呼入呼出、分转排队、监听监控、远程座席、话务调度、平台对接等功能，大力提升热线服务品质。主要提供：话务平台座席资源及配套设施服务、话务平台系统对接服务、话务平台数据汇聚服务、话务统一调度管理平台服务、云网资源监控服务。</p> <p>2、划转热线（12328、12329、12333）座席资源租赁费：根据《市政府办公室关于进一步优化政务服务便民热线的实施方案》（苏府办〔2021〕223号）和苏州市政府专题会议纪要（〔2022〕15号）精神，12329热线、12328热线、12333热线相关座席资源费划转至市便民服务中心。本项目主要是负责划转的热线呼叫业务的正常运行，提供7*24小时专席服务。其中，12329热线座席资源23席，12328热线座席资源10席，12333热线座席资源19席。每席480元/月。</p> <p>3、短信平台使用费：该项目为年度常规项目，随着苏州“12345”热线业务不断发展扩大，服务诉求逐年递增，中心通讯方面费用是每月必须性常规项目。</p> <p>4、网络通讯费：为年度常规费用，用于中心每年的网络通讯费用。</p> <p>5、热线邮电费：该项目为年度常规项目，随着苏州“12345”热线业务不断发展扩大，服务诉求逐年递增，且热线归并后，话务量大增，回访需求随之增加。中心电话通讯费用是每月必须性常规项目。</p> <p>6、话务终端设备更新维护费：该项目为年度常规项目，随着苏州“12345”热线业务不断发展扩大，服务诉求逐年递增，中心话务终端设备不间断使用，损坏故障率较高，需要定期更新做好终端设备维护工作，确保话务高质量接听。</p>				
项目资金 (万元)	收入			全年（程） 预算数	
		资金总额		161.96	
		财政拨款	小计		161.96
			一般公共预算资金		161.96
			政府性基金		
	财政专户管理资金				
	国有资本金				
	社保基金		0		
	上年结转资金		0		
	其他资金		0		
		半年（程） 计划执行数	全年（程） 预算数		
2023-2025年度苏州市12345话务平台租用服务		44.4	88.8		
划转热线（12328、12329、12333）座席资源租赁费		14.98	29.96		

	支出	话务终端设备更新维护费	0	2
		热线邮电费	15	30
		2024年度短信平台使用费	5	10
		网络通讯费	0	1.2
中长期目标		致力于将苏州市12345话务平台建设成为统一的智能化政府热线服务平台。做好中心服务工作，提高整体水平。		
年度目标		致力于将苏州市12345话务平台建设成为统一的智能化政府热线服务平台。做好中心服务工作，提高整体水平。		
一级指标	二级指标	三级指标	半年（程）指标值	全年（程）指标值
决策	项目立项	立项依据充分性	充分	充分
		立项程序规范性	规范	规范
	绩效目标	绩效指标明确性	明确	明确
		绩效目标合理性	合理	合理
	资金投入	资金分配合理性	合理	合理
		预算编制科学性	科学	科学
过程	资金管理	资金使用合规性	合规	合规
		资金到位率	序时进度	100%
		预算执行率	=48%	=100%
	组织实施	管理制度健全性	健全	健全
制度执行有效性		有效	有效	
产出指标	数量指标	座席资源个数	≤52席	≤52席
		稳定的短信平台	=1个	=1个
		话务平台租赁平台数量	=1个	=1个
	质量指标	呼叫平台等租赁服务、热线电话短信平台等邮电服务、话务终端设备更新质量	质量高	质量高
	时效指标	项目完成及时性	及时	及时
效益指标	经济效益			
	社会效益	对保障热线工作正常开展的提升	提升	提升
		对公共服务能力和效率的提升	提升	提升
	生态效益			
可持续影响				
满意度指标	服务对象满意度			

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称	“便民杯”考核经费		主管部门	苏州市行政审批局	
项目类型	常年安排项目		项目级次	市本级	
开始时间	2023年		完成时间	2025年	
实施单位	苏州市便民服务中心		项目负责人/ 联系电话		
实施可行性	该项目主要是对“便民杯”年度考核中，先进单位和个人进行奖励。奖励内容包括荣誉证书、奖牌及适当的物质奖励。费用支出主要为荣誉证书、奖牌制作及个人物质奖励。				
项目实施内容	根据《苏州市便民服务工作考评管理办法》第八条，对年度总评得分在同类部门中排名前35%的，或者排名前50%且全年无扣分情况的成员单位、县市区平台，可以考核认定为年度优胜单位、优秀单位，并颁发奖牌、证书。根据《苏州市便民服务工作考核规定》第七条，对考核等次为优秀的，颁发荣誉证书，并适当进行物质奖励。				
项目资金 (万元)	收入			全年(程) 预算数	
		资金总额		24.5	
		财政拨款	小计		24.5
			一般公共预算资金		24.5
			政府性基金		
			财政专户管理资金		
		国有资本金			
		社保基金		0	
		上年结转资金		0	
	其他资金		0		
支出			半年(程) 计划执行数	全年(程) 预算数	
		“便民杯”考核经费	24.5	24.5	
中长期目标		每年完成既有的便民杯预算目标。			
年度目标		每年完成既有的便民杯预算目标。			
一级指标	二级指标	三级指标	半年(程) 指标值	全年(程) 指标值	
决策	项目立项	立项依据充分性	充分	充分	
		立项程序规范性	规范	规范	
	绩效目标	绩效目标合理性	合理	合理	
		绩效指标明确性	明确	明确	
	资金投入	预算编制科学性	科学	科学	
		资金分配合理性	合理	合理	
过程	资金管理	资金到位率	序时进度	100%	
		预算执行率	=90%	=100%	
		资金使用合规性	合规	合规	
	组织实施	管理制度健全性	健全	健全	
		制度执行有效性	有效	有效	
	数量指标	全年开展考核次数	=2次	=4次	

产出指标	质量指标	按照《苏州市便民服务工作考评管理办法》进行考核， 考评管理办法的执行情况	较好	较好
	时效指标	开展考核及时性	及时	及时
效益指标	经济效益			
	社会效益	部门工作积极性的提升	提升	提升
	生态效益			
	可持续影响			
满意度指标	服务对象满意度			

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称	全市便民服务人员业务技能培训		主管部门	苏州市行政审批局	
项目类型	常年安排项目		项目级次	市本级	
开始时间	2023年		完成时间	2025年	
实施单位	苏州市便民服务中心		项目负责人/ 联系电话		
实施可行性	该项目为常规项目，不断提升便民服务员综合服务水平是一项需长期开展的持续性工作，以便向服务对象提供优质、规范的政务服务。				
项目实施内容	为了提升全市“12345”政务服务便民热线及“寒山闻钟”论坛便民服务员综合素质，通过对便民服务人员工作职责、新媒体时代网络知识储备及业务规范培训，强化服务意识，更新服务理念，推广经验做法，进一步提升全市便民服务工作的服务能力和水平，更好地为服务对象提供政府公共服务。				
项目资金 (万元)	收入			全年(程) 预算数	
		资金总额			15.6
		财政拨款	小计		15.6
			一般公共预算资金		15.6
			政府性基金		
			财政专户管理资金		
		国有资本金			
		社保基金			0
	上年结转资金			0	
	其他资金			0	
支出			半年(程) 计划执行数	全年(程) 预算数	
	便民服务人员业务技能培训		0	15.6	
中长期目标	本项目当年度完成，且为常规性项目，不断创新便民服务员的服务理念，有效提升和改善培训人员综合素质，进而提升企业和群众的满意率。				
年度目标	本项目当年度完成，且为常规性项目，不断创新便民服务员的服务理念，有效提升和改善培训人员综合素质，进而提升企业和群众的满意率。				
一级指标	二级指标	三级指标	半年(程) 指标值	全年(程) 指标值	
决策	项目立项	立项依据充分性	充分	充分	
		立项程序规范性	规范	规范	
	绩效目标	绩效目标合理性	合理	合理	
		绩效指标明确性	明确	明确	
	资金投入	预算编制科学性	科学	科学	
		资金分配合理性	合理	合理	
过程	资金管理	资金到位率	序时进度	100%	
		预算执行率	=0%	=100%	
		资金使用合规性	合规	合规	
	组织实施	管理制度健全性	健全	健全	
		制度执行有效性	有效	有效	
		数量指标	培训天数	≥0天	≥3天
		培训人次	≥0人次	≥80人次	

产出指标	质量指标	培训质量	质量高	质量高
	时效指标	培训完成时间	按时推进	当年12月底之前完成
效益指标	经济效益			
	社会效益	培训人员综合素质提升，服务意识加强	无	提升
	生态效益			
	可持续影响			
满意度指标	服务对象满意度	受训学员的满意度	≥0%	≥98%

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称	“寒山闻钟”论坛日常运行及第三方督查暗访费用		主管部门	苏州市行政审批局	
项目类型	常年安排项目		项目级次	市本级	
开始时间	2024年		完成时间	2026年	
实施单位	苏州市便民服务中心		项目负责人/ 联系电话		
实施可行性	<p>1、市民开放日交流活动：结合各有关部门工作安排，拟在当年约分期委托专业机构策划执行内容丰富、形式多样的市民线上线下等市民开放日活动。 委托专业机构协助提供以下服务内容：</p> <p>2、微信公众号图文编排：（1）信息收集：乙方定期对“12345”热线和“寒山闻钟”论坛上企业和群众反映的热点、难点诉求和各类政情民意信息、便民服务信息等进行梳理汇总，并交由甲方参考。 （2）编排设计：乙方根据甲方提供的推文内容进行图文编排设计，每周一次，每次3-4篇。 （3）留言收集：乙方及时收集整理微信公众号后台用户留言并反馈给甲方，便于甲方及时解答用户咨询等问题，提升公众满意度。 （4）分析建议：乙方根据用户增长量、图文阅读量、图文点赞数按月进行统计分析，并提出专业有效的意见建议供甲方参考。 （5）活动策划：乙方配合甲方策划一次微信服务号的线上互动活动。</p> <p>3、第三方督查暗访：计划继续引入第三方机构，以日常巡查、现场调研与部门反馈等相结合的方式，从分析群众的反馈强度分布、到追踪相关单位对问题的解决效率、再到对应解决措施效果的持续度等，为促进对应单位改善主要薄弱环节，提供有效支撑。</p>				
项目实施内容	<p>1、市民开放日交流活动：为进一步增进市民对“12345”热线、“寒山闻钟”论坛和有关政府部门的了解，树立政府部门良好形象，提升网友满意度，开展丰富多样的市民开放日交流活动。</p> <p>2、微信公众号图文编排：委托专业机构协助做好“苏州12345和寒山闻钟”微信公众号推文的信息收集、编排设计、留言收集、分析建议、活动策划等工作，提升苏州“12345”平台的品牌影响力和公众美誉度。</p> <p>3、第三方督查暗访：为更真实、全面掌握各地各部门对“12345”热线和“寒山闻钟”论坛帖子的处办质量，督促相关单位提高对帖子反映事项的响应、反馈、协同、解决效率等，引入第三方机构对平台内诉求进行督查暗访，提升问题解决率。</p>				
项目资金 (万元)	收入			全年(程) 预算数	
		资金总额		43.5	
		财政拨款	小计		43.5
			一般公共预算资金		43.5
			政府性基金		
			财政专户管理资金		
		国有资本金			
		社保基金		0	
	上年结转资金		0		
	其他资金		0		
支出			半年(程) 计划执行数	全年(程) 预算数	
	市民开放日交流活动		3	9.5	
	第三方督查暗访		18	18	
	微信公众号图文编排		11.2	16	

中长期目标		<p>1、市民开放日交流活动：通过积极开展市民开放日交流活动，一方面可以帮助市民近距离了解、多角度体验进驻部门的工作职责和亲民服务，加强对便民服务工作以及各政府部门工作的了解，提升网友满意度；另一方面也有利于苏州“12345”平台听取民意，了解民意，广泛吸纳群众对于便民服务工作和政府部门工作的建议，从而进一步提升便民服务工作水平。</p> <p>2、微信公众号图文编排：随着互联网的迅猛发展，智能手机的普及，移动社交媒体用户覆盖面越来越广、活跃度日渐升高。通过“苏州12345和寒山闻钟”微信公众号图文推送，一方面关注舆情，每周从公众关注度高的热点难点问题、舆论争议大的公共利益话题、关于民惠民生的政策解读等主题中选题，利用微信图文并茂展示的有利条件推送相关服务信息，并从留言中收集相关民生民意；另一方面充分利用微信公众号这一宣传阵地，加强自身宣传，擦亮“苏州12345”品牌，宣传“1+5+5”苏州模式、“苏式服务”，提升公众美誉度。</p> <p>3、第三方督查暗访：通过第三方督查，进一步丰富苏州“12345”平台督查督办手段，对群众反映问题加强跟踪问效，尤其针对部门承诺未兑现、企业和群众诉求办理质量差的情况，加强督促整改力度，提升苏州“12345”平台的公信力和服务对象满意度，提高问题实际解决率。</p>		
年度目标		<p>1、市民开放日交流活动：通过积极开展市民开放日交流活动，一方面可以帮助市民近距离了解、多角度体验进驻部门的工作职责和亲民服务，加强对便民服务工作以及各政府部门工作的了解，提升网友满意度；另一方面也有利于苏州“12345”平台听取民意，了解民意，广泛吸纳群众对于便民服务工作和政府部门工作的建议，从而进一步提升便民服务工作水平。</p> <p>2、微信公众号图文编排：随着互联网的迅猛发展，智能手机的普及，移动社交媒体用户覆盖面越来越广、活跃度日渐升高。通过“苏州12345和寒山闻钟”微信公众号图文推送，一方面关注舆情，每周从公众关注度高的热点难点问题、舆论争议大的公共利益话题、关于民惠民生的政策解读等主题中选题，利用微信图文并茂展示的有利条件推送相关服务信息，并从留言中收集相关民生民意；另一方面充分利用微信公众号这一宣传阵地，加强自身宣传，擦亮“苏州12345”品牌，宣传“1+5+5”苏州模式、“苏式服务”，提升公众美誉度。</p> <p>3、第三方督查暗访：通过第三方督查，进一步丰富苏州“12345”平台督查督办手段，对群众反映问题加强跟踪问效，尤其针对部门承诺未兑现、企业和群众诉求办理质量差的情况，加强督促整改力度，提升苏州“12345”平台的公信力和服务对象满意度，提高问题实际解决率。</p>		
一级指标	二级指标	三级指标	半年（程） 指标值	全年（程） 指标值
决策	项目立项	立项依据充分性	充分	充分
		立项程序规范性	规范	规范
	绩效目标	绩效目标合理性	合理	合理
		绩效指标明确性	明确	明确
	资金投入	预算编制科学性	科学	科学
		资金分配合理性	合理	合理
过程	资金管理	资金到位率	序时进度	100%
		预算执行率	=70%	=100%
		资金使用合规性	合规	合规
	组织实施	管理制度健全性	健全	健全
		制度执行有效性	有效	有效
	产出指标	数量指标	市民开放日交流活动举办活动场次	≥1次
微信公众号图文编排计划通过微信公众号推送信息条数或个数			=24条	=48条
第三方督查暗访：监督检查次数			≥20次	≥40次
质量指标		市民开放日交流活动高质量圆满完成	高质量	高质量
		微信公众号被通报率	=0%	=0%
		形成第三方督查暗访相关专报的质量	质量高	质量高
时效指标		市民开放日交流活动项目计划完成时间	按时推进	按时推进
		微信公众号图文编排项目完成及时性	按时发布	按时发布
		第三方督查暗访项目完成及时性	按时	按时
		经济效益		

效益指标	社会效益	第三方督查暗访：对服务对象反映的部门处办不到位的事项的推动作用	推动	推动
		市民开放日交流活动提升影响力、增强与市民粘度	提升	提升
		微信公众号图文编排：提升公众知晓度	提升	提升
	生态效益			
	可持续影响			
满意度指标	服务对象满意度			

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称	“12345”政府公共服务热线运行经费	主管部门	苏州市行政审批局
项目类型	常年安排项目	项目级次	市本级
开始时间	2023年	完成时间	2025年
实施单位	苏州市便民服务中心	项目负责人/ 联系电话	
实施可行性	<p>1、保障“12345”政府公共服务热线日常运行的座席人员相关经费：苏州市便民服务中心旨在通过整合政府部门和有关行业单位的公共服务资源，设立统一的服务热线平台，365天×24小时为市民提供“12345”热线电话、网络服务，座席人员为中心履行工作职责提供了强有力的支撑；</p> <p>2、标准化项目建设：《市政府办公室印发关于进一步优化政务服务便民热线的实施方案的通知》（苏府办〔2021〕223号文件要求，深化全市政务服务便民热线标准体系、制度体系建设。市便民服务中心持续推进12345热线运行标准体系建设，用标准化指导全市12345热线的运行管理，充分发挥了标准引领热线健康发展的作用。随着我市相关归并热线座席集中后，急需对热线运行管理的现行标准进行增删改，以满足热线的健康运行，保障热线服务质量。</p> <p>3、尚贤热线服务外包：市政府办办文单（2022年1939号）同意，在市级平台设置3个座席12名服务代表，负责人才热线电话的接听、政策专员连线、服务工单派审和流转、回复回访，“江苏人才服务云平台”等互联网渠道和省级交办人才服务诉求的受理处置，同时做好“知识库”“专家库”的审核管理和相关数据统计分析工作。</p> <p>4、人社“12333”热线服务外包、交通“12328”热线服务外包、住房公积金“12329”热线服务外包：根据市政府相关文件及市财政局相关反馈意见，人社“12333”热线、交通“12328”热线、住房公积金“12329”热线与“12345”热线实行“双号并行”，相关经费预算纳入“12345”热线。</p> <p>5、12345热线外语服务咨询顾问项目：通过电话转接、三方通话等途径，提供专业的外语翻译咨询服务，解决外籍人士诉求。同时通过定期培训，有效提高座席人员的外语口语交流水平，有力提升全市“12345”平台的外语服务力量。</p>		
项目实施内容	<p>主要是保障“12345”政府公共服务热线日常运行的相关的座席人员经费、标准化和标准体系优化建设项目经费。明细如下：</p> <p>1、保障“12345”政府公共服务热线日常运行的座席人员相关经费，人均经费参照财政当年核定标准：</p> <p>（1）座席人员工资福利支出：包括座席人员工资奖金、社保公积金。（2）座席人员公用经费。（3）座席人员体检费。（4）座席人员党团活动经费。</p> <p>2、标准化项目建设：随着全市政务服务便民热线的优化归并工作的推进，“12345”热线运行管理模式发生了变化，为进一步优化“12345”热线运行机制，推动“12345”热线“接得更快、分得更准、办得更实”，亟需加强标准化建设工作，持续推进政务服务便民热线运行标准规范的建设，对全市政务服务便民热线运行管理加以规范。</p> <p>3、尚贤热线服务外包：市政府办办文单（2022年1939号）同意，在市级平台设置3个座席12名服务代表，负责人才热线电话的接听、政策专员连线、服务工单派审和流转、回复回访，“江苏人才服务云平台”等互联网渠道和省级交办人才服务诉求的受理处置，同时做好“知识库”“专家库”的审核管理和相关数据统计分析工作。</p> <p>4、人社“12333”热线服务外包、交通“12328”热线服务外包、住房公积金“12329”热线服务外包：根据市政府相关文件，人社“12333”热线、交通“12328”热线、住房公积金“12329”热线与“12345”热线实行“双号并行”，相关经费预算纳入“12345”热线。</p> <p>5、12345热线外语服务咨询顾问项目：为提升在苏外籍人士以及外籍游客的便利性，提高针对外籍游客的服务能力，同时做好优化营商环境相关工作，切实解决外商投资企业问题和诉求。通过寻求专业的外语机构进行合作，为12345热线涉外诉求提供翻译、咨询等服务，拟采用三方连线专家、在线解答等方式，解决外籍人士相关诉求，提升全市“12345”平台的外语服务水平，同时加强外语日常用语培训，提高座席人员的外语口语交流水平。</p>		
			全年（程） 预算数
	资金总额		1663.63
	财政拨款	小计	1663.63
		一般公共预算资金	1663.63
		政府性基金	
		财政专户管理资金	
	国有资本金		

项目资金 (万元)		社保基金		0	
		上年结转资金		0	
		其他资金		0	
	支出			半年(程) 计划执行数	全年(程) 预算数
		“12328”“12333”热线服务外包		135.75	271.5
		住房公积金“12329”热线服务外包		124.89	249.78
		尚贤热线服务外包		38.01	76.02
		劳动合同制座席人员工资及社保公积金		491.21	982.43
		劳动合同制座席人员公用经费		13.25	53
		体检费		0	11.4
		“12345”热线外语服务咨询顾问项目		0	3
		标准化项目建设		0	10
		党团活动费		0	2.5
政务服务便民热线内训师培训		4	4		
中长期目标		<p>一、保障“12345”政府公共服务热线日常运行的座席人员相关经费：1. 劳动合同制座席人员数量：维持114人左右。2. 人员控制率：尽全力留住每一位为“12345”政府公共服务热线提供支撑保障的座席人员，减少流失率。3. 项目完成及时性：及时完成。4. 对保障12345热线工作正常开展的提升或改善程度：支撑12345热线工作正常运转，有助于提升热线服务效率。5. 公众对12345热线的综合满意度：满意。二、标准化项目建设运行：实现标准体系进行优化升级，标准文本完整性好，适用性高。三、尚贤热线服务外包、人社“12333”和交通“12328”热线服务外包、住房公积金“12329”热线服务外包：根据热线服务职能和服务量的变化，动态调整座席人员队伍规模。四、12345热线外语服务咨询顾问项目：项目当年完成，未来将继续提高12345品牌影响力，提升热线的外语服务水平。</p>			
年度目标		<p>一、保障“12345”政府公共服务热线日常运行的座席人员相关经费：1. 劳动合同制座席人员数量：维持114人左右。2. 人员控制率：尽全力留住每一位为“12345”政府公共服务热线提供支撑保障的座席人员，减少流失率。3. 项目完成及时性：及时完成。4. 对保障12345热线工作正常开展的提升或改善程度：支撑12345热线工作正常运转，有助于提升热线服务效率。5. 公众对12345热线的综合满意度：满意。二、标准化项目建设运行：实现标准体系进行优化升级，标准文本完整性好，适用性高。三、尚贤热线服务外包、人社“12333”和交通“12328”热线服务外包、住房公积金“12329”热线服务外包：根据热线服务职能和服务量的变化，动态调整座席人员队伍规模。四、12345热线外语服务咨询顾问项目：项目当年完成，未来将继续提高12345品牌影响力，提升热线的外语服务水平。</p>			
一级指标	二级指标	三级指标	半年(程) 指标值	全年(程) 指标值	
决策	项目立项	立项依据充分性	充分	充分	
		立项程序规范性	规范	规范	
	绩效目标	绩效目标合理性	合理	合理	
		绩效指标明确性	明确	明确	
	资金投入	资金分配合理性	合理	合理	
		预算编制科学性	科学	科学	
过程	资金管理	预算执行率	=45%	=100%	
		资金到位率	序时进度	100%	
		资金使用合规性	合规	合规	
	组织实施	管理制度健全性	健全	健全	
		制度执行有效性	有效	有效	
数量指标	市12345平台劳动合同制座席人员数量		≤114人	≤114人	
	外语诉求件数		≤5件	≤10件	
	尚贤热线服务外包的座席人员数量		≤9人	≤5人	
	“12328”“12333”热线服务外包的座席人员数量		≤25人	≤25人	

产出指标		“12329”热线服务外包的座席人员数量	≤23人	≤23人	
		完成标准化文本修改数量	=0个	=1个	
	质量指标		评审评价评估报告质量合格情况	合格	合格
			座席人员稳定率	≥90%	≥90%
			热线接通率	≥80%	≥80%
			外语诉求办理质量	质量高	质量高
	时效指标		项目完成及时性	及时	及时
			座席人员应答及时性	及时	及时
效益指标		经济效益			
	社会效益		市级12345平台回访率	≥15%	≥15%
			热线运行效率提升	提升	提升
			市级12345平台办结率	≥98%	≥98%
			对行政运行效率的提升	提升	提升
			对热线服务的提升	提升	提升
		生态效益			
	可持续影响				
满意度指标	服务对象满意度	群众对市级12345热线满意度	≥85%	≥85%	

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称	体检经费	主管部门	苏州市行政审批局		
项目类型	常年安排项目	项目级次	市本级		
开始时间	2023年	完成时间	2025年		
实施单位	苏州市便民服务中心	项目负责人/ 联系电话	鲍俊斐65202466		
实施可行性	<p>作为事业在编与公益性岗位人员，体检是按规定可享受的福利待遇，财政每年都会给予相应的项目预算经费。我们选择市场信赖度高、行业专业度高、服务感受度好，更重要的是性价比高的公立医院体检套餐，开展定期体检，对于员工个人而言，能够帮助员工发现潜伏的疾病，可以及时就医；作为12345热线服务的座席人员，结合工作岗位的特殊性，再加上女性员工占大多数的现实状态，在财政每年给予的项目预算经费范围内，我们选择市场信赖度高、行业专业度高、服务感受度好，更重要的是性价比高的公立医院体检套餐，来帮助座席代表发现潜伏的疾病，及时了解一线座席代表的健康隐患，针对性管控健康风险，适度考虑每个人的身体状况，优化做好岗位安排和合理调度，保证大家的身心健康，更好服务苏城百姓；对于全中心而言，最重要的是帮助发现员工健康隐患，针对性管控健康风险，以便更好的管理和服务好每一个岗位上的员工。</p>				
项目实施内容	<p>年度健康体检是通过市场询价、洽谈、比较，自行采购具有丰富医疗、健康检查资源，具备专业健康管理经验的体检机构或是公立医院开展的年度例行项目，是便民中心成立以来的传统，同时更是全面了解在职员工身体健康状态、体现领导层以人为本的人文关怀的重要举措。在编、公益性岗位、退休人员人均体检，处级干部人均体检经费，座席人员体检经费标准参照当年财政核定体检预算人均标准。</p>				
项目资金 (万元)	收入			全年(程) 预算数	
		资金总额		7.74	
		财政拨款	小计		7.74
			一般公共预算资金		7.74
			政府性基金		
			财政专户管理资金		
		国有资本金			
		社保基金		0	
	上年结转资金		0		
	其他资金		0		
支出			半年(程) 计划执行数	全年(程) 预算数	
	体检经费		0	7.74	
中长期目标	<p>每年健康体检是定期开展的，中长期目标就是争取固定在同一个体检机构，每年的体检项目有记录有对比，在相对的变化中，及时调整我单位对员工的工作调度安排及后勤服务保障工作。</p>				
年度目标	<p>每年健康体检是定期开展的，中长期目标就是争取固定在同一个体检机构，每年的体检项目有记录有对比，在相对的变化中，及时调整我单位对员工的工作调度安排及后勤服务保障工作。</p>				
一级指标	二级指标	三级指标	半年(程) 指标值	全年(程) 指标值	
决策	项目立项	立项依据充分性	充分	充分	
		立项程序规范性	规范	规范	
	绩效目标	绩效指标明确性	明确	明确	
		绩效目标合理性	合理	合理	
	资金投入	资金分配合理性	合理	合理	
		预算编制科学性	科学	科学	
		预算执行率	=0%	=100%	

过程	资金管理	资金使用合规性	合规	合规
		资金到位率	序时进度	100%
	组织实施	管理制度健全性	健全	健全
		制度执行有效性	有效	有效
产出指标	数量指标	体检人数	≤0人	≤42人
	质量指标	愿检尽检率	≤0%	≤100%
	时效指标	体检完成及时性	按时推进	及时
效益指标	经济效益			
	社会效益	体检信息反馈及时性	无	及时
	生态效益			
	可持续影响			
满意度指标	服务对象满意度			

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称	党团活动费	主管部门	苏州市行政审批局		
项目类型	常年安排项目	项目级次	市本级		
开始时间	2023年	完成时间	2025年		
实施单位	苏州市便民服务中心	项目负责人/ 联系电话	65202466		
实施可行性	合理使用党团活动费可保障中心党支部、团支部的日常运转，可用于党员、团员的教育和培训，订阅或购买用于开展党员、团员教育的学习资料，用于补助生活困难的党员、团员，不断保障促进中心党建、团建创新。				
项目实施内容	党团活动经费是用于中心党支部、团支部组织开展党建、团建和思想政治工作，用于组织党员、团员教育、学习及各种党内、团内活动，专款专用的一项经费支出，人均经费为0.1万元/人。				
项目资金 (万元)	收入	资金总额		全年(程) 预算数	
		财政拨款	小计		3.2
			一般公共预算资金		3.2
			政府性基金		
			财政专户管理资金		
			国有资本金		
		社保基金		0	
		上年结转资金		0	
		其他资金		0	
	支出	半年(程) 计划执行数		全年(程) 预算数	
党团活动费		0			
全年(程) 预算数		3.2			
中长期目标		该项目为每年都有项目，中心党支部、团支部将通过合理使用党团活动经费，不断加强中心党支部、团支部品牌建设，不断提升党支部、团支部的凝聚力和创造力。			
年度目标		该项目为每年都有项目，中心党支部、团支部将通过合理使用党团活动经费，不断加强中心党支部、团支部品牌建设，不断提升党支部、团支部的凝聚力和创造力。			
一级指标	二级指标	三级指标	半年(程) 指标值	全年(程) 指标值	
决策	项目立项	立项依据充分性	充分	充分	
		立项程序规范性	规范	规范	
	绩效目标	绩效目标合理性	合理	合理	
		绩效指标明确性	明确	明确	
	资金投入	预算编制科学性	科学	科学	
资金分配合理性		合理	合理		
过程	资金管理	资金到位率	序时进度	100%	
		预算执行率	=0%	=100%	
		资金使用合规性	合规	合规	
	组织实施	制度执行有效性	有效	有效	
		管理制度健全性	健全	健全	
产出指标	数量指标	开展党团活动次数	≥2次	≥4次	
	质量指标	党团员活动参与率	≤100%	≤100%	

/ 山 1 日 1 个	时效指标	开展党团活动及时性	及时	及时
效益指标	经济效益			
	社会效益	党团活动档案资料完整性	资料完整	资料完整
	生态效益			
	可持续影响			
满意度指标	服务对象满意度			

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称	一般宣传材料印刷费		主管部门	苏州市行政审批局	
项目类型	常年安排项目		项目级次	市本级	
开始时间	2024年		完成时间	2026年	
实施单位	苏州市便民服务中心		项目负责人/ 联系电话		
实施可行性	该项目已经持续开展数年，通过在日常工作运行管理中做好12345热线服务工作成果展示和经验分享的宣传，进一步扩大苏州12345热线品牌影响力。				
项目实施内容	该项目主要用于日常宣传费用，包括内部宣传墙的更新维护、业务工作宣传活页制作、中心宣传册印刷以及《苏州市民手册》制作等等。				
项目资金 (万元)	收入	资金总额		全年(程) 预算数	
		小计		1.67	
		财政拨款	一般公共预算资金		1.67
			政府性基金		
			财政专户管理资金		
			国有资本金		
		社保基金		0	
		上年结转资金		0	
		其他资金		0	
	支出	宣传制作费		半年(程) 计划执行数	全年(程) 预算数
		0		1.67	
中长期目标	项目当年完成，未来将继续提高12345品牌影响力，提升热线服务品质。				
年度目标	项目当年完成，未来将继续提高12345品牌影响力，提升热线服务品质。				
一级指标	二级指标	三级指标	半年(程) 指标值	全年(程) 指标值	
决策	项目立项	立项程序规范性	规范	规范	
		立项依据充分性	充分	充分	
	绩效目标	绩效指标明确性	明确	明确	
		绩效目标合理性	合理	合理	
		预算编制科学性	科学	科学	
资金投入	资金分配合理性		合理	合理	
	资金管理	资金到位率	序时进度	100%	
预算执行率		=0%	=100%		
资金使用合规性		合规	合规		
过程	组织实施	制度执行有效性	有效	有效	
		管理制度健全性	健全	健全	
产出指标	数量指标	宣传印刷数量	≥10件	≥20件	
	质量指标	宣传印刷产品质量合格	合格	合格	
	时效指标	项目完成及时性	及时	及时	

效益指标	经济效益			
	社会效益	对热线品牌效应的提升	提升	提升
	生态效益			
	可持续影响			
满意度指标	服务对象满意度			

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称		工作服定制		主管部门	苏州市行政审批局
项目类型		常年安排项目		项目级次	市本级
开始时间		2022年		完成时间	2024年
实施单位		苏州市便民服务中心		项目负责人/ 联系电话	
实施可行性		该项目未达到政府采购金额标准，中心将通过自行采购完成工作服定制。			
项目实施内容		该项目为年度常规项目，用于中心编制人员及公益性岗位人员工作服定制，人均经费2500元。工作服为两年采购一次，自行采购。			
项目资金 (万元)	收入				全年(程) 预算数
		资金总额			10.5
		财政拨款	小计		10.5
			一般公共预算资金		10.5
			政府性基金		
			财政专户管理资金		
		国有资本金			
		社保基金			0
	上年结转资金			0	
	其他资金			0	
支出				半年(程) 计划执行数	
	工作服定制		0	全年(程) 预算数	
中长期目标		当年度采购完成后，尽快统一更新全体人员工作服。全体热线人员统一着装，均达到精神饱满的服务状态，从而提高服务质量。			
年度目标		当年度采购完成后，尽快统一更新全体人员工作服。全体热线人员统一着装，均达到精神饱满的服务状态，从而提高服务质量。			
一级指标	二级指标	三级指标	半年(程) 指标值	全年(程) 指标值	
决策	项目立项	立项程序规范性	规范	规范	
		立项依据充分性	充分	充分	
	绩效目标	绩效指标明确性	明确	明确	
		绩效目标合理性	合理	合理	
	资金投入	预算编制科学性	科学	科学	
		资金分配合理性	合理	合理	
过程	资金管理	资金到位率	序时进度	100%	
		资金使用合规性	合规	合规	
		预算执行率	=0%	=100%	
	组织实施	管理制度健全性	健全	健全	
		制度执行有效性	有效	有效	
产出指标	数量指标	制服配发人数/套数	≤0人/套	≤42人/套	
	质量指标	制服验收合格	无	合格	
	时效指标	项目完成及时性	按时推进	当年12月底之前完成	

效益指标	经济效益			
	社会效益	部门形象的提升	提升	提升
	生态效益			
	可持续影响			
满意度指标	服务对象满意度			

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称	全市政务服务便民热线运行绩效第三方测评		主管部门	苏州市行政审批局	
项目类型	常年安排项目		项目级次	市本级	
开始时间	2023年		完成时间	2025年	
实施单位	苏州市便民服务中心		项目负责人/ 联系电话		
实施可行性	1. 政策依据：《市政府办公室关于印发苏州市12345公共服务平台运行管理办法的通知》（苏府办〔2020〕312号）要求，“苏州12345对全市12345和市级政务服务便民热线的服务开展第三方测评，测评结果在一定范围内通报，并纳入绩效评估”。 2. 工作需要：按国务院统一部署，通过综合评价，“使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务总客服”。 3. 能力可行：依照《政府热线服务评价》《政府热线服务规范》《政务服务便民热线服务测评规范》，对全市政务服务便民热线和市级部分公共事业服务热线连续开展第三方测评，取得较好成效。 4. 成效明显：围绕服务响应、服务规范、服务效果、服务保障四方面内容，以客观中立的视角以及科学专业的方法，坚持问题导向，识别出存在问题和不足，并提出改进建议，为全市政务服务便民热线和的持续改进提供参考和依据。				
项目实施内容	1. 测评目的：为进一步提升全市政务服务便民热线的服务效率，构建热线公共服务品牌特色，依照国标和市地方标准，对全市政务服务便民热线和市级部分公共事业服务热线开展第三方测评，对服务现状作出监测评价，跟踪分析服务现状，为持续改进提供参考和依据。 2. 测评对象：全市所有政务服务便民热线平台和部分市级公共事业服务热线。 3. 测评内容：从服务响应、服务规范、服务效果、服务保障四方面，以客观中立的视角以及科学专业的方法，通过电话回访、街头拦截、神秘人拨测、驻点监听、内部数据抓取、横向对标拨测的方式，坚持问题导向，识别出存在问题和不足，提出改进建议。 4. 测评时间：本年度计1次，时间计划为当年7月-10月之间。				
项目资金 (万元)	收入			全年(程) 预算数	
		资金总额		22.5	
		财政拨款	小计		22.5
			一般公共预算资金		22.5
			政府性基金		
			财政专户管理资金		
		国有资本金			
		社保基金		0	
	上年结转资金		0		
	其他资金		0		
支出			半年(程) 计划执行数	全年(程) 预算数	
	全市政务服务便民热线运行绩效第三方测评监理费		0	2.5	
	全市政务服务便民热线运行绩效第三方测评		0	20	
中长期目标	本项目当年度完成。本项目为常规性项目，计划每年进行1-2次测评，测评结果纳入各地各部门的年度考核指标。				
年度目标	本项目当年度完成。本项目为常规性项目，计划每年进行1-2次测评，测评结果纳入各地各部门的年度考核指标。				
一级指标	二级指标	三级指标		半年(程) 指标值	全年(程) 指标值
决策	项目立项	立项依据充分性		充分	充分
		立项程序规范性		规范	规范
	绩效目标	绩效目标合理性		合理	合理

成果	绩效目标	绩效指标明确性	明确	明确
	资金投入	预算编制科学性	科学	科学
		资金分配合理性	合理	合理
过程	资金管理	资金到位率	序时进度	100%
		预算执行率	=0%	=100%
		资金使用合规性	合规	合规
	组织实施	管理制度健全性	健全	健全
		制度执行有效性	有效	有效
产出指标	数量指标	完成评审评价评估项目数量	=0个	=1个
	质量指标	评审评价评估报告质量合格情况	合格	合格
	时效指标	项目完成及时性	按时推进	及时
效益指标	经济效益			
	社会效益	对行政运行效率的提升	提升	提升
	生态效益			
	可持续影响			
满意度指标	服务对象满意度			

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称	法律顾问	主管部门	苏州市行政审批局	
项目类型	常年安排项目	项目级次	市本级	
开始时间	2023年	完成时间	2025年	
实施单位	苏州市便民服务中心	项目负责人/ 联系电话		
实施可行性	该项目已经持续开展数年，总体项目取得成效令人满意。通过电话、网络以及当面咨询等途径，提供专业的法律咨询、法制讲座培训、涉法事项协等服务，有力保障我单位在聘人用人、12345热线服务等方面的规范、高效运行。			
项目实施内容	该项目主要是寻找专业的律师事务所进行合作，为12345热线服务、日常内部管理等工作的涉法事项，提供专业的法律咨询、法律意见等服务，加强法律知识培训，提高全体工作人员的法律意识，确保为企业群众提供更加便捷、规范、优质的热线服务。			
项目资金 (万元)	收入	资金总额		全年(程) 预算数
		财政拨款	小计	5
			一般公共预算资金	5
			政府性基金	
			财政专户管理资金	
		国有资本金		
		社保基金		0
		上年结转资金		0
		其他资金		0
	支出		半年(程) 计划执行数	全年(程) 预算数
法律顾问		0	5	
中长期目标	全体工作人员法律意识进一步提高，热线工作开展和内部管理事务更加合法合规、高效科学。项目当年完成，未来将继续以法治思维开展热线服务工作。			
年度目标	全体工作人员法律意识进一步提高，热线工作开展和内部管理事务更加合法合规、高效科学。项目当年完成，未来将继续以法治思维开展热线服务工作。			
一级指标	二级指标	三级指标	半年(程) 指标值	全年(程) 指标值
决策	项目立项	立项依据充分性	充分	充分
		立项程序规范性	规范	规范
	绩效目标	绩效目标合理性	合理	合理
		绩效指标明确性	明确	明确
	资金投入	预算编制科学性	科学	科学
资金分配合理性		合理	合理	
过程	资金管理	资金到位率	序时进度	100%
		预算执行率	=0%	=100%
		资金使用合规性	合规	合规
	组织实施	管理制度健全性	健全	健全
制度执行有效性		有效	有效	
产出指标	数量指标	办理法律事务件数	≥5件	≥10件
	质量指标	法律服务质量	质量高	质量高

/ 山1日70	时效指标	项目完成及时性	及时	及时
效益指标	经济效益			
	社会效益	对行政运行效率的提升	提升	提升
	生态效益			
	可持续影响			
满意度指标	服务对象满意度			

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称	热线系统软硬件维护	主管部门	苏州市行政审批局
项目类型	常年安排项目	项目级次	市本级
开始时间	2023年	完成时间	2025年
实施单位	苏州市便民服务中心	项目负责人/ 联系电话	
实施可行性	<p>1、苏州12345热线平台软件维护：项目以“一揽子解决热线运行管理各类需求”为目标，涵盖了全来源和全方式受理、全流程运转、全程留痕、热线标准化等各项管理需求。随着“互联网+政务服务”城市服务体系的逐步深化，江苏政务服务“一张网”、“江苏12345在线”省平台热线的开通运行和省市县“一体化”建设的深化推进，业务量的不断增长，各类系统压力逐渐增大，保障系统正常运行是运维工作的首要任务。</p> <p>2、苏州12345热线平台硬件维护：硬件设备更换、升级导致被动运维，由于硬件寿命及技术进步，硬件产品会不断升级，导致原来使用的各种软件需被动升级，而系统软件升级也会导致应用软件必须进行升级改造以适应新环境。系统软件、工具软件由于自身存在各种缺陷（业内称为Bug，现在各种软件都极为庞大、复杂，要在编程中完全杜绝Bug几乎不可能），需要主动修正和完善。除上面所说的由于运行环境改变而需要被动升级应用软件外，还包括主动升级。主要是随着时间的推移，对系统功能有新要求，或者是政策变化，需要系统功能跟着改变，所有这些问题都需要对系统进行运维，或者说需要升级、改造，不断完善。</p> <p>3、苏州“12345”平台办公设备（音响、大屏维护和云电脑原厂质保）维护项目：由于硬件寿命及技术进步，硬件产品会不断升级，导致原来使用的各种软件需被动升级，而系统软件升级也会导致应用软件必须进行升级改造以适应新环境。</p> <p>4、苏州热线智能化软件系统维护：根据信息化发展趋势和实际应用要求，深度融合业务场景建设部署了智能回访、智能质检、自助挪车、辅助决策类智能化功能，随着业务量的不断增长，各类系统压力逐渐增大，保障系统正常运行是运维工作的首要任务。</p> <p>5、网站论坛等系统软件维护：苏州市“12345”阳光便民网站和寒山闻钟论坛随着知名度不断提升、业务场景不断深化和网络渠道工作要求提高，为保障网站论坛等持续高效安全运行，需对相关系统组织做好7*24小时运维保障。</p>		
项目实施内容	<p>项目明细如下：</p> <p>1、苏州12345热线平台软件维护：确保系统信息安全和数据安全，提高应对突发事件的组织指挥能力和应急处置能力，确保系统的安全畅通。运维范围包括：开展12345热线系统、苏州“12345”大数据深度挖掘和应用系统、办公OA系统、苏州市“互联网+监管”投诉举报平台项目、苏州市“12345”热线统一受理系统升级、苏州12345热线系统“一体化”综合性升级和数据应用系统、苏州“12345”政府公共服务平台“在线学堂”应用系统等信息系统的维护工作，提供相关系统7*24应急服务、常态化更新、优化等维护服务。</p> <p>2、苏州12345热线平台硬件维护：通过服务外包的方式开展硬件维护工作，保障中心各硬件设备和网络365*24持续高效运转，有效支撑各业务系统正常运行。维护内容包括：对服务器设备、存储设备、网络设备、安全设备进行全面检查，对存在的问题进行预警，并提出解决建议，最大限度地降低网络运行风险；网络和数据安全，确保中心与市政府信息中心的网络数据连接；做好数据备份方案、网络维护方案及应急方案，并提供应急保障服务等。</p> <p>3、苏州“12345”平台办公设备（音响、大屏维护和云电脑原厂质保）维护项目：要确保苏州市便民服务中心办公设备等运行稳定，保障信息安全和数据安全，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，确保便民热线平台7*24小时不间断稳定运行。</p> <p>4、苏州热线智能化软件系统维护：确保系统信息安全和数据安全，提高应对突发事件的组织指挥能力和应急处置能力，确保系统的安全畅通。运维范围包括：开展苏州“12345”AI人工智能应用系统、苏州12345政府公共服务平台AI人工智能应用（二期）、“一张图”辅助决策系统、苏周到“自助挪车”服务等信息系统的维护工作，提供相关系统7*24应急服务、常态化更新、优化等维护服务。</p> <p>5、网站论坛等系统软件维护：确保系统信息安全和数据安全，提高应对突发事件的组织指挥能力和应急处置能力，确保系统的安全畅通。运维范围包括：开展政务服务信息系统、苏州“12345”热线集成式两库应用系统、苏州市“12345”阳光便民网站、寒山闻钟论坛升级改造及数据分析平台等信息系统的维护工作，提供相关系统7*24应急服务、常态化更新、优化等维护服务。</p>		
			全年（程） 预算数
	资金总额		86.71
		小计	86.71

项目资金 (万元)	收入	财政拨款	一般公共预算资金	86.71
			政府性基金	
			财政专户管理资金	
		国有资本金		
		社保基金		0
		上年结转资金		0
	其他资金		0	
	支出			半年(程) 计划执行数
2024年度苏州12345热线系统软件维护		17.1	28.5	
2024年度苏州热线智能化软件系统维护		12	20	
2024年度苏州“12345”平台办公设备(音响、大屏维护和云电脑原厂质保)维护项目		3.72	6.21	
2024年度苏州12345热线平台硬件维护		7.2	12	
2024年度网站论坛等系统软件维护		12	20	
中长期目标		确保苏州市便民服务中心通用设备和安全设备运行稳定,保障信息安全和数据安全,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。		
年度目标		确保苏州市便民服务中心通用设备和安全设备运行稳定,保障信息安全和数据安全,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。		
一级指标	二级指标	三级指标	半年(程) 指标值	全年(程) 指标值
决策	项目立项	立项程序规范性	规范	规范
		立项依据充分性	充分	充分
	绩效目标	绩效目标合理性	合理	合理
		绩效指标明确性	明确	明确
	资金投入	资金分配合理性	合理	合理
	预算编制科学性	科学	科学	
过程	资金管理	资金使用合规性	合规	合规
		预算执行率	=58%	=100%
		资金到位率	序时进度	100%
	组织实施	管理制度健全性	健全	健全
		制度执行有效性	有效	有效
产出指标	数量指标	智能化软件系统维护个数	=4个	=4个
		12345热线平台硬件维护设备个数	≤24个	≤24个
		办公设备维护个数	≤196件	≤196件
		网站论坛软件系统维护个数	=9个	=9个
		12345热线平台软件系统维护个数	=10个	=10个
	质量指标	设备运行效果	质量高	质量高
		系统稳定性	稳定	稳定
	时效指标	故障修复及时	及时	及时
效益指标	经济效益			
	社会效益	运维服务对日常工作开展的提升	提升	提升
	生态效益			
	可持续影响			

满意度指标	服务对象满意度			
-------	---------	--	--	--