

苏州市市级项目预算绩效目标表

2026年度					
项目名称		呼叫平台、热线电话费等		主管部门 苏州市数据局	
项目类型		常年安排项目		项目级次 市本级	
开始时间		2026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		1. 2023-2025年度苏州市12345话务平台租用服务：随着国家现代化治理体系和治理能力的不断提升，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。 2. 划转热线（12328、12329、12333）座席资源租赁费：根据财政文件要求，以“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安排至市便民服务中心。 3. 网络通讯费、热线邮电费、短信平台使用费：通过电话接听、短信回访等手段加强12345平台服务质量。			
项目实施内容		该项目主要包括苏州市12345话务平台租用服务、划转热线座席资源租赁费、网络通讯费、热线邮电费、短信平台使用费等，为12345热线日常运行提供重要的系统支撑。 1. 苏州市12345话务平台是12345服务热线平台的重要组成部分，主要实现使用“12345”电话的呼入呼出、语音导航、排队、录音、报表、话务调度、平台对接等话务相关功能，是支撑保障苏州市12345系统运行必不可少的部分。 2. 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。划转热线座席资源租赁费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。 3. 网络通讯费、热线邮电费、短信平台使用费等，为12345热线以及划转热线的日常运行提供了必要保障。			
项目资金 （万元）	收入				全年（程） 预算数
		资金总额			147.19
		财政拨款	小计		147.19
			一般公共预算资金		147.19
			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
		2023-2025年度苏州市12345话务平台租用服务费		22.2	22.2
		话务终端设备更新费		2.52	5.05
		划转热线座席资源租赁费		4.68	4.68
		2026-2028年度苏州市12345及划转热线话务平台租用服务		29.19	87.66
		邮电费		13.8	27.6
	年度目标		通过项目实施，实现系统稳定性达99%，故障修复实时响应率达99%，座席15秒呼入系统接通率>90%，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。同时，通过现代化通讯技术和系统做好中心服务工作，提高整体水平，打造国内一流的12345热线品牌。		

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，通过现代化通讯技术和系统做好中心服务工作，提高整体水平，打造国内一流的12345热线品牌。		
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	资金到位率	序时进度	100%
		资金使用合规性	合规	合规
		预算执行率	=49.2%	=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	对公共服务能力和效率的提升	提升	提升
		对保障热线工作正常开展的提升	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			