

贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心

2024 年部门预算公开信息

贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心编制

二〇二四年三月十一日

目 录

一、单位概况

- (一) 单位主要职能
- (二) 单位机构设置
- (三) 预算单位构成
- (四) 单位人员构成

二、单位主要工作任务和政策依据

三、部门预算安排情况说明

四、其他重要事项说明

- (一) 机关（机构）运行经费情况
- (二) 国有资产占有使用情况
- (三) 预算绩效管理情况
- (四) 项目支出安排情况
- (五) 名词解释

五、2024 年部门预算公开表（附表）

一、单位概况

(一) 单位主要职能：为贵阳市 12345 政务服务便民热线管理提供服务保障。热线秉承“民有所呼、政有所应”的宗旨，为企业和群众提供“7×24”小时全天候在线人工服务，主要受理企业和群众咨询、求助、投诉、举报和意见建议等各类非紧急事项，发布政务服务便民信息及政府相关信息和政策。

(二) 单位机构设置：本单位为正科级公益一类财政全额预算管理事业单位，是贵阳市人民政府办公厅的二级单位，无内设科室。

(三) 预算单位构成：本单位无下属单位，单位预算即为本级预算。

(四) 单位人员构成：贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心核定编制 15 人，其中专业技术人员 5 名，管理人员 10 名。截至 2023 年 12 月 31 日，在职实有事业编制人员 4 人、离退休人员 0 人。

二、单位主要工作任务和政策依据

负责做好 12345 政务服务便民热线的日常运行工作；负责做好 12345 政务服务便民热线、移动互联网 APP、微信平台等渠道受理各类诉求的工单登记、工单流转、反馈回访等服务工作；负责对市直部门(单位)、区(市、县)12345 政务服务便民热线工作情况进行统计分析，以及做好催办、督办、考核方面的事务性工作；负责对收集的社情民意办理情况进行数据统计、挖掘、整理、分析、展示，为市政府决策提供相关数据分析报告；负责 12345 政务服务便民热线事务中心的信息化建设工作，做好公共

服务热线系统、门户网站、移动互联网系统的设计、建设、安全保障、运行管理和维护等工作；负责本单位网上名称管理工作；完成上级交办的其他工作。

三、部门预算安排情况说明

（一）部门收支总体情况（详见附表 1-3）

本单位无所属单位，本预算仅为本单位预算。

2024 年部门收入预算总额 575.61 万元，其中：本年收入 575.61 万元，上年结转结余 0 万元。本年收入中：财政拨款收入 575.61 万元。

2024 年部门支出预算总额 575.61 万元，其中：本年支出 575.61 万元，年终结转结余 0 万元。本年支出中：一般公共服务支出 554.21 万元，社会保障和就业支出 9.69 万元，卫生健康支出 5.77 万元，住房保障支出 5.93 万元。

2024 年部门收入预算总额比 2023 年预算减少 2179.29 万元，下降 79.11%，主要原因是：2024 年热线人员服务经费项目调整至贵阳市人民政府办公厅。

2024 年部门支出预算总额比 2023 年预算减少 2179.29 万元，下降 79.11%，主要原因是：2024 年热线人员服务经费项目调整至贵阳市人民政府办公厅。

（二）财政拨款收支总体情况（详见表 4）

2024 年部门财政拨款收入预算总额 575.61 万元，其中：本年收入 575.61 万元，上年结转结余 0 万元。本年收入中：一般

公共预算拨款收入 575.61 万元。

2024 年部门财政拨款支出预算总额 575.61 万元，其中：一般公共服务支出 554.21 万元，社会保障和就业支出 9.69 万元，卫生健康支出 5.77 万元，住房保障支出 5.93 万元。

2024 年部门财政拨款收支预算总额均为 575.61 万元，比 2023 年预算减少 2179.29 万元，下降 79.11%，主要原因是：2024 年热线人员服务经费项目调整至贵阳市人民政府办公厅。

（三）一般公共预算支出情况（详见表 5）

本单位财政拨款支出总预算 575.61 万元。其中：基本支出 75.61 万元，项目支出 500 万元。与上年相比，基本支出较上年增加 34.79 万元，增长 85.23%，增加的主要原因是本单位为新成立单位，2023 年 1-5 月基本支出由原单位贵阳市社会治理综合服务中心负责，2023 年 6-12 月基本支出 40.82 万元由原单位调整预算至本单位。项目支出较上年减少 2214.08 万元，下降 81.58%，减少的主要原因是 2024 年热线人员服务经费项目调整至贵阳市人民政府办公厅。

（四）一般公共预算基本支出情况（详见表 6、7）

2024 年一般公共预算基本支出 75.61 万元，其中人员经费 66.07 万元，公用经费 9.54 万元。

经济分类科目		金额（万元）
编码	科目名称	
30101	基本工资	16.35

30102	津贴补贴	5.64
30103	奖金	11.78
30107	绩效工资	10.34
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	6.16
30109	职业年金缴费	3.08
30110	职工基本医疗保险缴费	3.27
30111	公务员医疗补助缴费	2.50
30112	其他社会保障缴费	0.46
30113	住房公积金	5.93
30201	办公费	6.83
30207	邮电费	0.56
30228	工会经费	0.78
30231	公务用车运行维护费	1.93

（五）政府性基金预算支出情况（详见表 8）

本单位无政府性基金支出。

（六）国有资本经营预算支出情况（详见表 9）

本单位无国有资本经营预算支出。

（七）财政拨款“三公”经费支出预算情况（详见表 10）

2024 年部门财政拨款安排“三公”经费 1.93 万元，其中：一般公共预算安排“三公”经费 1.93 万元；政府性基金预算安排“三公”经费 0 万元；国有资本经营预算安排“三公”经费 0 万元。与上年同口径比较，增减变化情况如下：

2024 年因公出国（境）费 0 万元，与 2023 年预算数持平，无增减变动。

2024 年公务接待费 0 万元，与 2023 年预算数持平，无增减变动。

2024 年公务用车运行维护费 1.93 万元，较 2023 年预算数增加 0.59 万元，增长 44.03%，增加的主要原因是本单位为新成立单位，于 2023 年 1 月从贵阳市社会治理综合服务中心划出，2023 年 1-5 月公务用车运行维护费由原单位贵阳市社会治理综合服务中心负责，2023 年 6-12 月公务用车运行维护费 1.34 万元由原单位调整预算至本单位。

2024 年公务用车购置费 0 万元，与 2023 年预算数持平，无增减变动。

（八）部门政府采购预算情况（详见表 11）

本单位无政府采购。

（九）市对下转移支付预算情况（详见表 12）

本单位为二级单位无对下专项支付项目支出。

（十）部门整体支出绩效目标情况（详见表 13）

本单位为二级单位无须填报。

（十一）重点项目支出绩效目标情况（本单位只有一个项目，详见表 14）

项目名称：综合业务保障经费。贵阳市 12345 政务服务便民热线秉承“民有所呼、政有所应”的宗旨，为企业和群众提供“7×24”小时全天候在线人工服务，主要受理企业和群众咨

询、求助、投诉、举报和意见建议等各类非紧急事项，发布政务服务便民信息及政府相关信息和政策。2024 年综合业务保障经费主要用于热线事务中心正常运行，项目主要包括：2023 年 12345 热线业务外包项目尾款、12345 热线固定链路、短信服务、外呼租赁服务、物业管理、水电费用及其他。

四、其他重要事项说明

（一）机构运行经费情况：2024 年部门机关（机构）运行经费预算为 9.54 万元，其中：办公费 6.83 万元、工会经费 0.78 万元、公务用车运行维护费 1.93 万元。2024 年部门机构运行经费预算比 2023 年同口径预算增加 4.12 万元，增长 76.01%，增加的主要原因是本单位为新成立单位，于 2023 年 1 月从贵阳市社会治理综合服务中心划出，2023 年 1-5 月机构运行经费由原单位贵阳市社会治理综合服务中心负责，2023 年 6-12 月机构运行经费 5.42 万元由原单位调整预算至本单位。

（二）国有资产占有使用情况：截至2023 年 12 月 31 日，市 12345 热线事务中心暂无此项数据。原因是本单位与贵阳市社会治理综合服务中心固定资产未完成划转移交手续。

（三）预算绩效管理情况：2024 年，实行绩效目标管理的项目 1 个，涉及财政拨款预算 500 万元。

（四）项目支出安排情况：2024 年部门预算中安排的重要项目有 1 个，综合业务保障经费，金额 500 万元。主要用于保障 12345 热线事务中心正常运行包括 2023 年 12345 热线业务外包项目尾款、12345 热线固定链路、短信服务、外呼租赁服务、

物业管理、水电费用及其他。

（五）名词解释

1. 一般公共预算：是指对以税收为主体的财政收入，安排用于保障和改善民生、推动经济社会发展、维护国家安全、维持国家机构正常运转等方面的收支预算。

2. 财政拨款收入：是指单位从同级财政部门取得的各类财政拨款，包括一般公共预算资金、政府性基金预算资金和国有资本经营预算资金。

3. 基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生支出，包括人员经费和公用经费。

4. 项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

5. 人员经费：人员经费是指部门和单位“工资福利支出”和“对个人和家庭的补助”中属于基本支出内容的支出，包括基本工资、津贴补贴、奖金、机关事业单位养老保险缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出、离退休费、生活补助等。

6. 公用经费：主要是指部门和单位“商品和服务支出”和“资本性支出”中属于基本支出内容的支出，包括办公费、水费、电费、邮电费、物业管理费、交通费、差旅费、日常维修(护)费、会议费、租赁费、招待费、培训费、福利费、工会经费、办公设备购置、其他商品和服务支出等。

7. “三公”经费：包括因公出国（境）费、公务接待费、

公务用车购置及运行维护费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开展的各类公务接待（含外宾接待）支出。

8. 住房保障支出：指按照《住房公积金管理条例》的规定，由单位为职工缴纳的住房公积金。

9. 机关（机构）运行经费，是指部门的公用经费，具体为保障部门运行用于购买货物和服务的各项资金，包括：办公费及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、维修（护）费、专用材料费及一般设备购置费、办公用房水电费、取暖费、物业管理费、公务用车运行维护费、其他交通费用以及其他费用。

五、2024 年部门预算公开表（附表）

2024 年部门预算公开信息

贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心编制

二〇二四年三月十一日

目 录

- 1、 2024 年部门收支预算总表
- 2、 2024 年部门收入预算总表
- 3、 2024 年部门支出预算总表
- 4、 2024 年财政拨款收支预算总表
- 5、 2024 年一般公共预算支出预算表
- 6、 2024 年一般公共预算基本支出预算表（按部门预算经济科目）
- 7、 2024 年一般公共预算基本支出预算表（按政府预算经济科目）
- 8、 2024 年政府性基金预算支出预算表
- 9、 2024 年国有资本经营预算支出预算表
- 10、 2024 年财政拨款“三公”经费支出预算表
- 11、 2024 年政府采购预算表
- 12、 2024 年市对下转移支付预算表
- 13、 2024 年部门整体支出绩效目标批复表
- 14、 2024 年项目支出绩效目标批复表（项目一）

表 1

2024 年部门收支预算总表

部门（单位）名称：贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心

单位：万元

收入		支出	
项 目	预算数（万元）	项 目	预算数（万元）
一、本年收入	575.61	一、本年支出	575.61
（一）财政拨款收入	575.61	（一）一般公共服务支出	554.21
1、一般公共预算财政拨款收入	575.61	（二）国防支出	0.00
2、政府性基金预算财政拨款收入	0.00	（三）公共安全支出	0.00
3、国有资本经营预算财政拨款收入	0.00	（四）教育支出	0.00
（二）财政专户管理资金收入	0.00	（五）科学技术支出	0.00
（三）单位资金收入	0.00	（六）文化旅游体育与传媒支出	0.00
1、事业收入	0.00	（七）社会保障和就业支出	9.69
2、事业单位经营收入	0.00	（八）卫生健康支出	5.77
3、上级补助收入	0.00	（九）节能环保支出	0.00
4、附属单位上缴收入	0.00	（十）城乡社区支出	0.00
5、其他收入	0.00	（十一）农林水支出	0.00

		(十二) 交通运输支出	0.00
		(十三) 资源勘探工业信息等支出	0.00
		(十四) 商业服务业等支出	0.00
		(十五) 金融支出	0.00
		(十六) 自然资源海洋气象等支出	0.00
		(十七) 住房保障支出	5.93
		(十八) 粮油物资储备支出	0.00
		(十九) 灾害防治及应急管理支出	0.00
		(二十) 预备费	0.00
		(二十一) 其他支出	0.00
		(二十二) 债务付息支出	0.00
		(二十三) 债务发行费用支出	0.00
		(二十四) 国有资本经营预算支出	0.00
		(二十五) 抗疫特别国债安排的支出	0.00
二、上年结转结余	0.00	二、年终结转结余	0.00
收入总计	575.61	支出总计	575.61

表 2

2024 年部门收入预算总表

单位：万元

部门（单位）名称	收入总计	本年收入				上年结转结余			
		合计	财政拨款收入	财政专户管理资金收入	单位资金收入	合计	财政拨款收入	财政专户管理资金收入	单位资金收入
贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心	575.61	575.61	575.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
合计	575.61	575.61	575.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

表 3

2024 年部门支出预算总表

单位：万元

部门（单位）名称	支出总计	本年支出				年终结转结余			
		合计	财政拨款支出	财政专户管理资金支出	单位资金支出	合计	财政拨款结转结余	财政专户管理资金结转结余	单位资金结转结余
贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心	575.61	575.61	575.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
合计	575.61	575.61	575.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

表 4

2024 年财政拨款收支预算总表

部门（单位）名称：贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、本年收入	575.61	一、本年支出	575.61
（一）一般公共预算拨款收入	575.61	（一）一般公共服务支出	554.21
（二）政府性基金预算拨款收入	0.00	（二）国防支出	0.00
（三）国有资本经营预算拨款收入	0.00	（三）公共安全支出	0.00
		（四）教育支出	0.00
		（五）科学技术支出	0.00
		（六）文化旅游体育与传媒支出	0.00
		（七）社会保障和就业支出	9.69
		（八）卫生健康支出	5.77
		（九）节能环保支出	0.00
		（十）城乡社区支出	0.00
		（十一）农林水支出	0.00

		(十二) 交通运输支出	0.00
		(十三) 资源勘探工业信息等支出	0.00
		(十四) 商业服务业等支出	0.00
		(十五) 金融支出	0.00
		(十六) 自然资源海洋气象等支出	0.00
		(十七) 住房保障支出	5.93
		(十八) 粮油物资储备支出	0.00
		(十九) 灾害防治及应急管理支出	0.00
		(二十) 预备费	0.00
		(二十一) 其他支出	0.00
		(二十二) 债务付息支出	0.00
		(二十三) 债务发行费用支出	0.00
		(二十四) 国有资本经营预算支出	0.00
		(二十五) 抗疫特别国债安排的支出	0.00
二、上年结转结余	0.00	二、年终结转结余	0.00
收入总计	575.61	支出总计	575.61

表 5

2024 年一般公共预算支出预算表

单位：万元

科目编码	单位（科目）名称	总计	基本支出			项目支出		
			小计	人员经费	公用经费	小计	本级资金项目支出	上级资金项目支出
	贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心	575.61	75.61	66.07	9.54	500.00	500.00	0.00
201	一般公共服务支出	554.21	54.21	44.67	9.54	500.00	500.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	554.21	54.21	44.67	9.54	500.00	500.00	0.00
2010350	事业运行	54.21	54.21	44.67	9.54	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	500.00	0.00	0.00	0.00	500.00	500.00	0.00
208	社会保障和就业支出	9.69	9.69	9.69	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	9.23	9.23	9.23	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	6.16	6.16	6.16	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	3.08	3.08	3.08	0.00	0.00	0.00	0.00

20899	其他社会保障和就业支出	0.46	0.46	0.46	0.00	0.00	0.00	0.00
2089999	其他社会保障和就业支出	0.46	0.46	0.46	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	5.77	5.77	5.77	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	5.77	5.77	5.77	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	3.27	3.27	3.27	0.00	0.00	0.00	0.00
2101103	公务员医疗补助	2.50	2.50	2.50	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	5.93	5.93	5.93	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	5.93	5.93	5.93	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	5.93	5.93	5.93	0.00	0.00	0.00	0.00
合计		575.61	75.61	66.07	9.54	500.00	500.00	0.00

表 6

2024 年一般公共预算基本支出预算表（按部门预算经济科目）

单位：万元

科目编码		单位（科目）名称	基本支出		
类	款		小计	人员经费	公用经费
		贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心	75.61	66.07	9.54
301		工资福利支出	65.51	65.51	0.00
	01	基本工资	16.35	16.35	0.00
	02	津贴补贴	5.64	5.64	0.00
	03	奖金	11.78	11.78	0.00
	07	绩效工资	10.34	10.34	0.00
	08	机关事业单位基本养老保险缴费	6.16	6.16	0.00
	09	职业年金缴费	3.08	3.08	0.00
	10	职工基本医疗保险缴费	3.27	3.27	0.00
	11	公务员医疗补助缴费	2.50	2.50	0.00
	12	其他社会保障缴费	0.46	0.46	0.00
	13	住房公积金	5.93	5.93	0.00
302		商品和服务支出	10.10	0.56	9.54
	01	办公费	6.83	0.00	6.83
	07	邮电费	0.56	0.56	0.00
	28	工会经费	0.78	0.00	0.78
	31	公务用车运行维护费	1.93	0.00	1.93
合计			75.61	66.07	9.54

表 7

2024 年一般公共预算基本支出预算表（按政府预算经济科目）

单位：万元

科目编码		单位（科目）名称	基本支出		
类	款		小计	人员经费	公用经费
		贵阳市 12345 政务服务便民热线 事务中心	75.61	66.07	9.54
505		对事业单位经常性补助	75.61	66.07	9.54
	01	工资福利支出	65.51	65.51	0.00
	02	商品和服务支出	10.10	0.56	9.54
		合计	75.61	66.07	9.54

表 8

2024 年政府性基金预算支出预算表

单位：万元

科目编码	单位（科目）名称	总计	基本支出			项目支出		
			小计	人员经费	公用经费	小计	本级资金项目支出	上级资金项目支出
	贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心	本表无发生数						
合计								

表 9

2024 年国有资本经营预算支出预算表

部门（单位）名称：

单位：万元

科目编码	单位（科目）名称	总计	基本支出			项目支出		
			小计	人员经费	公用经费	小计	本级资金项目支出	上级资金项目支出
	贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心	本表无发生数						
合计								

表 10

2024 年财政拨款“三公”经费支出预算表

部门（单位）名称：贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心

单位：万元

单位（项目）名称	2023 年财政拨款 “三公”经费预 算支出	2024 年财政拨 款“三公”经费 预算支出	2024 年较 2023 年增减变化额	2024 年较 2023 年 增减变化率	同比增减变化原因
一、因公出国（境）费	0.00	0.00	0.00	0.0%	—
二、公务接待费	0.00	0.00	0.00	0.0%	—
三、公务用车购置及运行维护费	1.34	1.93	1.93	44.03%	增加原因本单位是新成立单位，于 2023 年 1 月从贵阳市社会治理综合服务中心划出，2023 年 1-5 月公务用车运行维护费由贵阳市社会治理综合服务中心负责，2023 年 6-12 月公务用车运行维护费 1.34 万元由原单位调整至本单位。
1、公务用车运行维护费	1.34	1.93	1.93	44.03%	增加原因本单位是新成立单位，于 2023 年 1 月从贵阳市社会治理综合服务中心划出，2023 年 1-5 月公务用车运行维护费由贵阳市社会治理综合服务中心负责，2023 年 6-12 月公务用车运行维护费 1.34 万元由原单位调整至本单位。
2、公务用车购置费	0.00	0.00	0.00	0.0%	—
合计	1.34	1.93	1.93	44.03%	增加原因本单位是新成立单位，于 2023 年 1 月从贵阳市社会治理综合服务中心划出，2023 年 1-5 月公务用车运行维护费由贵阳市社会治理综合服务中心负责，2023 年 6-12 月公务用车运行维护费 1.34 万元由原单位调整至本单位。

注：“三公”经费支出预算为财政拨款全口径预算，包括一般公共预算、政府性基金预算、国有资本经营预算财政拨款。

表 11

2024 年政府采购预算表

单位：万元

部门（单位）名称	政府采购预算			
	合计	货物类政府采购	工程类政府采购	服务类政府采购
贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心	本表无发生数			
合计				

表 12

2024 年市对下转移支付预算表

单位：万元

科目编码	单位（科目）名称	下达区（县、市）名称	市级资金下区（县、市）项目支出			
			合计	一般公共预算支出	政府性基金预算支出	国有资本经营预算支出
	贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心		本表无发生数			
合计						

表 13

2024 年部门整体支出绩效目标批复表（二级单位不涉及）

部门（单位）名称：

部门（单位）及代码							
部门（单位）总体资金情况(元)：		资金总额(元)：					
		人员类项目					
		运转类公用经费项目					
		其他运转类项目					
		特定目标类项目					
部门（单位）职能概述							
部门（单位）年度总体目标							
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	备注（指标解释等）	指标值说明（评分标准等）	
	产出指标	数量指标	数量 1				
							
		质量指标	质量 1				
							
		时效指标	时效 1				
							
		成本指标	成本 1				
							
		效益指标	经济效益指标				
			社会效益指标				
	生态效益指标						
	可持续影响指标						
	满意度指标	满意度指标					

表 14

项目支出绩效目标批复表（项目一）

项目名称		综合业务保障经费			
主管部门及代码		[103]贵阳市人民政府办公厅		实施单位	贵阳市 12345 政务服务便民热线事务中心
资金来源		年度资金情况			
		资金总额(元):		5,000,000	
		财政拨款		5,000,000	
		其中: 上级补助		0	
		本级安排		5,000,000	
		其他资金		0	
年度总体目标		主要用于 12345 便民热线事务中心 2023 年业务外包项目尾款及保障热线运行所需的固定链路租赁、热线外呼租赁、手机信令数据采集服务、短信服务和中心机构运转的物业服务、水电、物资采购等, 确保 12345 热线事务中心正常运行。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	说明
	产出指标	数量指标	短信数量	≥5000 条/天	
			接通话务量	≥5000 条/天	
		质量指标	系统运行故障率	≤5%	
			工单办结率	≥97%	
			接通率	≥95%	
			系统异常处理能力	=100%	
		时效指标	工单按时派遣率	≥95%	
			工单按时办结率	≥95%	
			系统响应速率	≥98%	
		成本指标	项目或定额成本控制率	=100%	
	效益指标	社会效益指标	工单办结满意度	≥80%	
	满意度指标	满意度指标	群众服务满意度	≥95%	