

项目支出绩效自评表
(2024 年度)

项目名称		2024 年-城指中心网格化城市服务管理系统平台运维经费						
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	丰台区城市管理指挥中心		
项目资金 (万元)			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分
		年度资金总额	128.18	128.18	127.85	10	99.74%	9.97
		其中：当年财政 拨款	128.18	128.18	127.85	—		—
		上年结转 资金				—		—
		其他资金				—		—
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	丰台区网格化城市管理系统平台自运行以来，实施全区域覆盖、全时段监控的网格化管理。每年需要由专业技术公司对区级平台、街乡镇平台所涉及到的硬件设备和网络安全、应用系统、数据库等软件和硬件两部分进行运行维护，从而保障网格化城市服务管理系统平台安全稳定运行。				完成了 2024 年度网格化城市服务管理系统平台安全稳定运行的运维保障工作。			
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分 析及改进
	产出指 标	数量指标	应用系统维护数量	≥1 个	1 个	8	8	
			硬件维护数量	≥30 个	30 个	7	7	
			软件维护数量	≥1 个	1 个	3	3	
			数据维护数量	≥1500000	1500000	6	6	
		质量指标	系统故障修复率	≥100%	100%	5	5	
			系统集成完成率	≥100%	100%	2	2	
			系统验收合格率	≥100%	100%	3	3	
			系统正常运行率	≥100%	100%	5	5	
			硬件维护故障次数	≤3 次	3 次	5	5	
			软件维护故障次数	≤10 次	10 次	5	5	
			数据差错率	≤2%	2%	3	3	
		时效指标	故障修复时间	≤2 小时	2 小时	5	5	
			硬件设备巡检频率	≥52 次	52 次	2	2	
			故障应急响应时间	≤20 分钟	20 分钟	5	5	
		社会效益 指标	CPU、内存、存储设	≥90%	90%	4	4	
			系统利用率	≥100%	100%	4	4	
			硬件使用率	≥90%	90%	4	4	
		可持续影 响指标	系统、设备未来持续 使用年限	≥30 年	30 年	6	6	
	成本指 标	经济成本 指标	硬件维护成本	≤65.88 万	65.88	2	2	
			年度维护成本变化	≤5%	5%	1	1	
			应用系统维护成本	≤62.3 万元	62.3 万	2	2	
	满意度 指标	服务对象 满意度标	使用人员满意度	≥90%	90%	3	3	
总分						100	99.97	

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		2024 年-城指中心搬迁信息化建设						
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	丰台区城市管理指挥中心		
项目资金 (万元)			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分
		年度资金总额	191.2947	89.2947	67.7492	10	75.87%	7.59
		其中：当年财政 拨款	191.2947	89.2947	67.7492	—		—
		上年结转 资金				—		—
		其他资金				—		—
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	完成城指中心搬迁信息化建设与利旧设备搬迁工作， 保证相关系统运转正常，满足工作要求。				城指中心搬迁信息化建设与利旧设备 搬迁工作完成，相关系统运转正 常。			
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	质量指标	软件故障率	≤ 2%	2%	10	10	
			硬件故障率	≤ 5%	5%	10	10	
			系统集成完成率	≥ 100%	100%	10	10	
			系统验收合格率	≥ 100%	100%	10	10	
		时效指标	系统故障响应时间	≤ 20 分钟	20 分 钟	10	10	
			系统故障修复时间	≤ 4 小 时	4 小时	10	10	
		社会效益 指标	系统利用率	≥ 100%	100%	20	20	
	满意度 指标	服务对象 满意度标	使用人员满意度	≥ 90%	90%	10	10	
	总分					100	97. 59	

项目支出绩效自评表
(2024 年度)

项目名称		2024 年-城指中心接诉即办运维项目						
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	丰台区城市管理指挥中心		
项目资金 (万元)			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分
		年度资金总额	45	45	40.68	10	90.40%	9.04
		其中：当年财政 拨款	45	45	40.68	—		—
		上年结转 资金				—		—
		其他资金				—		—
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	对丰台区接诉即办指挥调度平台的应用系统、系统软件、工具软件、网络环境和硬件服务器开展全面维护；对操作系统定期做补丁更新，完善现有系统功能，提供常规升级服务；配合我中心做好重大事件时的系统运行保障工作和培训工作，从而保障丰台区接诉即办指挥调度平台安全稳定运行。				完成了 2024 年度丰台区“接诉即办”指挥调度平台安全稳定运行的运维保障工作。			
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分值	得分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	应用系统维护数量	≥1 个	1 个	6	6	
			硬件维护数量	≥11 个	11 个	6	6	
			软件维护数量	≥1 个	1 个	2	2	
			数据维护数量	≥400000	40000	6	6	
		质量指标	系统故障修复率	≥100%	100%	5	5	
			系统集成完成率	≥100%	100%	2	2	
			系统验收合格率	≥100%	100%	3	3	
			系统正常运行率	≥100%	100%	5	5	
			硬件维护故障次数	≤3 次	3 次	5	5	
			软件维护故障次数	≤10 次	10 次	5	5	
			数据差错率	≤2%	2%	3	3	
		时效指标	故障修复时间	≤2 小时	2 小时	5	5	
			硬件设备巡检频率	≥52 次	52 次	2	2	
			故障应急响应时间	≤20 分钟	20 分	5	5	
		社会效益 指标	CPU、内存、存储设备	≥90%	90%	5	5	
			系统利用率	≥100%	100%	5	5	
			硬件使用率	≥90%	90%	5	5	
		可持续影 响指标	系统、设备未来持续使 用年限	≥30 年	可达到 预期指 标	5	5	
	成本指 标	经济成本 指标	软件维护成本	≤15 万元	15 万	2	2	
			数据维护成本	≤12 万元	12 万	2	2	
			年度维护成本变化率	≤5%	5%	1	1	
			应用系统维护成本	≤18 万元	18 万	2	2	
	满意度 指标	服务对象 满意度标	使用人员满意度	≥90%	90%	3	3	
总分						100	99.04	

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		2024 年-丰台区“接诉即办”重点治理及自助报表系统项目						
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	丰台区城市管理指挥中心		
项目资金 (万元)		年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	162.317	162.317	100.4004	10	61.85%	6.19	
	其中：当年财政 拨款	162.317	162.317	100.4004	—		—	
	上年结转 资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	丰台区“接诉即办”重点治理及自助报表系统根据实际业务需求，建设首页、治理告警、“七有五性”周期自动报告、特定主题自动报告、重点主题事项、组织部报表统计、规则管理、系统管理以上的功能模块。				根据实际业务需求，建设完成首页、治理告警、“七有五性”周期自动报告、特定主题自动报告、重点主题事项、组织部报表统计、规则管理、系统管理以上的功能模块。			
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	软件开发数量	≥1 个	1 个	5	5	
			软件采购数量	≥0 个	1 个	10	10	
		质量指标	软件故障率	≤2%	2%	8	8	
			系统集成完成率	≥100%	100%	8	8	
			系统验收合格率	≥100%	100%	8	8	
		时效指标	系统故障响应时间	≤20 分钟	20 分	10	10	
			系统故障修复时间	≤4 小时	4 小时	10	10	
		社会效益 指标	系统利用率	≥100%	100%	10	10	
		可持续影 响指标	系统正常使用年限	≥30 年	可达到预 期目	10	10	
	成本指 标	经济成本 指标	软件开发成本	≤153.48 万元	≤ 153.4	5	5	
	满意度 指标	服务对象 满意度标	使用人员满意度	≥90%	90%	6	6	
总分						100	96. 19	

项目支出绩效自评表
(2024 年度)

项目名称		2024 年-丰台区智能民情图-基层综合服务平台运维						
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	丰台区城市管理指挥中心		
项目资金 (万元)			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分
		年度资金总额	66.82	66.82	51.62	10	77.25%	7.72
		其中：当年财政 拨款	66.82	66.82	51.62	—		—
		上年结转 资金				—		—
		其他资金				—		—
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	为全区所有社区村统一搭建的基层综合服务平台，维护整体内容：非驻场运维服务，包括 7*8 小时咨询答疑、定期巡检、平台故障定位与排除、平台维护，从而保障丰台区智能民情图-基层综合服务平台安全稳定运行。				完成了 2024 年丰台区智能民情图-基层综合服务平台安全稳定运行的运维保障工作。			
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分值	得分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	应用系统维护数量	≥ 1 个	1	6	6	
			硬件维护数量	≥ 5 个	5	6	6	
			软件维护数量	≥ 1 个	1	3	3	
			数据维护数量	≥ 500000	500000 条	6	6	
		质量指标	系统故障修复率	≥ 100%	100%	5	5	
			系统集成完成率	≥ 100%	100%	2	2	
			系统验收合格率	≥ 100%	100%	3	3	
			系统正常运行率	≥ 100%	100%	5	5	
			硬件维护故障次数	≤ 3 次	2 次	5	5	

			软件维护故障次数	≤ 10 次	10 次	5	5	
			数据差错率	≤ 2%	2%	3	3	
		时效指标	故障修复时间	≤ 2 小时	2 小时	5	5	
			硬件设备巡检频率	≥ 52 次	52 次	2	2	
			故障应急响应时间	≤ 20 分钟	20 分钟	5	5	
		社会效益指标	CPU、内存、存储设备等资源利用率	≥ 90%	90%	4	4	
			数据共享率	≥ 100%	100%	3	3	
			系统利用率	≥ 100%	100%	4	4	
			硬件使用率	≥ 90%	90%	4	4	
		可持续影响指标	系统、设备未来持续使用年限	≥ 30 年	可达到预期指标	4	4	
	成本指标	经济成本指标	软件维护成本	≤ 31 万元	≤ 31 万元	2	2	
			数据维护成本	≤ 27 万元	≤ 27 万元	2	2	
			年度维护成本变化率	≤ 5%	5%	1	1	
			应用系统维护成本	≤ 8.82 万元	8.82 万元	2	2	
	满意度指标	服务对象满意度标	使用人员满意度	≥ 90%	90%	3	3	
	总分					100	97.72	

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		2024 年-网格化城市服务管理平台通讯保障项目							
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	丰台区城市管理指挥中心			
项目资金 (万元)			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分	
		年度资金总额	86.64	86.64	77.532	10	89.49%	8.95	
		其中：当年财政 拨款	86.64	86.64	77.532	—		—	
		上年结转 资金				—		—	
		其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	项目作为丰台区网格化城市服务管理平台的三个运维项目的其中之一，为丰台区网格化城市服务管理平台无线数据传输子系统运行提供了稳定可靠的移动通信服务，有效保障丰台区网格化城市服务管理平台的安全稳定运行，使用中国移动已提供的城管通服务号码等服务，有效保障全区网格化城市管理及接诉即办工作的正常开展。				有效保障了 2024 年丰台区网格化城市服务管理平台无线数据传输子系统的安全稳定运行，有效保障了 2024 年全区城市管理监督及接诉即办工作的正常开展。				
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标		年度 指标值	实际 完成值	分值	得分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	硬件维护数量		≥ 400 个	400	15	15	
			租用专线		=2	2 条	9	9	
		质量指标	系统故障修复率		≥ 100%	100%	5	5	
			硬件维护故障次数		≤ 20 次	20	6	6	
			租用专线故障次数		≤ 3 次	3	6	6	
			数据差错率		≤ 2%	2%	3	3	

		时效指标	故障修复时间	≤ 2 小时	2 小时	5	5	
			硬件设备巡检频率	≥ 52 次	52 次	2	2	
			故障应急响应时间	≤ 20 分钟	20 分钟	5	5	
		社会效益指标	CPU、内存、存储设备等资源利用率	≥ 90%	90%	6	6	
			系统利用率	≥ 100%	100%	6	6	
			硬件使用率	≥ 90%	90%	6	6	
		可持续影响指标	系统、设备未来持续使用年限	≥ 30 年	可达到预期指标	6	6	
	成本指标	经济成本指标	硬件维护成本	≤ 47.04 万元	≤ 47.04 万元	4	4	
			租用专线成本	≤ 39.6 万元	≤ 39.6 万元	3	3	
	满意度指标	服务对象满意度标	使用人员满意度	≥ 90%	90%	3	3	
总分						100	98.95	

项目支出绩效自评表
(2024 年度)

项目名称		2024 年-网格化社会服务管理系统通讯保障项目						
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	丰台区城市管理指挥中心		
项目资金 （万元）			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分
		年度资金总额	178.1976	178.1976	176.6644	10	99.14%	9.91
		其中：当年财政 拨款	178.1976	178.1976	176.6644	—		—
		上年结转 资金				—		—
		其他资金				—		—
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	项目作为丰台区网格化城市服务管理平台的三个运维项目的其中之一，为丰台区网格化城市服务管理平台社会服务管理功能模块的无线数据传输子系统运行提供了稳定可靠的移动通信服务，充分做到资源整合及财政资金合理应用，使用中国移动已提供的社管通接诉即办号码服务，有效保障全区网格化城市管理及接诉即办工作的正常开展。				保障了在 2024 年丰台区网格化城市服务管理平台社会服务管理功能模块无线数据传输子系统的移动通信服务功能稳定可靠运行。			
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	硬件维护数量	≥1486 个	1486 个	15	15	
			租用专线	= 3 条	3 条	9	9	
		质量指标	系统故障修复率	≥100%	100%	5	5	
			硬件维护故障次数	≤20 次	20 次	6	6	
			租用专线故障次数	≤3 次	3 次	6	6	
			数据差错率	≤2%	2%	3	3	
		时效指标	故障修复时间	≤2 小 时	2 小时	5	5	
			硬件设备巡检频率	≥52 次	52 次	2	2	

			故障应急响应时间	≤20 分钟	20 分钟	5	5	
		社会效益指标	CPU、内存、存储设备等资源利用率	≥90%	90%	6	6	
			系统利用率	≥100%	100%	6	6	
			硬件使用率	≥90%	90%	6	6	
		可持续影响指标	系统、设备未来持续使用年限	≥ 30 年	可达到预期指标	6	6	
	成本指标	经济成本指标	硬件维护成本	≤156.6456 万元	≤156.6456 万元	4	4	
			租用专线成本	≤21.552 万元	≤21.552 万元	3	3	
	满意度指标	服务对象满意度标	使用人员满意度	≥90%	90%	3	3	
	总分					100	99.91	

(2024 年度)

项目名称		2024 年-丰台区城指中心法律顾问经费							
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位		组宣科		
项目资金 （万元）			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分	
		年度资金总额	5	5	5	10	100%	10	
		其中：当年财政 拨款	5	5	5	—		—	
		上年结转 资金				—		—	
		其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	用好法律顾问经费，聘请专业法律团队服务保障好单位日常合同的订立、法律知识培训、相关法律问题咨询，为依法行政把好关，保障单位不出现非必要的法律纠纷和违法行为，确保机构正常运转。				由专业法律团队服务保障好单位日常合同的订立、相关法律问题咨询，为依法行政把好关，单位未出现非必要的法律纠纷和违法行为，确保机构正常运转。				
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标		年度 指标值	实际 完成值	分值	得分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	审核合同数量		50	60	10	10	
			法律咨询		20	23	5	5	
			法律培训		3	1	10	4	增加法律培 训
		质量指标	法律咨询意见正确率		100%	100%	10	10	
			合同合格率		100%	100%	10	10	
		时效指标	及时反馈法律意见		3 工作 日	100%	5	5	
		成本指标	运转或维护成本		5 万元	5 万元	10	10	
		社会效益 指标	保障单位依法行政		正常运 转	正常运 转	5	5	
			保障单位依法正常运转		正常运 转	正常运 转	10	10	
	可持续影 响指标	符合市、区政策方向		是	是	5	5		
	满意度 指标	服务对象 满意度标	单位依法行政排名提 升		1	持平	5	4	需进一步提 高服务水平
			合作单位对合同满意 度提升		1	1	5	5	
总分						100	93		

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		丰台区数智化接诉即办平台大模型算力服务器购置							
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	丰台区城市管理指挥中心			
项目资金 (万元)			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分	
		年度资金总额	51	51	49.8	10	97.65%	9.77	
		其中：当年财政 拨款	51	51	49.8	—		—	
		上年结转 资金				—		—	
		其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	为丰台区数智化接诉即办平台购置一台大模型算力服务器，搭建智能服务系统，提供智能派单推荐、智能分类推荐、智能地址标准化、智能关键词推荐、形成自动派单标准等智能服务。				购置完成一台大模型算力服务器，搭建完成智能服务系统，提供智能派单推荐、智能分类推荐、智能地址标准化、智能关键词推荐、形成自动派单标准等智能服务。				
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标		年度 指标值	实际 完成值	分值	得分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	硬件采购数量		≥ 1 个	1	10	10	
		质量指标	硬件故障率		≤ 2%	2%	8	8	
			系统集成完成率		≥ 400%	400%	4	4	
			系统验收合格率		≥ 100%	100%	8	8	
			时效指标	系统故障响应时间		≤ 20	20 分	12	12
		系统故障修复时间		≤ 4 小	4 小时	12	12		
		社会效益 指标	系统利用率		≥ 100%	100%	10	10	
		可持续影 响指标	系统正常使用年限		≥ 30 年	可达到 预期指 标	10	10	
	成本指 标	经济成本 指标	硬件采购成本		≤ 51 万元	49.8 万元	10	10	
满意度 指标	服务对象 满意度标	使用人员满意度		≥ 90%	90%	6	6		
总分						100	99.77		

(2024 年度)

项目名称		丰台区数智化接诉即办平台建设项目						
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	丰台区城市管理指挥中心		
项目资金 (万元)			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分
		年度资金总额	722.5	722.5	710.8	10	98.38%	9.83
		其中：当年财政 拨款	722.5	722.5	710.8	—		—
		上年结转 资金				—		—
		其他资金				—		—
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	运用移动互联、大数据、人工智能等数字化技术，打造丰台区数智化接诉即办平台，完成协同处置系统、监督评价系统、掌上服务系统、知识管理系、智能服务系统、对接共享系统、数据专题应用系统、统一管理系统建设。技术上实现区街（乡镇）居（村社区）应用一体化、业务考核标准化、办理反馈移动化、预警分析数字化、服务支撑智能化，业务上实现三大提升、助力四大转变，即诉求处置能力提升、智能服务能力提升、统筹调度能力提升，由有一办一向举一反三转变，由分散治理向协同治理转变，由大水漫灌向精准滴灌转变，由接诉即办向未诉先办转变，推进数字化、智能化水平，建设高品质的数字化宜居环境，不断地增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。				完成了丰台区数智化接诉即办平台建设。			
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原 因分析 及改进
	产出指 标	数量指标	硬件采购数量	≥1个	1个	5	5	
			软件开发数量	≥1个	1个	5	5	
		质量指标	系统验收合格率	≥100%	100%	8	8	
			软件故障率	≤2%	2%	8	8	
			二级、三级安全等	≥100%	100%	6	6	
			硬件故障率	≤2%	2%	6	6	
			系统集成完成率	≥100%	100%	8	8	
		时效指标	系统故障响应时间	≤20分钟	20分钟	6	6	
			系统故障修复时间	≤4小时	4小时	6	6	
	社会效益 指标	系统利用率	≥100%	100%	8	8		
	可持续影 响指标	系统正常使用年限	≥30年	30年	8	8		
		成本指 标	经济成本 指标	软件开发成本	≤650.4万元	≤650.4万元	5	5
硬件采购成本	≤37.6万元			≤37.6万元	5	5		
满意度 指标	服务对象 满意度标	使用人员满意度	≥90%	90%	6	6		
总分						100	99.8	

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		接诉即办坐席外包项目							
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单	组宣科			
项目资金 (万元)			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分	
		年度资金总额	—	863.10	843.53	10	97.73%	9.7	
		其中：当年财政 拨款		863.10	843.53	—		—	
		上年结转 资金				—		—	
		其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	保障新增加市直派案卷回访工作开展，实现案卷回访全覆盖。保障指挥中心接线工作 24 小时运转，实现群众诉求和城市管理问题的统一指挥、统一调度，从而进一步提高案卷处理率。				保障新增加市直派案卷回访工作开展，实现案卷回访全覆盖，实现群众诉求和城市管理问题的统一指挥、统一调度，从而进一步提高案卷处理率。				
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标		年度 指标值	实际 完成 值	分 值	得 分	偏差原 因分析 及改进
	产出指 标	数量指标	接诉即办接线员 24 小时在线响应		24 小时	24 小时	5	5	
			接线员总人数		45	45	5	5	
		质量指标	回复率		100%	100%	5	5	
			接件率		100%	100%	5	5	
		时效指标	坐席人员服务工作进度		优良中低 差	优	5	5	
		成本指标	单位人员成本		18.40 万 元/人年	未超过	10	10	
			人员成本		863.11 万 元	未超过	10	10	
		社会效益 指标	保障城市运行指挥中 心系统的正常运转		正常运转	正常 运转	10	10	
			提高案卷处理率，增 强政府公信力		按标准完 成	100%	10	10	
		可持续影 响指标	符合市、区政策方向		符合政策	符合政 策	5	5	
	满意度 指标	服务对象 满意度标	群众对指挥中心工作 满意度同比上升		同比上升	持平	10	7	需进一 步提高 服务水 平
			管理人员满意度		90%	95%	10	10	
总分						100	96.7		

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		2024 年-丰台区城指中心接线员工资及管理经费						
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	组宣科		
项目资金 (万元)		年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	1041. 03	1041. 03	1036. 44	10	99. 56%	9. 9	
	其中：当年财政 拨款	1041. 03	1041. 03	1036. 44	—		—	
	上年结转 资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	做好聘用接线员工资及五险一金的发放及日常管理，保障接线员经费，增强队伍凝聚力，激励在岗人员的进取心、责任心，从而使网格化城市管理系统、热线服务管理系统、网格化社会服务系统的正常运转，进一步提高案卷处理率，增强政府公信力。				做好聘用接线员工资及五险一金的发放及日常管理，保障接线员经费，增强队伍凝聚力，从而使网格化城市管理系统、热线服务管理系统、网格化社会服务系统的正常运转。			
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	接线员总人数	80	84	10	10	
			接线员 24 小时在线响应	24 小时	24 小时	10	10	
		质量指标	回复率	100%	100%	10	10	
			接件率	100%	100%	10	10	
		时效指标	聘用人员服务工作进度	优	优	5	5	
		成本指标	人员成本	1041. 0 3 万元	1036. 4 4 万元	10	10	
		社会效益 指标	提高案卷处理率，增强政府公信力	按标准 完成	100%	20	20	
		可持续影响 指标	符合市、区政策方向	是	符合政策	5	5	
	满意度 指标	服务对象 满意度标	管理人员满意度	90%	80%	10	8. 8	需进一步提高服务水平
总分						100	98. 7	

(2024 年度)

项目名称		2024 年-新设立街镇配备接线员工资及管理费用							
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	组宣科			
项目资金 （万元）			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分	
		年度资金总额	626.16	626.16	624.43	10	99.72%	9.9	
		其中：当年财政 拨款	626.16	626.16	624.43	—		—	
		上年结转 资金				—		—	
		其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	保障新设立街道城市运行指挥中心接线工作 24 小时运转，实现街乡镇层面群众诉求和城市管理问题的统一指挥、统一调度，从而进一步提高案卷处理率。				保障新设立街道城市运行指挥中心接线工作 24 小时运转，基本实现街乡镇层面的统一指挥、统一调度，提高案卷处理率。				
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标		年度 指标值	实际 完成值	分值	得分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	接线员总人数		48	50	20	20	
		质量指标	回复率		100%	100%	10	10	
			接件率		100%	100%	10	10	
		成本指标	人员成本		626.16 万元	624.43 万元	20	20	
		社会效益 指标	保障城市运行指挥中 心系统的正常运转		正常运 转	正常运 转	20	20	
		可持续影 响指标	符合市、区政策方向		符合政 策	符合政 策	5	5	
	满意度 指标	服务对象 满意度标	管理人员满意度		90%	80%	5	4	需进一步提 高服务水平
	总分						100	98.9	

项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		新增 32 名预回访及审核接线员项目							
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	组宣科			
项目资金 (万元)			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分	
		年度资金总额	—	270.39	263.91	10	97.60%	9.7	
		其中：当年财政 拨款		270.39	263.91	—		—	
		上年结转 资金				—		—	
		其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	保障新增加市直派案卷回访工作开展，实现案卷回访全覆盖。保障新设立街道城市运行指挥中心接线工作 24 小时运转，实现街乡镇层面群众诉求和城市管理问题的统一指挥、统一调度，从而进一步提高案卷处理率。				保障新增加市直派案卷回访工作开展，实现案卷回访全覆盖，实现街乡镇层面群众诉求和城市管理问题的统一指挥、统一调度，从而进一步提高案卷处理率。				
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标		年度 指标值	实际 完成值	分值	得分	偏差原因分 析及改进 措施
	产出指 标	数量指标	接诉即办接线员 24 小 时在线响应		24 小 时	24 小 时	5	5	
			接线员总人数		31	32	5	5	
		质量指标	回复率		100%	100%	5	5	
			接件率		100%	100%	5	5	
		时效指标	聘用人员服务工作进 度		优良中 低差	优	5	5	
		成本指标	单位人员成本		12.40 万元/ 人年	未超过	10	10	
			人员成本		270.39 万元	未超过	10	10	
		社会效益 指标	保障城市运行指挥中 心系统的正常运转		正常运 转	正常运 转	10	10	
			提高案卷处理率，增 强政府公信力		按标准 完成	100%	10	10	
		可持续影 响指标	符合市、区政策方向		符合政 策	符合政 策	5	5	
	满意度 指标	服务对象 满意度标	群众对指挥中心工作 满意度同比上升		同比上 升	持平	10	7	需进一步提 高服务水平
			管理人员满意度		90%	95%	10	10	
	总分							100	96.7

(2024 年度)

项目名称		2024 年-新增直派回访 10 名接线员工资及管理费用							
主管部门		丰台区城市管理指挥中心			实施单位	组宣科			
项目资金 (万元)			年初预 算数	全年预 算数	全年 执行数	分值	执行率	得分	
		年度资金总额	126.43	126.43	124.81	10	98.72%	9.8	
		其中：当年财政 拨款				—		—	
		上年结转 资金				—		—	
		其他资金				—		—	
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	保障新增加市直派案卷回访工作开展，实现案卷回访全覆盖。保障新设立街道城市运行指挥中心接线工作 24 小时运转，实现街乡镇层面群众诉求和城市管理问题的统一指挥、统一调度，从而进一步提高案卷处理率。				保障新增加市直派案卷回访工作开展，实现案卷回访全覆盖。新设立街道城市运行指挥中心 24 小时运转，实现街乡镇层面群众诉求和城市管理问题的统一指挥、统一调度，从而进一步提高案卷处理率。				
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分值	得分	偏差原因分 析及改进 措施	
	产出指 标	数量指标	接线员 24 小时在线	24 小 时	24 小 时	20	20		
		质量指标	回复率		100%	100%	10	10	
			接件率		100%	100%	20	20	
		成本指标	人员成本	126.44 万元	未超过	10	10		
		社会效益 指标	保障城市运行指挥中 心系统的正常运转	正常运 转	正常运 转	10	10		
		可持续影 响指标	符合市、区政策方向	符合政 策	符合政 策	10	10		
	满意度 指标	服务对象 满意度标	管理人员满意度	90%	80%	10	8.8	需进一步提 高服务水平	
总分					100	98.6			