

项目支出绩效目标表（含转移支付项目）

主管部门	预算单位	项目名称	绩效目标	绩效指标
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区信息化办公室	广州市黄埔区广州开发区审批服务大数据平台应用拓展及政务数据对接建设项目	依托现有黄埔区、广州开发区审批服务大数据平台及已有的推广应用成果，落实区政府优化营商环境和推动政务服务品牌再提升的总体任务要求，结合各审批部门在使用平台过程中提出的信息化建设需求，进一步提升黄埔区开发区审批服务大数据平台的支撑服务能力和开发能力，为优化和提升我区政务服务能力，继续推动营商环境改革再突破和推动政务服务品牌再提升，实现数据共享、监管联动，打造“流程最优、材料最简、成本最低、时间最短”服务品牌提供平台保障。	1、产出指标：电子证照用证数量，年度指标值：100%。2、满意度指标：通过第三方验收测评，年度指标值：100%。3、产出指标：电子证照标准签发数量，年度指标值：100%。1、效益指标：推进政务服务事项标准化、规范化建设，年度指标值：同一事项无差别受理、同标准办理。2、效益指标：政务服务事项的网上可办率，年度指标值：不低于98%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区信息化办公室	黄埔区广州开发区网络安全框架升级服务项目	（1）区网络信息安全建设以满足第二级安全基础要求，建立起网络信息安全基础设施，完善信息安全技术体系，提升信息安全技术水平，提升安全防护能力，最大程度地降低信息系统安全风险。 （2）依据信息安全等级保护第二级安全要求，总体布局，规划网络安全区域，避免重要区域在边界处，有针对性地开展区域安全建设。 （3）依据《推进互联网协议第六版（IPv6）规模部署行动计划》要求实现IPv6的部署升级改造，采取更新或升级安全设备，满足所有信息安全设备均支持IPv6功能。 （4）协助业主方进行信息安全管理体系建设和信息安全运维方面建设，完善区信息安全体系，保证信息业务安全运行。	1、产出指标：出口防火墙数据库边界防火墙数量，年度指标值：4个。2、产出指标：数据库边界防火墙数量，年度指标值：2个。3、产出指标：数据库审计系统数量，年度指标值：1个。4、产出指标：镜像流量设备数量，年度指标值：2台。5、产出指标：日志审计设备数量，年度指标值：1个。6、产出指标：备份主机数量，年度指标值：3台。7、产出指标：对网络安全事故的检测和预防情况，年度指标值：区政务网无重大网络安全事件发生。8、效益指标：区政务网服务对象覆盖率，年度指标值：100%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区信息化办公室	广州开发区政企数据应用服务平台项目	通过建设政企数据应用服务平台，归集园区内外部大数据资源，借助大数据挖掘以及先进的可视化等技术手段，打造1个数据融合支撑平台，为实现对区全量企业以及整体经济运行情况的全面掌握提供数据基础。从宏观（全量数据）、中观（重点群体）、微观（企业）层面建设8个相应的数据分析主题应用，为分析经济运行可能存在的问题提供支撑。	1、产出指标：所建设企业主题分析应用模块的数量，年度指标值：建设不少于8个企业主题分析应用。2、产出指标：项目进度情况，年度指标值：100%。3、产出指标：控制在预算内，年度指标值：100%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区信息化办公室	黄埔区广州开发区电子证照系统实施项目	通过3年分批次实现黄埔区广州开发区2个自建系统的对接，制证签发206种证照，300个事项用证，经授权提供部分电子证照信息库到区。通过电子证照系统项目建设，为居民办证用证制度改革及推进居民“一卡通”做到有力支撑，有效降低公众往返办证、办事次数，提高办证效率和用证便利化，节省公众办事成本，提高公众满意度。	1、产出指标：电子证照用证数量，年度指标值：186个。2、满意度指标：通过第三方验收测评，年度指标值：通过第三方验收测评。1、产出指标：电子证照审核签发数量，年度指标值：14个。2、产出指标：电子证照用证数量，年度指标值：220个。3、效益指标：政务服务事项的网上可办率，年度指标值：不低于98%。4、效益指标：推进政务服务事项标准化、规范化建设，年度指标值：同一事项无差别受理、同标准办理。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区信息化办公室	广州市黄埔区广州开发区政务融合视频会议系统服务租赁项目	1、完成所有会场共43套硬终端的会议保障工作； 2、已经及时解决各会场偶尔出现的设备、线路等软硬件故障； 3、完成会议保障，不出现重大故障事件。	1、产出指标：硬终端维护数量，年度指标值：43套。2、产出指标：软终端许可维护数量，年度指标值：100套。3、产出指标：硬终端分辨率，年度指标值：1080P。4、产出指标：软终端分辨率，年度指标值：720P。5、效益指标：减少会议组织成本，减少参会交通成本次数，年度指标值：50次。6、效益指标：提高工作效率，减少会议路途时间的次数，年度指标值：50次。7、效益指标：持续稳定运行，年度指标值：持续稳定运行。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区信息化办公室	黄埔区广州开发区电子政务网络运行状态管理服务租赁项目	通过网络管理系统实现积极地网管、主动地网管，从而加强对网络的监管，及时进行网络的管理维护，预先安排网络和主机应用的维护计划，对网络的运行进行预警分析，保障业务系统的正常运转；及时掌握网络的故障情况，并分析其中的规律；实时监测网络性能，对网络异常情况进行追踪，为网络的优化和调整提供依据，全面保障信息通信网络的稳定运行。	1、产出指标：可管理设备数量，年度指标值：100%。1、产出指标：可管理设备线路速率，年度指标值：大于等于1000。2、产出指标：设备常规参数获取率，年度指标值：100%。3、产出指标：故障告警响应率，年度指标值：100%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区行政服务管理中心（广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区行政服务管理中心（广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	通过在社区、镇街、园区等地布放政务智能一体机整合政务审批服务、社会便民服务，为我区群众提供全方位的就近自助办理方式，以提高政务运转效率，提高公众满意度。	1、效益指标：运维服务满意度，年度指标值：优。2、产出指标：月度设备巡检次数，年度指标值：≥1。3、产出指标：设备维修合格率，年度指标值：100%。4、产出指标：提供服务的政务智能一体机台数，年度指标值：35台。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区行政服务管理中心（广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	政务中心导办帮办项目经费	为推进审批服务便民化，不断优化黄埔区广州开发区营商环境，通过购买帮办导办服务，在区政务服务大厅设帮办导办服务人员，为群众提供叫号引导、业务咨询、材料初审、系统录入等一条龙服务，帮助企业 and 群众解决办事过程中遇到的问题，提升区政务服务大厅的办事效率，大幅度提高政府效能和企业办事便利度。	1、满意度指标：被投诉次数，年度指标值：≤10次。2、产出指标：接待各地参观考察团次数，年度指标值：36次。3、产出指标：接听群众电话咨询数，年度指标值：10000通。4、产出指标：现场接待群众数，年度指标值：70000人次。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区行政服务管理中心（广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	政务大厅一楼自助服务区升级改造	全面提升为民服务质量和政务服务智能化水平。	1、效益指标：项目业主满意度，年度指标值：项目完成后业主对项目方实施方案的满意度达到优。2、产出指标：项目成本节约率，年度指标值：（项目总预算-项目合同总价）/项目总预算≥0.1%。3、产出指标：项目完成时间，年度指标值：项目完成验收时间-项目开始时间≤1年。4、产出指标：项目验收合格率，年度指标值：项目验收合格率100%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区行政服务管理中心（广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	设备专项	为政务大厅及时购置一批便民设备，并投入使用，优化政务大厅运行环境。	1、效益指标：设备使用率，年度指标值：考核设备是否闲置。实际使用设备数/购置总数=100%。2、产出指标：设备按合同规定时间到货，年度指标值：考核设备到货及时程度情况。计算公式=及时到货设备数/购置总数=100%。3、产出指标：设备验收合格率，年度指标值：设备验收合格量/设备购置总量=100%。4、产出指标：固定资产入库率，年度指标值：资产入库数/购置固定资产数=100%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区行政服务管理中心（广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区广州开发区智能审批与就近办服务体系建设项目	打通行政便民服务“最后一公里”为目标，在政务智能终端上开通“就近办、不见面审批”服务，让群众办事不用排队、不用见面、不用跑腿、不用等结果，彻底改变以往网上办事仍需要至少跑一次到窗口核验的传统网上审批模式，方便群众办事，提高办事效率，真正实现利企便民。	1、效益指标：改革创新引领，年度指标值：社会反响强烈，为各地推行“秒批”提供先进经验做法。2、产出指标：服务基层事项数，年度指标值：40个。3、产出指标：提供服务的政务智能一体机数，年度指标值：4台。4、产出指标：智能秒批事项申办成功率，年度指标值：100%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区行政服务管理中心（广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	政务服务事项及公文专递包邮经费	以“群众需求、企业需求、政务需求”为中心，以“安全、高效、快捷、经济”为原则，搭建黄埔区政务办事邮政送达平台。	1、效益指标：邮政网点政务服务被投诉次数，年度指标值：≤10次。2、产出指标：提供服务的政务智能终端数，年度指标值：5台。3、产出指标：开设政邮服务网点数，年度指标值：10个。4、产出指标：年度邮件业务量，年度指标值：≥1.7万。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	排污许可证核发技术审查服务外包专项经费	按照上级主管部门关于排污许可证核发相关文件精神，充分利用第三方专业机构，切实做好对企业的指导服务及沟通协调工作，出具严谨的排污许可证技术审查报告。	1、产出指标：技术评估质量达标率，年度指标值：95%。2、产出指标：排技术评估审查报告按期完成率，年度指标值：100%。3、效益指标：生态效益执行率，年度指标值：在排污许可证核发过程中，建设项目需满足废气、废水达标排放要求。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	黄埔区、广州开发区工业仓储用地施工图设计文件审查及检查服务项目（区审批服务中心）	通过政府购买服务的方式，充分引入社会专业技术力量，对黄埔区、广州开发区企业投资的工业及仓储项目（不包括甲乙类厂房和仓库）提供施工图设计文件（含勘察文件）检查服务，对甲乙类厂房和仓库提供施工图设计文件审查服务，进一步提高行政效率，减少企业筹建资金投入。	1、产出指标：随机检查次数（服务单位人员出勤情况），年度指标值：4次。2、产出指标：与审图机构交流会议次数，年度指标值：2次。1、满意度指标：施工图设计文件审查及检查服务企业满意度，年度指标值：95%。2、效益指标：企业筹建成本控制，年度指标值：减少。3、产出指标：是否通过政府采购公开招标选定服务单位，年度指标值：是。4、产出指标：选定审图机构及时率（2个工作日），年度指标值：100%。5、产出指标：施工图设计文件审查及检查服务按期完成率，年度指标值：100%。6、产出指标：施工图设计文件审查及检查服务考勤抽查出勤率，年度指标值：95%。7、产出指标：施工图设计文件审查及检查项目服务质量达标率，年度指标值：100%。8、产出指标：提供施工图设计文件审查及检查服务项目数量，年度指标值：15个。9、效益指标：提升开发区营商环境综合水平，年度指标值：提升。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	企业服务工作经历	通过开展工业企业服务项目，跟踪服务我局所负责的6家企业经营情况，建立企业工作台账，开展企业培训、服务、各项摸查工作，促进建设高质量营商环境。	1、产出指标：建立企业基本信息库数量，年度指标值：6家。2、产出指标：跟踪联系服务企业数量，年度指标值：6家。3、满意度指标：跟踪企业服务对象满意率，年度指标值：100%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	广州市黄埔区广州开发区政务服务事项数据源供需对接服务项目	按照“一事项一梳理”的原则，全面摸清每一事项办理所需用到的数据，明确每一项数据的权威来源，认定每一项数据的供给责任，从而建立事项数据需求部门与供给部门的对接关系。	1、产出指标：完成供需对接关系摸查，梳理各单位政务数据共享目录清单，年度指标值：不少于20个。2、效益指标：编制政务数据共享目录，年度指标值：辅助区政务数据资源共享平台编制数据目录，完成编制政务数据共享目录。

广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	黄埔区、广州开发区、广州高新区党建综合体项目	通过选取专业团队提供服务开展党建综合体运营，充分发挥党建阵地功能，以组织实施活动、引导宣传讲解、文案策划更新等为抓手将阵地功能“活”起来。	1、满意度指标：服务满意率，年度指标值：95%。2、产出指标：提供活动方案个数，年度指标值：14个。3、产出指标：举办党建活动场次，年度指标值：36场。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	改革创新及政策解读推介费用	通过开展品牌宣传项目，推广我区政务服务体系改革的新思路、新探索和先进经验，提升我区政策解读质量，进一步提升改革显示度影响力、公众满意度和获得感以及我区覆盖面和影响力，助力创建国家级营商环境改革创新实验区。	1、产出指标：完成改革创新措施宣传视频拍摄或制作数量，年度指标值：10条。2、产出指标：完成制作政策解读视频、宣传片数量，年度指标值：20条。3、效益指标：提升政策解读知晓度，政策解读考核等次进入优良等次，年度指标值：考核优良等次（上级部门考核）。4、效益指标：提升改革显示度影响力，被国家省市级媒体报导次数，年度指标值：媒体报导次数超60次。5、满意度指标：营商环境服务企业满意度，年度指标值：90%（企业在好差评系统的打分）。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	大型建设项目初步设计技术审查费	通过开展大型建设初步设计技术审查项目，提升行政审批效率，实现行政审批和技术审查相分离，给企业提供免费的大型建设项目初步设计审查服务，预计2022年完成6宗审查项目。	1、产出指标：初步设计技术审查报告质量达标率，年度指标值，95%。2、产出指标：初步设计技术审查报告按期完成率，年度指标值：100%。3、满意度指标：服务企业满意度，年度指标值：95%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	黄埔区、广州开发区工业仓储用地订制式审批服务项目（区审批服务中心）	我局设立订制式审批服务机构，引进第三方社会专业服务力量，依托我区行政审批制度改革和企业筹建无费区的优势，为企业提供全流程的报建服务，即以项目报建需求为导向，主动研判项目可能遇到的政策和技术问题，订制个性化报批流程，提供多专业的技术统筹、政策统筹和流程统筹，同时为企业提供跟踪跟进、筹建顾问及协助报批等服务，旨在加快企业筹建，助力企业早动工、早竣工、早投产。	1、效益指标：提升开发区营商环境综合水平，年度指标值：提升。2、产出指标：服务单位考勤抽查次数，年度指标值：4次。3、产出指标：组织业务培训会议次数，年度指标值：2次。4、产出指标：提供代办服务项目数量，年度指标值：25个。1、满意度指标：订制式审批服务企业满意度，年度指标值：95%。2、产出指标：订制式审批服务及时率，年度指标值：100%。3、产出指标：订制式审批服务考勤抽查出勤率，年度指标值：95%。4、产出指标：订制式审批服务质量达标率，年度指标值：100%。5、产出指标：订制式审批服务提供专家评审会议次数，年度指标值：6次。6、效益指标：企业筹建成本控制，年度指标值：减少。7、产出指标：是否通过政府采购公开招标选定服务单位，年度指标值：是。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	工业项目用地相关规划校核与研究项目	一、形成核查报告 项目成果构成为“控规符合性报告”和“生态廊道差异情况报告”，包括：背景分析、控规核查、生态廊道核查、差异性分析、问题梳理及说明等。 二、形成对策建议与策略成果报告 项目成果构成为“控规协调研究”和“廊道管控协调研究”。包括：问题分析、解决思路、规划策略等。	1、产出指标：完成输出报告数量，年度指标值：2份。2、产出指标：专家评审通过，年度指标值：100%。1、效益指标：报告所提出的建议成果被政府部门采纳，年度指标值：采纳。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	全区信息化统筹专项经费	加快信息化项目的审核审批进度，强化项目资金拨付管理、进度监督管理等各项工作，重点保障重点电子政务类信息化项目实施。保证项目建设质量，提高投资效益，加快我区数字政府建设。	1、产出指标：信息化建设开发经费分拨拨付率，年度指标值：95%。2、产出指标：信息化项目办理量，年度指标值：30个。3、效益指标：项目造价评审压减率，年度指标值：压减8%以上。4、效益指标：满足信息化项目建设进程资金需求，年度指标值：大于5次。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	广州市黄埔区12345政府服务热线数据分析展示系统项目	通过开展广州市黄埔区12345政府服务热线数据分析展示系统项目，加强大数据分析，以数据可视化辅助12345政府服务热线决策，进一步提升我区12345政府服务热线管理水平。本项目整合12345政府服务热线数据资源，实现热线业务中各系统之间数据的统一管理、互联和协作，推进开放数据资源汇聚共享。	1、产出指标：按项目建设方案要求实现综合及专项展示页面建设个数，年度指标值：8个。2、效益指标：实时展示我区热线工单办理群众满意度情况，显示数据排名，年度指标值：群众满意度指标能够实时展现。3、效益指标：实施展示我区热线工单办理时长情况，显示数据排名，年度指标值：热线工单办理时长指标能够实时展现。4、产出指标：系统通过专家评审会验收，年度指标值：达到验收标准，通过第三方专家验收。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	黄埔区政务服务科学城智慧分中心租赁项目	通过推进科学城升级发展，打造高质量发展范本，建成世界领先的“中国智造中心”，采用服务租赁的方式建设黄埔区政务服务科学城智慧分中心，为公众提供自助式、全天候、智能化、人性化的政务服务，全面提升我区政务服务综合水平，助力我区打造国家级营商环境改革创新实验区。	1、产出指标：响应设备故障率，年度指标值：100%。1、产出指标：自助终端设备在线率，年度指标值：99%（自助终端设备在线个数/自助终端设备总数*100%）。2、效益指标：自助终端服务项目自助办理率，年度指标值：100%（自助终端服务项目自助办理个数/自助终端服务项目总个数*100%）。3、产出指标：完成输出年度运维报告数，年度指标值：1份。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	建设项目环评文件技术评估服务外包专项经费	通过开展建设项目环评文件技术评估服务外包项目，可以加强服务能力和服务水平，减轻企业筹建成本负担，实现行政审批和技术审查（即技术评估）相分离，持续优化营商环境，2022年至2023年继续为企业提供免费的建设环评文件技术评估服务，预计2022年完成建设项目环境影响评价报告书级项目技术咨询30宗，建设项目环境影响评价报告表级项目技术咨询90宗。	1、产出指标：技术评估质量达标率，年度指标值：95%。2、产出指标：技术评估按期完成率，年度指标值：100%。3、效益指标：生态效益执行率，年度指标值：在环境影响评价文件审批过程中，要求建设项目采取有效污染防治措施使得废气、废水达标排放。4、满意度指标：服务企业满意度，年度指标值：95%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	工业用地利用效率论证服务费	通过开展工业用地利用效率论证服务，保证提容论证工作专业性，提升企业满意度；提高审核审批效率，加快地区工业用地利用效率提升，促进产业发展。	1、产出指标：完成论证数量，年度指标值：6宗（完成论证数量包括通过论证、不通过论证、终止论证等情形）。2、产出指标：提高工业用地利用效率，年度指标值：提高30%。3、产出指标：完成项目论证及时率，年度指标值：每个项目15个工作日。4、满意度指标：工业用地利用效率论证服务满意率，年度指标值：100%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	黄埔区、广州开发区工业仓储用地规划审批便利化服务项目（区审批服务中心）	根据党中央、国务院深化“放管服”改革和优化营商环境的部署要求，通过政府购买服务方式开展规划审批便利化服务，免费为企业提供地形图测量、管线探测、规划技术审查、规划放线测量、规划公示公布等多项服务内容，实现行政审批与技术审查相分离，从而推动政府职能的转变，达到提高审查服务质量，降低企业筹建成本，加快企业投产速度，营造公平的投资市场环境的目的。	1、产出指标：服务单位考勤抽查次数，年度指标值：4次。1、产出指标：规划审批便利化服务质量达标率，年度指标值：100%。2、产出指标：组织规划审批便利化服务业务培训会议次数，年度指标值：2次。3、产出指标：组织规划审批便利化项目服务单位交流次数，年度指标值：2次。4、产出指标：规划审批便利化服务全年服务企业数量，年度指标值：180家。5、产出指标：规划审批便利化服务按期完成率，年度指标值：100%。6、满意度指标：规划审批便利化项目服务企业满意度，年度指标值：95%。7、效益指标：企业筹建成本控制，年度指标值：减少。8、产出指标：是否通过政府采购公开招标选定服务单位，年度指标值：是。9、效益指标：提升开发区营商环境综合水平，年度指标值：提升。10、产出指标：规划审批便利化服务考勤抽查出勤率，年度指标值：95%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	知识城党群服务中心项目经费	确保中新知识城党群服务中心三楼企业服务区两个行政审批窗口为企业群众提供业务咨询以及订制式审批服务，为前来咨询业务需求的申办人及时提供“圈点式”精准辅导，协助受理行政审批局的业务，对受理的案件即时登记、快速转办。	1、产出指标：受理的案件按时转办率，年度指标值：100%（受理案件按时转办个数/全年受理案件个数*100%）。2、满意度指标：提供企业服务满意率，年度指标值：98%（服务企业评价满意个数/提供服务企业个数*100%）。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区行政服务管理中心（广州市黄埔区政务服务中心）	政务大厅综合费	1.提供信息化系统项目运维服务，及时巡检、排查、处理故障，保证大厅各在用系统、硬件设备及网络正常运转。 2.组织开展审批业务人员、窗口服务人员、帮办导办队伍、12345热线服务人员等业务培训，提高服务人员的综合素质和能力，进一步优化服务质量。 3.为入驻政务服务大厅的工作人员购置工装，统一服务形象。 4.保障政务大厅良好的运作环境，为企业和群众提供优质的办事场所。	1、效益指标：故障响应及处理及时率，年度指标值：5分钟响应，1小时解决。2、产出指标：运维服务项目提供服务人数，年度指标值：运维服务项目提供服务人数为4人。3、产出指标：验收合格率，年度指标值：考核工作人员购置服装质量情况。计算公式：实际合格数/总服装数。4、产出指标：组织培训场次，年度指标值：举行窗口培训次数大于等于一次（含线上）。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州开发区行政服务管理中心（广州市黄埔区政务服务中心）	政务服务项目经费	一、通过开展“一窗”综合受理项目，组建一支优秀的窗口服务团队，根据区政务服务中心服务规范和业务标准，及时完成业务综合受理和统一出件工作，包括涉及受理过程的材料形式审核、信息录入、文档移交、资料保密，以及涉及出件过程的证照批文登记发放等工作，加强区政务服务中心集成政务服务能力，提高我区政务服务水平。二、通过培训、走访、一对一、电话指导等方式进行，确保100%热线承办单位得到相关业务培训，争取对承办单位100%辅导到位；考核工单按时完成情况。	1、满意度指标：被投诉次数，年度指标值：≤10次。2、效益指标：工单按时完成率，年度指标值：100%。3、产出指标：全年“一窗式”综合受理业务量，年度指标值：16万件。4、效益指标：业务知识普及率，年度指标值：100%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	综合业务费	通过政府购买服务，提高行政效率，保障行政运行，加强行政管理。	1、效益指标：加强区政务外网网络安全预警、应急处置能力，年度指标值：从0到有。2、产出指标：档案整理完成率，年度指标值：档案整理完成率100%。3、产出指标：完成协助市政绿化事项办理量，年度指标值：35宗。4、产出指标：完成政务服务事项的职能部门及街（镇）年度季度及年终考评工作，年度指标值：完成季度考评及年终考核，输出季度考评数据+1份评价报告。5、产出指标：各项业务法制审查法律意见书回复率，年度指标值：100%。6、产出指标：信息化项目全过程管理办理量，年度指标值：30个。7、效益指标：依申请事项办事不用跑率，年度指标值：98%。1、满意度指标：好差评办件服务评价好评率，年度指标值：98%。2、产出指标：政务公开年度考核事项按时按质按量的完成率，年度指标值：100%。
广州市黄埔区政务服务数据管理局（部门）	广州市黄埔区政务服务数据管理局（广州开发区行政审批局）	广州市黄埔区12345政府便民热线智能派单项目	通过实现工单智能自动下派，实现每日超过50%-60%工单的自动下派，减少约50%-60%的人工处理量，以实现黄埔区12345中心业务部门派单人员的派单负担，节省业务人员的工作负担，可更好地利用人员对疑难工单、二级单位工单处理提供更多协助。同时，通过提升派单效率，缩短工单处理时限，更加高效、规范地协同承办单位管理所有工单的流转和处理。通过本项目的建设，减轻基层员工负担，减少大量手工重复操作，解放人力，提升业务专业度。	1、产出指标：智能派单（工单首派）每月业务处理量，年度指标值：使用智能机器人实现智能派单（工单首派）量达当月工单总量约50%-60%，约为6000-8000件/月（按平均每月工单12000件预估值）；。2、产出指标：业务处理准确性，年度指标值：机器人派单准确率超90%以上。3、产出指标：响应时间，年度指标值：机器人流程操作响应时间为1秒。4、产出指标：机器人流程并发数，年度指标值：支持机器人流程并发运行数100个。5、效益指标：配置符合我区便民热线工作需要的数据标签，年度指标值：实现个性化数据标签5个以上。