

宝鸡市数据局

2025年度部门决算

保密审查情况：已审查

主要负责人审签情况：已审签

目 录

第一部分 部门概况

- 一、部门主要职责及内设机构
- 二、部门决算单位构成
- 三、部门人员情况

第二部分 2025年度部门决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明
- 三、支出决算情况说明
- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明
- 七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明
- 八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明
- 九、财政拨款“三公”经费及会议费、培训费支出决算情况说明
- 十、机关运行经费支出情况说明
- 十一、政府采购支出情况说明
- 十二、国有资产占用及购置情况说明
- 十三、预算绩效情况说明

十四、贯彻落实习惯过紧日子要求、合理保障重点支出的情况

十五、其他需要说明的情况

第三部分 2025年度部门决算表

一、收入支出决算总表

二、收入决算表

三、支出决算表

四、财政拨款收入支出决算总表

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

九、财政拨款“三公”经费及会议费、培训费支出决算表

第四部分 专业名词解释

第五部分 附件

第一部分 部门概况

一、部门主要职责及内设机构

2025年，宝鸡市数据局紧紧围绕全省数据中心工作，锚定“全国有位、西部前列、全省领先”奋斗目标，以数字宝鸡建设为总揽，持续深化“三个年”活动，聚力打好“八场硬仗”，担当实干、砥砺奋进，推动数字经济、数字政府、数字社会建设取得新进展、新成效。第四届“光华杯”千兆光网应用创新大赛智能制造专题赛、全省12345热线助力基层治理现场会及全省5G应用“聚能2.0”提升行动（首站）在我市举办，数据工作被《光明日报》《经济日报》《中国日报》等国家级媒体宣传报道。一是坚持规划引领，构建数字发展新格局。始终树立系统思维，加强整体谋划，注重顶层设计，以高质量规划支撑数据工作高质量发展。二是深化数实融合，打造数字经济新高地。始终把数字经济作为高质量发展的重要引擎，健全工作机制、强化企业培育、壮大新兴产业，为全市高质量发展注入强劲动力。三是聚力项目攻坚，积蓄产业发展新动能。以深化高质量项目推进年活动为抓手，聚力打好重点产业链群建设硬仗，紧盯数字经济产业园项目，主动对接协调，强化要素保障，争取政策支持，推进项目快建设、快达效。四是整合数据资源，激发数据要素新活力。以数据要素市场化配置改革为主线，挖掘数据潜力，丰富场景应用，释放数据要素核心价值。五是聚焦基础设施，夯实数字底座新支撑。以新型数字基础设施建设为着力点，强基赋能、提速增效，

筑牢数字发展根基。六是优化政务服务，彰显治理效能新作为。以数字政务服务为切入点，优服务、提效能、促发展，推动数字治理水平持续提升。

（一）主要职责

(1)编制全市大数据产业发展、政务信息化发展和智慧城市建设中长期规划并组织实施；拟订全市大数据收集、整理、发布、维护、更新等标准规范。

(2)负责拟订全市大数据管理、应用和产业发展及智慧城市建设整体架构设计和重大课题研究，建立大数据应用和产业发展及智慧城市建设评价体系并组织实施。

(3)负责统筹数据资源建设、管理，促进大数据政用、民用、商用和信息共享工作的组织领导。统筹政府数据采集汇聚、统筹整合、登记管理、共享开放。推动政务数据和社会数据汇聚融合、互联互通。

(4)负责全市大数据产业发展和行业管理，促进大数据核心业态、关联业态、衍生业态发展。指导行业创新和技术进步，促进科研成果产业化，推动大数据产业融合发展。

(5)统筹推进全市智慧城市相关重大应用系统建设，全面整合政府信息资源和现有信息化建设成果及应用；加强智慧城市公共服务管理平台和信息资源、数据共享交换中心建设，实现智慧城市运行综合监测和智能管控。

(6)负责市政府门户网站的规划、建设、管理；指导监督全市政府网站和电子政务外网的规划、建设、管理；负责市级电子政务统一平台、市行政中心网络建设和关天经济区大数据中心的运行维护和综合管理。

(7)指导监督全市电子政务外网安全工作，开展政府网站网络安全监测检查和绩效测评工作；统筹推进大数据安全体系建设和安全保障工作。

(8)负责12345市民热线指导监督和日常管理等工作。

(9)承担大数据、信息化领域对外交流合作，组织开展相关重大交流合作活动。

(10)负责大数据、信息化人才队伍建设工作，组织开展大数据、信息化教育培训。

(11)承担市智慧城市建设工作领导小组办公室日常工作。

(12)完成市委、市政府交办的其他任务。

（二）内设机构

我局内设机构有以下6个：1. 办公室。2. 政策规划科。3. 数据资源科。4. 数字经济科。5. 数字政务科。6. 政务设施科。并说明根据本级机构改革方案，我局由宝鸡市数字经济局更名为宝鸡市数据局，相关内设机构随之调整。

二、部门决算单位构成

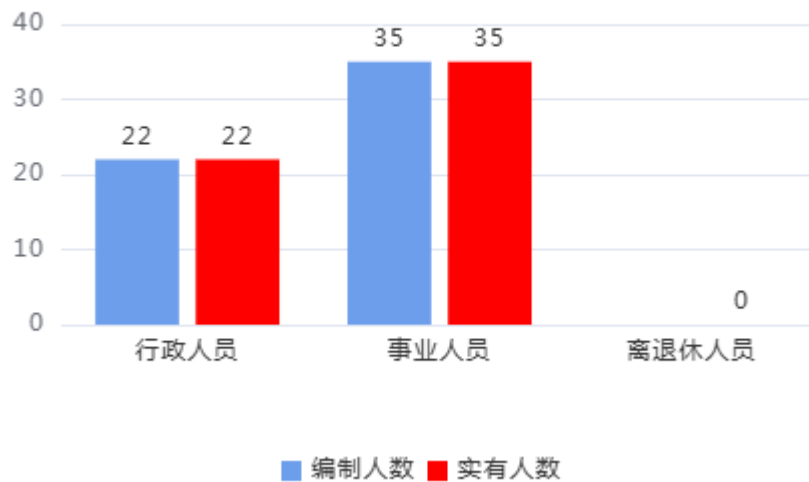
纳入2025年度本部门决算编制范围的单位共2个，包括本级及1个所属预算单位：

序号	单位名称
1	宝鸡市数据局本级
2	宝鸡市大数据管理中心

三、部门人员情况

截至2025年底，本部门人员编制57人，其中行政编制22人、事业编制35人；实有人员57人，其中行政22人、事业35人。单位管理的离退休人员0人。

本年人员结构图



第二部分 2025年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2025年度收入总计、支出总计均为7,246.37万元，与上年相比收入总计、支出总计均增加1,365.28万元，增长23.21%，增长的主要原因是：本年度增加了工业信息项目支出。

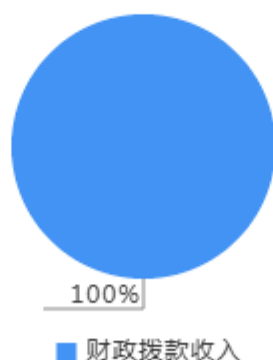
收入、支出决算总计对比图（单位：万元）



二、收入决算情况说明

2025年度本年收入合计7,246.37万元，其中：财政拨款收入7,246.37万元，占100%。

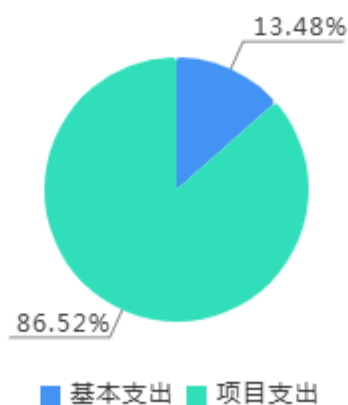
收入结构图



三、支出决算情况说明

2025年度本年支出合计7,246.37万元，其中：基本支出976.47万元，占13.48%；项目支出6,269.91万元，占86.52%。

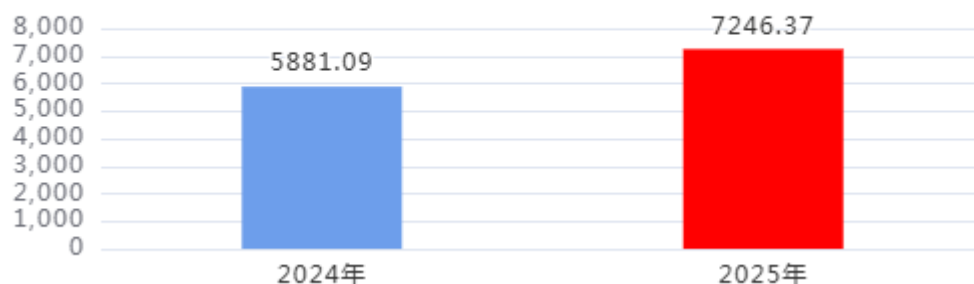
支出结构图



四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2025年度财政拨款收入总计、支出总计均为7,246.37万元，与上年相比收入总计、支出总计均增加1,365.28万元，增长23.21%，增长的主要原因是：本年度增加了工业信息项目支出。

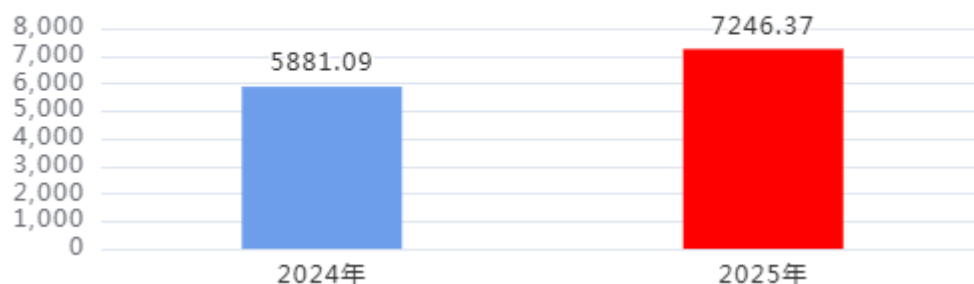
财政拨款收入、支出总计对比图（单位：万元）



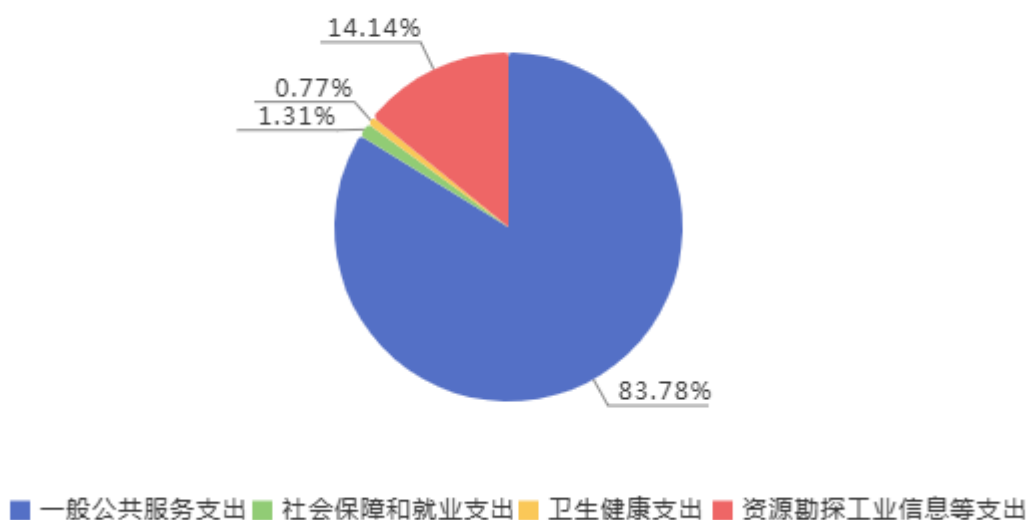
五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

2025年度一般公共预算财政拨款支出年初预算772.72万元，支出决算7,246.37万元，完成年初预算的937.77%。占本年支出合计的100%。与上年相比，财政拨款支出增加1,365.28万元，增长23.21%，增长的主要原因是：本年度增加了工业信息项目支出。

财政拨款支出对比图（单位：万元）



财政拨款支出结构图



按照政府功能分类科目，其中：

1. 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）。年初预算329.14万元，支出决算367.83万元，完成年初预算的111.75%。决算数大于年初预算数的主要原因是：人员经费增加。

2. 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）。年初预算320.92万元，支出决算458.18万元，完成年初预算的142.77%。决算数大于年初预算数的主要原因是：人员经费增加。

3. 一般公共服务支出（类）统计信息事务（款）信息事务（项）。年初预算0万元，支出决算5,245.09万元，新增支出的主要原因是：年中安排下达工业信息项目资金。

4. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算77.39万元，支出决算90.48万元，完成年初预算的116.91%。决算数大于年初预算数的主要原因是：缴费基数增加。

5. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）。年初预算0万元，支出决算4.45万元，新增支出的主要原因是：年中安排调出人员职业年金记实。

6. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）。年初预算21.70万元，支出决算22.47万元，完成年初预算的103.55%。决算数大于年初预算数的主要原因是：缴费基数增加。

7. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医

疗（项）。年初预算23.56万元，支出决算33.06万元，完成年初预算的140.32%。决算数大于年初预算数的主要原因是：缴费基数增加。

8. 资源勘探工业信息等支出（类）其他资源勘探工业信息等支出（款）其他资源勘探工业信息等支出（项）。年初预算0万元，支出决算1,024.81万元，新增支出的主要原因是：本年度增加了工业信息项目支出。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2025年度一般公共预算财政拨款基本支出976.47万元，包括人员经费和公用经费。其中：

（一）**人员经费**927.97万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、奖励金。

（二）**公用经费**48.49万元，主要包括：办公费、印刷费、邮电费、差旅费、租赁费、会议费、劳务费、工会经费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本部门2025年度无政府性基金预算财政拨款收支，已公开空表。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本部门2025年度无国有资本经营预算财政拨款收支，已公开空表。

九、财政拨款“三公”经费及会议费、培训费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算情况说明

2025年度财政拨款安排“三公”经费支出预算0.51万元，支出决算0.51万元，完成预算的100%。决算数较上年减少9.15万元，减少的主要原因是：主要原因是2025年度无因公出国（境），比上年减少7.83万元；我单位公务用车接近报废，出车次数减少，公务用车运行维护费比上年减少1.32万元。

1. 因公出国（境）费支出情况说明

本部门2025年度无财政拨款因公出国（境）费支出。

2. 公务用车购置费支出情况说明

本部门2025年度无财政拨款公务用车购置费支出。

3. 公务用车运行维护费支出情况说明

2025年度财政拨款安排公务用车运行维护费预算0.51万元，支出决算0.51万元，完成预算的100%。主要用于：公务用车支出。

4. 公务接待费支出情况说明

本部门2025年度无财政拨款公务接待费支出。

（二）培训费支出情况说明

2025年度财政拨款安排培训费预算1万元，支出决算9万元，完成预算的900%。决算数较预算数增加8万元，主要原因是：2025年安排新增培训类项目服务支出9.00万元。决算数较上年增加7.38万元，增加的主要原因是：2025年安排新增培训类项目服务支出9.00万元。主要用于：培训服务费。

（三）会议费支出情况说明

2025年度财政拨款安排会议费预算1万元，支出决算0.68万元，完成预算的68%。决算数较预算数减少0.32万元，主要原因

是：本年度压减会议费支出。决算数较上年减少26.89万元，减少的主要原因是：本年度压减会议费支出。主要用于：业务会议支出。

十、机关运行经费支出情况说明

2025年度机关运行经费预算21.35万元，支出决算35.60万元，完成预算的166.74%。支出决算比上年减少19.29万元，下降的主要原因是：过紧日子压缩公用经费支出。

十一、政府采购支出情况说明

（一）2025年度政府采购支出总额共111.75万元，其中：政府采购货物支出0万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出111.75万元。

（二）政府采购授予中小企业合同金额0万元，占政府采购支出合同总额的0%，其中：授予小微企业合同金额0万元，占授予中小企业合同金额的100%；货物采购授予中小企业合同金额占政府采购货物支出合同金额的0%，工程采购授予中小企业合同金额占政府采购工程支出合同金额的0%，服务采购授予中小企业合同金额占政府采购服务支出合同金额的0%。

十二、国有资产占用及购置情况说明

截至2025年末，本部门共有车辆1辆，其中应急保障用车1辆。单价100万元以上设备（不含车辆）0台（套）。

2025年当年购置车辆0辆；购置单价100万元以上的设备0台（套）。

十三、预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况说明

根据预算绩效管理要求，本部门组织开展了2025年度部门整体支出绩效自评工作，从评价情况来看，2025年全年按照单位预算进行成本控制顺利完成年度各项工作任务；及时足额发放人员工资津贴、奖金及缴纳各项保险费用；顺利保障单位正常运转。本年度部门项目类支出均严格按照年初设定绩效目标推进，各专项运维、信息化保障项目全部按期落地完成。项目资金精准对标既定用途，产出数量、质量、时效指标全部达标，项目预期社会效益全部如期实现，项目整体绩效完成情况优秀，未出现项目滞后、效果不达预期等问题。

本部门2025年度不单独填写绩效自评表。

组织对本部门2025年度主管的12345热线运维服务项目等8个专项资金进行自评，涉及预算金额5257.69万元。

组织12345政务服务便民热线运维服务项目等1个项目开展了部门重点评价，涉及预算资金537万元。从评价情况来看，项目已完成总体绩效目标，对市级及各县区政务服务提供有力支撑，确保12345政务服务便民热线运维项目的高标准、高效率、高质量的安全平稳运行。

（二）部门整体支出绩效自评结果

根据年度设定的绩效目标，部门整体支出自评得分98.8分，全年预算数8152.45万元，执行数7246.36万元，完成预算的88.88%。本年度本部门总体运行情况及取得的成绩：

履职完成情况。2025年宝鸡市数据局系统一般公共预算支出中基本支出为911.13万元，项目支出为6335.23万元，成本控制实现100%。从数量、质量、时效、成本维度来看。数量方面：圆满完成单位全年人员保障、日常运转、平台运维、数据治理、安全

保障等全部既定年度工作任务，各项任务按期启动推进。质量方面：所有工作均严格按照国家标准、行业规范与市级工作要求落地，政务平台运行稳定、数据归集质量达标、安全管理合规规范。时效方面：各项工资福利、社保公积金按时足额发放缴纳；各项运维保障、项目任务、临时交办工作全部在规定时限内办结，无超时延误。成本方面：全年总支出严格控制在年度预算批复额度范围内，厉行节约、严控非必要开支，运行成本管控成效良好。

履职效果情况。1. 社会效益：通过全年大数据底座稳定保障与数据共享支撑，大幅提升全市政务办公效率、部门协同办事能力，有力优化本地营商环境与政务服务便利度，为全市数字化治理能力提升提供坚实支撑。2. 生态效益：严格落实绿色办公、节能降耗要求，推行无纸化、线上化办公，降低线下资源消耗，圆满完成年度节能降耗相关要求。3. 可持续影响：本年度持续完善全市政务大数据基础体系，夯实数字政府建设根基，为后续年度政务数字化迭代升级、长效健康发展打下坚实基础。

服务对象满意度情况。本年度通过部门内部评价、协作单位反馈、服务对象问卷调研等方式开展满意度测评，单位职工、市级各协作业务部门整体评价优良，综合服务对象满意度达到95%以上，远超年度既定满意度目标，整体认可度、评价度较高。

发现的问题及原因：预算编制的合理性有待进一步提高，预算编制与实际支出存在差异。

下一步改进措施：一是细化预算编制工作，认真做好预算的编制。严格按照预算编制的相关制度和要求进行预算编制，全面编制预算项目，优先保障固定性的费用支出项目，进一步提高预

算编制的科学性、严谨性和可控性。二是加强财务管理，严格财务审批。在报账支付时，按照预算规定的费用项目和用途进行资金使用、审核，列报支付。三是持续抓好“三公经费”控制管理。严格控制“三公经费”的规模 and 比例，严格执行“三公经费”支出的审核、审批，合理压缩“三公经费”支出。四是认真研究政策，加强项目绩效目标审核。特别是涉及政府采购的项目，提早规划，提前实施，确保项目顺利实施，提高财政资金的使用效益。

宝鸡市数据局部门整体支出绩效自评表

(2025年度)

部门（单位）名称			宝鸡市数据局									
年度 主要 任务 完成 情况	任务名称	主要内容	完成情况	全年预算数（万元）			全年执行数（万元）			分值	执行率	得分
				总额	财政拨款	其他资金	总额	财政拨款	其他资金			
	基本支出	包括人员类项目及公用经费项目，用于维持机构正常运转及履行工作职能。	好	919.12	919.12	0	911.13	911.13	0	—	99.13%	—
	项目支出	项目支出中其他运转类项目支出和特定目标类项目支出	好	7233.33	7233.33	0	6335.23	6335.23	0	—	87.58%	—
	金额合计			8152.45	8152.45	0	7246.36	7246.36	0	10	88.89%	8.8
年度 总体 目标 完成 情况	预期目标（年初设定）						目标实际完成情况					
	目标1. 数字宝鸡建设高点开局。 目标2. 数字经济发展再上台阶。 目标3. 数据项目建设实现突破。 目标4. 数据工作创新形成亮点。						2025年，宝鸡市数据局紧紧围绕全省数据中心工作，锚定“全国有位、西部前列、全省领先”奋斗目标，以数字宝鸡建设为总揽，持续深化“三年”活动，聚力打好“八场硬仗”，担当实干、砥砺前行，推动数字经济、数字政府、数字社会建设取得新进展、新成效。成功入选国家数据基础设施建设先行先试试点城市，第四届“光华杯”千兆光网应用创新大赛智能制造专题赛、全省12345热线助力基层治理现场会及全省5G应用“聚能2.0”提升行动（首站）在我市举办，数据工作被《光明日报》《经济日报》《中国日报》等国家级媒体宣传报道。					
年度 绩效 指标 完成 情况	一级指标	二级指标	指标内容			年度指标值		实际完成值		分值	得分	
	成本指标 （10分）	经济成本	确保基本支出（万元）			911.13万元		911.13万元		2	2	
			确保项目支出（万元）			6335.23万元		6335.23万元		3	3	
		社会成本	12345热线运维项目			537万元		537万元		2	2	
			生态环境成本	项目实施对社会公众的服务情况			好		100%		3	3
	产出指标 （40分）	数量指标	在职人员工资待遇发放（人）			57		100%		10	10	
			信息事务支出确保项目支出			好		100%		10	10	
		质量指标	工资发放准确率			100%		100%		5	5	
			全年工作完成率			≥95%		100%		5	5	
		时效指标	项目阶段任务/整体任务完成时效（%）			≥98%		100%		10	10	
	效益指标 （30分）	经济效益指标	项目实施对政府和城市的服务情况			好		100%		10	10	
		社会效益指标	提升市民办事效率			高		100%		10	10	
		可持续影响指标	数字经济数字政府的建设和发展			长期		成效显著		10	10	
	满意度 指标 （10分）	服务对象 满意度指标	政风行风满意			≥95%		≥98%		5	5	
			项目对接对象满意度			≥95%		≥98%		5	5	
总分										100	98.8	

（三）项目绩效自评结果

本部门2025年度不单独填写绩效自评表。

（四）专项资金绩效自评结果

组织对本部门2025年度主管的12345热线运维服务项目等8个专项资金进行自评，涉及预算金额5257.69万元。

1. 宝鸡市新型智慧城市“三中心一平台”建设项目专项资金自评综述：2025年度市财政局下达我局宝鸡市新型智慧城市“三中心一平台”建设项目3973万元，2025年度实际支出3713.05万元，完成预算的93.46%。项目已完成总体绩效目标，进入运维保障阶段，项目验收合格率达到100%，有效提升了我市地方经济发展，加强了我市智慧城市基础设施的建设。

发现的问题及原因：预算编制的合理性有待进一步提高，预算编制与实际支出存在差异。

下一步改进措施：一是细化预算编制工作，认真做好预算的编制。严格按照预算编制的相关制度和要求进行预算编制，全面编制预算项目，优先保障固定性的费用支出项目，进一步提高预算编制的科学性、严谨性和可控性。二是加强财务管理，严格财务审批。在报账支付时，按照预算规定的费用项目和用途进行资金使用、审核，列报支付。三是持续抓好“三公经费”控制管理。严格控制“三公经费”的规模和比例，严格执行“三公经费”支出的审核、审批，合理压缩“三公经费”支出。四是认真研究政策，加强项目绩效目标审核。特别是涉及政府采购的项目，提早规划，提前实施，确保项目顺利实施，提高财政资金的使用效益。

2. 负一层配电系统运维项目专项资金自评综述：2025年度市

财政局下达我局2025年负一层配电系统运维项目资金0.5万元，2025年度实际支出0.5万元，完成预算的100%。项目已完成总体绩效目标，对关天大数据中心负一层高压配电室、低压配电A室、低压配电B室和配电值班室提供了服务保障，有力支持了关天大数据中心机房正常运行。发现的问题及原因：无。下一步改进措施：无。

3. 12345政务服务便民热线运维服务项目专项资金自评综述：2025年度市财政局下达我局12345政务服务便民热线运维服务项目资金537万元，2025年度实际支出536.81万元，完成预算的96%。项目已完成总体绩效目标，对市级及各县区政务服务提供有力支撑，确保12345政务服务便民热线运维项目的高标准、高效率、高质量的安全平稳运行。

发现的问题及原因：一是协同处置机制不够健全，复杂诉求处置质效有待提升。二是绩效目标管理基础薄弱，指标体系细化量化程度不足。主要是决策维度不够科学。绩效目标分解为具体可量化指标方面较差，指标间逻辑对应、数据协调不够，部分指标缺乏清晰的数据来源和统计口径。

下一步改进措施：一是健全协同处置机制，提升复杂工单办结质效。二是夯实绩效目标管理，提升预算绩效编制质量。三是健全资金管理制度，强化预算执行与成本管控。四是完善平台运行监测机制，补齐可用性数据支撑短板。五是科学核定受理量目标，增强话务承载能力。

4. 宝鸡市优化营商环境综合服务平台建设项目专项资金自评综述：2025年度市财政局下达我局宝鸡市优化营商环境综合服务平台建设项目资金257.69万元，2025年度实际支出67.29

万元，完成预算的26%。项目已完成总体绩效目标，将对66个市级部门提供服务，优化提升了我市营商环境综合服务管理水平，服务地方经济发展成效显著。

发现的问题及原因：项目自2025年11月开工建设，项目已完成初验并试运行，正在进行等保测评、商用密码评估和软件性能测试，暂未完成项目终验。

下一步改进措施：我们将加快项目等保测试、商用密码评估和软件性能测试，尽快完成项目验收，按合同约定支付后续款项。

5. 电费项目专项资金自评综述：2025年市财政预算下达我单位市级专项资金150万元，主要用于对高低压配电室（负一层）、智慧城市展示体验中心（一楼）、关天经济区大数据中心（二楼）、智慧宝鸡运营指挥中心（三楼）、12345政务呼叫中心（三楼）年度提供电力保障。2025年度市财政局下达我局电费项目资金150万元，2025年度实际支出149.91万元，完成预算的99.94%。项目已完成总体绩效目标，对我市智慧城市建设提供有力保障，有效提升推动我市区域经济发展，持续提高运维保障水平。发现的问题及原因：无。下一步改进措施：无。

6. 房屋租赁费项目专项资金自评综述：2025年度市财政局下达我局房屋租赁费项目资金300万元，2025年度实际支出300万元，完成预算的100%。项目已完成总体绩效目标。租赁房屋面积4833.97m²，保障空调采暖、制冷水电费、物业费的正常支付，有效加强了数字经济、数字政府建设。发现的问题及原因：无。下一步改进措施：无。

7. 电子政务外网运营服务费专项资金自评综述：2025年度市

财政局下达我部门电子政务外网运营服务费9.5万元，实际支出9.49万元，完成预算的99.89%。用于大数据管理中心电子政务外网日常运维保障工作。电子政务外网是辖区各党政机关、事业单位开展线上办公、政务服务、数据共享、业务系统运行的核心基础网络载体，是数字政府建设、政务数字化转型的重要基础设施。为保障全年电子政务外网安全、稳定、高效运行，规避网络故障、系统卡顿、网络安全漏洞等问题，保障各类政务业务常态化开展，设立本专项经费，专项用于电子政务外网线路运维、设备检修、故障排查、安全防护、日常巡检及技术保障等相关工作。电子政务外网维护专项业务费使用效益良好，通过专项经费保障，顺利完成全年电子政务外网运维保障各项工作任务。持续夯实了辖区电子政务网络基础设施建设，有效解决了政务外网运行过程中的各类故障和隐患问题，保障了数字政府相关业务系统平稳运行，为政务数据共享、线上政务服务、常态化线上办公提供了稳定、安全、高效的网络支撑，有效提升了政务信息化服务质效，助力政务工作提质增效、数字政务高质量发展。

存在问题：一是随着政务数字化业务不断增多，接入政务外网的业务系统、终端设备持续增加，网络承载压力逐步增大，对运维精细化、专业化水平要求不断提高。二是网络新型安全风险、漏洞隐患持续更新，常态化网络安全防护和隐患排查工作难度逐步提升。

下一步改进措施：一是优化运维管理机制：进一步细化运维工作流程，完善常态化巡检、定期维护、应急处置工作机制，针对高频问题、潜在隐患开展针对性运维，提升运维工作精细化水平。二是强化网络安全保障：持续升级网络安全防护体系，定期

开展网络安全排查和风险预警，加强新型网络风险防范能力，全方位保障电子政务外网安全稳定运行。三是提升服务保障能力：持续优化应急响应机制，缩短故障处置时长，主动对接各单位网络使用需求，精准做好运维保障工作，持续提升政务外网运行质量和服务保障效能，最大化发挥财政资金使用效益。

8. 12345平台管理费专项资金自评综述：2025年度市财政局下达我部门12345平台管理费30万元，实际支出29.99万元，完成预算的100%。2025年度12345市民热线运维保障专项资金使用规范、项目实施到位，圆满完成年度各项绩效目标任务。通过专项经费保障，全年热线平台系统运行安全稳定，工单流转高效规范，数据分析精准有效，人员业务能力持续提升。热线平台充分发挥了“听民声、察民情、解民忧、纾民困”的重要作用，有效畅通了群众诉求渠道，提升了政务服务质效，化解了大量民生问题，群众获得感、幸福感持续提升，项目整体实施成效良好。

存在问题：一是个别复杂、跨部门疑难工单办理周期较长，督办推进难度较大，办结时效仍有提升空间。二是群众诉求类型日趋多样化、复杂化，对热线数据分析、研判深度和专业化水平提出更高要求。三是常态化业务培训频次和针对性仍可进一步优化，精细化运维保障水平有待持续提升。

下一步改进措施：进一步细化运维工作流程，完善常态化巡检、定期维护、应急处置工作机制，针对高频问题、潜在隐患开展针对性运维，提升运维工作精细化水平。

市级宝鸡市新型智慧城市“三中心一平台”建设项目专项资金绩效自评表

(2025年度)

项目名称		宝鸡市新型智慧城市“三中心一平台”建设项目							
主管部门		宝鸡市数据局			实施单位		宝鸡市数据局		
项目资金 (万元)			年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	执行率（B/A）	得分	
		年度资金总额	0	3973	3713.05	10	93.46%	9	
		其中：当年财政拨款	0	3973	3713.05	—	93.46%	—	
		上年结转资金	0	0	0	—	0	—	
		其他资金	0	0	0	—	0	—	
年度总体目标完成情况	预期目标（年初设定）				实际完成情况				
	建设智慧城市展示体验中心、关天经济区大数据中心、宝鸡智慧城市运营指挥中心、“12345政务一号通”呼叫平台和配电间。				建设智慧城市展示体验中心、关天经济区大数据中心、宝鸡智慧城市运营指挥中心、“12345政务一号通”呼叫平台和配电间。				
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
	成本指标（10分）	经济成本	财政资金额度		3713.05万元	3713.05万元	5	5	
		生态环境成本	项目对当地生态环境负面影响程度		无	无	5	5	
	产出指标（40分）	数量指标	项目数量		1项	1项	10	10	
		质量指标	项目验收合格率		100%	100%	15	15	
		时效指标	项目完成率		100%	100%	15	15	
	效益指标（30分）	经济效益指标	服务地方经济发展		成效显著	成效显著	10	10	
		社会效益指标	项目实施的服务情况		良好	良好	5	5	
		生态效益指标	项目实施对社会公众的服务情况		良好	良好	5	5	
		可持续影响指标	持续提高运维保障水平		有效加强	有效加强	10	10	
	满意度指标（10分）	服务对象满意度指标	服务满意度（%）		≥95%	≥95%	10	10	
总分						100	99		

市级2025年负一层配电系统运维专项资金绩效自评表

(2025年度)

项目名称		2025年负一层配电系统运维							
主管部门		宝鸡市数据局			实施单位		宝鸡市数据局		
项目资金 （万元）			年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	执行率（B/A）	得分	
		年度资金总额	0	0.5	0.5	10	100%	10	
		其中：当年财政拨款	0	0.5	0.5	—	100%	—	
		上年结转资金	0	0	0	—	0	—	
		其他资金	0	0	0	—	0	—	
年度总体目标完成情况	预期目标（年初设定）				实际完成情况				
	对关天大数据中心负一层高压配电室、低压配电A室、低压配电B室和配电值班室提供服务保障。				对关天大数据中心负一层高压配电室、低压配电A室、低压配电B室和配电值班室提供服务保障。				
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
	成本指标（10分）	经济成本	财政资金额度		0.5万元	100%	5	5	
		生态环境成本	项目对当地生态环境负面影响程度		无	无	5	5	
	产出指标（40分）	数量指标	项目数量		1项	1项	10	10	
		质量指标	项目验收合格率		100%	100%	15	15	
		时效指标	安全服务期限		长期	长期	15	15	
	效益指标（30分）	经济效益指标	推动我市区域经济发展		有效提升	有效提升	10	10	
		社会效益指标	城市基础设施水平		显著提高	显著提高	5	5	
		生态效益指标	项目实施对社会公众的服务情况		良好	良好	5	5	
		可持续影响指标	指标1：持续提高运维保障水平		有效加强	有效加强	10	10	
	满意度指标（10分）	服务对象满意度指标	服务满意度（%）		≥95%	≥95%	10	10	
总分						100	100		

市级12345政务服务便民热线运维服务项目专项资金绩效自评表

(2025年度)

项目名称		12345政务服务便民热线运维服务项目							
主管部门		宝鸡市数据局			实施单位		宝鸡市数据局		
项目资金 （万元）			年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	执行率（B/A）	得分	
		年度资金总额	0	537	536.81	10	99.97%	10	
		其中：当年财政拨款	0	537	536.81	—	99.97%	—	
		上年结转资金	0	0	0	—	0	—	
		其他资金	0	0	0	—	0	—	
年度总体目标完成情况	预期目标（年初设定）				实际完成情况				
	12345热线平台人员工资及日常办公经费。				通过宝鸡12345政务服务便民热线运维项目的高标准、高效率、高质量实施，确保12345热线安全、平稳、高效运行。				
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
	成本指标（10分）	经济成本	财政资金额度		537万元	100.00%	5	5	
		生态环境成本	项目对当地生态环境负面影响程度		无	无	5	5	
	产出指标（40分）	数量指标	项目服务政府部门数量（个）		44个以上	100%	10	10	
		质量指标	单位质量管理体系认证		有	有	10	10	
			项目不间断无故障运行天数（天）		365	365	10	10	
		时效指标	项目按计划完成率		100%	100%	10	10	
	效益指标（30分）	经济效益指标	实施本项目预期企业年收益		高	高	5	5	
		社会效益指标	项目实施对政府和城市的服务情况		高	高	10	10	
		生态效益指标	项目实施对社会公众的服务情况		良好	良好	5	5	
		可持续影响指标	项目运营对本地产业发展的带动性		高	高	5	5	
			项目运营对本地资源集约使用情况		高	高	5	5	
	满意度指标（10分）	服务对象满意度指标	服务满意度（%）		≥90%	≥90%	10	10	
总分						100	100		

市级电费项目专项资金绩效自评表

(2025年度)

项目名称		电费项目						
主管部门		宝鸡市数据局			实施单位		宝鸡市数据局	
项目资金 （万元）			年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	执行率（B/A）	得分
		年度资金总额	0	150	149.91	10	99.94%	10
		其中：当年财政拨款	0	150	149.91	—	99.94%	—
		上年结转资金	0	0	0	—	0	—
		其他资金	0	0	0	—	0	—
年度总体目标完成情况	预期目标（年初设定）				实际完成情况			
	对高低压配电室（负一层）、智慧城市展示体验中心（一楼）、关天经济区大数据中心（二楼）、智慧宝鸡运营指挥中心（三楼）、12345政务呼叫中心（三楼）年度提供电力保障。				对高低压配电室（负一层）、智慧城市展示体验中心（一楼）、关天经济区大数据中心（二楼）、智慧宝鸡运营指挥中心（三楼）、12345政务呼叫中心（三楼）年度提供电力保障。			
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
	成本指标（10分）	经济成本	财政资金额度	150	99.94%	5	5	
		生态环境成本	项目对当地生态环境负面影响程度	无	无	5	5	
	产出指标（40分）	数量指标	项目数量	1项	1项	10	10	
		质量指标	保障率	100%	100%	15	15	
		时效指标	安全服务期限	长期	长期	15	15	
	效益指标（30分）	经济效益指标	推动我市区域经济发展	有效提升	有效提升	10	10	
		社会效益指标	城市基础设施水平	显著提高	显著提高	5	5	
		生态效益指标	项目实施对社会公众的服务情况	良好	良好	5	5	
		可持续影响指标	持续提高运维保障水平	有效加强	有效加强	10	10	
	满意度指标（10分）	服务对象满意度指标	服务满意度（%）	≥95%	≥95%	10	10	
	总分						100	100

(2025年度)

- 24 -

市级优化营商环境综合服务管理平台建设项目专项资金绩效自评表

(2025年度)

项目名称		优化营商环境综合服务管理平台建设项目							
主管部门		宝鸡市数据局			实施单位		宝鸡市数据局		
项目资金 （万元）			年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	执行率（B/A）	得分	
		年度资金总额	0	257.69	67.29	10	26%	3	
		其中：当年财政拨款	0	257.69	67.29	—	26%	—	
		上年结转资金	0	0	0	—	0	—	
		其他资金	0	0	0	—	0	—	
年度总体目标完成情况	预期目标（年初设定）				实际完成情况				
	本项目完成招投标相关工作，承建单位完成项目调研、完成项目功能设计相关工作，进入系统开发阶段，并完成整体系统功能30%的功能开发				本项目已完成招投标相关工作，承建单位已完成项目调研、已完成项目功能设计相关工作，现已进入系统开发阶段，按照项目实施进度计划已完成整体系统功能30%的功能开发				
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
	成本指标（10分）	经济成本	财政资金额度		257.69	26%	5	5	
		生态环境成本	项目对当地生态环境负面影响程度		无	无	5	5	
	产出指标（40分）	数量指标	项目服务政府部门数量（个）		66	66	10	10	
		质量指标	项目不间断无故障运行天数（天）		100%	100%	15	15	
		时效指标	项目按计划完成率		100%	100%	15	15	
	效益指标（30分）	经济效益指标	服务地方经济发展		成效显著	成效显著	10	10	
		社会效益指标	项目实施的服务情况		良好	良好	5	5	
		生态效益指标	项目实施对社会公众的服务情况		良好	良好	5	5	
		可持续影响指标	数字经济、数字政府建设		有效加强	有效加强	10	10	
满意度指标（10分）	服务对象满意度指标	人民群众对大数据服务满意度（%）		≥85%	≥85%	10	10		
总分							100	93	

市级12345平台管理经费专项资金绩效自评表

(2025年度)

项目名称		12345平台管理经费							
主管部门		宝鸡市数据局			实施单位		宝鸡市大数据管理中心		
项目资金 （万元）			年初预算 数	全年预算数 （A）	全年执行数 （B）	分值	执行率（ B/A）	得分	
		年度资金总额	30	30	30	10	100.00%	10	
		其中：当年财政拨款	30	30	30	—	100.00%	—	
		上年结转资金	0	0	0	—	0	—	
		其他资金	0	0	0	—	0	—	
年度 总体 目标 完成 情况	预期目标（年初设定）				实际完成情况				
	保障宝鸡市12345政务服务便民热线平台日常运维和业务支撑工作有序开展，维护热线信息系统平稳安全运行，完善市民诉求受理、派单、督办、回访全流程业务保障；做好热线工单数据归集、统计、分析，开展热线业务人员培训，持续畅通群众诉求表达渠道，提升政务便民服务水平，及时回应群众急难愁盼问题，提升群众获得感与满意度。				本年度专项业务费30万元已全部足额规范使用，资金专款专用、账务清晰，严格按照财政资金管理辦法执行，无挤占、挪用、浪费资金情况，资金使用合规率100%，圆满完成本年度各项绩效目标。				
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
	成本指标 （10分）	经济 成本	运维总成本（万元）		30	30	10	10	
	产出指标 （40分）	数量指标	项目服务用户数量（人）		370万	370万	8	8	
			热线工单办结率（%）		大于等于 95%	98%	8	8	
		质量指标	故障发生率（%）		小于等于3%	0%	8	8	
			管理规范性		规范	规范	8	8	
		时效指标	故障处理及时性		及时	及时	8	8	
	效益指标 （30分）	社会效益 指标	保障政务云安全稳定运行（%）		100%	100%	10	10	
			提升行政效能		明显提高	明显提高	10	10	
		可持续影 响指标	持续推进电子政务外网性能提升		显著提升	显著提升	10	10	
	满意度 指标 （10分）	服务对象 满意度指 标	服务对象满意度（%）		大于等于 95%	98%	10	10	
总分							100	100	

市级电子政务外网运营服务费专项资金绩效自评表

(2025年度)

项目名称		电子政务外网运营服务费							
主管部门		宝鸡市数据局			实施单位		宝鸡市大数据管理中心		
项目资金 （万元）			年初预算数	全年预算数 （A）	全年执行数 （B）	分值	执行率（ B/A）	得分	
		年度资金总额	9.5	9.5	9.49	10	99.89%	9.89	
		其中：当年财政拨款	9.5	9.5	9.49	—	99.89%	—	
		上年结转资金	0	0	0	—	0	—	
		其他资金	0	0	0	—	0	—	
年度 总体 目标 完成 情况	预期目标（年初设定）				实际完成情况				
	全年完成电子政务外网常态化运维保障工作，实现政务外网全覆盖稳定运行，及时处置各类网络故障，完成定期网络巡检、设备维护、安全监测工作，保障辖区政务外网线路、网络设备、网络环境正常运转。				本年度专项业务费95000元已全部足额规范使用，资金专款专用、账务清晰，严格按照财政资金管理 办法执行，无挤占、挪用、浪费资金情况，资金使用合规率100%，圆满完成本年度各项绩效目标。				
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
	成本指标 （10分）	经济 成本	运维总成本（万元）		9.5	9.5	10	10	
	产出指标 （40分）	数量指标	运维园区互联网核心交换机（台）		2	4	8	8	
			运维接入交换机(台)		4	4	8	8	
		质量指标	故障发生率		小于等于3	0	8	8	
			管理规范 性		规范	规范	8	8	
		时效指标	故障处理及时性		及时	及时	8	8	
	效益指标 （30分）	社会效益 指标	保障政务云安全稳定运行		100%	100%	10	10	
			提升行政效能		明显提高	明显提高	10	10	
		可持续影 响指标	持续推进电子政务外网性能提升		显著提升	显著提升	10	10	
满意度 指标 （10分）	服务对象 满意度指 标	服务对象满意度		大于等于 95%	98%	10	10		
总分							100	99.89	

（五）部门重点评价项目绩效评价结果

本部门对12345政务服务便民热线运维服务项目开展了部门重点绩效评价，评价得分92，综合评价等级为“A”。详见所附报告《关于宝鸡市12345政务服务便民热线运维服务项目事后续效评价报告》。

（六）财政重点评价项目绩效评价结果

宝鸡市12345政务服务便民热线运维服务项目。评价得分92，综合评价等级为“A”，详见所附报告《关于宝鸡市12345政务服务便民热线运维服务项目事后续效评价报告》。

十四、贯彻落实习惯过紧日子要求、合理保障重点支出的情况

按照党中央、国务院关于党政机关习惯过紧日子的有关要求，厉行节约办一切事业，严控一般性支出。同时坚持有保有压，优化支出结构，提高资金使用效率，合理保障三中心一平台、雪亮工程等重点支出，体现在有关支出科目中。

按照支出功能分类，一般公共服务支出(类)占财政拨款支出总额的比重较高，主要是：信息事务(项)，2025年度决算数为5,245.09万元，占财政拨款支出总额的72.38%，主要用于三中心一平台、雪亮工程、12345运维等项目建设体。

十五、其他需要说明的情况

1. 决算公开表格中金额数值保留两位小数，公开数据为四舍五入计算结果；个别数据项之间，个别数据合计项与分项数字之和存在小数点后尾差。

2. 决算公开表格中部分数据约值万元时显示为零，实际不为零。

3. 宝鸡市数据局部门的决算数据反映2个预算单位的数据汇总情况。

4. 与年初预算单位相比，无预算单位调整。

5. 决算公开联系方式及信息反馈渠道。联系电话：（0917）3260485。如电话号码发生变更，请通过其他公开渠道另行获取，本文本不再更新。

第三部分 2025年度部门决算表

目录

序号	内容	是否空表	表格为空的理由
表1	收入支出决算总表	否	
表2	收入决算表	否	
表3	支出决算表	否	
表4	财政拨款收入支出决算总表	否	
表5	一般公共预算财政拨款支出决算表	否	
表6	一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表	否	
表7	政府性基金预算财政拨款收入支出决算表	是	本部门不涉及故公开空表
表8	国有资本经营预算财政拨款支出决算表	是	本部门不涉及故公开空表
表9	财政拨款“三公”经费及会议费、培训费支出决算表	否	

收入支出决算总表

公开01表

编制部门：宝鸡市数据局

单位：万元

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	7,246.37	一、一般公共服务支出	31	6,071.09
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	32	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	33	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	34	
五、事业收入	5		五、教育支出	35	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	36	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	37	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	38	94.93
	9		九、卫生健康支出	39	55.53
	10		十、节能环保支出	40	
	11		十一、城乡社区支出	41	
	12		十二、农林水支出	42	
	13		十三、交通运输支出	43	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	1,024.81
	15		十五、商业服务业等支出	45	
	16		十六、金融支出	46	
	17		十七、援助其他地区支出	47	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	
	19		十九、住房保障支出	49	
	20		二十、粮油物资储备支出	50	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	
	23		二十三、其他支出	53	
	24		二十四、债务还本支出	54	
	25		二十五、债务付息支出	55	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	
本年收入合计	27	7,246.37	本年支出合计	57	7,246.37
使用非财政拨款结余（含专用结余）	28		结余分配	58	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	59	
总计	30	7,246.37	总计	60	7,246.37

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

收入决算表

公开02表

编制部门：宝鸡市数据局

单位：万元

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
科目代码	科目名称							
	栏次	1	2	3	4	5	6	7
	合计	7,246.37	7,246.37					
201	一般公共服务支出	6,071.09	6,071.09					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	826.00	826.00					
2010301	行政运行	367.83	367.83					
2010350	事业运行	458.18	458.18					
20105	统计信息事务	5,245.09	5,245.09					
2010504	信息事务	5,245.09	5,245.09					
208	社会保障和就业支出	94.93	94.93					
20805	行政事业单位养老支出	94.93	94.93					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	90.48	90.48					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	4.45	4.45					
210	卫生健康支出	55.53	55.53					
21011	行政事业单位医疗	55.53	55.53					
2101101	行政单位医疗	22.47	22.47					
2101102	事业单位医疗	33.06	33.06					
215	资源勘探工业信息等支出	1,024.81	1,024.81					
21599	其他资源勘探工业信息等支出	1,024.81	1,024.81					
2159999	其他资源勘探工业信息等支出	1,024.81	1,024.81					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

支出决算表

公开03表

编制部门：宝鸡市数据局

单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
科目代码	科目名称						
	栏次	1	2	3	4	5	6
	合计	7,246.37	976.47	6,269.91			
201	一般公共服务支出	6,071.09	826.00	5,245.09			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	826.00	826.00				
2010301	行政运行	367.83	367.83				
2010350	事业运行	458.18	458.18				
20105	统计信息事务	5,245.09		5,245.09			
2010504	信息事务	5,245.09		5,245.09			
208	社会保障和就业支出	94.93	94.93				
20805	行政事业单位养老支出	94.93	94.93				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	90.48	90.48				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	4.45	4.45				
210	卫生健康支出	55.53	55.53				
21011	行政事业单位医疗	55.53	55.53				
2101101	行政单位医疗	22.47	22.47				
2101102	事业单位医疗	33.06	33.06				
215	资源勘探工业信息等支出	1,024.81		1,024.81			
21599	其他资源勘探工业信息等支出	1,024.81		1,024.81			
2159999	其他资源勘探工业信息等支出	1,024.81		1,024.81			

注：本表反映部门本年度各项支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

财政拨款收入支出决算总表

公开04表

编制部门：宝鸡市数据局

单位：万元

收入			支出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款收入	1	7,246.37	一、一般公共服务支出	33	6,071.09	6,071.09		
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	94.93	94.93		
	9		九、卫生健康支出	41	55.53	55.53		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46	1,024.81	1,024.81		
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51				
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	7,246.37	本年支出合计	59	7,246.37	7,246.37		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
合计	32	7,246.37	合计	64	7,246.37	7,246.37		

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开05表

编制部门：宝鸡市数据局

单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
	栏次	1	2	3
	合计	7,246.37	976.47	6,269.91
201	一般公共服务支出	6,071.09	826.00	5,245.09
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	826.00	826.00	
2010301	行政运行	367.83	367.83	
2010350	事业运行	458.18	458.18	
20105	统计信息事务	5,245.09		5,245.09
2010504	信息事务	5,245.09		5,245.09
208	社会保障和就业支出	94.93	94.93	
20805	行政事业单位养老支出	94.93	94.93	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	90.48	90.48	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	4.45	4.45	
210	卫生健康支出	55.53	55.53	
21011	行政事业单位医疗	55.53	55.53	
2101101	行政单位医疗	22.47	22.47	
2101102	事业单位医疗	33.06	33.06	
215	资源勘探工业信息等支出	1,024.81		1,024.81
21599	其他资源勘探工业信息等支出	1,024.81		1,024.81
2159999	其他资源勘探工业信息等支出	1,024.81		1,024.81

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开06表

编制部门：宝鸡市数据局

单位：万元

科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	927.85	302	商品和服务支出	48.49	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	296.06	30201	办公费	5.50	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	98.70	30202	印刷费	0.36	30702	国外债务付息	
30103	奖金	101.47	30204	手续费		310	资本性支出	
30106	伙食补助费		30205	水费		31001	房屋建筑物购建	
30107	绩效工资	192.99	30206	电费		31002	办公设备购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	92.21	30207	邮电费	0.85	31003	专用设备购置	
30109	职业年金缴费	4.50	30208	取暖费		31005	基础设施建设	
30110	职工基本医疗保险缴费	52.20	30209	物业管理费		31006	大型修缮	
30111	公务员医疗补助缴费		30211	差旅费	6.30	31007	信息网络及软件购置更新	
30112	其他社会保障缴费	1.51	30212	因公出国（境）费用		31008	物资储备	
30113	住房公积金	80.44	30213	维修（护）费		31009	土地补偿	
30114	医疗费	7.76	30214	租赁费	0.29	31010	安置补助	
30199	其他工资福利支出		30215	会议费	0.68	31011	地上附着物和青苗补偿	
303	对个人和家庭的补助	0.13	30216	培训费		31012	拆迁补偿	
30301	离休费		30217	公务接待费		31013	公务用车购置	
30302	退休费		30218	专用材料费		31019	其他交通工具购置	
30303	退职（役）费		30224	被装购置费		31021	文物和陈列品购置	
30304	抚恤金		30225	专用燃料费		31022	无形资产购置	
30305	生活补助		30226	劳务费	0.74	31099	其他资本性支出	
30306	救济费		30227	委托业务费		399	其他支出	
30307	医疗费补助		30228	工会经费	10.41	39907	国家赔偿费用支出	
30308	助学金		30229	福利费		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
30309	奖励金	0.13	30231	公务用车运行维护费	0.51	39909	经常性赠与	
30310	个人农业生产补贴		30239	其他交通费用	20.31	39910	资本性赠与	
30311	代缴社会保险费		30240	税金及附加费用		39999	其他支出	
30399	其他对个人和家庭的补助		30299	其他商品和服务支出	2.54			
人员经费合计		927.97	公用经费合计					48.49

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开07表

编制部门：宝鸡市数据局

单位：万元

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
科目代码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
	栏次	1	2	3	4	5	6
	合计						

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开08表

编制部门：宝鸡市数据局

单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
	栏次	1	2	3
	合计			

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

财政拨款“三公”经费及会议费、培训费支出决算表

公开09表

编制部门：宝鸡市数据局

单位：万元

项目	财政拨款“三公”经费					会议费	培训费	
	合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行维护费					公务接待费
			小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费			
栏次	1	2	3	4	5	6	7	8
预算数	0.51		0.51		0.51		1.00	1.00
决算数	0.51		0.51		0.51		0.68	9.00

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费、会议费、培训费的支出预决算情况。其中，预算数为全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

第四部分 专业名词解释

1. 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的各项支出。

2. 项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标所发生的各项支出。

3. “三公”经费：指部门使用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费支出。

4. 财政拨款收入：指本级财政当年拨付的资金。

5. 公用经费：指为完成特定的行政工作任务或事业发展目标用于设备设施的维持性费用支出，以及直接用于公务活动的支出，具体包括公务费、业务费、修缮费、设备购置费、其他费用等。

6. 工资福利支出：反映开支的在职职工和编制外长期聘用人员的各类劳动报酬，以及上述人员缴纳的各项社会保险费等。

7. 结转资金：即当年预算已执行但未完成，或者因故未执行，下一年度需要按原用途继续使用的资金。

8. 结余资金：即当年预算工作目标已完成，或者因故终止，当年剩余的资金。

第五部分 附件

关于宝鸡市 12345 政务服务便民热线运维服务项目事后绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

按照市政府提出依托 12345 政务服务便民热线，整合人民网、西部网等涉宝留言渠道和全市政务热线，建设“覆盖全市、统一联动、便捷高效、保障有力”的“有问必应、接诉即办”平台，全方位受理企业和群众诉求，打造便捷、高效、规范、智慧的政府服务“总客服”的要求，我市“有问必应、接诉即办”平台基本建成，现已整合了全市 47 部非警务紧急类政务热线和投诉举报电话，先后在市政府门户网站、陕西政务服务网（宝鸡）、智慧宝鸡 APP、人民网领导留言板市长留言、“两微一端”、微信公众号开通了受理渠道，并整合了国务院“互联网+督查”、人民网、华商论坛、西部网等各类留言渠道，实现了与陕西 12345 省级平台的互联互通。

2. 项目内容

本项目内容为 12345 热线运维保障，服务主要包括坐席服务保障、工单全流程处置、热线平台软硬件系统维护等。项目主管部门为宝鸡市数据局，由宝鸡市大数据管理中心负责，采取政府购买服务方式实施。

（二）2025 年度资金收支情况

1. 预算下达情况

该子项目资金 2025 年分 3 次下达，（宝市财办建〔2025〕95 号）400 万元、（宝市财办建〔2025〕11 号）135 万元平台运维费、（宝市财办建〔2025〕161 号）2 万元，已全部到位。

2. 补助资金支出情况

根据项目单位提供的资料，2025 年宝鸡 12345 服务热线实际资金支出 5,350,002.91 元，其中，人员工资 4,302,319.76 元、系统平台运维 1,047,683.15 元。全部通过国库集中支付方式支付至项目承接单位陕西关天大数据有限责任公司，具体支付明细见表。

支付日期	指标文号	支付摘要	支付金额（元）
2025-01-22	宝市财办建〔2025〕11 号	12345 平台运维费 （工资）	569,817.00
2025-03-20	宝市财办建〔2025〕11 号	12345 平台运维费	780,183.00
2025-06-11	宝市财办建〔2025〕95 号	12345 热线人员工资	3,732,502.76
2025-12-12	宝市财办建〔2025〕95 号	12345 热线运维费	267,497.24
2025-12-12	宝市财办建〔2025〕161 号	12345 平台运维费	2.91
合计			5,350,002.91

3. 资金结余情况

根据项目单位提供的资料，2025 年宝鸡 12345 服务热线实际结余资金 19,997.09 元，预算执行率 99.6%，结余资金已按规定处理。

（三）绩效目标

总体目标：保障宝鸡市 12345 热线平台安全平稳高效运行，为全市 370 万群众提供优质政务服务，提升政务服务满意度。宝鸡 12345 政务服务便民热线的建立运行，方便企业和市民了解政策、反映问题、监督执行、建言献策，对我市推进智慧城市建设、深化“放管服”改革、优化营商环境、提高社会治理水平、建设廉洁高效政府发挥重要作用。

二、绩效评价工作情况

（一）评价目的、对象和范围

1. 评价目的

通过本次绩效评价工作，客观反映政策实施效果，总结经验、发现问题，为政策优化提供参考。

2. 评价对象和范围

评价范围涵盖资金管理、分配使用、项目实施及运行效果。评价对象主要涉及运维费用（主要包含人员费用、管理费用）的支出情况；在解决群众实际问题、化解社会矛盾、提升政府工作效能等方面取得的社会效益。

（二）评价工作过程

评价准备阶段，评价小组根据相关政策文件、绩效自评报告、绩效目标，明确评价的范围、内容和相关的标准；结合相关资料和实际情况，设计评价指标体系及评分办法；根据该系统具体情况有针对性的制定《宝鸡市 12345 政务服务便民热线运维服务项目绩效评价指标体系及评分标准》（以下简称“评分标准”）并

在征求项目单位意见的基础上对评分标准进行了优化。

评价实施阶段，首先，项目单位自评打分并应提供项目佐证材料；其次，评价组根据收集整理的资料客观分析、逐条核实确认的方式形成得分及初步综合评价结论；最后，就评价过程中发现的问题与项目单位进行沟通并提出合理化建议，形成最终评价结论。

（三）评价标准及方法

本次评价遵循科学规范、公正公开、绩效相关的原则，通过收集资料、现场检查、问卷调查等方法，从项目决策、过程、成本、产出、效益和满意度 6 个一级指标，12 个二级指标、21 个三级指标进行评价。

2025 年度宝鸡市 12345 政务服务便民热线运维服务项目绩效评价指标体系及评分标准采用百分制得分。评价结果划分为优、良、中、差 4 个等次，根据评价得分，确定评价项目绩效等次，具体见表。

评价等级划分				
项目	优	良	中	差
分值	90（含）-100 分	80（含）-90 分	60（含）-80 分	60 分以下

（四）评价的局限性

尽管评价组在评价过程中力求规避取证及评价风险，但受现场评价所获资料的充分性、问卷调查的代表性以及评价组人员对政策的理解、把握和认知局限等主客观因素的影响，评价结论仍可能存在疏漏甚至偏离。

三、综合评价情况及评价结论

（一）综合评价得分及绩效等级

结合单位自评、信息采集，实地察看、问卷调查及数据分析等情况，本项目绩效评价得分为 92 分，绩效等级为“优”。

（二）评价结论

评价结果显示，2025 年度宝鸡市 12345 政务服务便民热线运维服务项目总体实施效果较好，极大方便了企业和市民了解政策、反映问题、监督执行、建言献策，在解决群众实际问题、化解社会矛盾、提升政府工作效能等方面取得了明显的社会效益，进一步推进了我市深化“放管服”改革、优化营商环境、提高社会治理水平、建设廉洁高效政府和智慧城市建设水平。项目绩效目标基本达成，预期效益基本实现。

同时，评价中也发现，项目实施中也还存在一些问题，主要是：复杂诉求处置质效有待提升，绩效目标管理基础薄弱，信息化平台运行监测机制不完善，诉求受理量未达预期目标等。这些问题，应当引起相关部门重视，采取切实措施加以改进和解决。

四、绩效评价指标分析

（一）决策

从项目立项、绩效目标、资金投入三个方面评价，分值 12 分，得分 10.5 分，得分率 87.5%。具体得分详见表 1：

表 1 绩效指标得分表—决策

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
A 决策 （12 分）	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	2	2
		A12 立项程序规范性	2	2
	A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	2	2

		A22 绩效指标明确性	4	2.5
	A3 资金投入	A31 预算编制科学性	1	1
		A32 资金分配合理性	1	1
小计			12	10.5

1. 项目立项方面

该项目符合国家和省、市相关规定；项目实施属于宝鸡市数据局职责范畴，项目功能与智慧城市规划建设规划匹配。该项目履行了事前绩效评估、专家论证和集体决策等规定程序；相关审批资料完整。

2. 绩效目标方面

该项目绩效目标与热线运维服务内容高度相关；预期产出效益与 537 万元运维资金规模匹配。指标值符合《政府热线服务规范》《政务服务便民热线运行指南》《政务服务便民热线集成规范》《政务服务便民热线知识库建设指南》《政务服务便民热线数据应用指南》等政务服务热线国家标准；但绩效目标分解为具体可量化指标方面较差，指标间逻辑对应、数据协调方面有待于进一步提高，该项扣 1.5 分。

3. 资金投入方面

该项目预算编制经过成本测算和科学论证，预算内容完全符合热线运维服务所需的人员、系统、场地等成本。资金分配依据运维服务成本构成测算，额度符合人员薪酬、系统维护、场地成本等实际需求。

（二）过程

从资金管理、组织实施两个方面评价，分值 14 分，得分 13.5

分，得分率 96.42%。具体得分详见表 2：

表 2 绩效指标得分表—过程

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
B 过程（14 分）	B1 资金管理	B11 预算执行率	2	2
		B12 资金使用合规性	3	3
	B2 组织实施	B21 管理制度健全性	3	2.5
		B22 制度执行有效性	6	6
	小计			14

1. 资金管理方面

（1）预算执行率。预算执行率 = （实际支出资金/预算资金）×100% = （535.00/537）×100% = 99.6%，达到 ≥95% 的目标要求。

（2）资金使用合规性。资金使用符合财经法规和专项资金管理制度，资金拨付审批程序完整，均通过国库集中支付方式支付，无截留、挤占、挪用、虚列支出的情况。

2. 组织实施方面

（1）管理制度健全性。市数据局制定了较为健全的热线服务平台管理、服务人员管理、运行管理、服务效率等业务制度。市数据局未制定专项资金财务管理制度，扣 0.5 分；

（2）制度执行有效性。热线管理机构与诉求办理单位职责清晰，诉求办理高效；项目调整、预算调剂程序完备；派单记录、诉求办理、平台运维、服务考核等资料齐全并归档；按规定开展了绩效监控和自评；服务团队、平台支撑、场地保障、数据安全等措施落实到位；符合政府采购和政府购买服务行为的规定，无将诉求办理等主体业务外包、一包了之等情形。

（三）成本

从经济成本方面评价，分值 3 分，得分 0 分，得分率 0%。成本节约率=（实际成本-预算成本控制数）/预算成本控制数×100%。2025 年宝鸡 12345 服务热线实际支出 535.00 万元、预算 537 万元，成本节约率为 0.4%，实际支出未超出预算成本控制数，但远未达到≥5%的成本节约目标，按赋分规则扣完，本项不得分。具体得分详见表 3：

表 3 绩效指标得分表—成本

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
C 成本 （3 分）	C1 经济成本	C11 成本节约率	3	0

（四）产出

从产出数量、产出质量、产出时效三个方面评价，分值 34 分，得分 31 分，得分率 91.18%。具体得分详见表 4：

表 4 绩效指标得分表—产出

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
D 产出 （34 分）	D1 产出数量	D11 诉求服务受理量完成率	5	4
	D2 产出质量	D21 诉求办理质量达标率	8	8
		D22 信息化平台可用性	5	3
	D3 产出时效	D31 诉求服务受理时效达标率	10	10
		D32 诉求服务办理时效达标率	6	6
	合计		34	31

1. 产出数量方面

2025 年诉求受理量为 512093 件，为≥57 万件目标值的 89.84%。
 $(570000-512093) \div 570000 = 10.16\%$ ，低于目标值 1 个 10%，按赋分规则扣 1 分，本项得 4 分。

2. 产出质量方面

(1) 诉求办理质量达标率

根据现场评价情况看，总体办结率=办结工单量/应办结工单量 $\times 100\%=508604/508938\times 100\%=99.93\%$ ，高于 99.5%的目标；重复派单率 $=9594/508938\times 100\%=1.89\%$ ，退单改派率 $=9918/508938\times 100\%=1.95\%$ ，均低于 2%的控制目标。

(2) 信息化平台可用性

热线系统采用高可用架构，支持 7 $\times$ 24 小时稳定运行；界面设计简洁，支持多渠道接入；数据加密和权限管理机制完善，保障信息安全；功能覆盖工单流转、智能分派、统计分析等核心环节，实用性强，能有效支撑话务高峰和复杂场景。知识库涵盖政策法规、办事指南、常见问题等方面，覆盖面较广；内容经过多级审核，准确性有保障；表述逐步向口语化、场景化优化，便于话务员和市民理解；更新机制较为及时。但因缺乏平台全年无故障运行时长等实际可用率数据支撑，无法量化验证平台可用率 $\geq 99.9\%$ 的目标达成情况，按赋分规则酌情扣 2 分，本项得 3 分。

3. 产出时效方面

(1) 诉求服务受理时效达标率。宝鸡市“有问必应、接诉即办”平台是依托宝鸡 12345 政务服务便民热线，整合全市各类企业和群众留言渠道，提供“7 $\times$ 24 小时”全天候在线服务的一体化政务服务热线平台，是全市政务服务总客服；2025 年 15 秒接通率 $=466625/469723\times 100\%=99.34\%$ ，连续 24 小时呼叫接通率 $=1501/1501\times 100\%=100\%$ ；其他媒体及信箱受理的诉求均在 24 小

时内响应转派相关部门。

(2) 诉求服务办理时效达标率。属于直接办理情形的，服务人员当场给予答复或在征求服务对象意见后采取三方通话方式直接由相关部门或单位答复，答复率 100%；属于转交办理情形的，服务人员均在 24 小时内转交至相关部门或单位办理，并在工单内填写转办意见、事项涉及的相关部门或单位、办理时限等信息；派单及时率 100%。

（五）效益

从社会效益、可持续性两个方面评价，分值 23 分，得分 23 分，得分率 100%。具体得分详见表 5：

表 5 绩效指标得分表—效益

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
E 效益 （23 分）	E1 社会效益	E11 优化政务服务	7	7
		E12 提升行政效能	7	7
		E13 办好群众和企业诉求	5	5
	E2 可持续影响	E21 可持续影响	4	4
合计			23	23

1. 优化政务服务方面

有完整的受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价规定，实现了闭环服务流程各环节管理；对诉求受理、及时转办、限时办理、回访跟踪、催办督办、满意度测评等承办单位分级分类办理流程均有详细规定，办理流程清晰；建立了办理进度自助查询、退单争议审核、超期未办理事项反馈、一定期限内集中诉求事项跟踪、个性化诉求和定义为重复诉求的办理规则等机

制，先后出台《宝鸡市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务平台高效对接联动工作机制》《宝鸡市社情民意“11235”办理工作机制》《宝鸡市 12345 政务服务便民热线工单直派镇（街）工作机制》《宝鸡市 12345 政务服务便民热线不合理诉求研判及处置内部管理规定》等制度；实现了与政务服务平台（陕西政务服务网）的协同，并通过满意度回访及考核形成评价结果，达到《政务服务便民热线运行指南》（GB/T 44189—2024）要求。

2. 提升行政效能方面

2024 年总体办结率 99.81%，2025 年总体办结率 99.93%，稳中有升；2024 年投诉类诉求 120276 件，2025 年下降至 104155 件，同比下降 13.4%；2024 年呼叫接通率 99.9%，2025 年呼叫接通率 99.9%，保持高位。承办单位根据诉求类型限时办结工单：对咨询、意见建议类工单 3 个工作日内办结，对求助、投诉、举报类工单 5 个工作日内办结，对一时无法解决和需要长期推进的工单在 15 个工作日内向诉求人明确工作措施、做好解释工作、争取理解认可并做好后续进展反馈，对不属于职责范围内的工单在 1 个工作日内按程序退回。

3. 办好群众和企业诉求方面

按规定开展 12345 热线服务效能“好差评”工作，通过电话、短信、互联网等方式对受理环节和承办单位办理环节进行满意度回访：工单办结归档申请提出后，平台 1 个工作日内启动回访，先对已办结普通工单短信全量回访，对短信回访不满意的工单再通过人工方式核实原因并视情况转交承办单位再次办理，涉及个

人隐私、工作秘密等保密工单直接人工回访。对于好评的工单直接办结归档，对于差评的工单重点核实，有明显疏漏或未落实事项的退回承办单位重新办理，办理后再次回访。2024 年差评工单量 12852 件，2025 年差评工单量 12774 件，差评工单处置机制有效运转。

4. 可持续影响方面

2025 年定期向政府及相关部门报送诉求受理、办理统计分析报告 26 份，对群众反映集中的意见建议及时形成专题报告 20 份；对承办部门或单位每月、每年开展办理情况评价与考核，并及时在政府官网公布考核评价结果；保持热线服务团队稳定，全体人员每月培训至少 2 次，持续提升服务能力；热线系统与交通、供热、营商环境平台等系统数据互通机制健全，有力支撑智慧城市建设；建立了诉求办理分析研判、热线服务数据资源开发利用等工作机制，报送市委政法委、市纪委等单位分析报告 60 份，积极反映社情民意，为政府高效履职提供助力。

(六) 满意度

从服务对象满意度方面评价，分值 14 分，得分 14 分，得分率 100%。具体得分详见表 6：

表 6 绩效指标得分表—满意度

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
F 满意度（14 分）	F1 满意度	F11 服务对象满意度	14	14

2025 年热线总体满意度=1－（不满意量/办结量）×100%=1－（13172/508604）×100%=97.41%；诉求办理单位满意度 95%；热线话务满意度 99.59%。均达到≥90%（总体≥95%）的绩效管理

和评价目标。

五、存在的主要问题及原因分析

（一）协同处置机制不够健全，复杂诉求处置质效有待提升。

有的跨部门、跨领域、历史遗留类复杂诉求，存在责任界定不清晰、部门协同处置滞后等问题，重复派单率、退单改派率接近 2%，2024、2025 年差评工单量均在 1.2 万件以上，少数工单办理周期较长，复杂工单处置质效有待进一步提升。

（二）绩效目标管理基础薄弱，指标体系细化量化程度不足。

主要是决策维度不够科学。绩效目标分解为具体可量化指标方面较差，指标间逻辑对应、数据协调不够，部分指标缺乏清晰的数据来源和统计口径。分析原因，一是项目单位在年度预算编制时对绩效目标申报“重形式、轻质量”，未严格按照《项目支出绩效评价管理办法》要求逐项设定数量、质量、时效、成本、效益指标；二是热线服务内容动态调整较快（如新增留言渠道、扩容受理范围），绩效目标未随之滚动更新；三是主管部门对绩效目标的审核把关和业务指导不足，目标编制缺乏专业支撑。

（三）资金管理制度不健全，预算执行与成本控制目标未完全实现。主要是项目管理还有薄弱环节。预算资金与实际需求不够精准，未制定 12345 热线运维专项资金财务管理制度，成本节约还需要加强。分析原因，一是资金支付进度安排不够均衡，结余资金沉淀反映支出计划与运维服务合同结算、人员工资发放等实际节奏衔接不紧；二是专项资金财务管理制度建设滞后，资金使用范围、开支标准、审批流程、结余资金处理等缺乏制度性规

范；三是内部挖潜增效不够。缺乏主动的成本管控和节约机制，人员费用等刚性支出占比高（约 80.4%），项目预算足额执行，节支空间有限。

（四）信息化平台可用性缺乏数据支撑，运行监测机制不完善。主要是监测环节核查留痕存在漏洞。缺乏平台全年无故障运行时长、平台可用率等实际运行监测数据，无法量化验证平台可用率是否达到 $\geq 99.9\%$ 的目标，只能按“部分符合酌情扣分”处理。分析原因，一是平台运维方未建立系统化的故障登记、运行时长统计和可用率核算机制；二是运维服务合同和考核指标中未将平台可用率监测数据作为必备交付物，日常运行监测与绩效数据归集脱节。

（五）诉求受理量未达预期目标，渠道分流与话务承载能力存在缺口。主要是诉求受理量未达到预计目标。分析深层次原因：一方面，随着“接诉即办”改革推进和基层治理前移，大量诉求在镇（街）、社区一线直接化解，加之 110 联动分流、工单直派等机制发挥作用，进入热线平台的诉求总量结构性减少，目标值设定时未充分考虑这一趋势；另一方面，热线电话仍存在高峰时段长时间排队等待问题，15 秒接通率 99.34% 虽保持高位，但 469723 次呼入中仍有约 3100 次未能在 15 秒内接通，部分群众因等待过长放弃来电，形成“漏斗式流失”。坐席人员数量、班次安排与话务潮汐波动之间匹配精度不足。

六、有关建议

（一）健全协同处置机制，提升复杂工单办结质效。针对跨

部门复杂诉求，建立热线牵头、多部门联动协同处置机制，明确各部门职责边界、办理时限和协同流程，对疑难工单实行专人督办、专班处置、定期调度。建立复杂工单复盘机制，梳理处置难点堵点，优化流转流程，减少工单积压、退单、重复诉求问题，全面提升复杂诉求处置效率和一次性办结率。

（二）夯实绩效目标管理，提升预算绩效编制质量。建议项目单位参照《政务服务便民热线运行指南》（GB/T 44189—2024）等国家标准，结合热线业务实际，将总体绩效目标科学分解为产出数量、质量、时效、成本和社会效益、满意度等三级指标，逐项明确指标值、数据来源和统计口径；主管部门在年度预算申报环节加强绩效目标审核，对目标设置不细不实的退回完善，并建立绩效目标随业务变化滚动调整机制，从源头提高绩效指标明确性和可衡量性。

（三）健全资金管理制度，强化预算执行与成本管控。建议市数据局尽快制定12345热线运维专项资金财务管理制度，明确资金使用范围、开支标准、审批权限、支付流程和结余资金处理办法；编制分月用款计划，将资金支付节点与运维服务合同结算条款、人员工资发放周期精准衔接，避免资金支付“前松后紧”，确保预算执行率达到100%；在后续年度预算编制中加强成本要素分析和定额测算，以话务负荷为基础科学核定座席人员数量，通过优化人员配置、压缩非必要开支等措施，努力节约实际成本；财政部门加强支付进度按月监测，对连续执行滞后及时预警提醒，确保预算执行进度与序时进度基本匹配。

（四）完善平台运行监测机制，补齐可用性数据支撑短板。

建议运维服务方建立平台故障登记、运行时长统计和可用率月度核算机制，将全年无故障运行时长、平台可用率等数据纳入日常运维台账和定期报告；在运维服务合同和考核细则中明确平台可用率 $\geq 99.9\%$ 的量化考核条款及佐证材料要求，推动平台可用性评价可量化、可验证，避免因数据缺失导致绩效评价失分。

（五）科学核定受理量目标，增强话务承载能力。一是结合近三年受理量走势、基层首办分流趋势和各渠道结构变化，运用话务量预测模型科学测定年度受理量目标值，避免目标值与客观实际脱节；二是优化坐席排班，针对早高峰、供暖季、突发公共事件等话务高峰实行弹性排班和动态支援机制，逐步压缩电话排队等待时长；三是扩大智能语音导航、智能知识库辅助应答等非人工服务占比，引导简单咨询类诉求线上自助解决，释放人工坐席承接复杂诉求的能力。