

财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	信息化运维项目	项目性质	其他经常性项目	项目类别	其他运转类
主管部门	上海市绿化和市容管理局	实施单位	上海市市容环境质量监测中心		
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-01-01		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	39,200.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	39,200.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			<p>”1、建立系统运维机制 提供全程运维服务，出现故障应能及时告警。必须建立完善的运维机制，包括运维团队、运维方案、运维制度、应急预案等；不发生六级及以上通信设备事件。不发生因云平台环境原因造成的系统故障、停机等事项。</p> <p>2、信息安全 运维人员严格遵守有关信息安全与保密管理规定，运维期不得发生六级及以上信息安全事件。</p> <p>3、运行指标要求 主机系统（包括存储）可用率不低于99.99%。 主机系统可用率=（总时间-主机计划外停机时间）/总时间*100%。 应用系统可用率不低于99.99%。应用系统可用率=（总时间-计划外停机时间）/总时间*100%。 网络可用率不低于99.99%。信息网络可用率=（总时间-计划外网络中断时间）/总时间*100%</p> <p>4、服务满意度 服务态度端正，有问必答，用语规范，态度诚恳，耐心解答用户疑难，虚心听取用户意见，处理业务不拖拉，不推诿。客户服务满意度达到99%以上。客户服务年投诉次数小于4次。</p> <p>5、问题响应效率 从开始处理后3个小时内解决的问题占全部问题的比重不得低于80%；在一个小时内响应的问题占全部问题的比重不得低于95%；客户端、网络、用户管理、权限变更、操作类问题一个工作日内解决，业务流程、系统配置、权限设计类问题视问题的情况，一般在5个工作日内解决，系统变更业务审批在5个工作日内完成，新需求、开发类问题需视开发及测试情况尽快解决。</p> <p>6、恢复措施 具备自动或手动恢复措施，以便在发生错误时能够快速地恢复正常运行。软件系统故障时，自动恢复时间< 30分钟，手工恢复时间< 4 小时。</p> <p>7、二级等保 建立第二级安全保护能力，防护系统免受外来小型组织的、拥有少量资源的威胁源发起的恶意攻击、一般的自然灾害及其他的相应程度的威胁所造成的重要资源损害，能够发现重要安全漏洞和安全事件，在遭受攻击损害后，能够在一段时间内恢复部分功能。”</p>		

	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
绩效 指标	产出指标	数量指标	2023年系统全年自检次数(次)	12
			2023年运维工单处理率(%)	=100(百分比)
			2023年系统自检通过的次数(次)	12
			本部门(单位)系统内数据源数量(个)	1
			具备数据可获得协议的企业或社会数据源数量(个)	1
			跨部门数据源数量(个)	1
			2023年运维工单总数(单)	3
		质量指标	2023年全年故障总数(个)	0
			全年采集数据完整率(%)	100
			全年公厕巡检问题整改率	95
			全年采集数据准确率(%)	100
			全年治理后数据完整率(%)	100
			数据公开需求清单完成率	100
			全年治理后数据准确率(%)	100
	时效指标	信息安全保护等级	2	
		2023年运维平均响应时间(小时/个)	2	
			平台运维工作响应及时性	及时
	效益指标	社会效益指标	公厕行业文明进步指数(分)	>87.00(百分比)
	满意度指标	服务对象满意度指标	系统使用部门满意度(%)	100