

山西省政务服务中心
2025年度单位预算公开

目 录

第一部分 概况	1
一、本单位职责.....	1
二、机构设置情况.....	2
第二部分 2025年单位预算报表	3
表一2025年预算收支总表.....	3
表二2025年预算收入总表.....	5
表三2025年预算支出总表.....	7
表四2025年财政拨款收支总表.....	8
表五2025年一般公共预算支出预算表（不含上年结转）.....	10
表六2025年一般公共预算安排基本支出分经济科目表（不含上年结转）.....	11
表七2025年政府性基金预算收入表（不含上年结转）.....	12
表八2025年政府性基金预算支出表（不含上年结转）.....	13
表九2025年国有资本经营预算收支预算表（不含上年结转）.....	14
表十2025年财政拨款安排“三公”经费支出预算表.....	14
表十一2025年财政拨款安排机关运行经费预算表.....	15
表十二2025年项目支出预算表（本年预算）.....	16
表十三2025年项目支出预算表（上年结转）.....	17
第三部分 2025年度单位预算情况说明	18
一、单位预算收支数据变动情况及原因.....	18
二、收入预算情况说明.....	18
三、支出预算情况说明.....	18
四、财政拨款收支预算总体情况说明.....	19
五、一般公共预算支出情况说明.....	19
六、一般公共预算基本支出情况说明.....	19
七、“三公”经费增减变动原因说明.....	19
八、机关运行经费增减变动原因说明.....	20

九、政府采购情况.....	20
十、绩效管理情况.....	20
十一、国有资产占有使用情况.....	29
十二、其他说明.....	29
（一）政府购买服务指导性目录.....	29
（二）其他.....	29
第四部分 名词解释.....	30

第一部分 概况

一、本单位职责

山西省政务服务中心是省级政务服务现场管理和综合服务机构，是省行政审批服务管理局（省政务信息管理局）管理的副厅级事业单位，为公益一类。主要职责是：

（一）贯彻执行党中央、国务院关于政务服务的方针政策、法律法规和省委、省政府的决策部署，组织协调开展省级政务服务。

（二）负责落实“放管服效”改革政策措施，推进“两集中、两到位”。承办审批便民化改革相关工作，组织协调进驻省政务服务平台部门推进并联审批、承诺制改革等工作，推行“互联网+政务服务”，推动实现“一网通办”“全程网办”。

（三）负责制定省级政务服务现场管理办法、工作流程和服务规范并组织实施。为进驻单位提供场所、设施、信息等服务保障。

（四）负责对进入省级政务服务平台的行政审批、公共服务和其他政务活动的组织、协调及服务全过程的见证、留痕和现场监督。承担政务服务导办、帮办等有关工作。

（五）负责受理省级政务服务事项的投诉举报，协调配合有关部门查处违法、违规、违纪问题。负责省级政务服务咨询投诉举报平台的运行、维护。

（六）承担对进入省级政务服务平台单位的行政审批、公共服务的绩效考核和评估的日常性工作。承办省级政务信息统计汇总工作。

（七）负责省政务服务平台、公共资源交易平台信息网络系

统的建设维护管理。

(八) 指导市、县政务大厅服务工作。

(九) 承办省委、省政府及省行政审批服务管理局(省政务信息管理局)交办的其他任务。

二、机构设置情况

山西省政务服务中心内设8个处室,分别为:综合处(机关党委)、行政审批服务处、并联审批服务处、公共服务处、信息网络处、监督处(内审处)、财务处、离退休人员工作处。

第二部分 2025年单位预算报表

预算公开表1

2025年预算收支总表

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

收入		支出			
项目	2025年	项目	2025年合计	当年预算安排	上年结转安排
一、一般公共预算	2866.51	一、一般公共服务支出	2525.52	2335.90	189.62
二、政府性基金预算		二、外交支出			
三、国有资本经营预算		三、国防支出			
四、财政专户管理资金		四、公共安全支出			
五、单位资金		五、教育支出			
		六、科学技术支出			
		七、文化旅游体育与传媒支出			
		八、社会保障和就业支出	452.79	450.83	1.96
		九、社会保险基金支出			
		十、卫生健康支出	79.77	79.77	
		十一、节能环保支出			
		十二、城乡社区支出			
		十三、农林水支出			
		十四、交通运输支出			
		十五、资源勘探工业信息等支出			
		十六、商业服务业等支出			
		十七、金融支出			
		十八、援助其他地区支出			
		十九、自然资源海洋气象等支出			
		二十、住房保障支出			
		二十一、粮油物资储备支出			

		二十二、国有资本经营 预算支出			
		二十三、灾害防治及应 急管理支出			
		二十四、预备费			
		二十五、其他支出			
		二十六、转移性支出			
		二十七、债务还本支出			
		二十八、债务付息支出			
		二十九、债务发行费用 支出			
		三十、抗疫特别国债安 排的支出			
本年收入合计	2866.51	本年支出合计	3058.09	2866.51	191.58
上年结转	191.58	年终结转			
收入总计	3058.09	支出总计	3058.09	2866.51	191.58

2025年预算收入总表

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

项目		本年收入						上年结转
科目编码	科目名称	合计	一般公共预算	政府性基金	国有资本经营预算	财政专户管理资金	单位资金	
合计		2866.51	2866.51					191.58
201	一般公共服务支出	2335.90	2335.90					189.62
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2335.90	2335.90					189.62
2010301	行政运行	951.78	951.78					16.80
2010302	一般行政管理事务	1384.12	1384.12					171.83
2010303	机关服务							1.00
208	社会保障和就业支出	450.83	450.83					1.96
20805	行政事业单位养老支出	450.83	450.83					1.96
2080501	行政单位离退休	301.12	301.12					1.96
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	99.81	99.81					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	49.90	49.90					
210	卫生健康支出	79.77	79.77					
21001	卫生健康管理事务	10.50	10.50					
2100101	行政运行	10.50	10.50					
21007	计划生育事务	4.40	4.40					
2100799	其他计划生育事务支出	4.40	4.40					
21011	行政事业单位医疗	64.88	64.88					

2101101	行政单位医疗	52.40	52.40					
2101103	公务员医疗补助	12.48	12.48					

2025年预算支出总表

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

项目		2025年预算数		
科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
合计		3058.09	1501.15	1556.95
201	一般公共服务支出	2525.52	968.58	1556.95
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2525.52	968.58	1556.95
2010301	行政运行	968.58	968.58	
2010302	一般行政管理事务	1555.95		1555.95
2010303	机关服务	1.00		1.00
208	社会保障和就业支出	452.79	452.79	
20805	行政事业单位养老支出	452.79	452.79	
2080501	行政单位离退休	303.08	303.08	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	99.81	99.81	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	49.90	49.90	
210	卫生健康支出	79.77	79.77	
21001	卫生健康管理事务	10.50	10.50	
2100101	行政运行	10.50	10.50	
21007	计划生育事务	4.40	4.40	
2100799	其他计划生育事务支出	4.40	4.40	
21011	行政事业单位医疗	64.88	64.88	
2101101	行政单位医疗	52.40	52.40	
2101103	公务员医疗补助	12.48	12.48	

2025年财政拨款收支总表

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

收入		支出				
项目	金额	项目	金额			
			小计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
一、一般公共预算	2866.51	一、一般公共服务支出	2525.52	2525.52		
二、政府性基金预算		二、外交支出				
三、国有资本经营预算		三、国防支出				
		四、公共安全支出				
		五、教育支出				
		六、科学技术支出				
		七、文化旅游体育与传媒支出				
		八、社会保障和就业支出	452.79	452.79		
		九、社会保险基金支出				
		十、卫生健康支出	79.77	79.77		
		十一、节能环保支出				
		十二、城乡社区支出				
		十三、农林水支出				
		十四、交通运输支出				
		十五、资源勘探工业信息等支出				
		十六、商业服务业等支出				
		十七、金融支出				
		十八、援助其他地区支出				
		十九、自然资源海洋气象等支出				
		二十、住房保障支出				
		二十一、粮油物资储备支出				
		二十二、国有资本经营预算支出				
		二十三、灾害防治及应急管理支出				
		二十四、预备费				
		二十五、其他支出				
		二十六、转移性支出				
		二十七、债务还本支出				
		二十八、债务付息支出				
		二十九、债务发行费用支出				
		三十、抗疫特别国债安排的支出				
本年收入合计	2866.51	本年支出合计	3058.09	3058.09		

上年财政拨款结转	191.58	年终结转				
一、一般公共预算	191.58					
二、政府性基金预算						
三、国有资本经营预算						
收入总计	3058.09	支出总计	3058.09	3058.09		

2025年一般公共预算支出预算表（不含上年结转）

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

项目		2025年预算数		
科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
合计		2866.51	1482.39	1384.12
201	一般公共服务支出	2335.90	951.78	1384.12
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2335.90	951.78	1384.12
2010301	行政运行	951.78	951.78	
2010302	一般行政管理事务	1384.12		1384.12
208	社会保障和就业支出	450.83	450.83	
20805	行政事业单位养老支出	450.83	450.83	
2080501	行政单位离退休	301.12	301.12	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	99.81	99.81	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	49.90	49.90	
210	卫生健康支出	79.77	79.77	
21001	卫生健康管理事务	10.50	10.50	
2100101	行政运行	10.50	10.50	
21007	计划生育事务	4.40	4.40	
2100799	其他计划生育事务支出	4.40	4.40	
21011	行政事业单位医疗	64.88	64.88	
2101101	行政单位医疗	52.40	52.40	
2101103	公务员医疗补助	12.48	12.48	

2025年一般公共预算安排基本支出分经济科目表（不含上年结转）

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

部门预算支出经济科目名称	政府预算支出经济科目名称	2025年预算数		
		合计	人员经费	公用经费
合计		1482.39	1299.67	182.72
工资福利支出		1005.74	1005.74	
基本工资	工资奖金津补贴	264.75	264.75	
津贴补贴	工资奖金津补贴	170.20	170.20	
奖金	工资奖金津补贴	215.58	215.58	
机关事业单位基本养老保险缴费	社会保障缴费	99.81	99.81	
职业年金缴费	社会保障缴费	49.90	49.90	
职工基本医疗保险缴费	社会保障缴费	52.40	52.40	
公务员医疗补助缴费	社会保障缴费	12.48	12.48	
其他社会保障缴费	社会保障缴费	1.43	1.43	
住房公积金	住房公积金	100.20	100.20	
其他工资福利支出	其他工资福利支出	39.00	39.00	
商品和服务支出		179.72		179.72
办公费	办公经费	10.00		10.00
印刷费	办公经费	10.00		10.00
手续费	办公经费	0.30		0.30
电费	办公经费	0.20		0.20
邮电费	办公经费	1.50		1.50
差旅费	办公经费	16.10		16.10
维修（护）费	维修（护）费	4.00		4.00
公务接待费	公务接待费	1.50		1.50
劳务费	委托业务费	2.00		2.00
委托业务费	委托业务费	1.00		1.00
工会经费	办公经费	12.52		12.52
福利费	办公经费	21.90		21.90
公务用车运行维护费	公务用车运行维护费	7.00		7.00
其他交通费用	办公经费	52.90		52.90
其他商品和服务支出	其他商品和服务支出	38.80		38.80
对个人和家庭的补助		293.93	293.93	
离休费	离退休费	45.86	45.86	
退休费	离退休费	230.51	230.51	
生活补助	社会福利和救助	2.66	2.66	
医疗费补助	社会福利和救助	10.50	10.50	
奖励金	社会福利和救助	4.40	4.40	
资本性支出		3.00		3.00
办公设备购置	设备购置	3.00		3.00

2025年政府性基金预算收入表（不含上年结转）

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

项目		政府性基金收入预算
收入科目编码	科目名称	
合计		

注：本表无数据

2025年政府性基金预算支出表（不含上年结转）

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
合计				

注：本表无数据

部门公开表9

2025年国有资本经营预算收支预算表（不含上年结转）

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

国有资本经营预算收入		国有资本经营预算支出					
项目		国有资本经营收入预算	科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
收入科目编码	科目名称						
合计							

注：本表无数据

预算公开表10

2025年财政拨款安排“三公”经费支出预算表

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

项目	2025年预算数			
	合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
因公出国（境）费				
公务接待费	1.50	1.50		
公务用车购置及运行费	7.00	7.00		
①公务用车购置费				
②公务用车运行维护费	7.00	7.00		
合计	8.50	8.50		

2025年财政拨款安排机关运行经费预算表

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

单位名称	2025预算数			
	合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
部门合计	182.72	182.72		
山西省政务服务中心	182.72	182.72		

2025年项目支出预算表（本年预算）

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

项目名称	合计	2025年财政拨款			财政专户管理 资金	单位资金
		一般公共预算	政府性基 金预算	国有资本经营预 算		
1	2	3	4	5	6	7
山西省政务服务中心	1384.12	1384.12				
山西省12345政务服务便民热线服 务外包项目	463.26	463.26				
省级政务大厅综合窗口设置及运行 经费	300.00	300.00				
省政务大厅设备运行保障经费	9.00	9.00				
省政务服务大楼机房网络安全、消 防等设备采购项目	202.60	202.60				
行政运行及业务工作经费	110.00	110.00				
政务服务综合能力提升培训	17.28	17.28				
山西省政务服务中心食堂运行经费	173.28	173.28				
省政务大厅多功能报告厅LED显示 屏、音视频会议系统项目	108.70	108.70				

2025年项目支出预算表（上年结转）

单位名称：山西省政务服务中心

单位：万元

项目名称	合计	2025年财政拨款		
		一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
1	2	3	4	5
山西省行政审批服务管理局	172.83	172.83		
山西省政务服务中心	172.83	172.83		
省级政务大厅综合窗口设置及运行经费	171.83	171.83		
政务大厅水电暖物业管理费	1.00	1.00		

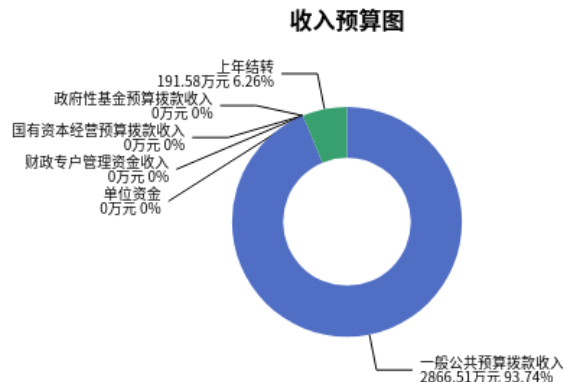
第三部分 2025年度单位预算情况说明

一、单位预算收支数据变动情况及原因

2025年度山西省政务服务中心预算收入总计3,058.09万元，其中：本年收入2,866.51万元，上年结转191.58万元，比上年减少925.54万元，下降23.23%，主要原因是基本支出收入较上年减少69.65万元，项目支出收入较上年减少724.22万元，上年结转收入较上年减少131.67万元；本年单位预算支出总计3,058.09万元，其中：本年预算安排2,866.51万元，上年结转191.58万元，比上年减少925.54万元，下降23.23%，主要原因是（一）基本支出1482.39万元，较上年减少69.65万元，原因：一是因人员变动及职务职级调整，引起工资福利支出减少55.42万元，公用经费减少9.45万元。二是因离退休人员变动及独生子女父母退休时一次性奖励减少，引起对个人和家庭的补助减少4.78万元。（二）项目支出1384.12万元，较上年减少724.22万元，原因：一是新增项目支出311.3万元，其中“省政务大厅多功能报告厅LED显示屏、音视频会议系统项目”108.7万元，“省政务服务大楼机房网络安全、消防等设备采购项目”202.6万元。二是减少两个项目，共计973.76万元，其中“制装费”36.99万元，“政务大厅水电暖物业管理费”936.77万元。三是原有项目支出减少61.76万元，其中“山西省12345政务服务便民热线服务外包项目”减少24.38万元，“省级政务大厅综合窗口设置及运行经费”增加25万元，“行政运行及业务工作经费”减少18.66万元，“政务服务综合能力提升培训”减少43.72万元。（三）上年结转191.58万元，较上年减少131.67万元。项目结转减少150.41万元，其中“山西省12345政务服务便民热线服务外包项目”结转减少99万元，“政务大厅水电暖物业管理费”结转减少10.29万元，“资产购置经费”结转减少28.73万元，“省级政务大厅综合窗口设置及运行经费”结转减少12.39万元；基本支出结转增加18.74万元。

二、收入预算情况说明

2025年度山西省政务服务中心预算收入3,058.09万元，主要包括一般公共预算拨款收入2,866.51万元，占93.74%；政府性基金预算拨款收入0万元，占0%；国有资本经营预算拨款收入0万元，占0%；财政专户管理资金收入0万元，占0%；单位资金0万元，占0%；上年结转191.58万元，占6.26%。



三、支出预算情况说明

2025年度山西省政务服务中心支出预算3058.09万元，其中：基本支出1501.15万元，占49.09%；项目支出1556.95万元，占50.91%。

四、财政拨款收支预算总体情况说明

2025年度山西省政务服务中心财政拨款收支总预算3,058.09万元。其中：一般公共预算拨款3,058.09万元，政府性基金预算拨款0万元，国有资本经营预算拨款0万元。其中：当年拨款收入2,866.51万元，上年结转收入191.58万元。支出包括：一般公共服务支出2,525.52万元、社会保障和就业支出452.79万元、卫生健康支出79.77万元等。

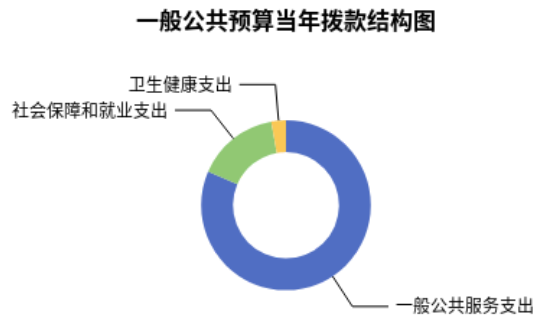
五、一般公共预算支出情况说明

（一）一般公共预算当年支出规模变化情况

2025年度山西省政务服务中心一般公共预算当年支出2,866.51万元，比上年减少793.87万元，下降21.69%。

（二）一般公共预算当年支出结构情况

2025年度山西省政务服务中心一般公共预算当年支出2,866.51万元，主要用于以下方面：一般公共服务支出2,335.90万元，占81.49%；社会保障和就业支出450.83万元，占15.73%；卫生健康支出79.77万元，占2.78%等。



六、一般公共预算基本支出情况说明

2025年度山西省政务服务中心一般公共预算安排基本支出1,482.39万元，其中：

人员经费1,299.67万元，主要包括：离休费、其他工资福利支出、其他社会保障缴费、公务员医疗补助缴费、生活补助、医疗费补助、基本工资、机关事业单位基本养老保险缴费、奖金、退休费、住房公积金、奖励金、津贴补贴、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费等；

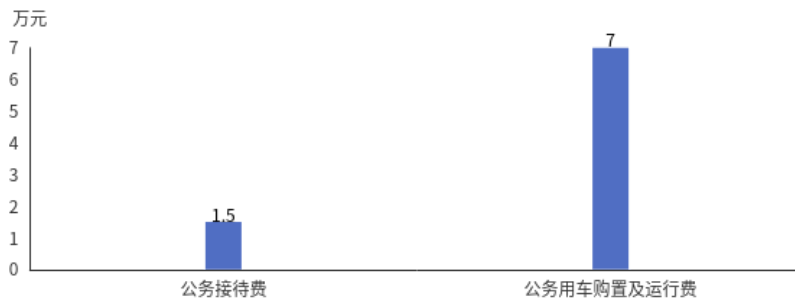
公用经费182.72万元，主要包括：办公费、邮电费、印刷费、公务用车运行维护费、电费、办公设备购置、福利费、其他交通费用、公务接待费、维修（护）费、其他商品和服务支出、差旅费、委托业务费、工会经费、手续费、劳务费等。

七、“三公”经费增减变动原因说明

2025年山西省政务服务中心财政拨款安排的“三公”经费预算8.50万元比2024年减少1.00万元，主要原因是公务用车运行维护费标准由每辆4万元/年调整为每辆3.5万元/年，我单位共有两辆公车，公务用车运行维护费由8万元减少为7万元。

其中：因公出国（境）费0万元，与上年预算数相同；公务接待费1.50万元，与上年预算数相同；公务用车购置及运行费7.00万元，与上年相比预算数减少1.00万元，主要原因是公务用车运行维护费标准由每辆4万元/年调整为每辆3.5万元/年，我单位共有两辆公车，公务用车运行维护费由8万元减少为7万元，公务用车运行维护费7.00万元，与上年相比预算数减少1.00万元，主要原因是公务用车运行维护费标准由每辆4万元/年调整为每辆3.5万元/年，我单位共有两辆公车，公务用车运行维护费由8万元减少为7万元；公务用车购置费0万元，与上年预算数相同。

三公经费分布图



八、机关运行经费增减变动原因说明

本单位机关运行经费财政拨款预算182.72万元，比2024年预算减少9.45万元，下降4.92%，原因是人员变动以及职务职级调整引起机关运行经费减少。

九、政府采购情况

2025年山西省政务服务中心政府采购预算总额1,308.43万元。其中：政府采购货物预算317.50万元、政府采购工程预算0万元、政府采购服务预算990.93万元。

十、绩效管理情况

1、整体绩效目标

2025年我单位未编报整体绩效目标，涉及资金0万元。

2、项目绩效目标

2025年山西省政务服务中心纳入绩效目标管理的二级项目8个，共计金额1,384.12万元。其中：其他运转类项目8个，涉及金额1,384.12万元；特定目标类项目0个，涉及金额0万元。公开项目绩效目标8个，涉及项目金额1,384.12万元，占部门（单位）项目支出总额的100%。其中：其他运转类项目8个，涉及项目金额1,384.12万元；特定目标类项目0个，涉及项目金额0万元。

（项目绩效目标表公开情况见附件）

山西省省级预算部门（单位）项目支出绩效目标表

(2025年度)

项目名称		山西省12345政务服务便民热线服务外包项目						
主管部门及代码		229-山西省行政审批服务管理局		实施单位		山西省政务服务中心		
项目属性		经常性项目（长期开展）				项目期		
						99年		
项目资金（元）	实施期资金总额：		8,533,505		年度资金总额：		4,632,600	
	其中：中央财政资金		0		其中：中央财政资金		0	
	省级财政资金		8,533,505		省级财政资金		4,632,600	
	市县（区）财政资金		0		市县（区）财政资金		0	
	单位自筹		0		单位自筹		0	
	其他资金				其他资金			
项目概况		<p>根据国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）要求，拓展受理渠道，做好热线接通能力保障建设，提供与需求相适应的人工服务，同时拓展互联网渠道，丰富受理方式，满足企业和群众个性化、多样化需求。加强自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化应用，方便企业和群众反映诉求建议。坚持互联互通和协同发展相促进，强化12345热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，推动12345热线与各类线上线下政务服务平台、政府网站联动融合，加强对普通性诉求的研究分析，解决共性问题。同时，推动开展12345热线服务效能“好差评”工作。各地区各部门要广泛宣传12345热线的功能作用，及时总结推广好经验好做法，更大程度方便企业和群众记忆和使用。目前我省存在缺少热线服务效能检验手段，渠道发展不够，联动融合仍未成等问题，为落实国办要求，将山西省12345政务服务便民热线服务外包，包括回访质检话务运营服务、省级热线话务受理服务。</p>						
立项依据		<p>根据国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）要求，拓展受理渠道，做好热线接通能力保障建设，提供与需求相适应的人工服务，同时拓展互联网渠道，丰富受理方式，满足企业和群众个性化、多样化需求。加强自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化应用，方便企业和群众反映诉求建议。坚持互联互通和协同发展相促进，强化12345热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，推动12345热线与各类线上线下政务服务平台、政府网站联动融合，加强对普通性诉求的研究分析，解决共性问题。同时，推动开展12345热线服务效能“好差评”工作。各地区各部门要广泛宣传12345热线的功能作用，及时总结推广好经验好做法，更大程度方便企业和群众记忆和使用。根据国务院办公厅《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）要求，推进企业和群众诉求“一线应答”，高效受理政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求。加强12345热线与政务服务平台投诉建议体系，“好差评”体系等业务协同，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。</p>						
项目设立必要性		<p>国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）要求，拓展受理渠道，做好热线接通能力保障建设，提供与需求相适应的人工服务，同时拓展互联网渠道，丰富受理方式，满足企业和群众个性化、多样化需求。加强自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化应用，方便企业和群众反映诉求建议。坚持互联互通和协同发展相促进，强化12345热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，推动12345热线与各类线上线下政务服务平台、政府网站联动融合，加强对普通性诉求的研究分析，解决共性问题。同时，推动开展12345热线服务效能“好差评”工作。各地区各部门要广泛宣传12345热线的功能作用，及时总结推广好经验好做法，更大程度方便企业和群众记忆和使用。根据国务院办公厅《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）要求，推进企业和群众诉求“一线应答”，高效受理政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求。加强12345热线与政务服务平台投诉建议体系，“好差评”体系等业务协同，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。为了保障我省12345热线健康良好的发展，目前存在缺少热线服务效能检验手段，渠道发展不够，联动融合仍未成等问题，不能满足国办的要求，需进一步改进落实。另外，省直话务目前采用“省市共建”模式，由太原市热线接听，随着热线加宽提速，话务量逐年增加，太原市热线因话务量大，多次来函表示无力承接省级热线话务，因而需新建全流程7*24小时省级服务平台。</p>						
保证项目实施的制度、措施		<p>为保证项目顺利实施，省政务中心制定了项目实施方案，与服务方签订了项目建设的要求和双方的权利、义务。加强项目服务过程管理，严格控制时间进度和质量标准，确保项目按时按质完成。</p>						
项目实施计划		<p>项目共分三个阶段推进：第一阶段为立项招标阶段；第二阶段为项目建设阶段；第三阶段为验收投入运营阶段。</p>						
实施期目标				年度目标				
总体目标		<p>完成全省话务回访工作，以电话回访为主，负责与群众对热线及业务办理情况进行回访，增加群众对热线的感知，提升客户对政务服务的获得感、幸福感、安全感；完成全省工单质量检查工作，检查每个工单录入的规范性、准确性，并对工单处理流程进行全流程管理；完成多媒体渠道在线客服人工服务工作，包括多媒体渠道工单的转派、跟进、回访，并负责多媒体渠道人工服务入口的群众问题互动、解答；完成省直12345热线全流程平台建设，配备话务岗并增加后台岗位，实行7*24小时365天工作制度，建成集成话务受理、工单回访、考核督办为一体的省级服务平台。</p>				<p>完成全省话务回访工作，以电话回访为主，负责与群众对热线及业务办理情况进行回访，增加群众对热线的感知，提升客户对政务服务的获得感、幸福感、安全感；完成全省工单质量检查工作，检查每个工单录入的规范性、准确性，并对工单处理流程进行全流程管理；完成多媒体渠道在线客服人工服务工作，包括多媒体渠道工单的转派、跟进、回访，并负责多媒体渠道人工服务入口的群众问题互动、解答；建成集成话务受理、工单回访、考核督办为一体的省级服务平台。</p>		
绩效指标	产出指标	数量指标	耳机替换	≥50个	数量指标	耳机替换	≥25个	
			耳机新增	≥30个				
		质量指标	电源、路由、机房等配套设备维护率	100%	质量指标	电源、路由、机房等配套设备维护率	100%	
			时效指标	热线接听及时性		及时	时效指标	热线接听及时性
	成本指标	业务受理服务	≤7242786.82元	成本指标	运营管理服务	≤232005元		
		运营管理服务	≤292875元		业务受理服务	≤3650317.98元		
		专项支撑服务	≤997843.86元		专项支撑服务	≤750277.02元		
	效益指标	经济效益指标		经济效益指标				
		社会效益指标	更好更快方便企业和群众办事，提升政务服务效益	提高5%	社会效益指标	更好更快方便企业和群众办事，提升政务服务效益	提高5%	
		生态效益指标		生态效益指标				
可持续影响指标			可持续影响指标					
满意度指标	服务对象满意度指标	工作人员满意度	≥80%	服务对象满意度指标	工作人员满意度	≥80%		

山西省省级预算部门（单位）项目支出绩效目标表

（2025年度）

项目名称		山西省政务服务中心食堂运行经费					
主管部门及代码		229-山西省行政审批服务管理局		实施单位		山西省政务服务中心	
项目属性		经常性项目（长期开展）		项目期		99年	
项目资金 (元)	实施期资金总额:	1,732,800		年度资金总额:	1,732,800		
	其中:中央财政资金	0		其中:中央财政资金	0		
	省级财政资金	1,732,800		省级财政资金	1,732,800		
	市县(区)财政资 金	0		市县(区)财政资金	0		
	单位自筹	0		单位自筹	0		
	其他资金			其他资金			
项目概况		为保障省政务大楼进驻单位工作人员的正常用餐,根据山西省财政厅 山西省直属机关事务管理局关于印发《省直机关食堂运行费支出标准》的通知要求,食堂运行费按照单位在编人数和全年食堂运行天数核定,经初步核算,政务大楼内全体在编人员为570人,工作日10元/人天(早午晚三餐),每月按22日计算,需1504800元;节假日按4元/人天(早午晚三餐),100天计算,需228000元,共计1732800元。					
立项依据		山西省财政厅 山西省直属机关事务管理局关于印发《省直机关食堂运行费支出标准》的通知,省直事业单位(包括参照公务员法管理的事业单位)参照执行。					
项目设立必要性		为贯彻落实党中央过“紧日子”要求,规范省直机关食堂运行费支出,切实做好政务大楼内工作人员的生活服务保障,确保工作用餐需求。					
保证项目实施的制度、措施		严格按照山西省财政厅 山西省直属机关事务管理局关于印发《省直机关食堂运行费支出标准》要求执行,不得擅自提高食堂用餐标准,保障政务大楼正常运转。					
项目实施计划		依据文件要求,按时间节点推进,并严格执行相关采购程序,确保项目实施公平、公开、公正。					
实施期目标				年度目标			
总体目标		保障政务大楼食堂运行费合理支出,做好工作人员生活服务保障。			保障政务大楼食堂运行费合理支出,做好工作人员生活服务保障。		
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	二级指标	三级指标	指标值
	产出指标	数量指标	服务人数	≥570人	数量指标	服务人数	≥570人
		质量指标	食品安全保障率	100%	质量指标	食品安全保障率	100%
		时效指标	应对应急突发事件的工作	≥90%	时效指标	应对应急突发事件	≥90%
		成本指标	食堂运行经费	≤1732800元	成本指标	食堂运行经费	≤1732800元
	效益指标	经济效益指标			经济效益指标		
		社会效益指标			社会效益指标		
		生态效益指标			生态效益指标		
	可持续影响指标	能源节约率	≥5%	可持续影响指标	能源节约率	≥5%	
	满意度指标	服务对象满意度指标	就餐满意率	≥95%	服务对象满意度指标	就餐满意率	≥95%

山西省省级预算部门（单位）项目支出绩效目标表

(2025年度)

项目名称		省政务大厅多功能报告厅LED显示屏、音视频会议系统项目							
主管部门及代码		229-山西省行政审批服务管理局		实施单位		山西省政务服务中心			
项目属性		一次性项目（1年结束）		项目期		1年			
项目资金（元）		实施期资金总额：		1,874,200		年度资金总额：		1,087,000	
		其中：中央财政资金		0		其中：中央财政资金		0	
		省级财政资金		1,874,200		省级财政资金		1,087,000	
		市县（区）财政资 金		0		市县（区）财政资金		0	
		单位自筹		0		单位自筹		0	
其他资金				其他资金					
项目概况		省政务大厅四楼多功能报告厅LED显示屏及音视频会议系统设备老化，难以满足现有会议需求、宣传需求，需尽快更换。							
立项依据		贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号），“坚持党的领导。在党中央集中统一领导下，把党的领导贯穿优化政务服务的全过程和各方面，深入贯彻党中央、国务院关于优化政务服务的决策部署，不断提升政务服务标准化、规范化、便利化水平”。							
项目设立必要性		省政务大厅四楼多功能报告厅LED显示屏及音视频会议系统于2016年投入使用，经过多年的运行，由于设备老化，原有LED显示屏色彩失真，会议系统故障频繁发生，因部分配件停产，已无法修复，难以满足现有会议需求、宣传需求，需尽快更换。							
保证项目实施的制度、措施		为确保项目正常、有序、高效、协调地进行，需要制定流程规范，确定各流程中的岗位设置、职责分工以及流程执行过程中的相关约束。							
项目实施计划		四楼多功能报告厅：会议LED显示屏、音视频会议系统							
实施期目标				年度目标					
总体目标		能够满足现有会议需求、宣传需求。				能够满足现有会议需求、宣传需求。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	二级指标	三级指标	指标值		
	产出指标	数量指标	购置办公设备数量	≥14台	数量指标	购置办公设备数量	≥14台		
		质量指标	设备验收合格率	100%	质量指标	设备验收合格率	100%		
		时效指标	资产投入使用时间	2025年12月底前	时效指标	资产投入使用时间	2025年12月底前		
		成本指标	设备购置成本	≤1874200元	成本指标	设备购置成本	≤1087000元		
	效益指标	经济效益指标			经济效益指标				
		社会效益指标	会议及宣传工作保障	服务	社会效益指标	会议及宣传工作保障	服务		
		生态效益指标			生态效益指标				
		可持续影响指标	资产使用年限	≥6年	可持续影响指标	资产使用年限	≥6年		
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用人员满意度	≥95%	服务对象满意度指标	使用人员满意度	≥95%		

山西省省级预算部门（单位）项目支出绩效目标表

(2025年度)

项目名称		省政务大厅设备运行保障经费					
主管部门及代码		229-山西省行政审批服务管理局		实施单位		山西省政务服务中心	
项目属性		经常性项目（长期开展）		项目期		99年	
项目资金（元）		实施期资金总额：		102,210	年度资金总额：		90,000
		其中：中央财政资金		0	其中：中央财政资金		0
		省级财政资金		102,210	省级财政资金		90,000
		市县（区）财政资		0	市县（区）财政资金		0
		单位自筹		0	单位自筹		0
		其他资金			其他资金		
项目概况		根据三定方案，我单位承担为进驻单位提供场所、设施、信息等服务保障。为了对省政务大厅整体运行保障做到统一管理，统一维护，做到专业的人负责专业的事，方便快速定位、快速解决问题，确保大厅窗口云桌面、大厅智能化设备、机房服务器、政务服务自助区和网络以及入驻单位的办公电脑稳定运行，进一步服务好大厅办事群众和进驻单位。					
立项依据		党的十九大报告明确提出，建设人民满意的服务型政府。政务大厅已经成为一种基础公共服务设施和公共服务平台，是人民群众广泛认可的政务服务形式，是方便企业、群众办事的公共场所，是打造服务型政府的必然选择。政务大厅的改革中的支撑保障，解决了政府与公众“最后一公里”或者说“最后一米”的问题。因此，要加强对政务服务大厅的统一组织、协调、指导和推动，实现大厅建设、运行、发展和管理的统一规范和高效便民，为建设人民满意的服务型政府提供看得见、摸得着和可感知的支撑。					
项目设立必要性		目前省政务大厅入驻了20多个部门，大厅窗口办公网络、打印机、智能化设备、政务服务自助区、大屏等信息化设备数量超过2000；会议现场设备、网络保障以及各类安全设备，包含NGSOC、天擎、防火墙、数据库审计、日志审计、上网行为管理、堡垒机、WAF、网闸也需要专人维护；因此统一有效的开展维护工作迫在眉睫。					
保证项目实施的制度、措施		为确保运维服务工作正常、有序、高效、协调地进行，需要根据管理内容和要求制定一系列管理制度，覆盖各类运维对象，包括从日常运维管理到线下管理以及应急处理的各个方面。此外，为实现运维服务工作流程的规范化和标准化，还需要制定流程规范，确定各流程中的岗位设置、职责分工以及流程执行过程中的相关约束。					
项目实施计划		1. 大厅智能设备日常巡检服务巡检时间：工作日8点~9点。巡检范围：政务中心一楼、二楼。巡检设备：叫号机共4台，分别部署在A座1层1个、B座1层1个、A座2层1个、B座2层1个；电视机共10台，分别部署在A座1层3台、B座1层1台、A座2层3台、B座2层3台；55寸横屏共7台，分别部署在A座1层保安室2台、A座1层文印室3台、A座2层引导台1台、A座2层住建厅窗口1台；44寸竖屏共6台，分别部署在A座2层民政厅旁边1个、A座2层能源局旁边1个、A座2层发改委窗口对面2个、B座2层商务厅窗口对面2个。巡检目的：查看叫号机、LED屏、电视、落地屏、大屏设备是否能正常开机，有问题及时处理。巡检结果：生成巡检记录单。2. 大厅窗口、进驻单位信息化设备维护服务对象：大厅窗口、政务服务中心、审批局及入驻单位办公室等。服务时间：随时。服务范围：主要包括打印机、电脑、网络、定期病毒更新，其中打印机共有约150台、电脑共1000台左右。服务目的：保障各类信息化设备正常运行。服务结果：生成设备维护工单。3. 四层大会议室运维服务内容：大屏幕的开关机调试、会标的制作、课件的投屏、音频及视频设备调试、钉钉视频会议保障。服务频次：每年大概30次左右。4. 安全设备保障服务内容：包含NGSOC、天擎、防火墙、数据库审计、日志审计、上网行为管理、堡垒机、WAF、网闸，服务频次：其中NGSOC、防火墙要每3天做定时备份，天擎每3天进行病毒库、系统、补丁库升级。5. 其它服务一楼大厅LED、政务服务自助区、所有窗口LED内容维护运行保障。					
实施期目标				年度目标			
总体目标		保障山西省政务大厅整体设备运行				保障山西省政务大厅整体设备运行	
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	二级指标	三级指标	指标值
	产出指标	数量指标	平均日运维数（次/日）	≥2次	数量指标	平均日运维数（次/日）	≥2次
		质量指标	异常处理能力	100%	质量指标	异常处理能力	100%
		时效指标	业务处理及时性	≥98%	时效指标	业务处理及时性	≥98%
		成本指标	运维总费用	≤102210元	成本指标	运维总费用	≤90000元
	效益指标	经济效益指标			经济效益指标		
		社会效益指标	年故障（业务中断）时间	≤12小时	社会效益指标	年故障（业务中断）时间	≤12小时
		生态效益指标			生态效益指标		
	满意度指标	服务对象满意度指标	办事群众满意度	≥95%	服务对象满意度指标	办事群众满意度	≥95%
			工作人员满意度	≥95%	工作人员满意度	工作人员满意度	≥95%

山西省省级预算部门（单位）项目支出绩效目标表

(2025年度)

项目名称		省级政务大厅综合窗口设置及运行经费					
主管部门及代码		229-山西省行政审批服务管理局		实施单位	山西省政务服务中心		
项目属性		经常性项目（长期开展）		项目日期	99年		
项目资金（元）	实施期资金总额：	3,897,908	年度资金总额：	3,000,000			
	其中：中央财政资金	0	其中：中央财政资金	0			
	省级财政资金	3,897,908	省级财政资金	3,000,000			
	市县（区）财政资金	0	市县（区）财政资金	0			
	单位自筹	0	单位自筹	0			
其他资金		其他资金					
项目概况		将36个进驻审批部门单设的39个政务服务窗口整合为15个综合窗口，实现“一窗受理”，压缩窗口设置62%。将除市场注册类事项外的审批事项全部纳入，实现“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务新模式。根据国家相关政策和借鉴其他地区经验，采取“政企合作、管运分离”的运行机制，通过服务外包，与专业服务企业合作，进行窗口重组、流程重塑，由专业服务企业提供“招聘到岗、培训先行、工作承办、全面管理”的全流程服务。政务中心根据运行成效对专业服务企业采取全程考核、全程评价和淘汰的管理模式。自2023年11月13日运行以来，大厅审批服务效能大幅提升，运行成效初显，在全国省级政务大厅推行无差别“一窗受理”工作中走在前列。					
立项依据		国家层面 在国家两办印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（厅字〔2018〕22号）、《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》（国办发〔2018〕45号）、《优化营商环境条例》（2019年国务院令第七22号）、《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）等多个改革方案中，提出提升政务服务大厅“一站式”功能，完善省市县乡镇综合性政务大厅集中服务模式，设置综合办事窗口，逐步整合部门单设的办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，实行一窗受理、集成服务，实现“一窗通办”的要求。省级层面在《山西省人民政府关于加快推进“互联网+政务服务”工作的实施意见》（晋政发〔2017〕18号）中也提出“创新线下服务方式，推行收办分离，形成一窗受理、后台分工办理、信息属地共享的工作模式，实现专业窗口向综合窗口转变，重复收件向集中收件和协同服务转变，为群众提供便捷的综合服务”改革要求。《优化营商环境条例》（2019年国务院令第七22号）“对政务服务大厅中部门分设的服务窗口，应当创造条件整合为综合窗口，提供一站式服务。”					
项目设立必要性		为推进政务服务标准化、规范化、便利化水平，按照中央和省委省政府部署要求，各级政务服务中心要设置综合办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，实现“一窗受理、综合服务”。省政务中心设置“综合窗口”，将原各进驻审批部门派驻窗口人员转换为统一配备的专业服务队伍，有效消除身份不统一、服务不规范、窗口忙闲不均、管理难度大等问题，窗口人员和审批人员各司其职、各尽其责，大厅整体形象、纪律作风、服务态度、工作效率得到全方位提升，有效压缩权力寻租的空间，进一步防范“吃拿卡要”等群众身边不正之风及微腐败，让企业群众办事效率和体验感获得持续提升。					
保证项目实施的制度、措施		制定出台《综合窗口后台工作人员岗位职责》《综合窗口工作制度》《综合窗口人员管理规范》《综合窗口绩效管理制度》等一系列制度，对项目实施各个环节进行严格的质量监督和控制，加强督导检查力度。					
项目实施计划		通过公开招标选择行业内理念先进、经验丰富的服务方，加强综合窗口运行过程中的监督和管理，定期组织项目验收，按验收结果支付服务费用。					
实施期目标			年度目标				
总体目标		按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，打造从“入厅”到“出厅”全流程、全覆盖的“保姆式”服务，窗口人员和审批人员各司其职、各尽其责，大厅整体形象、纪律作风、服务态度、工作效率得到全方位提升，有效压缩权力寻租的空间，进一步防范“吃拿卡要”等群众身边不正之风及微腐败，让企业群众办事效率和体验感获得持续提升。					
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	二级指标	三级指标	指标值
	产出指标	数量指标	窗口年均业务办理量	≥2万件	数量指标	窗口年均业务办理量	≥2万件
			窗口工作人员业务办理合格率	100%		质量指标	窗口工作人员业务办理合格率
		成本指标	业务处理及时率	≥99%	成本指标	业务处理及时率	≥99%
			综合窗口服务外包	≤3897908元		综合窗口服务外包	≤3000000元
	效益指标	经济效益指标			经济效益指标		
		社会效益指标	政务服务效能	政务服务效能显著提升	社会效益指标	政务服务效能	政务服务效能显著提升
		生态效益指标			生态效益指标		
	可持续影响指标				可持续影响指标		
	满意度指标	服务对象满意度指标	企业群众满意度	提高	服务对象满意度指标	企业群众满意度	提高

山西省省级预算部门（单位）项目支出绩效目标表

(2025年度)

项目名称		政务服务综合能力提升培训									
主管部门及代码		229-山西省行政审批服务管理局		实施单位		山西省政务服务中心					
项目属性		经常性项目（长期开展）		项目期		99年					
项目资金（元）		实施期资金总额：		1,101,000		年度资金总额：		172,800			
		其中：中央财政资金		0		其中：中央财政资金		0			
		省级财政资金		1,101,000		省级财政资金		172,800			
		市县（区）财政资金		0		市县（区）财政资金		0			
		单位自筹		0		单位自筹		0			
		其他资金				其他资金					
项目概况		为提升全省政务服务专项能力，加强全省政务服务专项工作运行管理，拟对相关业务工作人员进行业务培训，包括全省12345热线培训，全省政务服务工作人员业务能力提升。									
立项依据		1. 全省12345热线培训依据国办《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》和《山西省12345政务服务便民热线优化方案》有关要求，加强全省12345热线运行管理，提高各级热线承办人员工单办理效率、操作规范性和知识库的完善更新，及时解决群众诉求；2. 政务服务标准化、规范化、便利化培训依据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》要求，不断提升窗口工作人员服务意识、业务能力和办事效率。									
项目设立必要性		通过培训，一是可加强全省12345热线运行管理，提高各级热线承办人员工单办理效率、操作规范性和知识库的完善更新，及时解决群众诉求；二是极大提升我省各级政务大厅窗口政务服务标准化、规范化、便利化水平；三是提高基层审批人员业务素质，为群众提供更好的办事体验，进而为优化我省营商环境提供助力。									
保证项目实施的制度、措施		为保证项目的顺利实施，省政务中心制定了项目实施计划，包括预约培训讲师、培训场地等。									
项目实施计划		项目共分两个阶段进行：一培训项目事前准备阶段，二是培训项目实施阶段。									
实施期目标					年度目标						
总体目标		通过培训，提升工作人员的政务服务专项能力及12345热线服务能力。					通过培训，提升工作人员的政务服务专项能力及12345热线服务能力。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	二级指标	三级指标	指标值				
	产出指标	数量指标	12345热线业务能力提升培训天数	≥6天	数量指标	12345热线业务能力提升培训人数	<52人				
			12345热线业务能力提升培训人数	≤100人		12345热线业务能力提升培训天数	≥6天				
			政务服务能力提升培训培训天数	≥6天							
			政务服务能力提升培训培训人数	≥190人							
		质量指标	培训需求满足度	满足	质量指标	培训人员合格率	≥95%				
			培训课程安排合理性	合理		培训需求满足度	满足				
	培训人员合格率		≥95%	培训课程安排合理性		合理					
	时效指标	按计划培训率	≥95%	时效指标	按计划培训率	≥95%					
	成本指标	单位培训成本	≤550元	成本指标	单位培训成本	≤550元					
	效益指标	经济效益指标		经济效益指标							
		社会效益指标	专项工作推进程度	推进	社会效益指标	业务能力提升度	提升				
			业务能力提升度	提升		专项工作推进程度	推进				
		生态效益指标		生态效益指标							
	可持续影响指标		可持续影响指标								
满意度指标	服务对象满意度	培训（参会）人员满意度	≥90%	服务对象满意度指标	培训（参会）人员满意度	≥90%					

山西省省级预算部门（单位）项目支出绩效目标表

(2025年度)

项目名称	省政务服务大楼机房网络安全、消防等设备采购项目						
主管部门及代码	229-山西省行政审批服务管理局			实施单位	山西省政务服务中心		
项目属性	一次性项目（1年结束）			项目期	1年		
项目资金（元）	实施期资金总额：	3,428,400		年度资金总额：	2,026,000		
	其中：中央财政资金	0		其中：中央财政资金	0		
	省级财政资金	3,428,400		省级财政资金	2,026,000		
	市县（区）财政资金	0		市县（区）财政资金	0		
	单位自筹	0		单位自筹	0		
其他资金			其他资金				
项目概况	为落实省委安全生产政治监督专项检查组和公安网监部门对省政务服务大楼机房存在的网络、消防等安全风险隐患立即进行整改的要求，坚决筑牢省政务服务大楼网络安全屏障，构建安全稳定的政务服务环境，对省政务服务大楼机房网络安全、消防等设备进行优化完善。						
立项依据	1.省纪委向审批局党组反馈安全生产政治监督专项检查情况中提出“办公场所存在安全隐患”；公安网监部门专项行动问题反馈指出机房存在网络安全风险。2.2023年11月29日，省委书记唐登杰在山西省网络安全和信息化工作会议中强调“筑牢网络安全屏障，树立正确的网络安全观，压紧压实网络安全责任，统筹发展和安全，加快网络安全保障体系和能力建设”。3.2023年5月22日，山西省人民政府办公厅印发《山西省政务数据安全管理办法》的通知（晋政办发〔2023〕30号），办法中提出“利用互联网等信息网络开展政务数据处理活动的，应当在网络安全等级保护制度的基础上，统筹协调网络与数据安全保护工作”。						
项目设立必要性	省政务服务大楼机房于2015年12月底由省机关事务管理局建设完成并投入使用，位于A座503房间，发挥着为大楼进驻的各单位和办事企业群众提供办公、网络访问等服务保障功能，已运行8年余。网络安全设备包括防火墙、上网行为管理、核心交换机、日志审计、网络安全威胁监测设备等，该套设备自运行以来一直未进行维保，故障频发，软件版本过低，不能有效对网络安全威胁进行检测、防护和处置，近期在公安部门进行的网络安全专项检查中，因上述问题造成了不良后果，并且大楼内政务外网、互联网部署在同一套机房网络安全设备，各网络之间存在相互感染相互攻击的重大网络安全隐患。机房224块UPS电池已超出使用期限（常规使用期限为5年），电池内阻大，放电电流小，无法保障断电情况下给设备持续供电，已出现多次断电后因UPS电池问题而导致的机房设备宕机事件，甚至造成部分设备损坏、数据丢失，严重影响了政务大楼的正常运行，同时部分UPS电池鼓胀甚至开裂，存在重大消防安全隐患。机房内共有各类空调6部，已无法正常运行，机房温度长期保持在30℃左右（按国标GB2887—89《计算机场地技术条件》要求，机房温度应控制在20℃~24℃之间为宜），整体温度过高，无法保证设备稳定运行。机房防静电地板经过长时间运行，目前大量出现裂痕、破损、脱落，已失去消除、传导静电功能，给机房设施带来安全隐患。大楼各楼层弱电间无消防措施，存在消防隐患，须要尽快补充消防设备。综上所述，目前急需购置网络安全、UPS电池等设备，从根本上解决大楼存在的网络、消防、设备等安全隐患。						
保证项目实施的制度、措施	为确保项目正常、有序、高效、协调地进行，需要制定流程规范，确定各流程中的岗位设置、职责分工以及流程执行过程中的相关约束。						
项目实施计划	1.优化网络安全设施。将电子政务外网与互联网分别单独组网、单独部署。电子政务外网设置出口区、安全管理区、接入区。电子政务外网出口区的2台路由器使用原有设备，新增采购2台防火墙、2台网络安全审计，2台核心交换机（分别为1主1备），1台网络安全威胁监测设备，1台流量采集器，1台日志审计。互联网设置出口区、接入区、安全管理区，互联网出口区的1台路由器使用原有设备，原1台网络安全威胁监测设备和1台流量采集器进行升级使用，新增采购1台防火墙、1台网络安全审计、1台核心交换机，1台日志审计。2.完善机房基础环境。采购防静电地板、UPS电池、空调等，配备消防设备，采购专用灭火器。3.将网络安全设备规范接入大楼网络，以确保设备与网络的高效集成和稳定运行。						
实施期目标				年度目标			
总体目标	从根本上解决大楼存在的网络、消防、设备等安全隐患。			从根本上解决大楼存在的网络、消防、设备等安全隐患。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	二级指标	三级指标	指标值
	产出指标	数量指标	购置专用设备数量	≥5台	数量指标	购置专用设备数量	≥5台
			设备验收合格率	100%		质量指标	设备验收合格率
		质量指标	网络安全设备规格	国产化CPU、国产化操作系统	质量指标		网络安全设备规格
			时效指标	资产投入使用时间		2025年12月前	时效指标
	效益指标	成本指标	设备购置成本	≤3428400元	成本指标	设备购置成本	≤2026000元
			经济效益指标			经济效益指标	
		社会效益指标	资产利用水平	正常	社会效益指标	资产利用水平	正常
		生态效益指标	资产使用年限	≥3年	生态效益指标	资产使用年限	≥3年
	可持续发展影响指标	资产使用年限	≥3年	可持续发展影响指标	资产使用年限	≥3年	
满意度指标	服务对象满意度	≥95%	服务对象满意度	≥95%			

山西省省级预算部门（单位）项目支出绩效目标表

(2025年度)

项目名称		行政运行及业务工作经费							
主管部门及代码		229-山西省行政审批服务管理局		实施单位		山西省政务服务中心			
项目属性		经常性项目（长期开展）		项目期		99年			
项目资金（元）		实施期资金总额		1,286,600		年度资金总额		1,100,000	
		其中：中央财政资金		0		其中：中央财政资金		0	
		省级财政资金		1,286,600		省级财政资金		1,100,000	
		市县（区）财政资金		0		市县（区）财政资金		0	
		单位自筹		0		单位自筹		0	
		其他资金				其他资金			
项目概况		此工作经费主要用于保障各项业务活动，主要包括政务大厅便民服务工作；为践行“三免三办”承诺，为办事企业、群众提供免费邮寄；政务大厅印刷审批事项办事指南、制作展板、12345热线专报；保障综合窗口工作；保障大厅WiFi网络正常使用，服务好办事企业群众；单位档案整理及数字化；制作宣传优化营商环境宣传片等。							
立项依据		一是根据我单位三定方案，各处室承担的相关工作。二是为贯彻落实《山西省人民政府办公厅关于加快推进公共场所无线局域网建设与服务的意见》（晋政办发〔2013〕100号），大力推进“互联网+政务服务”，持续优化营商环境，为人民群众提供高效便捷服务，省政务服务中心决定对原政务服务大厅无线局域网进行改造，为办事群众提供公益开放、感知良好的免费WiFi。三是依据山西省档案局《关于加强全省档案信息化工作的通知》（晋档发〔2023〕1号），加快推进档案信息化建设。							
项目设立必要性		一是保障政务大厅便民服务工作正常运转，单位邮寄、印刷、宣传、档案信息化建设等业务正常开展。二是无线WiFi既保障了办事群众的用网需求，又减轻了工作人员后台办公系统的网络负担，极大地缓解了省政务服务中心的支撑压力。							
保证项目实施的制度、措施		《山西省政务服务中心行政审批部门（窗口）考核管理办法（试行）》《一枚印章管审批条例》、《山西省政务服务中心邮政寄递业务管理办法（试行）》							
项目实施计划		1.各处室按实现完成工作标准制定、相关印刷及邮寄、档案整理、宣传视频制作等工作2.便民工具按需求及时购买3.为政务大楼接入无线WiFi4.综合窗口办公用品等按需购买							
实施期目标				年度目标					
总体目标		保障政务大厅便民服务工作正常运转，单位邮寄、印刷、宣传、档案信息化建设、网络保障等业务正常开展。				保障政务大厅便民服务工作正常运转，单位邮寄、印刷、宣传、档案信息化建设、网络保障等业务正常开展。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	二级指标	三级指标	指标值		
	产出指标	数量指标	制作宣传片数量	≥3个	数量指标	免费邮寄件数	≥3000件		
			免费邮寄件数	≥2000件		12345热线专报份数	≥2880份		
			12345热线专报份数	≥2880份		无线wifi出口宽带	≥500Mbps		
			无线wifi出口宽带	≥500Mbps		制作宣传片数量	≥3个		
		质量指标	印刷产品质量合格率	≥95%	质量指标	印刷产品质量合格率	≥95%		
			办事群众投诉率	≤1%		办事群众投诉率	≤1%		
			无线wifi满足在线办事人数	≥1000人		无线wifi满足在线办事人数	≥1000人		
		时效指标	邮寄资料证件等及时性	及时	时效指标	邮寄资料证件等及时性	及时		
			购买便民用品及时性	及时		购买便民用品及时性	及时		
		成本指标	综合窗口办公用品购置费用	≤4万元	成本指标	邮寄证件、资料等单件费用	≤25元		
	邮寄证件、资料等单件费用		≤25元	综合窗口办公用品购置费用		≤4万元			
	效益指标	经济效益指标		经济效益指标					
		社会效益指标	群众办事体验提升度	提高	社会效益指标	群众办事体验提升度	提高		
			提升政务服务效益	提高		提升政务服务效益	提高		
专项工作推进程度			提高	专项工作推进程度		提高			
生态效益指标		生态效益指标							
可持续影响指标		可持续影响指标							
满意度指标	服务对象满意度	窗口工作人员满意度	≥90%	服务对象满意度	窗口工作人员满意度	≥90%			
		服务办事群众满意度	≥90%		服务办事群众满意度	≥90%			

十一、国有资产占有使用情况

1、车辆情况：

截至2025年12月31日，山西省政务服务中心共有公务用车编制2辆，实有2辆，其中：领导用车0辆，机要通信用车1辆，应急保障用车1辆，执法执勤用车0辆，特种专业技术用车0辆，事业单位业务用车0辆，其他公务用车0辆。

2、房屋情况：

截至2025年12月31日，山西省政务服务中心使用的办公用房建筑总面积1689平方米。

3、其他国有资产占有使用情况：

截至2025年12月31日，山西省政务服务中心占有使用价值50万元（原值）以上的通用设备1台（套）；山西省政务服务中心占有使用价值100万元（原值）以上的通用设备0台（套）。

十二、其他说明

（一）政府购买服务指导性目录

我单位无政府购买服务指导性目录。

（二）其他

无。

第四部分 名词解释

一、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人员支出和公用支出。

二、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。

三、“三公”经费：指省直部门用财政拨款安排的因公出国（境）费用、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中：因公出国（境）费用反映单位公务出国（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；公务用车购置费反映公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费）；公务用车运行维护费反映单位按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映机关和参公事业单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

四、机关运行经费：指行政单位和参照公务员法管理的事业单位使用财政拨款安排的基本支出中的公用经费支出。

五、政府购买服务：根据我国现行政策规定，政府购买服务，是指充分发挥市场机制作用，将国家机关属于自身职责范围且适合通过市场化方式提供的服务事项，按照政府采购方式和程序，交由符合条件的服务供应商承担，并根据服务数量和质量等情况向其支付费用的行为。

六、财政专户管理资金：

专指教育收费，包括目前在财政专户管理的高中以上学费、住宿费，高校委托培养费，党校收费，教育考试考务费，函大、电大、夜大及短训班培训费等。

七、单位资金：是指除政府预算资金和财政专户管理资金以外的资金，包括事业收入、事业单位经营收入、上级补助收入、附属单位上缴收入、其他收入。

八、上年结转：指以前年度预算安排、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

九、一般公共预算：是指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。

十、政府性基金预算：是对依照法律、行政法规的规定在一定期限内向特定对象征收、收取或者以其他方式筹集的资金，专项用于特定公共事业发展的收支预算。

十一、国有资本经营预算：是对国有资本收益作出支出安排的收支预算。

十二、财政拨款：包含一般公共预算、政府性基金预算、国有资本经营预算。