

## 上海市市容环境质量监测中心2024年度项目绩效目标汇总表

## 财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	交通工具购置及更新	项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类
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	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	160,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	160,000.00	
			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		
			购置公务车，提高工作效率		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	成本指标	经济成本指标	车辆采购标准	≤16.00(万元)	
	产出指标	数量指标	车辆更新数量	=1.00(辆)	
		质量指标	车辆验收合格率	=100.00(%)	
		时效指标	车辆更新及时率	=100.00(%)	
	效益指标	社会效益指标	业务开展保障率	≥85.00(%)	
	满意度指标	服务对象满意度指标	用车人员满意度	≥80.00(%)	

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2024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	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	89,200.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	89,200.00	
			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、停机等事件。</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恢复正常运行。软件系统故障时，自动恢复时间&lt; 30分钟，手工恢复时间&lt; 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</p>

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。

	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
绩效 指标	成本指标	经济成本指标	系统运维成本	≤9.00(万)
	产出指标	数量指标	年系统全年自检次数(次)	=12(次)
			运维工单完成率	=100.00(%)
			数据公开需求清单完成率	=100.00(%)
		质量指标	全年采集数据准确率(%)	=100.00(%)
			全年治理后数据完整率(%)	=100.00(%)
			主机系统(包括存储)可用率	≥99.99(%)
			信息安全保护等级	2级
		时效指标	运维平均响应时间(小时/个)	≤2.00(小时)
	平台运维工作响应及时性		及时	
	效益指标	社会效益指标	智慧公厕管理水平	提升
			全年公厕巡检问题整改率	≥95.00(%)
			具备数据可获得协议的企业或社会数据源数量(个)	=1.00(次)
			跨部门数据源数量	=1.00(个)

		六级及以上信息安全时间发生数	=0.00(起)
满意度指标	服务对象满意度指标	系统使用部门满意度 (%)	百分百

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	上海市市容环境质量监测和管理	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
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	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	4,669,584.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	4,669,584.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
	项目总目标	年度总体目标			
	<p>根据市政府和市绿容局各项重点工作要求，开展对本市道路、公厕、责任区等市容环境质量状况的检查，提升城市环境。1、市容环境质量监测。开展道路保洁、垃圾收运、公厕服务、责任区制度和车容车洗业务管理及实效的监测检查。同时调整重点工作的专项监测项目和样本数量等，通过检查监测找出问题，加强系统分析，提出有效的管理改进意见和建议。2、车辆清洗管理。全面落实环卫作业车辆车容车貌管理制度，促进环卫行业健康发展，推动本市各生活垃圾收运作业单位、中转站（码头）及末端处置设施全面贯彻车辆清洗保洁“三落实”要求，构建社会监督体系。3、市容环境责任区管理推进。不断提升市容管理的精细化水平，强化对薄弱区域的精准化治理能力，促进自律组织建设提升。4、公厕行业、道路保洁和垃圾清运行业文明创建及指数调查。以“世界厕所日”为契机，通过先进评选、工匠讲坛、带教等活动，推进环卫行业品牌建设。5、环卫作业养护预算定额管理。计划对全市各区2024年定额执行情况进行深入调查、收集相关主体意见和要求，进一步完善定额实际成本核算体系，同时做好定额软件年底维护等工作。6、上海市道路扬尘污染防治工作。做好全市道路精细化保洁管理、道路扬尘污染防治等工作，加强信息技术运用力度，推动环卫智慧管理平台建设，不断创新道路保洁模式、优化作业工艺流程。7、环卫装备管理。进一步加强专用作业机具安全管理，做好在用轮式作业机具抽查检查和号牌发放，强化机具安全管理和规范使用，确保机具作业安全。8、上海市高标准保洁区域（道路）创建工作。以高标准保洁为引领，逐步推进重要街区、重点区域、重大活动场所达到高标准保洁要求，实现市容环境质量整体提升。9、上海公厕服务和管理工作。持续推进“厕所革命”工作要求，设立上海公厕服务和管理工作专项，提升公厕保洁服务软实力。为解决市民游客“寻厕难”问题，本市在做好统一规范设置公厕标志和导向标识的基础上，开发上线了“上海智慧寻厕”微信小程序，提升效率。10、长江经济带生态环境突出问题整改工作。在各类废水规范处置的基础上，建立冲洗废水收运处置长效机制，加强对冲洗点、小压站的日常监管，强化环卫车辆冲洗点规范化建设，提升环卫车辆冲洗点及小压站精细化管理水平。11、市容环境卫生工作深化及纠偏防控。聚焦市容环境卫生管理问题，夯实管理基础性工作，确保市容环境行</p>				

项目  
绩效  
目标

业服务质量不断提高；加强有效的行业指导，提升市容环境卫生精细化管理水平。

一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
成本指标	经济成本指标	市容环境质量监测成本	≤178.76(万元)
		车辆清洗管理成本	≤45.00(万元)
		市容环境责任区管理推进成本	≤85.00(万元)
		厕所行业推进成本	≤17.00(万元)
		检查监测样本量	=53432.00(个(次))
		市容环境监测问题整改回复率	=100.00(%)

绩效 指标	产出指标	数量指标	市容环境质量检查监测报告数量	=16.00(份)
			机动车清洗场站普查报告数量	=2.00(份)
			设摊综合管控核查报告数量	=2.00(份)
			“世界厕所日”主题活动数量	=1.00(次)
			市容保障综合管理数量	=1.00(份)
			《责任区管理案例汇编》数量	=1.00(本)
			高标准保洁区域检查评价报告数量	=4.00(份)
			环卫作业扰民专项治理报告数量	=1.00(份)
			环卫车辆冲洗点、小压站检查测评报告数量	=2.00(份)
			质量指标	市容环境实效监测问题整改合格率
	车容车貌问题发现误差率	≤10.00(%)		
	报告验收合格率	≥97.50(%)		
	时效指标	高标准保洁区域检查测评及时性	及时	
		环卫车辆冲洗点、小压站检查测评及时性	及时	
		市容环境质量监测及时性	及时	
		“世界厕所日”主题活动时间	11月底	
		上海寻厕指南优化提升完成时间	11月底	
		市容环境监测问题整改及时率	≥98.00(%)	
		市容环境质量检查监测报告完成及时性	及时	
		机动车清洗场站普查报告完成及时性	及时	
设摊综合管控核查报告完成及时性		及时		
		全市市容环境品质	提升	

效益指标	社会效益指标	陆域环境监管系统覆盖率	≥99.00(%)
		洗车质量和服务质量	提升
		机动车清洗场站周边环境卫生水平	提升
		报告成果应用率	≥87.50(%)
满意度指标	服务对象满意度指标	道路保洁和垃圾清运行业社会公众满意度	≥85.00(%)
		公厕行业社会公众满意度	≥85.00(%)

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	信息化建设项目	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	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	91,500.00	
	其中： 财政资金		其中： 当年财政拨款	91,500.00	
			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>为进一步深化便民服务，解决市民游客“寻厕难”的问题，依托信息化、智能化手段开发上线了“上海智慧寻厕”微信小程序，通过快速定位附近的公厕并提供详细的路线导航，使市民更快找到附近公厕；同时将存量公厕的整体数量和点位进行核实，以便市民游客更好的了解公厕信息。</p> <p>(一) 项目具体优化内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>完成安全测试、软件测试和商用密码应用安全性评估。</li> <li>点位智能化显示：基于物联网技术，通过智能设备与系统的联动，实现厕所位置信息的实时获取和展示。</li> <li>公厕搜索导航系统：基于位置服务和地图服务，结合物联网技术，帮助用户快速找到附近的公厕，并为其提供准确的导航服务。</li> <li>公厕点评优化：通过用户反馈和评价，及时发现和解决公厕管理中的问题，提高用户满意度和公厕服务质量。</li> <li>后台点评统计管理：为公厕管理人员提供便捷、高效的点评统计管理工具，以便了解用户需求、改进服务质量、优化公厕运营。</li> <li>新增导航距离对比：提供更加准确和客观的导航服务，了解到达目的地的最短路径，提高导航的实用性和便捷性。</li> <li>公厕点位信息校准：通过收集和分析用户反馈、传感器数据等信息，对公厕点位信息进行校准和更新，确保公厕位置信息的准确性和实时性。</li> </ol> <p>(二) 信息安全 操作团队人员严格遵守有关信息安全与保密管理规定，不发生六级及以上信息安全事件。</p> <p>(三) 服务满意度 客户服务满意度达到99%以上。</p>		

一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
成本指标	经济成本指标	小程序升级优化成本	≤9.2(万元)
	数量指标	每个功能模块优化升级完成度	≥99%

绩效 指标	产出指标		年度优化升级功能模块个数	≥5
		质量指标	点位智能化显示准确性 (%)	≥99 (%)
			寻厕地图精准度 (%)	≥99 (%)
			公厕点位信息校准率 (%)	≥99 (%)
		时效指标	平台优化升级工作响应及时性	及时
	效益指标	社会效益指标	小程序用户数量	提高10%
			六级及以上信息安全事件发生数	=0(起)
	满意度指标	服务对象满意度指标	系统使用部门满意度 (%)	≥99 (%)