

上海市2019年市级部门预算

预算主管部门：上海市人力资源和社会保障局

目 录

- 一、部门主要职能
- 二、部门机构设置
- 三、名词解释
- 四、部门预算编制说明
- 五、部门预算表
 - 1. 2019年部门财务收支预算总表
 - 2. 2019年部门收入预算总表
 - 3. 2019年部门支出预算总表
 - 4. 2019年部门财政拨款收支预算总表
 - 5. 2019年部门一般公共预算支出功能分类预算表
 - 6. 2019年部门政府性基金预算支出功能分类预算表
 - 7. 2019年部门一般公共预算基本支出部门预算经济分类预算表
 - 8. 2019年部门“三公”经费和机关运行经费预算表
- 六、其他相关情况说明
- 七、12333热线全媒体智能咨询平台项目经费

上海市人力资源和社会保障局主要职能

主要职能包括：

- （一）贯彻执行人力资源和社会保障工作的法律、法规、规章和方针、政策。
- （二）拟订人力资源市场发展规划和人力资源流动政策，负责境外人员在本市就业的管理工作。
- （三）负责促进就业工作，拟订就业援助制度，促进创业带动就业；会同有关部门负责人才服务全国的有关工作。
- （四）会同有关部门拟订机关事业单位人员工资收入分配政策，拟订机关事业单位人员福利和离退休政策。
- （五）统筹拟订劳动、人事争议调解仲裁规定和劳动关系协调政策，完善劳动关系协调机制。
- （六）参与人才管理工作，健全博士后管理制度，负责高层次专业技术人才选拔和培养工作。
- （七）负责国（境）外智力、国（境）外专家、留学人员来华（回国）工作或定居的管理。
- （八）会同有关部门拟订农民工工作综合性政策和规划。
- （九）统筹建立覆盖城乡的社会保障体系。统筹拟订城乡社会保险及其补充保险政策和标准。
- （十）负责拟订工伤保险、生育保险支付标准、诊疗项目、用药及服务设施范围。
- （十一）负责就业、失业、社会保险基金预测预警和信息引导，拟订应对预案，实施预防、调节和控制，保持就业形势稳定。
- （十二）负责有关行政复议受理和行政诉讼应诉工作。
- （十三）承办市政府交办的其他事项

上海市人力资源和社会保障局机构设置

上海市人力资源和社会保障局部门预算是包括上海市人力资源和社会保障局本部以及下属14家预算单位的综合收支计划。本部门中，行政单位1家，事业单位14家,具体包括：

- 1、上海市人力资源和社会保障局本部
- 2、上海市劳动保障监察总队
- 3、上海市社会保险事业管理中心
- 4、上海市就业促进中心
- 5、上海市机关事业单位福利事业中心
- 6、上海市劳动人事争议仲裁院
- 7、上海市职业技能鉴定中心
- 8、上海市劳动能力鉴定中心
- 9、上海市人力资源和社会保障局信息中心
- 10、上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心
- 11、上海市人才服务中心
- 12、上海市职业能力考试院
- 13、上海市干部培训中心
- 14、上海市公共行政与人力资源研究所
- 15、上海市人力资源和社会保障局宣传教育中心

名词解释

（一）基本支出预算：是市级预算主管部门及所属预算单位为保障其机构正常运转、完成日常工作任务而编制的年度基本支出计划，包括人员经费和公用经费两部分。

（二）项目支出预算：是市级预算主管部门及所属预算单位为完成行政工作任务、事业发展目标或政府发展战略、特定目标，在基本支出之外编制的年度支出计划。

（三）“三公”经费：是与市级财政有经费领拨关系的部门及其下属预算单位使用市级财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费、公务接待费。其中：因公出国（境）费主要安排机关及下属预算单位人员的国际合作交流、重大项目洽谈、境外培训研修等的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务接待费主要安排全国性专业会议、国家重大政策调研、专项检查以及外事团组接待交流等执行公务或开展业务所需住宿费、交通费、伙食费等支出；公务用车购置及运行费主要安排编制内公务车辆的报废更新，以及用于安排市内因公出差、公务文件交换、日常工作开展等所需公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。

（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一般公共预算财政拨款安排的基本支出中的日常公用经费支出。

2019年部门预算编制说明

2019年，上海市人力资源和社会保障局预算支出总额为221,896万元，其中：财政拨款支出预算221,896万元。财政拨款支出预算中，一般公共预算拨款支出预算221,896万元，政府性基金拨款支出预算0万元。财政拨款支出主要内容如下：

1. “一般公共服务支出”科目44,793万元，主要用于人力资源事务、人才发展等方面的支出。
2. “教育支出”科目30,080万元，主要用于地方教育附加安排的支出。
3. “社会保障和就业支出”科目132,072万元，主要用于社会保障与就业事务、行政、事业单位缴纳的基本养老保险、职业年金等方面的支出。
4. “卫生健康支出”科目3,908万元，主要用于行政、事业单位缴纳的医疗保险费等方面的支出。
5. “住房保障支出”科目11,043万元，主要用于行政、事业单位缴纳的住房公积金支出。

2019年部门财务收支预算总表

编制部门：上海市人力资源和社会保障局

单位：元

本年收入		本年支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、财政拨款收入	2,218,956,423	一、一般公共服务支出	447,930,237
1. 一般公共预算资金	2,218,956,423	二、教育支出	300,800,892
2. 政府性基金		三、社会保障和就业支出	1,320,724,670
二、事业收入		四、卫生健康支出	39,075,412
三、事业单位经营收入		五、住房保障支出	110,425,212
四、其他收入			
收入总计	2,218,956,423	支出总计	2,218,956,423

2019年部门收入预算总表

编制部门：上海市人力资源和社会保障局

单位：元

项目			收入预算					
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	财政拨款收入	事业收入	事业单位经营收入	其他收入
类	款	项						
201			一般公共服务支出	447,930,237	447,930,237			
201	10		人力资源事务	447,930,237	447,930,237			
201	10	01	行政运行	61,654,287	61,654,287			
201	10	02	一般行政管理事务	50,150,100	50,150,100			
201	10	07	博士后日常经费	106,600,000	106,600,000			
201	10	50	事业运行	229,525,850	229,525,850			
205			教育支出	300,800,892	300,800,892			
205	08		进修及培训	300,800,892	300,800,892			
205	08	03	培训支出	300,800,892	300,800,892			
208			社会保障和就业支出	1,320,724,670	1,320,724,670			
208	01		人力资源和社会保障管理事务	830,710,585	830,710,585			
208	01	01	行政运行	310,461,797	310,461,797			
208	01	02	一般行政管理事务	78,826,962	78,826,962			
208	01	05	劳动保障监察	15,462,928	15,462,928			

项目			收入预算					
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	财政拨款收入	事业收入	事业单位经营收入	其他收入
类	款	项						
208	01	08	信息化建设	88,176,475	88,176,475			
208	01	09	社会保险经办机构	91,844,211	91,844,211			
208	01	10	劳动关系和维权	8,462,201	8,462,201			
208	01	11	公共就业服务和职业技能鉴定机构	130,057,951	130,057,951			
208	01	99	其他人力资源和社会保障管理事务支出	107,418,060	107,418,060			
208	05		行政事业单位离退休	86,008,559	86,008,559			
208	05	01	归口管理的行政单位离退休	5,761,135	5,761,135			
208	05	02	事业单位离退休	21,600	21,600			
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	57,693,084	57,693,084			
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	22,061,940	22,061,940			
208	05	99	其他行政事业单位离退休支出	470,800	470,800			
208	07		就业补助	240,705,526	240,705,526			
208	07	99	其他就业补助支出	240,705,526	240,705,526			
208	99		其他社会保障和就业支出	163,300,000	163,300,000			
208	99	01	其他社会保障和就业支出	163,300,000	163,300,000			
210			卫生健康支出	39,075,412	39,075,412			
210	11		行政事业单位医疗	38,765,412	38,765,412			

项目			收入预算					
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	财政拨款收入	事业收入	事业单位经营收入	其他收入
类	款	项						
210	11	01	行政单位医疗	27,207,276	27,207,276			
210	11	02	事业单位医疗	11,558,136	11,558,136			
210	99		其他卫生健康支出	310,000	310,000			
210	99	01	其他卫生健康支出	310,000	310,000			
221			住房保障支出	110,425,212	110,425,212			
221	02		住房改革支出	110,425,212	110,425,212			
221	02	01	住房公积金	42,926,868	42,926,868			
221	02	03	购房补贴	67,498,344	67,498,344			
合计				2,218,956,423	2,218,956,423			

2019年部门支出预算总表

编制部门：上海市人力资源和社会保障局

单位：元

项目			支出预算			
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
201			一般公共服务支出	447,930,237	136,412,728	311,517,509
201	10		人力资源事务	447,930,237	136,412,728	311,517,509
201	10	01	行政运行	61,654,287	61,654,287	
201	10	02	一般行政管理事务	50,150,100		50,150,100
201	10	07	博士后日常经费	106,600,000		106,600,000
201	10	50	事业运行	229,525,850	74,758,441	154,767,409
205			教育支出	300,800,892		300,800,892
205	08		进修及培训	300,800,892		300,800,892
205	08	03	培训支出	300,800,892		300,800,892
208			社会保障和就业支出	1,320,724,670	517,829,928	802,894,742
208	01		人力资源和社会保障管理事务	830,710,585	435,236,882	395,473,703
208	01	01	行政运行	310,461,797	310,461,797	
208	01	02	一般行政管理事务	78,826,962		78,826,962
208	01	05	劳动保障监察	15,462,928	14,632,860	830,068

项目			支出预算			
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
208	01	08	信息化建设	88,176,475	22,135,017	66,041,458
208	01	09	社会保险经办机构	91,844,211	3,526,692	88,317,519
208	01	10	劳动关系的维权	8,462,201	6,214,581	2,247,620
208	01	11	公共就业服务和职业技能鉴定机构	130,057,951	51,302,683	78,755,268
208	01	99	其他人力资源和社会保障管理事务支出	107,418,060	26,963,252	80,454,808
208	05		行政事业单位离退休	86,008,559	82,593,046	3,415,513
208	05	01	归口管理的行政单位离退休	5,761,135	2,838,022	2,923,113
208	05	02	事业单位离退休	21,600		21,600
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	57,693,084	57,693,084	
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	22,061,940	22,061,940	
208	05	99	其他行政事业单位离退休支出	470,800		470,800
208	07		就业补助	240,705,526		240,705,526
208	07	99	其他就业补助支出	240,705,526		240,705,526
208	99		其他社会保障和就业支出	163,300,000		163,300,000
208	99	01	其他社会保障和就业支出	163,300,000		163,300,000
210			卫生健康支出	39,075,412	38,765,412	310,000
210	11		行政事业单位医疗	38,765,412	38,765,412	

项目			支出预算			
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
210	11	01	行政单位医疗	27,207,276	27,207,276	
210	11	02	事业单位医疗	11,558,136	11,558,136	
210	99		其他卫生健康支出	310,000		310,000
210	99	01	其他卫生健康支出	310,000		310,000
221			住房保障支出	110,425,212	110,425,212	
221	02		住房改革支出	110,425,212	110,425,212	
221	02	01	住房公积金	42,926,868	42,926,868	
221	02	03	购房补贴	67,498,344	67,498,344	
合计				2,218,956,423	803,433,280	1,415,523,143

2019年部门一般公共预算支出功能分类预算表

编制部门：上海市人力资源和社会保障局

单位：元

项目			一般公共预算支出		
功能分类科目编码			合计	基本支出	项目支出
类	款	项			
201			447,930,237	136,412,728	311,517,509
201	10		447,930,237	136,412,728	311,517,509
201	10	01	61,654,287	61,654,287	
201	10	02	50,150,100		50,150,100
201	10	07	106,600,000		106,600,000
201	10	50	229,525,850	74,758,441	154,767,409
205			300,800,892		300,800,892
205	08		300,800,892		300,800,892
205	08	03	300,800,892		300,800,892
208			1,320,724,670	517,829,928	802,894,742
208	01		830,710,585	435,236,882	395,473,703
208	01	01	310,461,797	310,461,797	
208	01	02	78,826,962		78,826,962
208	01	05	15,462,928	14,632,860	830,068

项目			一般公共预算支出			
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
208	01	08	信息化建设	88,176,475	22,135,017	66,041,458
208	01	09	社会保险经办机构	91,844,211	3,526,692	88,317,519
208	01	10	劳动关系的维权	8,462,201	6,214,581	2,247,620
208	01	11	公共就业服务和职业技能鉴定机构	130,057,951	51,302,683	78,755,268
208	01	99	其他人力资源和社会保障管理事务支出	107,418,060	26,963,252	80,454,808
208	05		行政事业单位离退休	86,008,559	82,593,046	3,415,513
208	05	01	归口管理的行政单位离退休	5,761,135	2,838,022	2,923,113
208	05	02	事业单位离退休	21,600		21,600
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	57,693,084	57,693,084	
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	22,061,940	22,061,940	
208	05	99	其他行政事业单位离退休支出	470,800		470,800
208	07		就业补助	240,705,526		240,705,526
208	07	99	其他就业补助支出	240,705,526		240,705,526
208	99		其他社会保障和就业支出	163,300,000		163,300,000
208	99	01	其他社会保障和就业支出	163,300,000		163,300,000
210			卫生健康支出	39,075,412	38,765,412	310,000
210	11		行政事业单位医疗	38,765,412	38,765,412	

项目				一般公共预算支出		
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
210	11	01	行政单位医疗	27,207,276	27,207,276	
210	11	02	事业单位医疗	11,558,136	11,558,136	
210	99		其他卫生健康支出	310,000		310,000
210	99	01	其他卫生健康支出	310,000		310,000
221			住房保障支出	110,425,212	110,425,212	
221	02		住房改革支出	110,425,212	110,425,212	
221	02	01	住房公积金	42,926,868	42,926,868	
221	02	03	购房补贴	67,498,344	67,498,344	
合计				2,218,956,423	803,433,280	1,415,523,143

2019年部门政府性基金预算支出功能分类预算表

编制部门：上海市人力资源和社会保障局

单位：元

项目			政府性基金预算支出			
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
合计						

2019年部门一般公共预算基本支出部门预算经济分类预算表

编制部门：上海市人力资源和社会保障局

单位：元

项目		一般公共预算基本支出			
部门预算经济分类科目编码		经济分类科目名称	合计	人员经费	公用经费
类	款				
301		工资福利支出	622,035,644	622,035,644	
301	01	基本工资	82,468,212	82,468,212	
301	02	津贴补贴	295,766,652	295,766,652	
301	03	奖金	5,463,068	5,463,068	
301	07	绩效工资	66,704,148	66,704,148	
301	08	机关事业单位基本养老保险缴费	57,693,084	57,693,084	
301	09	职业年金缴费	22,061,940	22,061,940	
301	10	职工基本医疗保险缴费	30,603,096	30,603,096	
301	11	公务员医疗补助缴费	8,162,316	8,162,316	
301	12	其他社会保障缴费	4,714,260	4,714,260	
301	13	住房公积金	42,926,868	42,926,868	
301	99	其他工资福利支出	5,472,000	5,472,000	
302		商品和服务支出	171,220,534		171,220,534
302	01	办公费	21,134,603		21,134,603

项目			一般公共预算基本支出		
部门预算经济分类科目编码		经济分类科目名称	合计	人员经费	公用经费
类	款				
302	02	印刷费	1,278,000		1,278,000
302	03	咨询费	1,854,000		1,854,000
302	04	手续费	128,300		128,300
302	05	水费	1,851,600		1,851,600
302	06	电费	8,868,300		8,868,300
302	07	邮电费	9,642,000		9,642,000
302	09	物业管理费	36,478,284		36,478,284
302	11	差旅费	2,701,400		2,701,400
302	12	因公出国（境）费用	5,593,000		5,593,000
302	13	维修（护）费	11,240,940		11,240,940
302	14	租赁费	8,590,769		8,590,769
302	15	会议费	907,800		907,800
302	16	培训费	3,672,800		3,672,800
302	17	公务接待费	1,259,037		1,259,037
302	26	劳务费	8,564,000		8,564,000
302	27	委托业务费	728,000		728,000
302	28	工会经费	7,184,895		7,184,895

项目			一般公共预算基本支出		
部门预算经济分类科目编码		经济分类科目名称	合计	人员经费	公用经费
类	款				
302	29	福利费	10,411,180		10,411,180
302	31	公务用车运行维护费	3,055,000		3,055,000
302	39	其他交通费用	15,908,345		15,908,345
302	99	其他商品和服务支出	10,168,281		10,168,281
303		对个人和家庭的补助	2,838,022	2,838,022	
303	01	离休费	2,815,062	2,815,062	
303	02	退休费	22,960	22,960	
310		资本性支出	7,339,080		7,339,080
310	02	办公设备购置	7,290,080		7,290,080
310	99	其他资本性支出	49,000		49,000
合计			803,433,280	624,873,666	178,559,614

部门“三公”经费和机关运行经费预算表

编制部门：上海市人力资源和社会保障局

单位：万元

2019年“三公”经费预算数						2019年机关运行 经费预算数
合计	因公出国(境)费	公务接待费	公务用车购置及运行费			
			小计	购置费	运行费	
1,073.70	559.30	176.90	337.50	32.00	305.50	13,424.26

其他相关情况说明

一、2019年“三公”经费预算情况说明

2019年“三公”经费预算数为1,073.70万元，比2018年预算增加减少117.6万元。其中：

（一）因公出国（境）费559.30万元，比2018年预算减少65万元，主要原因是机构改革部门出国经费划出。

（二）公务用车购置及运行费337.50万元，比2018年预算减少22.3万元，主要原因是机构改革部门公车运行费划出。

（三）公务接待费176.90万元。比2018年预算减少30.3万元，主要原因是机构改革部门公务接待费划出。

二、机关运行经费预算

2019年上海市人力资源和社会保障局（部门）下属1家机关和5家参公事业单位财政拨款的机关运行经费预算为13,424.26万元。

三、政府采购情况

2019年本部门政府采购预算37183万元，其中：政府采购货物预算2386.7万元、政府采购工程预算710万元、政府采购服务预算34086.3万元。2019年本部门面向中小企业预留政府采购项目预算金额14447.16万元，其中，预留给小型和微型企业的政府采购项目预算为5913.91万元。

四、绩效目标设置情况

按照本市预算绩效管理工作的总体要求，本部门15个预算单位开展了2019年项目预算绩效目标编报工作，编报绩效目标的项目126个，涉及项目预算资金134535.9万元。

12333热线全媒体智能咨询平台项目经费情况说明

一、项目概述

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心为进一步提升人社业务咨询和经办服务水平，秉持新形势下政府对外服务转型的要求，整合现有12333和962218两套咨询平台，建设新一代12333热线全媒体智能咨询平台，坚持“以人为本”的服务宗旨；“民有所求、我有所助”的服务理念；以及“接听及时、应答准确、服务周到、热情真诚”的服务标准，更好的满足广大市民的服务需求。

建设上海市人社局12333热线全媒体智能咨询平台，一、从“一口咨询”服务角度出发，一号对外实现劳保、人事人才和医保的统一服务窗口，真正达到便民利民；二、从智能化角度出发，优化资源配置，整合多部门服务全资源，调动政府服务潜力，覆盖群众社会化全媒体渠道，实现智能化服务管理；三、从精细化服务角度出发，统一服务规范流程，通过业务细化分类，实现由总到分、由粗到细的服务引导。形成上下一体、标准一致的咨询服务体系，推进12333热线咨询服务科学化、规范化发展，促进上海人社局依法行政和科学决策。

此项目包括咨询员费用、人员管理费、税金、基础语音平台租金、全媒体智能化叠加功能租费、后台六大板块运维费六个子项目。

二、立项依据

- 1、国家发改委、财政部《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导意见》（国办发【2015】42号）
- 2、国务院关于印发《“十三五”推进基本公共服务均等化规划》的通知（国发【2017】9号）
- 3、国务院关于印发《新一代人工智能发展规划》的通知（国发【2017】35号）
- 4、人社部《关于印发“互联网+人社”2020行动计划的通知》（人社部发【2016】105号）
- 5、人社部《关于加快推进12333电话咨询服务业发展的指导意见》（人社厅发【2016】186号）
- 6、关于印发2017年人力资源和社会保障电话咨询服务工作要点的通知（人社信息函【2017】9号）

三、实施主体

此项目是由上海市人力资源和社会保障局主管，由上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心负责实施。其中：

由上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心与上海电信百事应信息有限公司签订合作协议，上海电信百事应信息有限公司根据要求提供基础语音平台建设及维护、全媒体智能叠加功能的建设和热线整体运营管理。主要包含（1）建设“12333”热线全媒体智能咨询平台，为市民提供劳动就业、社会保障、创业培训、人事人才相关法律法规、政策等方面的咨询服务及电子邮件处理；（2）提供社会保险账户查询、办事指南、电话办事、在线智能咨询系统维护等服务；（3）受理劳动保障、医疗保险、政风行风等电话举报业务；（4）承接并先行处理由人力资源和社会保障局热线办转办的人社业务工单、承接处理“12345”热线转接电话；（5）根据咨询服务中心要求，承担人力资源和社会保障局领导及系统各处室单位交办的其他信息收集、政策宣传、电话调查等工作；（6）配合完成咨询服务中心要求的其他工作。

项目资金申请及拨付、对项目供应商、咨询平台指导和监督以及项目考核和审计稽核由上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心负责具体实施。

四、实施方案

此项目的实施贯穿2019年全年度，其相关费用按季进行结算。上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心每季度按服务细则对热线运营质量、平台系统使用情况进行考核，每季度考核一次，若考核不合格，上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心应向项目供应商提出整改措施，相关费用在下一季度项目管理费中扣减。人员经费应按财政有关规定，按实结算，每年年底进行一次清算。

五、实施周期

此项目为经常性项目，需每年予以实施。

六、年度预算安排

2019年该项目预算7,138.72万元。其中：

- 1、咨询员费用5,231.52万元。主要用于12333咨询热线人员工资、福利、单位缴社会保险费、公积金等支出。
- 2、人员管理费502.20万元，主要用于向项目供应商应支付的平台管理费、培训管理费、质量监控管理费、系统维护管理费。
- 3、税金383.00万元，主要用于此项目价款中包含的增值税及相关税费。
- 4、基础语音平台租金440.00万元，主要用于项目中华为基础语音平台及配套软硬件设备租赁费。
- 5、全媒体智能化叠加功能租费432.00万元，主要用于项目中全媒体智能化功能软硬件设备租赁费。
- 6、后台六大板块运维费150.00万元，主要用于此项目中12345工单管理、平台运行数据分析、政策业务大数据分析、人社业务交互、知识库、办公系统六大模块运行维护费。

七、绩效目标

详见《上海市财政支出项目绩效目标申报表》

上海市财政支出项目绩效目标

(2019年)

项目名称	12333热线全媒体智能咨询平台项目经费		
项目总目标	面向社会实行365天24小时提供人力资源和社会保障政策咨询、办事指南、信息查询、投诉举报、12345工单处理等服务，并及时收集和整理各种信息和问题，及时反馈各级领导及政策研究、制定部门为领导决策提供客观、公正的参考。		
年度绩效目标	<p>1. 产出目标：按照预算金额及相关法律法规，完成12333热线全媒体智能联络中心平台组建，提高咨询服务质量，实现接通率提升。</p> <p>2. 效果目标：①提升12333热线智能化技术水平；②丰富群众的移动化服务受理渠道；③提升平台的精细化、移动化、智能化运营管理；④建立高效的业务协同模式，提升业务管理服务能力；⑤维持12333热线整体平台的系统稳定；⑥维持服务人员队伍的人员稳定；⑦通过培训和考核，确保服务人员的咨询服务质量；⑧提高12333热线整体接通率。</p> <p>3. 影响力目标：提升群众服务的满意度。</p>		
分解目标			
一级指标	二级指标	三级指标	指标目标值
产出目标	数量目标	综合接通率	≥80.00%
		系统建设完成率	=100%
		招聘人员完成率	=100%
		专款专用率	=100%
	质量目标	服务人员培训率	=100%
		质量控制合格率	≥98.00%
		服务人员流失率	≤20.00%
		成本控制情况	<4.97元/分钟
	时效目标	一级故障	响应时间：立即响应，故障处理时间≤90分钟
		二级故障	响应时间：≤30分钟内，故障处理时间≤180分钟
三级故障		响应时间：≤30分钟内，故障处理时间≤24小时	
效果目标	社会效益目标	综合满意度	≥97.00%
		投诉率	≤0.01%
影响力目标	满意度目标	长效管理情况	对项目的长期发展应该有相应的管理措施
		人力资源对项目可持续影响	人力资源配备和培训应该满足可持续发展的需求
		公众满意度	≥90.00%