

财政项目支出绩效目标申报表

(2021年度)

项目名称	旅游投诉热线服务	项目类别	经常性项目	
主管部门	上海市文化和旅游局	实施单位	上海市旅游质量监督所	
计划开始日期	2021-01-01	计划完成日期	2021-12-31	
项目资金	项目资金总额	3,125,000	年度资金申请总额	3,125,000
	其中：财政资金	3,125,000	其中：当年财政拨款	3,125,000
			上年结转资金	
	其他资金		其他资金	
项目总目标 (2021 年 - 2021年)	年度总目标			
	1、保证监督人工接通率、人工应答及时率、咨询应答率、紧急或特急类工单转送率数据，使项目服务实现效率性；2、保证咨询、投诉座席服务的政策、法律法规解读应答具备专业性；3、保证项目工作人员电话沟通语言具有规范性；4、保证项目工作人员沟通态度保持亲和力和耐心。必须有效率、高质量地完成项目工作内容，符合窗口单位接待人民群众的工作要求。促使来电寻求帮助，进行咨询、投诉维权的人民群众对反馈问题得到的接听服务感到满意，努力提升政府形象，树立热线电话的口碑，建立质监所在人民群众心中的公信力。		(1) 旅游投诉热线接听受理；对旅游行业相关政策、法规、业务受理流程咨询，信息查询进行询答；对投诉、举报和建议进行接听、记录及非结论性回复；对于投诉举报类的案件，做到及时出单，及时分转；与重大或突发事件及时汇报。(2) 根据质监所实际工作开展情况，进一步对热线接听小组考核优秀的员工进行培训后，不仅仅局限于热线坐席服务工作。还须协助质监所在质监所专员地指导下，做好“12345”市民服务热线转办工单的收单、派单、处理、回复等工作；协助质监所进行投诉案件材料的整理和归档等工作。	
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标目标值
	产出指标	数量指标	投诉热线工单办结率	>=90%
			投诉热线工单回复率	>=90%
		质量指标	投诉热线回复准确性	>=90%
			时效指标	办结时效(天)
	效益指标	社会效益指标	投诉解决率	>=50%
			投诉接待量	大于等于前五年平均值
			投诉热线服务天数	=365天
可持续影响指标		投诉热线长效机制(人员培训辅导机制)	建立完善	
满意度指标	服务对象满意度指标	管理人员满意度	>=85%	