

# 财政项目支出绩效自评表

(2020 年度)

项目名称	消费者维权管理专项							
主管部门	上海市市场监督管理局			实施单位	上海市市场监督管理局投诉举报中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	6229239	9508612	8591871	10	90.36%	9	
	其中：当年财政拨款	6229239	9508612	8591871	10	90.36%	9	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	有效提升12315热线话务处理能力,进一步提高热线平台服务能级,增强百姓感受度和满意度;确保12345市民服务热线承办工作始终位于各委办部门前列。			有效提升12315热线话务处理能力,进一步提高热线平台服务能级,增强百姓感受度和满意度;12345市民服务热线承办工作综合考核排名第五。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	数量指标	12315话务设备维护完成率	=100%	100%	6	6	
			话务设备授权完成率	=100%	100%	6	6	
			12345市民热线协调工作完成率	=100%	100%	6	6	
		质量指标	12315 热线接通率	≥80%	70%	9	7	因市热线办年中提出7*24小时人工接听,导致资源无法满足
			12345市民热线三方转接接通率	≥80%	85%	9	9	
			12345市民热线工单先行回复率	≥85%	87%	9	9	
		时效指标	12345市民热线工单按时办结率	≥90%	100%	9	9	
			12315热线语音留言处理及时率	≥90%	95%	9	9	
		可持续影响指标	12315热线话务人员占位率	≥80%	83%	7	7	
			应急灾备坐席数量	≥8 个	20	7	7	
	满意度指标	服务对象满意度指标	12315热线话务满意度	≥90%	91%	7	7	
			话务人员对话务设备使用满意度	≥95%	92%	6	5	工作人员对系统提出持续完善要求
	总分					100	96	