

财政项目支出绩效目标申报表

(2022 年度)

项目名称	12333 热线咨询平台项目经费	项目类别	经常性项目	
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心	
计划开始日期	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金	项目资金总额	70,762,666	年度资金申请总额	70,762,666
	其中：财政资金	70,762,666	其中：当年财政拨款	
			上年结转资金	
	其他资金		其他资金	
项目绩效目标	项目总目标		年度总目标	
	(2022 年 - 2022 年)			
	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，为领导决策提供客观、公正的参考。		租赁坐席，及时排除 12333 热线平台故障，保障 12333 热线平台全年 365 天正常运行，及时为社会公众解决政策咨询、信息查询等问题。并建立健全的长效管理制度，通过培训和考核，确保服务人员的咨询服务质量达到 98%以上，综合接通率达到 80%，投诉率低于万分之零点六，群众对服务的综合满意度达到 97%以上。	
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	坐席人员数	=390
			系统/设备租赁数	=556
		质量指标	质量控制合格率	>=98%
			系统正常运行天数	=365
	时效指标	系统故障解决时间	一级故障<=90 分钟，二级故障<=180 分钟，三级故障<=24 小时	
	效益指标	社会效益指标	综合服务率	>=80%
			热线投诉率	<=0.006%
		可持续影响指标	长效管理制度健全性	健全
			人员培训覆盖率	=100%
满意度指标	服务对象满意度指标	综合满意度	>=97%	