

财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	热线服务保障经费	项目性质	其他经常性项目	项目类别	特定目标类
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		
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	2,246,400.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	2,246,400.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	

项目 绩效 目标	项目总体目标 (2023 年-2023 年)	年度总体目标
		<p>第一，巩固“五线融合”改革成果。整合原各热线制度，统一出台热线工作《实施办法》和《绩效考核办法》，形成统一领导、统筹协调、联动响应的热线工作机制。通过五线融合，切实消解机构职能“分散交叉重叠”，促进热线服务“优化协同高效”。第二，贯彻“双号并行”运行机制。按照国务院、市政府、市场监管总局关于优化政务热线的统一部署，认真贯彻市场监管12315和市民服务12345“双号并行、一号转接”运行机制，借助市民服务热线平台主动融入城市治理“两张网”，促进热线资源系统集成、优化衔接、提能增效。第三，助力“多元共治”维权格局。认真贯彻“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念。对内建立和完善市局消保处、投诉举报中心、消保委秘书处“三消协作”长效机制，凝聚消费维权工作合力；对外培育发展ODR（在线纠纷解决）多元共治机制，强化企业主体责任，促进纠纷多元化解，助力共建共治共享消费维权新格局。第四，打造智慧热线窗口品牌。积极探索推动智慧窗口建设，在政务热线领域率先开通AI话务座席，以“优化体验、答案编辑、数据管理”为重点开展客服域AI业务培训，努力推动一批资深话务员转型为政务AI训练师。通过制度创新和技术赋能，努力破解诉求无限和资源有限这一矛盾难题，确保热线“接得更快、分得更准、办得更实”。</p>

绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
	产出指标	数量指标	年度投诉举报咨询接收总量	≥200.00(万件)	
			年度投诉举报登记总量	≥100(万件)	
			上岗话务员人均每日电话处理量	≥80(个)	
		质量指标	电话反投诉量	≤1(%)	
			时效指标	反投诉处理时效	≤1.00(工作日)
				12345市民热线工单按时办结率	≥95(%)
	效益指标	社会效益指标	12345市民热线工单先行联系实施率	≥95.00(%)	
		可持续影响指标	热线运行时间	7*24小时	
	满意度指标	服务对象满意度指标	热线话务推送不满意度	≤10.00(%)	