

财政项目支出绩效自评表

(2022 年度)

项目名称	12345 热线外包服务费							
主管部门	中共上海市委、上海市人民政府信访办公室			实施单位	中共上海市委、上海市人民政府信访办公室			
项目资金 (万元)		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	166450000	195327100	195327100	10	100%	10	
	其中：当年财政拨款	166450000	195327100	195327100	—		—	
	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				
	市民服务热线当好党委政府“总客服”，深入融入政务服务“一网通办”，积极对接城市运行“一网统管”。			圆满完成当年设定的各项指标,尤其是在新冠疫情期间,12345 热线充分发挥市民的“总客服”作用,积极对接城市运行“一网统管”,为民众解难,为政府分忧。				
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
	产出指标	数量指标	电话接通率	>=90%	90.45%	10	10	
			质量指标	有责退单率	<=6%	0.59%	10	10
		话务监听合格率		>=95%	96%	10	10	
		时效指标	一次性解答率	>=50%	76.02%	10	10	
		成本指标	控制全年成本与预算执行率	优	优	10	9.9	人工成本标准提升,外包经费增加
		社会效益指标	有责退单率	<=0.02%	0.002%	15	15	
	可持续影响指标	员工流失率	减少	显著降低	15	15		
		外包方满意度	优	优	5	5		
满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度	优	优	5	5		
总分					100	99.9		