

2019 年度财政项目绩效自我评价

项目名称	消费者维权管理专项	预算单位	上海市消费者投诉举报中心（上海市保护知识产权举报投诉服务中心）		
具体实施处（科室）		是否为经常性项目	是		
当年预算数（元）	3,879,872.00	上年预算金额（元）			
预算执行数（元）	3,879,872.00	预算执行率（%）	100%		
项目年度总目标	显著提升12315热线话务平台智能化水平，有效提高热线平台服务能级，进一步提高百姓感受度和满意度；确保工商12345市民热线承办工作始终位于各委办部门前列				
自评时间	2020-3-10				
绩效等级	优				
主要绩效	“2019年消费者维权管理专项”项目产出目标中各子项目完成情况，项目效果，项目满意度基本都达到了预期，但项目效果中热线接通率实际值略低于目标值。				
主要问题	从项目效果来讲，项目效果中热线接通率实际值略低于目标值，主要由于3.15国际消费者权益日以及多起集中群体投诉事件导致来电数量剧增，超出坐席负荷的情况，预算绩效完成结果略低于预算绩效目标值。				
改进措施	第三季度消费者投诉中心通过在热点问题发生时从其他科室或者二线人员调派人员支援一线人员，并且后续增加短信自动回复消费者功能，提示消费者可以使用互联网、语音信箱等多种投诉受理渠道提高了热线接通率。				
一级指标	指标名称	指标解释	权重	自评分	备注
投入与管理（36分）	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全。	6	6	
	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，绩效目标与预算是否匹配。	8	8	
	项目设立的规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	5	4	

	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	财务（资产）管理制度的健全性和执行的有效性	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况，以及反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	5	5	
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。	4	3	
产出目标 (34分)	政府采购达标率		9	9	
	12345市民热线协调情况		8	7	
	12315话务设备改造完成率		9	9	
	采购服务合同规范健全		8	7	
效果目标 (15分)	12315消费者投诉接通率		7	5	
	12345市民热线工单先行回复率		8	7	
影响力目标 (15分)	12315消费者投诉群众满意率		5	4	
	长效管理制度建设		5	4	
	12315平台功能拓展能力		5	4	
合计			100	90	