

财政项目支出绩效目标申报表

(2021年度)

项目名称	消费者维权管理专项	项目类别	经常性项目	
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	2021-01-01	计划完成日期	2021-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	14945900.00	年度资金申请总额	14945900.00
	其中：财政资金	14945900	其中：当年财政拨款	14945900
			上年结转资金	0
	其他资金	0	其他资金	0
项目 绩效 目标	项目总目标 (2021年-2021年)		年度总目标	
	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；确保12345市民服务热线承办工作始终位于各委办部门前列	
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	产出指标	数量指标	上岗话务员人均每日接电量	≥80个
		质量指标	有责投诉率	≤0.1%
		时效指标	12345市民热线工单先行联系率	≥85%
效益指标	可持续影响指标	热线号码持续性	持续保留	

满意度指标	服务对象满意度指标	热线话务满意度	≥85%
-------	-----------	---------	------