

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2022年度)

项目名称	12345热线外包服务费	项目类别	经常性项目	
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	
计划开始日期	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	166450000.00	年度资金申请总额	166450000
	其中：财政资金	166450000	其中：当年财政拨款	166450000
			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 (2022年-2022年)		年度总目标	
	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”。		在并线成果基础上，电话接得更快、转得更准、办得更实，更好回应“一号响应”的要求；加强热线感知平台建设，为预判预防预警提供信息支撑，努力成为人们喜欢上海的一个理由。	
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	电话接通率	≥90%
			有责退单率	≤6%
		质量指标	话务监听合格率	≥95%
			时效指标	一次性解答率
		成本指标	控制全年成本金额与预算执行率	优
	效益指标	社会效益指标	有责投诉率	≤0.02%
		可持续影响指标	员工流失率	减少
	满意度指标	服务对象满意度指标	外包方满意度	优
			市民满意度	优