

项目绩效自我评价			
项目名称：	旅游投诉热线外包服务	预算单位：	上海市旅游质量监督所
具体实施处（科室）：	综合办公室	是否为经常性项目：	是
当年预算数（元）：	1,809,500.00	上年预算金额（元）：	1,320,000.00
预算执行数（元）：	1,770,280.80	预算执行率（%）：	98.00%
项目年度总目标：	1、完成全年投诉咨询电话的接待，做好话务工作并及时做出答复；2、完成12345市民热线工单处理；3、完成市旅游局政务网投诉平台及局长信箱工单处理；4、完成12301全国旅游投诉平台投诉举报案件工单处理。		
自评时间：	2020-03-23		
绩效等级：	优秀		
主要绩效：	1、完成全年投诉咨询电话的接待，做好话务工作并及时做出答复；2、完成12345市民热线工单处理；3、完成市旅游局政务网投诉平台及局长信箱工单处理；4、完成12301全国旅游投诉平台投诉举报案件工单处理。		
主要问题：	1、由于工作量及待遇等诸多因素存在个别月份人员离职及招聘困难的情况。		
改进措施：	进一步加强与项目服务中标方的沟通，如发生人员离职情况及时落实招聘新人的工作。做好每年预算中针对工作量与待遇的合理评估。		

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	5	
	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	4	
	回复率		10	10	
	接通率		10	10	

产出目标 (34分)	满意率		7	6	
	回复时限		7	7	
效果目标 (15分)	社会效益目标		15	14	
影响力目标 (15分)	人员到位率		15	13	
合计			100	96	

说明：1、依据本项目应实现的绩效目标或工作计划，对照已完成的情况，进行绩效自评。  
2、绩效等级说明：自评分合计90（含）-100分为优秀，75（含）-90分为良好，60（含）-75分为合格，0-60分为不合格。  
3、产出目标、效果目标和影响力目标可根据项目情况自行增加绩效指标。