

财政项目支出绩效自评表

(2021 年度)

| | | | | | | | | |
|----------------|---|-----------|------------------|--|------------------|--------|-----|-------------------------------|
| 项目名称 | 消费者维权管理专项 | | | | | | | |
| 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 | | | |
| 项目资金 (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 | 14945900 | 14868900 | 14753219.5 | 10 | 99.22% | 9.9 | |
| | 其中：当年财政 | 14945900 | 14868900 | 14753219.5 | 10 | 99.22% | — | |
| | 上年结转 | | | | — | | — | |
| | 其他资金 | | | | — | | — | |
| 年度 总体 目标 | 预期目标 | | | 实际完成情况 | | | | |
| | 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。 | | | 坚持强化党建引领，认真落实巡视巡察整改任务、贯彻“热线优化”重要部署、推进热线平台窗口建设、深化信息分析研究应用、提高为民服务能力水平，为营造安全放心消费环境提供有力支持。（一）抓实热线优化、贯彻双号并行：一是认真贯彻国务院和总局关于“优化政务热线”重要部署，落实12315和12345“双号并行、一号转接”工作机制；二是借鉴市民服务热线成功经验，探索建立符合上海超大城市公众诉求特点的“12315热线话务外包”机制，有力促进热线服务优化协同、专业有序、降本增效；三是开通AI话务智能坐席，上线AI智能咨询多轮问答（CBS）系统，派培育政务AI训练师，提升热线智能化水平。（二）抓实热线承办、促进便民服务：发挥市局“热线办”职责作用，围绕市热线办考核要求做好工单接收、先行联系、跟踪提示、协调保障以及“一网通办”好差评等工作；深入开展大调研，形成《市场监管投诉举报热线派单机制研究》《用心用情办实事 聚智聚力解难题》等调研成果。 | | | | |
| 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 | 偏差原因分析及改进措施 |
| | 产出指标 | 数量指标 | 上岗话务员人均每日接电量 | ≥80 个 | 85 | 20 | 20 | |
| | | 质量指标 | 有责投诉率 | ≤0.1% | 0.004 | 10 | 10 | |
| | | 时效指标 | 12345市民热线工单先行联系率 | ≥85% | 84.52 | 20 | 19 | 市场局跨前处置教育培训领域的投诉，由于政策不明解决率偏低。 |
| | 效益指标 | 可持续影响指标 | 热线号码持续性 | 持续保留 | 保留 | 30 | 30 | |
| | 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 热线话务满意度 | ≥85% | 93.15% | 10 | 10 | |
| 总分 | | | | | 100 | 98.9 | | |