

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心2023年度项目绩效目标汇总表

财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	12333热线咨询平台项目经费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心		
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	78,888,866.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	78,888,866.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			租赁坐席，及时排除12333热线平台故障，保障12333热线平台全年365天正常运行，及时为社会公众解决政策咨询、信息查询等问题。并建立健全的长效管理制度，通过培训和考核，确保服务人员的咨询服务质量达到98%以上，综合接通率达到80%，投诉率低于万分之一，群众对服务的综合满意度达到97%以上。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	坐席人员数	390	
			系统/设备租赁数	556	
		质量指标	系统正常运行天数	365	
			质量控制合格率	98	
	时效指标	系统故障解决时间	一级故障≤90分钟，二级故障≤180分钟，三级故障≤24小时		

效益指标	社会效益指标	热线投诉率	0.006
		综合服务率	80
	可持续影响指标	人员培训覆盖率	100
		长效管理制度健全性	健全
满意度指标	服务对象满意度指标	综合满意度	97