

# 财政项目支出绩效自评表

(2023年度)

项目名称		热线服务保障经费					
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额	224.64	164.64	159.28	10.00	96.74	9.67
	其中：当年财政拨款	224.64	164.64	159.28	-	96.74	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度总体目标	预期目标			实际完成情况			
	<p>第一，巩固“五线融合”改革成果。整合原各热线制度，统一出台热线工作《实施办法》和《绩效考核办法》，形成统一领导、统筹协调、联动响应的热线工作机制。通过五线融合，切实消解机构职能“分散交叉重叠”，促进热线服务“优化协同高效”。第二，贯彻“双号并行”运行机制。按照国务院、市政府、市场监管总局关于优化政务热线的统一部署，认真贯彻市场监管12315和市民服务热线12345“双号并行、一号转接”运行机制，借助市民服务热线平台主动融入城市治理“两张网”，促进热线资源系统集成、优化衔接、提能增效。第三，助力“多元共治”维权格局。认真贯彻“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念。对内建立和完善市局消保处、投诉举报中心、消保委秘书处“三消协作”长效机制，凝聚消费维权工作合力；对外培育发展ODR（在线纠纷解决）多元共治机制，强化企业主体责任，促进纠纷多元化解，助力共建共治共享消费维权新格局。第四，打造智慧热线窗口品牌。积极探索推动智慧窗口建设，在政务热线领域率先开通AI话务座席，以“优化体验、答案编辑、数据管理”为重点开展客服域AI业务培训，努力推动一批资深话务员转型为政务AI训练师。通过制度创新和技术赋能，努力破解诉求无限和资源有限这一矛盾难题，确保热线“接得更快、分得更准、办得更实”。</p>			<p>(一) 启用监管热线新平台，着力畅通公众诉求渠道。积极贯彻总局和市局关于“畅通公众诉求渠道”的部署要求，于2023年3月正式开通启用市场监管投诉举报热线新平台（12345市民服务热线市场监管分平台），深化落实全市优化政务便民热线工作部署和热线“双号并行、一号转接”工作机制，进一步推动热线服务提能升级，热线接通率保持平稳，公众诉求畅通有序。</p> <p>(二) 探索热线话务新模式，着力优化为民服务效能。根据市局领导关于“优化市场监管投诉举报热线话务工作”的目标要求，结合本市市场监管十四五规划关于“推动第三方购买服务在更深层次试点”的部署，在深入调研、积极协调、充分论证基础上，借鉴本市及外省市兄弟政务热线经验做法，探索采用第三方购买服务方式开展市场监管投诉举报热线话务工作，更好优化为民服务效能。</p> <p>(三) 实现千户共治新格局，着力促进诉求源头减量。按照市局部署，以促进消费诉求源头减量为重点，扎实推进在线纠纷解决（ODR）机制建设，引导各区市场监管部门加大ODR联网单位培育发展力度。全市累计发展ODR单位1013家，超额完成总局效能考核年度ODR单位发展数量指标（180家/年），ODR单位按时办结率达99.29%（高于去年同期98.04%），比全国平均值高4.05个百分点，为推动消费纠纷源头减量、消费维权多元共治发挥了积极作用。</p> <p>(四) 完善热线承办新举措，着力提升工单办理质量。通过强化重复工单专项治理、加大工单真实性核查力度、加强工单先行联系、抓实好评差评转办件处置、开展工单承办情况月度分析通报等措施，着力提升市民服务热线工单办理质量。系统重复工单数量从去年46件降至今年7件，工单不属实率从去年76.7%降至今年61.39%，全年共完成热线承办工作情况分析12份、月度不属实情况报告12份、月度好评差评转办件处理情况报告12份。</p> <p>(五) 构建信息应用新机制，着力服务靶向精准监管。深入贯彻市场监管十四五规划“公众投诉大数据分析”的任务要求，自主研发《聚焦热线诉求信号牵引、聚力智慧监管五个服务》投诉举报智慧分析模块；截至今年11月底，共编发热线快报130期、周报45期、月报11期、节假日及长三角等诉求分析简报14期；结合各类专项执法行动，为系统各处室和单位提供投诉举报专项统计222期（共386份）。</p>			
一级指标	二级指标	三级指标	年度指标	实际完成	分值	得分	偏差原因分析
产出指标	数量指标	年度投诉举报咨询接收总量	≥200.00(万件)	386.83(万件)	10.00	10.00	
		年度投诉举报登记总量	≥100(万件)	169.62(万件)	10.00	10.00	
		上岗话务员人均每日电话处理量	≥80(个)	80.00(个)	10.00	10.00	
	质量指标	电话反投诉量	≤1(%)	0.01(%)	10.00	10.00	
		时效指标	反投诉处理时效	≤1.00(工作日)	1.00(工作日)	10.00	10.00
	12345市民热线工单按时办结率		≥95(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
效益指标	社会效益指标	12345市民热线工单先行联系实施率	≥95.00(%)	99.90(%)	10.00	10.00	
	可持续影响指标	热线运行时间	7*24小时	达成指标	10.00	10.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	热线话务推送不满意度	≤10.00(%)	0.86(%)	10.00	10.00	
评分等级				100	99.67		优

财政项目支出绩效自评表  
(2023年度)

项目名称		政府聘用辅助人员经费						
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分	
	年度资金总额	3,432.00	3,103.59	3,097.60	10.00	99.80	9.98	
	其中：当年财政拨款	3,432.00	3,103.59	3,097.60	-	99.80	-	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-	
预期目标				实际完成情况				
年度 总体 目标	<p>第一，巩固“五线融合”改革成果。整合原各热线制度，统一出台热线工作《实施办法》和《绩效考核办法》，形成统一领导、统筹协调、联动响应的热线工作机制。通过五线融合，切实消解机构职能“分散交叉重叠”，促进热线服务“优化协同高效”。第二，贯彻“双号并行”运行机制。按照国务院、市政府、市场监管总局关于优化政务热线的统一部署，认真贯彻市场监管12315和市民服务热线12345“双号并行、一号转接”运行机制，借助市民服务热线平台主动融入城市治理“两张网”，促进热线资源系统集成、优化衔接、提能增效。第三，助力“多元共治”维权格局。认真贯彻“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念。对内建立和完善市局消保处、投诉举报中心、消保委秘书处“三消协作”长效机制，凝聚消费维权工作合力；对外培育发展ODR（在线纠纷解决）多元共治机制，强化企业主体责任，促进纠纷多元化解，助力共建共治共享消费维权新格局。第四，打造智慧热线窗口品牌。积极探索推动智慧窗口建设，在政务热线领域率先开通AI话务座席，以“优化体验、答案编辑、数据管理”为重点开展客服域AI业务培训，努力推动一批资深话务员转型为政务AI训练师。通过制度创新和技术赋能，努力破解诉求无限和资源有限这一矛盾难题，确保热线“接得更快、分得更准、办得更实”。</p>			<p>(一) 启用监管热线新平台，着力畅通公众诉求渠道。积极贯彻总局和市局关于“畅通公众诉求渠道”的部署要求，于2023年3月正式开通启用市场监管投诉举报热线新平台（12345市民服务热线市场监管分平台），深化落实全市优化政务便民热线工作部署和热线“双号并行、一号转接”工作机制，进一步推动热线服务提能升级，热线接通率保持平稳，公众诉求畅通有序。</p> <p>(二) 探索热线话务新模式，着力优化为民服务效能。根据市局领导关于“优化市场监管投诉举报热线话务工作”的目标要求，结合本市市场监管十四五规划关于“推动第三方购买服务在更深层次试点”的部署，在深入调研、积极协调、充分论证基础上，借鉴本市及外省市兄弟政务热线经验做法，探索采用第三方购买服务方式开展市场监管投诉举报热线话务工作，更好优化为民服务效能。</p> <p>(三) 实现千户共治新格局，着力促进诉求源头减量。按照市局部署，以促进消费诉求源头减量为重点，扎实推进在线纠纷解决（ODR）机制建设，引导各区市场监管部门加大ODR联网单位培育发展力度。全市累计发展ODR单位1013家，超额完成总局效能考核年度ODR单位发展数量指标（180家/年），ODR单位按时办结率达99.29%（高于去年同期98.04%），比全国平均值高4.05个百分点，为推动消费纠纷源头减量、消费维权多元共治发挥了积极作用。</p> <p>(四) 完善热线承办新举措，着力提升工单办理质量。通过强化重复工单专项治理、加大工单真实性核查力度、加强工单先行联系、抓实好差评转办件处置、开展工单承办情况月度分析通报等措施，着力提升市民服务热线工单办理质量。系统重复工单数量从去年46件降至今年7件，工单不属实率从去年76.7%降至今年61.39%，全年共完成热线承办工作情况分析12份、月度不属实情况报告12份、月度好差评转办件处理情况报告12份。</p> <p>(五) 构建信息应用新机制，着力服务靶向精准监管。深入贯彻市场监管十四五规划“公众投诉大数据分析”的任务要求，自主研发《聚焦热线诉求信号牵引、聚力智慧监管五个服务》投诉举报智慧分析模块；截至今年11月底，共编发热线快报130期、周报45期、月报11期、节假日及长三角等诉求分析简报14期；结合各类专项执法行动，为系统各处室和单位提供投诉举报专项统计222期（共386份）。</p>				
一级指标	二级指标	三级指标	年度指标	实际完成	分值	得分	偏差原因分析	
产出指标	数量指标	投诉举报信息每月报送次数	≥30.00(次)	52.00(次)	10.00	10.00		
		接收转办件	≥20.00(万件)	51.88(万件)	10.00	10.00		
		上岗话务员每人日均话务处理量	≥80(个)	80.00(个)	10.00	10.00		
	质量指标	反投诉数量	≤1.00(%)	0.01(%)	10.00	10.00		
		时效指标	话务平台反投诉回复处理时效	≤1.00(工作日)	1.00(工作日)	10.00	10.00	
			工单按时办结率	≥95.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
效益指标	社会效益指标	先行联系实施率	≥95(%)	99.90(%)	10.00	10.00		
	可持续影响指标	热线电话运行时间	7*24小时	达成指标	10.00	10.00		
满意度指标	服务对象满意度指	热线话务推送不满意度	<10.00(%)	0.86(%)	10.00	10.00		
评分等级				优				