

## 财政项目支出绩效自评表

(2021 年度)

项目名称	12333热线咨询平台项目经费						
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		
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	60008002.00	60008002.00	60,008,002	10	100.00%	10
	其中：当年财政拨款	60008002	60008002		—		
	上年结转资金	0	0		—		
	其他资金	0	0		—		
年度总体目标	预算目标			实际完成情况			
	<p>产出目标按照预算金额及相关法律法规，完成12333热线全媒体智能联络中心平台组建，提高咨询服务质量，实现接通率提升。效果目标①提升12333热线智能化技术水平；②丰富群众的移动化服务受理渠道；③提升平台的精细化、移动化、智慧化运营管理；④建立高效的业务协同模式，提升业务管理服务能力。⑤维持12333热线整体平台的系统稳定；⑥维持服务人员队伍的人员稳定；⑦通过培训和考核，确保服务人员的咨询服务质量；⑧提高12333热线整体接通率，提升群众服务的满意度；</p>			<p>2021年，局咨询中心坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 习近平总书记考察上海时的重要讲话精神为指导，深化落实国办《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》文件精神，紧紧围绕我局“抓班子、带队伍、促工作、上水平”专项行动要求，聚焦党史学习主题教育深化推进“我为群众办实事”和“局长走流程”等系列活动，全面完成了全年工作目标。中心截止11月底总来电量603.5万个，其中人工咨询接听回复量343.0万个，自动服务总量114.2万个，综合接通率为76.70%，利用“智询通”人工智能咨询系统提供智能咨询服务近456万次。在今年三季度内实现了热线接通率较大幅度的提升，由年初65%左右提升至80%以上（2021年国标为综合服务率80%以上），服务满意率达到99%以上。</p>			
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	坐席人员数	=340个	340	15	15	
	质量指标	综合接通率	>=0.8	0.767	20	11	综合接通率有波动，人员不稳定，2021年下半年综合接通率已达标。相关措施1.通增加人员，稳定咨询员队伍。2、通过技术手段增加接听能力，化解接通压力。
	时效指标	一级故障解决时间	<=90分钟	<=90分钟	5	5	
		二级故障解决时间	<=180分钟	<=180分钟	5	5	

绩效指标		三级故障解决时间	$\leq 24$ 小时	$\leq 24$ 小时	5	5		
	效益指标	社会效益指标	质量控制合格率	$\geq 0.98$	0.99	10	10	
			投诉率	$\leq 0.0001$	$\leq 0.0001$	10	10	
		可持续影响指标	人力资源对项目可持续影响	人力资源配备和培训应该满足可持续发展的需求	人力资源配备和培训应该满足可持续发展的需求	5	5	
			长效管理情况	对项目的长期发展应有相应的管理措施	对项目的长期发展应有相应的管理措施	5	5	
	满意度指标	服务对象满意度指标	综合满意度	$\geq 0.97$	0.9755	10	10	
	总分					100	91.00	