

财政项目支出绩效目标申报表

(2022年度)

项目名称	962121呼叫平台及监督中心日常运作	项目类别	一次性项目	
主管部门	上海市房屋管理局	实施单位	上海市物业管理事务中心	
计划开始日期	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金	项目资金总额	11,443,633	年度资金申请总额	11,443,633
	其中：财政资金	11,443,633	其中：当年财政拨款	11,443,633
			上年结转资金	
			其他资金	
项目总目标		年度总目标		
(2022 年 - 2022年)				
项目绩效目标	<p>为市民开通了一个便捷反映诉求的渠道，使各类物业矛盾和问题能够得到及时化解,负责本市房屋应急维修和物业呼叫中心业务的监督指导。平台全年365天每天24小时受理居民的各类物业诉求和咨询，受理的业务类型从报修拓展到投诉、咨询和重大事项报告。项目连接全市16个区的18个呼叫中心、19个应急中心、220个街镇房屋管理机构、1800多家物业服务企业以及13000多个住宅小区，每年承担160多万次的电话量。除接听来电外，项目还把12345市民服务热线、12319城建服务热线的转办件，电视、电台、报纸媒体关于物业管理方面的舆情以及市物业中心所处置的物业类信访全部纳入962121信息系统，实现物业信息的“全覆盖”。</p>		为解决市民物业方面的疑问提供咨询服务；为方便市民维修提供报修服务；为化解物业矛盾提供投诉服务；做好物业服务热线年报等相关数据分析，投诉处置率达到99%。	
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标目标值
	产出指标	数量指标	技能比武竞赛场次	>=19次
			年度分析报告	=1份
			季度分析报告	=4份
			物业服务热线年报	=1份
			投诉处置率	>=99%
		质量指标	962121平台运行服务	365天*24小时
			962121电话接通率	>=95%
			维修办结率	>=99%
			先行联系率	=100%
		时效指标	962121平台咨询回复及时率	=100%
	投诉处置及时		及时	

效益指标	社会效益指标	小区运行安全水平提升	提升
		居住环境品质	提升
		回访满意度	>=90%
	可持续影响指标	相关应急预案	齐全
		长效管理机制	健全
满意度指标	服务对象满意度指标	居民满意度	>=90%