

## 财政项目支出绩效自评表

(2020 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	55070152.00	55070152.00	53,983,932	10	98.03%	9.8	
	其中：当年财政拨款	55,070,152.00	54,078,862.00	53,983,932.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金				—			
年度总体目标	预算目标			实际完成情况				
	<p>预算编制依据：根据《2017年12333热线全媒体智能咨询平台项目评审报告》预算分为坐席租赁费和管理费两部分，坐席租赁费包含坐席人员费和系统运行费，经测算全年预算为5093.26万元，管理费主要包括项目管理费等，全年预算413.77万元。资金管理方式：根据合同2020年1、4、7、10月与中国电信结算服务费，向财政申请付款，财政审核后由国库收付中心统一拨付。</p>			<p>根据《2017年12333热线全媒体智能咨询平台项目评审报告》预算分为坐席租赁费和管理费两部分，全年调整预算数为5407.88万元，管理费主要包括项目管理费等。根据合同2020年4、7、8、11月与中国电信结算服务费，向财政申请付款，财政审核后由国库收付中心统一拨付。中心2020年总来电量843.1万个,其中人工咨询接听回复量332.4万个，自动服务总量257.7万个，综合接通率为70.7%（较去年提升6%）；利用“智询通”人工智能咨询系统在局官网、官微、上海人社APP等服务端口全年提供智能咨询服务近800万次。2020年，12333热线平台整体转型工作进入发展阶段，中心着眼“精准化、一体化、智能化、标准化”发展方向，以创新为驱动力，不断推动12333热线高质量发展。中心积极应对疫情的考验，积极探索12333热线工作创新和服务高质量发展的工作举措及成效作为经典案例由部网信办发文在全国12333系统推广。探索居家远程服务和探索居家远程在线客服与电话客服，架设开通专网和“云桌面”，组建居家服务团队提供“1对3”实时在线文字服务和远程电话客服,人均处理效能达到140人次/天，日均服务2500人次左右，服务效率是电话服务的1.8倍，实现了热线服务效能的提升。</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
		数量指标	综合接通率	>0.8	70.7	10	6	咨询平台接通率不稳定，人员流失较大，已经向承包方提出改进要求，承包方不断推进改进工作
			绩效考核次数	=4	4	10	10	

绩效指标	产出指标	质量指标	校验合格率	>0.98	0.99	10	10		
			培训准确性	=100%	100%	5	5		
			不满意电话当月抽检率	=100%	100%	10	10		
		时效指标	一级故障	响应时间：≤10分钟内，故障处理时间≤90分钟	达标	5	5		
			二级故障	响应时间：≤10分钟内，故障处理时间≤180分钟	达标	5	5		
			三级故障	响应时间：≤10分钟内，故障处理时间≤24小时	达标	5	5		
			培训及时性	=100%	100%	5	5		
		效益指标	社会效益指标	公众投诉率	<0.0001	0.00014	5	5	
			可持续影响指标	对项目的长期发展应该有相应的管理措施	建立	建立并执行	5	5	
	人力资源配备和培训应该满足可持续发展的需求			建立	建立并执行	5	5		
	满意度指标	服务对象满意度指标	综合满意度	>0.97	92.71%	10	9	疫情期间来电量激增，综合满意度有所影响，下半年考核已逐步达标	
	总分						100	94.8	