

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2022年度)

|                |  |              |   |           |
|----------------|--|--------------|---|-----------|
| 项目名称           | 12345热线外包服务费                                     | 项目类别         | 经常性项目   |           |
| 主管部门           | 中共上海市委、上海市人民政府信访办公室                              | 实施单位         | 中共上海市委、上海市人民政府信访办公室   |           |
| 计划开始日期         | 2022-01-01                                       | 计划完成日期       | 2022-12-31  |           |
| 项目资金<br>(元)    | 项目资金总额   | 166450000.00 | 年度资金申请总额  | 166450000 |
|                | 其中：财政资金  | 166450000    | 其中：当年财政拨款   | 166450000 |
|                |  |              | 上年结转资金  | 0         |
|                | 其他资金   | 0            | 其他资金  | 0         |
| 项目<br>绩效<br>目标 | 项目总目标<br>(2022年-2022年)                           |              | 年度总目标   |           |
|                | 市民服务热线当好党委政府“总客服”，深入融入政务服务“一网通办”，积极对接城市运行“一网统管”。 |              | 在并线成果基础上，电话接得更快、转得更准、办得更实，更好回应“一号响应”的要求；加强热线感知平台建设，为预判预防预警提供信息支撑，努力成为人们喜欢上海的一个理由。 |           |
| 绩效<br>指标       | 一级指标   | 二级指标         | 三级指标  | 年度指标值     |
|                | 产出指标   | 数量指标         | 电话接通率   | ≥90%      |
|                |  |              | 有责退单率   | ≤6%       |
|                |  | 质量指标         | 话务监听合格率   | ≥95%      |
|                |  |              | 时效指标  | 一次性解答率    |
|                |  | 成本指标         | 控制全年成本金额与预算执行率  | 优         |
|                | 效益指标   | 社会效益指标       | 有责投诉率   | ≤0.02%    |
|                |  | 可持续影响指标      | 员工流失率   | 减少        |
|                | 满意度指标  | 服务对象满意度指标    | 外包方满意度  | 优         |
|                |  |              | 市民满意度   | 优         |