

上海市市场监督管理局投诉举报中心2023年度项目绩效目标汇总表

财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

| 项目名称 | 政府聘用辅助人员经费 | 项目性质 | 其他经常性项目 | 项目类别 | 其他人员类 |
|----------------|------------|------|---|------------------|---------------|
| 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 | |
| 计划开始日期 | 2023-01-01 | | 计划完成日期 | 2023-12-31 | |
| 项目资金 (元) | 项目资金总额 | | 年度资金申请总额 | | 34,320,000.00 |
| | 其中：财政资金 | | 其中：当年财政拨款 | | 34,320,000.00 |
| | | | 上年结转资金 | | 0.00 |
| | 其他资金 | | 其他资金 | | 0.00 |
| 项目 绩效 目标 | 项目总目标 | | 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> | | |

| | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度(/项目)指标值 |
|----------|-------|-----------|----------------|------------|
| 绩效 指标 | 产出指标 | 数量指标 | 投诉举报信息每月报送次数 | ≥30.00(次) |
| | | | 接收转办件 | ≥20.00(万件) |
| | | | 上岗话务员每人日均话务处理量 | ≥80(个) |
| | | 质量指标 | 反投诉数量 | ≤1.00(%) |
| | | 时效指标 | 话务平台反投诉回复处理时效 | ≤1.00(工作日) |
| | | | 工单按时办结率 | ≥95.00(%) |
| | 效益指标 | 社会效益指标 | 先行联系实施率 | ≥95(%) |
| | | 可持续影响指标 | 热线电话运行时间 | 7*24小时 |
| | 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 热线话务推送不满意率 | <10.00(%) |