

财政项目支出绩效目标表			
(2020年度)			
申报单位名称：上海市旅游质量监督所			
项目名称：	旅游投诉热线服务	项目类别：	经常性专项业务费
计划开始日期：	2020-01-01	计划完成日期：	2020-12-31
是否含有政府购买服务：	否	绩效类型：	其他类
项目概况：	行业投诉举报电话接听，12345投诉平台在线维护和申诉受理服务。		
立项依据：	根据中华人民共和国旅游法第七条、第九十一条至九十三条之规定。		
项目设立的必要性：	<p>1、近年来旅游服务质量投诉案件受理量每年呈不断增长的趋势，受理渠道包括来电、来访、书面寄件或快递、“12345”市民服务热线、“12301”国家文化和旅游部旅游投诉平台、信访等。2012年起“12345”市民服务热线开始运行，2016年“12301”国家文化和旅游部旅游投诉平台开始运行，随着两个线上旅游投诉案件受理平台的开通，我单位须要承担每日转办工单收发、回复等新增工作，且工单转办量也呈逐年增长的趋势。“12345”市民服务热线2018年全年工单转办9557件、2019年截至8月底9175件，“12301”国家文化和旅游部旅游投诉平台2018年全年转办投诉4114件、2019年截至8月底3520件。由于我单位额定编制人员20人，实际编制人员15人，要全面、有效完成各渠道旅游投诉案件受理、处理及其他质监所职能工作，确实存在人员紧张的情况。自2016年起，质监所正式申请立项“旅游投诉热线座席人员经费项目”，通过外包服务的形式，建立起一支专业负责962020及12301旅游咨询、投诉热线座席工作的队伍。并成功运行至今有四个年头，已成为上海旅游咨询、投诉热线电话接待的重要力量，协助质监所承担起上海旅游投诉案件座席接听的工作职责，为广大人民群众提供了切实的帮助和有效的服务。2、随着2019年文旅融合的工作推进，我单位将承担更多的工作内容，其中包括“12345”市民服务热线文化和旅游两方面转办工单整合后的收单、处理、回复等工作，故2020年“旅游投诉热线座席人员经费项目”必须继续担负起热线来电接听服务工作，还须配合我单位业务专员共同落实好“12345”市民服务热线的工作。</p>		
保证项目实施的制度、措施：	<p>1、对项目承包方的服务提供情况进行监督 质监所将与项目实际承包方保持积极、有序、定期地沟通，安排项目负责专员与承包方专员建立点对点的沟通机制。对项目工作开展情况进行专业考核，并将考核情况与承包方及时沟通，对项目的实施进行有效监督，保证立项初心要求的有效实现，对广大人民群众和社会负责。2、对项目坐席工作人员进行培训和考核 质监所将与承包方对项目坐席工作人员进行业务培训，列出全年培训工作计划。质监所负责业务技能指导，承包方负责落实培训安排管理。</p>		
项目实施计划：	<p>1、根据程序要求进行项目招投标工作；2、与项目中标承包方签订项目外包服务合同；3、与项目承包方按项目内容落实具体工作；4、对项目执行情况进行监督及项目工作人员进行培训、考核等工作；5、切实保障项目全年工作目标的高质量完成。</p>		
总目标及阶段性目标：	<p>1、保证监督人工接通率、人工应答及时率、咨询应答率、紧急或特急类工单转送率数据，使项目服务实现效率性；2、保证咨询、投诉座席服务的政策、法律法规解读应答具备专业性；3、保证项目工作人员电话沟通语言具有规范性；4、保证项目工作人员沟通态度保持亲和力 and 耐心。必须有效率、高质量地完成项目工作内容，符合窗口单位接待人民群众的工作要求。促使来电寻求帮助，进行咨询、投诉维权的人民群众对反馈问题得到的接听服务感到满意，努力提升政府形象，树立热线电话的口碑，建立质监所在人民群众心中的公信力。</p>		

本项目上年度市级财政资金使用情况			
项目总预算（元）：	2,500,000	项目当年预算（元）：	2,500,000
同名项目上年预算额（元）：		同名项目上年预算执行数（元）：	

### 2020年绩效目标

一级目标	二级目标	三级目标	指标目标值
投入与管理	投入管理	预算编制合理性	合理
		预算执行率	=100%
		预算资金到位率	=100%
	财务管理	财务管理制度健全性	健全
		财务监控有效性	有效
		资金使用规范性	规范
	实施管理	项目管理制度健全性	健全
		资格审核（含复审）规范性	规范
		信息公开实现率	规范
产出目标	数量	回复率	=100%
		接通率	=100%
	质量	评价项目验收合格率（%）	=100%
	时效	回复时限	=1
效果目标	社会效益	社会效益目标	>=90%
	满意度	满意率	>=70%
影响力目标	长效管理	长效管理考核机制	健全
	人力资源	人员到位率	=100%