

财政项目支出绩效目标表			
(2020年度)			
申报单位名称：上海市消费者投诉举报中心（上海市保护知识产权举报投诉服务中心）			
项目名称：	消费者维权管理专项	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：	事业/专业类
项目概况：	本项目的设立主要立足单位本职，紧紧围绕国家市场监管总局和上海市市场监管局对12315执法体系建设要求，以及根据上海市政府对12345市民服务热线转办工作要求，充分保障本单位在机构改革过程中，开展各项消费维权工作时对人力资源、话务设备软硬件、系统维护、工作协调等必要内容的经费需求。		
立项依据：	《市场监管总局关于整合建设12315行政执法体系更好服务市场监管执法的意见》原《工商总局关于切实加强12315消费者权益保护工作的意见》《上海市市场监督管理局关于成立上海市市场监督管理局市民服务热线承办工作领导小组的通知》《上海市市场监督管理局关于印发〈上海市市场监督管理局关于做好“12345”市民服务热线承办工作的实施办法〉的通知》《上海市市场监督管理局关于印发〈上海市市场监督管理局“12345”市民服务热线承办工作绩效考核办法〉的通知》《上海市市场监督管理局关于办公用房使用情况的说明》		
项目设立的必要性：	1、近年来，12315热线的受理量以年均两位数的幅度不断增长，2018年全年受理投诉举报咨询总量达90余万件，巨大的业务受理量给热线话务设备的承重能力带来了较大压力，多次出现因话务量集中过大导致的系统故障，给广大消费者及时反映问题带来了一定影响，尤其是“五线融合”后，增加了食品安全和特种设备等涉及人身安全事件的受理范围，更需要及时受理相关问题的反映，故必须加强对热线话务软硬件设备的有效维护，确保热线全天24小时畅通不中断；2、此外，近年来市领导和局领导对市民热线承办工作高度重视，将其视为重要的民生工程，考核力度不断加大，与此同时，因“五线融合”不断完善，12345承办工作量进一步激增，承办内容也更加复杂，工作协调难度也越来越大，为此投入的人力物力也相应增加；3、为贯彻落实机构改革要求，根据市局统一部署，我单位将与12331热线、12365热线、12358热线、12330热线整合成新的投诉举报中心，新单位将搬迁至新场所办公。为使搬迁工作平稳有序，确保新场所拥有必要的办公设施和热线话务环境，需要合理经费来对现有设施进行搬迁和移机，并且添置必要的软硬件设施。		
保证项目实施的制度、措施：	《“12345”市民服务热线工作绩效考核办法》《“12345”市民服务热线工作管理办法》《12315热线话务受理考核制度》《星级话务员评审办法》《话务质量考核办法》		
项目实施计划：	2020年年初：通过公开采购方式确认相关服务的供应商，洽谈并签订服务合同，明确服务预期实现效果；召开12345热线承办工作年度工作总结会，并详细制定年度工作计划。2020年年中：对服务供应商提供的相关服务进行中期评价，对不足的地方提出意见建议，协同服务供应商及时调整完善；按年度工作计划落实开展12345热线承办工作，并做好半年度工作总结2020年年末：对服务供应商提供的全年服务效果进行综合评价，并结合实际工作要求，对项目具体内容进行充分评估，确定后续服务的计划安排		
总目标及阶段性目标：	有效提升12315热线话务处理能力，进一步提高热线平台服务能级，增强百姓感受度和满意度；确保12345市民服务热线承办工作始终位于各委办部门前列		

本项目上年度市级财政资金使用情况			
项目总预算（元）：	6,229,239	项目当年预算（元）：	6,229,239
同名项目上年预算额（元）：	3,884,872	同名项目上年预算执行数（元）：	3,884,872

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
		预算资金到位率	=100%
		预算执行率	>=95%
	财务管理	财务管理制度健全性	健全
		资金使用规范性	规范
	实施管理	项目管理制度健全性	健全
		政府采购规范性	合规
资产管理	资产管理制度健全性	健全	
产出目标	数量	12315话务设备维护完成率	=100%
		话务设备授权完成率	=100%
		12345市民热线协调工作完成率	=100%
	质量	12315热线接通率	>=80%
		12345市民热线三方转接接通率	>=80%
		12345市民热线工单先行回复率	>=85%
	时效	12345市民热线工单按时办结率	>=90%
12315热线语音留言处理及时率		>=90%	
效果目标	满意度	12315热线话务满意度	>=90%
		话务人员对话务设备使用满意度	>=95%
影响力目标	人力资源	12315热线话务人员占位率	>=80%
	配套设施	应急灾备坐席数量	>=8个