

财政项目支出绩效自评表								
(2020 年度)								
项目名称		旅游投诉热线服务						
主管部门		上海市文化和旅游局			实施单位	上海市旅游质量监督所		
项目资金 (万元)			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	2500000.00	2550000.00	2,546,555.2	10	99.87%	9.99
		其中：当年财政拨款	2,500,000.00	2,550,000.00	2,546,555.20	—		
		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			
	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和耐心。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。				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。大部分人民群众对反馈问题得到的接听服务感到满意，提升了政府形象，树立了热线电话的口碑，建立了质监所在人民群众心中的公信力。			
绩效 指标	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
	产出指标	数量指标	回复率	=100%	100%	15	15	
			接通率	=100%	85%	10	8	因受疫情影响，退订机票、团队、自由行等相关投诉、咨询大大超出常规负荷。后期开通了信管平台，并将加强应急管理应对措施。
		质量指标	评价项目验收合格率（%）	=100%	100%	15	15	
		时效指标	回复时限	=1	1	10	10	
		社会效益指标	社会效益目标	>=90%	90%	10	9	

	效益指标	可持续影响指标	长效管理考核机制	健全	健全	10	10	
			人员到位率	=100%	98%	10	8	由于此项任务对工作人员有一定的专业性要求，故存在一定流动性。督促外包公司根据合同要求配齐工作人员
	满意度指标	服务对象满意度指标	满意率	>=70%	70%	10	9	
总分						100	93.99	