

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		热线服务保障经费					
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		
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额：	194.04	194.04	192.22	10.00	99.06	9.91
	其中：当年财政拨款	194.04	194.04	192.22	-	99.06	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	通过热线服务保障工作的开展，进一步优化热线业务系统，不断促进热线工作提质增效、公众诉求畅通有序，生成全国平台相关业务数据表单 19000 份以上，热线进线接通率不低于 85%，进一步强化系统热线工单承办工作，先行联系自动外呼率不低于 95%，重点抓好公众诉求平台市民服务热线承办系统升级改造、市民服务热线工单及企业诉求信息标签标注、市民服务热线工单真实性核查、市民服务热线工单先行联系、以及好差评转办件处置等工作举措，有责投诉率控制在 0.01%以内，不断提升热线承办质量和为民服务效能，消费者来电满意度达 90%以上。			通过热线服务保障工作的开展，进一步优化热线业务系统，不断促进热线工作提质增效、公众诉求畅通有序，生成全国平台相关业务数据表单 19000 份以上，热线进线接通率不低于 85%，进一步强化系统热线工单承办工作，先行联系自动外呼率不低于 95%，重点抓好公众诉求平台市民服务热线承办系统升级改造、市民服务热线工单及企业诉求信息标签标注、市民服务热线工单真实性核查、市民服务热线工单先行联系、以及好差评转办件处置等工作举措，有责投诉率控制在 0.01%以内，不断提升热线承办质量和为民服务效能，消费者来电满意度达 90%以上。			
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
成本 指标	经济 成本 指标	单通人工服务热线成本	≤6.70(元/通)	5.78(元/通)	5.00	5.00	
		话务中继每月单价	≤3000.00(元/根)	3000.00(元/根)	5.00	5.00	
		短信发送费单价	≤0.54(角/条)	0.54(角/条)	5.00	5.00	
产出 指标	数量 指标	先行联系自动外呼率	≥95.00(%)	95.00(%)	6.00	6.00	
		话务中继使用数量	≥13.00(条)	13.00(条)	5.00	5.00	
		热线进线接通率	≥85.00(%)	94.17(%)	6.00	6.00	
		生成全国平台相关业务数据表单	≥19000.00(份)	19000.00(份)	5.00	5.00	
	质量 指标	有责投诉率	≤0.01(%)	0.01(%)	6.00	6.00	
		短信正常发送率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		中继正常运行率	=100.00(%)	100.00(%)	6.00	6.00	
	时效 指标	热线处理及时率	=100.00(%)	100.00(%)	6.00	6.00	
		投诉举报分析数据更新频次	≤1.00(月)	1.00(月)	5.00	5.00	

		全国平台业务分析报表每月提供完成率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
效益指标	社会效益指标	热线知晓水平	全市排名前十	达成指标	5.00	5.00	
		多职场话务线路畅通情况	实时互通	达成指标	5.00	5.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	消费者来电满意度	≥90.00(%)	96.26(%)	10.00	10.00	
总分					100.00	99.91	
评分等级		优					