

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心 2026 年度项目绩效目标汇总表

财政项目支出绩效目标申报表					
(2026 年度)					
项目名称	机关事业单位运行保障经费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局		实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心	
计划开始日期	2026-01-01		计划完成日期	2026-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	220,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	220,000.00	
			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		
			根据窗口单位服务规范, 统一着装的工作要求, 为在编职工和政府聘用辅助人员定制工作服装。保障采购合法合规, 工作着装干净整洁。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	成本指标	经济成本指标	工作服单价	≤2500.00(元)	
		产出指标	数量指标	购置服装数量	=88.00(套)
	质量指标		服装质量合格率	=100.00(%)	
	时效指标		服装购置及时率	及时	
	效益指标	经济效益指标	人员服装配备保障度	=100.00(%)	
		可持续影响指标	长效管理制度建议	制定并完善	
	满意度指标	服务对象满意度指标	中心员工满意度	≥90.00(%)	

财政项目支出绩效目标申报表						
(2026年度)						
项目名称	12333 热线咨询平台 项目经费		项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局		实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心		
计划开始日期	2026-01-01		计划完成日期	2026-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:		76,046,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款		76,046,000.00	
			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		
				租赁坐席, 及时排除 12333 热线平台故障, 保障 12333 热线平台全年 365 天正常运行, 及时为社会公众解决政策咨询、信息查询等问题。并建立健全的长效管理制度, 通过培训和考核, 确保服务人员的咨询服务质量达到 96%以上, 人工接通率达到 80%, 投诉率低于万分之零点八, 群众对服务的话后满意度达到 98%以上。		
	一级指标	二级指标	三级指标		年度(/项目)指标值	
绩效 指标	成本指标	经济成本指标	人员成本		≤175400.00(元)	
		产出指标	数量指标	坐席人员数		≥365.00(人)
	系统/设备租赁数			≥556(台)		
	质量指标		系统正常运行天数		=365(天)	
			质量控制合格率		≥96.00(%)	
	时效指标		平均通话时长		≤5.00(分钟)	
			系统故障解决时间		一级故障≤90 分钟, 二级故障≤180 分钟, 三级故障 ≤24 小时	
		咨询解答及时性		在线及时解答		
	效益指标	社会效益指标	话后处理时长		≤20.00(秒)	
			服务时长		7*24 小时	
			人工接通率		≥80(%)	
			综合接通率		≥81.00(%)	
			热线投诉率		<0.08(‰)	
		可持续影响指标	人员培训覆盖率		=100(%)	
	长效管理制度健全性		健全			
满意度指	服务对象	话后满意度		≥98.00(%)		

	标	满意度指 标		
--	---	-----------	--	--

财政项目支出绩效目标申报表					
(2026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	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心		
计划开始日期	2026-01-01	计划完成日期	2026-12-31		
项目资金(元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	8,912,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	8,912,000.00	
			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		
			按要求受理本单位职责范围内的 12345 热线工单, 达成先行联系率、转接接通率、按时办结率、诉求解决率等“12345”市民热线各项考核指标, 不断提升 12345 工单处理的智能化水平, 使人民群众满意度达到 98%以上。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效指标	成本指标	经济成本指标	人员成本	<180678.00(元)	
	产出指标	数量指标	12345 工单受理率	=100(%)	
		质量指标	12345 有效工单处理率	=100(%)	
		时效指标	先行联系率	=100(%)	
	按时办结率		=100(%)		
	效益指标	社会效益指标	诉求解决率	≥98(%)	
满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意率	≥98(%)		

财政项目支出绩效目标申报表					
(2026年度)					
项目名称	咨询服务工作经费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心		
计划开始日期	2026-01-01	计划完成日期	2026-12-31		
项目资金(元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	460,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	460,000.00	
			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		
			建立并完善咨询中心对第三方服务商的监督与考核机制, 开展1次审计工作, 并针对第三方服务情况, 每季度向市民群众开展一次12333热线咨询服务满意度测评, 年末开展1次12345热线咨询服务年度满意度测评, 全年共计开展6次, 受访对象的综合满意度达到97%以上, 对在审计、满意度测评工作中发现的问题进行整改, 为社会公众提供更为优质的咨询服务。		
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标		年度(/项目)指标值
	产出指标	数量指标	满意度测评完成率		=100(%)
			审计报告合格率		=100(%)
		质量指标	满意度评价样本量		>4000.00(个)
			审计工作及时性		签约后两个月内完成
	时效指标	季度评测及时性		每季度提交	
		社会效益指标	发现问题整改率		=100.00(%)
	可持续影响指标		长效管理制度建议		制度健全并完善
		满意度指标	服务对象满意度指标	综合满意度	

财政项目支出绩效目标申报表						
(2026年度)						
项目名称	12333 咨询平台场地运行维护经费		项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局		实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心		
计划开始日期	2026-01-01		计划完成日期	2026-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:		800,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款		800,000.00	
			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		
				保障咨询平台电力供应及业务工作的顺利开展, 及时拨付电费。		
	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	月度电费结算完成情况		=12.00(月)	
		质量指标	费用结算准确率		=100(%)	
		时效指标	拨付电费及时性		按月结算	
	效益指标	社会效益 指标	办公场地形象		整洁有序	
			办公设备正常运转天数		=365(天)	
			咨询中心正常运转天数		=365(天)	
	满意度指标	服务对象 满意度指 标	办公人员满意度		>90(%)	