

上海市市场监督管理局投诉举报中心 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	热线服务保障经费	项目性质	其他经常性项目	项目类别	特定目标类
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		
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:	1,950,400.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	1,950,400.00	
			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		
			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%, 热线处理时效不超过 1 天, 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(/项目)指标值	
绩效指标	成本指标	经济成本指标	话务中继每月单价	≤3000.00(元/根)	
			短信发送费单价	≤0.54(角/条)	
			单通人工服务热线成本	≤6.70(元/通)	
	产出指标	数量指标	话务中继使用数量	≥13.00(条)	
			生成全国平台相关业务数据表单	≥19000.00(份)	
			先行联系自动外呼实施率	≥95.00(%)	
			热线进线接通率	≥85.00(%)	
	质量指标	质量指标	中继正常运行率	≥95.00(%)	
			短信正常发送率	≥95.00(%)	
			有责投诉率	≤0.01(%)	

		时效指标	投诉举报分析数据更新频次	≤1.00(月)
			热线处理时效	≤1.00(天)
			全国平台业务分析报表每月提供完成率	=100.00(%)
	效益指标	社会效益指标	热线知晓水平	全市排名前十
			多职场话务线路畅通情况	实时互通
	满意度指标	服务对象满意度指标	消费者来电满意度	≥90.00(%)