

上海市信访办公室 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	中共上海市委、上海市人民政府信访办公室	实施单位	上海市信访办公室		
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:	227,436,799.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	227,436,799.00	
			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		
			通过维护 12345 核心平台系统软硬件和聘用 884 名话务员, 保障 12345 热线话务系统全年正常运转, 确保热线话务系统规范、平稳运行, 并为来电者提供优质服务, 有效满足相关群众需求, 提高服务热线社会影响力。		
	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	聘用话务员人数	≤884.00(人)	
			电话接通率	>90.00(%)	
		质量指标	有责投诉率	≤0.02(%)	
			一次性解答率	≥50.00(%)	
			有责退单率	≤4.00(%)	
			话务监听合格率	≥95(%)	
	时效指标	电话处理及时率	>95.00(%)		
	效益指标	社会效益指标	热线系统全年正常运转率	=100.00(%)	
满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度	优		