

上海市绿化和市容管理局行政服务中心 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	行业信访、安全及保障稳定的应急工作专项		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	上海市绿化和市容管理局		实施单位	上海市绿化和市容管理局行政服务中心		
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:		991,823.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款		991,823.00	
			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		
				为深入贯彻落实党的二十届三中全会和习近平总书记考察上海重要讲话精神, 认真践行习近平生态文明思想和人民城市理念, 聚焦建设“五个中心”重要使命, 围绕市委市政府 10 项相关重点工作、局党组 15 项重要工作、绿化市容行业 10 项民生实事项目“三张清单”, 强化支持经济社会高质量发展、持续优化营商环境、绿化市容行业为基层减负“三项支撑”, 坚持向中心工作聚焦、持续为城市发展聚力。落实行业信访、安全及保障稳定的应急工作专项项目主要针对行业信访、安全生产稳定等工作的深入开展, 建立应急机制, 落实应急资金, 确保行业安全稳定有序运行。该专项项目主要包括安全生产责任体系、信访维稳、防汛防台等应急管理项目。		
	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	安全生产专业落实和咨询服务经费成本控制情况	≤44.00(万元)		
			信访安全、防台防汛、值班应急保障经费成本控制情况	≤27.18(万元)		
			综合服务保障应急专项事务服务保障费成本控制情况	≤28.00(万元)		
	产出指标	数量指标	对六个公园进行安全技术支撑次数	=40.00(次)		
			对林业条线三大森林公园进行安全技术支撑次数	=20.00(次)		

			对除六个公园以外的 16 家直属单位安全技术支撑服务次数	=48.00(次)	
			安全技术支撑服务季度台账份数	=4.00(份)	
			安全技术支撑服务年度评估小结份数	=1.00(份)	
			安全生产专项技术支持服务次数	=2.00(次)	
			安全生产突发性技术支持服务次数	=2.00(次)	
			有害生物防治次数	=24.00(次)	
			食安及反食品浪费技术支持服务	=48.00(次)	
			食堂虫害防治次数	=12.00(次)	
		质量指标	安全生产技术支撑覆盖率	=100.00(%)	
			安全生产技术支撑评估合格率	=100.00(%)	
			有害生物防治合格率	≥90.00(%)	
		时效指标	安全生产专业落实和咨询服务按计划时间及时完成	及时	
			突发事件应急响应	≤24.00(小时)	
			信访安全、防汛防汛、值班应急保障按计划时间及时完成	及时	
		效益指标	社会效益指标	提高行业全年安全生产工作水平；维持行业全年信访稳定	提高
				维持行业全年信访稳定	=100.00(百分比)
	可持续影响指标	辅助支持促进行业持续安全和谐稳定	提升		
满意度指标	服务对象满意度指标	安全生产专业落实满意度	≥85.00(%)		

财政项目支出绩效目标申报表					
(2026 年度)					
项目名称	绿化市容行政服务工作	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	上海市绿化和市容管理局	实施单位	上海市绿化和市容管理局行政服务中心		
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:	975,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	975,000.00	
			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		
			<p>上海市绿化和市容管理局行政服务中心承担辅助做好行政审批受理、信访办理等政务服务综合受理窗口工作。根据《2025 年市绿化市容局党组重点工作三项支撑方案汇编》要求，围绕优化营商环境形势任务，瞄准提升企业“感受度”新目标，中心聚焦“巩固深化行政审批制度改革”、“推进线上线下融合”、“强化信息化赋能”三个方面，持续助推“提升‘智慧好办’服务效能”、“打造线下‘全流程管家’服务品牌”、“拓展‘人工智能’应用场景”三项工作落地见效。加快推动“两线、四端”绿化市容政务服务综合受理窗口政务服务标准化、规范化、便利化建设的同时，辅助中心打造线下“全流程管家”服务品牌、强化“12345 热线”“好差评”“线上专业人工帮办”方面的“智慧好办”服务效能；着力在能办、快办、好办上提升办理质效；辅助中心接待来访群众，做好信访材料收集、整理、上报，做好信访登记，引导、维护群众依法、理性、有序、文明信访等多种类别政务服务综合服务保障工作；以及辅助中心开展对企业市民诉求现场踏勘核实、督查督办等的出车辅助驾驶服务工作。在不断夯实政务服务综合受理窗口服务质量能级提升，促进机关政务服务深化改革的同时，持续打造一流营商环境，助力企业群众“高效办成一件事”，树立保持正面、良好、负责、追求更优的绿化市容行业形象。</p>		

	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	政务服务窗口驻场办公单位成本	≤30.00(元/小时)
			许可申请材料受理单位成本	≤30.00(元/件)
			许可文书材料处理单位成本	≤40.00(元/份 (册))
			线上线下帮办和电话咨询单位成本	≤20.00(元/件)
			窗口信访接待单位成本	≤500.00(元/批次)
			诉求辅助保障工作驻场单位成本	≤30.00(元/小时)
			现场踏勘核实、处置督查督办、必要资料流转出车驾驶任务单位成本	≤350.00(元/次)
	产出指标	数量指标	窗口申请材料受理	≥8000.00(件)
			窗口文书材料处理	≥5400.00(份(册))
			线上线下帮办、电话咨询工作数量	≥2350.00(件)
			辅助窗口信访接待	≥50.00(批次)
			现场踏勘核实、处置督查督办、必要资料流转出车驾驶任务	≥420.00(次)
		质量指标	材料受理后的预审准确率	=100.00(百分比)
			办理事项受理量统计反馈	=100.00(百分比)
			来访人员登记表统计反馈	=100.00(百分比)
			诉求辅助保障出车安全	=100.00(百分比)
		时效指标	政务服务综合受理窗口工作日时长	=8.00(小时)
			诉求辅助保障工作驻场办公	=8.00(小时)
	及时响应、完成各类突发性、临时性工作		≤24.00(小时)	
	效益指标	社会效益 指标	有责投诉率	≤2.00(百分比)
			政务事项咨询服务一次性告知覆盖率	≥90.00(百分比)
			信访事项登记全覆盖,重要、紧急、突发上访群访事件及时上报率	≥95(百分比)
	满意度指标	服务对象 满意度指 标	市民满意度评分	≥90.00(百分比)

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	上海市绿化和市容管理局		实施单位	上海市绿化和市容管理局行政服务中心	
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:	1,813,200.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	1,813,200.00	
			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		
			上海市绿化市容热线作为上海市 12345 市民服务热线行业诉求转办的重要组成部分, 承担着全市绿化、林业、市容、环卫四大板块的市民和社会咨询、建议、投诉举报类诉求受理处置工作, 全天候 24 小时受理市“12345”市民服务热线、“110”等移送诉件工单并做好热线值守、甄别分类、对口移送、先行联系、催办督查、协调处理、办结反馈等方面工作。根据市政府 10 项相关重点工作、2025 年局党组 15 项重要工作、2025 年绿化市容行业 10 项民生实事项目“三张清单”要求, 进一步发挥热线作为构建服务型政府重要平台的作用, 及时解决市民“急难愁盼”问题, 真正使热线成为吸纳民意、汇集民智的平台载体。上海市绿化和市容管理局行政服务中心拟继续参照市“12345”市民服务热线办做法, 结合行业诉件特点, 以差异化、精细化管理促进诉件办理质量和市民满意度的提升, 将诉件初筛甄别、对口移送、先行联系、解释安抚等热线诉件受理前端客服工作通过购买第三方服务方式实现, 将较为有限的人力集中到疑难诉求沟通协调、催办督查、实际解决上, 进一步落实承办责任, 确保诉求得到妥善处理, 实现从“解决一件事”到“办好一类事”, 最大限度提高市民满意度、获得感、幸福感。		
	一级指标	二级指标	三级指标		年度(/项目)指标值
绩效	成本指标	经济成本	前端诉件受理、甄别分类、对口移		≤72.00(万元)

指标	指标	送成本控制情况		
		差别化先行联系成本控制情况	≤39.24(万元)	
		热线受理值守时长成本控制情况	≤70.08(万元)	
	产出指标	数量指标	前端诉件受理、甄别分类、对口移送	≥30000.00(件)
			差别化先行联系	≥15696.00(件)
			热线受理值班时长	=17520.00(小时)
		质量指标	甄别分类、对口移送热线准确率	≥90.00(百分比)
			12345 先行联系率	≥90.00(百分比)
			差别化先行联系合格率	≥92.00(百分比)
		时效指标	热线受理接单	=24.00(小时/天)
	效益指标	社会效益指标	有责投诉率	≤0.01(百分比)
			热线诉求处置率	=100.00(百分比)
			对热线诉求处置的作用上起到有效保障	有效保障
		可持续影响指标	长效管理机制健全性	健全
	满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度评分	≥85.00(百分比)

财政项目支出绩效目标申报表						
(2026年度)						
项目名称	全市绿化、市容、环卫、林业诉求处置督查督办		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	上海市绿化和市容管理局		实施单位	上海市绿化和市容管理局行政服务中心		
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:	350,000.00		
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	350,000.00		
			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			
			<p>深入践行习近平总书记“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，紧扣政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”的目标方向，在城市治理“两张网”的框架下，进一步完善机制制度，加强热线诉求处置规范化、标准化建设，强化协同联动能力，更好赋能基层。充分发挥大数据平台作用，从被动接受投诉转为主动服务，进一步强化热线数据的分析挖掘、信息共享、预警研判，加强源头治理，助力城市管理精细化水平不断提升。进一步优化热线诉求回访机制，补充处置答复内容、有针对性地引导安抚市民情绪，认真倾听群众呼声,积极回应群众诉求，充分调动市民通过热线参与城市治理的积极性，让市民成为感知城市运行的“神经元”，成为“人民城市人民建”的参与者。</p>			
	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	行业诉求处置录音回放测评成本控制情况	≤13.00(万元)		
			热线诉求回访满意度补救成本控制情况	≤13.20(万元)		
			数据统计汇总成本控制情况	≤6.00(万元)		
			测评数据差异化归集成本控制情况	≤2.80(万元)		
	产出指标	数量指标	行业诉求处置录音回放测评（先行联系、办理答复）	≥6500.00(件)		
			热线诉求回访满意度补救	≥6000.00(件)		
			数据统计汇总	≥43.00(期次)		

			测评数据差异化归集	≥1400.00(件)	
		质量指标	测评数据反馈率	=100(百分比)	
			大数据集成数据反馈	=100(百分比)	
			数据反馈准确率	≥98.00(百分比)	
	时效指标		项目按计划时间及时完成	及时	
	效益指标	社会效益指标		热线数据共享率	≥95.00(百分比)
				“区平台反馈-三方测评-发现问题督办先行介入”模式覆盖	≥95.00(百分比)
		可持续影响指标		“12345”诉求预审机制健全性	健全
	满意度指标	服务对象满意度指标		行业市民满意度	≥85(百分比)