

上海市市场监督管理局投诉举报中心2024年度项目绩效目标汇总表

财政项目支出绩效目标申报表

(2024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	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	1,936,400.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	1,936,400.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
	项目总目标		年度总体目标		

项目
绩效
目标

第一，强化12345市民热线承办工作效能，形成统一领导、统筹协调、联动响应的热线工作机制。促进热线服务“优化协同高效”。第二，贯彻“双号并行”运行机制。按照国务院、市政府、市场监管总局关于优化政务热线的统一部署，认真贯彻市场监管12315和市民服务12345“双号并行、一号转接”运行机制，借助市民服务热线平台主动融入城市治理“两张网”，促进热线资源系统集成、优化衔接、提能增效。第三，助力“多元共治”维权格局。凝聚消费维权工作合力，促进投诉源头减量实效；加强培育发展ODR（在线纠纷解决）多元共治机制，强化企业主体责任，促进纠纷多元化解，助力共建共治共享消费维权新格局。第四，打造智慧热线窗口品牌。积极探索推动智慧窗口建设，结合数字化转型工作，进一步完善公众诉求处置平台功能，确保热线“接得更快、分得更准、办得更实”。第五，持续深化热线信息分析和应用研究，探索“系统化信息服务、靶向化信息提示、指数化信息研究”等机制举措，巩固强化长三角热线信息共享应用，更好发挥12315“五个服务”和“第一信号”功能作用。

	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	市场监管投诉举报咨询单件处理成本	<1.00(元/件)
	产出指标	数量指标	年度投诉举报咨询接收总量	≥200.00(万件)
			年度投诉举报登记总量	≥100(万件)
			市民热线转办工单数量	≥25.00(万件)
		质量指标	热线接通率	达到总局和市政府相关考核不减分数值
			有责投诉率	≤1.00(%)
			12345市民热线工单先行联系实施率	≥95.00(%)

	时效指标	12345市民热线工单平均分派时限	≤ 2.00 (工作日)
		12345市民热线工单按时办结率	≥ 90 (%)
效益指标	社会效益指标	全市窗口单位行风测评保持领先	保持领先
	可持续影响指标	ODR机制发展质量	全国前列
满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度	≥ 80.00 (%)