

# 上海市文化旅游市场质量监测和服务中心2023年度项目绩效目标汇总表

财政项目支出绩效目标申报表					
(2023年度)					
项目名称	文旅管理与服务	项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市文化和旅游局	实施单位	上海市文化旅游市场质量监测和服务中心		
计划开始日期	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	4,073,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	4,073,000.00	
			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		
			确保“12345”市民服务热线全年无休运作，提供业务咨询并做好数据分析，为市文旅局决策发挥辅助参考作用，充分展现“民政为民”服务理念；根据“12345”市热办的工作要求，认真做好市民服务热线各项承接工作，不断完善热线服务人员的培训及日常管理，提升市民的满意度；提升“12345”年度绩效考核在同类部门中的成绩。加强热线宣传，不断提高文旅系统热线的知晓度和美誉度。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效	产出指标	数量指标	热线工单办理量	≥20000.00(件)	
			热线工单数据月报	=1.00(篇/月)	
			热线情况简报	≥1.00(篇)	
		质量指标	热线工单回复准确率	≥90.00(%)	
			热线工单办结率	≥90.00(%)	

指标		时效指标	热线完成及时性	12月底
	效益指标	社会效益指标	热线工作服务天数	=365.00(天)
		可持续影响指标	热线长效机制	建立健全
	满意度指标	服务对象满意度指标	投诉人满意度	$\geq 70.00(\%)$
			项目单位满意度	$\geq 85.00(\%)$