

财政项目支出绩效目标申报表				
(2021 年度)				
项目名称	12333 热线咨询平台项目经费	项目类别	经常性项目	
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心	
计划开始日期	2021-01-01	计划完成日期	2021-12-31	
项目资金	项目资金总额	60,008,002	年度资金申请总额	60,008,002
	其中：财政资金	60,008,002	其中：当年财政拨款	60,008,002
			上年结转资金	
	其他资金		其他资金	
项目绩效目标	项目总目标		年度总目标	
	(2021 年 - 2021 年)			
			产出目标按照预算金额及相关法律法规，完成 12333 热线咨询平台组建，提高咨询服务质量，实现接通率提升。效果目标①提升 12333 热线智能化技术水平；②丰富群众的移动化服务受理渠道；③提升平台的精细化、移动化、智慧化运营管理；④建立高效的业务协同模式，提升业务管理服务能力。⑤维持 12333 热线整体平台的系统稳定；⑥维持服务人员队伍的人员稳定；⑦通过培训和考核，确保服务人员的咨询服务质量；⑧提高 12333 热线整体接通率，提升群众服务的满意度；	
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标目标值
	产出指标	数量指标	坐席人员数	=340 人
			质量指标	综合接通率
		时效指标	一级故障解决时间	<=90 分钟
			二级故障解决时间	<=180 分钟
			三级故障解决时间	<=24 小时
		效益指标	社会效益指标	质量控制合格率
	投诉率			<=0.0001
	可持续影响指标		人力资源对项目可持续影响	人力资源配备和培训应该满足可持续发展的需求
			长效管理情况	对项目的长期发展应有相应的管理措施
满意度指标	服务对象满意度指标	综合满意度	>=0.97	