

## 上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心 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	机关事业单位运行保障经费	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	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	225,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	225,000.00	
				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		
			根据窗口单位服务规范，统一着装的工作要求，为在编职工和政府聘用辅助人员定制工作服装。保障采购合法合规，工作着装干净整洁。		
	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	购置服装数量	=90.00(套)	
		质量指标	服装质量合格率	=100.00(%)	
		时效指标	服装购置及时率	及时	
	效益指标	经济效益指标	人员服装配备保障度	=100.00(%)	
		可持续影响指标	长效管理制度建议	制定并完善	
满意度指标	服务对象满意度指标	中心员工满意度	≥90.00(%)		

## 财政项目支出绩效目标申报表

(2024 年度)

项目名称	12333 热线咨询平台项目经费	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	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	73,985,000.40	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	73,985,000.40	
			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		
			租赁坐席，及时排除 12333 热线平台故障，保障 12333 热线平台全年 365 天正常运行，及时为社会公众解决政策咨询、信息查询等问题。并建立健全的长效管理制度，通过培训和考核，确保服务人员的咨询服务质量达到 96%以上，综合接通率达到 80%，投诉率低于千分之零点八，群众对服务的话后满意度达到 98%以上。		
	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	坐席人员数	≥371(人)	
			系统/设备租赁数	≥556(台)	
		质量指标	系统正常运行天数	=365(天)	
			质量控制合格率	≥96.00(%)	
	时效指标	系统故障解决时间	一级故障≤90 分钟，二级故障≤180 分钟，三级故障≤24 小时		
	效益指标	社会效益指标	热线投诉率	≤0.80(%)	
			综合服务率	≥80(%)	

效益指标	可持续影响指标	人员培训覆盖率	=100(%)
		长效管理制度健全性	健全
满意度指标	服务对象满意度指标	话后满意度	≥98(%)

## 财政项目支出绩效目标申报表

(2024 年度)

项目名称	政府聘用辅助人员经费	项目性质	其他经常性项目	项目类别	其他人员类
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	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		8,875,000.00
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款		8,875,000.00
			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	
				使用政府聘用辅助人员 50 名，完成本单位职责范围内的 12345 热线工单处理及从事中心其他辅助岗位，达成先行联系率、转接接通率、按时办结率、诉求解决率等“12345”市民热线各项考核指标，使人民群众满意度达到 98%以上。	
	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	12345 工单受理率	=100 (%)	
			辅助岗位任务完成情况	=100.00 (%)	
		质量指标	人员到位率	=100 (%)	
		时效指标	先行联系率	=100 (%)	
			按时办结率	=100 (%)	
	效益指标	社会效益指标	诉求解决率	≥98 (%)	
	满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意率	≥98 (%)	

## 财政项目支出绩效目标申报表

(2024 年度)

项目名称	咨询服务工作经费	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	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	460,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	460,000.00	
			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		
			建立并完善咨询中心对第三方服务商的监督与考核机制，开展1次审计工作，并针对第三方服务情况，每季度向市民群众开展一次12333热线咨询服务满意度测评，开展2次12345热线咨询服务年度满意度测评，全年共计开展6次，样本量不低于500人，受访对象的综合满意度达到90%以上，对在审计、满意度测评工作中发现的问题进行整改，为社会公众提供更为优质的咨询服务。		
	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	满意度测评完成率	=100(%)	
		质量指标	审计报告合格率	=100(%)	
			满意度评价样本量	≥500(个)	
	时效指标	审计工作及时性	及时性		
		季度评测及时性	及时性		
	效益指标	社会效益指标	发现问题整改率	及时整改到位	
可持续影响指标		可持续影响指标	可持续影响指标		

	满意度指标	服务对象满意度 指标	综合满意度	≥90(%)
--	-------	---------------	-------	--------

## 财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	交通工具购置及更新	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	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	180,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	180,000.00	
			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		
			为保障出行安全，更新购置公务用车		
	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	车辆单价	=180000.00(元)	
	产出指标	数量指标	计划完成率	=100.00(%)	
		质量指标	采购车辆质量情况	达标	
		时效指标	完成及时性	及时性	
	效益指标	社会效益指标	车辆配备保障度	=100.00(%)	
		可持续影响指标	长效管理制度建设	制定并完善	
	满意度指标	服务对象满意度指标	办公人员满意度	≥90.00(%)	

## 财政项目支出绩效目标申报表

(2024 年度)

项目名称	12333咨询平台场地运行维护经费	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	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	1,147,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	1,147,000.00	
			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		
			每日进行 2 次场地保洁，根据设备运行情况开展维修维护工作，确保场地清洁程度达标、办公设备正常运行，保障咨询平台电力供应及业务工作的顺利开展，办公人员满意度达到 90%以上。		
	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	设备维护工作完成率	=100(%)	
			场地保洁完成情况	≥2(次)	
			月度电费结算完成情况	=12.00(次)	
		质量指标	场地清洁达标率	=100(%)	
			设备维护达标率	=100(%)	
			费用结算准确率	=100(%)	
	时效指标	设备场地维修维护及时性	及时		
		拨付电费及时性	及时		



效益指标	社会效益指标	办公场地形象	整洁有序
		办公设备正常运转天数	=365(天)
		咨询中心正常运转天数	=365(天)
满意度指标	服务对象满意度指标	办公人员满意度	≥90(%)