

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2022年度)

项目名称	消费者权益保护专项	项目类别	经常性项目	
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	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	14937200.00	年度资金申请总额	14937200
	其中：财政资金	14937200	其中：当年财政拨款	14937200
			上年结转资金	0
	其他资金	0	其他资金	0
项目 绩效 目标	项目总目标 (2022年-2022年)		年度总目标	
	<p>第一，巩固“五线融合”改革成果。整合原各热线制度，统一出台热线工作《实施办法》和《绩效考核办法》，形成统一领导、统筹协调、联动响应的热线工作机制。通过五线融合，切实消解机构职能“分散交叉重叠”，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。认真贯彻“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念。对内建立和完善市局消保处、投诉举报中心、消保委秘书处“三消协作”长效机制，凝聚消费维权工作合力；对外培育发展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，在政务热线领域率先开通AI话务座席，以“优化体验、答案编辑、数据管理”为重点开展客服域AI业务培训，努力推动一批资深话务员转型为政务AI训练师。通过制度创新和技术赋能，努力破解诉求无限和资源有限这一矛盾难题，确保热线“接得更快、分得更准、办得更实”。</p>		<p>第一，巩固“五线融合”改革成果。整合原各热线制度，统一出台热线工作《实施办法》和《绩效考核办法》，形成统一领导、统筹协调、联动响应的热线工作机制。通过五线融合，切实消解机构职能“分散交叉重叠”，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。认真贯彻“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念。对内建立和完善市局消保处、投诉举报中心、消保委秘书处“三消协作”长效机制，凝聚消费维权工作合力；对外培育发展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，在政务热线领域率先开通AI话务座席，以“优化体验、答案编辑、数据管理”为重点开展客服域AI业务培训，努力推动一批资深话务员转型为政务AI训练师。通过制度创新和技术赋能，努力破解诉求无限和资源有限这一矛盾难题，确保热线“接得更快、分得更准、办得更实”。</p>	

	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	上岗话务员人均每日接电量	≥80个	
			年度投诉举报咨询接收总量	≥180万件	
			年度投诉举报登记总量	≥100万件	
		质量指标	有责投诉率	<0.1%	
			全市窗口单位行风测评保持领先	保持领先	
		时效指标	12345市民热线工单先行联系率	≥85%	
			12345市民热线工单按时解决率	≥90%	
			12345市民热线工单按时办结率	≥90%	
		效益指标	社会效益指标	辅助人员投诉举报处理成本	<20元/件
			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	热线话务推送满意度	≥90%	