

财政项目支出绩效自评表								
(2021 年度)								
项目名称	旅游投诉热线服务							
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			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	3125000.00	3109000.00	3,108,036.3	10	99.97%	10	
	其中：当年财政拨款	3125000	3109000	3,108,036.3	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度总体目标	预算目标			实际完成情况				
	1、保证监督人工接通率、人工应答及时率、咨询应答率、紧急或特急类工单转送率数据，使项目服务实现效率性；2、保证咨询、投诉座席服务的政策、法律法规解读应答具备专业性；3、保证项目工作人员电话沟通语言具有规范性；4、保证项目工作人员沟通态度保持亲和力和耐心。必须有效率、高质量地完成项目工作内容，符合窗口单位接待人民群众的工作要求。促使来电寻求帮助，进行咨询、投诉维权的人民群众对反馈问题得到的接听服务感到满意，努力提升政府形象，树立热线电话的口碑，建立质监所在人民群众心中的公信力。			2021年度收到热线工单3万余件，工单按时办结率、回复率、服务天数等均完成相关指标，项目服务实现效率性高。针对提升项目工作人员的工作能力及服务态度，共组织业务能力培训2期，涵盖4个主题，共8次，组织笔试考核1次，电话录音抽检若干次；提供了完善且实时更新的政策法规及资讯信息资料供项目工作人员查找参考，不断提升咨询投诉坐席服务的专业性和规范性。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	数量指标	投诉热线工单办结率	>=90%	100%	30	30	
			投诉热线工单回复率	>=90%	100%	10	10	
		质量指标	投诉热线回复准确性	>=90%	>90%	5	4	投诉日益复杂，市民诉求多样；需进一步加强培训
			时效指标	办结时效（天）	<=15个工作日	<=15个工作日	5	4
	效益指标	社会效益指标	投诉解决率	>=50%	>50%	5	5	
投诉接待量			大于等于前五年平均值	大于前五年平均值	10	10		
投诉热线服务天数			=365天	365天	10	10		

	可持续影响指标	投诉热线长效机制（人员培训辅导机制）	建立完善	建立完善	5	5	
满意度指标	服务对象满意度指标	管理人员满意度	>=85%	>90%	10	10	
总分					100	98	