

上海市市场监督管理局投诉举报中心 2025 年度项目绩效目标汇总表

财政项目支出绩效目标申报表						
(2025 年度)						
项目名称	热线服务保障经费		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	2025-01-01		计划完成日期	2025-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:		1,940,400.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款		1,940,400.00	
			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		
				通过热线服务保障工作的开展, 进一步优化热线业务系统, 不断促进热线工作提质增效、公众诉求畅通有序, 生成全国平台相关业务数据表单 19000 份以上, 热线进线接通率不低于 85%, 进一步强化系统热线工单承办工作, 先行联系自动外呼率不低于 95%, 重点抓好公众诉求平台市民服务热线承办系统升级改造、市民服务热线工单及企业诉求信息标签标注、市民服务热线工单真实性核查、市民服务热线工单先行联系、以及好差评转办件处置等工作举措, 有责投诉率控制在 0.01%以内, 不断提升热线承办质量和为民服务效能, 消费者来电满意度达 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	成本指标	经济成本 指标	话务中继每月单价			≤3000.00(元/根)
			短信发送费单价			≤0.54(角/条)
			单通人工服务热线成本			≤6.70(元/通)
	产出指标	数量指标	话务中继使用数量			≥13.00(条)
			生成全国平台相关业务数据表单			≥19000.00(份)
			先行联系自动外呼率			≥95.00(%)
			热线进线接通率			≥85.00(%)
		质量指标	中继正常运行率			=100.00(%)
			短信正常发送率			=100.00(%)
	有责投诉率			≤0.01(%)		
时效指标		全国平台业务分析报表每月提供完			=100.00(%)	

			成率	
			投诉举报分析数据更新频次	≤1.00(月)
			热线处理及时率	=100.00(%)
	效益指标	社会效益指标	多职场话务线路畅通情况	实时互通
			热线知晓水平	全市排名前十
	满意度指标	服务对象满意度指标	消费者来电满意度	≥90.00(%)