

上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心 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	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	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:	72,145,000.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	72,145,000.00	
			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		
			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，人工接通率达到 80%，投诉率低于万分之零点八，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	成本指标	经济成本 指标	人员成本		≤167000.00(元)
		产出指标	数量指标	坐席人员数	≥360.00(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	
			咨询解答及时性	在线及时解答	
	效益指标	社会效益 指标	热线投诉率	<0.08(‰)	
			人工服务率	≥80(%)	
		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	话后满意度		≥98.00(%)

		标		
--	--	---	--	--

财政项目支出绩效目标申报表					
(2025 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	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：	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	
				按要求受理本单位职责范围内的 12345 热线工单，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，不断提升 12345 工单处理的智能化水平，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	成本指标	经济成本指标	人员成本		<172500.00(元)
	产出指标	数量指标	12345 工单受理率		=100(%)
		质量指标	12345 有效工单处理率		=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					
(2025 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	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：	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，年末开展 1 次 12345 热线咨询服务年度满意度测评，全年共计开展 6 次，受访对象的综合满意度达到 97%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		>4000.00(%)
			时效指标	审计工作及时性	
		季度评测及时性		每季度提交	
	效益指标	社会效益指标	发现问题整改率		=100.00(%)
		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		>97(%)

财政项目支出绩效目标申报表					
(2025 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	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：	720,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	720,000.00	
			上年结转资金	0.00	
			其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			保障咨询平台电力供应及业务工作的顺利开展，及时拨付电费。		
	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	月度电费结算完成情况		=12.00(月)
		质量指标	费用结算准确率		=100(%)
		时效指标	拨付电费及时性		按月结算
	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(%)