

财政项目支出绩效自评表

(2025 年度)

项目名称		政府聘用辅助人员经费							
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		
项目资金 (万元)			年初预算数	全年预算数	全年执行数		分数	执行率(%)	得分
		年度资金总额:	887.50	908.10	904.70		10.00	99.62	9.96
		其中: 当年财政 拨款	887.50	908.10	904.70		-	99.62	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	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。				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		年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
成本 指标	经济 成本 指标	人员成本		<178620.00 (元)	163300.00 (元)	10.00	10.00		
产出 指标	数量 指标	12345 工单受理率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00		
	质量 指标	12345 有效工单处理率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00		
	时效 指标	按时办结率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00		
		先行联系率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00		
效益 指标	社会 效益 指标	诉求解决率		≥98(%)	99.99(%)	20.00	20.00		
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	市民满意率		≥98(%)	98.25(%)	20.00	20.00		
总分						100.00	99.96		
评分等级		优							

财政项目支出绩效自评表

(2025 年度)

项目名称		12333 咨询平台场地运行维护经费						
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	
项目资金 (万元)			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
		年度资金总额:	72.00	72.00	66.32	10.00	92.11	9.21
		其中: 当年财政 拨款	72.00	72.00	66.32	-	92.11	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	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。				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	月度电费结算完成情况		=12.00(月)	12.00(月)	10.00	10.00	
	质量 指标	费用结算准确率		=100(%)	100.00(%)	20.00	20.00	
	时效 指标	拨付电费及时性		按月结算	达成指标	20.00	20.00	
效益 指标	社会 效益 指标	咨询中心正常运转天数		=365(天)	365.00(天)	10.00	10.00	
		办公设备正常运转天数		=365(天)	365.00(天)	10.00	10.00	
		办公场地形象		整洁有序	达成指标	10.00	10.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	办公人员满意度		>90(%)	98.00(%)	10.00	10.00	
总分						100.00	99.21	
评分等级		优						

财政项目支出绩效自评表

（2025 年度）

项目名称		12333 热线咨询平台项目经费						
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	
项目资金 (万元)			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
		年度资金总额:	7,214.50	7,214.50	7,209.50	10.00	99.93	9.99
		其中: 当年财政 拨款	7,214.50	7,214.50	7,209.50	-	99.93	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	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。			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		年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析 及改进措施
成本 指标	经济 成本 指标	人员成本		≤167000.00 (元)	163369.00 (元)	5.00	5.00	
产出 指标	数量 指标	系统/设备租赁数		≥556(台)	556.00(台)	5.00	5.00	
		坐席人员数		≥360.00(人)	368.00(人)	5.00	5.00	
	质量 指标	质量控制合格率		≥96.00(%)	99.96(%)	5.00	5.00	
		系统正常运行天数		=365(天)	365.00(天)	5.00	5.00	
	时效 指标	咨询解答及时性		在线及时解 答	达成指标	10.00	10.00	
		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	达成指标	10.00	10.00	
效益 指标	社会 效益 指标	人工服务率		≥80(%)	82.63(%)	10.00	10.00	
		热线投诉率		<0.08(‰)	0.00(‰)	10.00	10.00	

	可持 续影 响指 标	长效管理制度健全性	健全	达成指标	5.00	5.00	
		人员培训覆盖率	=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	话后满意度	≥98.00(%)	99.07(%)	10.00	10.00	
总分					100.00	99.99	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		咨询服务工作经费						
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	
项目资金 (万元)			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
		年度资金总额:	46.00	44.00	44.00	10.00	100.00	10.00
		其中: 当年财政 拨款	46.00	44.00	44.00	-	100.00	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	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,全年开展2次12345热线咨询服务年度满意度测评,全年共计开展6次,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。			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,全年开展2次12345热线咨询服务年度满意度测评,全年共计开展6次,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	满意度测评完成率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	质量 指标	满意度评价样本量		>4000.00(个)	7000.00(个)	20.00	20.00	
		审计报告合格率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	时效 指标	季度评测及时性		每季度提交	达成指标	10.00	10.00	
		审计工作及时性		签约后两个月内完成	达成指标	10.00	10.00	
效益 指标	社会 效益 指标	发现问题整改率		=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	可持 续影 响指 标	可持续影响指标		可持续影响 指标	达成指标	10.00	10.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指	综合满意度		>97(%)	98.00(%)	10.00	10.00	

	标						
总分					100.00	100.00	
评分等级	优						