

财政项目支出绩效自评表
 (2024 年度)

项目名称		交通工具购置及更新							
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：	18.00	18.00	17.98		10.00	99.88	9.99
		其中：当年财政 拨款	18.00	18.00	17.98		-	99.88	-
		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				
	为保障出行安全，更新购置公务用车				为保障出行安全，更新购置公务用车				
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	车辆单价		=180000.00 (辆)	179800.00 (辆)	20.00	19.90	政府采购协议价格	
产出 指标	数量 指标	计划完成率		=100.00(%)	100.00(%)	20.00	20.00		
	质量 指标	采购车辆质量情况		达标	达成指标	10.00	10.00		
	时效 指标	完成及时性		及时性	达成指标	10.00	10.00		
效益 指标	社会 效益 指标	车辆配备保障度		=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00		
	可持 续影 响指 标	长效管理制度建设		制定 并完 善	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		≥90.00(%)	90.00(%)	10.00	10.00		
总分						100.00	99.89		

评分等级	优
------	---

财政项目支出绩效自评表

(2024 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	887.50	871.44	10.00	98.19	9.82	
		其中: 当年财政拨款	887.50	887.50	871.44	-	98.19	-	
		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				
	使用政府聘用辅助人员 50 名, 完成本单位职责范围内的 12345 热线工单处理及从事中心其他辅助岗位, 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, 使人民群众满意度达到 98%以上。				使用政府聘用辅助人员 50 名, 完成本单位职责范围内的 12345 热线工单处理及从事中心其他辅助岗位, 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, 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	
产出 指标	数量 指标	12345 工单受理率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00	2024 年项目内因各种原因离职 19 人, 对此中心积极开展招聘工作, 并已于 2024 年 10 月招录 16 人。	
		辅助岗位任务完成情况		=100.00(%)	100.00(%)	20.00	20.00		
	质量 指标	人员到位率		=100(%)	78.16(%)	10.00	7.82		
		时效 指标	先行联系率		=100(%)	100.00(%)	10.00		10.00
			按时办结率		=100(%)	100.00(%)	20.00		20.00
效益 指标	社会 效益 指标	诉求解决率		≥98(%)	99.99(%)	10.00	10.00		
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	市民满意率		≥98(%)	98.22(%)	10.00	10.00		
总分						100.00	97.64		
评分等级		优							

财政项目支出绩效自评表
 (2024 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：	7,398.50	7,398.50	7,398.50	10.00	100.00	10.00
		其中：当年财政拨款	7,398.50	7,398.50	7,398.50	-	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				
	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，综合接通率达到 80%，投诉率低于千分之零点八，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，综合接通率达到 80%，投诉率低于千分之零点八，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
产出 指标	数量 指标	坐席人员数		≥371(人)	371.00(人)	10.00	10.00	
		系统/设备租赁数		≥556(台)	556.00(台)	10.00	10.00	
	质量 指标	系统正常运行天数		=365(天)	365.00(天)	10.00	10.00	
		质量控制合格率		≥96.00(%)	99.62(%)	10.00	10.00	
	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	达成指标	10.00	10.00
效益 指标	社会 效益 指标	热线投诉率		≤0.80(‰)	0.39(‰)	10.00	10.00	
		综合服务率		≥80(%)	92.11(%)	10.00	10.00	
	可持 续影 响指 标	人员培训覆盖率		=100(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		长效管理制度健全性		健全	达成指标	5.00	5.00	
满意	服务	话后满意度		≥98(%)	99.25(%)	10.00	10.00	

度指标	对象满意度指标						
总分					100.00	100.00	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 (2024 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	46.00	46.00	10.00	100.00	10.00
		其中：当年财政 拨款	46.00	46.00	46.00	-	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，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，样本量不低于 500 人，受访对象的综合满意度达到 90%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，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，样本量不低于 500 人，受访对象的综合满意度达到 90%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(%)	20.00	20.00	
	质量 指标	审计报告合格率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
		满意度评价样本量		≥500(个)	500.00(个)	10.00	10.00	
	时效 指标	审计工作及时性		及时性	达成指标	10.00	10.00	
		季度评测及时性		及时性	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		及时整改到 位	达成指标	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		≥90(%)	90.00(%)	10.00	10.00	

	标						
总分					100.00	100.00	
评分等级	优						

财政项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		机关事业单位运行保障经费						
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：	22.50	22.50	21.47	10.00	95.42	9.54
		其中：当年财政拨款	22.50	22.50	21.47	-	95.42	-
		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				
	根据窗口单位服务规范，统一着装的工作要求，为在编职工和政府聘用辅助人员定制工作服装。保障采购合法合规，工作着装干净整洁，同时保障中心办公场地满足实际工作需要，及时对场地进行维修维护。			根据窗口单位服务规范，统一着装的工作要求，为在编职工和政府聘用辅助人员定制工作服装。保障采购合法合规，工作着装干净整洁，同时保障中心办公场地满足实际工作需要，及时对场地进行维修维护。				
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	购置服装数量		=90.00(套)	64.00(套)	20.00	12.80	辅助人员流动性较大，人数有波动，已及时进行人员招聘。
	质量 指标	服装质量合格率		=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
		办公场地维修维护完成情况		=100.00(%)	100.00(%)	20.00	20.00	
	时效 指标	服装购置及时率		及时	达成指标	10.00	10.00	
效益 指标	经济 效益 指标	人员服装配备保障度		=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	可持 续影 响指 标	长效管理制度建议		制定并完善	达成指标	10.00	10.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	中心员工满意度		≥90.00(%)	90.00(%)	10.00	10.00	
总分						100.00	92.34	
评分等级		优						

财政项目支出绩效自评表

(2024 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：	114.70	114.70	114.31		10.00	99.65	9.97
		其中：当年财政拨款	114.70	114.70	114.31		-	99.65	-
		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				
	每日进行 2 次场地保洁，根据设备运行情况开展维修维护工作，确保场地清洁程度达标、办公设备正常运行，保障咨询平台电力供应及业务工作的顺利开展，办公人员满意度达到 90%以上。				每日进行 2 次场地保洁，根据设备运行情况开展维修维护工作，确保场地清洁程度达标、办公设备正常运行，保障咨询平台电力供应及业务工作的顺利开展，办公人员满意度达到 90%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	
产出 指标	数量 指标	设备维护工作完成率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00		
		场地保洁完成情况		≥2(次)	2.00(次)	10.00	10.00		
		月度电费结算完成情况		=12.00(次)	12.00(次)	10.00	10.00		
	质量 指标	场地清洁达标率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00		
		设备维护达标率		=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00		
		费用结算准确率		=100(%)	100.00(%)	5.00	5.00		
	时效 指标	设备场地维修维护及时性		及时	达成指标	5.00	5.00		
		拨付电费及时性		及时	达成指标	10.00	10.00		
效益 指标	社会 效益 指标	办公场地形象		整洁有序	达成指标	5.00	5.00		
		办公设备正常运转天数		=365(天)	365.00(天)	5.00	5.00		
		咨询中心正常运转天数		=365(天)	365.00(天)	5.00	5.00		
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	办公人员满意度		≥90(%)	90.00(%)	5.00	5.00		
总分						100.00	99.97		
评分等级		优							