

财政项目支出绩效自评表								
(2021 年度)								
项目名称	962121物业服务中心费用							
主管部门	闵行区住房保障和房屋管理局(汇总)			实施单位				
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	1,500,000.00	1,500,000.00	1,500,000.00	10	100.00%	10.0	
	其中：当年财政拨款	1,500,000.00	1,500,000.00	1,500,000.00	—	100.00%	-	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度	预期目标			实际完成情况				
总体目标	建立健全区962121物业服务呼叫平台管理制度，以及12345和12319的转派单业务，逐步减少老百姓急、难、愁问题。			热线接听、流转、答复、回访都符合相关要求，12345诉求解决率及满意度有待进一步提高。				
产出指标	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
	数量指标		962121电话接通率	=95%		5	5	
			12345转派接通率	=100%		5	5	
			12319转派接通率	=100%		5	5	
	质量指标		962121诉求单质量准确率	=95%		3	3	
			962121投诉延期和缓办通过率	=90%		5	5	
			962121投诉退单通过率	=90%		3	3	
			12345质量准确率	=100%		5	5	

绩效指标		12319质量准确率	=95%		5	5		
	时效指标	962121接单及时率	=100%		2	2		
		962121投诉反馈及时率	=100%		3	3		
		962121投诉回访复核和督办反馈及时率	=100%		3	3		
		12345办结及时率	=100%		3	3		
		12319转办单及时率	=95%		3	3		
		成本指标						
	效益指标	经济效益指标						
		社会效益指标	962121诉求解决情况	>=90%		8	8	
			12345诉求解决情况	>=90%		4	2	
12319诉求解决情况			>=90%		8	8		
生态效益指标								
可持续影响指标		长效机制健全性	健全		6	6		

	满意度指标	服务对象满意度指标	居民满意度	>=85%		10	8	
总分						100	82	