

财政项目支出绩效自评表								
(2023 年度)								
项目名称		962121物业呼叫中心项目经费						
主管部门		上海市青浦区住房保障和房屋管理局			实施单位	上海市青浦区物业管理事务中心		
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	855000.00	840000.00	838,405.17	10	99.82%	9.98
		其中：当年财政拨款	855000	840000	838405.17	—		
		上年结转资金	0	0		—		
		其他资金	0	0		—		
	预期目标				实际完成情况			
	年度总体目标 建立标准统一的服务平台，实现信息交换和资源共享，通过统一的服务号码962121直接面向居民为其提供全天候、全时段的服务。区物业呼叫中心主要受理本区住宅小区居民的物业报修、投诉、咨询房屋应急维修等事项，落实处置单位，跟踪、监督处置结果。				完成了本年度平台服务，实现信息交换和资源共享，962121平台直接面向居民为其提供全天候、全时段的服务。受理了本区住宅小区居民的物业报修、投诉、咨询房屋应急维修等事项，落实处置单位，跟踪、监督处置结果，2023年度962121呼叫平台共受理维修、咨询、投诉案件8797件，12345渠道工单2336件。			
绩效指标	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
	产出指标	数量指标	人员配备数量	=9人	=9人	10	10	
			全天候、全时段服务	=24小时	=24小时	5	5	
			电话接通率	>=85%	>=85%	5	5	
		质量指标	人员配置达标率	=100%	=100%	10	10	
			热线呼叫工作考核合格率	=100%	=100%	10	10	
		时效指标	人员到位及时率	=100%	=100%	5	5	
	热线呼叫接听处置响应		=100%	=98%	5	4	热线呼叫响应及时率略低于年度指标值，后续将加强物业服务热线处置能	

			及时率					力的监管督促。
效益指标	社会效益指标	咨询投诉受理和处置率	=100%	=100%	10	10		
		居民“急、难、愁”问题解决率	>=95%	>=95%	10	10		
	可持续影响指标	接线员人数与来电数量匹配度	高	高	10	10		
满意度指标	服务对象满意度指标	来电群众满意度	>=85%	>=85%	5	5		
		管理部门满意度	>=90%	>=90%	5	5		
总分					100	98.98		

		时效指标						力的监管督促。
			应急维修工作响应及时率	=100%	=98%	10	9	响应及时率略低于年度指标值，后续将加强应急管理能力的监管督促。
	效益指标	社会效益指标	房屋应急维修需求解决率	=100%	=100%	10	10	
			居民正常生活保障程度	(在部门职能范围内)有效保障	(在部门职能范围内)有效保障	10	10	
			居民应急维修需求保障情况	有效保障	有效保障	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	居民群众满意度	>=85%	>=85%	10	10	
总分						100	97.99	