

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	旅游质量监督综合管理系统-建设							
主管部门	上海市文化和旅游局				实施单位	上海市文化旅游市场质量监测和服务中心		
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	350000.00	350000.00	349,000	10	99.72%	9.97	
	其中：当年财政拨款	350000	350000	349000	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	根据质监服务中心机构改革后的职能范围，在文化旅游行业内，实现建立一套完整的全渠道投诉案件（工单）办理（案件工单录入、办理、诉转案、调诉对接）、文旅行业法律咨询等业务为一体的信息化工作程序和方法。全面配合文旅投诉属地化管理机制，为市区二级文旅投诉处理机构提供业务运行的优质载体。项目建成后，质监服务中心的主要业务工作基本可实现信息化操作和数字化管理。				项目履约完成并顺利通过验收，进一步为本市文化和旅游投诉属地化管理机制提供全方位保障，推进文旅类“12345”市民服务热线工单办理工作升级及提供线上办案法律咨询服。项目上线后，80%的区文旅局和文旅企业（系统用户）在系统中对投诉的平均响应时间基本在24小时内，热线工单平均办结周期在5天内，较以往显著提高。			
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	新建模块数量	=2个	2个	20	20	
		质量指标	验收合格率	=100%	100%	15	15	
		时效指标	系统建设完成及时性	12月底	12月底	15	15	
	效益指标	社会效益指标	办理投诉案件数量	>=5000件	5475件	15	15	
			系统用户数量	>=80个	196	10	10	
		可持续影响指标	旅游质量监督综合管理系统长效机制	建立健全	建立健全	5	5	
满意度指标	服务对象满意度指标	使用人员满意度	>=85%	89.5%	10	9	我单位希望不断优化系统，进一步提	

								升用户满意度	
总分							100	98.97	

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	旅游质量监督综合管理系统-运维							
主管部门	上海市文化和旅游局			实施单位	上海市文化旅游市场质量监测和服务中心			
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	100800.00	100800.00	100,600	10	99.81%	9.98	
	其中：当年财政拨款	100800	100800	100600	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	全面配合文旅投诉属地化管理机制，为市区二级文旅投诉处理机构提供业务运行的优质载体，实现建立一套完整的投诉案件办理（案件录入、流转、处理、诉转案、调诉对接）和数据统计分析等业务为一体的信息化工作程序和方法。			结合业务需要和用户反馈，持续对旅游投诉处理系统的功能模块和数据库进行调整和优化，累计对系统模块优化更新12批次共计79项，保障系统全年安全、平稳、无故障运行。				
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	维护优化系统模块数量	>=10个	12个	20	20	
		质量指标	系统维护验收通过率	=100%	100%	15	15	
		时效指标	系统运行维护完成及时性	12月底	12月底	15	15	
	效益指标	社会效益指标	系统数据更新率	=100%	100%	5	5	
			系统登录总次数（全年）	>=10000次	32540次	5	5	
			系统全年正常运行天数	>=350天	365天	10	10	
			系统故障发生次数	<=5次	0次	5	5	

		可持续影响指标	旅游质量监督综合管理系统长效机制	建立完善	建立完善	5	5	
满意度指标	服务对象满意度指标	使用人员满意度	>=85%	89.5%	10	8	我单位希望理想的用户满意度最好能达到90%以上	
总分						100	97.98	

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	旅游投诉热线服务							
主管部门	上海市文化和旅游局			实施单位	上海市文化旅游市场质量监测和服务中心			
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	4075000.00	4075000.00	4,072,998	10	99.96%	10	
	其中：当年财政拨款	4075000	4075000	4072998	—			
	上年结转资金	0	0	0	—			
	其他资金	0	0	0	—			
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	<p>确保“12345”市民服务热线全年无休运作，提供业务咨询并做好数据分析，为市文旅局决策发挥辅助参考作用，充分展现“民政为民”服务理念；根据“12345”市热办的工作要求，认真做好市民服务热线各项承接工作，不断完善热线服务人员的培训及日常管理，提升市民的满意度；提升“12345”年度绩效考核在同类部门中的成绩。加强热线宣传，不断提高文旅系统热线的知晓度和美誉度。</p>			<p>2022年度共收到“12345”市民服务热线工单2万6千余件，工单按时办结率、回复率、服务天数等均完成市热办相关指标，认真完成各项承接工作。根据工单受理情况，共整理上报舆情监测报告40余份，为市文旅局决策提供辅助参考；推动数字化建设，提升工作效能；加强日常管理，完善考核制度；细化工作要求，共组织业务能力培训4期，依据实际工作需要编写整理工作手册和口径知识库，为热线服务人员提供实时更新的政策法规及资讯信息，提升咨询坐席服务专业度与规范性，提高文旅系统热线工作的知晓度和美誉度。</p>				
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	热线工单办理量	>=20000件	>=20000件	10	10	
			热线工单数据月报	=1篇/月	=1篇/月	10	10	
			热线情况简报	>=1篇	>=1篇	5	5	
		质量指标	热线工单回复准确率	>=90%	>=90%	5	5	
			热线工单办结率	>=90%	>=90%	10	10	
时效指标	投诉热线完成及时性	12月底	12月底	10	8	因疫情封控居家办公无法登录热线系统等原因，造成少量工单超时，当前已改进系统，可以居家办理工单		

效益指标	社会效益指标	热线工作服务天数	=365天	=365天	15	14	因疫情封控、系统无法对接等原因，造成部分时间无法正常办公
	可持续影响指标	热线长效机制	建立健全	建立健全	15	14	业务流程再造和数字化升级仍在持续推进
满意度指标	服务对象满意度指标	投诉人员满意度	>=70%	>=70%	5	5	
		项目单位满意度	>=85%	>=85%	5	5	
总分					100	96.00	