

## 财政项目支出绩效目标申报表

(2022年度)

项目名称	文化旅游公共服务和人才服务	项目类别	经常性项目	
主管部门	上海市文化和旅游局	实施单位	上海市文化旅游公共服务和人才服务中心	
计划开始日期	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	15,819,249.00	年度资金申请总额	15,819,249.00
	其中：财政资金	15,819,249.00	其中：当年财政拨款	15,819,249.00
			上年结转资金	0.00
	其他资金	0.00	其他资金	0.00
项目 绩效 目标	项目总目标 (2022年 - 2022年)		年度总目标	
			全市旅游咨询服务中心运营正常、服务规范，提供多语种服务，完成文化和旅游公共服务平台等信息采集工作，并保障平台安全有效运行。通过第三方标准化考核，提升旅游咨询服务能级和形象，保障公益性旅游咨询服务的持续发展，提高服务水准。全市所有地铁站点街区图更新及时，信息有效，画面整洁，照明适度；优化旅游多媒体触摸屏布局，设备运行正常、信息更新及时。文旅公共服务空间开放使用，举行10场以上宣传展示活动或分享会活动。扩大一江一河城市行走微游产品覆盖行政区。新增A级旅游景区在具备设置条件后及时完成设置工作。全方位服务保障“一网统管”大厅安全、有序运行。	
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	产出指标	数量指标	培训人数	>=3000个
			标准化考核旅游咨询站点	=60
			文旅活动场次	>=10
		质量指标	培训人员合格率	>=95%
			文旅活动达标率	>=95%
			咨询站点标准化考核达标率	>=90%
		时效指标	培训人员完成及时性	及时
			文旅活动实施及时	及时
			旅游咨询考核及时	及时
	社会效益指标	提升上海都市旅游形象和旅游环境	提升	
		提升全市文旅行业从业人员综合素养	提升	

效益指标		旅游咨询服务人次	>=200000
		投诉量	<=20件
	可持续影响指标	文旅公共服务和人才服务长效机制	建立健全
满意度指标	服务对象满意度指标	旅游咨询服务满意度	>=85%
		培训人员满意度	>=90%