上海市文化旅游市场质量监测和服务中心2025年度项目绩效目标汇总表

<table>
<tr><td colspan="8">财政项目支出绩效目标申报表</td></tr>
<tr><td colspan="8">（2025 年度）</td></tr>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="2">文旅管理与服务</td><td>项目性质</td><td colspan="2">其他一次性项目</td><td>项目类别</td><td>特定目标类</td></tr>
<tr><td>主管部门</td><td colspan="2">上海市文化和旅游局</td><td>实施单位</td><td colspan="4">上海市文化旅游市场质量监测和服务中心</td></tr>
<tr><td>计划开始日期</td><td colspan="2">2025-01-01</td><td>计划完成日期</td><td colspan="4">2025-12-31</td></tr>
<tr><td rowspan="4">项目资金（元）</td><td colspan="2">项目资金总额：</td><td colspan="2"></td><td colspan="2">年度资金申请总额：</td><td colspan="2">5,799,700.00</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">其中：财政资金</td><td colspan="2" rowspan="2"></td><td colspan="2">其中：当年财政拨款</td><td colspan="2">5,799,700.00</td></tr>
<tr><td colspan="2">上年结转资金</td><td colspan="2">0.00</td></tr>
<tr><td colspan="2">其他资金</td><td colspan="2"></td><td colspan="2">其他资金</td><td colspan="2">0.00</td></tr>
<tr><td rowspan="2">项目绩效目标</td><td colspan="4">项目总目标</td><td colspan="3">年度总体目标</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td><td colspan="3">根据《“12345”市民服务热线工作管理办法》，市民服务热线是上海市政府非紧急类政务平台，为进一步提高市文旅局市民服务热线受理、办理工作质量和效率，提高工作规范化和标准化水平，“旅游投诉坐席人员经费”项目是保障质监服务中心能够及时处理市文旅局的市民服务热线工作，解答市民、企业提出的各类政策和公共信息咨询；受理和办理市民、企业提出的涉及政府公共管理和公共服务方面的投诉请求；受理和办理市民、企业生产生活中遇到的非紧急类求助；受理市民、企业对本市经济发展、社会管理和城市建设等各方面的意见建议。</td></tr>
<tr><td></td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td colspan="4">三级指标</td><td colspan="2">年度(/项目)指标值</td></tr>
<tr><td rowspan="9">绩效指标</td><td rowspan="6">产出指标</td><td rowspan="3">数量指标</td><td colspan="4">热线工单办理量</td><td colspan="2">≥60000.00(件)</td></tr>
<tr><td colspan="4">信息监测报送量</td><td colspan="2">≥10.00(篇)</td></tr>
<tr><td colspan="4">购置办公设备电脑</td><td colspan="2">=15.00(台)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">质量指标</td><td colspan="4">热线工单处理标准达标</td><td colspan="2">≥90.00(%)</td></tr>
<tr><td colspan="4">应急工单处置率</td><td colspan="2">≥90.00(%)</td></tr>
<tr><td>时效指标</td><td colspan="4">热线工单办理及时率</td><td colspan="2">≥90.00(%)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">效益指标</td><td>社会效益指标</td><td colspan="4">热线工单办结率</td><td colspan="2">≥90.00(%)</td></tr>
<tr><td>可持续影响指标</td><td colspan="4">应急响应机制健全性</td><td colspan="2">建立健全</td></tr>
<tr><td>满意度指</td><td>服务对象</td><td colspan="4">项目单位满意度</td><td colspan="2">≥80.00(%)</td></tr>
</table>

	标	满意度指标		

财政项目支出绩效目标申报表

（2025 年度）

项目名称	信息化建设项目	项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类
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		
计划开始日期	2025-01-01	计划完成日期	2025-12-31		

项目资金（元）				
	项目资金总额：		年度资金申请总额：	486,960.00
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	486,960.00
			上年结转资金	0.00
	其他资金		其他资金	0.00

项目绩效目标	项目总目标	年度总体目标
		根据质监服务中心机构改革后的职能调整，进一步将职能内的业务工作整合到系统中，覆盖业务发展的实际需求，通过信息技术方式确保各项职能得以更高质量的落实，赋能业务精细化发展，进一步优化案件处置流程，提升投诉处理效率、增强监测能力、优化诉调对接工作、实现柜台接访业务信息化，显著提升中心的整体工作效率和服务水平，满足政策要求和业务需求，确保中心能够更好地履行其工作职责，为市民提供更优质的公共服务。

	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
绩效指标	产出指标	数量指标	软件开发完成率	=100.00(%)
			线上办件量	≥50000.00(件)
			数据分析报告数量	≥30.00(篇)
		质量指标	一次性验收合格率	=100.00(%)
		时效指标	项目建设周期	≤180.00(天)
	效益指标	社会效益指标	案件办结率	≥95.00(%)
			案件平均办结时间	≤15.00(个工作日)
			系统登录总次数（全年）	≥100000.00(次)
			系统用户数量	≥150.00(个)
			系统全年正常运行天数	≥360.00(天)
		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
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用人员满意度	≥85.00(%)