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

财政项目支出绩效目标申报表								
(2025 年度)								
项目名和	弥 文旅管	文旅管理与服务		其他一次性项 目	项目类	别 特定目标类		
主管部门	主管部门 上海市文化 局		实施单位	上海市文化旅游市场质量监测和服务中心		量监测和服务中心		
计划开始 日期	202	2025-01-01		2025-12-31				
	项目资金	È总额:		年度资金申请总额: 5,799,700.0		5,799,700.00		
项目资金	金 甘山。「	 		其中: 当年财政拨款		5,799,700.00		
(元)	光	7以贝亚		上年结转资金		0.00		
		其他资金		其	他资金	0.00		
		项目总目标			年度总体目标			
				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				
项目				坐席人员经费"项目是保障质监服务中心				
绩效				能够及时处理市文旅局的市民服务热线工				
目标				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				
	/ !!» !	(m. 114.1 m.		 各方面的意见建	议。			
(± 1.1	一级指标	二级指标		三级指标		年度(/项目)指标值		
绩效		数量指标 _		热线工单办理量		≥60000.00(件)		
指标			信息监测报送量			≥10.00(篇)		
	产出指标		购置办公设备电脑			=15.00(台)		
	, = 41114	质量指标	热线工单处理标准达标			≥90.00(%)		
			应急工单处置率			≥90.00(%)		
		时效指标	热线工单办理及时率			≥90.00(%)		
	效益指标	社会效益 指标	热线工单办结率			≥90.00(%)		
		可持续影 响指标	应急响应机制健全性			建立健全		
	满意度指	服务对象	项目单位满意度			≥80.00(%)		

标	满意度指 标	
	1/1/	

□ (2025年度) □ (2025年度) □ (1 回	财政项目支出绩效目标申报表							
東日名称 信息化建设項目 項目性版 目 項目表別 特定目标案 1 日本			<u> </u>	(2025 3	年度)			
大学の	项目名称 信息		化建设项目	项目性质		项目类	別 特定目标类	
日期 2025-01-01 日期 2025-12-31	主管部门 上海市			实施单位	上海市文化旅游市场质量监测和服务中心			
項目资金 (元) 其中: 財政资金 其中: 当年財政拨款 上年结转资金 486,960.00 0.00 其他资金 1,4000 1,4000 0.00 項目总目标 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,显著提升中心的举度求和业务信息状态、等高求,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 年度(/项目)指标值 常光平, 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。 100.00(%) 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。 250000.00(件) 数量指标 文线拉手工作、实现相合接近的公共服务。 产出指标 工级指标 年度(/项目)指标值 文上办件量 250000.00(件) 数据分析报告数量 230.00(篇) 质量指标 一次性验收合格率 =100.00(%) 家件办结率 295.00(%) 案件平均力结时间 ≤15.00(个工作日) 系统登录总次数(全年) ≥100000.00(次) 系统全年正常运行天数 ≥360.00(天) 市特報 推示 海底指标 地方 285.00(%)	'' '' ''		25-01-01		2025-12-31			
大田・ 大		项目资金	项目资金总额:		年度资金申请总额: 486,9		486,960.00	
其他资金		其中: 财政资金					•	
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 年度(/项目)指标值 软件开发完成率 =100.00(%) 发上办件量 ≥50000.00(件) 数据分析报告数量 ≥30.00(篇) 可建设周期 ≤180.00(天) 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 ≥150.00(个) 京统全年正常运行天数 之360.00(天) 可持续影 响指标 制 建立健全			其他资金				0.00	
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。 —级指标 二级指标 三级指标 年度(/项目)指标值 软件开发完成率 =100.00(%) 数量指标 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) 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)系统生产数量 ≥150.00(个)系统全年正常运行天数 过360.00(天)可持续影 前意度指 涉解所量监督综合管理系统长效机 建立健全 潜意度指								
□ 項目								
□								
「					统中,覆盖业务发展的实际需求,通过信			
落实, 賦能业务精细化发展, 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。 三级指标 年度(/项目)指标值 软件开发完成率 年度(/项目)指标值 软件开发完成率 年度(/项目)指标值 数据分析报告数量 ≥50000.00(件) 数据分析报告数量 ≥30.00(篇) 时效指标 项目建设周期 ≤180.00(天) 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) 系统全年正常运行天数 ≥360.00(天) 可持续影 旅游质量监督综合管理系统长效机 建立健全 服务对象 湍意度指 使用人员湍章度 ≥85.00(%)	面目				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			
監測能力、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					案件处置流程,提升投诉处理效率、增强			
##	H W							
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								
方,为市民提供更优质的公共服务。 一级指标 三级指标 年度(/项目)指标值 软件开发完成率 =100.00(%) 数量指标 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) 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) 系统目户数量 ≥150.00(个) 系统全年正常运行天数 ≥360.00(天) 建立健全 满意度指 服务对象 適度指 使用人品满意度 ≥85.00(%)								
一级指标								
方出指标		\tau 16.1-	/27 11V 1-					
変量指标 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) 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 旅游质量监督综合管理系统长效机 建立健全 服务对象 満意度指 使用人品满意度 ≥85.00(%)		一级指标	级指标					
产出指标 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) 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) 系统全年正常运行天数 ≥360.00(天) 可持续影 旅游质量监督综合管理系统长效机 建立健全 服务对象 满意度指 使用人员满意度 ≥85.00(%)				W 11177 7 12 42 = 77 1 1			· , ,	
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·					· · · ·	
一		厂出指怀					· · · · · ·	
绩效指标 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) 系统日户数量 ≥150.00(个) 系统全年正常运行天数 ≥360.00(天) 可持续影响指标 市指标 服务对象 满意度指 横角人员满意度 ≥85.00(%)								
绩效 指标 社会效益 指标 案件平均办结时间 系统登录总次数 (全年) ≥100000.00(次) 系統日户数量 系统全年正常运行天数 可持续影 响指标 ≥150.00(个) 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 服务对象 满意度指 世用人员满意度 ≥85.00(%)								
指标							. , ,	
系统全年正常运行天数 ≥360.00(天) 可持续影 旅游质量监督综合管理系统长效机 响指标 制 服务对象 满意度指 使用人员满意度 ≥85.00(%)		 效益指标	指标				• • •	
可持续影 旅游质量监督综合管理系统长效机 建立健全 制 服务对象 满意度指 使用人员满意度 ≥85.00(%)		从皿用机						
响指标			可持续影			数 机	, ,	
满意度指 服务对象 横用人员满意度 ≥85.00(%)								
			<u> </u>	18-3			≥85.00(%)	
 				使月	用人员满意度			
		标						