

上海市文化旅游市场质量监测和服务中心2023年度项目绩效目标汇总表

财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	信息化运维项目	项目性质	其他经常性项目	项目类别	其他运转类
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	2023-01-01	计划完成日期	2023-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	100,800.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	100,800.00	
				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		
			保障系统安全平稳运行，大幅提高投诉处理工作效率，实现建立一套包含12345热线在内的完整的全渠道投诉案件办理、文旅市场质量监测评估、文旅行业公益法律服务等业务为一体的数字化工作程序和方法。同时，全面优化投诉数据统计的颗粒度，提升数据分析维度，实现文旅投诉数据全量归集和多维度统计分析。		

	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	维护优化系统模块数量	≥10.00(个)
			投诉分析报告数量	≥30.00(篇)
		质量指标	系统维护验收通过率	=100.00(%)
		时效指标	系统运行维护完成及时性	12月底
			系统数据更新率	=100.00(%)
			系统故障发生次数	≤5.00(次)

	效益指标	社会效益指标	系统登录总次数（全年）	≥12000.00(次)
			系统用户数量	≥120.00(个)
			系统全年正常运行天数	≥350.00(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(%)	