

# 财政项目支出绩效自评表

(2023 年度)

项目名称		信息化运维项目					
主管部门		上海市文化和旅游局		实施单位		上海市文化旅游市场质量监测和服务中心	
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	10.08	10.08	10.08	10.00	100.00	10.00
	其中: 当年财政拨款	10.08	10.08	10.08	-	100.00	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度总体目标		预期目标		实际完成情况			
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。		持续对旅游投诉处理平台的应用软件模块和数据库进行调整和优化, 对新建业务模块及时通过数字化工作会议做好有效推行和阶段性效果总结, 为我中心、本市 16 家辖区文化旅游管理部门以及近 90 家文旅企业提供 12345 热线工单在线实时交互办理, 保障本市文旅类“12345”市民热线工单办理工作平稳、顺利开展, 为本市文旅投诉属地化处理和投诉数据分析工作提供坚实的技术支撑。					
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	≥10.00(个)	19.00(个)	15.00	15.00	
		投诉分析报告数量	≥30.00(篇)	32.00(篇)	5.00	5.00	
	质量指标	系统维护验收通过率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	时效指标	系统运行维护完成及时性	12 月底	达成指标	10.00	10.00	
效益指标	社会效益指标	系统数据更新率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		系统故障发生次数	≤5.00(次)	0.00(次)	10.00	10.00	
		系统登录总次数 (全年)	≥12000.00(次)	18000.00(次)	5.00	5.00	
		系统用户数量	≥120.00(个)	161.00(个)	5.00	5.00	
	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	达成指标	5.00	5.00	
满意	服务	使用人员满意度	≥85.00(%)	84.60(%)	10.00	8.00	将进一步提升用户满

度指 标	对象 满意 度指 标						意度
总分					100.00	98.00	
评分等级	优						

# 财政项目支出绩效自评表

(2023 年度)

项目名称		文旅管理与服务					
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	407.30	407.30	407.30	10.00	100.00	10.00
	其中: 当年财政拨款	407.30	407.30	407.30	-	100.00	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
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>2023 年度共收到热线工单 6 万 5 千余件, 工单办理量、办结率、服务天数、报告报送等均完成相关指标, 项目服务效率提高。通过引入信息化系统完善工单流转程序, 提升工作效能; 针对项目工作人员的工作能力及服务态度, 共组织业务能力培训 5 期; 依据实际工作需要编撰工作手册, 为项目组人员提供完善且实时更新的政策法规及资讯信息资料, 不断提升咨询投诉坐席服务的专业度与规范性。</p>			
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	热线工单数据月报	=1.00(篇/月)	1.00(篇/月)	10.00	10.00	
		热线情况简报	≥1.00(篇)	40.00(篇)	10.00	10.00	
		热线工单办理量	≥20000.00(件)	65607.00(件)	10.00	10.00	
	质量指标	热线工单回复准确率	≥90.00(%)	96.00(%)	10.00	10.00	
		热线工单办结率	≥90.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
时效指标	热线完成及时性	12 月底	达成指标	10.00	10.00		
效益指标	社会效益指标	热线工作服务天数	=365.00(天)	365.00(天)	10.00	10.00	
	可持续影响指标	热线长效机制	建立健全	达成指标	8.00	8.00	
满意度指	服务对象	投诉人满意度	≥70.00(%)	68.00(%)	6.00	3.00	本年度文旅市场爆发式增长, 工单数量激

标	满意度指标						增，热点频发，新兴业态不断涌现。后续将加强话务人员培训，加强文旅市场新兴业态调研及热点舆情预判，提高工作人员办单能力
		项目单位满意度	≥85.00(%)	90.00(%)	6.00	6.00	
总分					100.00	97.00	
评分等级	优						