

# 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  |        | 上海市文化旅游公共服务和人才服务中心 |             |
| 项目资金<br>(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:        | 150.00    | 150.00    | 102.15  | 10.00  | 68.10              | 6.81        |
|                | 其中: 当年财政拨款     | 0.00      | 0.00      | 0.00  | -      | 0.00               | -           |
|                | 上年结转资金         | 0.00      | 0.00      | 0.00  | -      | 0.00               | -           |
|                | 其他资金           | 150.00    | 150.00    | 102.15  | -      | 68.10              | -           |
| 年度<br>总体<br>目标 | 预期目标           |           |           | 实际完成情况  |        |                    |             |
|                | 啊              |           |           | 完成 2023 年度文博、群文、艺术等八大系列 660 余人中高级职称评审工作, 认真细致做好评审通知发布、网上申报材料初审、书面材料收取、专家评审会筹备实施等工作, 共受理咨询电话 900 余次; 跨系统收集专家信息充实评审专家库, 完成文物文博中高级, 图书资料高级职称评审专家换届工作。遴选专家对社会艺术水平考级上海音乐学院、上海戏剧学院新增专业教材进行评审论证, 并向申报单位及时反馈专家意见, 形成流程闭环。 |        |                    |             |
| 一级<br>指标       | 二级<br>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<br>指标       | 数量<br>指标       | 专家评审      | ≥5.00(次)  | 8.00(次)   | 30.00  | 30.00              |             |
|                | 质量<br>指标       | 常规问题首次解答率 | ≥90.00(%) | 100.00(%)   | 30.00  | 30.00              |             |
| 效益<br>指标       | 社会<br>效益<br>指标 | 组织招聘考试    | ≥5.00(%)  | 8.00(%)   | 30.00  | 30.00              |             |
| 总分             |                |           |           |   | 100.00 | 96.81              |             |
| 评分等级           |                | 优         |           |   |        |                    |             |

# 财政项目支出绩效自评表

(2023 年度)

|                |   |          |          |  |                    |        |      |
|----------------|---|----------|----------|--|--------------------|--------|------|
| 项目名称           | 文化旅游公共服务和人才服务   |          |          |  |                    |        |      |
| 主管部门           | 上海市文化和旅游局   |          |          | 实施单位   | 上海市文化旅游公共服务和人才服务中心 |        |      |
| 项目资金<br>(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:   | 1,594.09 | 1,430.09 | 1,406.02   | 10.00              | 98.31  | 9.83 |
|                | 其中: 当年财政拨款  | 1,594.09 | 1,430.09 | 1,406.02   | -                  | 98.31  | -    |
|                | 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<br>总体<br>目标 | 预期目标  |          |          | 实际完成情况   |                    |        |      |
|                | <p>全方位服务保障“一网统管”大厅安全、有序运行；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。规范有序地完成本市各类社会艺术水平考级机构的新增科目申报评审，进一步提高公共文化和旅游服务干部队伍的现代治理能力、专业工作能力和服务发展活力。</p> |          |          | <p>1、深化数字文旅中心运维能级提升，优化文旅营商环境。<br/>（1）提升上海数字文旅中心综合保障能级。（2）优化迭代完善“1+4+N”文旅智慧管理平台建设。（3）排摸景区开闭园及视频监控，发布假日监测提示，保障节假日景区客流安全平稳有序。（4）从全域客流、景区客流、舆情监测、热线处置、企业服务、宾旅馆住宿、收视排行、文化执法、突发事件处置等 9 个方面，对文旅行业运行状态进行监测分析，为数据应用、决策打好基础。</p> <p>2、深化文旅公共服务提质升级，更好满足市民美好生活需求<br/>（1）强化优质供给，提高旅游咨询服务品质。完成 50 余处实地调研，为游客行李寄存难提出建议；为市民游客提供网上查询、推送服务，打造“城市会客厅”；指导全市 60 余家旅游咨询中心，对重大节庆活动开展宣推；引入艺术展览、非遗展示等特色资源，提供增值服务体验，接待游客咨询 980 余万人次，发放宣传资料 240 余万册。（2）完善便民惠民设施，做优民生实事工程。完成 158 座站点街区图更新任务，扩大中英文版街区图 47 座；更新标注文旅新地标；配套新增 A 级景区建设，落实景区道路交通指引标志增配及巡检工作。完成 1190 块景区标志 2 轮巡检，新设 4 块，拆除 27 块标志。（3）推进触摸屏配送、巡查及服务保障工作，年度巡检 1860 余次，故障维修 260 余次，发布文旅信息近 3.2 万余条，中英文信息 1.7 万余条。（4）组织“一江一河 海派城市考古”专题活动；推出 19 条特色微游线路，近 1500 人参与；开展</p> |                    |        |      |

|       |           |                 |              | <p>“旅行+”文旅分享会等主题活动，提供优质服务。</p> <p>3、深化人才队伍能力建设，着力打造文旅卓越人才孵化池</p> <p>(1) 落实人才队伍能力建设。实施行业“万人培训”项目，开展短训班 22 期，送教 64 场，培训学员 5500 余人次，规模同比增长 77.5%，满意度达 95.75%。配合局干部队伍建设，专题培训近 260 人次。(2) 开展人才评价工作。完成文博、群文、艺术等八大系列 660 余人中高级职称评审。完成评审专家换届工作。</p> <p>(3) 圆满完成年度广电考试及导游考试、考评工作，报名参考人数达 4000 余人。(4) 实施人才招聘及人才库建设。承接委托招聘岗位 54 个，招聘人数 68 人次。(5) 配合局组织处完成人才库系统二期建设，收录 1200 余条信息。(6) 实践文艺体验基地美育工作。开展 4 个系列、12 场“文艺+”跨界体验活动，体验项目 240 余项，课程 170 余个，专题活动 1550 余次，市民参与体验逾 25 万</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      | 培训人次            | ≥3000.00(人次) | 5760.00(人次)  | 8.00   | 8.00  |                       |
|       |           | 举办活动场次          | ≥5.00(次)     | 3.00(次)  | 8.00   | 5.00  | 组织 3 个系列的文旅活动，未达到 5 场 |
|       |           | 直属旅游咨询中心正常运行天数  | ≥360.00(天)   | 365.00(天)  | 8.00   | 8.00  |                       |
|       |           | 地铁站点街区导览地图巡检    | ≥450.00(个)   | 517.00(个)  | 8.00   | 8.00  |                       |
|       | 质量指标      | 文旅活动达标率         | ≥95.00(%)    | 100.00(%)  | 8.00   | 8.00  |                       |
|       |           | 文旅游培训人员合格率      | ≥95.00(%)    | 95.75(%)   | 8.00   | 8.00  |                       |
| 效益指标  | 社会效益指标    | 设施正常运转率         | ≥95.00(%)    | 100.00(%)  | 8.00   | 8.00  |                       |
|       |           | 提高上海都市旅游形象和旅游环境 | 提升           | 达成指标   | 10.00  | 10.00 |                       |
|       |           | 提升全市文旅业从业人员综合素养 | 提升           | 达成指标   | 10.00  | 10.00 |                       |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 旅游咨询服务满意度       | ≥95.00(%)    | 98.00(%)   | 7.00   | 7.00  |                       |
|       |           | 培训人员满意度         | ≥95.00(%)    | 95.75(%)   | 7.00   | 7.00  |                       |
| 总分    |           |                 |              |  | 100.00 | 96.83 |                       |
| 评分等级  | 优         |                 |              |  |        |       |                       |