

财政项目支出绩效自评表

(2024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:	17.52	17.52	17.50	10.00	99.88	9.99
	其中:当年财政拨款	17.52	17.52	17.50	-	99.88	-
	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			
	全面配合文旅投诉属地化管理机制,为市区二级文旅投诉处理机构提供业务运行的优质载体,实现建立一套完整的投诉案件办理(案件录入、流转、处理、诉转案、调诉对接)和数据统计分析等业务为一体的数字化工作程序和方法。			根据业务发展需求和用户反馈,对功能进行优化升级,同时还进行了一系列性能优化,以提高系统的运行效率。在日常维护中,保证了系统的稳定运行,及时处理了各类系统故障。在数据安全服务中,定期进行数据备份,确保数据恢复的可能性,同时对系统进行安全加固,防止潜在的安全威胁。切实保障系统安全平稳运行,提高市区二级文旅投诉处理机构投诉处理的工作效率,全面保障投诉处理工作顺利、平稳开展。			
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
成本指标	经济成本指标	系统运行维护成本	≤17.52(万元)	17.50(万元)	10.00	10.00	
产出指标	数量指标	功能模块更新数量	≥10.00(项)	10.00(项)	5.00	5.00	
		系统(软件)维护数量	≥1.00(套)	1.00(套)	5.00	5.00	
	质量指标	系统运维验收通过率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
		时效指标	系统日常运维及时率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00
系统应急响应及时率	=100.00(%)		100.00(%)	10.00	10.00		
效益指标	社会效益指标	系统正常运行率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
		重大信息安全事故发生数	≤1.00(起)	0.00(起)	10.00	10.00	
		系统用户数量	≥120.00(个)	198.00(个)	5.00	5.00	
	内部业务办结率	≥90.00(%)	99.91(%)	5.00	5.00		
可持续影响指	应急响应机制健全性	健全	达成指标	5.00	5.00		

	标						
满意度指标	服务对象满意度指标	系统使用人员满意度	≥90.00(%)	89.00(%)	5.00	4.00	需进一步加快系统迭代升级，提升用户满意度
总分					100.00	98.99	
评分等级	优						

财政项目支出绩效自评表

(2024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>2024年度共收到热线工单14万6千余件,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4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
成本指标	经济成本指标	热线客服人员配置单位成本	≤16.29(万元/年)	16.29(万元/年)	10.00	10.00	
产出指标	数量指标	热线工单办理量	≥20000.00(件)	146370.00(件)	10.00	10.00	
		信息监测报送量	≥10.00(份)	78.00(份)	5.00	5.00	
		热线客服人员配置人数	=25.00(人)	25.00(人)	5.00	5.00	
	质量指标	热线工单处理标准达标率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
		应急工单处置率	≥95.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
时效指标	热线工单办理及时率	≥90.00(%)	98.00(%)	10.00	10.00		
效益指标	社会效益指标	热线工单办结率	≥90.00(%)	99.00(%)	10.00	10.00	
		纠纷调处量	≥15000.00(件)	140415.00(件)	10.00	10.00	
		旅游投诉问题纠纷处置率	≥95.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
	可持续影响	应急响应机制健全性	建立健全	部分达成指标并具有一	5.00	3.50	热线工单处置涉及市区两级,部分工单流

	响指标			定效果			转至属地后，可能存在时差，处理有所滞后。后续将进一步打通工单流转机制，完善处置流程。
满意度指标	服务对象满意度指标	热线投诉人员满意度	≥70.00(%)	70.00(%)	5.00	5.00	
总分					100.00	98.50	
评分等级	优						