

财政项目支出绩效自评表

(2024年度)

项目名称		文旅人才管理工作经费					
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 (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:	0.00	92.00	87.29	10.00	94.88	9.49
	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	0.00	92.00	87.29	-	94.88	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	完成文博、群文、艺术等八大系列中高级职称评审;局系统所属单位人员委托招聘工作;组织文艺体验基地运行工作			完成八大系列中高级职称评审;完成局系统所属单位人员委托招聘工作,组织2024年度文艺体验基地运行工作			
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	专家评审	>3.00(场)	5.00(场)	22.50	22.50	
	质量 指标	组织招聘考试	>3.00(场)	5.00(场)	22.50	22.50	
效益 指标	数量 指标	电话答疑	>300.00(个)	900.00(个)	22.50	22.50	
	社会 效益 指标	职称评审满意度	≥95.00(%)	97.50(%)	22.50	22.50	
总分					100.00	99.49	
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	上海市文化旅游公共服务和人才服务中心		
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:	1,552.67	1,552.67	1,514.21	10.00	97.52	9.75
	其中: 当年财政拨款	1,552.67	1,552.67	1,514.21	-	97.52	-
	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>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,提升旅游咨询服务能级和形象,保障公益性旅游咨询服务持续发展。完成文旅公共服务平台信息采集工作,保障平台安全有效运行。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,设备正常运行,信息更新及时。旅游景区指引标志规范清晰,组织举办多种类型文旅公益活动,服务市民游客。规范有序完成本市各类社会艺术水平考级机构新增科目申报评审、教材改版申报评审等社会艺术水平考级相关事务性工作。开展文旅行业万人培训,进一步提高公共文化和旅游干部队伍的现代治理能力、专业工作能力和服务发展活力。配合开展局系统干部队伍能力建设重点培训班,进一步强化局系统干部的党性及能力提升。规范有序地组织 2024 年度全市导游资和广电播音主持两项国家级资格考试。</p>			<p>一、坚持增能提效,强化数字文旅中心运维保障。一是全面提升数字文旅中心保障能级。优化数字文旅中心内、外部软硬件设施,提升服务效能。二是创新抓手做好全市景区实时客流监测。对本市 146 家景区做好实时客流监测,全年共处理监测告警 640 余起,催报应报未报数据 7800 余次。三是扎实推进“1+4+N”文旅智慧管理平台建设。四是多措并举强化网络安全体系建设。完成网络安全等保二级测评,通过标准化管理,保障中心信息系统安全、稳定运行。二、坚持品质升级,助力打造入境游第一站。一是提升旅游咨询服务品质。把握直属旅游咨询中心交通枢纽优势,优化引导与标识,拓展便民服务内容;深化文旅融合,做好宣传推广,讲好中国故事;致力推进入境游客免费上海半日游项目,为境外游客提供免费咨询及预约集合服务。4 个直属旅游咨询中心共接待游客约 54 万人,发放资料约 27.8 万册。做好文旅咨询业务管理平台(2.6 万余条信息)资讯建设;加强咨询员旅游咨询业务、服务礼仪、外语能力等技能培训,编撰 200 余条咨询服务问答提供给全市一线旅游咨询员。二是迭代升级地铁站点街区图配置。完成 129 座地铁站点街区图制作与更新。新增 36 座站点中英文版街区图,选取 12 座站点完成 2.5D 立体版街区图建设。三是有序推进景区道路交通指引标志建设。完成 8 块景区指引标志设置及 5 个景区指引标志验收工作。四是全力做好触摸屏更新及管理。触摸屏巡检 1700 余次,故障维修 420 余次。五是深化落实文旅公共服务特色活动。与各区公共服务线上线下联动举办 4 期惠民便民的“旅行+”分享会活动,线上点击量达十余万次,</p>			

				<p>受到市民喜爱与好评。三、坚持助推产业发展，做强高质量文旅人才服务。一是严谨规范实施三大国家级考试。完成广电考试工作。完成 2024 年全国导游资格考试和中高级导游等级考试，上海考区报名人数达 6550 人，创十年内历史新高，实现 13 个语种全覆盖；中高级导游等级考报考人数为 98 人。二是开展职称评审。2024 年本市三个行业六大系列八个中高级职称项目申报人数共计 620 人，受理咨询 900 余次，共召开 12 场职称评审会，评审通过率为 87.87%。三是务实高效开展人才招聘、社会艺术考级评审工作。全年承接招聘岗位 9 个，招聘人数 13 人次，1021 人次报名。四是对标需求做强人才培养。完成局系统三项培训。2024 年度万人培训共举办专题短训 30 期，送教巡讲 48 场。全年累计培训学员近 5000 人</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	文旅行业培训成本	≤380.00(万元)	378.50(万元)	3.00	3.00	
		国家级资质考试举办成本	≤161.00(万元)	213.70(万元)	3.00	2.50	考试报名人数较去年大幅增长
		市直属旅游咨询服务中心运维成本	≤381.00(万元)	381.00(万元)	3.00	3.00	
		地铁站点街区图导览运维成本	≤106.66(万元)	106.39(万元)	3.00	3.00	
产出指标	数量指标	国家级资质考试举办数量	≥2.00(项)	2.00(项)	2.00	2.00	
		文旅行业万人培训举办场次	≥50.00(场)	78.00(场)	2.00	2.00	
		文旅从业人员培训人次	≥3000.00(人次)	5000.00(人次)	2.00	2.00	
		文旅干部培训举办场次	≥2.00(场)	2.00(场)	2.00	2.00	
		地铁站点街区导览地图巡检	≥450.00(个)	468.00(个)	2.00	2.00	
		旅游多媒体触摸屏巡检次数	≥900.00(次)	1841.00(次)	2.00	2.00	
		市直属旅游咨询服务中心运维面积	≥80.00(平方)	86.80(平方)	2.00	2.00	
		旅游指引标识巡检次数	=2.00(次/个)	2.00(次/个)	2.00	2.00	
	质量指标	考务工作标准达标率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		文旅培训人员合格率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		文旅公益活动完整率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		旅游指引标识正确率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		市直属旅游咨询服务中心运维达标率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
	时效指标	文旅信息系统模块运维优化完工及时率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
文旅公益活动开展及时率		=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00		

		考务工作完工及时率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		培训工作完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		旅游指引标识运维及时率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		旅游触摸屏运维响应及时率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
效益 指标	社会 效益 指标	节假日监测景区客流	保障节假日 景区运行平 稳	达成指标	4.00	4.00	
		提高上海都市旅游形象和旅游环境	提升	达成指标	4.00	4.00	
		提升全市文旅行业从业人员综合素养	提升	达成指标	4.00	4.00	
		旅游咨询服务中心接待游客旅游人次	≥200000.00 (人次)	540000.00 (人次)	4.00	4.00	
		文旅信息系统安全运行率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		旅游咨询服务中心安全运行率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		重大考场违纪事件发生数	=0.00(起)	0.00(起)	4.00	4.00	
		公益活动安全事故发生数	=0.00(起)	0.00(起)	4.00	4.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	旅游咨询服务满意度	≥90.00(%)	99.00(%)	2.00	2.00	
		培训人员满意度	≥90.00(%)	98.00(%)	2.00	2.00	
		文旅信息系统使用人员满意度	≥90.00(%)	98.00(%)	2.00	2.00	
		参加文旅公益活动人员满意度	≥90.00(%)	98.00(%)	2.00	2.00	
总分					100.00	99.25	
评分等级	优						