

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		信息化建设项目						
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：	48.70	48.70	47.09	10.00	96.69	9.67	
	其中：当年财政拨款	48.70	48.70	47.09	-	96.69	-	
	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	预期目标			实际完成情况				
总体目标	根据质监服务中心机构改革后的职能调整，进一步将职能内的业务工作整合到系统中，覆盖业务发展的实际需求，通过信息技术方式确保各项职能得以更高质量的落实，赋能业务精细化发展，进一步优化案件处置流程，提升投诉处理效率、增强监测能力、优化诉调对接工作、实现柜台接访业务信息化，显著提升中心的整体工作效率和服务水平，满足政策要求和业务需求，确保中心能够更好地履行其工作职责，为市民提供更优质的公共服务。			本项目通过开发案件快处、窗口来访接待电子化、升级诉调对接工作，并完成与语音短信平台等功能的对接，赋能我单位各项业务工作效率提升，推动纠纷调解智能化建设。本项目应用软件模块的开发与调试工作于 2025 年 9 月上旬完成，9 月下旬上线试运行，各项功能运行正常、平稳，并取得软件检测、安全测评报告，测评结果符合相关标准要求。 通过本次平台升级改造，旅游投诉处理工作各方面效能均有显著提升。从试运行统计数据来看，平台在短期内已被广泛应用：全市各网络成员单位通过平台共办理投诉 16185 件，涉及全市 16 个区文旅局和数十家文旅企业。其中相当比例的投诉通过“快处”机制快速化解。这一机制有效减少了进入行政流程的案件量，提升了纠纷处理效率。事实证明，平台激发了企业主动化解纠纷的积极性，对于投诉量较大的企业而言，其投诉处理效率相较系统升级前提升了 30% 以上。诉调对接方面，平台与法院诉讼调解系统的对接运行顺畅。试运行期间有 53 件旅游合同纠纷类诉讼案件通过诉调对接模块进入诉前调解程序。对于调解未成功的案件，法院的裁判结果将通过平台及时反馈给质监服务中心调解员，实现了每件纠纷从调解到诉讼结果的闭环处理。这一线上诉调衔接机制确保了纠纷处理的连续性和透明度，大幅提高了涉及司法程序案件的办理效率，充分体现了“诉源治理”的要求。窗口接待服务方面，来访接待模块使前台接待更加高效便捷。试运行期间，我单位现场接待来访群众共 25 人次，其中咨询 7 件、投诉 18 件（有 7 件现场投诉经登记后转为正式投诉案件）。借助信息化手段，工作人				

		员能够当场将来访者信息及诉求快速录入系统，取代繁琐的纸质登记，避免了手工记录可能导致的差错。系统自动将来访事项与线上投诉案件关联起来，保证了后续办理的连续性和可追溯性，实现了柜台接访业务的全流程数字化。同时，平台与我单位语音呼叫系统进行了集成，在试运行阶段自动识别并转录了22937条电话语音记录，语音转写成功率达到100%。这意味着所有通过电话反映的投诉信息都被系统自动识别转存为文本并完整留存，方便事后查询和分析，进一步提高了投诉受理工作的质量。综上可见，本项目的实施切实提高了投诉处理效率，强化了行政调解与司法诉讼的衔接配合，提升了窗口接待服务的便捷度和规范性，为文化旅游市场投诉处理工作带来了积极变化。					
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	线上办件量	≥50000.00(件)	159877.00(件)	10.00	10.00	
		数据分析报告数量	≥30.00(篇)	71.00(篇)	10.00	10.00	
		软件开发完成率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	质量指标	一次性验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	时效指标	项目建设周期	≤180.00(天)	180.00(天)	10.00	9.00	
效益指标	社会效益指标	案件平均办结时间	≤15.00(个工作日)	7.90(个工作日)	5.00	5.00	
		案件办结率	≥95.00(%)	99.30(%)	5.00	5.00	
		系统全年正常运行天数	≥360.00(天)	365.00(天)	5.00	5.00	
		系统用户数量	≥150.00(个)	198.00(个)	5.00	5.00	
		系统登录总次数（全年）	≥100000.00(次)	886458.00(次)	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	
满意度指标	服务对象满意度指标	使用人员满意度	≥85.00(%)	85.70(%)	10.00	8.00	
总分					100.00	96.67	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2025 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:	579.97	579.97	577.25	10.00	99.53	9.95
	其中: 当年财政拨款	579.97	579.97	577.25	-	99.53	-
	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			
	根据《“12345”市民服务热线工作管理办法》，市民服务热线是上海市政府非紧急类政务平台，为进一步提高市文旅局市民服务热线受理、办理工作质量和效率，提高工作规范化和标准化水平，“旅游投诉坐席人员经费”项目是保障质监服务中心能够及时处理市文旅局的市民服务热线工作，解答市民、企业提出的各类政策和公共信息咨询；受理和办理市民、企业提出的涉及政府公共管理和公共服务方面的投诉请求；受理和办理市民、企业生产生活中遇到的非紧急类求助；受理市民、企业对本市经济发展、社会管理和城市建设等各方面的意见建议。			2025 年度共收到热线工单 156218 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。			
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	热线工单办理量	≥60000.00 (件)	156218.00 (件)	10.00	10.00	工单数量上升
		信息监测报送量	≥10.00(篇)	52.00(篇)	10.00	10.00	2025 年加强了信息报送力度，实行周报机制
		购置办公设备电脑	=15.00(台)	15.00(台)	10.00	10.00	
	质量 指标	应急工单处置率	≥90.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	应急工单均处置解决
		热线工单处理标准达标	≥90.00(%)	99.70(%)	10.00	10.00	除少量工单因系统问题超期，均已按照要求进行处置
	时效 指标	热线工单办理及时率	≥90.00(%)	99.70(%)	10.00	10.00	因系统负载较高出现卡顿，加之数据接口异常，导致少量工单超期
效益	社会	热线工单办结率	≥90.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	工单均已办结

指标	效益指标						
	可持续影响指标	应急响应机制健全性	建立健全	部分达成指标并具有一定效果	10.00	8.00	热线工单处置涉及市区两级，部分工单流转至属地后，可能存在时差，处理有所滞后。2025 年度已试行节假日应急快速调处机制。
满意度指标	服务对象满意度指标	项目单位满意度	≥80.00(%)	89.00(%)	10.00	10.00	项目工作人员顺利完成 2025 年工作任务，后续将持续加强人员培训，不断提升项目质效。
总分					100.00	97.95	
评分等级		优					