

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:	1,438.78	1,372.36	1,331.59	10.00	97.02	9.70	
	其中: 当年财政拨款	1,438.78	1,372.36	1,331.59	-	97.02	-	
	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	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 2025 年度全市导游资和广电播音主持两项国家级资格考试。			全面优化文旅公共服务供给：一是提升咨询中心入境服务能级，助力打造“中国入境旅游第一站”。推进浦东 T1、浦东 T2、虹桥 T2、虹桥高铁站等直属旅游咨询服务中心升级焕新。4 个直属旅游咨询服务中心全年共接待游客约 43.63 万（其中入境游客 15.23 万），发放宣传资料约 14 万余册。二是配套文旅新地标推进景区道路指引标志建设。三是持续优化地铁街区图运维。完成 155 座地铁站点街区图制作，遴选重点线路实施 2.5D 立体版街区图建设。四是焕新升级文旅 e 点通触摸屏。完成新一代触摸屏采购、安装调试工作。全市 16 个区共 260 台新屏投入使用，为游客提供更佳的自助查询体验。 聚力增强人才服务能级：一是实施国家级考试工作。圆满完成广播电视播音员主持人资格考试，参考率为 67%。顺利举办全国导游资格考试，上海考区报名人数 8000 余名，参考率为 54.4%。二是顺利完成特级导游等级考核初审工作。评选出 3 名本市 2025 年全国特级导游推荐名单并予以公示。三是高质高效开展局系统干部培训。完成局系统 470 余人次培训。2025 年度万人培训 6 个领域，举办专题短训 15 期，送教巡讲 24 场。全年累计培训学员 2700 余人次。 高效提升数字文旅中心运维：一是严谨开展景区客流实时监测。对本市 147 家景区实时客流监测。发布假日数据 11000 余条，发起处置客流告警 740 余起。二是优化文旅重点应用场景。对场景数据和性能进行优化、拓展，提供数据分析和业务分析支撑。三是强化数据监测分析。梳理节假日监测数据，形成 5 期《上海文旅假日运行监测报告》、22 期《上海文旅				

				“一网统管”大厅运行监测双周报》。四是做好综合保障。修订管理制度，梳理设备资产信息，升级网络防范措施，强化安全高效运行保障；完成全国政协、市委统战部、市文卫体委等近 10 余批调研接待。			
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	≤180.00(万元)	158.05(万元)	3.00	3.00	
		市直属旅游咨询服务中心运维成本	≤310.00(万元)	295.71(万元)	3.00	3.00	
		国家级资质考试举办成本	≤260.00(万元)	247.76(万元)	3.00	3.00	
		地铁站点街区图导览运维成本	≤110.00(万元)	108.79(万元)	3.00	3.00	
产出指标	数量指标	旅游指引标识巡检次数	≥2.00(次/个)	2.00(次/个)	3.00	3.00	
		国家级别资质考试举办数量	≥2.00(项)	2.00(项)	3.00	3.00	
		文旅从业人员培训人次	≥1000.00(人次)	2700.00(人次)	3.00	3.00	
		地铁站点街区导览地图巡检	≥500.00(个)	600.00(个)	3.00	3.00	
		旅游多媒体触摸屏巡检次数	≥1500.00(次)	1560.00(次)	3.00	3.00	
		市直属旅游咨询服务中心运维面积	≥85.00(平方)	86.00(平方)	3.00	3.00	
		文旅干部培训举办场次	≥2.00(场)	6.00(场)	3.00	3.00	
		文旅行业万人培训举办场次	≥30.00(场)	39.00(场)	3.00	3.00	
	质量指标	旅游指引标识正确率	≥99.50(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		文旅培训人员合格率	≥90.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		考务工作标准达标率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		市直属旅游咨询服务中心运维达标率	≥95.00(%)	98.00(%)	3.00	3.00	
	时效指标	旅游触摸屏运维响应及时率	≥90.00(%)	95.00(%)	3.00	3.00	
		旅游指引标识运维及时率	≥90.00(%)	95.00(%)	3.00	3.00	
		培训工作完成及时率	≥95.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		考务工作完工及时率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		文旅信息系统模块运维优化完工及时率	≥90.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
效益指标	社会效益指标	提升全市文旅行业从业人员综合素养	提升	达成指标	2.00	2.00	
		重大考场违纪事件发生数	≤1.00(起)	0.00(起)	2.00	2.00	
		旅游咨询服务中心安全运行率	≥95.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		文旅信息系统安全运行率	≥90.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		提高上海市旅游形象和旅游环境	提升	达成指标	3.00	3.00	
		节假日监测景区客流	保障节假日	达成指标	3.00	3.00	

			景区运行平 稳				
		旅游咨询服务中心接待游客旅游 人次	≥500000.00 (人次)	436300.00 (人次)	3.00	2.62	旅游咨询人次未达 标，旅游咨询中心年 中进行焕新工作，影 响了接待人次
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	文旅信息系统使用人员满意度	≥90.00(%)	98.00(%)	2.00	2.00	
		培训人员满意度	≥90.00(%)	98.00(%)	2.00	2.00	
		旅游咨询服务满意度	≥90.00(%)	95.00(%)	2.00	2.00	
		参加资格考试人员满意度	≥90.00(%)	98.00(%)	2.00	2.00	
总分					100.00	99.32	
评分等级		优					