

上海市文化旅游市场质量监测和服务中心 2026 年度项目绩效目标汇总表

财政项目支出绩效目标申报表						
(2026 年度)						
项目名称	文旅管理与服务		项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类
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		
计划开始日期	2026-01-01		计划完成日期	2026-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:		5,797,504.00	
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款		5,797,504.00	
			上年结转资金		0.00	
	其他资金		其他资金		0.00	
项目绩效目标	项目总目标			年度总体目标		
				确保“12345”市民服务热线全年无休运行, 提供业务咨询并做好信息报送, 为市文旅局决策提供辅助参考, 充分展现“民政为民”服务理念; 根据“12345”市热线办的工作要求, 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。		
	一级指标	二级指标	三级指标		年度(/项目)指标值	
绩效指标	产出指标	数量指标	信息监测报送量		≥10.00(篇)	
			热线工单办理量		≥60000.00(件)	
			购买办公设备		=20.00(台)	
		质量指标	热线工单处理标准达标		≥90.00(%)	
			应急工单处置率		≥90.00(%)	
			热线工单办理及时率		≥90.00(%)	
	效益指标	社会效益指标	热线工单办结率		≥90.00(%)	
		可持续影响指标	应急响应机制健全性		建立健全	
满意度指标	服务对象满意度指标	项目单位满意度		≥80.00(%)		

财政项目支出绩效目标申报表						
(2026 年度)						
项目名称	信息化运维项目	项目性质	其他经常性项目	项目类别	其他运转类	
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			
计划开始日期	2026-01-01	计划完成日期	2026-12-31			
项目资金 (元)	项目资金总额:		年度资金申请总额:	135,800.00		
	其中: 财政资金		其中: 当年财政拨款	135,800.00		
			上年结转资金	0.00		
	其他资金		其他资金	0.00		
项目绩效目标	项目总目标		年度总体目标			
			首先, 保障系统全年可靠运行, 不发生重大安全事故和长时间宕机, 大幅提升包括文旅类“12345”市民服务热线等渠道投诉工单及其他渠道投诉案件的办理效率, 切实支撑投诉属地化管理机制的落实, 进一步推进文旅消费纠纷“一站式”解决, 提升市民投诉处理的便捷度和满意度。其次, 强化数据支撑, 为市文旅局、市数字文旅中心“一屏观文旅”大数据平台、各区文旅管理部门提供更丰富、实时且可靠的服务质量数据支撑, 准确掌握文旅市场质量动态变化, 为管理部门科学决策提供有力参考。			
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值		
绩效指标	产出指标	数量指标	维护优化系统模块数量	≥10.00(个)		
		质量指标	系统绩效评价	合格		
		时效指标	系统运行维护完成及时性	=12.00(月)		
	效益指标	社会效益指标		系统故障发生次数	≤5.00(次)	
				系统登录总次数(全年)	≥100000.00(次)	
				系统用户数量	≥150.00(个)	
				系统全年正常运行天数	≥360.00(天)	
		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		
满意度指标	服务对象满意度指标	使用人员满意度	≥85.00(%)			