

财政项目支出绩效自评表

(2022 年度)

项目名称	文化旅游公共服务和人才服务						
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 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	15819249.00	11523247.00	11,377,533.37	10	98.74%	9.87
	其中：当年财政拨款	15819249.00	11523247.00	11377533.37	—		
	上年结转资金	0	0		—		
	其他资金	0	0		—		
	预期目标			实际完成情况			
	<p>1.聚力打造上海文旅“两网大厅”，推进“一网统管”运维建设（1）高效完成上海文旅“两网”大厅工程建设。（2）高效落实上海数字文旅中心启用筹备工作。（3）高效推进“一网统管”大厅运维建设。2、全力提升公共服务品质，做精做细为民暖心服务（1）文旅融合提升旅游咨询服务品质。升级改造直属旅游咨询中心相关设施，用数字化手段展现可看、可听、可下载的“上海礼物”，为市民游客全方位推介上海文旅资讯，更好地传播魔都精彩，讲好中国故事。本年度全市旅游咨询服务中心共接待游客169万人次,发放各类文化旅游宣传资料51万册。（2）全面推进公共服务提质增效。一是加强地铁街区图项目优化升级。本年度协同测绘院、申通集团完成157座地铁站点街区图更新（含新建），在19个文旅集聚地带及重点商圈探索尝试中英文版街区图，共完成468座站点街区图日常维护。二是提升旅游景区交通指引标志管理力度。中心协同市道运协会对全市范围内景区交通指引标志（1210个）开展2次巡查，确保指引标志信息准确、醒目完好，针对部分景区申请调整或需拆除指引标志等情况，做好常态化管理。三是强化旅游触摸屏巡检。全年触摸屏（中英文版）审核发布信息1.6万余条。其中，文字约360万字、图片约1.4万张、视频约96个。对在外流通的320台触摸屏，全年累计巡检1950次、维修105次。四是配合做好旅游厕所建管。结合本市旅游厕所社会监督和巡查报告，向各区反馈问题401项并督促整改，参与最美厕所评选及年度质量评定工作，将41座旅游厕所信息上传全国旅游厕所管理系统。（3）精准监测确保景区客流监测平稳有序。更新本市134个A级旅游景区瞬时最大承载量及日承载量等系统信息；实时做好安全预警，确保景区运行平稳有序。（4）配套重大节庆宣推做好信息平台建设。紧扣国家文旅部、市文旅局各项重点工作，配合宣传多项重大文旅活动，编辑发布约120余条宣推资讯。坚持编辑《上海旅</p>						

游咨询情况交流》月刊发放至各区，持续优化智慧文旅咨询业务平台建设，全年采编信息约3.5万条，审核发布约3.3万条（其中文字约540万字、图片约2.52万张、视频198个）。向12345市民热线梳理报送文旅公共服务信息5000余条，做好意识形态把关。（5）精心推出系列公共服务主题活动。围绕海派城市考古、五个新城建设、长三角一体化及苏州河水岸联动主题举办“旅行+”“文旅线上主题分享会，活动收看、收听点击率超过20万人次；推出“一江一河”城市行走线上活动，组织市民参与在线问答完成16个区专题打卡，活动点击率超过4.3万人次，深度宣推上海文旅融合卓越实践项目。3、着力优化人才服务工作，集聚人才赋能产业发展（1）努力提升重点人才培训工作。一是做好局系统干部队伍能力建设培训。按照局能力建设年部署要求，配合局组织处实施局中心组学习（扩大）会，局系统新录用人员学习贯彻新思想、局系统年轻干部党性教育及能力提升等重点培训班，全年600余人次参训，进一步强化局系统干部的党性修养与综合能力培养。二是提升万人培训品牌影响力。今年万人培训紧密结合局重点工作，聚焦后疫情时代文旅行业新契机、新政策，集中于10月至11月高频次推进实施，总计开展专题短训班15期，送教巡讲35场，累计3000余人次参训。（2）规范实施三大国家级考试工作。一是严而有序做好2022年广电资格考试。耐心解答来电咨询500余次。今年上海考区报名共计683人，笔试参考322人，参考率71.8%；口试参考154人，参考率69.4%。二是优化推进2022年全国导游资格考试、导游等级考试。全国导游资格考试和等级考试于11月26日、27日举办实施，上海考区导游资格考试总人数1839人，参考率53.2%；导游等级考试总人数95人，参考率77.9%。今年中心进一步完善了现场考试流程，在全国首次创新应用“云视频”远鉴系统实现现场考试优化升级，获得师生好评，整个考试、考评工作安全平稳顺利完。（3）严谨开展职称评审及艺术考级评审工作。一是本年度配合局汇总推荐评审专家328人（其中工程48人、播音22人、图书49人、群文37人、艺术172人），筹备完成工程中级、图书中高级、文博中高级、播音高级、群文高级、艺术高级等共计12场职称评审会议，申报评审人员共计600余人。二是配合局做好社会艺术水平考级新增专业项目申报论证、教材改版论证等评审工作。本年度上音、上戏等5家考级机构，共申报4个新增专业与21个专业教材改版的论证评审工作，共完成125份评审材料的专家聘请、材料递送及评审反馈工作。（4）深化完善人才库建设、人才研究与招聘工作。一是建设文旅行业人才库，汇总800余条文旅高级职称及行业高端人才信息，并按专业领域、专业评定等级进行精细化梳理，完成项目一期建设验收。二是主动对标行业新型人才的发展需要，申报了题为“上海乡村民宿发展暨人才支撑体系建设”的局年度调研课题，撰写形成服务民宿新业

态、推动民宿人才梯度发展的调研报告。三是持续完善人才招聘流程，承接当代馆、交响乐团、局老干部中心、群艺馆等四家单位委托招聘工作，共涉及招聘岗位17个，招聘人员32人，报名1703人，通过资格审核665人。（5）深入推进文艺体验基地建设。2022年文艺基地共设置体验项目220项，体验课程140个，专题活动1310次，体验学习总次数21万余次（含线上），线下累计参与体验市民逾12万人次，媒体报道1500余次（含自媒体）。文艺基地今年分别与创意手工、非遗传承、科普教育等三家市级体验基地联合开展了3个系列、6场专题跨界体验活动，并组织10余家文艺基地站点，开展文博、美术、图书、音乐、舞蹈、非遗等9场跨界融合体验活动，以探索推新的服务理念，深化落实线上线下跨界融合体验学习新模式。

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
绩效指标	数量指标	培训人数	>=3000个	3600	10	10	
		标准化考核旅游咨询站点	=60	60	5	5	
		文旅活动场次	>=10	2	5	1	因疫情原因，无法正常开展活动，活动场次由10次缩减至2次
	质量指标	培训人员合格率	>=95%	98%	5	5	
		文旅活动达标率	>=95%	100%	5	5	
		咨询站点标准化考核达标率	>=90%	95%	5	5	
	时效指标	培训人员完成及时性	及时	及时	5	5	
		文旅活动实施及时	及时	及时	5	3	因疫情原因，未能及时开展文旅活动
		旅游咨询考核及时	及时	及时	5	5	

效益指标	社会效益指标	提升上海都市旅游形象和旅游环境	提升	显著提升	6	6	
		提升全市文旅行业从业人员综合素养	提升	显著提升	6	6	
		旅游咨询服务人次	>=200000	1690000	6	6	
		投诉量	<=20件	0	6	6	
	可持续影响指标	文旅公共服务和人才服务长效机制	建立健全	建立	6	6	
满意度指标	服务对象满意度指标	旅游咨询服务满意度	>=85%	95%	5	5	
		培训人员满意度	>=90%	100%	5	5	
总分					100	93.87	