

## 上海市文化旅游市场质量监测和服务中心2024年度项目绩效目标汇总表

## 财政项目支出绩效目标申报表

(2024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	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	4,073,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	4,073,000.00	
				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作，提供业务咨询并做好数据分析，为市文旅局决策发挥辅助参考作用，充分展现“民政为民”服务理念；根据“12345”市热办的工作要求，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	
成本指标	经济成本指标	热线客服人员配置单位成本		≤16.29(万元/年)	
	数量指标	热线工单办理量		≥20000.00(件)	
信息监测报送量		≥10.00(份)			
热线客服人员配置人数		=25.00(人)			
产出指标		热线工单处理标准达标率		=100.00(%)	
	质量指标				

绩效 指标		质量指标	应急工单处置率	≥95.00 (%)
		时效指标	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 (%)
			纠纷调处量	≥15000.00 (件)
			旅游投诉问题纠纷处置率	≥95.00 (%)
		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	热线投诉人员满意度	≥70.00 (%)

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2024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	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	175,230.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	175,230.00	
			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		
			全面配合文旅投诉属地化管理机制，为市区二级文旅投诉处理机构提供业务运行的优质载体，实现建立一套完整的投诉案件办理（案件录入、流转、处理、诉转案、调诉对接）和数据统计分析等业务为一体的数字化工作程序和方法。		

	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
绩效 指标	成本指标	经济成本指标	系统运行维护成本	≤17.52(万元)
	产出指标	数量指标	功能模块更新数量	≥10.00(项)
			系统(软件)维护数量	≥1.00(套)
		质量指标	系统运维验收通过率	=100.00(%)
		时效指标	系统日常运维及时率	=100.00(%)
	系统应急响应及时率		=100.00(%)	
	社会效益指标		系统正常运行率	=100.00(%)
			重大信息安全事故发生数	≤1.00(起)

社会效益指标

效益指标	社会效益指标	系统用户数量	≥120.00(个)
		内部业务办结率	≥90.00(%)
	可持续影响指标	应急响应机制健全性	健全
满意度指标	服务对象满意度指标	系统使用人员满意度	≥90.00(%)