

项目支出部门评价报告

项目名称：旅游市场项目

主管部门（公章）：深圳市罗湖区文化广电旅游体育局

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

近年来，随着我国旅游业的逐步发展与成熟，人们对于旅游的消费需求也在不断增长，因此旅游业作为第三产业的组成部分，对我市经济的发展将会起到越来越重要的作用。同时，旅游市场也存在一些亟待解决的问题，例如受疫情影响产生大量退订纠纷投诉，协调难度在不断加大，案件复杂程度也在增加；企业信息掌握不够准确、企业经营情况有待进一步跟踪；本年度旅游行业普法工作有待开展；罗湖精品旅游线路、经典文旅品牌需要进一步开发与打造。

因此，为了能更好解决以上各方面问题，促进我市旅游市场更好运作，深圳市罗湖区文化广电旅游体育局（以下简称“我局”）申报了“旅游市场项目”，项目通过开展旅游投诉委托，辖区旅游企业底数摸排建册及安全生产巡查服务，旅游行业普法、垃圾分类和减量及生态文明考核工作及行业推介促进活动四个方面的工作，并投入经费，多举措多方面促进我区的旅游产业发展。

2. 立项依据

项目立项依据具体包括《深圳市文体旅游局关于下放旅行社分社及服务网点备案登记等4个行政职权事项的通知》

《罗湖区生活垃圾分类和减量工作方案》《深圳市罗湖区生态文明建设考核内容和指标评分标准》《罗湖区贯彻落实中共中央〈国务院关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示

范区的意见>的行动方案（2019-2025 年）》《深圳市罗湖区推进粤港澳大湾区和先行示范区建设领导小组关于印发<罗湖区推进区域协调发展战略实施方案重点任务分工表>的通知》，涉及项目均有对应的文件依据，项目执行内容符合政策要求。

3. 项目主要内容

本项目涉及四项工作内容，具体如下：一是旅游投诉委托，通过委托深圳市文化旅游促进会（人民调解委员会），有效、专业、合理、快速地化解旅游者与旅游经营者产生的纠纷争议，开展工作包括全年旅游投诉处理服务、旅游投诉调解会，投诉统计分类、投诉案件整理归档等；二是辖区旅游企业底数摸排建册及安全生产巡查服务，通过对旅行社、星级酒店、景区的调查建册，开展安全生产巡查、季度重点巡查以及一企一档资料整理等工作；三是开展旅游行业普法、垃圾分类和减量及生态文明考核工作，年度开展线上行业法律法规讲座，开展垃圾分类和减量工作指导，通过短信或新媒体推送等方式，引导来深游客自觉参与生活垃圾分类，制作生态文明考核图片视频、实绩报告；四是开展行业推介促进活动，通过“漫步罗湖”旅游资源推广系列活动以打造罗湖旅游消费目的地品牌，充分挖掘红色旅游资源、整合优势特色产业、讲好改革开放故事，活跃辖区吃、行、住、游、购、娱的旅游要素，以“全域旅游”带动“全域消费”；开展“罗湖带你看世界”系列主题活动，充分利用罗湖区旅行社集聚的特点，打造世界旅游产品研发地、销售地和旅游集

散地，扩大行业营业收入。

4. 项目实施情况

深圳市罗湖区文化广电旅游体育局为项目主管单位，负责对旅游科上报的材料进行核准，确定审核意见，并对项目实施进行监督检查。旅游科为项目业务单位，负责编制本项目的预算，并向深圳市罗湖区文化广电旅游体育局进行预算申报；负责项目日常监督与管理，跟进项目实施情况。中标的第三方机构为项目实施单位，负责完成具体工作的实施、项目资料整理及归档等工作，项目招投标、调整、完成验收等履行了相应手续。

项目实施过程中，为规范财务支出，加强财务管理，提高资金使用效益，项目资金的使用参照我局财务管理相关规定执行，项目资金拨付程序完整，原始凭证和记账凭证完整，未出现资金截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

5. 项目资金管理情况

(1) 项目总体资金预算情况及分配情况

项目总概算 120 万元，项目总体资金主要用于支付旅游投诉委托项目，辖区旅游企业底数摸排建册及安全生产巡查服务，开展旅游行业普法、垃圾分类和减量及生态文明考核工作，行业推介促进活动四个项目的费用，各项目资金分配情况详见下表。

表 1-1 项目总体资金分配表

单位：万元

支付项目	金额	占比
旅游投诉委托项目	45.00	37.50%
辖区旅游企业底数摸排建册及安全生产巡查服务	30.00	25.00%
开展旅游行业普法、垃圾分类和减量及生态文明考核工作	9.00	7.50%
行业推介促进活动	36.00	30.00%
合计	120.00	100%

表 1-2 项目服务内容清单

单位：万元

序号	服务内容名称	数量	单价	总价
一、旅游投诉委托项目				
1	旅游投诉处理服务	1	40.00	40.00
2	人民调解委员会调解服务	1	5.00	5.00
小计				45.00
二、辖区旅游企业底数摸排建册及安全生产巡查服务				
3	全年摸排统计	1	8.00	8.00
4	企业一企一档建册	1	2.00	2.00
5	旅行社巡查约 800 家次	1	12.00	12.00
6	酒店景区巡查约 200 家次	1	8.00	8.00
小计				30.00
三、开展旅游行业普法、垃圾分类和减量及生态文明考核工作				
7	线上讲座平台费用	2	0.80	1.60
8	线上讲座场地搭建	2	0.50	1.00
9	线上讲座承办费用	2	0.40	0.80
10	线上讲座讲课费用	2	0.60	1.20
11	物资印刷、背景板等费用	2	0.20	0.40
12	4 次垃圾分类和减量工作指导	1	3.00	3.00
13	生态文明考核图片视频制作、实绩报告	1	1.00	1.00
小计				9.00
四、行业推介促进活动				
14	罗湖旅游消费地图设计制作印刷	1	8.00	8.00
15	全年补贴 150 团“漫步罗湖”特色旅游产品	150	0.01	15.00
16	项目延展深化策划	1	0.50	0.50
17	资源对接、采线费用	1	2.50	2.50
18	主题展活动场地费用	2	0.80	1.60
19	主题展活动场地搭建布展费用	2	1.50	3.00
20	承办主题展活动费用（含水等必须品）	2	0.70	1.40

序号	服务内容名称	数量	单价	总价
21	主题展活动宣传品、纪念品等物料费用	2	1.80	3.60
22	主题展媒体宣传费用（主要是乐游生活栏目）	2	0.20	0.40
小计				36.00
合计				120.00

（2）2021 年项目资金管理和使用情况

2021 年，项目全年预算调整数为 120.00 万元，实际支出数为 119.94 万元，结余 0.06 万元，预算执行率为 99.95%，具体支出事项如下。

表 1-3 2021 年项目资金使用情况表

单位：万元

支付项目	金额	占比
旅游纠纷专业协调服务	33.00	27.51%
旅游纠纷线上直播培训会	1.80	1.50%
旅游行业安全生产检查服务	24.60	20.51%
文明旅游暨生态文明建设工作宣传活动	4.00	3.34%
“万象罗湖”文旅消费地图设计	24.91	20.77%
“漫步罗湖”特色旅游项目运营服务	22.00	18.34%
“漫步罗湖”旅游行业新春联谊活动	4.86	4.05%
其他费用	4.77	3.98%
合计	119.94	100%

（二）项目绩效目标

1. 总体绩效目标

项目总体绩效目标为改善辖区旅游投诉专业、有效、快速、公平协调，提高旅游投诉处理效率；落实旅游行业安全生产工作，保障辖区旅游安全；旅游宣传，营销推广工作，扩大辖区的影响力和辐射力；行业培训和行业研究，提高旅游业服务质量；鼓励行业内旅行社、酒店、景区转型升级，

促进行业发展。

2. 年度绩效目标

通过开展本项目，完成培训 2 次，共 752 人次参加，调解旅游投诉 313 次，检查旅游企业 456 家，并完成 2 场推广活动，特色旅游项目接待不少于 2000 次，达到以下成效：旅游投诉调解实时办结率 100%，游客满意度达 90%；全年旅游安全生产无重大隐患；开展线上直播培训，鼓励旅行社自救，以及快速处理疫情旅游纠纷；开展旅游法律法规培训规范旅行；开展行业联谊活动，加强行业间合作交流；有效缓解旅行社疫情下的经营压力，旅行社有序生产经营，无重大劳资纠纷等，详见下表所示。

表 1-4 2021 年项目绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
产出指标	数量指标	培训	2 次培训，共 500 人次
		旅游投诉处理	调解旅游投诉约 1000 宗。
		旅游安全生产	共检查旅游企业 450 家次
		行业推广宣传活动	1 场推广活动
		罗湖特色旅游项目	接待不少于 2000 人次
	质量指标	旅游服务质量	改善辖区旅游服务质量
		旅游投诉处理	时效办结率 100%，满意度 100%。
		旅游安全生产	旅游企业安全检查覆盖率 100%。
	时效指标	旅游投诉处理	时效办结率 100%。
		旅游安全生产	根据上级指示和文件要求完成安全生产巡查工作
		服务企业	开展培训和日常走访
	成本指标	全年预算支出	控制在预算之内
效益指标	经济效益指标	不适用	不适用

	社会效益指标	服务质量	提升辖区服务质量，游客满意度达 90%。
		安全生产	无出现重点事故
		企业做强做大	改善辖区旅游业，促进行业发展。
	生态效益指标	不适用	不适用
	满意度指标	游客满意度	90%以上
		旅游行业满意度	100%

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

本次绩效评价对象为旅游市场项目，项目总概算为 120 万元，主要对项目 2021 年度实施情况进行评价。通过开展项目支出部门绩效评价工作，主要从决策、过程、产出及效益入手，总结项目经验成效，并发现项目执行过程中存在的问题，针对性地提出优化建议，作为后续预算绩效管理工作的依据。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

1. 评价原则

一是科学公正原则。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正地予以反映。

二是统筹兼顾原则。单位自评、部门评价和财政评价应职责明确，各有侧重，相互衔接，部门评价应在单位自评的基础上开展。

三是激励约束原则。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，

有效要安排、低效要压减、无效要问责。

四是公开透明原则。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

2. 评价指标体系

参照《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号），本次绩效评价工作设置了评价指标体系，详见下表。

表 2-1 旅游市场项目指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释
决策 (20 分)	项目立项 (7 分)	立项依据充分性 (5 分)	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。
		立项程序规范性 (2 分)	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。
	绩效目标 (7 分)	绩效目标合理性 (4 分)	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。
		绩效指标明确性 (3 分)	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。
	资金投入 (6 分)	预算编制科学性 (4 分)	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。
		资金分配合理性 (2 分)	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。
过程 (20 分)	资金管理 (10 分)	资金到位率 (2 分)	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释
		预算执行率 (5 分)	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。
		资金使用合规性 (3 分)	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。
	组织实施 (10 分)	管理制度健全性 (5 分)	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。
		制度执行有效性 (5 分)	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。
产出 (35 分)	产出数量 (15 分)	投诉处理完成率 (15 分)	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。
	产出质量 (9 分)	旅游服务质量提升率 (3 分)	项目实施的本年度旅游服务质量水平与去年旅游服务质量水平的比较，用以反映和考核项目产出质量中旅游服务质量目标的实现程度。
		旅游投诉处理率 (3 分)	项目实施的旅游投诉及时处理的办结数及满意数与实际处理投诉数的比率，用以反映和考核项目产出质量中旅游投诉处理目标的实现程度。
		旅游企业安全生产检查覆盖率 (3 分)	项目实施的旅游企业安全实际检查数与旅游企业总数的比例，用以反映和考核项目产出质量中旅游企业安全生产检查目标的实现程度。
	产出时效 (6 分)	投诉处理及时性 (6 分)	项目实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释
	产出成本 (5 分)	成本控制率 (5 分)	完成项目计划工作目标的实际成本与计划成本的比率，用以考察实际支出是否控制在预算成本内。
效益 (25 分)	项目效益 (15 分)	服务质量提升率 (5 分)	项目实施对提升辖区服务质量所产生的作用。
		安全生产控制率 (5 分)	项目实施对企业不出现重点事故的保障程度。
		企业及行业发展水平 (5 分)	项目实施对推动辖区旅游企业发展及旅游行业发展的促进作用。
	满意度 (10 分)	游客满意度 (5 分)	项目涉及旅游游客对项目实施效果的满意程度。
		旅游行业满意度 (5 分)	项目涉及旅游行业参与者对项目实施效果的满意程度。

3. 评价方法

本次绩效评价工作主要采用以下评价方法：

一是比较法。将项目实施情况与绩效目标、历史情况、进行比较。

二是因素分析法。综合分析影响项目绩效目标实现、实施效果的内外部因素。

三是公众评判法。通过专家评估，公众问卷及抽样调查等方式进行评判。

四是其他评价方法。

4. 评价标准

本次绩效评价工作所设置的指标标准均来源于项目相关上级文件要求、项目计划标准，并采取定量与定性相结合

的方式设置目标值。

三、综合评价情况及指标分析

（一）综合评价情况

根据项目评价指标体系，结合项目实际开展情况，我局对旅游市场项目进行评价，项目总体得分为 93.5 分，评价等级为“优”，项目绩效整体情况良好，基本完成年度工作目标，充分发挥本项目的实施作用，但在产出时效、绩效目标设置以及预算执行率等方面存在提升空间，评分详见附件。

（二）项目绩效分析

1. 项目决策

项目决策指标总分 20 分，实际得分 18 分，主要得分情况说明如下：

（1）项目立项

我局旅游市场所有涉及项目支出实施过程基本规范，项目设立符合申报条件；申报、批复程序符合相关管理办法，项目设立与我局履职相适应，符合部门年度工作计划。各项目经过了充分的前期调研，项目具有开展的必要性，并完成了初步设计方案并符合立项条件，由项目实施科室旅游科向我局递交请示，经我局领导审议通过后进行立项实施。根据评分标准，该指标得满分。

（2）绩效目标

在绩效目标的设定上，我局针对四个具体实施项目设置了相对应的数量、质量、时效、成本以及效益指标，将项目年度的任务分解为绩效指标，各项目标的设定符合我局的发展

展规划及部门职责，但绩效目标设置存在重复性及指标不够量化、可衡量，指向性有待进一步明确细化的问题。根据评分标准，该指标扣 2 分。

（3）资金投入

在预算编制上，我局通过前期的设计及初步概算确定每个项目的资金，预算编制经过了专业论证；在项目资金分配上，充分考虑资金分配因素，对项目开展涉及各部分工作科学合理地分配项目资金；项目投资严格控制在区发改局关于旅游市场项目总概算的批复的数额内。根据评分标准，该指标得满分。

2. 项目过程

项目过程指标总分 20 分，实际得分 20 分，主要得分情况说明如下：

（1）资金管理

2021 年，该项目全年预算调整数为 120.00 万元，实际支出数为 119.94 万元，预算执行率为 99.95%。项目执行严格按照本单位财务管理制度等相关制度，资金支出依据充足，不存在虚列项目支出、截留、挤占、挪用、超标准支出等情况。项目开展涉及的各个供应商需要支付的费用等支出严格按照区发改局规定的计费依据和标准进行支付。根据评分标准，该指标得满分。

（2）组织实施

我局建立健全项目组织机构，严格按照《深圳市罗湖区政府投资项目管理办法》开展项目。项目确定开展后提请上

局班子会议，在审议通过后，确定具体的采购需求，并以简易程序对外公开招投标，随后组建相应的评审定标小组，按规定程序与标准对供应商的响应文件进行独立、客观及全面的评审后，选取最高分的供应商为项目实施方，与供应商签订项目服务合同及协议书，并请第三方律所等机构对合同进行合法性审查，之后有供应商负责项目具体的实施。在实施过程中，我局将在每季度及年终根据供应商提供的汇总材料考察其服务情况，在项目服务完成后，对项目实施情况进行验收并最后完成支付工作，确保各个项目组织实施规范。根据评分标准，该指标得满分。

3. 项目产出

项目产出指标总分 35 分，实际得分 29 分，主要得分情况说明如下：

（1）产出数量

通过开展本项目，完成培训 2 次，共 752 人次参加，检查旅游企业 456 家，并完成 2 场推广活动，特色旅游项目接待不少于 2000 次，以上工作均达到计划目标要求；但受疫情影响，旅游投诉量与旅游业务量是成正比的，2021 年有半年时间未能开展旅游业务，故旅游投诉量减少，使得旅游投诉调解数未达到目标，调解旅游投诉 313 次。根据评分标准，该指标扣 3 分。

（2）产出质量

项目实施能有效改善辖区旅游服务质量，旅游投诉处理的时效办结率及满意度均达到 100%，对旅游企业安全检查实

现全覆盖，覆盖率达 100%。根据评分标准，该指标得满分。

（3）产出时效

项目的实施有效保障了本年度能及时处理旅游投诉，时效办结率达 100%，严格按照上级指示和文件要求完成安全生产巡查工作。此外，对于企业日常的服务工作，也能做到及时开展培训和日常走访。根据评分标准，该指标得满分。

（4）产出成本

项目总支出未出现超概现象，成本得到了有效控制。根据评分标准，该指标得满分。

4. 项目效益

项目效益指标总分 25 分，实际得分 23.5 分，主要得分情况说明如下：

（1）实施效益

通过项目实施，有效提升了辖区的旅游服务质量，保障了游客的满意度，对辖区旅游企业的安全生产检查也有效保障了全年旅游安全生产无重大隐患。但受疫情影响，半年间旅游业务开展受限，行业严重受创，导致对于企业和行业发展的推动作用未达到目标，实际完成值 75%，根据评分标准，该指标扣 1.25 分。

（2）满意度

自本项目实施以来，本年度的游客满意度情况较好，整体满意率达 95.2%；此外，通过旅游行业的线上直播培训、行业联谊活动等工作，有效保障了旅游行业的整体满意度，满意度水平达 95.2%，但未达到 100%的目标值，偏差原因同

样是受疫情影响，2021 年有半年时间未能开展旅游业务，出境旅游业务至今未能开展，行业受创严重，一定程度上影响满意度水平。根据评分标准，该指标扣 3.25 分。

三、取得的成效

通过本项目的实施，我局深耕旅游市场，提升旅游行业的服务质量，能更好地处理旅游投诉，维护游客合法权益，有效地化解游客与企业的矛盾，保障了调解的实时办结率，促进行业良性发展；安全生产巡查和督导工作的开展能更准确地掌握企业信息、跟踪企业经营情况，便于制定旅游行业产业政策，确保全年旅游安全生产无重大隐患，保障了辖区安全的旅游环境；对旅游企业开展普法宣讲与法律法规培训线上直播培训，鼓励旅游企业在疫情背景下自救，有效提高了快速处理涉疫情旅游纠纷处理能力与企业守法经营意识，有效促进服务质量和水平提升，规范旅游行业；开展行业联谊活动，加强行业间合作交流，同时优化“漫步罗湖”项目，深度挖掘辖区旅游资源，进一步推动其打造成为经典文旅品牌。项目整体有效缓解旅行社疫情下的经营压力，旅行社有序恢复生产经营，无重大旅游投诉纠纷，无重大劳资纠纷，无重大安全生产隐患等，推动旅游市场健康发展，项目整体完成效果良好。

四、存在的问题

（一）绩效目标设置明确性待提升

我局虽然在旅游市场项目的预算编制过程中符合部门预算编制的要求，但在绩效目标编制工作开展时，存在指标

不够明确等问题。例如，产出及效益部分指标存在重复情况，如“游客满意度”指标同时出现在质量、社会效益及满意度指标中，同时也未明确指出游客满意度是指对旅游服务还是对旅游投诉处理的满意度，指标指向不明确；此外，时效指标中“服务企业”、社会效益指标中“企业做大做强”等指标都存在指标不够量化可衡量的问题，指标明确性有待提升；因此绩效目标设置有待进一步完善。

（二）项目实际完成率有待提高

在项目开展中，本局能有效保障各项产出达到目标值，针对旅游企业的培训工作、对于旅游企业的安全生产检查、行业推广的宣传活动开展及罗湖特色旅游项目接待游客数实际完成值都大于年度指标，整体完成情况较好。但受疫情影响，2021 年有半年时间未能开展旅游业务，旅游投诉量减少，导致对于旅游投诉的实际处理宗数为 313 宗，远未达到 1000 宗的指标值，影响项目整体的实际完成率。

（三）项目效益产出待进一步加强

通过项目实施，我局在提升辖区旅游服务质量、保障游客满意度达到取得了较好的社会效益，同时也取得了较高的游客满意度，辖区旅游市场得到一定发展，加强了旅游行业间的合作交流。但在实施过程中，受疫情影响，2021 年有半年时间未能开展旅游业务，出境旅游业务至今未能开展，旅游行业受创严重，旅游企业遭遇重大危机与挑战，导致项目的社会效益产出未达到预期水平，同时旅游行业的满意度也未达到目标，项目满意度水平有待进一步提高。

五、相关建议和整改措施

（一）完善项目绩效指标的设置

完善全局部门整体支出绩效和项目支出个性化绩效评价指标体系框架，针对各项目特点，深入挖掘每个项目真正核心的产出和带来的效益，争取项目的实际产出和效益能直观体现在绩效指标上，年度绩效目标设立更加细化且量化以做到可考核。例如在时效指标方面，可设置“企业培训日常走访频率”，对于经济效益指标，可设置“旅游企业营收增长率”等相关指标来体现在项目运行中对时效目标的控制与效益的产出，同时不重复使用“游客满意度”作为指标值，在设置该指标时明确指向内容，更细化为“游客对旅游投诉处理的满意度”和“游客对罗湖特色旅游项目的满意度”来体现游客对于项目涉及的不同工作的满意度情况。

（二）加强项目产出的管理

我局后续项目执行过程中，将结合项目的特点，在编制年度指标值时更充分考虑到更多因素，合理设置指标。同时更深入考虑到旅游业存在的自身有其脆弱性，容易受外部环境的影响的特点，对于如疫情这类不可控的影响项目进度的因素要建立项目监督机制，我局将进行更积极的干预，及时监控其动态变化，尽早发现项目产出方面出现的未达标等问题，并在问题出现后通过各种手段尽量使项目产出达到预期水平。

（三）帮助旅游业共同应对疫情，提升项目社会效益

旅游企业是旅游业发展的主体，在面对自然灾害等一直

存在的问题，或是在应对突发的公共卫生事件时，都表现出其无力与脆弱性由于旅游业自身特点，容易受外部环境的影响，并受到沉重的冲击与考验。因此，在后续项目中，我局将充分发挥作为旅游业发展强有力的后盾作用，充分行使职能，做出及时且正确的反应，通过出台相关的帮扶政策、展开相关公共卫生事件应对与旅游业振兴政策体系的完善与优化等工作，促使辖区受灾的旅游业快速恢复和发展，帮助旅游业渡过难关帮助旅游业走出困境，稳步向前发展，达到更好的社会效益并取得旅游企业及行业更高的满意度。

附件 项目支出绩效评价评分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	分值	得分	扣分说明
决策 (20分)	项目立项 (7分)	立项依据充分性	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	5	5	/
		立项程序规范性	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点： ①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。	2	2	/
	绩效目标 (7分)	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	评价要点： (如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标) ①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正	4	4	/

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	分值	得分	扣分说明
			况。	常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。			
		绩效指标明确性	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	评价要点： ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。	3	1	产出及效益部分指标存在重复情况，如“游客满意度”指标同时出现在质量、社会效益及满意度指标中；同时时效指标中“服务企业”、社会效益指标中“企业做大做强”等指标都存在指标指不够量化可衡量的问题，指标明确性有待提升。
	资金投入 (6分)	预算编制科学性	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。	4	4	/
		资金分配合理性	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否	评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。	2	2	/

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	分值	得分	扣分说明
			相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。				
过程 (20 分)	资金管理 (10 分)	资金到位率	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。 预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。	2	2	/
		预算执行率	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。	5	5	/
		资金使用合规性	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	评价要点： ①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	3	3	/

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	分值	得分	扣分说明
	组织实施 (10分)	管理制度健全性	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	评价要点： ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。	5	5	/
		制度执行有效性	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	评价要点： ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定； ②项目调整及支出调整手续是否完备； ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。	5	5	/
产出 (35分) 产出	产出数量 (15分)	投诉处理完成率	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=(实际产出数/计划产出数)×100%。 实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或服务数量。 计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或服务数量。	15	12	受疫情影响，旅游投诉处理实际完成值为 313 宗，未达到 1000 宗的年度指标指。

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	分值	得分	扣分说明
	产出质量 (9分)	旅游服务质量提升率	项目实施的本年度旅游服务质量水平与去年旅游服务质量水平的比较,用以反映和考核项目产出质量中旅游服务质量目标的实现程度。	旅游服务质量提升率=(本年度旅游服务质量水平/去年旅游服务质量水平)×100%。	3	3	/
		旅游投诉处理率	项目实施的旅游投诉及时处理的办结数及满意数与实际处理投诉数的比率,用以反映和考核项目产出质量中旅游投诉处理目标的实现程度。	满意度=(满意的旅游投诉处理数/实际处理投诉数)×100%;	3	3	/
		旅游企业安全生产检查覆盖率	项目实施的旅游企业安全实际检查数与旅游企业总数的比例,用以反映和考核项目产出质量中旅游企业安全生产检查目标的实现程度。	旅游企业安全生产检查覆盖率=(旅游企业安全实际检查数/旅游企业总数)×100%;	3	3	/

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	分值	得分	扣分说明
	产出时效 (6分)	投诉处理 及时性	项目实际完成时间与计划完成时间的比较,用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	实际完成时间:项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间:按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。	6	6	/
	产出成本 (5分)	成本控制率	完成项目计划工作目标的实际成本与计划成本的比率,用以考察实际支出是否控制在预算成本内。	成本控制率=(实际成本/计划成本)×100%。 实际成本:项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本:项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出,一般以项目预算为参考。	5	5	/
效益 (25分)	项目效益 (15分)	服务质量提升率	项目实施对提升辖区服务质量所产生的作用。	项目实施所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。可根据项目实际情况有选择地设置和细化。	5	5	/
		安全生产控制率	项目实施对企业不出现重点事故的保障程度。		5	5	/
		企业及行业发展水平	项目实施对推动辖区旅游企业发展及旅游行业发展的促进作用。		5	3.75	受疫情影响,旅游业务开展受限,旅游行业受损严重,未能充分达到促进旅游业发展的目标。

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	分值	得分	扣分说明
	满意度 (10 分)	游客满意度	项目涉及旅游游客对项目实施效果的满意程度。	社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采用社会调查的方式。	5	3	受疫情影响，旅游业务开展受限，旅游行业受损严重，旅游行业参与者满意度未达到目标值。
		旅游行业满意度	项目涉及旅游行业参与者对项目实施效果的满意程度。		5	3.75	
合计					100	90.5	评价等级：优

注：根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号），90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差。