

附件 1

大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）
运营服务项目绩效评价报告

目录

一、基本情况	3
(一) 项目背景	3
(二) 项目内容	3
(三) 项目管理的组织架构和职责分工	4
(四) 资金配置及使用情况	6
(五) 项目绩效目标	6
二、绩效评价工作开展情况	6
(一) 绩效评价目的、对象和范围	6
(二) 绩效评价原则	7
(三) 评价指标体系、评价标准和方法	7
(四) 绩效评价组织与数据收集	8
三、综合评价情况及评价结论	8
四、项目绩效评价指标分析	9
(一) 从项目决策角度分析	9
(二) 从项目管理角度分析	11
(三) 从项目绩效角度分析	13
五、主要经验及做法	15
主要经验及做法如下:	15
六、存在的问题	15
七、有关建议	16

前言

根据深圳市大鹏新区发展和财政局下发的《深圳市大鹏新区发展和财政局关于开展 2021 年绩效评价工作的通知》要求，深圳市大鹏新区文化广电旅游体育局（以下简称：我局）委托深圳国泰会计师事务所（普通合伙）作为第三方评价机构，对大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营服务项目（以下简称：本项目）进行绩效评价。

一、基本情况

（一）项目背景

为全面推动全域旅游服务诚信体系建设，加快创建国家全域旅游示范试验区，根据《大鹏新区国家级旅游业改革创新先行区实施方案》“完善旅游投诉处理机制，加强旅游诚信体系建设”的要求，我局牵头成立了大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心），为保障其日常工作有序运行，加快完成新区旅游行业诚信体系建设，有效促进旅游市场秩序的规范化，旅游投诉处理及时化，选定一家有经验、有实力的法人或者组织，对大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）进行运营管理，相关经费纳入部门预算在旅游监管推广经费中列支。

（二）项目内容

为全面推动新区全域旅游服务诚信体系建设，加快创建国家全域旅游示范区，有效促进旅游市场秩序的规范化，旅游投诉处理的及时化，我局以公开招标的形式委托深圳市大鹏新区旅游协会开展 2019 年大鹏新区旅游诚信联盟运营服

务工作。鉴于大鹏新区旅游诚信体系建设的长期性、连续性，深圳市大鹏新区旅游协会专业性强、协同合作表现良好，按照大鹏新区公共资源交易相关规定可以续签不超过2年，故委托深圳市大鹏新区旅游协会继续开展2021年大鹏新区旅游诚信联盟运营服务工作，服务期限为一年（2021年4月26日-2022年4月25日），该项工作经费144.80万元。

（三）项目管理的组织架构和职责分工

1. 组织架构

组建大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心），对大鹏新区旅游诚信联盟成员进行监督和管理。

诚信联盟专职人员设主任、副主任、专职调解员、兼职调解员4个岗位级别。主任、副主任各1名，专职调解员4名，兼职调解员30名。

2. 职责分工

序号	职务	工作职责
1	主任	（1）组织制定大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）一系列制度、标准及流程； （2）掌握新区旅游行业动态，对受理范围内存在的旅游纠纷及时排查，以防为主，积极宣传国家旅游产业相关法律、法规，引导旅游行业商家遵纪守法，诚信经营，尊重社会公德； （3）根据各阶段工作重点制定调解中心工作计划，做好人员战略性分配计划，负责监督、审查和指导诚信联盟工作进度，协调解决工作中的重大问题和相关问题； （4）负责制定诚信联盟财务预算计划，审批各项财务支出； （5）制定诚信联盟可持续发展的人才战略，决定诚信联盟重大人事政策和人事调整决策； （6）决定诚信联盟运营管理活动中的其他重要问题。

序号	职务	工作职责
2	副主任	<p>(1) 协助主任制定大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）一系列制度、标准及流程；</p> <p>(2) 协助主任监督、审查和指导诚信联盟工作进度，协调解决工作中的重大问题和相关问题；</p> <p>(3) 协助主任制定诚信联盟财务预算计划，审核各项财务支出；</p> <p>(4) 协助主任共同决定诚信联盟重大人事政策、人事调整决策和联盟财务开支事项；</p> <p>(5) 协助主任共同决定诚信联盟运营管理活动中其他重要问题。</p>
3	专职调解员	<p>(1) 工作人员在岗期间需穿着工装、佩戴工作证，以饱满的工作热情进入工作岗位，工作时间应持续良好的精神面貌、保持良好的个人卫生。</p> <p>(2) 负责在岗期间舆情监控及收集工作，加强旅游投诉舆情监测和应对，及时了解社情民意，监测舆情发展动向，分析判断突发及重大舆情的程度。发现有关新区旅游投诉舆情信息后要第一时间向上一级领导汇报，并提出合理化建议。</p> <p>(3) 负责旅游投诉电话的接听工作，待人热情，善于交流，并且具有良好的服务意识，耐心细致，受理旅游投诉时，如实详细录入反映内容；</p> <p>(4) 及时回复游客咨询，为游客提供道路指引、景点介绍、最新旅游资讯等咨询服务；</p> <p>(5) 做到快速响应旅游投诉，客观分析并正确判断投诉事件的是非责任及是否符合投诉调解中心受理范围，第一时间赶赴现场调解或根据片区分派就近的兼职调解员调解；</p> <p>(6) 在依法、自愿、平等、尊重当事人投诉权利的原则下开展调解工作，扎实有效地做好每一项调解工作，做到快速响应旅游投诉，调解工作做到受理快、调解快、信息反馈快等；</p> <p>(7) 调解员须严格要求自己，对待调解工作尽心尽责，严禁向被投诉商家或个人通风报信；对案情严重、复杂的旅游投诉，调解员必须及时向主管请示、汇报；对涉及本人利害关系（有直接关系）的投诉，应主动请求回避；</p> <p>(8) 认真做好调解案件登记归档工作，包括调解过程中文件材料的接收、整理、保管以及档案的提供利用等；</p> <p>(9) 加强法律知识、旅游行业知识及相关调解知识的学习和培训，不断提高调解技能和化解矛盾纠纷的能力，认真完成各项调解任务；</p> <p>(10) 完成交办的其他工作任务。</p>
4	兼职调解员	<p>(1) 兼职调解员应当由公道正派、热爱大鹏旅游事业、责任心强、具有一定法律基础知识和文化水平的新区旅游从业人员担任；</p> <p>(2) 在依法、自愿、平等、尊重当事人投诉权利的原则下开展调解工作，扎实有效地做好每一项调解工作，调解工作做到调解快、信息反馈快等；</p> <p>(3) 如期参加调解中心组织的培训活动，加强法律知识、旅游行业知识及相关调解知识的学习，不断提高调解技能和化解矛盾纠纷的能力，认真完成各项调解任务；</p> <p>(4) 积极发挥团结协作精神，与其他调解员及时交流调解工作经验，共同做好大鹏新区游客权益保护工作和调解中心纠纷调解工作。</p>

（四）资金配置及使用情况

2021 年度大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营服务项目年初预算数为 145.07 万元，预算调减 0.27 万元，调整后预算数为 144.80 万元，实际支出数为 144.80 万元，预算执行率为 100.0%。

（五）项目绩效目标

通过开展大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）工作，明确诚信标准，以“讲诚信、促发展”为主题，建立守信激励和失信惩戒制度，加强信息采集，逐步联手旅游主管部门、市场监管部门等相关政府行政部门，搭建诚信平台信息共享。通过行业自律促进大鹏新区旅游企业诚信档案的建立健全，加强监控力度，确保旅游诚信体系建设工作的有序开展。加大旅游诚信联盟对诚信企业的宣传力度，努力营造“诚信光荣、失信可耻”的旅游经营环境和消费环境。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1. 绩效评价目的

通过对 2021 年度大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营服务项目进行绩效评价，了解和掌握项目的具体实施情况，促进财政资金使用绩效。

2. 绩效评价对象和范围

绩效评价对象为 2021 年度大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营服务项目资金 144.80 万元，主要用于诚信联盟（投诉调解中心）运营服务。

绩效评价的内容主要包括 2021 年度大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营服务项目资金的决策情况；资金投入及管理使用情况；相关管理制度办法的健全性及执行情况；实现的产出情况；取得的效益情况；服务对象满意度等。

（二）绩效评价原则

1. 科学公正。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、公正地反映。

2. 统筹兼顾。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。单位自评应由项目单位自主实施，即“谁支出、谁自评”。部门评价和财政评价应在单位自评的基础上开展，必要时可委托第三方机构实施。

3. 激励约束。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。

4. 公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

（三）评价指标体系、评价标准和方法

1. 评价指标体系

根据《财政部关于〈项目支出绩效评价管理办法〉》（财预〔2020〕10号），设计形成了《2021 年度大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营服务项目评价指标体系》，项目绩效评价以项目资金分配、管理和使用的绩效情况为核心，以全过程预算绩效管理的理念和思路，按照“项目决策

-项目管理-项目绩效”三个维度对项目支出进行绩效分析，总分值 100 分，细化为 10 个二级指标，17 个三级指标。

2. 绩效评价方法和评价标准

根据《财政部关于<项目支出绩效评价管理办法>》（财预〔2020〕10号），结合 2021 年度大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营服务项目资金安排和实施情况，我们采取计划标准作为评价的标准。

根据评价对象具体情况，绩效评价方法主要采用因素分析法、比较法，通过分析影响绩效目标实现的内外部因素，比较绩效目标设置与实施情况综合分析绩效目标实现程度。

3. 评价等级设置情况

为更好地反映项目单位的绩效目标实现情况，绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，具体分值和等级划分为四档，标准如下：

项目	优	良	中	差
分值	≥90分	≥80分<90分	≥60分<80分	<60分

（四）绩效评价组织与数据收集

本次评价工作于 2022 年 7 月 6 日启动，评价小组在基础调研后进行了评价指标体系设计，经局内部商议后，评价小组按照指标体系取数要求实施评价程序，包括：文件档案查阅、数据采集、访谈、合规性核查等，后经数据分析、评价打分、报告撰写、征求意见等环节。

三、综合评价情况及评价结论

评价小组根据《深圳市大鹏新区文化广电旅游体育局制

度汇编》及《财政部关于〈项目支出绩效评价管理办法〉》（财预〔2020〕10号）等规范为衡量考评标准。对2021年度大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营服务项目资金绩效情况进行评分。本次绩效评价评分结果为94分，绩效评级为“优”，其中“决策”指标得分10分；“管理”指标得分25分；“产出”指标得分40分；“效益”指标得分19分。

四、项目绩效评价指标分析

（一）从项目决策角度分析

1. 立项依据充分性

本项目根据《大鹏新区国家级旅游业改革创新先行区实施方案》“完善旅游投诉处理机制，加强旅游诚信体系建设”的要求，我局牵头成立了大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心），为保障其日常工作有序运行，加快完成新区旅游行业诚信体系建设，有效促进旅游市场秩序的规范化，旅游投诉处理及时化，选定一家有经验、有实力的法人或者组织，对大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）进行运营管理，立项依据充分。根据评分标准，“立项依据充分性”指标满分3分，得3分。

2. 立项程序规范性

本项目根据《大鹏新区国家级旅游业改革创新先行区实施方案》“完善旅游投诉处理机制，加强旅游诚信体系建设”的要求，为全面推动新区全域旅游服务诚信体系建设，加快创建国家全域旅游示范区，有效促进旅游市场秩序的规范化，

旅游投诉处理的及时化，拟按照大鹏新区公共资源交易相关规定，委托深圳市大鹏新区旅游协会继续开展 2021 年大鹏新区旅游诚信联盟运营服务工作，本项目申请、设立过程符合相关要求，事前已经过必要的可行性研究、集体决策。根据评分标准，“立项程序规范性”指标满分 2 分，得 2 分。

3. 绩效目标合理性

大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营服务项目属三级预算项目，在部门预算中二级预算项目“旅游监管推广经费”中编报，“旅游监管推广经费”在申报年初绩效目标时只挑选了部分三级预算项目设置绩效目标，未设置该项目绩效目标。根据评分标准，“绩效目标合理性”指标满分 3 分，得 0 分。

4. 绩效目标明确性

大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营服务项目属三级预算项目，在部门预算中二级预算项目“旅游监管推广经费”中编报，“旅游监管推广经费”在申报年初绩效目标时只挑选了部分三级预算项目设置绩效目标，未设置该项目绩效目标。根据评分标准，“绩效目标明确性”指标满分 2 分，得 0 分。

5. 预算编制科学性

为全面推动新区全域旅游服务诚信体系建设，加快创建国家全域旅游示范区，有效促进旅游市场秩序的规范化，旅游投诉处理的及时化，我局以公开招标的形式委托深圳市大鹏新区旅游协会开展 2019 年大鹏新区旅游诚信联盟运营服

务工作，鉴于大鹏新区旅游诚信体系建设的长期性、连续性，深圳市大鹏新区旅游协会专业性强、协同合作表现良好，拟按照大鹏新区公共资源交易相关规定，委托深圳市大鹏新区旅游协会继续开展 2021 年大鹏新区旅游诚信联盟运营服务工作，2019 年该项目中标金额 149.57 万元，后因乙方不适合发布“红黑榜”及旅游企业的其他信用信息，故核减 4.50 万元，最终金额 145.07 万元，2021 年申报本项目预算金额 145.07 万元，从旅游监管推广经费支出，测算依据充分，测算标准明确，预算内容与项目内容匹配。根据评分标准，“预算编制科学性”指标满分 3 分，得 3 分。

6. 资金分配合理性

2019 年，我局以公开招标的形式委托深圳市大鹏新区旅游协会开展 2019 年大鹏新区旅游诚信联盟运营服务工作，该项目中标金额 149.57 万元，后因乙方不适合发布“红黑榜”及旅游企业的其他信用信息，故核减 4.50 万元，最终金额 145.07 万元，2021 年拟按照大鹏新区公共资源交易相关规定，委托深圳市大鹏新区旅游协会继续开展 2021 年大鹏新区旅游诚信联盟运营服务工作，申报本项目预算金额 145.07 万元，资金额度分配合理。根据评分标准，“资金分配合理性”指标满分 2 分，得 2 分。

（二）从项目管理角度分析

1. 资金到位率

本项目年初预算资金为 145.07 万元，预算调减 0.27 万元，调整后预算资金为 144.80 万元，均为财政拨款，实际

到位资金 144.80 万元，资金到位率 100.0%。根据评分标准，“资金到位率”指标满分 5 分，得 5 分。

2. 预算执行率

本项目预算资金 144.80 万元，全年支出 144.80 万元，预算执行率 100.0%。根据评分标准，“预算执行率”指标满分 5 分，得 5 分。

3. 资金使用合规性

本项目资金使用符合有关制度规定，资金使用有完整的审批程序和手续，未发现虚列、截留、挤占、挪用等资金支出的情况。根据评分标准，“资金使用合规性”指标满分 5 分，得 5 分。

4. 管理制度健全性

财务管理制度方面：我局建立了《内部控制工作手册》，有相对完善的收支管理制度、采购管理制度、预算管理制度、风险评估管理制度、资产管理制度、建设项目管理制度、合同管理制度。单位运行实行制度化管理，要求各项业务活动均要按照制度执行，达到“一切按照制度办事”的目标，降低单位运行风险；业务管理制度方面：为了更好地开展大鹏新区旅游诚信联盟的各项工作，大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）制定了《大鹏新区旅游诚信联盟管理暂行办法》《大鹏新区旅游投诉调解中心受理标准及流程》《大鹏新区旅游投诉调解中心调解流程》等一系列制度、标准及流程。根据评分标准，“管理制度健全性”指标满分 5 分，得 5 分。

5. 管理制度执行有效性

本项目基本按照《内部控制工作手册》《大鹏新区旅游诚信联盟管理暂行办法》《大鹏新区旅游投诉调解中心受理标准及流程》《大鹏新区旅游投诉调解中心调解流程》等规定执行。根据评分标准，“管理制度执行有效性”指标满分5分，得5分。

（三）从项目绩效角度分析

1. 实际完成率

根据大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营项目服务合同，该项目委托服务内容共有10项，经查看项目完成情况材料，均已按合同要求完成。根据评分标准，“数量指标”指标满分15分，得15分。

2. 质量达标率

经查看我局采购项目验收表及履约评价表，项目完成质量良好，总体履约表现良好。根据评分标准，“质量指标”指标满分10分，得10分。

3. 完成及时性

本项目已按计划及时完成了2021年大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营项目服务工作。根据评分标准，“时效指标”指标满分10分，得10分。

4. 成本节约率

本项目预算资金144.80万元，全年支出144.80万元，成本节约率为0.0%，不超预算支出，成本控制情况良好。根据评分标准，“时效指标”指标满分5分，得5分。

5. 实施效益

(1) 在发展联盟成员方面：深入开展诚信商家招募推广工作，采取商家自荐、行业协会、实地走访等形式，严格审核商家入盟资质。

(2) 在旅游投诉调解方面：开通旅游投诉调解热线，全年 365 天*16 小时受理游客咨询投诉。强化法定节假日、旅游旺季值班力度，将一般性旅游投诉和矛盾纠纷第一时间就近尽快化解，形成及时、高效、快速处理旅游投诉的服务模式和流程。

(3) 在完善自媒体平台建设方面：定期推送联盟商家推广、联盟新闻及新区旅游资讯、旅游法律法规解读，目前推文共计 580 条，粉丝量 12065 位。

(4) 在提供旅游消费参考方面：发布 2021 年第二季度、2021 年第三季度、2021 年第四季度和 2022 年第一季度大鹏新区旅游诚信联盟部分餐饮商家海鲜价格调研报告。调研报告内容涵盖新区海鲜市场行情概述、80 多种常见海鲜品名、图片、采样价格及样本来源等内容。为游客提供海鲜价格参照比对，减少和避免因不了解海鲜市场行情而引起的消费纠纷，提升游客满意度。发布 2021 年五一假期、2021 年中秋国庆假期、2021 年旅游旺季、2021 年旅游淡季、2022 年春节假期期间大鹏新区旅游诚信联盟部分民宿价格调研报告。反映一定时期内民宿价格水平变动趋势，为游客住宿消费提供价格参考。根据评分标准，“实施效益”指标满分 12 分，得 12 分。

6. 满意度

我局未单独开展游客对新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）满意度调查，2021年4月26日-2022年4月25日，新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）共接到旅游咨询电话1000多起，旅游投诉168起，其中48起调解成功、7起调解不成功、75起超出调解范围转办、38起已反馈不需要调解。调解中心对案件均做到了及时受理，及时反馈，及时分流转办，未发生重大旅游投诉事件，游客满意程度较高。根据评分标准，“满意度”指标满分8分，得7分。

五、主要经验及做法

大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）作为全省首家旅游行业诚信自律组织，在大鹏新区文化广电旅游体育局的支持下，由大鹏新区旅游协会运营管理，致力于规范大鹏新区旅游市场秩序，维护旅游行业整体利益，打造大鹏旅游诚信商家，有效化解旅游纠纷，塑造新区良好旅游形象。新区旅游诚信体系建设初见成效，得到了商家、游客的一致认同，有力促进大鹏旅游品质的不断提升。

主要经验及做法如下：

- （一）定期开展宣传推广活动，持续加强诚信宣传力度；
- （二）建立健全诚信教育培训体系；
- （三）助力疫情防控及企业复工复产工作。

六、存在的问题

大鹏新区旅游诚信联盟（投诉调解中心）运营服务项目属三级预算项目，在部门预算中二级预算项目“旅游监管推广经费”中编报，“旅游监管推广经费”在申报年初绩效目

标时只挑选了部分三级预算项目设置绩效目标，未设置该项目绩效目标。

七、有关建议

（一）增强绩效目标管理意识，科学合理设置绩效指标

建议建立战略目标-工作任务-预算资金-绩效目标的层层分解机制，加强目标设置与规划目标、上级任务、部门年度绩效、预算资金安排以及项目绩效目标的衔接性，制定详细的实施方案，科学制定绩效目标，把项目明确的任务内容及预期效益，细化成各项绩效指标。在绩效目标设置方面，应从实际情况出发，坚持定性分析与定量分析相结合的原则，定性类考核指标尽量以定量考核结果为基础，在确立一、二级指标的前提下，从各角度细化考核指标，明确各个项目的产出要求，加强绩效目标的约束力。

（二）加强预算绩效管理宣传与培训

积极宣传绩效管理理念，培育绩效管理文化，加强对预算绩效管理专业知识的培训，以增强全员的预算绩效意识，使领导及各部门人员充分认识绩效管理工作的重要性与要求。将绩效管理理念同绩效管理方法整合，贯彻到预算管理的整个过程中，从而提高财政资金的使用效率和效益。