项目支出绩效评价报告

#### （2019年度）

项目名称：全域旅游三年行动项目经费

项目单位：武汉市武昌区文化和旅游局

主管部门： (盖章)

评价机构：武汉康力会计师事务有限责任公司

2020年08月

# 一、基本情况

**（一）项目概况。包括项目背景、主要内容及实施情况、资金投入和使用情况等。**

1、项目背景

全域旅游，是指在一定区域内，以旅游业为优势产业，通过对区域内经济社会资源尤其是旅游资源、相关产业、生态环境、公共服务、体制机制、政策法规、文明素质等进行全方位、系统化的优化提升，实现区域资源有机整合、产业融合发展、社会共建共享，以旅游业带动和促进经济社会协调发展的一种新的区域协调发展理念和模式。

“全域旅游”是空间全景化的系统旅游，是跳出传统旅游谋划现代旅游、跳出小旅游谋划大旅游。全域旅游强调把整个区域作为旅游区进行打造，把全域作为旅游发展的载体和平台，使旅游成为常态化生活方式；从全要素、全行业、全过程、全方位、全时空等角度推进旅游产业发展，实现旅游景观全域优化、旅游服务全域配套、旅游治理全域覆盖、旅游产业全域联动和旅游成果全民共享。

发展全域旅游具有重要意义。其一，全域旅游是推进旅游业转型升级的重要途径。当前，我国旅游业发展面临从旅游资源开发到经营管理、市场环境等一系列挑战，新的发展形势要求旅游业必须改变传统的发展模式，更好地适应市场需求。通过发展全域旅游，可以有效推进旅游业转型升级。其二，全域旅游是加速旅游管理体制改革的必要手段。从旅游业发展现实来看，旅游活动已经远远超越旅游管理的范畴，旅游管理从单一部门行为到由政府机构统筹管理转变是必然选择。通过发展全域旅游，可以加速旅游管理体制的转变。 其三，全域旅游是解决旅游供给不足的有力抓手。随着大众旅游时代的到来和交通通讯技术的发展，人们的旅游方式发生了很大变化，只有从全域整体优化旅游供给才能有效满足游客需求。

在2017年政府工作报告中，李克强总理提到了“全域旅游”这一两会热词。报告指出，要完善旅游设施和服务，大力发展乡村、休闲、全域旅游。这是“全域旅游”第一次被写入政府工作报告，引起了公众广泛关注。2018年3月，国务院办公厅印发《关于促进全域旅游发展的指导意见》，就加快推动旅游业转型升级、提质增效，全面优化旅游发展环境，走全域旅游发展的新路子作出部署。

2018年9月28日，在全省旅游发展大会上，湖北省发布的《湖北省人民政府关于促进全域旅游的实施意见》（鄂政发[2018]35号）提出7大类25条措施，强化旅游产业战略地位，加快全域旅游发展，努力把湖北打造成为国内一流旅游目的地和长江国际黄金旅游带核心区。市委市政府专门制定了《武汉市全域旅游大发展三年行动计划（2018-2020）》，大力发展“五色旅游”，推进旅游创新发展，提升旅游国际化、智慧化、品质化水平，实现旅游经济规模、产业实力、国际影响力加快提升。武昌区人民政府配套出台了《武昌区全域旅游大发展三年行动计划（2018-2020）》，以适应旅游消费大众化、旅游需求品质化、旅游发展全域化新趋势，更发挥旅游对经济社会发展的带动作用。

2、主要内容及实施情况

武汉市武昌区文化和旅游局（以下简称“区文旅局”）下设旅游科(产业科)，负责全区全域旅游发展规划的制定和组织指导实施;负责指导旅游景区、旅游特色街区创建;负责全区文化、旅游、体育产业发展战略、发展规划的制定;按照省市区的工作部署，制定全区文化、旅游、体育产业发展的意见及相关政策措施;协调全区文化、旅游、体育产业交流与合作等工作;做好文化、旅游、体育等产业招商引资工作;推进文化产业园区建设。

为深入贯彻习近平总书记关于发展旅游业的重要指示精神，适应旅游消费大众化、旅游需求品质化、旅游发展全域化新趋势，更好发挥旅游对经济社会发展的带动作用，区委、区政府高度重视全域旅游工作，按照“红色引擎+五线推进”的工作思路，突出特色、彰显亮点，以文化建设为灵魂，以要素提升为重点，以品牌建设为突破口，以项目建设为抓手，积极构建“一核两带”旅游发展新格局，实施“五色旅游”精品景区发展计划，着力增强行业管理服务水平，在推进全域旅游发展中强化“武昌担当”，努力开创武昌全域旅游工作新局面。

2019年1月24日，区文旅局组织召开武昌旅游发展联盟年会，邀请联盟成员及其他旅游企业共61家单位参会，总结联盟2018年工作开展情况，通报旅游行业红黑榜单位，推进行业自律，强调共商共建共享，合力营造了关注旅游、支持旅游、文明旅游的良好氛围。

2019年3月19日，区文旅局牵头组织召开武昌区全域旅游大发展2019年度项目调度会，对新年度全域旅游三年行动计划重要项目编制清单逐一下发，并要求形成季度汇总机制，全程全时做好工作的跟踪调度。

区文旅局全年按照项目清单认真完成任务：如完善游客咨询服务中心功能；建设武昌旅游综合信息服务平台（一期）；实施武昌全域旅游标识标牌建设；制作并推广武昌旅游形象宣传片；开展武昌美食节、艺术节、旅游节等节庆活动，开展中国（武昌）辛亥首义文化节活动等。

区文旅局按照全域旅游发展规划，紧密围绕旅游行政执法体系，完善执法责任制。着重开展旅游市场秩序专项整治保障行动以及旅游消费维权服务行动。2019年武昌在全市率先成立旅游调解工作站，依托专业调解机构提升旅游纠纷调解的办理质量。旨在妥善处理旅游者和旅游经营者之间的旅游纠纷，依法保护旅游者和旅游经营者的合法权益，营造和谐的旅游消费环境。

3、资金投入和使用情况

根据《武昌区财政局关于武昌区文体旅游发展委员会2019年部门预算的批复》（武昌财预[2019]46号），全域旅游三年行动计划项目经费3,000,000.00元，年中依据《武昌区财政局关于贯彻落实过“紧日子”要求进一步压减一般性支出的通知》调整减少项目经费50,000.00元，全年全域旅游三年行动计划项目经费2,950,000.00元，实际使用2,950,000.00元，其中：文化产业发展十四五规划支出180,000.00元，全域旅游标识标牌建设支出40,932.00元，武昌旅游综合信息服务平台（一期）建设支出112,368.00元，各类形象宣传支出612,800.00元，开展中国（武昌）辛亥首义文化节支出970,000.00元，游客咨询服务中心建设支出450,000.00元，开展各类节庆活动支出409,736.00元，惠民演出支出174,164.00元。

**（二）项目绩效目标。包括总体目标和阶段性目标。**

1、总体目标

深入贯彻落实党的十九大精神，高举习近平新时代中国特色社会主义思想旗帜，充分发挥武昌资源禀赋优势，着力推进景点打造全域联动、旅游招商全域推介、景点营销全域扩散、旅游消费全域监管、文明旅游全域推广，不断满足人民日益增长的美好生活需要，建设历史文化旅游名城，争创全国全域旅游示范区。通过三年努力，旅游基础服务体系进一步完善，旅游管理服务水平和城市美誉度进一步提升，力争新增国家3A、4A级景区（点）各1家，基本建成大黄鹤楼—武昌古城5A级景区，2020年旅游接待人数突破1亿人次。

2、本年目标

落实顶层设计。认真落实区委、区政府决策部署，加快旅游供给侧结构性改革，完善配套设施和服务体系，打造武昌旅游核心品牌。聚焦长江主轴，加快推进长江主轴右岸大道江南亮点旅游区块建设，打造展示武昌古城独特魅力的文化轴线，启动大黄鹤楼——武昌古城国家5A级景区创建，实现全年旅游总收入增长12%以上，年接待游客总数增长10%以上。

拓展五色旅游。充分发挥武昌山水资源优势和历史人文底蕴，拓展以弘扬社会主义核心价值观为主线的“红色旅游”；以武昌古城为主线的“古色旅游”；以武昌依江伴湖丰富的江湖资源为主体的“蓝色旅游”；以蛇山、珞珈山等山体资源的“绿色旅游”，以楚河汉街、汉秀、湖北剧院等为主体的“夜色旅游”。

实施“美丽武昌行”行动。加大智慧旅游建设力度，以宣传视频、专业讲解、成果发布、文化演出等多种形式展示武昌旅游的独特魅力以及武昌历史之城丰富的旅游资源和深厚的历史文化，提升武昌旅游品牌的全球竞争力和国际知名度，向世界发出邀请，“用自己的眼睛观察和体验一个客观、现实的武昌，一个超乎想象的武昌”。

推动“旅游+”、“+旅游”融合发展。充分利用武汉过早等非遗文化资源，做大做强“武昌喊你来过早”等旅游活动品牌。积极开发爱国主义和革命传统教育、国情教育等研学旅游产品；科学利用首义历史文化遗迹及博物馆、纪念馆、美术馆、艺术馆、非物质文化遗产展示馆等文化场所开展文化、文物旅游；推动剧场、演艺、游乐、动漫等产业与旅游业融合开展文化体验旅游。

强化市场监管。开展全区旅游系统履职尽责督促检查工作，强化旅游景区、景点等窗口地区环境整治，旅游投诉处置率100%，旅行社服务网点合法合规季度检查覆盖率100%，不断优化旅游环境和服务，提升区域旅游综合竞争力。

# 二、绩效评价工作开展情况

**（一）绩效评价目的、对象和范围。**

为深化预算管理改革，进一步加强武汉市武昌区文化和旅游局全域旅游三年行动项目经费实施的监督管理，提高财政资金使用效益，根据《中华人民共和国预算法》和《项目支出绩效评价管理办法》等国家有关规章制度，按照武汉市武昌区财政局的工作部署进行此次绩效评价。此外，本次绩效评价还力争实现以下目的：

1、按照项目资金管理要求，设计合理的指标体系和评价标准，采取科学、规范的评价方法，采用定性及定量相结合的评价指标，对“武汉市武昌区文化和旅游局全域旅游三年行动项目经费”的决策、过程、产出和效果四个方面进行客观公正地评价。

2、通过绩效评价为合理分配资金、优化支出提供依据，也为逐步建立“预算编制有目标，预算执行有监控，预算完成有评价，评价结果有反馈，反馈结果有应用”的绩效评价机制提供决策依据。

3、通过绩效评价总结前一年度项目实施的经验教训，为进一步加强“武汉市武昌区文化和旅游局全域旅游三年行动项目经费”管理，提高项目建设水平，发挥资金效益提供重要的参考依据，也为将来的社会民生服务项目提供借鉴。

**（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等。**

1、评价依据

（1）《中华人民共和国预算法》（2014年修订版）；

（2）关于印发《湖北省财政项目资金绩效评价操作指南》的通知（鄂财函[2014]376号）；

（3）关于印发《预算绩效评价共性指标体系框架》的通知(财预[2015]53号)；

（4）《市财政局关于进一步加强预算绩效管理工作的通知》（武财绩[2015]465号）；

（5）关于贯彻落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》的通知（财预[2019]167号）；

（6）《项目支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10 号）。

2、评价原则

（1）科学规范原则。我们将严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法，对“武汉市武昌区文化和旅游局全域旅游三年行动项目经费”进行绩效评价。同时在反映产出、效果等方面的末级明细指标细化、量化程度较高，降低评价人员的主观影响。

（2）公正公开原则。本次绩效评价符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

（3）分级分类原则。本次绩效评价根据评价对象的特点分类组织实施。

（4）绩效相关原则。我们使用与绩效目标有直接联系，能够恰当反映目标实现程度的绩效评价指标。

3、绩效指标体系设计原则

本次绩效评价，我们遵循相关性原则、重要性原则、可比性原则、系统性原则、经济性原则。

（1）相关性原则：应当与绩效目标有直接联系，能够恰当反映目标的实现程度。

（2）重要性原则：应当优先使用最具代表性、最能反映评价要求的核心指标。

（3）可比性原则：对同类评价对象要设定共性的绩效评价指标，便于评价结果横向比较。

（4）系统性原则：应当将定量指标与定性指标相结合，系统反映财政支出所产生的社会效益和可持续影响等。

（5）经济性原则：应当通俗易懂、简便易行，数据的获得应当考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。

4、评价工作方法

绩效评价的方式包括现场评价和非现场评价方式。本次绩效评价采取现场评价和非现场评价相结合的方式进行评价。

现场评价需要绩效评价项目小组到现场采取询问、观察、检查、复核等方式对评价项目的有关情况进行核实，对收集的资料进行整理和科学的分析，根据综合分析的结果得出评价结果，撰写评价报告。

非现场评价是指评价项目小组根据项目单位提交的项目相关资料、总结材料以及网络检索的其他资料进行分析，提出评价意见。

5、评价标准的确定方法

标准值的确定方法主要有计划标准、行业标准、历史标准、财政部门和预算部门确认或认可的其他标准等。本次评价采用了计划标准、历史标准来确定标准值。以预先制定的目标、计划、预算、定额等数据作为评价标准，或者参照同类指标的历史数据确定标准值。

对于项目内容完成情况、项目水平等需要考核的重要指标，根据考核项目实际产出情况，设计制定分档标准，分档标准值及各档分值由评价人员根据实际工作情况及本次绩效评价目的并征求有关意见加以确定。

6、评价结果分级

绩效评价结果采取评分与评级相结合的形式，具体分值和等级根据不同评价内容设定。根据财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10 号）文，总分一般设置为100分，等级一般划分为四档：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差。具体得分区间如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价等级 | 优 | 良 | 中 | 差 |
| 得分区间 | [100,90] | (90,80] | (80,60] | (60,0] |

另，针对四个一级指标得分率，参考上述方法，也设置了四个等级。得分率=（实际得分/设置分值）\*100%

具体等级区间如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价等级 | 优 | 良 | 中 | 差 |
| 得分率区间 | [100%,90%] | (90%,80%] | (80%,60%] | (60%,0%] |

7、绩效评价框架

参考《项目支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10号）附2《项目支出绩效评价指标体系框架（参考）》，结合2019年度全域旅游三年行动项目工作特点，主要从“决策”、“过程”、“产出”、“效果”四个维度对绩效目标进行逐项分解，从定性与定量两个角度综合考量、评价，对项目绩效做出全面、客观、公正的评价。

 “决策”权重16分，下设“项目立项”、“绩效目标”、“资金投入”三个二级指标，主要评价立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性、预算编制科学性以及资金分配合理性，相应下设6个三级指标。

“过程”权重18分，下设“资金管理”和“组织实施”两个二级指标，分别从资金管理和组织实施两个维度评价资金到位率、预算执行率、资金使用合规性以及项目相关制度健全性、制度执行有效性、项目质量可控性，相应设置6个三级指标。

“产出”权重26分，下设“产出数量”、“产出质量”以及“产出时效”三个二级指标，主要评价项目的产出数量目标、产出质量目标和产出时效目标的实现程度，下设8个三级指标具体评价。

“效果”权重40分，下设“经济效益”、“社会效益”、“可持续影响”以及“满意度”四个二级指标，主要评价项目实施后产生的经济效益、社会效益、可持续影响以及公众满意度，下设9个三级指标具体评价。

具体指标的分布情况、权重、指标解释、指标说明见附件《2019年全域旅游三年行动项目绩效评价指标体系及评分明细》。

**（三）绩效评价工作过程。**

1、评价实施过程

绩效评价工作分三个阶段进行，包括前期准备阶段、评价实施阶段和报告阶段。

a、前期准备阶段

（1）初步接触财政部门、项目单位，获取基础资料，了解项目单位及项目情况；

（2）制定绩效评价初步实施方案，包括时间安排、工作步骤、人员分工等；

（3）草拟评价指标体系及评价标准、访谈提纲、基础数据表及资料清单等。

b、评价实施阶段

（1）与项目单位各相关部门、关键岗位人员进行座谈访谈，了解项目运营和管理状况，业务操作流程；

（2）收集政策、文件、操作记录，审核、分析资料信息；

（3）不断修改完善评价指标体系，形成初步评价结论，适时与项目单位反馈交流；

c、报告阶段

（1）综合分析评价信息，汇总指标评分情况，撰写绩效评价报告（征求意见稿）；

（2）完成报告在公司内部的三级复核，并提供区文旅局征求意见；

（3）综合各方反馈意见对报告加以修改完善，定稿并向武昌区财政局提交绩效评价报告正式版。

（4）后期将及时归档绩效评价资料。

2、证据收集方法

全域旅游三年行动项目绩效评价计划采取深入预算执行单位面访、座谈、查阅相关资料、核查财务凭证、网络检索公示信息等证据收集方法，从各相关部门及关联方获取大量高质量和准确可靠的数据信息。

（1）查阅资料。评价小组在项目实施单位收集与绩效评价有关的政策文件资料、会计核算资料、管理制度及相关项目实施台账等，并进行深入研究、比较和分析，获取绩效评价所需的证据资料。

（2）面访座谈。评价小组通过对旅游客（产业科）各相关部门及关键岗位人员进行访谈座谈，了解有关管理和业务工作开展情况，获取相关人员的工作状态和心理状态，提高资料获取的效率和精准性。

（3）网络检索。评价小组通过互联网检索国家、省、市相关政策文件以及公开公开信息，对绩效评价的信息进行补充。

# 三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

#### （一）评分结果

**项目绩效评价综合得分为89.38分，评价等级为良**，详见附件《级别评定对照表》。其中决策得11.50分，过程得16.50分，产出得23分，效果38.38分。一级指标得分情况如下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **决策** | **过程** | **产出** | **效果** | **合计** |
| 标准分值 | 16 | 18 | 26 | 40 | 100 |
| 实际得分 | 11.50 | 16.50 | 23 | 38.38 | 89.38 |

各项指标得分情况如下表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **分值** | **二级指标** | **分值** | **三级指标** | **分值** |  **得分**  |
| 决策 | 16 | 项目立项 | 5 | 立项依据充分性 | 3 |  3.00  |
| 立项程序规范性 | 2 |  2.00  |
| 绩效目标 | 5 | 绩效目标合理性 | 2 |  0.75  |
| 绩效指标明确性 | 3 |  1.50  |
| 资金投入 | 6 | 预算编制科学性 | 3 |  2.25  |
| 资金分配合理性 | 3 |  2.00  |
| 过程 | 18 | 资金管理 | 9 | 资金到位及时率 | 3 |  3.00  |
| 预算执行率 | 3 |  3.00  |
| 资金使用合规性 | 3 |  3.00  |
| 组织实施 | 9 | 管理制度健全性 | 2 |  1.50  |
| 制度执行有效性 | 3 |  2.50  |
| 项目质量可控性 | 4 |  3.50  |
| 产出 | 26  | 产出数量 | 20  | 提升游客咨询服务中心数量 | 2  |  1.00  |
| 武昌旅游综合信息服务平台(一期)建设完成率 | 4  |  4.00  |
| 武昌全域旅游标识标牌建设个数 | 2  |  2.00  |
| 制作并推广武昌旅游形象宣传片 | 4  |  3.00  |
| 组织开展武昌美食节、艺术节、旅游节等节庆活动场次 | 4  |  4.00  |
| 开展中国（武昌）辛亥首义文化节 | 4  |  4.00  |
| 产出质量 | 3  | 文化旅游工作全市中心城区排名 | 3  |  3.00  |
| 产出时效 | 3  | 工作清单任务完成及时率 | 3  |  2.00  |
| 效果 | 40 | 经济效益 | 8 | 全区旅游总收入增长率 | 5 |  5.00  |
| 国内游客人均花费 | 3 |  2.82  |
| 社会效益 | 17 | 全区年接待游客总数增长率 | 5 |  5.00  |
| 旅游投诉处置率 | 4 |  4.00  |
| 旅行社服务网点合法合规检查覆盖率 | 4 |  4.00  |
| 国内影响力提升 | 4 |  4.00  |
| 可持续影响 | 5 | 持续推进全域旅游发展体系 | 5 |  5.00  |
| 服务对象满意度 | 10 | 国内游客认为武昌区旅游体验满足期望的比例 | 5 |  4.33  |
| 国内游客对武昌区总体旅游环境的评价 | 5 |  4.23  |
| **总分** | **100** |  | **100** |  | **100** |  **89.38**  |

#### （二）主要结论

综上，评价小组认为：

2019年旅游科（产业科）基本能较好的完成全域旅游三年行动项目2019年的年度目标。全域旅游三年行动项目立项充分，符合市政府相关会议纪要精神；单位内部制订了比较健全的内部控制制度，并基本得到有效执行。全年全域旅游三年行动项目年度相关工作任务大部分完成，并取得不错的成绩。全区接待游客和旅游总收入双增长。2019年，全区共接待国内游客4386.12万人次，同比增长12.93%，全区实现旅游总收入446.82亿元，同比增长13.85%。

资金的使用符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定；符合部门预算批复的用途；资金的拨付有完整的审批程序和手续；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

# 四、绩效评价指标分析

**（一）项目决策情况。**

决策指标满分为16分，根据评分细则，决策评价得分为11.50分，评价结果为中。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **立项依据充分性** | **立项程序规范性** | **绩效目标合理性** | **绩效指标明确性** | **预算编制科学性** | **资金分配合理性** |
| 标准分值 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 实际得分 | 3 | 2 | 0.75 | 1.5 | 2.25 | 2 |

决策指标主要评价项目立项依据是否充分性和立项程序是否规范性、绩效目标设置是否合理性以及绩效指标设置是否明确性、预算编制是否科学以及资金分配是否合理，下设“立项依据充分性”、“立项程序规范性”、“绩效目标合理性”、 “绩效指标明确性”、“预算编制科学性”以及“资金分配合理性”六个三级指标。

对于决策指标的评价，主要采取查阅资料的方法，如查阅预算批复、决算表及决算报告分析、社发局内部控制手册、2019年度全域旅游三年行动项目经费绩效目标申报表、项目资金的收付款凭证等，了解项目立项、目标设置以及资金投入情况，对项目决策涉及的指标打分。

1. 立项依据充分性（3分）

立项依据充分性是指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。

项目均依据国家、省、市以及区级相关文件精神设立，如《国务院办公厅关于促进全域旅游发展的指导意见》（国办发[2018]15号)、《湖北省人民政府关于促进全域游发展的实施意见》(鄂政发[2018]35号)、《武汉市全域旅游大发展三年行动计划（2018-2020）》、《武昌区全域旅游大发展三年行动计划（2018—2020）》等，立项依据充分，根据评分细则，得3分。

1. 立项程序规范性（2分）

立项程序规范性是指项目申请、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。

根据区委常委会和区政府常务会议精神，区文旅局拟从2018年度开始实施武昌区全域旅游发展相关基础设施及管理服务项目清单（2018-2020年）中的9个项目，共需资金975万元，已报区财政局并经余松区长审批。2019年度按规定程序申报预算，并经财政（武昌财预[2019]46号）批复。立项符合政策，资金按照规定的程序申请、批复，根据评分细则，得2分。

1. 绩效目标合理性（2分）

绩效目标合理性是指项目是否设定绩效目标和绩效指标，所设定的绩效目标和指标是否符合实际，与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。

该项目设置了年度绩效目标，但年度绩效目标不够具体、明确、不符合绩效管理要求；年度绩效目标与项目资金量不完全匹配。根据评分细则，扣1.25分，得0.75分。

1. 绩效指标明确性（3分）

绩效指标明确性是指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。

该项目设置了具体细化指标，但未设置清晰可衡量的指标值，指标无法完全与年度工作任务及目标相对应。根据评分细则，扣1.5分，得1.5分。

1. 预算编制科学性（3分）

预算编制科学性是指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。

年度预算内容与项目内容大部分匹配，预算额度测算依据充分，但预算资金与年度工作内容未完全匹配。根据评分细则，扣0.75分，得2.25分。

1. 资金分配合理性（3分）

资金分配合理性是指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。

预算资金分配依据充分，项目实际资金使用与预算资金分配不完全匹配。根据评分细则，扣1分，得2分。

**（二）项目过程情况。**

过程指标满分为18分，根据评分细则，过程评价得分为16.50分，评价结果为优。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **资金到位率** | **预算执行率** | **资金使用合规性** | **管理制度健全性** | **制度执行有效性** | **项目质量可控性** |
| 标准分值 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 实际得分 | 3 | 3 | 3 | 1.5 | 2.5 | 3.5 |

过程指标主要评价对项目资产管理及实施控制情况，下设“资金管理”和“组织实施”两个二级指标，再细分六个三级指标，包括“资金到位率”、“预算执行率”、“资金使用合规性”、“管理制度健全性”、“制度执行有效性”和“项目质量可控性”。对于过程指标的评价，主要采取了查阅资料、访谈座谈、抽查记录等方式，收集了项目单位的内控制度和财务管理制度，查看了财政专项资金的收付款凭证，核查其账务处理是否符合规范、项目质量是否可控、监管是否有效、重大项目开支是否严格按照规定履行手续等情况，对项目过程涉及的指标进行打分。

1、资金到位率（2分）

资金到位率是指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。

根据《武昌区财政局关于武昌区文体旅游发展委员会2019年部门预算的批复》（武昌财预[2019]46号），全域旅游三年行动计划项目经费预算3,000,000.00元，年中依据《武昌区财政局关于贯彻落实过“紧日子”要求进一步压减一般性支出的通知》调整减少项目经费50,000.00元，全年全域旅游三年行动计划项目经费预算2,950,000.00元，实际到位2,950,000.00元，资金到位率100%。根据评分细则，得2分。

2、预算执行率（3分）

预算执行率是指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。

全域旅游三年行动计划项目经费预算2,950,000.00元，实际使用2,950,000.00元，其中：文化产业发展十四五规划支出180,000.00元，全域旅游标识标牌建设支出40,932.00元，武昌旅游综合信息服务平台（一期）建设支出112,368.00元，各类形象宣传支出612,800.00元，开展中国（武昌）辛亥首义文化节支出970,000.00元，游客咨询服务中心建设支出450,000.00元，开展各类节庆活动支出409,736.00元，惠民演出支出174,164.00元。预算执行率100%，根据评分细则，得3分。

3、资金使用合规性（4分）

资金使用合规性是指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。

通过查阅项目资金支出相关材料，暂未发现明显异常，项目资金的使用符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定；资金的拨付有完整的审批程序和手续；符合部门预算批复的用途；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分细则，得4分。

4、管理制度健全性（2分）

管理制度健全性是指项目管理制度是否健全，用以反映和考核项目管理制度对项目顺利实施的保障情况。

单位已提供预算管理、收支管理、政府采购、资产管理、基本建设项目投资管理、合同管理等内控制度，相关制度合法、合规、但未制定相关的专项资金管理及质量控制要求或标准。根据评分细则，扣0.5分，1.5分。

5、制度执行有效性（3分）

制度执行有效性是项目实施是否符合相关项目管理规定，用以反映和考核项目管理制度的有效执行情况。

经抽查，单位项目预算、经费收支均按照规定的流程在申报和使用。项目支出调整减少5万元手续完备。部分项目相关资料未及时归档。根据评分细则，扣0.5分，2.5分。

6、项目质量可控性（4分）

项目质量可控性是指项目实施单位是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施,用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制情况。

经了解，项目实施单位未制定项目相关质量要求或标准；但在实际执行过程中，采取了相关的质量检查、验收等控制措施：成立武昌区文化旅游发展工作领导小组，对于全域旅游大发展项目，年初召开项目调度会，征求各责任单位意见，确定年度工作清单；项目清单确定后，下发各责任单位，后期进行跟踪调度，按月（季度）形成工作进度、半年度总结、年度总结等；区委、区政府、区人大、区政协高度重视全域旅游工作开展情况，多次听取全域旅游发展情况汇报，并组织区各民主党派、工商联、无党派、新阶层代表人士实地考察黄鹤楼5A级景区，提出了很好的意见和建议，对下一步推动武昌全域旅游发展有非常好的指导和借鉴意义。

年度内上线的旅游综合信息服务平台委托第三方进行检测，对平台功能完备性和性能效率进行测试，同时召开专家验收会，对项目进行验收。

强化旅游监管，专人负责相关的投诉事项的处理，并对辖区星级景区、星级酒店以及旅行社服务网点开展各项合法合规检查。

根据评分细则，扣0.5分，得3.5分。

**（三）项目产出情况。**

产出指标满分为26分，根据评分细则，产出评价得分为23分，评价结果为良。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **产出数量** | **产出质量** | **产出时效** |
| **提升游客咨询服务中心数量** | **武昌旅游综合信息服务平台(一期)建设完成率** | **武昌全域旅游标识标牌建设个数** | **制作并推广武昌旅游形象宣传片** | **组织开展武昌美食节、艺术节、旅游节等节庆活动场次** | **开展中国（武昌）辛亥首义文化节** | **文化旅游工作全市中心城区排名** | **工作清单任务完成及时率** |
| 标准分值 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 实际得分 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |

产出指标主要评价项目实施完成情况，包括数量、质量和时效的完成程度。下设“产出数量”、“产出质量”以及“产出时效”3个二级指标，再细分8个三级指标，包括“提升游客咨询服务中心数量”、“武昌旅游综合信息服务平台(一期)建设完成率”、“武昌全域旅游标识标牌建设个数”、“制作并推广武昌旅游形象宣传片”、“组织开展武昌美食节、艺术节、旅游节等节庆活动场次”、“开展中国（武昌）辛亥首义文化节”、“文化旅游工作全市中心城区排名”以及“工作清单任务完成及时率”。对于产出指标的评价，主要采取了查阅资料和访谈、座谈进行资料收集、整理和分析，收集了与各项指标相关的项目资料，了解项目的具体产出情况及成果，对项目产出涉及的指标进行打分并逐级加权计算结果。

1、提升游客咨询服务中心数量（2分）

提升游客咨询服务中心数量用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。

根据2019年武昌区全域旅游大发展项目工作清单，区文旅局2019年度拟新建户部巷、昙华林2个游客咨询服务中心，户部巷游客咨询服务中心已建设完成，并于2019年12月1日起正式运营，昙华林核心区预计2020年能全面开放。根据评分细则，扣1分，得1分。

2、武昌旅游综合信息服务平台(一期)建设完成率（4分）

武昌旅游综合信息服务平台(一期)建设完成率用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。

根据2019年武昌区全域旅游大发展项目工作清单，区文旅局2019年度拟完成武昌旅游综合信息服务平台(一期)建设工作。2019年5月19日，区文旅局在黄鹤楼公园落梅轩举行“一部手机游武昌”上线仪式，微信公众号正式投入使用；武昌区全域旅游综合平台(一期)项目经湖北省电子信息产品质量监督检验院进行检测，功能完备性和性能效率符合测试依据及判定依据的要求；2019年11月14日，区文旅局组织召开武昌区全域旅游综合平台(一期)项目专家验收会，项目通过验收。根据评分细则，得4分。

3、武昌全域旅游标识标牌建设个数（2分）

武昌全域旅游标识标牌建设个数用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。

根据2019年武昌区全域旅游大发展项目工作清单，区文旅局2019年度拟进-步优化黄鹤楼景区至户部巷的导向标识系统，在黄鹤楼西门下桥处、解放路上黄鹤楼台阶处及广东商城二楼司门口天桥处等3处增加安装黄鹤楼周边导向牌引导游客。该事项已于2019年8月份安装完成，根据评分细则，得2分。

4、制作并推广武昌旅游形象宣传片（4分）

制作并推广武昌旅游形象宣传片用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。

根据2019年武昌区全域旅游大发展项目工作清单，区文旅局2019年度拟制作并推广武昌旅游形象宣传片。2018年8月，区文旅局启动武昌旅游形象宣传片的公开招投标工作，湖北电视台以258万元中标。根据双方签订的联合制作合同， 制作标的物含8分钟宣传片1部，5色旅游宣传片（每色1分钟，共5分钟），30分钟媒体插播宣传片1部，截止2019年年底，五色武昌系列5个一分钟宣传片已制作完成，并在国庆节期间在湖北卫视播出；8分钟《大美武昌》主宣传片已完成交稿，正在修改；30秒媒体插播宣传片待主宣传片定稿后进行剪辑。根据评分细则，扣1分，得3分。

5、组织开展武昌美食节、艺术节、旅游节等节庆活动场次（4分）

组织开展武昌美食节、艺术节、旅游节等节庆活动场次用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。

根据2019年武昌区全域旅游大发展项目工作清单，区文旅局2019年度拟开展武昌美食节、艺术节、旅游节等节庆活动8场次。

①2019年2月15日至2月19日，在户部巷大戏台举行特色小吃现场制作、非遗文艺汇演等活动。

②年度内完成2018年“魅力武昌”摄影比赛评选，评选出获奖作品62幅，并在非遗过早节上展出。

③参与举办第二十九届“首义之春”龙腾狮跃“闹元宵”舞龙锣鼓大赛、“黄鹤乘风振玉羽青春飞扬新时代”——新春公益游园会。

④承办中国2019世界集邮展览全城15区联动武昌站宣传推广活动(6月5日)。

⑤参加全市“寻找武汉十大特色文旅体IP”活动，与长江日报合作，宣传报道武昌文化旅游。8月26日长江日报特刊以一个联通版(两个版面)篇幅，以“一城荆楚风韵，千载大成武昌”为题，重点报道了大黄鹤楼-武昌古城资源型IP,并在长江日报官微、APP等新媒体上同步发布。

⑥举办“世界军运·文旅为媒——2019首季大学生花样组合武昌行”活动。9月19日上午，活动在武汉革命博物馆正式启动，并在农讲所旧址、毛泽东旧居及中国共产党纪律建设历史陈列馆开展内容丰富的情景党课。9月19日-20日由18位大学生分为3组，打卡体验户部巷、黄鹤楼、县华林等武昌经典文旅线路。

⑦举办户部巷“最汉味小吃”评选活动。8月25日开始线上投票。9月25日上午在户部巷大戏台举办活动，15家经典汉味小吃的商户现场制作展示美食，评审团点评、打分，游客免费品尝。

⑧做好10月2日杨泗港长江大桥市民开放日活动。组织群众2000名，在下午14:00-17:00期间分批登上杨泗港长江大桥。

根据评分细则，得4分。

6、开展中国（武昌）辛亥首义文化节（4分）

开展中国（武昌）辛亥首义文化节用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。

根据2019年武昌区全域旅游大发展项目工作清单，区文旅局2019年度拟开展中国（武昌）辛亥首义文化节。2019年9月24日，在汉秀剧场举办第十八届中国(武昌)辛亥首义文化节活动。根据评分细则，得4分。

7、文化旅游工作全市中心城区排名（3分）

文化旅游工作全市中心城区排名用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。

根据区文旅局2019年绩效管理目标，武昌区文化旅游工作在全市中心城区中拟排名前三。

武汉市内旅游资源比较凸出的几个区当属武昌区、黄陂区和东湖风景区，而其他城区的旅游不太行。黄陂区打造木兰风景区，形成了许多景区集群；东湖风景区本身就是依托东湖这个5A级景区设立的。武汉市最核心的旅游资源在武昌，最多的旅游酒店也在武昌。

基于前期的成绩以及本年度旅游资源丰富的几个区的旅游数据，武昌区应排名第一。黄陂区全年接待旅游人数2600万人次，旅游综合收入157亿元。武昌区2019年度接待国内游客4386.12万人次，实现国内旅游收入446.82亿元，约占武汉市总量的1/10。对比一下其他区的数据，武昌区排名第一。

8、工作清单任务完成及时率（3分）

工作清单任务完成及时率是指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。

根据2019年武昌区全域旅游大发展项目工作清单的计划任务安排，应于2019年12月份完成新建户部巷、昙华林2个游客咨询服务中心；2019年6月建成武昌旅游综合信息服务平台（一期）；2019年8月完成全域旅游标识标牌建设；2019年8月完成制作并推广武昌旅游形象宣传片；2019年12月前开展完成武昌美食节、艺术节、旅游节等节庆活动；2019年10月开展中国（武昌）辛亥首义文化节。

截止2019年年末，县华林游客咨询服务中心暂未建成， 8分钟《大美武昌》主宣传片及30秒媒体插播宣传片尚未定稿并投入宣传，根据评分细则，扣1分，得2分。

**（四）项目效益情况。**

效果指标满分40分，根据评分细则，效果评价得分为38.38分，评价结果为优。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **经济效益** | **社会效益** | **可持续影响** | **满意度** |
| **全区旅游总收入增长率** | **国内游客人均花费** | **全区年接待游客总数增长率** | **旅游投诉处置率** | **旅行社服务网点合法合规检查覆盖率** | **国内影响力提升** | **持续推进全域旅游发展体系** | **国内游客认为武昌区旅游体验满足期望的比例** | **国内游客对武昌区总体旅游环境的评价** |
| 标准分值 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 实际得分 | 5 | 2.82 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.33 | 4.23 |

效果方面主要评价项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响，项目后续运行及成效发挥的可持续影响以及社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。对于效果指标的评价，主要采取了查阅资料、现场访谈等方式进行资料收集、整理和分析，对项目效果涉及的指标进行打分，并逐级加权计算结果。

1、全区旅游总收入增长率（5分）

全区旅游总收入增长率用以反映项目实施所产生的经济效益。

**由于在各区开展入境旅游人数调查的准确度不高、可操作性弱，且相较国内旅游市场，入境旅游市场对全市旅游市场的影响微乎其微（2017年武汉市入境游客仅占全市游客接待总量的1.0%，入境旅游收入仅占全市旅游总收入的4.1%），此处在计算指标时未考虑境外游客，下同。**

根据2019年1月湖北维度统计师事务所有限公司出具的《2018年武昌区国内旅游抽样调查分析报告》，经测算，2018年武昌区实现国内旅游收入392.48亿元。根据2020年1月湖北维度统计师事务所有限公司出具的《2019年武昌区旅游抽样调查分析报告》，经测算，2019年武昌区实现国内旅游收入446.82亿元，同比增长13.85%，达到绩效目标要求的12%。根据评分细则，得5分。

2、国内游客人均花费（3分）

国内游客人均花费用以反映项目实施所产生的经济效益。主要考虑将武昌区国内旅游人均花费与武汉市国内游客人均花费进行比较。

根据2020年1月湖北维度统计师事务所有限公司出具的《2019年武昌区旅游抽样调查分析报告》，经测算，2019年武昌区接待的国内游客人均花费1018.71元，低于武汉市2019年接待的国内游客人均花费1082.76元（根据武汉市文化和旅游局公示的武汉市2019年度旅游统计信息，2019年度武汉市共计接待国内游客3.16亿人次，实现国内旅游收入3421.52亿元），达到武汉市国内游客人均花费的94.08%。根据评分细则，扣0.18分，得2.82分。

3、全区年接待游客总数增长率（5分）

全区年接待游客总数增长率用以反映项目实施所产生的社会效益。

根据2019年1月湖北维度统计师事务所有限公司出具的《2018年武昌区国内旅游抽样调查分析报告》，经测算，2018年武昌区接待国内游客3883.87万人次。根据2020年1月湖北维度统计师事务所有限公司出具的《2019年武昌区旅游抽样调查分析报告》，经测算，2019年武昌区接待国内游客4386.12万人次，同比增长12.96%。达到绩效目标要求的10%。根据评分细则，得5分。

4、旅游投诉处置率（4分）

旅游投诉处置率用以反映项目实施所产生的社会效益。

为深化旅游消费维权工作，保障旅游市场健康的消费环境，树立良好旅游形象，切实保护游客的合法权益，文旅局利用12301全国旅游监管服务平台、市长热线、城市留言板、12315景区消费维权服务站等，积极开展旅游消费维权服务行动。2019年共受理来自12301和市长热线、城市留言板、12315景区消费维权服务站等的投诉共计276起，旅游投诉处置率为100%，为游客挽回经济损失约43万元。根据评分细则，得4分。

5、旅行社服务网点合法合规检查覆盖率（4分）

旅行社服务网点合法合规检查覆盖率用以反映项目实施所产生的社会效益。

2019年，区文旅局开展了旅游市场秩序综合整治“利剑行动”之“春季会战”、打非治违专项整治、节前安全生产大检查、庆祝改革开放40周年旅游市场秩序专项整治保障行动、安全生产大暗访、深入推进“保健”市场乱象整治百日行动、文明创建季度测评迎检、旅游安全风险隐患专项排查督查、暑期旅游市场秩序专项整治、全省A级旅游集中检查、“双随机”抽查、全市文化和旅游市场整治等专项行动，全年开展50余次，出动检查人员813人次，检查旅游景区、星级酒店、旅行社1194家次，旅行社服务网点季度检查覆盖率100%，不断优化旅游环境和服务，提升区域旅游综合竞争力。根据评分细则，得4分。

6、国内影响力提升（4分）

国内影响力提升用以反映项目实施所产生的社会效益。主要考虑项目实施后，武汉市外的其他地方（不考虑境外）的游客接待比例是否增长。

区文旅局不断加大智慧旅游建设力度，以宣传视频、专业讲解、成果发布、文化演出等多种形式展示武昌旅游的独特魅力以及武昌历史之城丰富的旅游资源和深厚的历史文化、提升武昌旅游品牌的竞争力和知名度，年度内实现国内游客人数和旅游收入的双增长。

2019年度编印《画境武昌》旅游画册中英文版1万册、《漫游武昌》手绘地图2万册、《武昌城》杂志、户部巷折页、昙华林折页、武昌旅游立体书；制作反映武汉过早及户部巷美食短视频15集，在长江日报两个版面刊发大黄鹤楼-武昌古城资源型IP。完成2019年“魅力武昌”摄影比赛评选，评选出获奖作品62幅。举办“2019武汉非遗过早节”，吸引游客人数达21万人次，人民网等20余家媒体跟踪报道，斗鱼等网络平台参与人数13.5万人次；举办“世界军运•文旅为媒——2019首季大学生花样组合武昌行”，647.5万微博话题阅读、1021条媒体曝光数据、30余家全国重点网站联动转发；举办户部巷“最汉味小吃”评选活动，腾讯新闻网络直播累计76.4万人次观看。

根据2019年1月湖北维度统计师事务所有限公司出具的《2018年武昌区国内旅游抽样调查分析报告》，经调查统计，2018年武汉市内的游客占国内游客客源市场的32.97%，武汉市外游客占国内游客客源市场的67.03%。

根据2020年1月湖北维度统计师事务所有限公司出具的《2019年武昌区旅游抽样调查分析报告》，经调查统计，2019年武汉市内的游客占国内游客客源市场的27.94%，武汉市外游客占国内游客客源市场的72.06%，高于上年的67.03%。根据评分细则，得4分。

7、持续推进全域旅游发展体系（5分）

持续推进全域旅游发展体系用以反映项目实施所产生的可持续影响。主要考虑全域旅游是否建立完善的组织分工体系以及项目实施能否推进全域旅游体系建设以及服务品质的提升。

**成立武昌区文化旅游发展领导小组，组建区文体旅游发展委员会（后更名区文旅局），加强旅游发展统筹、调度。**2018年4月19日，中共武昌区委办公室、武昌区人民政府下发《关于成立武昌区文化旅游发展工作领导小组》的通知，同意成立武昌区文化旅游发展领导小组，以进一步加强对全区文化旅游发展工作的组织领导，推动全区文化旅游产业快速发展。

2019年3月17日组建武汉市武昌区文化和旅游局，下设旅游客（产业科），负责全区全域旅游发展规划的编定和组织指导实施，负责指导旅游景区、旅游特色街区创建，负责全区文化、旅游、体育产业发展战略规划的制定以及意见和相关政策措施的制定，同时协调全区文化、旅游、体育产业的交流与合作等工作。

**成立旅游发展联盟，整合旅游要素资源，激发市场主体活力，推进旅游景区、旅行社、旅游酒店及相关产业和服务机构互动合作、联动发展，构建务实高效、互惠互利的全域旅游合作体系。**2018年成立武昌旅游发展联盟，联盟成员50家，2019年新增加成员10家；2020年新增加成员21家。

**加快武昌智慧旅游综合信息服务平台建设，实现主要旅游景区内电子讲解、智慧导游全覆盖。**整合区域优质资源、接入城管、公安、交管等信息，建设武昌旅游大数据中心，促进信息资源的有效共享、综合利用。2019年5月，文化和旅游局开发的一部手机游武昌智慧软件上线运营，获得腾讯公司2019年度数字文旅创新奖（全国共十个创新奖单位）。

根据评分细则，得5分。

8、国内游客认为武昌区旅游体验满足期望的比例（5分）

国内游客认为武昌区旅游体验满足期望的比例用以社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。

根据2020年1月湖北维度统计师事务所有限公司出具的《2019年武昌区旅游抽样调查分析报告》，经调查统计，武昌区旅游体验维持在较高水平，86.61%的国内游客认为，武昌区旅游体验能够满足期望（明显高于期望比重+略高于期望比重+与期望基本持平比重）。具体来看，认为旅游体验明显高于期望的国内游客占11.24%；认为旅游体验略高于期望的国内游客占25.54%；认为旅游体验和期望基本持平的国内游客占49.83%。

根据评分细则，扣0.67分，得4.33分。

9、国内游客对武昌区总体旅游环境的评价（5分）

国内游客对武昌区总体旅游环境的评价用以社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。采用10分制，让被调查游客对武昌总体旅游环境进行评价打分。

根据2020年1月湖北维度统计师事务所有限公司出具的《2019年武昌区旅游抽样调查分析报告》，经调查统计，国内游客对武昌区各项旅游服务项目和总体旅游环境评价有所提高，国内游客对武昌区总体旅游环境评价得分为8.45分（满分为10分），同比增加0.29分。

根据评分细则，扣0.77分，得4.23分。

# 五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

**（一）主要经验及做法**

1、精心谋划，主动作为，构建武昌全域旅游大发展工作格局

高位统筹，合力推进全域旅游纵深发展。武昌于2018年3月在全市率先成立最高规格工作机构，书记、区长亲任组长的武昌区文化旅游发展工作领导小组；同年4月率先召开全域旅游大会，率先启动《武昌区全域旅游大发展三年行动计划（2018-2020）》，实现旅游业从单一部门管理向以旅游主管部门为主、相关部门协同管理的重大转变。

多规融合，优化全域旅游空间布局。结合长江主轴和武汉市历史之城、当代之城、未来之城“三城”建设，详细挖掘了武昌两大重点旅游片区的文化脉络及空间价值，通过重点空间项目、游赏线路设计等一揽子解决方案，明确武昌重点区块全域旅游资源开发、产业融合发展、基础设施建设等方面的发展思路和方法，形成武昌全域旅游发展的特色路径。

2、策划线路，拓展市场，提升武昌全域旅游美誉度

宣传造势，展示武昌丰富的旅游资源。一是借助传统媒体资源，全方位、多角度宣传武昌旅游优势；二是借助新媒体资源，通过运营“一部手机游武昌”微信公众号、开展“花Young武汉48小时”全球主题营销推广活动，借助抖音、头条、喜马拉雅等平台，快速广泛的为武昌旅游发声，进一步提升了景区景点的知名度、美誉度和吸引力；三是创办武昌旅游特刊《武昌城》，目前已陆续推出5期，每期策划一个旅游主题，推出一批旅游产品，设计数条精品线路，同时制作武昌手绘地图、画境武昌等宣传品，向省内外游客发放各类旅游宣传资料10万余份。

活动营销，组织开展系列特色节庆活动。一是举办别开生面的黄鹤楼中秋诗词歌会，打造武昌版《经典咏流传》，成为本届武汉国际旅游节的一大亮点。二是吆喝独具特色的武汉过早节，活动期间户部巷单日游客接待量超16万人次。三是开展异域风情的法国文化旅游周。通过狂欢花车大巡游、法国香水展示、中法音乐节、中法国际艺术交流日、国际美食嘉年华、法国主题时装秀等系列节目，为市民游客奉献了一场异域文化旅游盛宴。

组团推介，不断拓展武昌旅游版图。一年来，武昌依托旅游联盟组织旅游企业前往重庆、成都考察，与当地旅游企业、管理机构座谈交流，学习旅游发达地区的先进理念、运营模式和成功经验；全年不间断的组织联盟理事单位到香港、重庆、成都、广州、苏州、宁波等12个重点客源城市以路演或推介会等形式举办旅游宣传促销活动，先后接待英国旅行商代表团、重庆渝中区和杭州上城区等商旅团来武昌考察推介，共谋海外、省外旅游市场发展，助推行业发展。

3、完善配套，强化功能，推进全域旅游公共服务

建设智慧旅游系统。武昌旅游综合信息服务平台建设项目一期建设已基本完成，该项目包括全域旅游标准信息库、全域旅游微信公众号和全域旅游管控中心，以游客为中心，提供全场景智慧旅游服务，包括微网站、景区概况、旅游地图、特色专题、交通贴士、旅游攻略、投诉建议等功能，满足游客在游前、游中及游后全过程需求。

完善标识标牌系统。完善与提升交通枢纽、入城口等重要节点交通指引标识引导服务功能。目前，已完成户部巷街区旅游标示标牌更新改造和昙华林历史文化街区铭牌整治工作，共计更换旅游标识标牌20个，历史文化街区铭牌2块；正在实施推进都府堤片区、户部巷-黄鹤楼公园双向人行导向标识系统建设。

4、依法治旅，创新服务，优化全域旅游市场环境

按照全域旅游发展规划，紧密围绕旅游行政执法体系，完善执法责任制。着重开展了改革开放40周年旅游市场秩序专项整治保障行动、深入推进“保健”市场乱象整治百日行动工作、整治“不合理低价游”、超范围经营等市场秩序督查。同时开展旅游消费维权服务行动，创新旅游调解工作方式。2019年武昌在全市率先成立旅游调解工作站，依托专业调解机构提升旅游纠纷调解的办理质量。旨在妥善处理旅游者和旅游经营者之间的旅游纠纷，依法保护旅游者和旅游经营者的合法权益，营造和谐的旅游消费环境。

**（二）存在的问题及原因分析**

1、预算绩效指标设置须进一步细化、明确

根据区文旅局提供的年度全域旅游三年行动项目绩效目标申报表以及相关预算申报材料，项目绩效申报表上的的指标未设置指标值，无法量化考核；另外设置的指标未与项目全年的工作内容和目标完全匹配，仅体现了项目实施的部分内容，不全面。

2、旅游资源仍需整合利用

武昌旅游已有极高的社会知名度和影响力，但部分资源仍为浅层利用，品牌价值未充分释放，旅游产品的延展度较低。旅游与相关产业融合不足。武昌区旅游与相关产业融合的广度和深度还不足，制约了全域旅游的进一步发展。

2019年武昌区国内游客人均花费低于武汉市国内游客人均花费水平。户部巷年接待量1800万人次，人气极高，但整体消费水平不高，实际旅游经济贡献度并不突出。

3、旅游基础设施仍需提升完善

根据2020年1月湖北维度统计师事务所有限公司出具的《2019年武昌区旅游抽样调查分析报告》，经调查统计，国内游客对武昌区各项旅游服务项目和总体旅游环境评价有所提高，得分8.45分。分项目看，国内游客对武昌区食、住、游、购、娱五大旅游要素服务评价均较好，得分均达到8分。交通和厕所卫生评价得分稍低，游客反映部分厕所存在不干净、不卫生的情况，有待进一步改善。

特别是武昌主城区受铁路道、山体湖泊及古城路网限制，部分景区之间通畅性、串联性较差，旅游体验感有待进一步提升。

4、旅游业各类矛盾凸显

武昌旅游业将继续处于黄金发展期，同时也是结构调整期及各类矛盾凸显期，当下旅游社会关注度高，容易成为管理质量舆论热点，旅游管理难度大。2019年共受理来自12301和市长热线、城市留言板、12315景区消费维权服务站等的投诉共计276起。

# 六、有关建议

1、强化绩效管理理念,提升绩效管理水平

加强项目绩效管理学习，培养绩效管理骨干，设置合理的绩效评价指标，在申报项目绩效考核指标时，充分考虑年度主要目标及工作重点，以重点工作为导向，结合部门履职特性，制定出覆盖面广、全面、可衡量的绩效指标，并能与项目产出和效益密切相关。对绩效目标切实做好细化和量化，跟踪实施情况，明确项目实施效益，以便更好地实施项目绩效管理和绩效评价。

2、整合文旅资源、丰富产品体系，强化品牌推广。

全面推进全域旅游工作向纵深发展，从建设历史之城、打造长江文明之心、重塑古城风貌的高度，按照人无我有、人有我优的工作思路，构建武昌文化旅游整体框架，形成武昌全域旅游发展新的特色路径。

以打造国家级夜间文化和旅游消费集聚区为抓手，策划一批夜游武昌的精品线路；加大武昌区域内旅游资源整合力度，鼓励发展武昌红色研学游、首义寻踪游、花漾古城游、夜赏武昌城等旅游新业态，拓展旅游新空间。

同时，做好武昌旅游品牌形象宣传，加强客源地旅游市场营销。运用传统媒体和新媒体，做好武昌旅游品牌形象宣传。在运营好一部手机游武昌的基础上，加强与旅游自媒体及旅游达人的合作，举办线上推广活动，积极制造“网络热点”。抓好活动节庆营销，举办好各类文化节庆活动，扩大武昌旅游吸引力，提高游客来武昌旅游的热情。针对市场类型制定营销策略、设计旅游线路和包装旅游产品，构建“政府主导、企业参与、各方配合”的立体营销体系。充分调动旅行社、涉旅企业、旅游团体、行业组织的积极性，加强客源地旅游市场营销。

3、强化旅游标准化建设

对照三年行动计划，进一步优化古城交通游赏系统设计、完善旅游信息咨询和标识导视、规范提升街巷卫生和旅游厕所，通过一揽子项目建设补齐武昌旅游的基础设施短板，优化品牌形象，提高承载能力；通过构建智慧旅游体系，建立游客新型体验终端，实现对游客行前、行中、行后的全过程服务。

4、强化旅游规范管理

树立全域旅游“一盘棋”思想，建立和完善部门常态化联合执法机制、行政执法案件查处部门会商机制、旅游纠纷和司法诉调对接机制、重大旅游投诉部门联办机制、重点旅游企业约谈机制，建立权责明确、执法有力、行为规范、保障有效的旅游市场综合监管机制，实现旅游联动、共治共管的实体化运作。不断优化旅游环境和服务，提升区域旅游综合竞争力。

# 七、其他需要说明的问题

### （一）本次绩效评价的局限性

1、本次评价工作是以区文旅局提供的资料和数据为基础进行评价，涉及范围较广、数据多，无法一一核实其真实性，因此，可能对结果的准确性产生一定的影响。

2、对于绩效评价框架中的部分定性指标，无法根据量化的数据评价并得出分数，评议结果主要依据评价人员的职业判断。

3、社会公众或服务对象满意度我们系采用的湖北维度统计师事务所有限公司出具的《2019年武昌区旅游抽样调查分析报告》结果，受范围和时间限制，我们无法进一步核实评价结果，收集的信息存在一定的局限性和片面性。同时样本和样本量的选取可能会导致统计性偏差，也可能影响最终的评价结果。

4、评价结论是第三方机构出具的，受具体参加本次项目的时间、评价人员的水平和能力的限制，未能全面获悉区文旅局的所有内部管理制度和业务流程，亦未能全面了解全域旅游三年行动项目实施的规章制度及行业规范。鉴于这种评价工作存在资料的有限性和认知、调查、分析、判断的局限性，因此，评价结论无法考虑影响资金使用的所有因素，尤其是有关专业指标设定问题以及相关问题和建议提出的全面性等方面，评价结论存在一定的局限性。

### （二）关于评价责任的说明

本评价结果依据评价客体提供的各项基础资料，运用规定的评价方法，评价工作组保证本次评价工作全过程的公正和公平，各项评价基础资料的真实性、完整性、准确性由评价客体负责。

### （三）未经评价组织机构同意，任何单位和个人不得将本评价结果对外公布。

# 附件

1. 级别评定对照表
2. 2019年全域旅游三年行动项目绩效评价指标评分表
3. 2019年全域旅游三年行动项目绩效评价指标体系及评分明细
4. 访谈主要信息记录

**武汉康力会计师事务有限责任公司**

**2020年8月19日**