

广州城市旅游问询救援服务中心（广州文化旅游产业促进中心）2021年 项目评价结果报告

一、基本情况

（一）项目实施情况

广州城市旅游问询救援服务中心（广州文化旅游产业促进中心）是市文化广电旅游局下属的公益一类事业单位。负责规划指导全市文化旅游问询服务、紧急救援协调网络及服务体系建设工作；负责文化旅游产业紧急救援服务培训工作；协助负责宣传推广文化旅游资源，文化艺术、广电工程系列专业技术职称确认、认定、评审，文化旅游统计分析、经济核算、数据监测，全市重大文化旅游产业会展活动，文化旅游产业园区和基地评估定级等相关事务性工作。

广州作为全国优秀旅游城市，根据相关规定及需要设置了覆盖全市的旅游信息咨询中心，为游客和市民提供公益旅游咨询服务。2011年1月国家标准化管理委员会发布《旅游信息咨询中心设置与服务规范》（GBT 26354-2010），2012年6月国家旅游局发布《关于进一步做好旅游公共服务工作的意见》、《广州市人民政府关于进一步加快旅游业发展的意见》及《中共广州市委广州市人民政府关于加强我市旅游业发展建设旅游强市的意见》对旅游信息咨询中心设置的规范和要求进一步明确，为此中心继续推进全市旅游咨询服务

体系建设，持续推进“定标准、抓管理、提效能”三位一体的服务模式，在服务好广大游客的同时，惠及全广州市民。同时为积极促进文化旅游产业高质量发展，扎实做好职称评审工作，设置了该项目。

（二）财政支出情况

2021年运行经费项目预算收入合计为1005.78万元，年末项目预算支出总额为1004.94万元，预算完成率为99.9%，结转至2022年度支付的项目费用为0元。

运行经费下设四个二级项目，分别为：专项工作经费、其他运行经费、业务用房物业管理费和办公设备和办公家具购置费项目。其中：专项工作经费项目预算收入为700.77万元，年末项目预算支出为700.04万元，预算完成率为99.9%；其他运行经费项目预算收入为273.94万元，年末项目预算支出为273.94万元，预算完成率为100.0%；业务用房物业管理费项目预算收入为14.97万元，年末项目预算支出为14.89万元，预算完成率为99.4%；办公设备和办公家具购置费项目预算收入为16.1万元，年末项目预算支出为16.07万元，预算完成率为99.8%。

（三）项目管理情况

中心严格执行财经法律、法规和上级等有关规定，加强资金监管，做到项目资金专款专用，严格把控好事前（开支申报）、事中（运行跟踪）和事后（报销结算）的监督审核工作，并制订了系列管理制度、财务及项目管理办法等，能按制度及资金规定用途和标准使用，强化财政支出的绩效管

理，提高专项资金的使用效益。不存在虚列、截留、挤占、挪用、超标等行为，资金管理规范。

（四）项目绩效管理情况

1. 项目绩效总目标

绩效总目标：为海内外旅游者提供文旅咨询和有关公共服务，如承担全市文旅问询、救援服务网络建设、文化广电系统职称评审具体事务性工作；以网点为窗口宣传推广文旅资源，树立城市旅游形象等。通过加强文旅问询公共服务体系建设，提升文旅咨询服务质量，创造良好的文旅信息服务环境，为游客的出行提供信息便利。同时，完成正常办公保障。

年度绩效目标：为海内外旅游者提供文旅咨询和有关公共服务，如承担全市文旅问询、救援服务网络建设、文化广电系统职称评审具体事务性工作；以网点为窗口宣传推广文旅资源，树立城市旅游形象等。通过加强文旅问询公共服务体系建设，提升文旅咨询服务质量，创造良好的文旅信息服务环境，为游客的出行提供信息便利。同时，完成正常办公保障。

2. 项目绩效指标

2021 年度运行经费项目中心围绕咨询网点的服务、维护、宣传、职称评审、文化产业促进工作及新办公楼等方面，在申报年度资金时，设置了 8 个绩效指标，具体如下：

①游客接待数量 100 万人次，年中申请将指标值调整为 40 万人，主要原因是：受新冠肺炎疫情影响，白云机场网点、

广州南站网点关闭，流花地区网点停止运营约 5 个月，广州塔网点因升级改造 8-10 月未对外运营，游客接待数量大幅减少；

② 职称评审通过率为 50.0%；

③ 服务大型旅游活动的次数达到 3 次；

④ 确保完成完成市招商工作领导小组下达的年度招商任务目标。

⑤ 完成办公桌椅年度计划采购数；

⑥ 设备验收通过率为 100.0%；

⑦ 设备使用率为 90.0%；

⑧ 设备使用满意率为 90.0%。

3. 绩效运行监控的情况

为深化预算管理体制改革的，实现预算绩效全过程管理，中心积极开展 2021 年财政资金项目绩效运行监控工作，定期做好项目绩效监控相关数据资料的收集、整理和报送，及时在系统填写资金支出进度、资金执行率等信息，配合财政部门做好项目绩效监控。

在对专项工作经费项目绩效监控方面，一是对网点人员进行监管。中心对咨询点采取定期巡查和节假日期间重点巡查相结合的方式，每次巡查均做好台账备查；二是对网点服务进行监管。通过安排中心工作人员到网点驻点调研、对咨询员工作进行绩效考核、聘请第三方专业机构对网点服务进行满意度调查等方式，对服务质量进行监管；三是对网点设

备进行监管。定期检查服务设备，确保网点设备安全有效服务；四是对职称评审工作进行监管。为推动我市乡村经济振兴，促进乡村人才发展，按照相关要求组建评委会专家库，对乡村工匠相关专业进行评审，评审完成后公示，提交市人社局确认，市主管局人事处负责同志全程参与监管，保证职称评审工作的公平公正。

在对其他运行经费项目的绩效监控方面，主要通过制定相关管理办法，规范工作制度与流程；定期巡查与突击巡查相结合，加强动态监督；安装网点监控摄像头，及时掌握、跟踪咨询员服务质量；要求中标单位做好咨询员岗前培训等，及时提供劳务外包服务报告，加强对劳务派遣公司的管理。

在对业务用房物业管理费项目绩效监控方面，主要通过与物业合作方保利物业服务股份有限公司广州分公司沟通对接，及时掌握、跟踪物业服务质量，并督促服务方及时做出调整。

在对办公设备和办公家具购置费项目绩效监控方面，主要是严格按照政府集中采购方式，采购安全、节能的办公设备和家具，并督促供货方提供安装调试等工作。

通过以上手段，实现了 2021 年度运行经费项目的绩效目标。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

运行经费项目自评得分 99.92 分，其中：预算执行率得分 9.92 分，绩效指标得分 90 分。

（二）项目效益分析

2021 年，工作取得的主要成效有：

1. 推动文旅融合创新，提升市民游客文旅获得感。积极发挥网点区域优势，开新局、破新题，不断满足市民游客多样化的文旅服务需求。一是**圆满完成广州塔网点升级改造工作**。广州塔网点作为广东省唯一一个旅游服务中心类入选国家级的文化和旅游公共服务机构功能融合试点单位，其升级改造后，在实用面积、功能布局、活动策划、主客共享等公共文化服务质量方面有了质的飞越。二是**不断促进文化旅游深度融合**。推进建设非遗文化“微展馆”，举办岭南醒狮文化展，多种方式传播非遗文化，推广广府文化传承。合力打造红色文化品牌宣传阵地，先后与广州博物馆等单位合作，以党史学习教育为契机，在花城广场等网点分别开展一系列红色文化主题宣传活动，使党史教育更加入脑入心，传递新时代红色担当，赓续红色血脉。三是**积极探索开展珠江品牌游活动**。以“乐游魅珠江 i 迎湾区客”主题宣传，引导来自大湾区的客人荟聚珠江，感受珠水魅力，充分发挥广州湾区核心城市辐射作用，彰显城市形象。

2. 持续推进文旅咨询服务体系建设，推动文旅咨询服务新发展。目前市属旅游信息咨询中心共 11 个，主要分布在火车站、高速公路服务区、汽车客运站、热门景区、商圈等游客集散地，全年共接待游客 40.25 万人次，派发宣传资料

6.7 余万册，游客满意度达 97.3%。举办涵盖广府文化与岭南文化、红色文化、接待礼仪、心理素质、应急救援、消防公共安全技能等内容的专题培训 13 场，共 609 人次参加。

一是增设文旅咨询网点，完善文旅咨询公共服务体系。增设琶洲港澳口岸会展区域文旅试行网点、“粤港澳大湾区”观光巴士移动咨询网点，粤港澳大湾区城市候机楼（中山、佛山、东莞）文旅试行网点。推动湾区城市候机楼文化旅游公共服务体系互联互通，进一步提升粤港澳大湾区在国家经济发展和对外开放中的支撑引领作用。设置高速公路新安服务区南区咨询中心，形成新安高速服务区南北区双向文旅公共咨询服务输出，完善交通枢纽节点和游客云集区域的文化旅游信息咨询服务网络。

二是积极推进新时代文明实践驿站建设。在花城广场、广州塔等 4 个创建点内，展示习近平新时代中国特色社会主义思想理论相关著作书籍，配备相应的新时代文明实践通俗知识读本、口袋书，并在原有的便民服务上推进优化，利用 LED、海报、台卡等多形式大力宣传社会主义精神文明。积极谋划“文化导航 i 游广州”志愿项目，开展“花城好家风，i 暖天下客”等志愿活动 9 场，服务 14530 人次。中心被广州市文化和旅游志愿者总队评为“2021 年度广州市最佳文旅志愿服务组织”，“文化导航 i 游广州志愿服务项目”被评为“2021 年度广州市最佳文旅志愿服务项目”。

3. 深度参与，积极协助主管局顺利举办 2021 广州文化产业交易会。一是迅速抽调中心 10 名工作人员，在筹备工

作之初，组成工作专班提前介入。在活动冲刺阶段，中心全体人员全面参与到启动仪式现场执行工作组，有力保障了文交会活动现场的各项工作有序进行。服务广州国际旅游展览会、广东国际旅游产业博览会、广州市文交会、广州博览会等大型展会活动 4 次，全力做好展馆活动咨询服务及文旅宣传资料宣传工作。二是积极开展产业发布、项目推介、产融对接、签约交易等活动，促成重大项目签约 13 个、投融资项目 10 个、招商项目 15 个，涉及重点文旅项目合作金额达 1016 亿元。三是全面发动企业参展粤港澳大湾区（广州）数字文旅新业态成果展示会，紫荆文化集团等中字头企业，省出版集团、珠江电影集团等省直宣传企业以及广州文化发展集团、广州电视台等市级文化产业代表，腾讯、网易等互联网头部企业，英皇娱乐、大湾区动漫文化协会等大湾区元素组织均积极参加，共组织参展企业 112 家，展览面积超 3 万平方米，四是广泛邀请国家、省、市领导，各级文化企业负责人、粤港澳大湾区代表以及部分国内头部基金和知名私募基金负责人参加广州文交会系列活动。邀请嘉宾规模超 500 人（其中，启动仪式邀请规模 300 人）。五是全方位发动宣传，迅速掀起文交会媒体传播热潮，邀请了中央电视台、人民日报及省、市融媒体进行全程跟踪报道。

4. 多措并举，推动文化旅游产业高质量发展。立足广州文化和旅游产业的优势，迎接文化旅游市场全面复苏，努力助力现代文化和旅游产业发展体系。一是着力提升文旅产业招商服务质量。精心发掘培育文旅产业招商线索，向市招商

办报送了 15 条有效招商线索，年度任务完成率达 100%，其中 8 条招商线索已转化为落地项目，有效线索意向投资总额累计达 450 亿元，高质量完成年度招商工作任务。全年持续对接服务了花都北站免税综合体项目、钧明欢乐世界项目等 20 余个重点项目，同时做好所跟进重点项目的分类整理，及时掌握项目最新进展情况。二是**丰富扩充文旅产业促进平台信息资源**。进一步探索“1 个数据库+1 张产业地图+N 种拓展应用”的广州文化旅游产业促进信息系统建设。累计报送了 400 余条文旅产业动态信息，为文旅产业促进工作提供了常态化的文旅资讯参阅内容。积极开展全市文旅业态摸底调研，联系走访了 10 个产业园区（景区），补充了相关文旅业态发展现状的信息。收集整理我市文旅产业专家学者智库名单，为开展产业研究工作、推进产业创新发展做好智库资源储备。三是**完成广州旅游形象 IP 阿蛮与咩仔版权和商标注册工作**。制定广州旅游形象 IP 授权管理办法，规范了广州旅游形象 IP 的授权使用方式，促进 IP 形象与企业的合作联动，更广泛地宣传广州文旅资源。在花城广场网点开展广州旅游形象 IP 主题布置，彰显了广州文旅发展与时俱进的脚步。四是**立足文旅产业实践，加强应用性研究**。创新引入 2021 广州文交会项目评估课题，通过第三方评估，客观分析 2021 广州文交会的特色、亮点、模式，学习借鉴中国（武汉）文化旅游博览会、中国（深圳）国际文化产业博览交易会等国内重大文旅展会的运作经验，精准提出对策建议，进一步促进广州文交会提升经济效益和社会效益，扩大

广州文交会品牌效应，为广州文化产业高质量发展注入强劲动力。开展广州“珠江沿岸+新中轴线”夜间文旅消费课题调研，探索通过增加大湾区优质文旅产品供给，持续推动文旅公共服务建设，培育良好的文旅消费场景和环境，推动珠江沿岸高质量发展，提升我市岭南文化中心地的影响力和辐射力。

5. 全力做好职称评审工作。在局职称评审委员会的领导下，加强了对各评委会专家库的扩充力度，经收集、整理和审核，新增符合条件的专家 350 名；同时完成了去年 400 多份职称评审材料的清退工作。首次承担乡村工匠民间艺术专业职称评审工作，并于 11 月 15 日召开评审会，共受理全市民间美术、乡村戏剧、民间音乐、民间杂技专业正高级及以下职称评审的申报 13 人，审核符合条件人员 13 人。经过全体评委充分评议、表决，通过职称评审 12 人，其中副高 3 人，中级 7 人，初级 2 人，2021 年乡村工匠民间艺术专业职称评审通过率为 92.3%，主要原因是乡村工匠职称评审为首次，为推动我市乡村经济振兴，促进乡村人才发展，市人社局对评审通过率没有限定，因此 2021 年通过率较高。

6. 筑牢底线思维，树牢安全意识。坚持以大概率思维应对小概率事件，时刻绷紧安全这根弦，把各项工作做得细而又细、实而又实。一是**加强意识形态领域工作。**不断巩固全体工作人员的共同思想基础，加强对意识形态工作的检查监督，将落实意识形态工作情况作为执行党的纪律尤其是政治纪律和政治规矩的监督内容，纳入中心开展工作和干部考核

范围，切实守好意识形态“南大门”。二是科学有序抓好疫情防控。时刻绷紧疫情防控常态化这根弦，深刻认识疫情防控的长期性、复杂性和不确定性，坚决克服麻痹思想、厌战情绪、侥幸心理、松劲心态，坚持预防为主，突出问题导向，全力以赴查漏洞、补短板、强弱项，提升防控能力和水平，筑牢疫情防控的铜墙铁壁。积极支援疫情防控一线，组织党员回社区参加核酸检测，选派年轻干部参加主管局疫情防控党员突击队，支援荔湾区多条街道一线核酸检测工作，圆满完成上级部门交办的各项任务。三是毫不放松抓好安全生产。坚持每季度召开一次安全生产形势分析会，分析形势，安排部署工作，协调解决安全生产领域存在的重大问题。制定、修订中心信访维稳工作应急预案及消防安全管理规定等3份制度，进一步提升中心安全工作的规范化与制度化水平。举办安全和应急救护培训5次，演练2次，171人次参加了培训和演练。今年共组织154人次参加安全检查，排查处理隐患14个。2021年，中心安全生产零事故。

三、存在的主要问题

一是在网点建设和提升咨询服务质量方面仍需进一步加强。二是在服务咨询内容上，目前在广州塔、花城广场等影响较大的网点上“树标杆”，成效明显，但在推广、全面造势、便利群众方面仍大有提升空间。三是文旅咨询服务的智能化服务水平仍需进一步提升，咨询服务中的文化元素和内涵需进一步增强。四是重点文旅产业项目数据库需进一步梳理完善和建立重点文旅产业常态化统筹协调机制。

四、下一步努力方向

一是借助广州塔网点入选国家级文化和旅游公共服务机构功能融合试点契机，辐射带动其他市属网点文旅融合服务提质升级。二是积极与澳门、深圳等湾区城市寻求文化旅游咨询服务合作，进一步探索湾区文旅咨询服务体系，共建大湾区文旅咨询服务网点，推动大湾区城市文化旅游公共服务体系互联互通。三是深入挖掘并提供文旅产业有效招商项目线索，密切跟进重点项目情况，积极落实“链金合作”机制，及时提供对接服务，确保文旅产业项目各链条稳步高速运作。四是丰富产业研究形式，进一步完善更新全市文旅产业业态信息数据、补充完善文旅专家智库，借助优质科研团队、借鉴学习先进城市文旅产业发展模式，有效促进科研成果转化为实践应用，充分发挥产业研究对文旅产业发展的引领作用。五是全力做好 2022 年图书资料、群众文化、文物博物、艺术专业和广播电视工程 5 个专业职称评审、认定和确认工作，同时做好 2021 年乡村工匠民间艺术专业职称评审的收尾工作。六是充分发挥下属单位的辅助作用，积极做好主管局交办的各项工作任务，配合做好各类大型活动的筹备开展工作。