



# 海口市旅游和文化广电体育局 市场监管与产业发展项目绩效自评报告

## 一、项目概况

### (一) 项目基本情况

海口市旅游和文化广电体育局(以下简称“我局”)2021年实施的市场监管与产业发展项目是依据国务院印发《关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》的要求,按照实施质量强国战略和质量提升行动的总体部署,构建统一管理、共同实施、权威公信、通用互认的质量认证体系。推动广大企业和全社会加强全面质量管理,为我市旅游经济高质量发展提供支撑。全面提高旅游产品、旅游服务质量,显著增强我市旅游经济质量优势,推动旅游经济发展进入质量时代。

### (二) 项目年度预算绩效目标和绩效指标设定情况

1、总体目标:我局市场监管与产业发展项目非跨年项目。

2、2021 年年度目标是完成旅游、文化、广电、体育市场监管与产业发展工作。

### 3、项目绩效指标设定情况

#### (1) 产出指标

参加博览会旅游文体企业数量 $\geq 8$  家;

检查监督旅文企业 $\geq 300$  人次;

开展行业安全生产专业检查 $\geq 300$ 家/个/批次；

（2）效益指标——旅文市场品牌效应、行业服务技能提升，定性为优良中低差其他；

（3）满意度指标——市民群众满意度 $\geq 90\%$ 。

## 二、项目决策及资金使用管理情况

### （一）项目决策情况

我局市场监管与产业发展项目 2021 年度实际支出 6,779,717.78 元，项目支出过程中，3 万元以下的支出均已由局分管领导审核，报单位主要领导审批；项目资金 3 万元及以上，100 万元以下的支出均已由书记办公会议决定；100 万元及以上的支出均已由党组会议决定。

（二）项目资金（包括财政资金、自筹资金等）安排落实、总投入等情况

我局市场监管与产业发展项目 2021 年预算情况如下：资金总额-年初预算数 9,130,000.00 元，资金总额-全年预算数 6,801,180.00 元，其中：财政资金-年初预算数 9,130,000.00 元，财政资金-全年预算数 6,801,180.00 元。

项目资金均按规定由海口市财政全额拨付，项目无自筹资金。

### （三）项目资金（主要是指财政资金）实际使用情况

我局市场监管与产业发展项目 2021 年资金执行情况如下：资金总额-全年执行数 6,779,717.78 元，资金总额-执行

率 99.68%。其中：财政资金-全年执行数 6,779,717.78 元，财政资金-执行率 99.68%。项目大额支出情况如下：付海口旅游景区物业服务有限公司白沙门公园外语标识标牌规范建设项目尾款 689,666.60 元，付海南领航卓越旅游管理有限公司五源河体育场内部标识导视优化调整项目尾款 456,515.10，付海口市椰城旅游文化服务中心 2021 年海口旅游文化咨询投诉办件处理工作服务费首款、禁塑预防艾滋病与健康知识有奖竞答与垃圾分类活动首款、禁塑与垃圾分类、预防艾滋病与健康知识有奖竞答活动尾款共计 450,596.80 元，付海南宇华国际商务会展有限公司 2020 年第十三届厦门文博会布展费用 229,840.00，付海口酒店协会编制海口市住宿业经济发展白皮书服务费首款、首届中国国际消费品博览会海口住宿保障工作经费首款、海口市旅文行业文明大行动首款、第六届“工会杯”旅文行业职业技能竞赛尾款、开展海口市旅文行业文明旅游大行动暨扫黑禁毒工作费用尾款、2021 年海口市旅游饭店星级评定及复核工作首款共计 853,610.80 元等。

从资金使用情况上分析，项目资金使用方向符合预期目标。

#### （四）项目资金管理情况

我局财务经费实行国库集中支付管理制度，账务处理由同级会计核算站统一核算。项目支出经费实行预算管理，

在核定的预算范围内安排支出，在项目执行过程中，严格按照国家、省有关规定，并结合《海口市旅游和文化广电体育局机关财务管理制度》，对项目资金的审批进行严格把控。市场监管与产业发展项目 2021 年度实际支出 6,779,717.78 元，项目支出 3 万元以下的支出由局分管领导审核，报单位主要领导审批；项目资金 3 万元及以上，100 万元以下的支出由书记办公会议决定；100 万元及以上的支出由党组会议决定，对达到政府采购金额以上的项目已按程序进行采购。资金支出上按照上述财务管理制度规定及报账审批流程由经办人提出支付申请，并填写报销凭单，送科室主要负责人及分管局领导审签，由办公室财务人员对报销票据进行初步审核，送分管财务的局领导审批，最后由单位负责人审签，并送会计核算站审核办理，项目在资金支出上做到了专款专用，账务由海口市会计核算站统一核算并按照财务制度规定进行了相应的账务处理。

### 三、项目组织实施情况

#### （一）项目组织情况

我局市场监管与产业发展项目是为落实国务院印发《关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》的精神，通过参加招商引资及旅游文体产业相关展会，对旅游文体产业新业态扶持、创建国家文化和旅游消费试点城市、设置外语标识牌项目、举办海口市境外卫星电视接

收管理、广播电视安全播出、网络信息安全和设施安全培训等措施推动海口市文化产业的发展。通过对行业强化监管手段，加强行业诚信、安全生产建设，开展文明大行动、组织扫黑除恶、禁毒会战、维稳反恐、质量兴市等宣传教育，实时监管旅游文化市场舆情等，强化旅游和文体市场监管，强化广电行业监管与维护，推动旅游经济发展进入质量时代，为海口市旅游产业高质量发展提供行业保障。

## （二）项目管理情况

市场监管与产业发展项目具体由我局产业科、监管科、广电科、全域旅游科负责管理，对项目的实施实行项目管理责任制。在项目执行过程中，严格按照国家、省有关规定，遵守《海南省加强质量认证体系建设促进全面质量管理的实施方案》规定，结合《海口市旅游和文化广电体育局机关财务管理制度》，对项目资金审批进行严格把控。

坚持“日查结合夜查”“划区域检查”“联合检查”等多种检查方式，推动扫黑除恶常态化、禁毒三年大会战、禁塑、垃圾分类等环境保护工作，集中对强买强卖、诱骗欺诈，演出市场囤票、炒票、未经许可售票，涉黄、涉毒、涉赌等违法违规行为的日常检查。

利用海口市旅游市场综合整治领导小组机制，开展旅文市场专项整治。制定了《海口市旅文市场监管领域检查事项工作指南》《海口市旅文市场联动监管机制》和《监

监督检查工作制度》，规范检查内容和方法，联合市公安局、市市场监管局、市综合执法局、市消防支队、各区旅文局，坚持每两个月至少开展一次联合检查工作。

建立旅文投诉公示制度，每月对投诉前五名的单位进行约谈，同时，大型旅游文体活动举办前夕，对承办单位进行约谈，宣传法律法规和提出管理要求。委托有资质的第三方机构对旅文市场的网络舆情实施监测，每日出台监测报告，重点事件及时以信息和微信方式发送预警，第一时间给予协调和处理，有效预防了事件继续发酵和扩大。

#### 四、项目绩效情况

##### （一）项目绩效目标完成情况

##### 1、项目的经济性分析

##### （1）项目成本（预算）控制情况

我局申报市场监管与产业发展项目年初预算安排金额为 9,130,000.00 元，全年预算安排金额为 6,801,180.00 元。2021 年实际支付金额为 6,779,717.78 元，主要支出系白沙门公园外语标识标牌规范建设项目款、五源河体育场内部标识导视优化调整项目款、举办知识竞赛、行业文明活动、举办首届中国国际消费品博览会、安全生产检查巡查、海口市旅游饭店星级评定及复核工作等，资金支付符合规定的开支渠道和范围。项目经费使用严格控制在预算范围之内，预算执行情况理想。

## （2）项目成本（预算）节约情况

我局市场监管与产业发展项目全年预算安排金额为 6,801,180.00 元，截止 2021 年 12 月 31 日，项目资金实际执行金额为 6,779,717.78 元，执行率 99.68%，未支出金额 21,462.22 元。

## 2、项目的效率性分析

### （1）项目的实施进度

2021 年度，我局市场监管与产业发展项目主要完成了《2021 年海口市住宿业发展白皮书》专题调研报告；海口市文化、体育和娱乐业发展情况调查工作；审核五源河体育馆、全民健身中心 2020 年运营成本、旅行社开发客源市场奖励；完成五源河体育场内部标识导视优化调整；大力发展电竞产业，支持海口市电竞产业协会举办 2021 年海口电竞嘉年华活动和海口电竞全民公开赛。组织第七届中国西部产业博览会参展工作、首届中国国际消费品博览会海口住宿保障工作等，白沙门公园外语标识标牌规范建设项目，赴西安参加招商引资活动等。

委托海南昇腾安全管理公司的专业队伍对全市旅文行业开展安全生产检查巡查，先后开展 2021 年博鳌亚洲论坛年会、中国国际消费品博览会、旅游新业态、防风防汛、密室逃脱场所、乡村房屋安全、滨海酒店安全等各类安全专项检查工作。

委托酒店协会开展星级酒店评定工作，指导推荐 3 家酒店参加四星级酒店评定，新评定 2 家三星级酒店，取消 3 家酒店星级等级。委托电子竞技协会制定电子竞技场所星级评定标准，并组织评定，并评出 3 家三星级电竞场所。

2021 年度共计开展联合检查 7 次，开展了“文明旅游践行、文明餐饮推广、文明娱乐规范、文明生态保护”等多项文明旅游系列活动，开展了“文明大行动专题培训班”

“首届消博会接待酒店服务质量提升培训班之前厅服务和安全生产培训”等培训活动。

制定印发了《2021 年旅文行业诚信建设工作方案》《海口市旅游文体市场信用监管分级分类制度》《海口市旅文行业安全生产信用建设制度》等工作制度，开发建立“海口诚信网”，设立了企业诚信红黑榜，以及建立旅文投诉公示制度。指导成立了海口市椰城旅游文化服务中心（又称投诉处理中心），通过政府购买服务的方式，委托海口市椰城旅游文化服务中心开展投诉处理工作，并组织开展了海口旅文行业投诉纠纷调解培训班。

## （2）项目完成质量

我局 2021 年年度实施的市场监管与产业发展项目，组织博览会参展活动、招商引资活动，参加博览会旅游文体企业 12 家；对产业发展项目进行监管，审核五源河体育馆、全民健身中心 2020 年运营成本，支持电竞产业发展等，推动海口市文化产业的发展



借助外部力量，加强巡查检查，强化了专业化监管，安全生产工作措施和做法经常受到市安委办的表扬，2020、2021 年被评为全市安全生产优秀单位，2021 年被评为全市应急管理优秀单位。

建立起“一检多查”监管模式，推行常态联合检查机制，充分利用各个部门的职能优势，有效形成了信息互通、问题互商、力量互借、优势互补的工作协作机制。2021 年先后开展了旅游消费市场、游泳池、网络文化网上巡查、“清朗”网络生态治理等专项行动，向市综合执法局移交 24 件涉嫌违规违法案件，向市公安局移交 24 个涉赌线索和 25 个涉黄线索。

加强行业培训，充分发挥行业协会的职能作用，进一步加强经营业主及从业人员的法律法规培训，提高整体队伍的法律素质。

大力开展诚信体系建设，组织先进评比，以先进带动后进，营造诚信守法经营的市场氛围，活动得到了广大旅文企业业主的支持和市民的好评，促进了行政管理人员服务意识的提升，变被动监管为携手共建。

建立常态约谈诫勉和舆情监测监管机制，有效预防了舆情事件继续发酵和扩大，2021 年先后约谈了旅行社 36 家次、演出经纪公司 4 家次、网络文化企业 6 家次、旅游景区 9 家次、网吧 12 家次。2021 年全年未发生一起重大舆情

事件。成立投诉处理中心，组织开展了海口旅文行业投诉纠纷调解培训班，2021 年共组织开展人民调解 7 起，调处成功 6 起，调解失败 1 起，挽回经济损失 113,992.08 元；通过检查、整改、培训等活动，一定程度上减少了大型项目的运营、政策风险，获得旅游从业人员及相关人员的普遍好评。

### 3、项目的有效性分析

我局市场监管与产业发展项目共设置 5 个绩效指标，其中产出指标 3 个，效益指标 1 个，满意度指标 1 个，绩效目标完成情况如下：

产出指标——参加博览会旅游文体企业数量 $\geq 8$  家，实际参加博览会旅游文体企业 12 家，绩效指标完成率为 100%；

产出指标——检查监督旅文企业 $\geq 300$  人次，2021 年检查监督旅文企业 570 人次，绩效指标完成率为 100%；

产出指标——开展行业安全生产专业检查 $\geq 300$  家/个/批次，2021 年委托海南昇腾安全管理公司的专业队伍对全市旅文行业对 1,258 家企业开展安全生产检查巡查，绩效指标完成率为 100%；

效益指标——旅文市场品牌效应、行业服务技能提升，定性优良中低差其他，通过开展诚信体系建设、行业培训、建立常态约谈诫勉和舆情监测监管机制等举措，提高旅游产品、旅游服务质量，实际完成值为优，绩效指标完成率

为 100%；

满意度指标——市民群众满意度 $\geq 90\%$ ，实际完成值为 95%，绩效指标完成率为 100%。

#### 4、项目的可持续性分析

市场监管与产业发展项目由我局根据业务开展情况支付项目费用。市场监管与产业发展项目是依据《海南省加强质量认证体系建设促进全面质量管理的实施方案》的规定，在我局职能职责范围内具体执行，在资金上能够得到海口市财政全力支持，人员上有我局产业科、监管科、全域旅游科、广电科多科室协调统筹，该项目有利于全面提高旅游产品、旅游服务质量，显著增强我市旅游经济质量优势，项目实施具有财政、社会需求以及人才方面的可持续性。

#### （二）项目绩效目标未完成情况及原因分析

2021 年度我局市场监管与产业发展项目绩效目标已完成。

### 五、其他需要说明的问题

#### （一）后续工作计划

1、实现一次巡查综合履行安全生产、疫情防控、扫黑除恶、黄赌毒、反恐怖、禁塑、垃圾分类、未成年人保护等多项工作，快速处置现场问题、高效督办问题解决。

2、依托旅游文化市场监管舆情监测平台，监测海口扰乱旅游文化市场的违规违法行为，及时曝光各类不合理低价游、非法经营业务等问题，及时将监测到的违法违规行

为转办综合执法局处理。

3、加大旅游文化诚信宣传力度，努力营造“规范经营、理性消费”、“诚信光荣、失信可耻”的旅游文化经营环境和消费环境。

4、认真组织开展旅文行业的扫黑除恶、禁毒、维稳反恐、垃圾分类、禁塑、艾滋病防治、节能减排、食品安全、奖励政策落实等专项工作，以及积极开展海口 2022 年文明旅游系列活动。

5、进一步开展酒店星级评定和指导网吧和电子竞技行业等级评定工作，积极申报《海口电子竞技质量等级评定标准》作为行业标准。

## （二）主要经验及做法、存在问题和建议

### 1、主要经验及做法

（1）根据行业发展进程，制定《2021 年旅文行业诚信建设工作方案》等工作制度，开发建立“海口诚信网”，设立了企业诚信红黑榜，以及建立旅文投诉公示制度，不断完善监管制度要求及监管手段，促进行业发展。

（2）项目资金使用上严格实行专款专用，我局市场监管与产业发展项目无挪用、截留、挤占等情况。

（3）按照海口市财政局批复的预算，定期向海口市财政局报送预算资金拨付申请或用款计划，保证了项目资金按时支付。

## 2、存在问题和建议

### （1）存在的问题

1）市场监管与产业发展项目年初预算数 913.00 万元, 全年预算数 680.12 万元,调整预算数为 232.88 万元,项目资金的调整率为-25.51%,预算编制不准确。

2）效益指标按定性设置而未能给予定量设置，不利于考核评价。

3）未完成满意度调查问卷，并将相关资料留档备查。

### （2）建议

1）加强财政预算管理，进一步提高预算编制水平，使得预算绩效工作更加准确化，有利于绩效考评工作。通过推进和深化财政预算绩效评价工作，强化项目支出管理,调整和优化财政支出结构，加强财政资金使用绩效监管。

2）将项目资金管理与预算执行管理相衔接，提高资金使用效率，重视项目绩效运行跟踪情况，积极推进项目进度，加强部门整体支出的拨付和支出时间控制，提高资金使用效率。

3）对项目效益指标可进一步细化、量化考核的绩效目标，如效益指标——旅文市场品牌效应、行业服务技能提升建议设置为定量指标，根据综合旅游收入、接待游客数量等作为考核指标。

4）按照绩效指标要求，完成满意度调查问卷，并将相

关资料留档备查。