

# 韶关市财政局文件

韶财绩〔2023〕15号

## 关于印发韶关市 2019-2021 年旅游发展专项资金重点项目绩效评价报告的通知

市文广旅体局：

为进一步提高财政专项资金管理水平和使用效益，根据《韶关市财政局关于开展 2022 年市级财政重点评价及绩效自评复核工作的通知》（韶财绩〔2022〕27 号）的有关要求，我局组织实施了韶关市 2019-2021 年旅游发展专项资金重点绩效评价，并形成了《韶关市 2019-2021 年旅游发展专项资金重点绩效评价报告》（附件），现发送给你单位。请针对报告中提出存在的问题在 2 个月内完成整改，并于 4 月底前将整改情况报我局。

附件：韶关市 2019-2021 年旅游发展专项资金重点绩效评价  
报告

韶关市财政局

2023 年 2 月 8 日

(联系人：申薇，联系方式：8177065，邮箱：sgtpk@163.com)

**信息公开方式： 依申请公开**

---

抄送： 局科教文科科。

---

韶关市财政局办公室

2023 年 2 月 8 日印发

---

附件

# 韶关市 2019-2021 年旅游发展专项资金 重点项目绩效评价报告

评价机构：广东中大管理咨询集团股份有限公司

机构负责人：吴少华

项目负责人：张 静

日 期：2022 年 12 月

## 摘 要

受韶关市财政局委托，广东中大管理咨询集团股份有限公司（下称中大咨询）组建绩效评价工作组，对韶关市 2019-2021 年度旅游发展专项资金开展重点绩效评价。

为贯彻落实韶关市委、市政府关于韶关市大力发展旅游文化产业的决策部署，加快产业转型升级，积极将韶关市打造成为粤港澳大湾区休闲度假中心，自 2018 年起，市政府每年安排 3000 万元以上的旅游产业发展专项资金，用于旅游品质提升、乡村旅游发展、重点旅游项目建设和宣传营销补助等方面。2019-2021 年韶关市旅游发展专项资金共计 5,709.82 万元，资金到位率为 100%，实际支出金额为 5,709.07 万元，资金支出率为 99.99%。该项目立项依据较为充分，实施过程较为规范，绩效目标基本完成，为韶关市旅游业发展奠定了坚实基础，助推了韶关市经济发展和产业升级转型。综合评价表明，项目总体得分 74.47 分，绩效评价等级为“中”。

通过绩效分析，项目整体还存在一些不足，主要体现在以下方面：第一，旅游资源开发力度不足，旅游产业竞争力不强。一是韶关市旅游资源开发不深入，单一景区资源开发规模及丰度不足；二是旅游形象特色不鲜明，旅游产品开发力度不足；三是旅游模式单一，高端旅游项目偏少。第二，项目调研论证不全面，项目成果应用价值较低。一是景区智能化建设项目成果暂未应用；二是旅游营销咨询中心（集散中心）功能发挥有待完善，建设效益暂不明显。第三，未能合理考察项目实施条件，项目预设目标不能按时达成。一是国家级全域旅游示范区创建成功率较

低，仅为 25%；二是预设目标未能随客观环境的变化及时调整，导致项目缺乏合理目标引领。第四，专项工作统筹不足，项目效益发挥不明显。一是未能制定详尽且规范的工作计划，项目落实规划性不强；二是未能科学统筹资金分配，项目效益不明显。第五，绩效目标管理工作不完善，项目绩效管理意识薄弱。一是项目总体目标与阶段性目标设置不清晰、不完整；二是年度绩效目标设置完整性、可衡量性不足。

针对以上问题，特提出如下建议：第一，多角度加强旅游资源开发，提升旅游模式多样性。一是加大景区开发力度，提升旅游资源开发建设水平；二是打造鲜明旅游“名片”，大力开发旅游商品；三是加大高端旅游资源开发投入，满足更多层次的旅游需求。第二，加强项目调研论证，逐步完善相关项目功能。一是明确项目实际应用标准，推动旅游大数据中心等智能化平台的逐步应用；二是完善相关功能，发挥旅游咨询中心（集散中心）的应有价值。第三，充分考察项目实施条件，增强目标设置合理性。一是加强对各类旅游示范区评定规则的研读，深入考察各行政区（县）的创建条件；二是根据客观环境及经济形势的变化，对预设目标进行及时调整。第四，完善项目工作计划，科学分配项目资金。一是年初制定完善的工作计划，加强项目的统筹规划工作；二是科学分配项目资金，着力提升韶关市旅游品质。第五，加强绩效目标管理工作，提高项目绩效管理意识。加强绩效指标设置，推动绩效管理增效提质。

# 目 录

<b>一、项目基本情况</b> .....	<b>1 -</b>
(一) 项目背景。.....	1 -
(二) 资金下达及使用情况。.....	2 -
(三) 绩效目标。.....	2 -
(四) 评价目的。.....	3 -
(五) 评价范围和对象。.....	4 -
<b>二、绩效分析</b> .....	<b>4 -</b>
(一) 绩效目标完成情况。.....	4 -
(二) 绩效评价指标分析情况。.....	5 -
<b>三、评价结论</b> .....	<b>18 -</b>
<b>四、主要绩效</b> .....	<b>18 -</b>
(一) 完善景区公共基础设施配备，旅游服务质量逐步提升。.....	18 -
(二) 宣传推介活动丰富多彩，旅游招商工作稳步开展。.....	19 -
(三) 落实全域旅游奖补工作，强力推动文旅产业发展。.....	20 -
<b>五、存在问题</b> .....	<b>21 -</b>
(一) 旅游资源开发力度不足，旅游模式较为单一。.....	21 -
(二) 部分项目调研论证不全面，成果应用价值较低。.....	22 -
(三) 项目实施条件考察不全面，预设目标难以按时达成。.....	23 -
(四) 专项工作统筹不足，项目效益发挥不明显。.....	24 -
(五) 绩效目标管理工作不完善，项目绩效管理意识薄弱。.....	25 -
<b>六、建议与措施</b> .....	<b>26 -</b>
(一) 多角度加强旅游资源开发，提升旅游模式多样性。.....	26 -
(二) 加强项目调研论证，逐步完善相关项目功能。。.....	27 -
(三) 充分考察项目实施条件，增强目标设置合理性。。.....	28 -
(四) 完善项目工作计划，科学分配项目资金。.....	28 -
(五) 加强绩效目标管理工作，提高项目绩效管理意识。.....	29 -
<b>附件 1</b> .....	<b>30 -</b>
<b>附件 2</b> .....	<b>33 -</b>
<b>附件 3</b> .....	<b>38 -</b>
<b>附件 4</b> .....	<b>44 -</b>

## 一、项目基本情况

### (一) 项目背景。

为贯彻落实韶关市委、市政府关于韶关市大力发展旅游文化产业的决策部署，加快产业转型升级，积极将韶关市打造成为粤港澳大湾区休闲度假中心，自 2015 年起，韶关市人民政府先后印发了《韶关市人民政府关于加快发展大旅游的实施意见》(韶府〔2015〕53 号)《韶关市人民政府办公室印发关于加快发展乡村旅游的指导意见的通知》(韶府办〔2016〕50 号)《关于印发〈韶关市扶持旅游文化产业发展实施细则〉的通知》(韶市旅字〔2018〕80 号)以及《韶关市人民政府办公室关于印发韶关市全域旅游创建实施方案的通知》(韶府办〔2019〕11 号)等一系列文件，大力发展韶关市旅游业，全力推进建设生态文明先行区、全域旅游示范区、文旅发展融合实验区、对接粤港澳大湾区生态发展主体功能区。将全域旅游作为全市经济社会发展和城市转型升级的重要抓手，将乡村旅游发展作为乡村振兴的重要引擎，全面提升旅游业综合发展水平，力求将韶关市得天独厚的旅游资源优势转化为经济优势，带动韶关市第三产业的发展。

自 2018 年起，市政府每年安排 3000 万元以上的旅游产业发展专项资金，用于扶持旅游产业快速发展。发展专项资金主要用于旅游品质提升、乡村旅游发展、重点旅游项目建设和宣传营销补助等方面。同时，设立旅游发展委员会对韶关市总体旅游发展规划进行研究与统筹，协同推进全市旅游产业的发展。本次评价为旅游发展专项资金的产出及效益情况。

## （二）资金下达及使用情况。

根据 2019-2021 年《旅游发展专项资金使用计划》以及 2019-2021 年《市级财政支出项目绩效自评基础信息表》，整理得出 2019 至 2021 年旅游发展专项资金的资金支出方向及资金分配情况，具体内容如表 1-1 所示，详细支出见附件 1。

表 1-1 2019-2021 年旅游发展专项资金支出及分配情况表（万元）

支出方向	支出年度			支出合计
	2019 年	2020	2021	
评星评级等奖补	965.00	410.00	580.00	1955.00
宣传营销推广	729.63	520.93	504.70	1755.27
人才培养	96.59	0.61	2.80	100.00
基础设施建设	646.20	518.00	137.50	1301.70
重点旅游项目建设	100.00	0.00	0.00	100.00
景区智能化建设	462.58	34.53	0.00	497.11
预算资金实际使用	3000.00	1484.07	1225.00	5709.07
预算资金实际下达	3000.00	1484.82	1225.00	5709.82

## （三）绩效目标。

根据《韶关市人民政府关于加快发展大旅游的实施意见》（韶府〔2015〕53号）、《韶关市人民政府关于印发韶关市全域旅游创建实施方案的通知》（韶府办〔2019〕11号）及《韶关市人民政府办公室印发关于加快发展乡村旅游的指导意的通知》（韶府办〔2016〕50号）等相关文件，2019-2021 年度韶关市旅游发展专项资金的总体绩效目标可归纳为：扶持韶关市旅游产业发展，加快产业升级转型，通过政府扶持、奖补等手段，完善韶关市旅游服务体系，提升旅游服务质量，将韶关市打造成粤港澳大湾区休闲度假中心。

根据《市级财政支出项目绩效目标申报表》，项目年度绩效指

标如表 1-2 所示。

表 1-2 2019-2021 旅游发展专项资金绩效指标表

评价年度	绩效指标	指标名称	评价年度预期值
2019 年	质量指标	旅游人员培训完成率	约 640 人
	可持续发展指标	A 级景区建成率	1 家 3A、1 家 4A 级景区
2020 年	质量指标	游客服务中心设置率 (%)	100%
2021 年	时效指标	项目按期完成率	3 月前完成奖补

在开展项目自评过程中,项目主管部门将项目绩效指标进一步细化,根据《市级财政支出项目绩效自评基础信息表》,项目年度绩效指标如表 1-3 所示。

表 1-3 旅游发展专项资金绩效指标表

评价年度	绩效指标	指标名称	评价年度预期值
2019	数量指标	旅游厕所建设任务完成率	100%
	质量指标	旅游一张图建成率	100%
	可持续发展指标	A 级景区建成率	100%
2020	数量指标	开展文明旅游主题宣传活动	不少于 10 场
		完成限上住宿业奖补	不少于 10 家
	质量指标	兑现奖补率	≥90%
	时效指标	按约完成旅游宣传推介活动	100%
	成本指标	不超预算	≤100%
环境效益指标	未对环境造成不良影响	未对环境造成不良影响	
2021 年	数量指标	兑现奖补对象数量	72
	质量指标	资金到位率	100%
	时效指标	及时下拨资金	及时下拨资金
	成本指标	不超预算	≤100%
	社会效益指标	有效吸引粤港澳大湾区等韶关市外人员来韶旅游	≥1000 人
	环境效益指标	活动开展对环境无不良影响	活动开展对环境无不良影响
	全域旅游可持续发展	活动开展对环境无不良影响	有制度保障

#### (四) 评价目的。

为扶持韶关市旅游业发展,韶关市政府设立了韶关市旅游发展专项资金,为深入了解旅游发展专项资金的实施绩效,提高资金的使用效益,规范项目支出管理,韶关市财政局(以下简称“市财政局”)委托第三方开展 2019-2021 年度旅游发展专项资金绩效评价。

本次绩效评价项目旨在通过绩效评价来检验该旅游发展专项

资金在扶持韶关旅游业发展、建设全域旅游城市及发展乡村旅游等方面是否达到了预期目标。本次评价将会考量该专项资金在多大程度上促进了韶关旅游业的发展，是否能有效支撑预期市场目标，以及资金使用是否规范等方面，综合评价旅游发展专项资金的使用效益，为后续单位规范资金管理、优化资金分配方向及促进韶关旅游业的发展提供参考。

### （五）评价范围和对象。

本次绩效评价对象是韶关市 2019-2021 年度旅游发展专项资金，评价范围为 2019 年 1 月至 2021 年 12 月。

## 二、绩效分析

### （一）绩效目标完成情况。

2019 年起，韶关市文化广电旅游体育局（以下简称“市文广旅体局”）利用旅游发展专项资金着力发展韶关市旅游产业，争取将韶关市打造为粤港澳大湾区休闲度假中心。项目实施期间，年度绩效目标能够基本完成，具体完成情况如表 1-4 所示。

表 1-4 2019-2021 年度旅游发展专项资金绩效指标完成情况表

评价年度	绩效指标	指标名称	评价年度预期值	实际完成值
2019	数量指标	旅游厕所建设任务完成率	100%	100%
	质量指标	旅游一张图建成率	100%	100%
		旅游人员培训完成率	约 640 人	约 500 人
	可持续发展指标	A 级景区建成率	100%	100%
2020	数量指标	开展文明旅游主题宣传活动	不少于 10 场	11 场
		完成限上住宿业奖补	不少于 10 家	13 家
	质量指标	兑现奖补率	≥90%	98%
		游客服务中心设置率(%)	100%	完成
	时效指标	按约完成旅游宣传推介活动	100%	按约完成
	成本指标	不超预算	≤100%	99%
环境效益指标	未对环境造成不良影响	未对环境造成不良影响	未对环境造成不良影响	
2021 年	数量指标	兑现奖补对象数量	72	71

评价年度	绩效指标	指标名称	评价年度预期值	实际完成值
	质量指标	资金到位率	100%	100%
	时效指标	及时下拨资金	及时下拨资金	及时下拨资金
		项目按期完成率	3月前完成奖补	完成
	成本指标	不超预算	≤100%	99.21%
	社会效益指标	有效吸引粤港澳大湾区等韶关市外人员来韶旅游	≥1000人	完成
	环境效益指标	活动开展对环境无不良影响	活动开展对环境无不良影响	活动开展对环境无不良影响
	全域旅游可持续发展	活动开展对环境无不良影响	有制度保障	有制度保障

## （二）绩效评价指标分析情况。

为准确、全面评价政策绩效，现从项目投入、项目过程、项目产出及项目效益4个维度展开指标分析，包括8个二级指标和18个三级指标。项目整体综合指标得分率<sup>1</sup>为74.47%。一级指标得分率如图2-1所示。各一级指标具体分析情况如下。

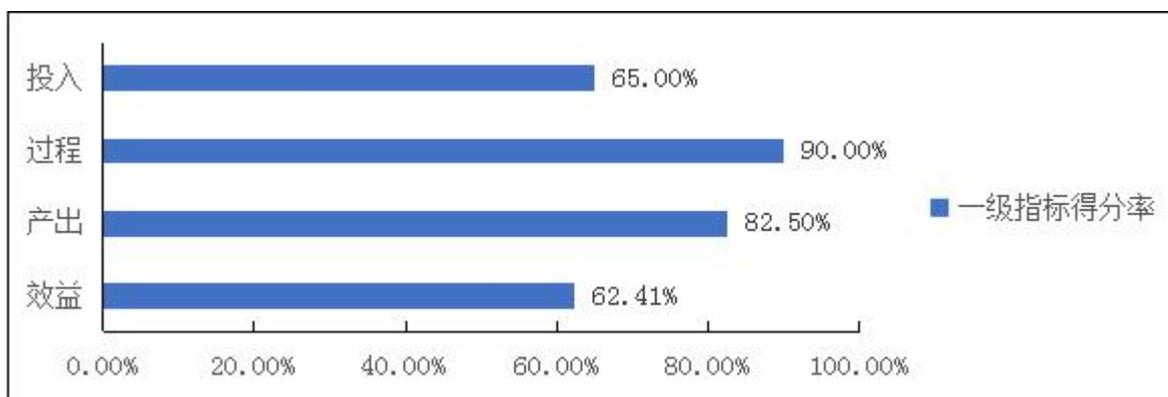


图 2-1 一级指标得分率

### 1.项目投入分析

项目投入共20分，整体得分率为65.00%，其中项目立项得分率50.00%，资金落实得分率为87.5%。项目投入指标得分率如图2-2所示。

<sup>1</sup> 得分率=实际得分/指标分值

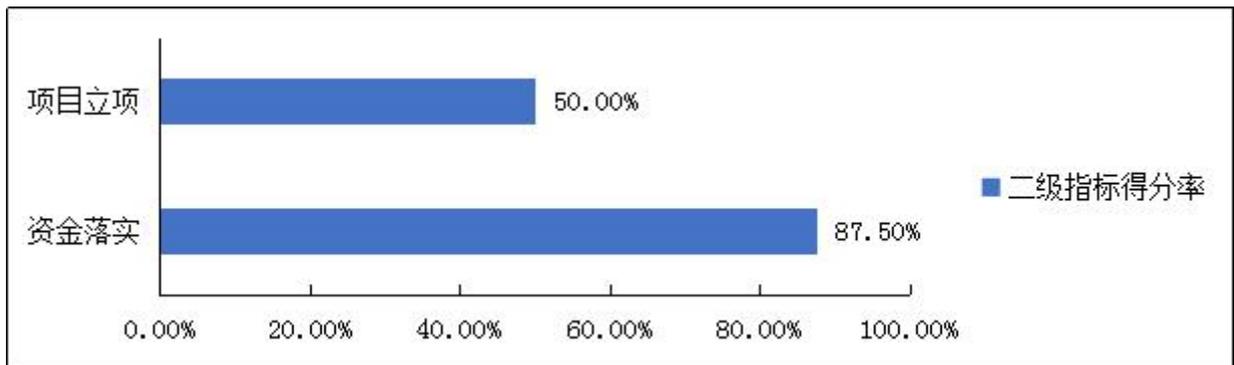


图 2-2 项目投入二级指标得分率

(1) 项目立项得 6 分。

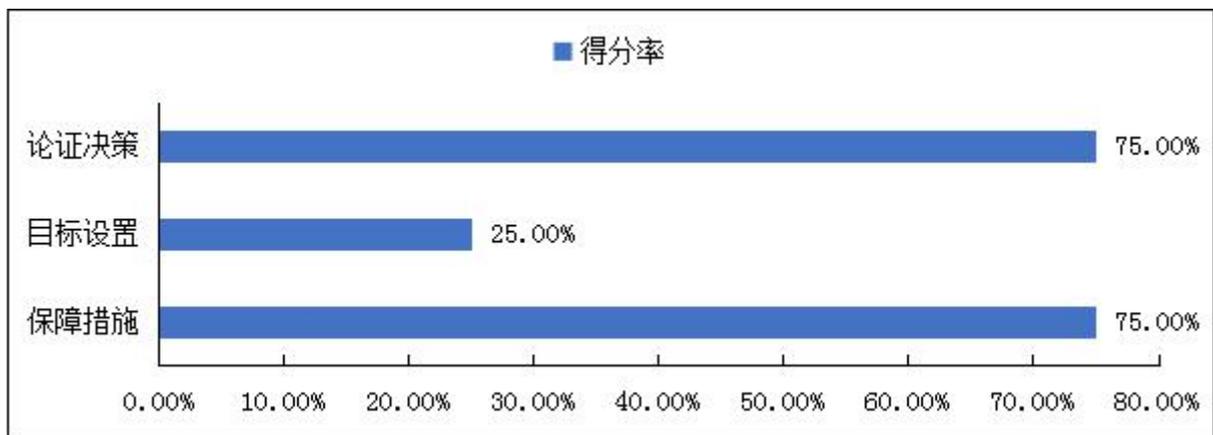


图 2-3 项目立项三级指标得分率

① 论证决策

项目主要依据《韶关市人民政府关于加快发展大旅游的实施意见》（韶府〔2015〕53号）、《韶关市扶持文化产业发展的实施细则》（韶市旅字〔2018〕80号）与《韶关市人民政府关于印发韶关市全域旅游创建实施方案的通知》（韶府办〔2019〕11号）等相关文件立项，由市文广旅体局负责组织实施开展。但部分项目的前期论证不够严谨，如旅游大数据中心建设项目、旅游气象信息服务平台及旅游一张图辅助决策系统项目等均未见可行性研究报告等前期

论证材料。此项酌情扣 1 分，得 3 分。

## ②目标设置

该指标将结合 2019-2021 年韶关市旅游发展专项资金绩效目标申报表，对项目绩效目标设置完整性、合理性及绩效指标可衡量性作出客观评价。

一是项目目标设置完整性。项目虽然设置了总体目标和阶段性目标，但绩效指标设置过于简单，如 2020 年仅设置了质量指标“游客服务中心覆盖率”，2021 年仅设置了时效指标“项目按期完成率”，未能设置覆盖数量、质量、成本的产出指标及预期达到的效果性指标，此项酌情扣 1.5 分，得 0.5 分。

二是目标设置合理性。项目支出绩效指标设置未能体现资金和项目属性特点，如：2021 年项目申报时仅设置“项目按期完成率”一个共性指标，完全不能体现项目实施内容和产出效果。此项不得分。

三是项目目标可衡量性。绩效指标的指标值较为清晰，可量化、可对比性较强，但设置过于片面，不能有效衡量项目实际进展及效益情况。此项酌情扣 1 分，得 1 分。

## ③保障措施

一是项目管理制度健全性。根据《关于印发〈韶关市文化广电旅游体育局财务管理制度〉等十项制度的通知》（韶文广旅体〔2019〕298 号），市文广旅体局制定了《专项资金管理制度》《韶关市文化广电旅游体育局财务管理制度》等相关管理制度对项目开展监管，项目制度较为完善。此项不扣分，得 1 分。

二是计划安排合理性。对于项目开展进度预见性和推动力偏弱，部分项目不能够按计划完成。如国家级全域旅游示范区创建目标完成率仅为 25%，根据《韶关市人民政府关于快发展大旅游的实施意见》（韶府〔2915〕53号），疫情前设置的旅游收入年均增长 15%以上、提供直接就业人数 18 万人等目标值并未完成，且目标值没有根据客观情况进行适时调整。此项酌情扣 0.5 分，得 0.5 分。

## （2）资金落实得 7 分。

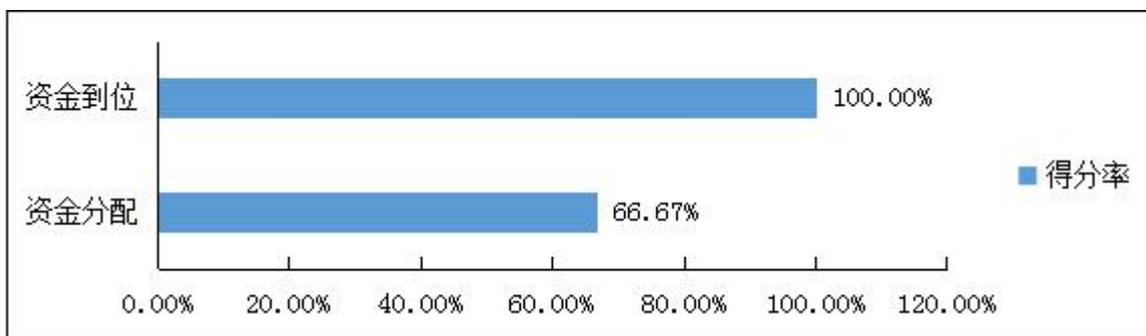


图 2-4 资金落实三级指标得分率

### ①资金到位

一是资金到位率。根据 2019-2021 年《市级财政支出项目绩效自评基础信息表》及现场财务核查情况，2019 年项目预算资金为 3000 万，实际到位 3000 万；2020 年项目预算资金为 963.07 万，实际到位 963.07 万；2021 年项目预算资金为 1120 万，实际到位为 1120 万。此项不扣分，得 3 分。

二是资金到位及时性。根据 2019-2021 年《关于下达年度市级部门预算的通知》，2019-2021 年预算资金均在当年度下达，预算资金及时到位。此项不扣分，得 2 分。

### ②资金分配

经现场调研了解，韶关市旅游发展专项资金并无总体规划，专项资金优先用于奖补类等定额支出类项目，剩余资金根据项目申报的先后顺序进行分配，未体现项目间的轻重缓急，导致旅游发展专项资金的效益体现不明显。此项酌情扣 1 分，得 2 分。

## 2.项目过程分析

项目过程共 20 分，整体得分率为 90%，其中资金管理得分率 100%，事项管理得分率为 75%。项目过程指标得分率如图 2-5 所示。

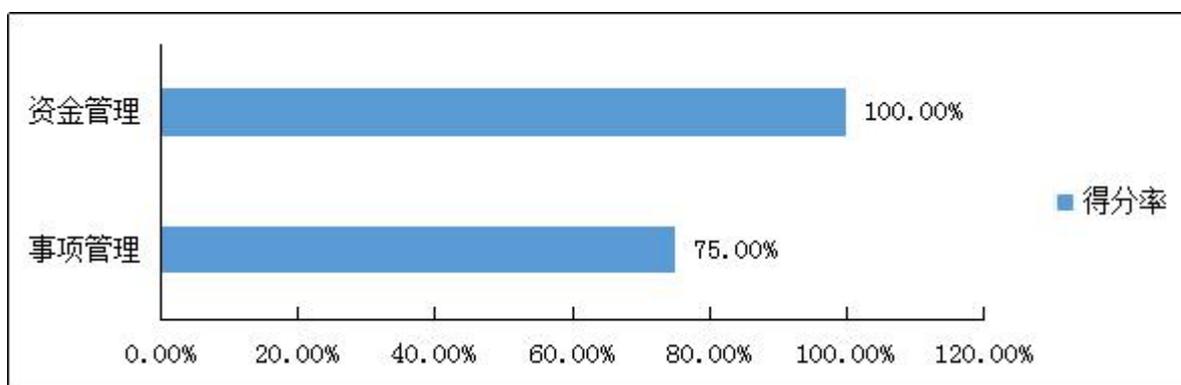


图 2-5 项目过程二级指标得分率

### (1) 资金管理得 12 分。

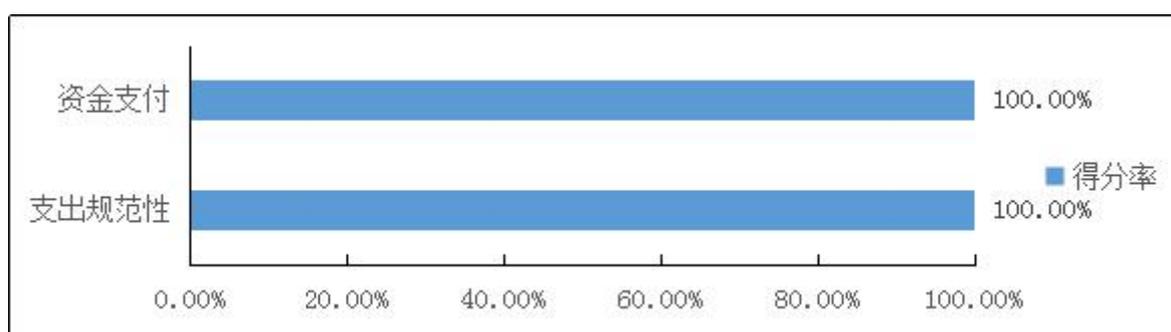


图 2-6 资金管理三级指标得分率

#### ①资金支付

据现场调研得知，2019-2021 年旅游发展专项资金财政实际下

达 5709.82 万元，三年实际支出 5709.07 万元，资金支出率为 99.99%。此项不扣分，得 6 分。

### ② 事项支出规范性

一是预算执行规范性。预算执行过程中按规定履行调整报批手续，并按预期进度完成资金支付。二是事项支出规范性。根据现场核查结果，单位资金管理、费用标准等符合相关财务管理制度的规定，事项支出有专项支出审批单。三是会计核算规范性。单位设有旅游发展专项资金专账，资金管理较为规范，且执行会计制度过程规范合理。此指标不扣分，得 6 分。

## (2) 事项管理得 6 分。

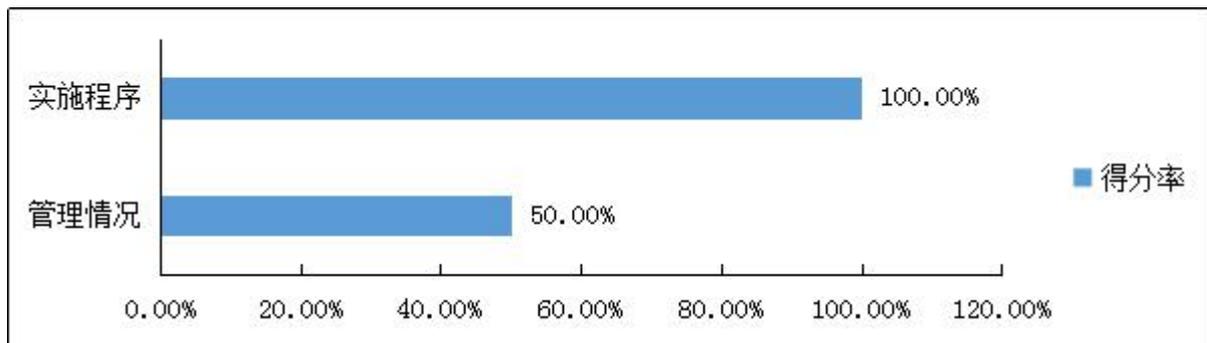


图 2-7 事项管理三级指标得分率

### ① 项目实施程序

项目实施程序规范合理。在项目申报方面，项目均按规定履行申报手续并形成项目方案及资金使用计划，项目按照方案及资金使用计划严格推进。根据《关于调整 2019 年旅游发展专项资金部分经费使用计划的请示》等文件，项目方案调整时也按规定履行了报批手续。在项目实施方面，经现场调研了解，单位项目实施程序规

范，项目金额在 5 万元以上的均设立了内部招投标小组，项目金额在 100 万元以上的均按规定进行了政府采购，项目验收材料较为齐全。此项不扣分，得 4 分。

## ②项目管理

一是组织机构健全性。经现场调研了解，该专项资金没有成立专门的工作小组，各个子项统一由基建科汇总，并无科室或工作组对项目进行统筹。此项酌情扣 1 分，得 1 分。

二是监管有效性。根据现场财务核查，局本级支出经费项目均有检查监控记录，但转移支付资金监管较弱。项目在 2019 年将 1084.2 万元下拨至各县(区)，2020 年将 533 万元下拨至各县(区)，2021 年将 105 万下拨至市旅游服务中心，均未见此类项目的中期监控材料。项目管理指标酌情扣 1 分，得 1 分。

## 3.项目产出分析

项目产出共 30 分，整体得分率为 82.50%，其中经济性得分率 100.00%，效率性得分率为 75.96%。项目产出指标得分率如图 2-8 所示。

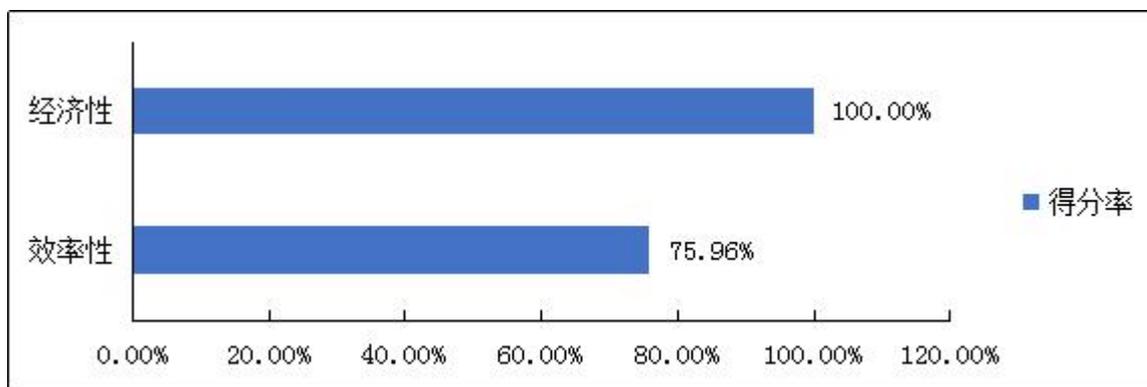


图 2-8 项目产出二级指标得分率

(1) 经济性得 5 分。

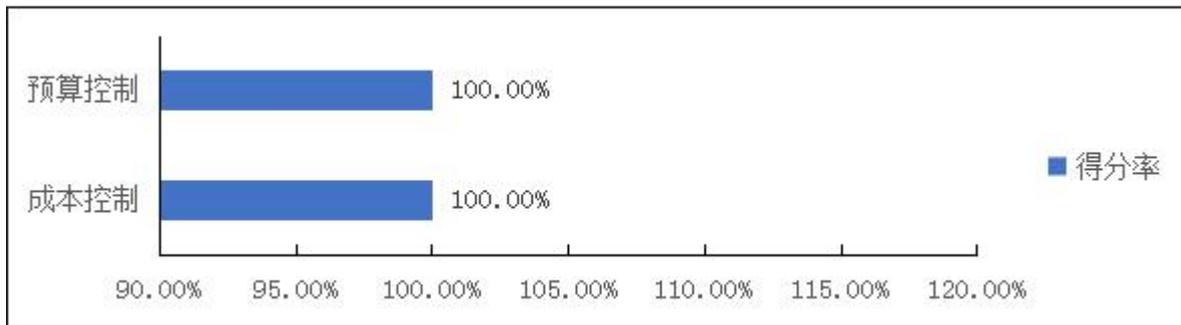


图 2-9 经济性三级指标得分率

① 预算控制

根据 2019-2021 年《旅游发展专项资金使用计划》，项目单位预算按照资金使用计划严格执行，预算支出进度与事项完成进度基本匹配，实际支出未超过预算计划。此项不扣分，得 3 分。

② 成本控制

根据现场财务核查结果，各项目均按签订合同严格执行，并严格执行资金安排计划，未见项目支出超出预算范围的情况，暂未见明显高于市场同类项目成本的资金支出，各项目实施成本属于合理范围。此项不扣分，得 2 分。

(2) 效率性得 19.75 分。

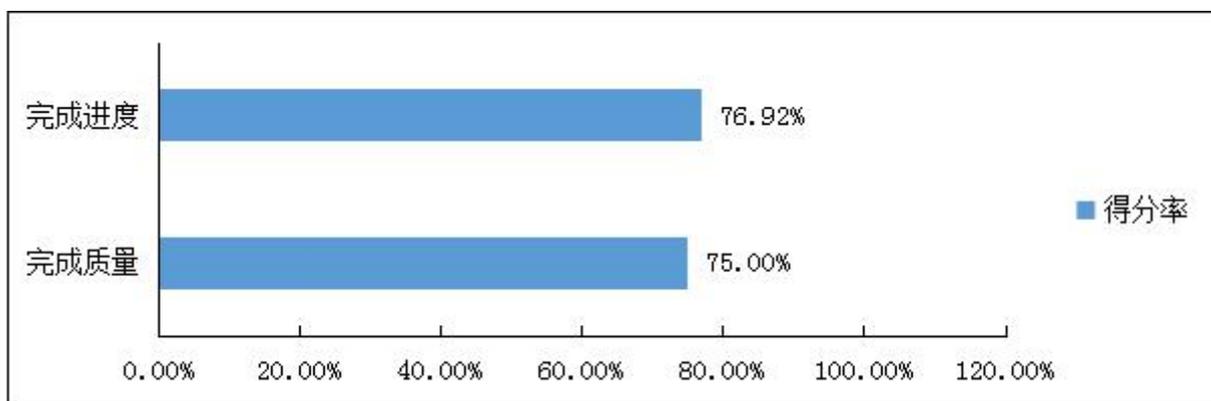


图 2-10 效率性三级指标得分率

### ①项目完成进度

根据《市级财政支出项目绩效自评基础信息表》中所设立的目标，新建、改扩建厕所座数、志愿者公益活动场数、决策一张图平台建设、旅游大数据服务中心建设等项目进度均按预设目标达成，但仍有部分项目未按进度达成：一是全域旅游建设完成目标未达成，根据《韶关市 A 级景区名册》及《广东省文化和旅游特色村（韶关市）名录》，省级休闲农业与乡村旅游示范镇、示范点建成数仅为 47 个，未完成不少于 50 个的目标；二是乡村旅游带头人培训人次目标未达成，根据项目单位提供的会议及培训材料，统计得出培训人数约为 500 人，未达 6000 人次的标准。此项扣 3 分，得 10 分。

### ②项目完成质量

一是 4 星级以上酒店（含高标准酒店）覆盖率未达标。根据《韶关市星级饭店情况汇总表》，韶关市有 4 星级酒店（含高标准酒店）的县（区）数量仅有曲江区 1 个，覆盖率为 12.5%，未达 100% 的目标。此项得 0.25 分。

二是地方特色品牌文化旅游节事打造覆盖率达标。根据《韶关市 2019 年节庆活动总体方案》《2019 年韶关市节庆活动列表》《韶关市 2020 年文旅节庆活动总体方案》《韶关市 2021 年文旅体活动计划表》等相关材料，韶关市所辖 10 个县（区）均打造了具有地方特色的品牌文化旅游节。此项不扣分。

三是星级乡村旅游民宿评定标准完成率达标。《韶关市民宿管理暂行办法》（韶府规〔2021〕1 号）已于 2020 年 12 月 9 日韶关

市人民政府第十四届 131 次常务会议通过。此项不扣分。

四是旅游服务配套覆盖率达标。根据《A 级旅游景区服务配套情况表》，3A 级以上景区旅游咨询服务点覆盖率、3A 级以上旅游景区旅游标识覆盖率及 3A 级以上景区志愿者服务站点覆盖率均为 100%。此项不扣分。

五是全域旅游示范区验收通过率未达标。根据《文化和旅游部关于公布第二批国家全域旅游示范区名单的通知》（文旅资源发〔2020〕83 号）、《广东省文化和旅游厅关于公布第四批广东省全域旅游示范区名单的通知》（粤文旅资〔2021〕153 号）等相关文件，仅仁化县通过国家全域旅游示范区验收，乳源县、南雄市、始兴县、曲江区、翁源县通过省级全域旅游示范区验收。此项扣 1.5 分，得 2.5 分。

#### 4.项目效益分析

项目效益部分共 30 分，整体得分率为 62.41%，其中效果性得分率为 62.50%，公平性得分率 74.48%。项目效益指标得分率如图 2-11 所示。

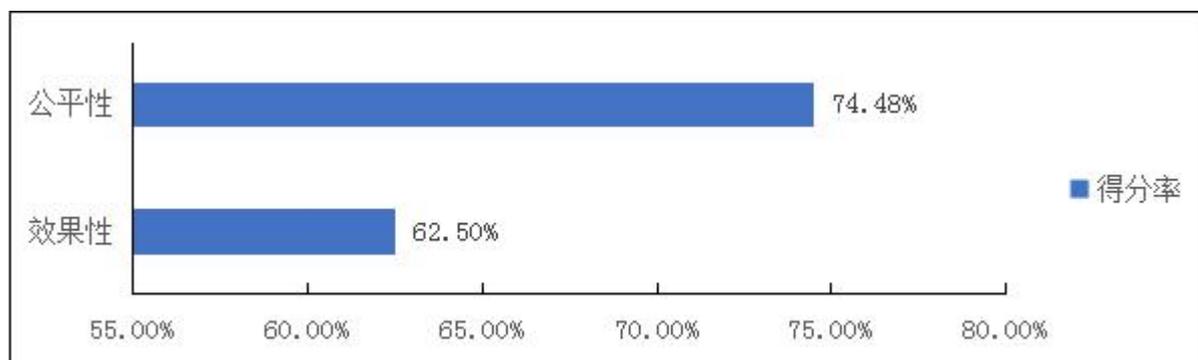


图 2-11 项目效益二级指标得分率

## (1) 效果性得 15 分。

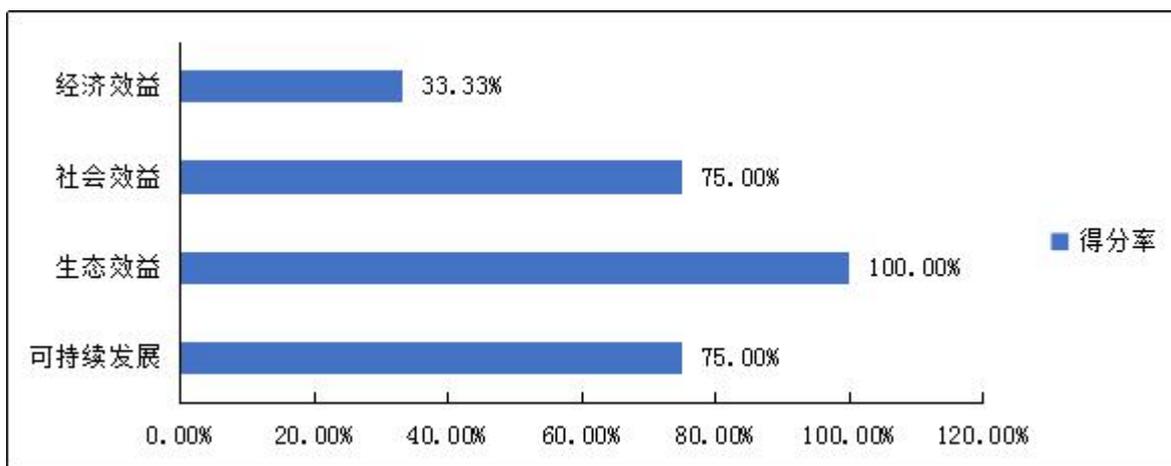


图 2-12 效果性三级指标得分率

### ① 经济效益

受疫情影响，经济效益指标采取纵向对比的方式科学性不强，考虑经济体量（GDP 增速相近）与旅游资源禀赋（山水田园等自然资源丰富）等因素，选取同省旅游城市清远市、肇庆市 2019-2021 年旅游发展数据与韶关市旅游发展数据进行横向对比，更加科学地衡量韶关市旅游发展专项资金的经济效益。

一是旅游收入年均增长情况。首先，韶关市 2019 年相较于 2018 年旅游收入增长率为-77.66%，小于目标增长率 15%；2020 年韶关市旅游收入增长率为-35.94%，相较于肇庆市（-75.9%）、清远市（-68.26%），其下降幅度最低，而 2021 年其增长幅度为 40.14%，高于清远市（22.51%），但不及肇庆市（184.76%），就总体而言，韶关市下降幅度未明显增大。其次，2019-2021 年平均增长率为-24.48%，小于 0。此项扣 2 分，得 1 分。

二是旅游收入占 GDP 比重增速。对比 2016-2018 年旅游收入占 GDP 比重年均增速与 2019-2021 年的年均增速，韶关市的增速均值

下降幅度为-42.49%，相较于肇庆市（-23.34%）、清远市（-27.57%）较大。此项不得分。

三是接待游客年均增长率。2019年韶关市接待游客增长率为9.45%，小于目标13%；2020年韶关市游客增长率为-78.8%，相较于清远市（-58.32%）、肇庆市（-64.07%），下降幅度最大，2021年增长率为8.8%，相较于清远市（11.93%）、肇庆市（23.86%），其增长率最低。此项不得分。

四是单个旅客贡献的旅游收入情况。韶关市单个游客贡献的旅游收入2019-2021年年均增长率为50.49%，相较于清远市（10.27%）、肇庆市（39.52%）较高。此项不扣分，得2分。

## ②社会效益

一是旅游宣传体系完善情况。在旅游品牌体系构建方面，韶关市已形成韶关城市品牌视觉形象识别系统，在旅游宣传海报、广告牌及纪念品方面均有应用，应用范围较为广泛；在旅游营销体系方面，市文广旅体局与市农业农村局、市交通运输局、市宣传部等部门联合举办“韶关兰花走进大湾区华南植物园主题展”、“善美韶关·一路茶香”、“中国农民丰收节”等文旅推介活动，着力通过多部门协作扩大韶关文化旅游知名度，进一步构建多部门联合的旅游宣传联盟。此项不扣分，得2分。

二是旅游服务人员素质。2019-2021年，市文广旅体局均对当地导游人才进行了奖补，并举办了各类旅游人才培训，如开展“粤菜师傅”工程项目、开设全域旅游培训班等，但用于旅游人才培养的专项经费数额差距较大（2019年共计支出96.59万元，2020年

共计支出 0.61 万元，2021 年共计支出 2.8 万元)，培训力度未能持续，且后期并未统计留韶旅游人才数量，对旅游业的推动作用难以衡量。此项酌情扣 1 分，得 1 分。

### ③生态效益

主要旅游景区内均开展常态化洁化绿化美化行动，景区环境普遍较为整洁，垃圾清理及时，空气清新、无异味，垃圾箱布局合理，标识明显，数量能满足需要，垃圾日产日清。此项不扣分，得 3 分。

### ④可持续发展

一是旅游服务设施状况。首先，旅游景区内配套设施基本齐全，停车场、卫生间、休憩场地、垃圾桶、饮水处等布局合理；其次，游客服务中心配套基本完善，配有全域旅游地图及主要推荐路线。此项不扣分。

二是景区设施智能化程度。首先，大数据平台建成后，未能如期投入运营，实用功能不足；其次，景区内视频监控功能较为完善，但未实现免费 WiFi 覆盖；最后，“一部手机畅游韶关”全域智慧旅游公共服务平台使用率较低，实用性不强。此项酌情扣 1.5 分，得 1.5 分。

三是旅游区治安水平。现场考察发现，部分景区道路的通达性还有不足，个别地段的安全防护措施还有待加强。此项酌情扣 0.5 分，得 2.5 分。

## (2) 公平性得 3.72 分。

公平性指标通过发放线上满意度调查问卷的方式评估，本次共

回收线上满意度调查问卷 216 份，剔除无效样本后，共得到 208 个有效样本，满意度总体得分率为 74.48%。问卷调查从韶关市旅游景区配套设施完善程度、旅游景区服务质量、旅游景区环境及旅游项目多样化程度等方面进行公众满意度调研，调研结果显示公众对于景区环境及设施较满意，但认为旅游景区应提升旅游项目多样性及从业人员服务能力(具体详见附件 3)。此项扣 1.28 分，得 3.72 分。

### 三、评价结论

综上，根据现有评价材料，结合书面评价、现场调研情况，2019-2021 年度韶关市旅游发展专项资金绩效评价得分 74.47 分，绩效评价等级为“中”。

该项目立项依据较为充分，实施过程较为规范，绩效目标基本完成，但旅游资源开发力度有待加强，项目调研论证情况有待改善，项目统筹能力有待提升。

### 四、主要绩效

(一) 完善景区公共基础设施配备，旅游服务质量逐步提升。

一是全面提升旅游景区智能化程度。2019 年制定了韶关旅游大数据中心建设和智慧旅游建设方案，并初步验收了韶关市旅游一张图辅助决策系统，2022 年验收了旅游大数据分析平台建设项目，能够汇聚旅游企业、相关机构、从业人员、游客等旅游行业信息和食、住、行、游、购、娱等相关旅游服务资源信息，实现旅游相关领域、体系和各业态单位数据的集中统一，同时，在 4A 级以上景区、高铁站、汽车站、旅游集散中心设立了全域旅游智慧导览查询

系统，极大提升了旅游景区的智能化水平。

二是持续推进旅游厕所革命。2019-2021年，全市新建及改扩建旅游厕所286间（其中2019年完成124间，2020年完成106间，2021年完成56间）。将规划摆在首位，将旅游厕所建设与全域旅游、红色旅游、乡村振兴等相衔接，以点带线、以线带面，实现点位布局科学合理，提升旅游服务质量。

## （二）宣传推介活动丰富多彩，旅游招商工作稳步开展。

一是着力推动宣传工作，提升韶关旅游知名度与曝光率。一方面加强全媒体投放力度。与市广播电视台和珠三角主流媒体合作，充分发挥自媒体和新媒体的传播力，在重点交通枢纽，开展多渠道、多类型的全媒体宣传，增加韶关旅游城市形象曝光率，提升城市知名度。另一方面突出会展宣传推广。积极参加在深圳及大湾区城市举办的展会，配合相关部门在广州、深圳、佛山举办了韶关市对接粤港澳大湾区城市发展推介会；同时借助香港、澳门、广州旅游展、广东旅游产业博览会、深圳文博会等大型展会和推介会平台，宣传韶关市文旅资源，展示韶关市旅游城市形象。

二是开展区域联合营销，全力推进韶关旅游产业招商引资。与广州和清远组成了广清韶旅游联盟，联合参加广州国际旅游展，以统一的形象对外发布旅游信息，并前往厦门和温州举行了三地旅游推介会；与深圳、惠州联合组成深惠韶旅游联盟，共同到高铁沿线城市岳阳和武汉进行专场推介。邀请了广州、深圳、珠海、佛山、东莞和惠州的旅游业界和媒体来韶采风踩线，推动大湾区旅行社与韶关市旅行社和景区建立了合作关系，重点策划和推送了红色旅

游、乡村旅游和研学旅游产品，增强韶关市旅游产品的影响力。

### （三）落实全域旅游奖补工作，强力推动文旅产业发展。

一是积极创建全域旅游示范区。自 2019 年始，韶关市全力推进仁化县、乳源县、始兴县、南雄市、曲江区、翁源县全域旅游示范区创建工作。目前，乳源县、始兴县、南雄市、曲江区、翁源县成功创建为广东省全域旅游示范区，仁化县列入国家全域旅游示范区（全省 3 个县区），全域旅游示范区创建工作成效显著。

二是加强 A 级旅游景区创建工作。2018 年，韶关全市共有国家 A 级景区 26 个，其中 5A 级景区 1 个，4A 级景区 10 个，3A 级景区 15 个；截止目前，韶关市全市共有 A 级景区 40 家，其中：5A 有 1 家，4A 有 11 家，3A 有 28 家，新增 1 个 4A 级景区与 13 个 3A 级景区，A 级景区创建工作成效显著。

三是大力发展乡村旅游。一方面推动省级休闲农业与乡村旅游示范镇、示范点的创建。2019-2021 年，共创建 1 个省级休闲农业与乡村旅游示范县，3 个省级休闲农业与乡村旅游示范镇，12 个省级休闲农业与乡村旅游示范点。同时，确保了 2013-2020 年共 32 个省级休闲农业与乡村旅游示范点监测合格，全市省级农业与乡村旅游示范镇及示范点总数达 47 个，推动了乡村旅游的发展；另一方面落实星级民宿的评定与奖补工作。2021 年，讨论出台了《韶关市民宿管理暂行办法》《韶关市民宿发展扶持办法》等相关文件，评定市级星级乡村旅游民宿 20 家，全市累计达 93 家。

## 五、存在问题

### （一）旅游资源开发力度不足，旅游模式较为单一。

一是个别项目旅游资源开发不深入，景区资源开发规模及丰度不足。韶关地处粤北亚热带山地季风气候，地貌景观、水域风光和生物景观等自然资源十分丰富，但经调研发现，南雄市帽子峰景区（3A级）未将自然资源优势进行充分转化，过于依赖自然资源，缺乏配套游玩项目，游客大部分以观看自然景观为主，游玩性较为单一，导致景区旅游旺季偏短（集中在每年10月至12月），不能够实现全年持续创造旅游收入。

二是旅游形象特色不鲜明，旅游产品开发力度不足。首先，韶关市旅游宣传营销策略尚未形成体系：在旅游文化节事方面，各类旅游文化节事虽丰富但缺乏总体规划，缺少典型、盛大的品牌节事活动，难以对韶关市旅游发展带来显著推动作用；在旅游宣传体系方面，目前已有韶关城市品牌视觉形象识别系统，并在各类宣传标语、视频、纪念品方面有广泛应用，但在听觉形象识别系统方面尚有不足，虽有《请到粤北韶关来》《珠玑古巷》等韶关市原创系列歌曲，但歌曲的宣传覆盖面较低，传唱度也有待提高，尚未形成深入人心的旅游标识。其次，旅游商品结构较为单一。当前，韶关市旅游商品多集中于农副产品，如被称为“丹霞三宝”的兰花豆、相思豆、还魂草等，特色不足且同质化较为严重，在全国多地均有分布，不能够满足多层次的旅客需要。

三是旅游模式单一，高端旅游项目偏少。根据2019-2021年旅游发展专项资金使用明细表，用于重点旅游项目建设的资金总额合

计 100 万元，主要用于云门山重点旅游建设项目的贴息补助，仅占三年资金总量的 1.75%，其余景区并未达到重点旅游项目建设的补助标准，财政资金在重点旅游项目建设方面的引导作用有待加强。随着经济发展水平的提高与人民生活方式的转变，游客对于旅游项目的要求也越来越高，单一观光型旅游产业已不能适应新的旅游需求，韶关在高端旅游项目开发建设方面亟需加强。

## （二）部分项目调研论证不全面，成果应用价值较低。

一是景区智能化建设项目前期论证不足，使得项目仅停留在阶段性验收状态且面临未能投入使用的尴尬局面。旅游大数据中心建设及运营项目、韶关市旅游气象服务信息平台项目及决策一张图平台项目这三个智能化建设项目，一方面前期论证时未能准确测算项目实际所需金额，导致后续资金投入无法保障；另一方面，目前项目已通过阶段性验收，但未能满足投入应用的标准。

二是旅游营销咨询中心（集散中心）功能发挥有待完善，建设效益暂不明显。《韶关市人民政府办公室关于印发韶关市全域旅游创建实施方案的通知》（韶府办〔2019〕11号）提出，要加快构建市、县两级旅游集散中心建设，完善旅游集散、旅游咨询、旅游购物、旅游形象展示、旅游预定、汽车租赁等功能。根据 2019-2021 年的《韶关市旅游咨询中心（高铁站）工作情况报告》，韶关市旅游咨询中心目前功能为旅游咨询、宣传推广、便民服务及手信展示，且相关功能并不完善：在旅游咨询方面，2019 年，在所有咨询热点中，旅游咨询占比仅为 46.25%，此后未见统计，难以衡量该旅游咨询中心对于韶关市旅游咨询实际效用；在宣传推广方面，相关

展区缺乏韶关市各景点宣传单页、韶关地图等游客迫切需要的资料；在便民服务方面，智能展区中智能一体机的自助查询及预订服务游客需求较少；在手信展示方面，展柜中的展品稀缺，难以发挥韶关市旅游形象的展示及宣传作用。

（三）项目实施条件考察不全面，预设目标难以按时达成。

一是国家级全域旅游示范区创建成功率较低。根据《韶关市人民政府办公室关于印发韶关市全域旅游创建实施方案的通知》（韶府办〔2019〕11号），到2020年，仁化县、始兴县、乳源瑶族自治县、南雄市通过国家全域旅游示范区验收为主要目标，但由于未能合理考察创建基础条件，在国家级全域旅游示范区于2020年进行标准修订<sup>2</sup>后，2019年展开创建国家级全域旅游示范区的4个县（区）未能按时达标，仅有一个成功通过国家级全域旅游示范区验收，扶持成功率仅为25%，与预设目标相差较大。

二是预设目标未能随客观环境的变化及时调整，导致项目缺乏合理目标引领。《韶关市人民政府关于加快发展大旅游的实施意见》（韶府〔2015〕53号）中规定：“从2016年起，旅游总收入年均增长15%以上，力争2020年达到600亿元以上，旅游增加值占GDP比重达15%以上；接待游客年均增长13%以上，其中接待境外游客年均增长15%以上，接待过夜游客年均增长10%以上，提供直接就业18万人，间接就业90万人”等一系列目标，但自2019年末开

---

<sup>2</sup> 对比2020年与2019年的《国家全域旅游示范区验收标准（试行）》，修订内容主要有两处：1.将“公共服务”中的“游客服务中心”项分值由25分修订为20分，“智慧旅游”项分值由30分修订为35分。2.将“扣分事项”中的“一票否决项”修订为“不予审核项”。

始，由于疫情冲击，大部分项目进入停滞阶段或推进缓慢，单位根据疫情情况调整制定了当年预算，但未能根据相应调整的预算及时更改预期总目标，导致总目标与预算间不匹配，项目预期效果难以达成。

#### （四）专项工作统筹不足，项目效益发挥不明显。

一是未能制定旅游发展专项总体工作计划，工作重点难以突出。2019-2021年旅游发展专项资金的立项依据文件为：《韶关市人民政府关于加快发展大旅游的实施意见》（韶府〔2015〕53号）、《韶关市人民政府办公室印发关于加快发展乡村旅游的指导意的通知》（韶府办〔2016〕50号）、《韶关市人民政府办公室关于印发韶关市全域旅游创建实施方案的通知》（韶府办〔2019〕11号）等5个政策文件，5个政策文件中的发展目标与侧重点各有不同，且存在交叉。在此背景下，各项工作在其立项背景文件下都很重要，相互间重要程度难以体现，而单位未能制定总体工作计划，以统筹各板块工作的重要程度和资金侧重，不利于资金形成合力，资金效益难以充分发挥。

二是未能科学统筹资金分配，项目效益不明显。如表5-1，在旅游发展专项资金支持的六大方向中，三年累计支出较高的方向依次如下，用于景区、住宿业等的评星评级费用占比36.17%，宣传营销推广费用占比28.82%，基础设施建设费用占比22.80%，景区智能化建设占比8.71%，而用于旅游品质提升的人才培养及重点旅游项目建设所支出费用三年累计占比仅分别为1.75%。景区及住宿业的评星评级为奖补类费用属于一种市场行为，主要依靠市场主体

的主观能动性，财政资金仅发挥引导作用，宣传营销活动更应以提升的旅游品质为前提，旅游发展专项资金的分配、使用侧重于上述方向，不仅未能体现资金分配中轻重缓急的原则，也降低了财政资金支出的总体效益。通过分析 2019-2021 年韶关市旅游产业数据不难发现，韶关市的旅游收入年均增长情况及过夜游客数据增长情况均不容乐观。

表 5-1 2019-2021 年度旅游发展专项资金支出方向及比重

支出方向	2019 年		2020 年		2021 年		三年累计占比
	支出金额 (万元)	占当年度 金额比例	支出金额 (万元)	占当年度 金额比例	支出金额 (万元)	占当年度 金额比例	
评星评级（奖补类）	965.00	32.17%	520.00	35.04%	580.00	47.35%	36.17%
宣传营销推广	729.63	24.32%	410.93	27.69%	504.70	41.20%	28.82%
人才培养	96.59	3.22%	0.61	0.04%	2.80	0.23%	1.75%
基础设施建设	646.20	21.54%	518.00	34.90%	137.50	11.22%	22.80%
重点旅游项目建设	100.00	3.33%	0	0.00%	0	0.00%	1.75%
景区智能化建设	462.58	15.42%	34.53	2.33%	0	0.00%	8.71%
<b>年度合计</b>	<b>3000.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>1484.07</b>	<b>100.00%</b>	<b>1225.00</b>	<b>100.00%</b>	100.00%

（五）绩效目标管理工作不完善，项目绩效管理意识薄弱。

一是项目总体目标与阶段性目标设置不清晰、不完整。根据 2019-2021 年旅游发展专项资金绩效目标申报表，2019-2021 年项目总体目标分别为“提高韶关在全国乃至全球的美誉度和知名度……”、“……进一步加快韶关旅游业发展”、“促进我市旅游大发展，大融合……”，总体绩效目标各年度设置不同，未能持续推进。而阶段性绩效目标汇总后，未能对总体目标形成有力支撑，其设置存在遗漏，影响旅游发展专项资金最终目标的达成。

二是年度绩效目标设置完整性、可衡量性不足。年度绩效目标申报时，未能覆盖年度预计支出内容，且相应的指标设置未能覆盖产出指标、效益指标及满意度指标，对于每年度的六个支出方向，

细化至具体执行项目时未分项设置指标值。如 2019 年的绩效目标申报表中，年度支出实际覆盖了景区、住宿业等的评星评级，宣传推广工作、人才培养工作、重点旅游项目建设及基础设施建设等多项工作，指标仅设置了质量指标“人员培训完成率”、效益指标“A 级景区建成率”，不利于职能部门或项目具体实施主体全面落实项目绩效管理。

## 六、建议与措施

### （一）多角度加强旅游资源开发，提升旅游模式多样性。

一是加大景区开发力度，提升旅游资源开发建设水平。根据景区自然资源优势，结合韶关深厚的文化底蕴，深挖文化娱乐项目，使游客不仅能够游览自然风光，还能在不同时段感受韶关文化魅力，为景区带来全年持续性收入。韶关拥有马坝人遗址、禅宗祖庭南华寺、瑶族风情等历史文化资源，地域文化传统深厚，可深入挖掘地方文脉，开发具有地方特色的主题文娱项目，如在瑶寨内组织具有瑶族风情的山歌剧团、推出“瑶寨飞歌”等大型晚间展演活动，在南华寺开发“禅意人生”主题演出等。

二是打造鲜明旅游“名片”，大力开发旅游商品。首先，加快打造文旅体品牌。继续塑造“善美韶关”的旅游城市形象，拓宽视觉形象识别系统的应用领域，同时打造具有特色的、识别度与传唱度较高的听觉形象识别系统，如云南的“彩云之南”、成都的“成都”及哈尔滨的“太阳岛上”等，尽快形成深入人心的旅游城市形象；进一步加强韶关特色文化节事的规划，着力打造独特、盛大的特色文化节事，发挥特色文化节事对于韶关旅游城市形象的宣导作

用。其次，加大旅游产品的支持力度，促进旅游商品研发、生产、销售。重点扶持开发具有地方特色、景区特色的旅游工艺纪念品和土特产商品，建设具有鲜明特色的旅游商品购销（集散）中心，发展旅游购物市场。

三是加大高端旅游资源开发投入，满足更多层次的旅游需求。一方面，韶关可凭借自身优势着力发展休闲度假旅游，满足游客放松心情及享受自然的需求，另一方面，开发高端旅游项目，形成“旅游+”的发展模式，如在长老峰游览区、阳元石游览区、祥龙湖游览区开发科普、考察、攀岩等高端旅游项目，建设具有高端旅游项目的旅游景区。

## （二）加强项目调研论证，逐步完善相关项目功能。

一是明确项目实际应用标准，推动旅游大数据中心等智能化平台的逐步应用。国务院《“十四五”旅游业发展规划》明确要求，“健全旅游统计指标体系，提高旅游统计的准确性、科学性，深化旅游统计应用和大数据决策支撑，加强旅游产业运行监测。”旅游大数据中心建设项目的推进具有必要性，需明确智能化平台的实际应用标准，使数据搜集和统计、产业监测等核心功能能够首先应用。

二是完善相关功能，发挥旅游咨询中心（集散中心）的应有价值。首先，拓宽功能领域，按照《韶关市人民政府办公室关于印发韶关市全域旅游创建实施方案的通知》（韶府办〔2019〕11号）相关要求，将集散中心的功能拓宽至旅游预定、汽车租赁等。其次，完善现已有功能：在旅游咨询方面，加强服务人员培训，提升服务人员素质，满足游客多层次咨询需求，并强化数据统计，不断优化

服务方式；在旅游宣传方面，保障相关宣传资料的全面性，及时补充各种游客需要的宣传资料；在便民服务方面，优化智能一体机的功能性应用，吸引游客使用，实现“智能+旅游”；在手信展示方面，提升展品多样性，吸引游客参观或购买。

### （三）充分考察项目实施条件，增强目标设置合理性。。

一是加强对各类旅游示范区评定规则的研读，深入考察各行政区（县）的创建条件，在深刻把握客观条件的前提下，充分发挥主观能动性，将财政扶持资金的使用效益最大化，将各个行政区（县）建设成可达成的最高规格的全域旅游示范区。

二是根据客观环境及经济形势的变化，对预设目标进行及时调整。疫情期间，各项旅游服务工作开展进程较为缓慢，原先设置的目标已难以达成，不能够对项目建设形成引领和激励的作用。应在客观环境产生重大变化或经济形势产生深刻变革时，及时调整项目工作目标，保证工作目标在不同环境下的合理性，能够始终激发项目建设的积极性，持续为项目开展发挥引领作用。

### （四）完善项目工作计划，科学分配项目资金。

一是年初制定完善的工作计划，加强项目的统筹规划工作。首先，在指导文件较多的情况下，年初时制定详尽的工作计划，在各个板块中列明工作重点及进度把控要求，以统领全年工作的总体安排，保证各项工作按进度完成；其次，对于当年度的非重点工作或由于客观原因限制而无法当年完成的工作，建立项目库管理制度，以备条件成熟时着手开展相应项目建设工作。

二是科学分配项目资金，着力提升韶关市旅游品质。结合旅游

专项工作总体规划，突出工作重点，优先保障能够提升韶关市旅游品质的项目，如基础设施建设、旅游从业人员培养及联合市场主体举办吸引客流的活动赛事等，适当降低评星评级等奖补类资金支出比重，更多激发市场活力，以市场竞争机制倒逼市场主体参与酒店及景区等级评定，优化韶关市旅游基本面，提升财政资金支出效益。

#### （五）加强绩效目标管理工作，提高项目绩效管理意识。

提高预算单位的绩效管理意识和能力，加强绩效指标设置，推动绩效管理增效提质。首先，加强绩效目标管理，设定合理且能够反映项目意图的项目总体目标及阶段性目标，项目的总体绩效目标可归纳为“落实相关文件精神，提高韶关在全国乃至全球的美誉度和知名度，把韶关建设成为广东生态旅游休闲区、国家旅游产业集聚区、全域旅游示范区”，以对项目开展中期绩效监控和绩效评价，提高财政资金的使用效益。其次，加强绩效指标全面性和规范性，应从数量、质量、时效、成本、效益等方面，综合衡量政策和项目预算资金使用效果，并规范指标名称、指标说明、指标值等要素的设置。

## 附件 1

2019-2021 年度韶关市旅游发展专项资金使用明细表

支出方向	支出年度					
	2019	调整后金额 (万元)	2020	预算金额 (万元)	2021	预算金额 (万元)
评星评级	全域旅游示范区扶持资金：拟对乳源、仁化、始兴、南雄等四个县拨付全域旅游示范区扶持资金。	400.00	韶关市星级旅游民宿，对评定为五星、四星、三星级旅游民宿的企业，分别给予一次性扶持资金 30 万元、20 万元、10 万元。	230.00	星级民宿奖励资金：根据 2020 年 12 月份评定公示情况，共评出四星级民宿 6 家，应奖补 120 万元；三星级民宿 18 家，应奖补 180 万元，合计 300 万元。	300.00
	星级饭店、A 级景区等评定费用	5.00	韶关市特色旅游名村，成功创建韶关市特色旅游名村奖励 30 万元。	180.00	省级旅游风情小镇奖励资金：根据省评定，我市共有 3 个镇被评为风情小镇。	30.00
	A 级旅游景区奖励经费	100.00	限上住宿业，对纳入限上住宿企业的，一次性补助 10 万元。	110.00	A 级景区奖励：根据省市评定结果，共评定我市 4A 景区 1 家，每家奖励 50 万元；3A 景区 5 家，每家奖励 20 万元，需 100 万元；两项合计 150 万元。	150.00
	仁化城口镇恩村村创建 A 级旅游特色村的设施建设	30.00			旅游名村奖励资金：根据 2020 年 12 月份评定公示情况，共评定 3 个旅游名村，应奖补 90 万元。	90.00
	全域旅游示范市创建：名镇、名村、民宿、驿站奖励经费	430.00			评星、评 A 经费：根据 2021 年工作安排，需对星级饭店和星级景区进行评定和复核，按照实际工作量测算。	10.00
<b>合计</b>		<b>965.00</b>		<b>520.00</b>		<b>580.00</b>
宣传营销推广	旅游企业补贴费用：对旅游企业开展营销项目进行宣传补贴，以及如旅游专列、国情旅游教育，研学旅游等专题项目进行补贴等	113.14	宣传营销推广补助，根据相应标准对宣传营销、省外市场营销、境外旅游营销、过夜游人数、旅游专列营销、联合推广、港澳地区中小学生开展国民教育旅游活动进行补助。	148.70	宣传营销推广补助费用：对旅游专列、过夜游、港澳地区中小学生开展国民教育旅游补助、联合推广等按标准进行补助。	55.87
	节庆活动：对全市旅游节庆品牌等活动进行补贴、我局主办的旅游节庆活动	141.00	邀请旅游企业及媒体到韶采风，策划组织粤港澳地区或红三角地区文旅专场推介会。组织参加广清韶、深惠韶旅游联盟专场推介会。组团参加深圳文博会和旅博会。开展 6.13 相关活动，参加上级部门组织的境外旅游推介活动及旅游展等。	84.88	举办丰富多彩的文化旅游体育活动，促进文旅体消费，推动文化旅游体育融合发展，提升韶关城市形象和影响力	248.83
	与旅行社合作：合作推广旅游资源线路产品	60.00	举办“丹霞山杯”第三届“善美韶关”全国摄影大展。	20.00	新增限上住宿业奖励：2020 年度新增限上住宿业 20 家。	200.00
	2. 新媒体营销：与知名 OTA 旅游网站合作、在主要门户网站宣传韶关旅游、邀请新媒体、旅行社、旅游达人采风。	108.30	与粤港澳大湾区等旅行社合作，推广韶关旅游资源和线路产品。开展春季旅游新媒体宣传及参加旅游年会活动，组织文艺家创作感恩文化系列作品等。	67.46		
	参加展费活动费用：参加上级部门组	27.79	2019 年丹霞美宿智造交流会活动经费。	7.90		

支出方向	支出年度					
	2019	调整后金额 (万元)	2020	预算金额 (万元)	2021	预算金额 (万元)
	织的境外旅游推介活动及旅游展等、参加上级部门及兄弟城市组织的境内旅游展等					
	印制文化旅游宣传品	46.24	旅游招商手册制作。	15.00		
	宣传、招商、推介、调研活动	200.00	2019年韶关马拉松尾款。	57.00		
	2019年韶关市“丹霞之旅”乒乓球公开赛	20.00	全市共安排20场主题为“文明旅游我们的节日”宣传活动，每场给予5000元的补贴，所需费用共10万元。	10.00		
	第五届“粤港杯”篮球赛	10.00				
	文化旅游市场体验式暗访经费	3.16				
<b>合计</b>		<b>729.63</b>		<b>410.93</b>		<b>504.70</b>
人才培养	“粤菜师傅”工程经费	30.00	加强旅游软环境建设，提高旅游从业人员素质，强化文广旅体行业的红色教育，努力挖掘和宣传韶关的红色文化资源，开展行业人员培训等。	0.61	奖励中高级导游：奖励2020年参考并通过的高级导游2名，中级导游6名（中级0.3万元/人、高级0.5万元/人），共2.8万元	2.80
	文明旅游经费：志愿者服务	56.25				
	导游管理经费	2.1				
	全域旅游培训	8.24				
<b>合计</b>		<b>96.59</b>		<b>0.61</b>		<b>2.80</b>
基础设施建设	旅游厕所升级改造。	545.20	对全市49座旅游厕所建设进行奖补。	488.00	2021年旅游厕所管护项目，对50座旅游厕所开展后续管护（后续管护1万元/座）。	50.00
	标识标牌建设安装及厕所验收服务	51.00	2020年高铁站旅游咨询中心费用。	30.00	开展韶关市旅游咨询中心（高铁站）运营服务项目，建设游客满意度调查及投诉平台，组织旅游企业及媒体来韶采风踩线活动，开展旅游行业安全评估。	87.50
	旅游营销咨询中心运营	50.00				
<b>合计</b>		<b>646.20</b>		<b>518.00</b>		<b>137.50</b>
重点旅游项目建设	旅游产业发展扶持经费：云门山景区贴息扶持资金	100.00				
<b>合计</b>		<b>100.00</b>		<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
景区智能化建设	主要建设和完善一张图综合展示系统、项目辅助选址系统、项目综合管理系统、旅游项目申报系统等子系统建设。	210.779	开展韶关市旅游一张图辅助决策系统项目，主要建设和完善一张图综合展示系统、项目辅助选址系统、项目综合管理系统、旅游项目申报系统。	34.53		
	旅游大数据中心建设及运营或其他服务：联合省促进中心和省旅游大数据	184.80				

支出方向	支出年度					
	2019	调整后金额 (万元)	2020	预算金额 (万元)	2021	预算金额 (万元)
	中心，以韶关气象局服务平台为基础进行升级加强形成韶关旅游大数据中心					
	完成韶关市旅游气象服务信息平台（三期）建设。	67.00				
合计		462.58		34.53		0.00
年度合计		3000.00		1484.07		1225.00

## 附件 2

2019-2021 年度韶关市旅游发展专项资金绩效评价项目评分表

评价指标					评分标准	评分	评分依据
一级指标	二级指标	三级指标	四级指标				
			名称	权重			
投入	项目立项	论证决策	论证充分性	4	具有前期可行性研究报告或摸底调查工作总结等材料的,或经过集体会议协商、并咨询相关专家意见、且有文字材料的得 4 分。如无,则根据实际情况核定分数。	3	未见具体项目的可行性研究报告等,部分项目的前期论证不够严谨,如旅游大数据中心建设项目、旅游气象信息服务平台及旅游一张图辅助决策系统等,得 1 分。
		目标设置	完整性	2	依据相关基础信息和证据判断目标设置的完整性,即是否包含总目标和阶段性目标,是否包括预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本指标,预期达到的效果性指标,据此核定分数。	0.5	1. 根据 2019-2021 年韶关市旅游发展专项资金项目绩效目标申报表,项目设置了总体目标和阶段性目标,但总体目标未能贯彻执行,得 0.5 分; 2. 绩效指标设置过于简单,未能覆盖产出数量、质量、成本指标及预期达到的效果性指标,得 0 分。
			合理性	2	依据相关基础信息和证据判断目标设置的相关性,即绩效目标是否与资金或项目属性特点、支出内容相关,体现决策意图,同时合乎客观实际,据此核定分数。	0	1. 根据 2019-2021 年韶关市旅游发展专项资金项目绩效目标申报表,绩效指标设置过于简单,未能突出项目属性特点与支出内容,得 0 分; 2. 绩效指标设置未完全覆盖当年度支出,不能较好地体现决策意图,与客观实际存在出入,得 0 分。
			可衡量性	2	依据相关基础信息和证据判断目标设置的可衡量性,即绩效目标设置是否有数据支撑、是否有可衡量性的产出和效果指标,据此核定分数。	1	根据 2019-2021 年韶关市旅游发展专项资金项目绩效目标申报表,绩效指标的指标值较为模糊清晰,可量化、可对比性较弱较强,但设置过于片面,不能有效衡量项目实际进展及效益情况,得 1 分
		保障措施	制度完整性	1	依据相关基础信息和证据判断制度完整性和是否具备条件实施,根据实际情况核定分数。	1	印发了《关于印发<韶关市文化广电旅游体育局财务管理制度>等十项制度的通知》(韶文广旅体〔2019〕298 号),制定了《专项资金管理制度》《韶关市文化广电旅游体育局财务管理制度》等相关管理制度对项目开展监管。
			计划安排合理性	1	依据工作进度计划等相关基础信息和证据判断,并根据实际情况核定分数。	0.5	对于项目开展进度预见性和推动力偏弱,部分项目不能够按计划完成。如国家级全域旅游示范区创建目标完成率仅为 25%,疫情前设置的旅游收入年均增长 15%以上、提供直接就业人数 18 万人等目标值并未完成,且目标值没有根据客观情况进行适时调整,得 0.5 分。
		资金落实	资金到位	资金到位率	3	1. 各类来源的资金足额到位的,得 3 分; 2. 各类来源的资金未足额到位的,按实际到位金额/应到位金额*指标分值。	3
	资金到位及时性			2	1. 各类来源的资金及时到位的,得 2 分; 2. 各类来源的资金及时到位的,按实际及时到位的金额/应及时到位的金额*指标分值。	2	根据 2019-2021 年《关于下达年度市级部门预算的通知》,2019-2021 年预算资金均在当年度下达,预算资金及时到位。
	资金		资金分配	3	依据相关信息和证据判断资金分配是否合理,是否有助于	2	韶关市旅游发展专项资金并无总体规划,专项资金优先用于奖补类

评价指标					评分标准	评分	评分依据	
一级指标	二级指标	三级指标	四级指标					
			名称	权重				
		分配	理性		实现资金的绩效目标。		等定额支出类项目，剩余资金根据项目申报的先后顺序进行分配，未体现项目间的轻重缓急，导致旅游发展专项资金的效益体现不明显。得2分。	
过程	资金管理	资金支付	资金支出率	6	主要依据“支付额/预算额度*100*指标权重”计算核定得分，同时综合考虑工作进度，以及是否垫资或履行支付手续而影响支出率等因素适当调整最后得分。	6	2019-2021年旅游发展专项资金财政实际下达5709.82万元，三年实际合计支出5709.07万元，资金支出率达为99.99%，得6分。	
		支出规范性	预算执行规范性	2	按规定履行调整报批手续或未发生调整的，且按事项完成进度支付资金的得满分，否则酌情扣分。	2	预算执行过程中按规定履行调整报批手续，并按预期进度完成资金支付。	
			事项支出规范性	2	资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定的得满分，超范围、超标准支出，虚列支出，截留挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出的，视情节严重情况扣分，直至扣到0分。	2	根据现场核查结果，单位资金管理、费用标准等符合先关财务管理制度的规定，事项支出有专项支出审批单。	
			会计核算规范性	2	规范执行会计核算制度得满分，未按规定设专账核算，或支出凭证不符合规定，或其他核算不规范的，视具体情况扣分。	2	单位设有专账，专项资金管理较为规范，规范执行会计制度。	
	事项管理	实施程序	程序规范性	4	项目或方案按规定程序实施，包括项目或方案调整按规定履行报批手续，项目招投标、建设、验收等或方案实施严格执行相关制度规定的，得满分，否则酌情扣分。	4	在项目申报方面，项目均按规定履行申报手续并形成项目方案及资金使用计划，项目按照方案及资金使用计划严格推进。根据《关于调整2019年旅游发展专项资金部分经费使用计划的请示》等文件，项目方案调整时也按规定履行了报批手续。在项目实施方面，经现场调研了解，单位项目实施程序规范，项目金额在5万元以上的均设立了内部招投标小组，项目金额在100万元以上的均按规定进行了政府采购，项目验收材料较为齐全。	
		管理情况	组织机构健全性	2	资金使用单位或基层资金管理单位建立有效管理机制，且执行情况良好得2分，具体根据所提供的信息证据作出判断并核定分数。	1	该专项资金没有成立专门的工作小组，各个子项统一由基建科汇总，并无科室或工作组对总体项目进行统筹，得1分。	
			监管有效性	2	具体根据所提供的信息证据作出判断，如各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得2分；否则，视情况扣分。	1	转移支付资金监管较弱。项目2019年1084.2万元下拨各县区，2020年有533万下拨各县区，2021年105万下拨市旅游服务中心，未见下拨资金监管材料。	
	产出	经济性	预算控制	预算控制率	3	在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下，实际支出未超过预算计划的，得满分；实际支出超过预算的，或者支出未能保障事项相应完成进度的，酌情扣分。	3	根据2019-2021年《旅游发展专项资金使用计划》，项目单位预算执行按照资金使用计划严格执行，预算支出进度与事项完成进度基本匹配，实际支出未超过预算计划。得3分。
			成本控制	成本节约率	2	在项目按照预算完成的前提下，与同类项目或市场价格比较，项目实施的（包括工程造价、物品采购单价、人员经费等）属于合理范围的（如与同类项目或市场价格大致相符的）得满分；成本不合理的（如明显高于或低于同类项目或市场价格的）酌情扣分。	2	各项目均按签订合同严格执行，并严格执行资金安排计划，未见项目金额超出预算范围的情况，暂未见明显高于市场同类项目成本的资金支出，各项目实施成本属于合理范围。
		效率性	完成进度	全域旅游建设完成情况	3	1.若韶关市4A级及以上景区数量≥12个； 2.省级文化和旅游特色村创建数≥10个；	2	1.根据《韶关市A级景区名册》，韶关市共有4A级景区11家，5A级景区1家，故4A级及以上景区数量≥12个，得1分；

评价指标					评分标准	评分	评分依据
一级指标	二级指标	三级指标	四级指标				
			名称	权重			
					3. 韶关市省级休闲农业与乡村旅游示范镇、示范点建成数≥50个。 以上每满足一项得1分。		2. 根据《广东省文化和旅游特色村（韶关市）名录》，2019-2021年韶关市共创建了13个省级文化和旅游特色村，得1分； 3. 2019年省级休闲农业与乡村旅游示范镇、示范点建成数4个，2020年省级休闲农业与乡村旅游示范镇、示范点建成数4个，2021年省级休闲农业与乡村旅游示范镇、示范点建成数39个，三年合计建成47个，得0分。
			新建、改扩建旅游厕所座数	2	至项目建设期末，若韶关市新建、改扩建旅游厕所座数≥280座，得满分，否则，按完成比例得分，低于2018年水平则不得分。	2	根据《2019-2021年旅游厕所新建及改扩建进度完成情况的说明》，2019-2021年，全市新建及改扩建旅游厕所286间，得2分。
			乡村旅游带头人培训人次	2	若韶关市2019年以来乡村旅游带头人培训人次≥6000人，则得分，否则酌情扣分。	0	根据提供会议及培训材料，统计人数约为500人，未达6000人次的标准，得0分。
			志愿者公益活动常态化程度	2	各县（区）景区均开展志愿者常态化公益活动或设立志愿者服务工作站（点），则得2分，否则酌情扣分。	2	根据现场调研情况，景区内会开展志愿者常态化公益活动，同时，旅游景区内也设有志愿者服务工作站。
			决策一张图平台建设进度	2	决策一张图平台按进度完成，得2分，否则酌情扣分。	2	根据《韶关市旅游局韶关市旅游一张图辅助决策系统项目合同书》及《竣工验收报告》，决策一张图平台在2019年4月25日完成验收，按进度完成，得2分。
			旅游大数据服务中心建设进度	2	旅游大数据服务中心建设按进度完成，得2分，否则酌情扣分。	2	根据旅游大数据分析平台建设项目验收报告，项目在2022年3月16日完成验收，项目按进度完成建设，得2分。
		完成质量	4星级酒店（含高标准酒店）覆盖率	2	覆盖率=有4星级酒店（含高标准酒店）的县（区）数量/全部县（区）数量*100%； 指标得分=覆盖率*2分。	0.25	根据《韶关市星级饭店情况汇总表》，全市有4星级酒店（含高标准酒店）的县（区）数量仅有曲江1个，因此指标得分=1/8*2分=0.25分。
			地方特色品牌文化旅游节事打造覆盖率	2	覆盖率=有具有地方特色的品牌文化旅游节事的县（区）数量/全部县（区）数量*100%； 指标得分=覆盖率*2分	2	根据《韶关市2019年节庆活动总体方案》、《2019年韶关市节庆活动列表》、《韶关市2020年文旅节庆活动总体方案》、《韶关市2021年文旅体活动计划表》，韶关市所辖10个县（区）均打造了具有地方特色的品牌文化旅游节事，指标得分=2分。
			星级乡村旅游民宿评定标准完成率	2	若韶关市星级乡村旅游民宿评定标准完成率为100%，则得2分，否则酌情扣分。	2	根据《韶关市民宿管理暂行办法》（韶府规〔2021〕1号）已于2020年12月9日韶关市人民政府第十四届131次常务会议通过，得2分。
			旅游服务配套覆盖率	3	1. 3A级以上景区旅游咨询服务点覆盖率为100% 2. 3A级以上旅游景区旅游标识覆盖率为100% 3. 3A级以上景区志愿者服务站点覆盖率为100% 覆盖率=已覆盖3A级以上景区数量/全部3A级以上景区数量*100% 以上每满足一项得1分。	3	根据《A级旅游景区服务配套情况表》 1. 3A级以上景区旅游咨询服务点覆盖率为100%； 2. 3A级以上旅游景区旅游标识覆盖率为100%； 3. 3A级以上景区志愿者服务站点覆盖率为100%； 该项指标得3分。
			全域旅游示	4	全域旅游示范区验收通过率=全域旅游示范区验收通过县	2.5	1. 根据《文化和旅游部关于公布第二批国家全域旅游示范区名单的

评价指标					评分标准	评分	评分依据
一级指标	二级指标	三级指标	四级指标				
			名称	权重			
			范区验收通过率		数量/4*100% 指标得分=国家级全域旅游示范区验收通过率*2分+省级全域旅游示范区验收通过率*2分		通知》（文旅资源发〔2020〕83号），韶关市仁化县通过国家全域旅游示范区验收； 2. 根据《广东省文化和旅游厅关于公布第四批广东省全域旅游示范区名单的通知》（粤文旅资〔2021〕153号）等相关文件，韶关市仁化县、乳源县、南雄市、始兴县、曲江區、翁源县通过省级全域旅游示范区验收。 指标得分=1/4*2+6/6*2=2.5分。
效益	效果性	经济效益	旅游收入年均增长	3	1. 2019年相较于2018年旅游总收入增长率≥15%，得1分； 2. 2020-2021年相较于其他地市（清远市、肇庆市）旅游总收入下降幅度未明显增大的，得1分，其他情况酌情给分。 3. 2019-2021年旅游收入三年平均增长率正增长，得1分。	1	1、2019年相较于2018年旅游收入增长率为-77.66%，小于15%，因此不得分 2、2020年韶关市旅游收入增长率为-35.94%，相较于肇庆市（-75.9%）、清远市（-68.26%），其下降幅度最低，而在2021年其增长幅度为40.14%，高于清远市（22.51%），但不及肇庆市（184.76%），就总体而言，韶关市下降幅度未明显增大，因此得1分 3、2019-2021年平均增长率为-24.48%，小于0，因此不得分 综上，该项得分1分
			旅游收入占GDP比重增速	2	2019-2021年三年旅游总收入占GDP比重平均年增速较之2016-2018年三年平均年增速，与同等城市（清远市、肇庆市）对比优势持平或增加的，得2分；2019-2021年每年的旅游总收入占GDP比重年均增速较之2016-2018年每年的年均增速，存在部分年度与同等城市（清远市、肇庆市）对比优势增加的，得1分；均不存在优势的，得0分。	0	年均增速方面，对比16-18年旅游收入占GDP比重年均增速与19-21年均增速，韶关市的增速均值下降幅度为42.49%，相较于肇庆市（-23.34%）清远市（27.57%）较大，因此该项不得分
			接待游客年均增长率	2	1. 2019年相较于2018年接待游客增长率≥13%，得1分； 2. 2020-2021年相较于其他地市（清远市、肇庆市）接待游客年均增长率下降幅度未明显增大的，得1分，其他情况酌情给分	0	1、19年韶关市接待游客增长率为9.45%，小于13%，因此不得分 2、20年韶关市游客增长率为-78.8%，相较于清远市（-58.32%）肇庆市（-64.07%），下降幅度最大，21年增长率为8.8%，相较于清远市（11.93%）、肇庆市（23.86%），其增长率最低，因此不得分 综上，该项不得分
			单个旅客贡献的旅游收入	2	单个旅客贡献的旅游收入=年度旅游总收入/年度接待旅客总人数 若2019-2021年韶关市单个旅客贡献的旅游收入相较于同等城市（清远市、肇庆市）对比优势持平或增加的，得满分；存在部分年度与同等城市（清远市、肇庆市）对比优势增加的，得1分；均不存在优势的，得0分。	2	韶关市单个旅客贡献的旅游收入19-21年年均增长率为50.49%，相较于清远市（-10.27%）、肇庆市（39.52%）较高。因此，该项得2分
		社会效益	旅游宣传体系完善	2	1. 构建完善旅游品牌体系，设计主题突出、易于传播、辨识度高的旅游宣传口号及形象标识； 2. 旅游营销体系完善，搭建市场推广合作平台，构建多部门参与的旅游宣传联盟。 以上每满足一项得1分，其他情况酌情给分。	2	1. 旅游品牌体系构建较为完善，制定有旅游宣传口号 2. 市文广旅体局与市农业农村局、市交通运输局、市宣传部等部门联合举办“韶关兰花走进大湾区华南植物园主题展”、“善美韶关·一路茶香”、“中国农民丰收节”等文旅推介活动，着力通过多部门协作扩大韶关文化旅游知名度，进一步构建多部门联合的旅游宣传联盟。

评价指标					评分标准	评分	评分依据	
一级指标	二级指标	三级指标	四级指标					
			名称	权重				
合计			旅游服务人员素质普遍提升	2	1. 积极培育和引进了专业的旅游管理人才或导游，在旅游业的发展中起到了一定程度的推动作用； 2. 积极培育和引进了专业的民宿管家，在民宿服务上有质的提升。 以上每满足一项得1分，其他情况酌情给分。	1	2019年进行了导游奖补，2020年进行了旅游管理人员相关培训，2021年对中高级导游进行了奖补，对于旅游人才的培养力度较大，但后期并未统计留韶旅游人才数量等，对旅游业的推动作用难以衡量，得1分。	
		生态效益	有效保障景区环境	3	1. 在主要旅游景区开展常态化洁化绿化美化行动； 2. 景区环境整洁，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象，建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢，空气清新、无异味； 3. 垃圾箱布局合理，标识明显，数量能满足需要，造型美观，与环境相协调。垃圾分类收集，清扫及时，日产日清。 以上每满足一项得1分，其他情况酌情给分。	3	1. 旅游景区内开展了常态化接话绿化美化行动； 2. 景区环境普遍较为整洁，垃圾清理及时，空气清新、无异味； 3. 垃圾箱布局合理，标识明显，数量能满足需要。垃圾日产日清。	
		可持续发展	服务设施状况改善	2	1. 景区内停车场、卫生间、休憩场地、垃圾桶、饮水处等配套齐全； 2. 游客服务中心配套完善，有全域旅游地图和主要推荐路线。 以上每满足一项得1分，其他情况酌情给分。	2	1. 旅游景区内配套设施基本齐全，停车场、卫生间、休憩场地、垃圾桶、饮水处等布局合理； 2. 游客服务中心配套基本完善，配有全域旅游地图及主要推荐路线。	
			景区设施智能化程度	3	1. 旅游大数据中心覆盖旅游数据统计、应急指挥、舆情监测、视频监控等功能； 2. 主要景区覆盖视频监控并提供免费WiFi； 3. 建立“一部手机畅游韶关”全域智慧旅游公共服务平台。 以上每满足一项得1分，其他情况酌情给分。	1.5	1. 大数据平台建成后，未能如期投入运营，实用功能不足； 2. 景区内视频监控功能较为完善，但未实现免费WiFi覆盖； 3. “一部手机畅游韶关”全域智慧旅游公共服务平台使用率较低，实用性不强。	
			旅游区治安水平提高	3	A级景区满足以下三个条件： 1. 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门制定和颁布的安全法规，建立完善的安全保卫制度，工作全面落实。 2. 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效，交通、机电、游览、娱乐等设备完好，运行正常，无安全隐患。游乐园达到GB/T 16767规定的安全和服务标准。危险地段标志明显，防护设施齐备、有效，高峰期有专人看守。 3. 建立紧急救援机制，设立医务室，并配备医务人员。设有突发事件处理预案，应急处理能力强，事故处理及时、妥当，档案记录准确、齐全。 以上每满足一项则得1分，其他情况酌情给分。	2.5	现场考察发现，部分景区道路的通达性还有不足，个别地段的安全防护措施还有待加强。	
		公平性	满意度	旅客满意度	5	指标分值=旅客满意度*5分。	3.72	根据满意度问卷结果，满意度总体得分率为74.48%，指标得分为3.72分。
		合计	-	-	-	100	-	74.47

## 附件 3

### 2019-2021 年度韶关市旅游发展专项资金旅客满意度调查问卷分析

1. 您在韶关的旅游频率为： [单选题]

表 1 旅客旅游频率

选项	小计	比例
从未去过	8	3.7%
一年五次及以上	77	35.65%
一年两三次	86	39.81%
一年一次	45	20.83%
本题有效填写人次	216	

本次问卷共搜集 216 份，为保证问卷内容的客观性，剔除无效问卷，有效样本量为 208 份。

2. 您想在韶关市体验到的旅游项目是？ [多选题]

表 2 旅客旅游项目喜好情况

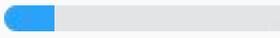
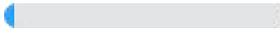
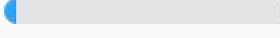
选项	小计	比例
景区风景	182	87.5%
民俗文化	141	67.79%
乡村旅游	153	73.56%
工业旅游	37	17.79%
美食旅游	133	63.94%
研学旅游	63	30.29%
其他特色旅游	75	36.06%
本题有效填写人次	208	

旅客来韶最想参与的活动如表 2 所示，表明来韶旅客主要的目的依次为景区风景、乡村旅游、民俗文化、美食旅游、其他特色旅游、研学旅游、工业旅游，单位可依据游客喜爱程度重点发展旅游特色项目。

3. 您在韶关市旅游的人均天消费范围是？ [单选题]

表 3 旅客来韶人均消费

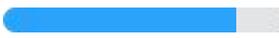
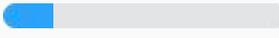
选项	小计	比例
----	----	----

1000 元以下	152	 73.08%
1000 元—1500 元	38	 18.27%
1500 元—2000 元	8	 3.85%
2000 元以上	10	 4.81%
本题有效填写人次	208	

旅客来韶关旅游的日均消费情况如表 3 所示，统计结果显示游客的日均消费水平较低，较少比例游客日均消费达 1000 元以上。建议单位提升旅游品质，多推出一些较高水平的旅游项目或将旅游项目更加多元化，提高游客消费热情。

4. 您出游期间是否会选择在韶关市过夜？ [单选题]

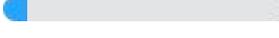
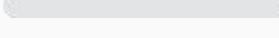
表 4 旅客过夜选择情况

选项	小计	比例
会选择	170	 81.73%
不会选择	38	 18.27%
本题有效填写人次	208	

如表 4 所示，有 81.73% 的旅客选择在韶关市过夜，表明韶关市旅游留客能力较强，但依然有 18.27% 的游客表示不会选择过夜，单位可加强旅游酒店建设，多开发过夜旅游路线，提升韶关市过夜游客比例。

5. 您认为韶关市旅游民宿或旅游酒店服务质量如何？（服务态度、酒店舒适度、酒店卫生等） [单选题]

表 5 旅客对民宿酒店满意度情况

选项	小计	比例
非常好	101	 48.56%
好	89	 42.79%
一般	18	 8.65%
差	0	 0%
本题有效填写人次	208	

如表 5 所示，对韶关市民宿和酒店服务质量感到一般和差的仅有 8.65%，表明来韶旅客对韶关的民宿、酒店的服务态度、舒适度及卫生条件较为满意，民宿与酒店管理成效显著。

6. 您参与过的韶关旅行团（社）的服务能力如何？（导游专业程度、游玩路线合理性等）

[单选题]

表 6 旅客对旅行社满意度情况

选项	小计	比例
非常好	93	44.71%
好	71	34.13%
一般	20	9.62%
差	0	0%
未参与过	24	11.54%
本题有效填写人次	208	

如表 6 所示，在 208 个有效样本中，认为旅行团一般的占 9.62%，未参与过旅行团的占 11.54%。表明韶关市在旅行社的推广及质量改进方面仍需加强。

7. 您认为韶关市旅游景点内的自然环境如何？（水资源、空气质量、绿化覆盖率等）

[单

选题]

表 7 旅客对韶关自然环境满意度情况

选项	小计	比例
非常好	140	67.31%
好	66	31.73%
一般	2	0.96%
差	0	0%
本题有效填写人次	208	

旅客对韶关市内的自然环境满意度如表 7 所示，其中认为自然环境一般和差的只占 0.96%，表明旅客对韶关市内的自然环境资源较好。

8. 您认为韶关市旅游景点内的智能化程度如何？（视频监控覆盖程度、免费 WiFi 覆盖程度、智慧旅游公共服务平台等）

[单选题]

表 8 旅客对韶关智能化程度满意度情况

选项	小计	比例
非常好	90	43.27%
好	95	45.67%
一般	19	9.13%
差	0	0%
未体验过	4	1.92%
本题有效填写人次	208	

旅客对韶关市内的智能化程度满意度如表 8 所示，对智能化程度较为满意的占 88.94%，表明旅客对韶关市内的智能化程度较为满意，但有提高的空间。

9. 您认为韶关市旅游景点内的配套设施完善程度如何？（停车场、卫生间、休憩场地、垃圾桶、饮水处等） [\[单选题\]](#)

**表 9 旅客对韶关旅游景点配套设施满意度情况**

选项	小计	比例
非常好	91	43.75%
好	94	45.19%
一般	22	10.58%
差	1	0.48%
本题有效填写人次	208	

韶关市旅游景点内配套设施完善程度如表 9 所示，其中选择一般和差的共占 11.06%，表明韶关旅游景点配套设施有待完善。

10. 您认为韶关市旅游景点内的治安水平如何？（消防、防盗、救护设备及保安亭设立、巡逻人员在岗率等） [\[单选题\]](#)

**表 10 旅客对韶关治安满意度情况**

选项	小计	比例
非常好	107	51.44%
好	87	41.83%
一般	14	6.73%
差	0	0%

本题有效填写人次	208
----------	-----

旅客对韶关市内的治安水平满意度如表 10 所示，其中认为好、非常好的占 93.27%，表明旅客对韶关市内的治安水平认可程度较高。

11. 您认为韶关市旅游景点内卫生间设置数量和卫生条件是否适宜？ [单选题]

表 11 旅客对韶关景点内卫生间满意度情况

选项	小计	比例
数量合适，卫生较好	161	77.4%
数量合适，卫生较差	18	8.65%
数量偏少，卫生较好	28	13.46%
数量偏少，卫生较差	1	0.48%
本题有效填写人次	208	

旅客对景点内的卫生间数量和卫生条件满意度如表 11 所示，可以看到认为数量合适，卫生较好的占 77.4%，而认为数量合适但卫生较差的占 8.65%，认为数量偏少，卫生较好的占 13.46%，认为数量偏少，卫生较差的占 0.48%，表明单位在景区厕所的数量和卫生上仍有待加强。

12. 您认为韶关市旅游景点的旅游指引标识设立是否完善？ [单选题]

表 12 旅客对韶关市旅游景点设立满意度情况

选项	小计	比例
非常完善	98	47.12%
比较完善	103	49.52%
一般	6	2.88%
不完善	1	0.48%
本题有效填写人次	208	

旅客对韶关市内的旅游标识设立情况如表 12 所示，其中认为非常完善和比较完善的占 96.64%，表明大多数旅客对韶关市内的旅游标识满意度较高。

13. 您认为韶关市全域旅游的短板是？ [多选题]

表 13 目前韶关全域旅游短板

选项	小计	比例
景点不够吸引人	55	26.44%
旅游配套设施不够完善	80	38.46%
住宿条件简陋	21	10.1%
目的地交通不够便利	70	33.65%
旅游文化不够丰富	70	33.65%
旅游从业人员素质不高	19	9.13%
营销方式不够创新	89	42.79%
其他	37	17.79%
本题有效填写人次	208	

旅客对韶关市旅游的满意程度如表 13 所示，由表中可以看到，较多旅客认为韶关市目的地交通不便利，旅游文化不够丰富，营销方式不够创新，因此，韶关市可以从交通、旅游文化、营销方式几个方面进行改进。

14. 您对在韶关市旅游的整体满意程度是？ [单选题]

表 14 旅客对韶关旅游整体满意度

选项	小计	比例
非常满意	85	40.87%
满意	111	53.37%
一般	11	5.29%
不满意	1	0.48%
本题有效填写人次	208	

旅客对韶关旅游的满意程度由表 14 所示，韶关市总体旅游满意度得分为 3.72

15. 对于韶关市全域旅游发展，您还有何建议： [填空题]

对于韶关市的全域旅游，共搜集了旅客意见 54 条。旅客意见集中体现在以下方面：

- (1) 完善旅游景区配套服务；
- (2) 加强配套设施建设；
- (3) 加大旅游景点宣传力度；
- (4) 注重发展生态旅游；
- (5) 开发新旅游项目。

## 附件 4

## 韶关市 2019-2021 年旅游发展专项资金项目工作组成员名单

序号	姓名	职务	工作单位	职责分工
1	尹少群	项目总监	中大咨询	负责评价工作质量把关、关键环节跟踪监控。
2	杨汀	商务经理	中大咨询	负责商务沟通与协调工作。
3	郑霞	财务专家	广州城市职业学院	负责项目财务规范性审查工作。
4	余川	行业专家	广东财经大学	负责项目行业领域绩效问题审查工作。
5	颜文静	实施总监	中大咨询	(1) 项目负责人，统筹项目、把控项目质量。
6	张静	项目经理	中大咨询	(2) 负责与市财局、被评价单位沟通； (3) 确保评价小组按照评价目的、评价指标体系实施评价； (4) 督促并协调评价小组成员的工作并管理日常工作； (5) 编写评价报告并负责报告最终定稿。
7	邓瑶	项目成员	中大咨询	(1) 负责评价材料的收集整理工作；
8	李秋娴		中大咨询	(2) 与专家团队的沟通协调工作； (3) 整理和统计专家评价结果；
7	周小叶		中大咨询	(4) 安排评价过程中的交通、住宿、餐饮等后勤工作； (5) 协助编写评价报告； (6) 与本次评价相关的其他事项。