

# 苏州市市级预算部门（单位）整体支出预算绩效自评报告

## （2025 年度）

### 一、预算部门名称：苏州市园林综合服务中心

### 二、年度履职目标完成情况：

2025 年是“十四五”规划收官之年。在局党组的正确领导下，园服中心领导班子紧扣打造“中国园林第一品牌”“世界一流窗口形象”战略目标，团结带领全体干部职工，圆满完成年度各项目标任务，全力推动园林经济增长与窗口服务提升，为实现“十五五”良好开局奠定坚实基础。一是创新宣传推广，讲好园林故事。构建线上线下、国内国际协同的宣传矩阵。深化与主流 OTA 及新媒体平台合作，在各平台开设活动主题专栏专区，运用大数据分析开展精准交叉宣传，持续发布园林特色活动信息。围绕“我在苏州游园林”四季主题系统宣发，总播放量突破 5.24 亿次，开展“真人+AI”直播超 350 场，观看量超 1120 万人次，全年曝光量超 1 亿次。在抖音、小红书、视频号等各新媒体渠道发布内容超 260 篇，与多位头部文旅达人合作共创，邀请多位百万粉丝网红达人直播拍摄，多篇短视频播放量破百万，多个宣发作品、话题登上全国、苏州热榜，截至 25 年底苏州园林官方抖音账号粉丝超 22.4 万、小红书粉丝超 8.4 万，同比增长超 25%。为扩大海外影响力，在 Trip 等境外平台持续投放英日韩多语种内容，25 年全年外籍游客数量达 32 万，同比增长 13%。同时强化文化赋能，开展全方位推广。一方面，于长三角高速服务区、苏州火车站及市内轨道交通投放广告，持续营造城市氛围；另一方面，积极谋划、主动融入“花漾苏州”城市品牌建设大局。充分发挥宣传推广与媒体联络方面优势，立体宣传“花漾苏州 桂香满城”桂花市集，与央视联合制作 2025 年《花开中国》苏州篇，首播收视率达 0.84%，位列同时段首位，央视频观看量近千万，全网触达破 15.9 亿人次，联合苏州广电推出“桂花树下音乐会”秋季品牌活动持续扩大苏州园林知名度及影响力。二是升级智慧票务，优化管理效能。不断加强网络和数据安全管理，开展密码专项整治行动，发放安全管理提醒，建立健全动态监管与巡检制度，开展节假日专项巡查并提前制定扩容预案，实现园林票务系统全年安全稳定运行。持续强化智慧管控，整合票务、客流、安防等多维度数据开展分析，

持续优化数据大屏的建设使用，构建园林运行状态“一面屏”可视化系统，实时监测各园林客流量分布、售票进度、重点区域安防状况等关键信息，为精细化管理提供数据支撑。对硬件设施完成迭代更新，年内更新 14 个园林共计 102 台售检票硬件设备，其中自助售票机 35 台，更新率达 87.5%，并在原有身份证、二维码、港澳通行证等核验方式基础上，进一步优化人脸识别审核功能，提升系统稳定性与游客通行效率；新增护照验证功能，进一步提升海外游客入园便捷性。智慧票务体系的系统性升级，不仅提升了运行效率与服务包容性，更以数据驱动管理变革，切实将技术优势转化为游客满意度、运营科学性的全面提升。三是优化窗口服务，提升游客体验。通过加强服务人才队伍培养，统一配置园林特色讲解员服装，实施讲解员素质提升计划，开展售检票“微笑服务”专项提升行动，全年组织培训 4 轮，覆盖 223 人次，考核通过率达 100%，有效提升了讲解员队伍专业化素质水平和窗口服务亲和力。同时，以“书记项目”为抓手不断提升“962015”热线服务效能以及园林年卡办理服务体验，通过主动谋划园林 AI 智能客服系统，深度整合 DeepSeek 学习算法与科大讯飞语音识别引擎，有效填补人工客服夜间服务空档，上线以来累计接听量已突破 5000 通，962015 园林服务热线 25 年全年接听量超 15 万通，较上年同比增长 1.28%，服务满意率高达 99.96%。全年入园游客总量超 2200 万人次，同比增长 10.07%；实现门票收入 8.09 亿元，同比增长 11.84%。持续优化园林年卡办理服务，为苏州市民及长期在苏工作、学习人员提供居民身份证、市民卡、省卡加载等多元化办卡渠道，2025 年共办理园林年卡 29.12 万张，同比增长 4.57%，实现年卡收入 3243.9 万元，同比增长 0.81%，各项指标稳中有进、提质增效，圆满实现经济效益与社会效益双提升。

### 三、部门（单位）概况

我单位核定事业编制 29 名，内设五个机构，分别为党政办公室、数据管理科、宣传推广科、综合服务科、财务管理科。主要职责包括：（一）拟定局下属开放单位整体营销宣传、市场推广发展规划和年度计划，并组织、指导、监督实施；（二）承担局下属开放单位售检票系统、客流系统、宣传推广平台的建设、维护、管理工作；（三）负责苏州园林年卡销售、办理等工作；（四）负责局下属开放单位讲解员的统筹调度、业务培训、考核评比工作；（五）承担局下属单位行风监督、便民服务平台咨询答复和投诉办理工作。

### 四、部门（单位）整体支出绩效实现情况

我单位 2025 年度总支出为 2663.21 万元，基本支出 727.07 万元，其中：人员经费

677.62 万元，公用经费 49.45 万元。用于保障我单位机构正常运转的日常支出项目支出 1936.14 万元。2025 年，我单位积极履职，强化管理，较好地完成了年度工作目标。通过加强预算收支管理，不断建立健全内部管理制度，梳理内部流程，部门整体支出水平得到提升。

## 五、部门（单位）整体支出绩效中存在问题及改进措施

存在问题：总体上我单位能够根据年初工作规划和重点工作，加强预算收支管理，建立健全内部管理制度，梳理内部管理流程，使部门整体支出管理情况得到提升，较好完成年度工作任务，但部门在预算编制明确化、绩效目标细化以及预算执行力度等方面仍有待完善。改进措施：（一）科学合理编制预算。进一步提高预算管理意识，严格按照预算编制的相关制度和要求开展预算编制，提高预算编制的精细化、合理化程度；（二）加强专项资金管理，严格财务审核，健全单位财务管理制度体系，规范单位财务行为，在费用报账支付时，按照预算规定的费用项目和用途进行资金使用审核、列报支付、财务核算，杜绝超支现象的发生，保证项目资金使用管理的规范性、安全性和有效性；（三）科学设立绩效目标。仔细研究项目情况，结合单位实际，制定更加合理、更加易于考核量化的目标，更好的开展项目绩效工作。（四）对相关人员加强培训，特别是针对《预算法》《行政事业单位会计制度》等学习培训，规范部门预算收支核算，切实提高部门预算收支管理水平。

## 六、绩效自评结果拟应用和公开情况

根据预算绩效管理要求，我单位认真贯彻国家和省、市关于预算绩效管理工作的有关要求，确定部门预算项目和预算额度，清晰描述预算项目开支范围和内容，确定预算项目绩效目标、绩效指标和评价标准，为绩效控制、绩效分析、绩效评价打下好的基础。绩效自评结果拟在相关网站上进行公开。

## 七、预算信息

| 本年度预算资金（万元） | 年初预算数（万元） | 上年度结转及当年<br>预算追加追减数(万元) | 调整预算数（万元） | 实际支出数（万元） | 执行率（%）  |
|-------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------|---------|
| 预算总金额       | 2865.68   | 146.73                  | 3012.41   | 2663.21   | 88.41%  |
| 基本支出        | 611.31    | 146.73                  | 758.04    | 727.07    | 95.91%  |
| 项目支出        | 2254.37   | 0                       | 2254.37   | 1936.14   | 85.88%  |
| 设备维护费       | 951.53    | 50                      | 1001.53   | 836.79    | 83.55%  |
| 专项委托业务费     | 174.1     | 0                       | 174.1     | 171.58    | 98.55%  |
| 专项宣传广告费     | 524       | 0                       | 524       | 501.61    | 95.73%  |
| 经营成本及税费     | 290.55    | 0                       | 290.55    | 213.96    | 73.64%  |
| 公务出国（境）费    | 17        | 0                       | 17        | 0.9       | 5.29%   |
| 公务用车购置      | 17.99     | 0                       | 17.99     | 17.99     | 100.00% |
| 信息化维护费      | 84.5      | -50                     | 34.5      | 4.32      | 12.52%  |
| 物业管理费       | 28.9      | 0                       | 28.9      | 28.6      | 98.96%  |
| 设备购置        | 5.8       | 0                       | 5.8       | 4.26      | 73.45%  |

|        |     |   |     |        |        |
|--------|-----|---|-----|--------|--------|
| 专项工作经费 | 160 | 0 | 160 | 156.14 | 97.59% |
|--------|-----|---|-----|--------|--------|

## 八、年度重点任务

| 对应部门主要职责                               | 任务名称                              | 完成情况                                                                |
|----------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 承担局下属单位行风监督、便民服务平台咨询答复和投诉办理工作          | 及时回复 962015 园林服务热线中的群众问题          | 增加话务热线和辅助岗位力量，提升了园林话务热线服务质量和单位运转效率。                                 |
| 承担局下属开放单位售检票系统、客流系统、宣传推广平台的建设、维护和管理工作的 | 及时有效对售检票设备和系统进行维修维护工作，保证售检票工作正常开展 | 较好完成了相关设备的交付安装工作以及配套系统的运营管理工作。                                      |
| 负责局下属开放单位讲解员统筹调度、业务培训、考核评比工作           | 每年开展讲解员培训和考核工作                    | 优化讲解员星级评定体系，提升讲解服务水平。                                               |
| 负责苏州园林年卡销售、办理等工作                       | 为群众办理园林年卡                         | 园林年卡全年销售量超 29 万张，满足了苏州市居民和长期在苏工作、学习人员办理园林年卡的需要，进一步优化了园林年卡办理流程和服务体验。 |
| 拟定局下属开放单位整体营销宣传、市场推广发展和年度计划            | 开展苏州园林整体营销宣传工作，提升苏州园林影响力          | 提升了苏州园林宣传质量，扩大了苏州园林宣传影响力。                                           |

## 九、部门整体自评表

|      | 类别 | 指标名称       | 指标目标值 | 指标完成值 | 完成值来源 | 偏差情况  | 原因分析 |
|------|----|------------|-------|-------|-------|-------|------|
| 分解目标 | 决策 | 工作计划制定健全性  | 健全    | 健全    |       | 0%    |      |
|      |    | 中长期规划制定健全性 | 健全    | 健全    |       | 0%    |      |
|      |    | 绩效指标明确性    | 明确    | 明确    |       | 0%    |      |
|      |    | 绩效目标合理性    | 合理    | 合理    |       | 0%    |      |
|      |    | 预算编制规范性    | 规范    | 规范    |       | 0%    |      |
|      |    | 预算编制科学性    | 科学    | 科学    |       | 0%    |      |
|      | 过程 | 基础信息完善性    | 完善    | 完善    |       | 0%    |      |
|      |    | 预算管理制度健全性  | 健全    | 健全    |       | 0%    |      |
|      |    | 绩效管理覆盖率    | =100% | 100%  |       | 0.00% |      |
|      |    | 预决算信息公开    | 公开    | 公开    |       | 0%    |      |

|  |  |                 |       |      |  |       |  |
|--|--|-----------------|-------|------|--|-------|--|
|  |  | 度               |       |      |  |       |  |
|  |  | 资金使用合规性         | 合规    | 合规   |  | 0%    |  |
|  |  | 非税收入管理合<br>规性   | 合规    | 合规   |  | 0%    |  |
|  |  | 资产管理规范性         | 规范    | 规范   |  | 0%    |  |
|  |  | 固定资产利用率         | =100% | 100% |  | 0.00% |  |
|  |  | 资产管理制度健<br>全性   | 健全    | 健全   |  | 0%    |  |
|  |  | 项目管理制度健<br>全性   | 健全    | 健全   |  | 0%    |  |
|  |  | 项目管理制度执<br>行规范性 | 规范    | 规范   |  | 0%    |  |
|  |  | 人员管理制度健<br>全性   | 健全    | 健全   |  | 0%    |  |
|  |  | 在职人员控制率         | =100% | 100% |  | 0.00% |  |
|  |  | 人员管理制度执<br>行有效性 | 有效    | 有效   |  | 0%    |  |

|  |  |              |        |        |  |         |  |
|--|--|--------------|--------|--------|--|---------|--|
|  |  | 组织建设工作及时完成率  | =100%  | 100%   |  | 0.00%   |  |
|  |  | 业务学习与培训及时完成率 | =100%  | 100%   |  | 0.00%   |  |
|  |  | 纪检监察工作有效性    | 有效     | 有效     |  | 0%      |  |
|  |  | 支付进度符合率      | =100%  | 100%   |  | 0.00%   |  |
|  |  | “三公经费”变动率    | <=0%   | 0%     |  | 0%      |  |
|  |  | 结转结余率        | =0%    | 0%     |  | 0%      |  |
|  |  | 非税收入预算完成率    | >=100% | 100%   |  | 0.00%   |  |
|  |  | 预算调整率        | =0%    |        |  |         |  |
|  |  | 政府采购执行率      | =100%  | 100%   |  | 0.00%   |  |
|  |  | 预算偏差率        | <=10%  | 11.59% |  | 15.90%  |  |
|  |  | 公用经费控制率      | <=100% | 100%   |  | 0.00%   |  |
|  |  | 预算执行率        | =100%  | 88.41% |  | -11.59% |  |

|  |    |                  |             |            |  |        |  |
|--|----|------------------|-------------|------------|--|--------|--|
|  | 效益 | 苏州园林社会知名度和影响力    | 提升          | 提升         |  | 0%     |  |
|  |    | 抖音平台售票核销金额       | ≥30000000 元 | 56000000 元 |  | 86.67% |  |
|  | 履职 | 园林年卡全年销售量        | ≥200000 张   | 291175 张   |  | 45.59% |  |
|  |    | 售检票系统全年有效运转天数    | =365 天      | 365 天      |  | 0.00%  |  |
|  |    | 962015 园林服务热线接听率 | ≥90%        | 91%        |  | 1.11%  |  |
|  |    | 设备维护率            | ≥90%        | 100%       |  | 11.11% |  |
|  |    | 主要新媒体平台覆盖率       | =100%       | 100%       |  | 0.00%  |  |
|  |    | 主要 OTA 平台宣传覆盖率   | =100%       | 100%       |  | 0.00%  |  |
|  |    | 新媒体年度视频数量        | ≥100 条      | 117 条      |  | 17.00% |  |
|  |    | 全年 962015 园林     | ≥130000 个   | 150700 个   |  | 15.92% |  |

|  |  |             |      |     |  |       |  |
|--|--|-------------|------|-----|--|-------|--|
|  |  | 服务热线接线数量    |      |     |  |       |  |
|  |  | 全年开展讲解员培训次数 | ≥4 次 | 4 次 |  | 0.00% |  |