**宜春市文化广电新闻出版旅游局**

**宜春市全域旅游信息化阿里巴巴示范应用推广工程暨2019年全省旅发大会智慧旅游项目财政重点绩效评价报告**

一、概述

**（一）项目实施背景**

根据《江西省旅游业发展“十三五”规划》要求，江西“十三五”旅游需全力构建“一四九”空间格局，将宜春建设成健康养生休闲城市，依托“山”、“泉”、“禅”、“农”四大旅游资源，围绕“温泉之乡、禅宗圣地、月亮之都”旅游总体形象，推动旅游业与禅宗文化、温泉度假、城市商贸全方位融合发展。需借助物联网、定位导航通信、云计算、大数据、职能硬件等新一代信息技术产品，实现旅游以及康养资源的优化配置，构筑宜春大旅游+大健康+大生态产业融合，从而推动宜春旅游行业大发展，将宜春打造成为全国著名健康休闲度假目的城市。

2018年6月21日，阿里巴巴集团、蚂蚁金服与江西省政府签署战略合作协议，助力江西省数字经济实现更高质量发展。根据协议约定，双方将在智慧旅游、城市管理、环境保护等十大领域深度合作。9月26日，江西省旅发委根据省政府与阿里战略协议，结合多方意见建议，将宜春市定位为与阿里方首批智慧旅游合作试点单位，进行深度合作。

**（二）项目预算执行情况**

宜春市全域旅游信息化阿里巴巴示范应用推广工程暨2019年全省旅发大会智慧旅游项目（以下简称“智慧旅游”）财政预算资金安排1500万元，实际到位1430万元，实际支出669万元。

**（三）当年项目产出及效果**

被评价单位根据年初计划完成了智慧场馆示范应用、景区智慧化提升示范应用、VR/AR 示范应用、公共服务示范应用、人工智能示范应用完成数量、营销推广示范应用、智慧监管示范应用、阿里生态资源共享服务、景区智慧监管覆盖率的建设；提高了旅游管理服务水平，推进全域旅游发展，助力旅游扶贫，深化厕所革命，全面提升游客满意度，促进旅游业提质增效和转型升级。

二、评价结论

宜春市全域旅游信息化阿里巴巴示范应用推广工程暨2019年全省旅发大会智慧旅游项目财政重点评价得分75.57分，评价等级为“中”。

三、主要经验、问题和建议

**（一）主要经验**

（1）高起点高标准建设。本着高起点建设的原则，宜春与国内最顶尖的科技公司阿里巴巴进行合作，以国内最新的智慧旅游建设内容为模板，结合宜春调研的实际情况，形成了宜春全域旅游智慧化建设方案。建设方案围绕政府、企业、游客三个层面，按照“一个中心、三个平台、N个应用”的总体建设思路，与省文化和旅游厅的指导思路保持一致，避免重复建设。例如基于高德地图的全市旅游厕所、停车场、加油站定位导航应用，为自驾游游客提供方便；宋城明月千古情景区小程序提供智能找车位和无感支付，实时了解景区内厕所位置及空位情况，为游客提供智慧化个性服务；智慧行程应用给游客提供个性化行程安排；明月山景区和温汤镇精准定位解说等。

（2）整合文旅数字资源。充分发挥公共服务资源的集约效应，实现公共投入的效益最大化。通过各种旅游数字资源汇聚整合在云平台上，丰富公共服务内容，实现资源互联互通、线上线下融合互动，为广大游客提供一站式的便捷服务。

（3）提升管理和服务水平。一部手机游宜春App结合了AI智能、VR/AR等技术，为广大游客提供游前、游中、游后的“全景式、全链条、全程化”的智慧旅游服务，与阿里巴巴旗下的“飞猪旅行”实现接口对接，既满足游客的市场服务需求，也解决项目的市场运营问题。景区智慧化监管程序提高了旅游行业的监管能力，为游客的安全出行提供保障，有效提升游客的服务满意度。

（4）助力旅游产业创新发展。以“线上分销系统”为载体的智慧营销平台，为企业提供二维码营销，利用二维码在海报、标签、宣传折页、手机传播等多场景营销，将流量汇集激活，带动旅游从业人员参与线上营销，引导游客转化消费，助推销售量，构建人人参与、人人受益的旅游营销新格局，进一步加快全市旅游产业发展。

**（二）存在的问题及原因分析**

**1.立项程序规范性不足，项目缺少前期论证程序**

在项目实施过程中，仅有阿里云计算有限公司制定的论证方案，文广新旅局未对该项目阶段性绩效目标进行前期调研和合理性认证，目标制定缺乏科学性，未设定明确的目标和后续的利用计划。

原因：对智慧旅游这类新型项目，缺乏经验或者缺乏必要的程序安排。

**2.预算编制欠科学，绩效目标设置有待提高**

智慧旅游项目包括智慧旅游展馆示范应用、景区智慧化提升示范应用等7大部分建设内容，但每个建设内容所使用资金的占比、实施内容未得到充分研究和讨论，预算编制科学性略显不足；

部分绩效目标不合理：如2019年度绩效目标为：“实现宜春旅游数据资源的全覆盖，实现游客的在线一站式服务功能”与实际完成目标偏离度较大；

绩效指标不明确：如社会效益指标为“满足游客的智慧旅游需求、政府的智慧化管理、企业的智慧化服务”未能分解成具体的绩效指标，指标设置比较粗糙，绩效目标申报方面有待进一步提高和深化。

产生问题的主要原因是：缺乏前期的调研、论证和估算等环节，对项目实施目标没有清晰的定义。

**3.项目管理制度待完善，项目监管工作待加强。**

宜春市文广新局了制定了项目管理办法，采用了单一来源方式采购，采购程序合规，但在项目管理办法中缺失项目前期评估、项目预算、考核、实施和验收标准，项目管理制度有待进一步完善；

经评价小组现场查阅资料，发现专家评审意见中指出如下意见：在大数据规划与应用、平台安全要求、项目整体运营、相关政策配套支撑、知识产权归属、示范应用推广亮点提炼等，在后续招标文件结合专家意见进行修改完善”，但在后续招标文件中未结合专家意见进行修改完善；项目实施过程监管工作有待进一步加强。

**4.部分应用质量待完善，品牌推广力度待加大。**

评价组在现场评估时发现如下问题：一是宋城明月千古情景区智能停车场LED显示屏与实际停车位数据不符，设计方案需按四个闸机设定好的车型去引导车辆进入，但实际门岗人手有限，未做好车辆引导工作，以致数据不符；二是假日智慧酒店酒店自助入住服务器出卡口取得房卡不畅，游客退押金不方便，服务器在酒店大堂已暂停使用；三是TOWO上品温泉度假酒店未在“一机游”小程序中的酒店目录中，旅游景区内酒店在小程序上未能及时更新；四是由于缺少后期运营团队及运营费用，“一机游”的交易环节只能暂时由飞猪旅行完成，部分数据内容待丰富，程序功能不完整，项目的经济性未能显现。五是通过对在明月千古情景区、禅博园景区以及上品温泉度假酒店游客进行问卷调查，智慧旅游或“一机游”游客知晓率较弱，部分外地游客来到宜春，未接到“一机游”的主动推送信息，品牌推广力度较弱。

**5.部分场馆设备利用率偏低，持续运营水平未有效保证**

经评价组现场评估，智慧旅游展馆仅有几块展版和全息沙盘，智慧城市指挥中心日常未能正常运行，持续运营水平未得到有效保证。

（三）有关建议

**1. 完善各项工作计划，确保目标如期完成**

建议对于此类新型业务，在设置下一阶段各项工作计划和绩效目标时，根据发现的问题和可能存在的风险，充分考虑项目的特殊性和影响因素，开展前期调研和可行性论证等工作，合理设置预期目标，明确各项功能模块的建设标准、验收规范、时间节点，提高项目完成的及时性。

**2.加强绩效目标管理，提高预算编制科学性**

绩效目标既是预算编制阶段资金安排的前提条件和基础，也是预算执行中绩效运行监控的主要内容，还是预算执行完毕后绩效评价实施的重要依据，建议通过组织专家论证、社会调查、多部门协同调研等形式，制定清晰、明确、可衡量的项目绩效指标，制定合理的方向，明确项目资金重点投向，在此基础上，细化、分解实施措施和方案，合理分配项目实施的资金比例，以可衡量的数据化信息作为及时监控、修订、纠偏、决策的数据来源，用好财政公共资金。

**3.规范项目管理制度，加强日常监督管理**

项目管理办法是项目实施的纲领性文件，是项目在合理区间内规范运行的保障，要结合每年的不同情况及时进行修订，以符合项目实际，规范项目实施过程及资金的使用。加强项目过程管理，加强项目事前、事中、事后各个环节全过程监督检查，发现偏差和存在问题，及时督促实施单位按照项目管理制度做好调整手续，规范项目资料并及时归档留存。

**4.提高应用程序质量，加大APP宣传力度**

任何不稳定、不便捷的应用程序在第一次下载之后，90%都可能不再被用户使用。特别是在运营初期，更应专注于应用程序的“质”，保持应用程序在智慧旅游设备上的稳定性和流畅程度，以此提高用户的体验感受，吸引更多客户。

充实应用程序的数据内容，应用界面设计要精美，各种操作的逻辑性应统一，界面的整齐度要一致，不同信息的分类要明确，获取信息要简单明了。

各级政府应当加大宣传力度，通过网络、广播电视、公共活动场所、社区等媒体宣传智慧旅游“一机游宜春”的便利性和快捷性，可以通过发表科普文章，发行固定期刊等方式对智慧旅游“一机游宜春”进行推广与宣传。

**5.有效利用现有资源，避免设备闲置浪费**

“一机游宜春”充分完成了旅发大会智慧旅游的使命，搭建了平台构架，平台构架在初期有一定的应用，但是后劲不足，平台持续运营正在下降，建议在原来的应用基础或开发基础上，进一步进行市场研究分析，提出如何有效利用资源的方案，对现有设备进行一个判断：一继续运行现有平台，继续完善，追加项目整体运营投入；二调整和阿里的合作方式，更多的应用阿里软件系统和软件体系，对于以前投资当中，利用率较低、设备闲置的部分，在未来决策中应充分考虑，减少相对低效的投资。