

文化和旅游部
旅游质量监督管所
2021 年度部门决算

文化和旅游部旅游质量监督管所

2022 年 8 月

目 录

一、基本情况

(一) 主要职能

(二) 机构设置

二、2021 年度部门决算表

(一) 收入支出决算总表

(二) 收入决算表

(三) 支出决算表

(四) 财政拨款收入支出决算总表

(五) 一般公共预算财政拨款支出决算表

(六) 一般公共预算财政拨款基本支出决算表

(七) 一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

(八) 政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

(九) 国有资本经营预算财政拨款支出决算表

三、2021 年度部门决算情况说明

(一) 收入支出决算总体情况说明

(二) 一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(三) 一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

(四) 一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

(五) 政府采购支出情况说明

四、名词解释

一、基本情况

(一) 主要职能

文化和旅游部旅游质量监督管理所为文化和旅游部直属公益一类事业单位,主要承担全国旅游市场投诉受理和处理、旅游服务质量、旅游业标准相关工作。

具体职责包括:

(一) 承担 12301 全国旅游投诉举报平台的管理、指导和监督工作,协调推进旅游投诉处理体系建设;

(二) 承担旅游投诉信息汇总、分析工作;

(三) 承担旅游服务质量相关工作;

(四) 承担旅游国家和行业标准化建设相关组织工作;

(五) 完成文化和旅游部交办的其他工作。

(二) 机构设置

文化和旅游部旅游质量监督管理所内设机构共 4 个:综合处、投诉受理处、标准化处、质量管理处。

纳入文化和旅游部旅游质量监督管理所 2021 年部门决算的单位仅包括文化和旅游部旅游质量监督管理所。

二、2021 年度部门决算表

收入支出决算总表

公开 01 表

单位：万元

单位：文化和旅游部旅游质量监督管理所

收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	340.65	一、文化旅游体育与传媒支出	13	371.82
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、社会保障和就业支出	14	23.21
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、住房保障支出	15	38.12
四、事业收入	4			16	
五、经营收入	5			17	
六、其他收入	6	1.47		18	
	7			19	
本年收入合计	8	342.12	本年支出合计	20	433.15
使用非财政拨款结余	9	89.60	结余分配	21	0.00
年初结转和结余	10	58.62	年末结转和结余	22	57.19
	11			23	
总计	12	490.34	总计	24	490.34

注：本表反映单位本年度的总收支和年末结转结余情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

收入决算表

公开 02 表

单位：万元

单位：文化和旅游部旅游质量监督管理所

项目		本年收入 合计	财政拨款 收入	上级补助 收入	事业收入	经营 收入	附属单位上 缴收入	其他收入
功能分 类科目 编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		342.12	340.65	0.00	0.00	0.00	0.00	1.47
207	文化旅游体育与传媒支出	273.52	272.05					1.47
20701	文化和旅游	273.52	272.05					1.47
2070114	文化和旅游管理事务	120.00	120.00					
2070199	其他文化和旅游支出	153.52	152.05					1.47
208	社会保障和就业支出	29.82	29.82					
20805	行政事业单位养老支出	29.82	29.82					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	19.88	19.88					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	9.94	9.94					
221	住房保障支出	38.78	38.78					
22102	住房改革支出	38.78	38.78					
2210201	住房公积金	19.00	19.00					
2210202	提租补贴	1.70	1.70					
2210203	购房补贴	18.08	18.08					

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

支出决算表

公开 03 表

单位：文化和旅游部旅游质量监督管理所

金额单位：万元

功能分类科目编码	项目 科目名称	本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		433.15	301.54	131.61	0.00	0.00	0.00
207	文化旅游体育与传媒支出	371.82	240.20	131.61			
20701	文化和旅游	371.82	240.20	131.61			
2070114	文化和旅游管理事务	131.61		131.61			
2070199	其他文化和旅游支出	240.20	240.20				
208	社会保障和就业支出	23.21	23.21				
20805	行政事业单位养老支出	23.21	23.21				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	23.21	23.21				
221	住房保障支出	38.12	38.12				
22102	住房改革支出	38.12	38.12				
2210201	住房公积金	18.99	18.99				
2210202	提租补贴	1.61	1.61				
2210203	购房补贴	17.52	17.52				

注：本表反映单位本年度各项支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

单位：文化和旅游部旅游质量监督管理所

单位：万元

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算 财政拨款	政府性基金预 算财政拨款	国有资本经营 预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	340.65	一、文化旅游体育与传媒支出	11	284.07	284.07		
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、社会保障和就业支出	12	19.88	19.88		
三、国有资本经营财政拨款	3		三、住房保障支出	13	38.12	38.12		
	4			14				
本年收入合计	5	340.65	本年支出合计	15	342.08	342.08		
年初财政拨款结转和结余	6	58.62	年末财政拨款结转和结余	16	57.19	57.19		
一般公共预算财政拨款	7	58.62		17				
政府性基金预算财政拨款	8			18				
国有资本经营预算财政拨款	9			10				
总计	10	399.27	总计	20	399.27	399.27		

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

单位：文化和旅游部旅游质量监督管理所

单位：万元

项目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		342.08	210.46	131.61
207	文化旅游体育与传媒支出	284.07	152.46	131.61
20701	文化和旅游	284.07	152.46	131.61
2070114	文化和旅游管理事务	131.61		131.61
2070199	其他文化和旅游支出	152.46	152.46	
208	社会保障和就业支出	19.88	19.88	
20805	行政事业单位养老支出	19.88	19.88	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	19.88	19.88	
221	住房保障支出	38.12	38.12	
22102	住房改革支出	38.12	38.12	
2210201	住房公积金	18.99	18.99	
2210202	提租补贴	1.61	1.61	
2210203	购房补贴	17.52	17.52	

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开 06 表

单位：文化和旅游部旅游质量监督管理所

单位：万元

人员经费			公用经费						
科目 编码	科目名称	决算数	科目 编码	科目名称	决算数	科目 编码	科目名称	决算数	
301	工资福利支出	173.05	302	商品和服务支出	34.46	310	资本性支出	2.95	
30101	基本工资	39.06	30201	办公费	0.84	31002	办公设备购置	2.95	
30102	津贴补贴	86.53	30202	印刷费	0.03				
30106	伙食补助费	4.88	30203	咨询费					
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	19.88	30204	手续费	0.06				
30109	职业年金缴费		30205	水费	0.48				
30113	住房公积金	18.99	30206	电费	1.64				
30114	医疗费	3.71	30207	邮电费	1.32				
			30208	取暖费	1.76				
			30209	物业管理费	8.19				
			30211	差旅费	0.84				
			30214	租赁费	2.70				
			30227	委托业务费	4.41				
			30228	工会经费	3.83				
			30239	其他交通费用	3.26				
			30240	税金及附加费用	2.18				
			30299	其他商品和服务支出	2.92				
人员经费合计		173.05	公用经费合计						37.41

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 07 表

单位：文化和旅游部旅游
质量监督管理所

单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务接 待费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务接 待费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

注：文化和旅游部旅游质量监督管理所本年度无一般公共预算财政拨款“三公”经费支出。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 08 表

单位：万元

单位：文化和旅游部旅游质量监督管理所

项目		年初结转和 结余	本年收入	本年支出			年末结转和 结余
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本 支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计							

注：文化和旅游部旅游质量监督管理所本年度无政府性基金预算财政拨款收入和支出。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开 09 表
单位：万元

单位：文化和旅游部旅游质量监督管理所

项目		本年支出		
功能分类 科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计				

注：文化和旅游部旅游质量监督管理所本年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

三、2021 年度部门决算情况说明

(一) 收入支出决算总体情况说明

1. 收入总计 490.34 万元

2021 年度总收入 490.34 万元，其中本年收入 342.12 万元。具体情况如下：

(1) 财政拨款收入 340.65 万元。系文化和旅游部旅游质量监督管理所 2021 年度从中央财政取得的资金。较 2020 年度决算数增加 15.97 万元，增加 4.92%，主要原因是：2021 年单位人员增加。

(2) 其他收入 1.47 万元。系文化和旅游部旅游质量监督管理所在财政拨款、事业收入之外取得的收入，为利息收入。较 2020 年度决算数减少 0.15 万元，下降 9.26%，主要原因是：银行存款减少，利息减少。

(3) 使用非财政拨款结余 89.60 万元。系文化和旅游部旅游质量监督管理所按照规定使用非财政拨款结余弥补当年收支缺口的资金。较 2020 年度决算数增加 55.85 万元，主要原因是：单位人员增加，使用非财政拨款结余弥补收支差额的金额增加。

(4) 年初结转和结余 58.62 万元。系文化和旅游部旅游质量监督管理所以前年度支出预算尚未完成，结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

2. 支出总计 490.34 万元

2021 年度总支出 490.34 万元，其中本年支出 433.15 万元。具体情况如下：

(1) 文化旅游体育与传媒支出（类）371.82 万元。主要用于文化和旅游部旅游质量监督管理所人员工资和单位日常运转以及开展专业业务活动的支出。较 2020 年度决算数增加 49.78 万元，增加 15.46%，主要原因：单位人员增加，相应支出增加。

(2) 社会保障和就业支出（类）23.21 万元。主要是文化和旅游部旅游质量监督管理所职工的基本养老保险缴费、职业年金缴费支出。较 2020 年度决算数增加 1.17 万元，增长 5.31%，主要原因是：单位人员增加，支出增多。

(3) 住房保障支出（类）38.12 万元。主要用于文化和旅游部旅游质量监督管理所按照国家政策规定为职工缴纳住房公积金、发放提租补贴和购房补贴。较 2020 年度决算数增加 4.55 万元，增长 13.55%，主要原因是：执行国家统一规范的津贴补贴政策，公积金和购房补贴增加。

(4) 年末结转和结余 57.19 万元。是文化和旅游部旅游质量监督管理所按规定结转到下年继续使用的资金。

(二) 一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

2021 年度一般公共预算财政拨款支出 342.08 万元，具体情况如下：

1. 文化旅游体育与传媒支出（类）

（1）文化和旅游（款）财政拨款支出为 284.07 万元，具体情况如下：

文化和旅游管理事务（项）支出决算为 131.61 万元，完成年初预算的 98.22%。根据工作安排，经费结转下年继续使用。

其他文化和旅游支出（项）支出决算为 152.46 万元，完成年初预算的 100.26%。

2. 社会保障和就业支出（类）

行政事业单位养老支出（款）财政拨款支出为 19.88 万元，具体情况如下：

机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）支出决算为 19.88 万元，完成年初预算的 100%。

3. 住房保障支出（类）

住房改革支出（款）财政拨款支出为 38.12 万元，具体情况如下：

住房公积金（项）支出决算为 18.99 万元，完成年初预算的 99.95%，根据工作安排，经费结转下年继续使用。

提租补贴（项）支出决算为 1.61 万元，完成年初预算的 94.71%，根据工作安排，经费结转下年继续使用。

购房补贴（项）支出决算为 17.52 万元，完成年初预算的 96.90%，根据工作安排，经费结转下年继续使用。

(三) 一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2021 年度一般公共预算财政拨款基本支出 210.46 万元，其中：人员经费 173.05 万元，主要包括基本工资、津贴补贴、伙食补助费、机关事业单位基本养老保险缴费、住房公积金、医疗费；公用经费 37.41 万元，主要包括办公费、印刷费、手续费、电费、水费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、租赁费、委托业务费、工会经费、其他交通费用、税金及附加费用、其他商品和服务支出、办公设备购置。

(四) 政府采购支出情况说明

2021 年度政府采购支出总额 0.4 万元，其中：政府采购货物支出 0.4 万元。授予中小企业合同金额 0.4 万元，占政府采购支出总额的 100%。其中：授予小微企业合同金额 0.4 万元，占政府采购支出总额的 100%。

(五) 预算绩效情况说明

根据预算绩效管理要求，我所组织对 2021 年度预算项目支出全面开展绩效自评。其中，一般公共预算项目 1 个。根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为 88.8 分。项目全年预算数 134.07 万元，执行数为 131.61 万元，完成预算的 98.17%。项目绩效目标完成情况：一是推进旅游投诉体制机制建设，探索引进仲裁机制提高旅游投诉纠纷调解效率。二是加大了旅游标准制修订力度，引导旅游业提质升级。三是积极为行业培养旅游标准化专业人才，推动地方开展旅

游标准化工作，举办全国旅游标准化工作研修班。四是配合相关司局，开展旅游标准评定工作。发现的问题及原因：举办 12301 工作人员培训班及全国旅游投诉处理机构人员培训班的数量指标未完成，主要是 12301 旅游投诉热线撤并，相关工作计划取消。下一步改进措施：根据预算安排情况科学、合理设置指标值，同时进一步研究优化预算资金配置，提高使用效益。

项目支出绩效自评表							
(2021 年度)							
项目名称	旅游服务质量监督管理工作经费						
主管部门	文化和旅游部		实施单位	文化和旅游部旅游质量监督管理所			
项目资金（万元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额：	134.00	134.07	131.61	10.0	98.2%	9.80
	其中：财政拨款	120.00	120.00	117.54	--	98.0%	--
	上年结转资金	14.00	14.07	14.07	--	100.0%	--
	其他资金	0.00	0.00	0.00	--	0.0%	--
年度总体目标	预期目标			实际完成情况			
	目标 1：完成司局下达暗访工作任务，为质量提升工作服务。 目标 2：通过举办培训班，提升旅游投诉处理工作水平。 目标 3：完善健全 12301 投诉举报平台运营各项机制建设。 目标 4：完成标准制修订任务。			1. 推进旅游投诉体制机制建设，探索引进仲裁机制提高旅游投诉纠纷调解效率 2. 加大了旅游标准制修订力度，引导旅游业提质升级。全年共推动 16 项行业标准、5 项国家标准的业标准修立项，对 38 项国家和行业标准进行评审，修订 7 项国家标准，推动发布 4 项国家和行业标准，组织标准审查会议 6 次。 3. 积极为行业培养旅游标准化专业人才，推动地方开展旅游标准化工作，举办全国旅游标准化工作研修班。 4. 配合相关司局，开展旅游等级民宿、文明旅游示范单位、旅游科技示范园区评定工作。			

	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
绩效指标	产出指标	数量指标	举办 12301 工作人员培训班数量	≥2 次	0 次	5.0	0.0	12301 旅游投诉热线取消, 相关工作计划取消	
		数量指标	举办全国旅游投诉处理机构人员培训班数量	≥1 次	0 次	5.0	0.0	12301 旅游投诉热线取消, 相关工作计划取消	
		数量指标	参加全国标准化工作培训班学员人次	≥100 人次	100	10.0	10.0		
		数量指标	旅游标准立项评审标准数量	≥20 个	27	20.0	20.0		
		质量指标	12301 平台投诉受理率	≥85%	88.03	10.0	10.0		
	效益指标	社会效益指标	推进投诉处理规范化制度化	显著	显著	15.0	15.0		
		社会效益指标	推进旅游服务质量提升	显著	显著	15.0	15.0		
	满意度指标	服务对象满意度指标	投诉平台使用单位满意度	≥80%	85%	10.0	9.0		
	总分						100	88.8	

四、名词解释

(一) 财政拨款收入：指中央财政当年拨付的资金。

(二) 其他收入：指单位取得的除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“事业单位经营收入”和“附属单位上缴收入”等以外的收入。

(三) 使用非财政拨款结余：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额的金额。

(四) 年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等

产生的结余资金。

（五）年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

（六）基本支出：指单位为了保障其正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

（七）项目支出：指单位在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

（八）文化旅游体育与传媒支出（类）文化和旅游（款）文化和旅游管理事务（项）：主要反映文化和旅游部旅游质量监督所在旅游质量监督方面的支出。

（九）文化旅游体育与传媒支出（类）文化和旅游（款）其他文化和旅游支出（项）：主要反映文化和旅游部旅游质量监督所用于人员经费、机构运转经费以及开展专业业务活动的支出。

（十）社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）：主要反映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

（十一）社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）：主要反

映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的职业年金支出。

（十二）住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）：反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。

（十三）住房保障支出（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）：反映按房改政策规定的标准，行政事业单位向职工（含离退休人员）发放的租金补贴。

（十四）住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）：反映按房改政策规定，行政事业单位向符合条件职工（含离退休人员）、军队（含武警）向转役复员离退休人员发放的用于购买住房的补贴。