

第五部分：附件

附件一

2021 年度部门整体绩效评价报告

部门名称（公章）：深圳市消费者委员会秘书处

一、部门基本情况

(一) 部门主要职能

为消费者提供服务保护消费者合法权益,对商品和服务的社会监督,客观公正反映经营者的消费维权信用,反映消费者的诉求,受理消费者的投诉,保护消费者和经营者的合法权益/受理消费者的投诉(调查/调解支持受损害消费者依法诉讼)损害消费者合法权益(揭露/批评);对商品和服务(质量/价格/售后服务/消费者意见)进行调查/比较/检测/分析/公布结果。

(二) 年度总体工作和重点工作任务

1. 年度总体工作

2021年,深圳市、区消委会共收到投诉210414宗,同比增长2.62%。其中,来自315消费通系统的投诉179139宗,同比下降9.43%;其他渠道的投诉31275宗,同比增长331.74%,包括:局转办件5730宗,政数局件24496宗,信访局件969宗(其中国满件259宗)。投诉处理成功率由去年65.8%提升至70%;消费者满意度66.01%,与2020年基本持平;国满件满意度52.45%,达到上级要求。市消委会系统以建设放心消费环境、提升消费者满意度为核心,在消费投诉处理、消费维权顶层设计、社会监督、社会共治等工作上都取得了新突破。

2. 重点工作任务

根据深圳市工作部署和我处年度工作计划安排,我处2021年度重点工作任务包括:一是围绕投诉处理,着力提升消费维权实

效。二是优化顶层设计，聚力提升消费者满意度。三是发力行业监督，打造规范发展良好生态。四是做好比较试验，擦亮团体标准、“深圳伴手礼”金字招牌。五是拓展消费教育，引领品质消费再上台阶。六是深化多方协作，开创社会共治崭新局面。七是凝聚媒体力量，把握社会舆论正确导向。

（三）2021 年部门预算编制情况

我处根据 2021 年度部门预算编制要求编制年度部门预算，预算编制达到合理规范要求；同时按要求对申请的财政资金设定了完整明确的绩效目标和绩效指标。

1. 预算编制合理性

根据《广东省委省政府印发关于全面实施预算绩效管理的若干意见》《深圳市消费者委员会秘书处预算管理办法》，结合我处实际，执行《市场监管局关于做好 2021 年部门预算执行工作的通知》，规定预算编制工作，保障我处预算编制合理规范。

我处围绕本部门职责和工作要求，开展部门预算编制工作。在预算编制时对每项收支项目的数字指标运用科学合理的方法加以测算，达到市财政对部门预算编制的细致程度要求；合理安排各项资金，量入为出，收支平衡，根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间分配部门预算资金，使得我处预算编制做到了稳妥可靠。

2021 年度年初预算总规模为 2,328.42 万元，在实际工作开

展过程中，我处按照流程合理分配预算、规范调整资金，经批准，我处整体支出预算总规模调整为 2,572.28 万元。具体资金安排如下：

（1）部门整体支出年初预算安排

2021 年，我处部门预算收入年初预算数为 2328.42 万元，均为财政拨款收入，其中一般公共预算财政拨款收入为 2328.42 万元。部门预算支出 2328.42 万元，其中，人员支出经费 1110.98 万元，占比 41.71%，公用经费 69.00 万元，占比 2.96%，项目支出 1148.44 万元，占比 49.32%。

（2）部门整体支出预算调整情况

因支付以前年度采购项目金额、年中根据业务需要调节项目金额，我处对部门整体支出预算进行了相应的调整，整体支出预算总规模调整为 2572.28 万元，调整资金 243.86 万元，调整资金占比为 9.48%。

2. 预算编制规范性

根据《中华人民共和国预算法》《政府会计准则》《深圳市财政局关于批复深圳市市场监督管理局 2021 年部门预算的通知》（深财预〔2021〕55 号）等文件精神，我处在编制预算时，充分参考此前年度项目预算与 2021 年度预算存在的相似性及差异性，做到经验结合实际。同时，我处结合自身实际需要，制定了内部监督、财务管理、预算管理等内控制度，并自觉接受相关部门审

查监督，采用合规申报和审批程序，规范预算编制。

3. 绩效目标完整性

我处在智慧财政系统中开展部门预算项目和部门整体绩效目标编审工作，按照财政部门对预算绩效管理工作的要求，做好我处所申报的各个二级预算项目的绩效目标编报工作。我处认真梳理各项目内容，根据项目立项依据及项目实际，分析项目申报的必要性及可行性，完成绩效目标、绩效指标编报工作，按时在智慧财政系统提交绩效目标申报表，绩效目标管理工作做到与部门预算同步编制、同步审核、同步批复。我处各项目立项依据充分，绩效编报内容完整，绩效目标明确、符合实际，绩效管理覆盖全面。

4. 绩效目标明确性

我处根据上年度绩效评价结果不断更新与完善本单位 2021 年项目支出绩效指标，在编制 2021 年绩效指标时，从项目的产出、效益几个方面，分解项目年度任务，根据项目 2021 年预算资金用途设立指标，绩效指标设置与预算资金量相匹配，且指标明确、清晰、量化、可衡量，绩效指标的目标值符合项目实际情况。

（四）2021 年部门预算执行情况

2021 年度我处建立了部门相关的管理制度，资金支出、项目管理规范，资产配置合理，财政供养人员无超编情况。具体情况如下：

1. 资金管理

(1) 政府采购执行率方面。2021 年我处申报采购预算金额为 585.49 万元，实际采购金额为 584.26 万元，政府采购执行率为 99.79%。

(2) 财务合规性方面。资金支出严格按照国家财经法规、《深圳市消费者委员会秘书处财务管理办法》等相关财务制度执行，不存在超范围、超标准、虚列支出与截留、挤占、挪用资金的情况；会计核算规范，会计凭证保管齐全；资金拨付有完整的审批程序和手续。

(3) 预决算信息公开方面。按照上级有关要求，我处在深圳市市场监督管理局在线门户网站公开关于 2021 年部门预算及 2020 年部门决算等内容，公开信息完整且内容清晰，有效保障了预决算管理公开的透明度。

2. 项目管理

(1) 项目实施情况

我处所有项目支出实施过程基本规范，主要包含项目设立符合申报条件；申报、批复程序符合相关管理办法；项目招投标、调整、完成验收等履行了相应手续。2021 年我处所有项目支出的立项依据符合国家有关政策要求、符合公共财政支持的方向和财政资金供给范围、符合财政分级分担原则，符合我处行政事业发展的需要、有明确的项目目标与组织实施计划，并经过充分地研

究论证。上述符合要求的立项依据按照市财政通知在规定期限内完成提交。需要进行招投标或其他采购的项目，均按照规定流程选择合格供应商，签订合同，并在合同中明确项目实施相关的要求及标准；当项目出现调整时，我处也均按有关规定履行报批手续；项目验收时，严格按照项目验收流程及合同规定验收内容进行验收，做到制度化、科学化管理。

（2）项目监管情况

我处严格执行《深圳市消费者委员会秘书处财务管理办法》《深圳市消费者委员会秘书处采购管理办法》等相关管理办法，落实项目监管机制。对项目的实施进行监督及管理，对发现进度执行缓慢的项目及时进行纠偏，并在2021年8月份开展了项目绩效监控工作，对所有项目的资金运行情况、绩效目标实现程度等进行了检查、监控。执行过程中，严格执行相关制度规定，加强对项目的检查、监控和督促，确保项目实施达到预期效果。针对执行情况较差或偏离原定绩效目标的项目，开展原因分析工作，同时提出整改建议。对属于政府采购范围内的项目，执行过程中严格按照规定履行相关采购程序，与合格供应商签署相关服务合同，制订履约评价体系，及时对服务情况进行检查、监控、督促，对服务效果进行阶段性验收或完结验收评价，保障了我处所有项目的顺利完成。

3. 资产管理

（1）资产管理安全性

我处按照《深圳市消费者委员会秘书处内部控制规范手册》《深圳市消费者委员会秘书处固定资产管理办法》等制度针对资产的使用、保存、处置，规定综合部为我处资产主管部门，负责采购、登记、清查等工作。同时设置资产管理员，登记财务实物账、发放办公用品并定期清点单位财产，做到账物相符，确保单位资产不流失。

（2）固定资产利用率

2021年我处固定资产354.33万元，实际在用327.36万元，固定资产总体使用率92.39%。2021年无偿调出车辆一部，无相关处置收益。

4. 人员管理

我处在职人员核定编制数为28人，年末实有在编人员共23人，均为非参公事业人员，财政供养人员控制率82.14%。除此之外，财政拨款退休人员10人，编外人员（年末其他人员）人数为7人。财政供养人员无超编情况，编外人员控制率为20%。

5. 制度管理

我处建立了一系列管理制度，基本涵盖内部控制预算管理、收支管理、政府采购管理、资产管理、合同管理、内控管理等经济业务活动，有效保障了部门职能履行与预算执行。

二、部门（单位）主要履职绩效分析

（一）主要履职目标

一是围绕投诉处理，着力提升消费维权实效。二是优化顶层设计，聚力提升消费者满意度。三是发力行业监督，打造规范发展良好生态。四是做好比较试验，擦亮团体标准、“深圳伴手礼”金字招牌。五是拓展消费教育，引领品质消费再上台阶。六是深化多方协作，开创社会共治崭新局面。七是凝聚媒体力量，把握社会舆论正确导向。

（二）主要履职情况

1. 提升消费维权实效方面

我处实施“1+3”新考核机制，围绕消费者满意度提升，向各区下达指导意见。其次通过指数地图、名片，以及官网、官方微信公众号及“315消费通”小程序、“i深圳”等平台实现多渠道对逾10万家企业生成消费评价指数。发布装饰装修、生鲜电商、网络游戏等6个行业消费评价指数排行榜。创建3159家“放心消费承诺单位”、3112家“线下无理由退货承诺门店”。新增1.3万家企业与消委会建立快速和解通道。对19家不良商家及法定代表人提起诉讼，涉案金额161104元，12宗判决胜诉，4宗案件相关企业法人纳入失信被执行人名单。设计服务站统一标识和工作制度，推动全市（含深汕）735家消费维权服务站建设。妥善处理群体性投诉，消除风险隐患。引导各区主动创新消费维权模式。

2. 优化顶层设计，聚力提升消费者满意度方面

我处起草了《深圳市建设放心消费环境 提升消费者满意度工

作方案》，联合各区市场监管局通过强化投诉举报处置、加强宣传进社区、推动服务站建设等举措。开展放心消费环境建设和消费者满意度提升工作。完成了《特区消保条例》初稿。对《中华人民共和国个人信息保护法（草案）》和《中华人民共和国民事诉讼法（修正草案）》进行研究讨论，提出修改意见及建议共 19 条。

3. 发力行业监督，打造规范发展良好生态方面

我处在校外培训领域开展“好人举手 放心消费”活动及探索搭建预付费资金存管平台。发起全国首例由消费者组织开展的信用卡监督，十大银行在全国范围内针对信用卡分期业务问题全面整改。联合福田区消委会推出全国首个商超行业《扫码消费行业自律承诺》，共有 345 家购物中心、百货商场自愿加入。督促腾讯公司全面整改超范围收集个人信息的行为，保障消费者个人信息安全。开展手办盲盒消费监督，指出盲盒销售规则的三大问题。开展长租公寓消费监督，对 8 家长租公寓企业的租赁合同进行法律点评，联合市住建局督促相关企业整改。带动各区消委会大力优化消费环境。

4. 比较试验，擦亮团体标准、“深圳伴手礼”金字招牌方面

我处结合各区优势产业，开展商品及服务比较试验 14 个。以湾区一体化为背景，联合香港、澳门消委会共同牵头制定无线充电器团体标准。以深圳伴手礼为载体，打响“深圳品牌”。开展

首届“深圳伴手礼”评选活动。

5. 拓展消费教育，引领品质消费方面

我处开展“深圳e消费”消费教育系列活动。开展线上线下消费教育活动10场，制作发布用眼安全、科学防晒、牙齿矫正等主题科普视频45条。开展“光盘妙招接力赛”抵制餐饮浪费活动20次，通过新媒体渠道互动征集消费者的小妙招并广泛宣传。以“圳品”消费体察为窗口，助力品质消费。组织消费者、媒体代表参观富士康智慧农业、深圳盐业并开展品鉴交流会。指导各区全方位开展促进消费活动。

6. 多方协作，开创社会共治方面

我处成立十二个专业委员会，招募技术专家逾100人，对“积分清零”“停车扫码缴费，索要发票难”等热点问题开展监督。315志愿者队伍达5152人，开展消费监督、投诉辅助调解、消费宣传等志愿活动41场，并为全市9个社区党群提供疫情防控志愿服务，累计参与达1300人次。百人律师团参与56场讨论会和调解会，出具法律意见书34份，值班241期，总参与488人次。

7. 凝聚媒体力量，把握社会舆论正确导向

我处315期间发布预付式消费法律培训视频、生鲜电商指数排行榜、金融消费提示，并与百度签署战略合作协议；联合广电集团，在壹深圳、抖音两个平台同步直播新闻发布会。日常发布和专栏合作紧密结合。召开新闻发布会6次，对外发出消费提示

警示 21 篇，各类媒体报道 1507 篇次。多形式自媒体影响力稳步提升。

（三）部门履职绩效情况

1. 经济性

我处 2021 年“三公”经费财政拨款预算 14.20 万元，当年度实际支出 6.76 万元，“三公”经费控制率为 47.61%。

一是公务接待费。该经费主要用于单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。根据 2021 年实际支出情况，2021 年公务接待费预算数 0.20 万元。本年度发生公务接待支出，实际支出为 0.15 万元。

二是公务用车购置和运行维护费。2021 年预算数 14 万元，其中：公务用车购置费 2021 年预算数 0 万元；公务用车运行维护费 2021 年预算数 14 万元。当年度公务用车运行维护费实际支出 6.60 万元。

同时，当年度日常公用经费支出决算数 52.49 万元，较日常公用经费调整预算数节约 16.76 万元，日常公用经费控制率为 75.81%，机构运转成本实际控制良好。

2. 效率性

（1）预算执行情况

我处 2021 年度预算执行情况较好，财政拨款预算资金总额为 2,572.28 万元，实际支出 2,468.27 万元，年度预算执行进度为

95.96%。

按照本次评分标准，我处第一季度实际支出 647.68 万元，累计支出 647.68 万元，预算执行率为 100.72%，第二季度实际支出 776.54 万元，累计支出 1,424.22 万元，预算执行率 110.74%，第三季度实际支出 381.60 万元，累计支出 1,805.82 万元，预算执行率 93.60%，第四季度实际支出 662.45 万元，累计支出 2,468.27 万元，预算执行率 95.96%，全年平均执行率为 100.25%，预算执行及时性、均衡性方面有待加强。

（2）重点工作完成情况

2021 年度，我处坚持围绕服务全局，认真落实 2021 年重点工作计划，较好完成七项局重点工作：一是围绕投诉处理，着力提升消费维权实效。二是优化顶层设计，聚力提升消费者满意度。三是发力行业监督，打造规范发展良好生态。四是做好比较试验，擦亮团体标准、“深圳伴手礼”金字招牌。五是拓展消费教育，引领品质消费再上台阶。六是深化多方协作，开创社会共治崭新局面。七是凝聚媒体力量，把握社会舆论正确导向。

（3）项目完成情况

2021 年度，我处年度工作总体完成情况良好，均能按计划及时完成。各项目均有相应的项目管理者对项目进行监督检查，并及时掌握项目实际进度信息，确保预算安排的项目按计划、合同以及实施方案规定的时间完成。

3. 效果性

我处本年度总体工作完成情况良好，各项指标完成情况良好，各项工作取得了新成绩，发展态势良好。

1. 我处实施“1+3”新考核机制，围绕消费者满意度提升，不予受理占比从前三季度的47.8%下降至第四季度的27.09%，前端清洗拦截占比从前三季度的52.2%上升至第四季度的72.9%。七个区消委会2021年投诉处理消费者满意度较2020年有所提升。

2. 我处起草了《深圳市建设放心消费环境 提升消费者满意度工作方案》，完成《特区消保条例》初稿，对《中华人民共和国个人信息保护法（草案）》和《中华人民共和国民事诉讼法（修正草案）》进行研究讨论，提出修改意见及建议。有效提升了消费环境建设和消费者满意度。

3. 我处承诺参加校外培训“好人举手 放心消费”的机构共65家，承诺接受预付费资金存管的机构超过40家，影响全国店面超1500家。

4. 我处以深圳伴手礼为载体，打响“深圳品牌”，最终评选出20件产品进入首届“深圳伴手礼”名录。

5. 我处制作了45条科普视频。开展“光盘妙招接力赛”抵制餐饮浪费活动20次。以“圳品”消费体察为窗口，助力品质消费。开展品鉴交流会，使消费者全方位了解“圳品”品牌。

6. 我处成立十二个专业委员会，招募技术专家逾100人。315

志愿者队伍达 5152 人。为全市 9 个社区党群提供疫情防控志愿服务。百人律师团参与 56 场讨论会和调解会，出具法律意见书 34 份，值班 241 期，总参与 488 人次，开创了社会共治崭新局面。

7. 我处联合广电集团，在壹深圳、抖音两个平台同步直播新闻发布会，超 17 万消费者观看。召开新闻发布会 6 次，对外发出消费提示警示 21 篇，各类媒体报道 1507 篇次。市消委会的官网、微信、微博、头条号共发布信息超 2 千条，总阅读量超 610 万，新浪微博上与我会工作相关的热门话题阅读量超 1.76 亿。建设运营抖音号、视频号，共发布短视频 215 条。通过媒体力量，有效把握了社会舆论正确导向。

4. 公平性

(1) 群众信访办理情况：

2021 年，深圳市、区消委会共收到投诉 210414 宗，同比增长 2.62%。其中，来自 315 消费通系统的投诉 179139 宗，同比下降 9.43%；其他渠道的投诉 31275 宗，同比增长 331.74%，包括：局转办件 5730 宗，政数局件 24496 宗，信访局件 969 宗（其中国满件 259 宗）。投诉处理成功率由去年 65.8%提升至 70%；消费者满意度 66.01%，与 2020 年基本持平；国满件满意度 52.45%，达到上级要求。

(2) 公众或服务对象满意度：

市消委会系统以建设放心消费环境、提升消费者满意度为核

心，在消费投诉处理、消费维权顶层设计、社会监督、社会共治等工作上都取得了新突破。

我处持续规范对外业务流程。推动业务流程标准化建设，系统梳理我处对外业务操作规程，进一步规范和优化业务流程，提升对外服务水平，切实增强办事群众的满意度和获得感。去年我处在7月收到感谢信一封，9月份收到锦旗一副。

三、总体评价和整改措施

（一）预算绩效管理工作主要经验和做法

近年来，我处深入学习党的十九大报告，积极响应中央关于全面实施预算绩效管理的号召，在推进全面实施预算绩效管理建设方面不断探索。2021年度，我处根据《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号），在本部门积极开展预算绩效管理工作，将预算绩效管理的意识贯穿于日常工作中，进一步增强对预算绩效管理工作的认识。主要经验做法如下：

预算编制科学、合规，绩效目标设定完整、明确。我处不断学习和研究市财政局关于部门预算编制的文件，认真落实预算绩效管理各项工作任务，坚持“科学论证、合理排序、追踪问效、勤俭节约”原则，根据年度任务安排和项目特点合理编制预算，并编制部门整体绩效目标，我处部门整体绩效目标设置完整，简洁精炼，覆盖全面。

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施

1. 存在问题

（1）编外人员控制率评价指标满分 1 分，得分 0 分，得分率 0.00%。2021 年度我处在职人员核定编制数为 28 人，编外人员（年末其他人员）人数为 7 人，编外人员控制率为 20%。

（2）预算执行季度支出不均衡。在效率性方面，我处一季度预算执行率为 100.72%，二季度预算执行率为 110.74%，三季度预算执行率为 93.60%，四季度预算执行率为 95.96%，全年平均执行率为 100.25%，第二、三、四季度出现预算执行率较低的情况。此项共扣 0.1 分。

（3）预算绩效管理制度体系建立尚未完善。此处扣 0.5 分。

（4）政府采购执行率有待提高

2021 年我处申报采购计划金额为 585.49 万元，实际采购金额为 584.26 万元，政府采购执行率为 99.79%。（ $\text{政府采购执行率} = \text{实际采购金额} / \text{采购计划金额} \times 100\%$ ），未达 100%。此项扣 0.01 分。

2. 改进措施

（1）加强编外人员管理

针对编外人员控制率过高的问题，此后我处将规范编外人员控制数管理，合理配置编外人员力量，设置可招聘编外人员最高人数并在工作中严格执行，同时加强对编外人员的考核管理，从

而降低编外人员控制率，保证人员队伍质量。

（2）强化预算执行均衡化

针对预算执行季度支出不均衡的问题，今后我处将进一步强化预算执行监督管理，确保资金支出进度合理合规，保障预算执行进度。

（3）在之后的工作中，我处将完善预算绩效管理制度体系。

（4）严格控制采购预算执行。

针对政府采购执行率未达 100%的问题，此后我处将加强采购计划管理，参照往年政府采购情况，并结合我处工作安排，合理测算政府采购需求，编制政府采购计划，严格按照计划执行，提高政府采购执行率。

（三）后续工作计划、相关建议等

1. 工作计划

2022 年，我处将坚定不移地以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指导，继续深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，认真学习习近平总书记关于知识产权的重要指示批示和《知识产权强国建设纲要（2021—2035 年）》《“十四五”国家知识产权保护和运用规划》等重要文件精神。具体工作计划如下：

（1）实施提升消费者满意度“七大计划”。真抓实干，重点攻坚投诉处理。深化应用消费评价指数。加大消费投诉公示力度。

继续推进消费者维权服务站建设。筹办深圳市 2022 年纪念“3.15 国际消费者权益日”系列活动，扩大消费维权声势成效。常态化开展支持起诉。

(2) 开展放心消费环境建设“五大行动”。推动成立市推进放心消费环境建设工作领导小组。比较试验服务纠纷化解、服务行政监管、服务产业发展、服务湾区融合，推动消费服务品质升级，助力国际消费中心城市建设。持续加强粤港澳大湾区消费者组织协同合作，进一步助力湾区消费一体化。持续开展伴手礼活动，打造深圳品牌新优势。搭建消费教育基地，结合年主题、消费热点持续开展消费教育活动。

2. 相关建议

一是充分围绕我处工作推进绩效管理，在指标设置上紧密结合当前工作实际，把握重点环节，注重过程控制，重在提质增效。

二是持续提升绩效指标质量。根据年度工作计划，紧密结合实际情况，分析挖掘项目特点和性质，优化设置绩效目标，分解绩效指标，从数量、质量、时效和效益等方面尽可能量化，使项目绩效目标既符合实际又可考评，提高绩效指标的质量。

四、部门整体支出绩效评价指标评分情况

部门（单位）整体支出绩效目标完成情况自评表							
部门（单位）名称		深圳市消费者委员会秘书处		预算年度		2021	
年度主要任务完成情况	任务名称	主要内容内容	完成情况	预算数（元）		执行数（元）	
				总额	其中：财政拨款	总额	其中：财政拨款
	市场监督管理事务	主要开展投诉数据处理、投诉公示信息核实及编辑数量、投诉调解、投诉处理成功率提升、投诉统计分析及应用、消费评价指数完善推广及应用、基础数据库建设和应用、食品安全监督、315 志愿者队伍管理及消费监督、比较试验、深圳市消委会四网运营、“315 消费通”微信公众号和网站信息运维”、“315 消费通”技术支持及安全防护、IT 运维等各项工作	完成消费维权保障、消费维权及消费引导，完成投诉数据处理辅助服务数量 80177 宗，投诉公示信息核实及编辑数量 31953 宗，开展商品比较试验次数 10 次，食品类投诉辅助调解数量 511 宗，消费评价指数推广应用领域数量 3 个领域，开展法律监督 7 次，专业顾问参与消费投诉调解和消费维权评议合格率	13,925,542.00	13,925,542.00	13,696,574.90	13,696,574.90

	支出。	100%，消费评价指数、消费投诉公示、主体实名认证、商事主体注册信息调用合格率 100%，投诉数据处理辅助服务达标率 100%，项目完成时间在 2021 年 12 月 31 日，提升总体投诉处理成功率 ≥3%，“315 消费通”使用满足多用户需要，收到群众对工作人员的有效投诉次数 0 次。				
基本支出	主要用于人员、公用及对个人和家庭补助支出等	完成单位人员工资、津贴、对个人和家庭补助发放；完成办公耗材等保障用品购置。	11,797,284.26	11,797,284.26	10,986,124.32	10,986,124.32
金额合计			25,722,826.26	25,722,826.26	24,682,699.22	24,682,699.22

	预期目标			目标实际完成情况	
年度总体目标完成情况	<p>通过各项目的预算资金投入，开展投诉数据处理、投诉公示信息核实及编辑数量、投诉调解、投诉处理成功率提升、投诉统计分析及应用、消费评价指数完善推广及应用、基础数据库建设和应用、食品安全监督、315 志愿者队伍管理及消费监督、比较试验、深圳市消委会四网运营、“315 消费通微信公众号和网站信息运维”、“315 消费通”技术支持及安全防护、IT 运维、消费维权业务培训、消费维权工作会议、专家律师参与消费维权、专家咨询、支持起诉、信息安全、行业监督、特区立法修订、接听消费者来电（预计接听消费者投诉咨询电话 70000 个）、解答消费者咨询、引导消费者投诉等各项工作，改善消费维权服务体系，提高投诉处理成功率，深挖消费纠纷“大数据”，强化社会监督工作力度，营造安全放心消费环境。</p>			<p>本单位 2021 年完善调解员处理情况统计、部门处理情况统计、工作量统计模块数量 5 个，投诉案例公示数量 200 宗，消费评价指数、消费投诉公示、主体实名认证、商事主体注册信息调用等模块完善数量 5 个，专家参与消费维权人次 37 次，投诉数据处理辅助服务数量 80177 宗，投诉公示信息核实及编辑数量 31953 宗，开展商品比较试验次数 10 次，食品类投诉辅助调解数量 511 宗，消费评价指数推广应用领域数量 3 个领域，开展法律监督次数 7 个项目，专业顾问参与消费投诉调解和消费维权评议合格率 100%，消费评价指数、消费投诉公示、主体实名认证、商事主体注册信息调用合格率 100%，投诉数据处理辅助服务达标率 100%，项目完成时间在 2021 年 12 月 31 日，提升总体投诉处理成功率≥3%， “315 消费通”使用满足多用户需要，收到群众对工作人员的有效投诉次数 0 次。</p>	
年度绩效指标完成情况	一级指标	二级指标	三级指标	预期指标值	实际完成指标值
	产出	数量	完善调解员处理情况统计、部门处理情况统计、工作量统计模块数量	5 个	5 个
			投诉案例公示数量	≥200 宗	200 宗
			微信公众号修改次数	3 次	3 次
			消费评价指数、消费	5 个	5 个

			投诉公示、主体实名认证、商事主体注册信息调用等模块完善数量		
			专家参与消费维权人次	≥80 人次	37 人次
			参与比较试验的商品数量	≥70 批次	155 批次
			“315 消费通”功能升级及相关技术支持服务工作次数	≥30 次	30 次
			“315 消费通”数据维护、安全维护、服务器维护、系统性能调试次数	10 次	10 次
			投诉数据处理辅助服务数量	≥80000 宗	80177 宗
			投诉公示信息核实及编辑数量	≥30000 宗	31953 宗
			开展商品比较试验次数	2 个	10 个
			食品类投诉辅助调解数量	≥500 宗	511 宗
			放心消费及线下无	≥600 家	3665 家

			理由退货 承诺创建 数量		
			消费评价 指数推广 应用领域 数量	3 个领域	3 个领域
			接听消费 者投诉咨 询电话数 量	70000 个	76560 个
			监督部信 息安全服 务项目数 量	≥20 项	26 项
			开展法律 监督次数	5 个项目	7 个项目
			投诉统计 分析数量	≥30 个	32 个
			315 志愿 者志愿服 务及消费 监督与消 费投诉辅 助服务次 数	60 次	65 次
			年 315 消 费通微信 公众号更 新信息次 数	≥136 篇次	161 篇次
			共享并翻 译 ICRT 比 较试验报 告数量	3 个	3 个
			开展消费 领域的质 量问题调 查数量	1 个	3 个
			建立和完 善消费领	10000 个	10156 个

			域基础数据库建设数量		
		质量	专业顾问参与消费投诉调解和消费维权评议合格率	100%	100%
			消费评价指数、消费投诉公示、主体实名认证、商事主体注册信息调用合格率	100%	100%
			投诉数据处理辅助服务达标率	100%	100%
			“315消费通”数据维护、安全维护、服务器维护、系统性能调试、结构设计优化合格率	100%	100%
		时效	项目完成时间	2021年12月31日前	2021年12月31日前
		成本	项目支出金额	≤预算金额	13696574.9元
	效益	经济效益			无
		社会效益	提升总体投诉处理成功率	≥3%	≥3%
			“315消费通”使用情况	满足多用户需要	满足多用户需要

		生态效益			无
	满意度	其他满意度	收到群众对工作人员的有效投诉次数	≤10 次	0 次

部门整体支出绩效评分表

评价指标						指标说明	参考评分标准	分数
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值			
部门决策	20	预算编制	10	预算编制合理性	5	部门（单位）预算的合理性，即是否符合本部门职责、是否符合市委市政府的方针政策和工作要求，资金有无根据项目的轻重缓急进行分配。 1. 部门预算编制、分配符合本部门职责、符合市委市政府方针政策和工作要求（1分）； 2. 部门预算资金能根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间合理分配（1分）； 3. 专项资金预算编制细化程度合理，未出现因年中调剂导致部门预决算差异过大问题（1分）； 4. 功能分类和经济分类编制准确，年度中间无大量调剂，未发生项目之间频繁调剂（1分）； 5. 部门预算分配不固化，能根据实际情况合理调整，不存在项目支出进度慢、完成率、绩效较差，但连年持续安排预算等不合理的情况（1分）。	5	
				预算编制规范性	5	部门（单位）预算编制是否符合财政部门当年度关于预算编制的各项原则和要求，符合专项资金预算编制、项目库管理、新增项目事前绩效评估等要求（5分）； 2. 发现一项不符合的扣1分，扣完为止。本指标需对照相应年度由财政部门印发的部门预算编制工作方案、通知和有关制度文件，根据实际情况评分。	5	
		目标设置	10	绩效目标完整性	3	部门（单位）是否按要求编报项目绩效目标，是否依据充分、内容完整、覆盖全面、符合实 1. 部门（单位）按要求编报部门整体和项目的绩效目标，实现绩效目标全覆盖（3分）； 2. 没按要求编报绩效目标或绩效目标不符合要求的，一项扣1	3	

					际。	分，扣完为止。	
				7	部门（单位）设定的绩效指标是否清晰、细化、可量化，用以反映和考核部门（单位）整体绩效目标的明细化情况。	1. 绩效指标将部门整体绩效目标细化分解为具体工作任务，与部门年度任务数或计划数相对应（2分）；2. 绩效指标中包含能够明确体现部门（单位）履职效果的社会、经济、生态效益指标（2分）；3. 绩效指标具有清晰、可衡量的指标值（1分）；4. 绩效指标包含可量化的指标（1分）；5. 绩效目标的目标值测算能提供相关依据或符合客观实际情况（1分）。	7
部门管理	20	资金管理	8	2	部门（单位）本年度实际政府采购金额与年度政府采购预算的比率，用以反映和考核部门（单位）政府采购预算执行情况；政府采购政策功能的执行和落实情况。	1. 政府采购执行率得分=政府采购执行率×1分 政府采购执行率=（实际采购金额合计数/采购计划金额合计数）×100% 如实际采购金额大于采购计划金额，本项得0分。 政府采购预算是指采购机关根据事业发展规划和行政任务编制的、并经过规定程序批准的年度政府采购计划。 2. 政府采购政策功能的执行和落实情况（1分），落实不到位的酌情扣分。	1.9
				3	部门（单位）资金支出规范性，包括资金管理、费用支出等制度是否严格执行；资金调整、调剂是否规范；会计核算是否规范、是否存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况；是否存在截留、挤占、	1. 资金支出规范性（1分）。资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定，按事项完成进度支付资金的，得1分，否则酌情扣分。 2. 资金调整、调剂规范性（1分）。调整、调剂资金累计在本单位部门预算总规模10%以内的，得1分；超出10%的，超出一个百分点扣0.1分，直至1分扣完为止。	3

				挪用项目资金情况。	3. 会计核算规范性（1分）。规范执行会计核算制度得1分，未按规定设专账核算、支出凭证不符合规定或其他核算不规范，酌情扣分。 4. 发生超范围、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，本项指标得0分。		
			3	部门（单位）在被评价年度是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息，用以反映部门（单位）预决算管理的公开透明情况。	1. 部门预算公开（1.5分），按以下标准分档计分： （1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得1.5分。 （2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得1分。 （3）没有进行公开的，得0分。 2. 部门决算公开（1.5分），按以下标准分档计分： （1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得1.5分。 （2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得1分。 （3）没有进行公开的，得0分。 3. 涉密部门（单位）按规定不需要公开相关预决算信息的直接得分。	3	
	项目管理	4	2	项目实施程序	部门（单位）所有项目支出实施过程是否规范，包括是否符合申报条件；申报、批复程序是否符合相关管理办法；项目招投标、调整、完成验收等是否履行相应手续等。	1. 项目的设立、调整按规定履行报批程序（1分）； 2. 项目招投标、建设、验收以及方案实施均严格执行相关制度规定（1分）。	2

			项目监管	2	部门（单位）对所实施项目（包括部门主管的专项资金和专项经费分配给市、区实施的项目）的检查、监控、督促整改等管理情况。	1. 资金使用单位、基层资金管理单位建立有效资金管理和绩效运行监控机制，且执行情况良好（1分）； 2. 各主管部门按规定对主管的财政资金（含专项资金和专项经费）开展有效的检查、监控、督促整改（1分），如无法提供开展检查监督相关证明材料，或被评价年度部门主管的专项资金绩效评价结果为差的，得0分。	2
	资产管理	3	资产管理安全性	2	部门（单位）的资产是否保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足额上缴，用于反映和考核部门（单位）资产安全运行情况。	1. 资产配置合理、保管完整，账实相符（1分）； 2. 资产处置规范，有偿使用及处置收入及时足额上缴（1分）。	2
			固定资产利用率	1	部门（单位）实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比例，用以反映和考核部门（单位）固定资产使用效率程度。	$\text{固定资产利用率} = (\text{实际在用固定资产总额} / \text{所有固定资产总额}) \times 100\%$ 1. 固定资产利用率 \geq 90%的，得1分； 2. $90\% >$ 固定资产利用率 \geq 75%的，得0.7分； 3. $75\% >$ 固定资产利用率 \geq 60%的，得0.4分； 4. 固定资产利用率 $<$ 60%的，得0分。	1
	人员管理	2	财政供养人员控制率	1	部门（单位）本年度在编人数（含工勤人员）与核定编制数（含工勤人员）的比率。	$\text{财政供养人员控制率} = \text{本年度在编人数（含工勤人员）} / \text{核定编制数（含工勤人员）}$ 1. 财政供养人员控制率 \leq 100%的，得1分； 2. 财政供养人员控制率 $>$ 100%的，得0分。	1
			编外人员控制率	1	部门（单位）本年度使用劳务派遣人员数量（含直接聘	1. 比率 $<$ 5%的，得1分； 2. $5\% \leq$ 比率 \leq 10%的，得0.5分； 3. 比率 $>$ 10%的，得0分。	0

					用的编外人员)与 在职人员总数(在 编+编外)的比率。			
		制度 管理	3	管理制度 健全性	3	部门(单位)制定 了相应的预算资 金、财务管理和 预算绩效管理等 制度并严格执行, 用以反映部门(单 位)的管理制度对 其完成主要职责 和促进事业发展的 保障情况。	1. 部门制定了财 政资金管理、财 务管理、内部控 制等制度(0.5分); 2. 上述财政资 金管理、财务管 理、内部控制等 制度得到有效执 行(1.5分); 3. 部门按照预 算和绩效管理一 体化的要求制定 本部门全面实施 预算绩效管理的 制度或工作方案, 组织指导本级及 下属单位开展事 前评估、绩效目 标编报、绩效监 控、绩效评价和 评价结果应用等 工作(1分)。	2.5
部门 绩效	60	经济 性	6	公用经费 控制率	6	部门(单位)本 年度实际支出的 公用经费总额与 预算安排的公用 经费总额的比率, 用以反映和考核 部门(单位)对机 构运转成本的实际 控制程度。	1. “三公”经费 控制率=“三公” 经费实际支出数/ “三公”经费预 算安排数×100% (1) “三公”经 费控制率<90% 的,得3分; (2) 90%≤“三 公”经费控制率 ≤100%的,得2 分; (3) “三公”经 费控制率>100% 的,得0分。 2. 日常公用经费 控制率=日常公用 经费决算数/日常 公用经费调整预 算数×100% (1) 日常公用经 费控制率<90% 的,得3分; (2) 90%≤日常 公用经费控制率 ≤100%的,得2 分; (3) 日常公用经 费控制率>100% 的,得0分。	6
		效率 性	20	预算执行 率	6	部门(单位)部 门预算实际支付 进度和既定支付 进度的匹配情况, 反映和考核部门 (单位)预算执行 的及时性和均衡 性。	1. 一季度预算 执行率得分=(一 季度部门预算支 出进度/序时进 度25%)×1分 2. 二季度预算 执行率得分=(二 季度部门预算支 出进度/序时进 度50%)×1分 3. 三季度预算 执行率得分=(三	5.9

					<p>季度部门预算支出进度/序时进度 75%) × 1 分</p> <p>4. 四季度预算执行率得分 = (四季度部门预算支出进度/序时进度 100%) × 1 分</p> <p>5. 全年平均支出进度得分 = 全年平均执行率 × 2 分</p> <p>其中: 全年平均执行率 = Σ (每个季度的执行率) ÷ 4</p> <p>季度支出进度 = 季度末月份累计支出进度 (即 3、6、9、12 月月末支出进度)</p>		
		重点工作完成情况	8	<p>部门 (单位) 完成党委、政府、人大和上级部门下达或交办的重要事项或工作的完成情况, 反映部门对重点工作的办理落实程度。</p>	<p>重点工作是指中央和省相关部门、市委、市政府、市人大交办或下达的工作任务。全部按期保质保量完成得 8 分; 一项重点工作没有完成扣 4 分, 扣完为止。</p> <p>注: 重点工作完成情况可以参考市委市政府督查部门或其他权威部门的统计数据 (如有)。</p>	8	
		项目完成及时性	6	<p>部门 (单位) 项目完成情况与预期时间对比的情况。</p>	<p>1. 所有部门预算安排的项目均按计划时间完成 (6 分);</p> <p>2. 部分项目未按计划时间完成的, 本指标得分 = 已完成项目数 / 计划完成项目总数 × 6 分。</p>	6	
	效果性	25	社会效益、经济效益、生态效益等	25	<p>部门 (单位) 履行职责、完成各项重大政策和项目的效果, 以及对经济发展、社会发展、生态环境所带来的直接或间接影响。</p>	<p>根据部门 (单位) 职责, 结合部门整体支出绩效目标, 合理设置个性化绩效指标, 通过绩效指标完成情况与目标值对比分析进行评分, 未实现绩效目标的酌情扣分。根据部门 (部门) 履职内容和性质, 从社会效益、经济效益、生态效益三个方面对工作实效和效益进行评价。</p>	24
	公平性	9	群众信访办理情况	3	<p>部门 (单位) 对群众信访意见的完成情况及及时性, 反映部门 (单位) 对服务群众的重视程度。</p>	<p>1. 建立了便利的群众意见反映渠道和群众意见办理回复机制 (1 分);</p> <p>2. 当年度群众信访办理回复率达 100% (1 分);</p>	3

				度。	3. 当年度群众信访及时办理回复率达 100%，未发生超期（1 分）。	
			公众或服务对象满意度	6	反映社会公众或部门（单位）的服务对象对部门履职效果的满意度。	4
综合评分					95.3	
评分等级					优	

附注：1. 《部门整体支出绩效评价共性指标体系框架》的适用对象是部门和单位；

2. 各项指标的分值是参考分值，各部门各单位在开展绩效评价时可结合不同评价对象的特点，赋予评价指标科学合理的权重分值，明确具体的评分标准。

项目支出绩效自评表

项目名称	办公设备购置			项目金额	173400			
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市消费者委员会秘书处			
项目资金 (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	57800.00	57800.00	55521.00	10	0.96	9.60	
	其中：当年财政拨款	57800.00	57800.00	55521.00	—	0.96	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00	—	
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	根据实际情况，按规定标准购置办公设备。购买摄影器材、其他办公自动化设备至少2个。			我单位在2021年的办公设备购置项目中，购买摄影器材、其他办公自动化设备数量实际完成3个，采购1个索尼无线话筒、1个三脚架、1个手持云台，购置了7台空调，验收合格率为100%，并在2021年12月31日前购置完成，提升后勤保障水平及业务效率100%，单位服务满意度100%。				
年度绩效指标	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
	产出指标	数量指标	购买摄影器材、其他办公自动化设备数量	≥2个	3个	10.0	10	
			购置空调数量	≤9台	7台	5.0	5	
		质量指标	验收合格率	不少于90%	100%	15.0	15	
		时效指标	购置的完成时间	2021年12月31日前	2021年12月31日前	10.0	10	
		成本指标	购置的价格	根据规定标准	根据规定标准	5.0	5	
	项目支出金额		≤预算金额	55521元	5.0	5		
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0.0	0	
		社会效益指标	提升后勤保障水平及业务效率	有效提升	100%	30.0	30	
		生态效益指标	无	无	无	0.0	0	
满意度指标		单位服务满意度	满意	满意	10.0	10		
总分					100	99.6	—	

项目支出绩效自评表

项目名称	消费投诉热线			项目金额	2000000			
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市消费者委员会秘书处			
项目资金 (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	500000.00	500000.00	498848.89	10	1.00	10.00	
	其中：当年财政拨款	500000.00	500000.00	498848.89	—	1.00	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00	—	
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	通过接听消费者来电、解答消费者咨询、引导消费者投诉等，提供稳定可靠服务，指引消费者通过更加便捷的方式进行维权。接听消费者投诉咨询电话70000个。			本单位在2021年消费投诉热线的项目中，指引消费者通过更加便捷的方式进行维权，接听消费者投诉咨询电话数量76560个，接听消费者投诉咨询电话达标率100%，项目在2021年12月31日前完成，群众对工作人员的有效投诉数量为0次。				
年度绩效指标	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
	产出指标	数量指标	接听消费者投诉咨询电话数量	70000个	76560个	15.0	15.0	
		质量指标	接听消费者投诉咨询电话达标率	100%	100%	15.0	15.0	
		时效指标	项目完成时间	2021年12月31日前	2021年12月31日前	10.0	10.0	
		成本指标	项目支出金额	≤预算金额	498848.89元	10.0	10.0	
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0.0	0.0	
		社会效益指标	提供的消费信息和咨询服务对消费者的参考程度	重要	重要	30.0	30.0	
		生态效益指标	无	无	无	0.0	0.0	
满意度指标		群众对工作人员的有效投诉数量	≤63次	0次	10.0	10.0		
总分					100	100	—	

项目支出绩效自评表

项目名称	消费维权保障项目			项目金额	15473340				
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市消费者委员会秘书处				
项目资金 (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	3683995.00	3922995.00	3846123.24	10	0.98	9.80		
	其中：当年财政拨款	3683995.00	3922995.00	3846123.24	—	0.98	—		
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00	—		
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00	—		
年度总体目标	预期目标			实际完成情况					
	<p>推进消费投诉社会化共治工作，加强重点消费投诉公示力度，拓展重点消费投诉公示覆盖面，提升消费者满意度；加强消费者权益保障等工作，为消费者提供消费指引，实现品质消费；加强消费者权益保障工作。1.专家参与消费维权80人次，通过“天天315”宣传专栏公示投诉案例200宗；2.开展至少一场次315活动，抖音号更新超过40篇次，开展形式多样的消费教育活动5期以上，3.15及全年工作宣传报道超过150篇。3.开展法律监督5个项目，包括格式条款点评、回头看、不公平不合理现象点评、支持起诉等，工作完成率指标达到100%目标值。4.监督部主要开展不少于20项信息安全服务以及不少于2000份的宣传资料印刷等工作，保障我部门消费维权工作正常开展。</p>			<p>本单位在2021年的消费维权保障项目中资料印刷数量实际完成5000份，监督部信息安全服务项目数量实际完成26项，通过网络媒体建立消费投诉公示专栏合格率为100%，专业顾问参与消费投诉调解和消费维权评议合格率为100%，项目完成时间在2021年12月31日前，3.15及全年工作宣传报道数量实际完成178篇，未收到群众对工作人员的有效投诉。</p>					
年度绩效指标	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	
	产出指标	数量指标	资料印刷数量	≥2000份	5000份	1.0	0.5	偏差原因：每册印刷成本降低，因此数量增加。 改进措施：下一步将提高指标估值准确性。	
			投诉案例公示数量	≥200宗	200宗	2.0	2.0		
			开展法律监督次数	5个项目	7个项目	2.0	2.0		
			315活动次数	≥1场次	1场次	2.0	2.0		
			更新抖音信息次数	≥40篇次	45篇次	3.0	3.0		
			开展消费教育活动次数	≥5期	10期	1.0	0.5	偏差原因：2021年，市消委会计划开展不少于5场次线下消费教育活动，并于4月份组织了1场次线下消费教育活动，后受疫情影响，已做好计划的4次线下活动均无法开展，考虑到公共安全，市消委会更改了消费教育活动方式，推出消费教育线上小讲堂，截止年底，共录制播出了9个系列。 改进措施：接下来将尽量考虑周全，制定更合理更科学的目标计划。	
			专家参与消费维权人次	≥80人次	37人次	1.0	0.5	偏差原因：因疫情因素，影响专家现场调解。 改进措施：下一步将提高指标估值准确性。	
			监督部信息安全服务项目数量	≥20项	26项	3.0	3.0		
			质量指标	通过网络媒体建立消费投诉公示专栏合格率	=100%	100%	10.0	10.0	
				专业顾问参与消费投诉调解和消费维权评议合格率	=100%	100%	5.0	5.0	
	时效指标	项目完成时间	2021年12月31日前	2021年12月31日前	10.0	10.0			
	成本指标	项目支出金额	≤预算金额	3846123.24元	10.0	10.0			
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0.0	0.0		
		社会效益指标	3.15及全年工作宣传报道数量	≥150篇	178篇	30.0	30.0		
生态效益指标		无	无	无	0.0	0.0			
满意度指标		收到群众对工作人员的有效投诉次数	≤10次	0次	10.0	10.0			
总分					100	98.3	—		

项目支出绩效自评表

项目名称	消费维权及消费引导项目			项目金额	22090900		
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市消费者委员会秘书处		
项目资金 (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	5750950.00	5803108.00	5792708.00	10	1.00	10.00
	其中：当年财政拨款	5750950.00	5803108.00	5792708.00	—	1.00	—
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00	—
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00	—
年度总体目标	预期目标			实际完成情况			
	<p>项目覆盖全市消费领域经营主体销售商品及提供服务所涉及的消费者，在2021年1月1日至2021年12月31日期间，完成以下绩效目标：1.辅助完成投诉数据处理200000宗、投诉公示30000宗、增加快速和解通道企业2000家、投诉调解20000宗、投诉统计分析30个；2.开展2个领域消费投诉重点问题监督调查、3个领域消费评价二维码推广应用、1个服务行业NPS调查、组织60场315志愿者志愿服务及消费监督与消费投诉辅助服务；3.2021年5月-12月共计8个月的官方微信公众号更新超过160篇次；年315消费通微信公众号更新超过136篇次；4.开展2个消费领域的问题调查；共享并翻译ICRT比较试验报告3个；开展商品比较试验2个；参与不少于70批次比较试验的商品覆盖面。5.开展不少于50次消费评价指数模型、指数分值构成、指数应用支持服务；建立和完善10000个消费领域基础数据库建设数量；建立和完善10个信息化平台应用消费者投诉数据界面数量；开展不少于20次“315消费通”功能升级及相关技术支持服务工作；开展不少于6次防火墙、文件服务器等网络安全服务次数；开展不少于10次“315消费通”系统与其他渠道数据库的技术开发服务次数；开展不少于300次网络管理运维服务；开展不少于300次办公设备的硬件维护及会议支持工作；开展不少于300次计算机软件维护服务；开展不少于80次全方位终端安全保护工作；开展不少于40次信息安全辅助工作；开展不少于100次硬件设备备件支持服务；辅助调解不少于500宗食品类投诉；撰写不少于2份食品类投诉统计分析；采集不少于420个食品安全重点及热点问题监督调查样本；创建不少于600家放心消费及线下无理由退货承诺；对2020年创建商户进行不少于1000家商户的维护及监督；建设及完善1次放心消费项目基础数据库平台；撰写不少于1份放心消费项目报告。</p>			<p>本单位2021年在消费维权及消费引导项目中消费评价指数推广应用领域数量为3个领域，监督调查消费投诉重点问题领域数量3个领域，网络管理运维服务次数312次，食品类投诉统计分析数量达到两份，开展商品比较试验次数有10次，投诉数据统计分析及运用辅助服务达标率为100%，提升总体投诉处理成功率≥3，收到群众对工作人员的有效投诉次数为0次。</p>			
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
		服务行业NPS调查数量	1个行业	0	1.0	0	偏差原因：由于预算整监督部原有经费减少，减少了该项目。 改进措施：下一步将提高指标估值准确性。
		消费评价指数推广应用领域数量	3个领域	3个领域	1.0	1.0	
		监督调查消费投诉重点问题领域数量	2个领域	3个领域	1.0	1.0	
		网络管理运维服务次数	≥300次	312次	1.0	1.0	
		增加快速和解通道企业数量	≥2000家	2368家	1.0	1.0	
		投诉公示辅助服务数量	≥30000宗	31953宗	1.0	1.0	
		投诉数据处理辅助服务数量	≥200000宗	80177宗	2.0	1.5	偏差原因：因疫情原因投诉数据减少，导致预估不准确。 改进措施：下一步将提高指标估值准确性，科学合理地制定目标值。
		食品类投诉辅助调解数量	≥500宗	511宗	1.0	1.0	
		食品类投诉统计分析数量	≥2份	2份	1.0	1.0	
		放心消费项目基础数据库平台建设及完善次数	1次	1次	1.0	1.0	
		放心消费项目报告撰写数量	≥1份	1份	1.0	1.0	
		参与比较试验的商品数量	≥70批次	155批次	1.0	0.5	偏差原因：因为开展商品比较试验实际完成了10次，因此参与比较试验的商品数量相应的增加。 改进措施：下一步将提高指标估值准确性。
		防火墙、文件服务器等网络安全服务次数	≥6次	28次	1.0	0.5	偏差原因：因参与市局信息安全特防期，故增加了对网络安全服务的次数。 改进措施：下阶段将依据实际现实情况更完善服务目标。
		“315消费通”系统与其他渠道数据库的技术开发服务次数	≥10次	30次	1.0	0.5	偏差原因：为更好满足消费者对315消费通的功能需求，对一定数量的功能做了完善，故数量有所增加。 改进措施：下阶段将依据实际现实情况更完善服务目标。
		开展消费领域的问题调查数量	2个	3个	1.0	1.0	

年度绩效指标	产出指标	数量指标	8个月的官方微信公众号更新信息次数	≥160篇次	281篇次	1.0	0.5	偏差原因：2021年微信公众号更新信息次数是根据往年发稿量估算，由于2021年市消委会加大投诉公示力度，开始通过微信自媒体平台进行天天315公示，全年公示超过100篇，故预估值160篇次与实际发布数量281篇次存在偏差较大。 改进措施：下一步将进一步了解各部门全年发稿需求，提高指标估值准确性。
			开展商品比较试验次数	2个	10个	1.0	0.5	偏差原因：计划2个是由市消委会经费开展的，其他8个未使用市消委会经费，而是市消委会业务指导各区消委会开展的比较试验项目，因此存在偏差。 改进措施：改进措施：下一步将提高指标估值准确性，科学合理地制定目标值。
			信息安全辅助工作次数	≥40次	42次	1.0	1.0	
			建立和完善信息化平台应用消费者投诉数据界面数量	10个	10个	1.0	1.0	
			完善消费评价指数模型、指数分值构成、指数应用支持服务次数	≥50次	50次	1.0	1.0	
			食品安全重点及热点问题监督调查数量	≥420个样本	428个样本	1.0	1.0	
			硬件设备备用件支持服务次数	≥100次	104次	1.0	1.0	
			共享并翻译ICRT比较试验报告数量	3个	3个	1.0	1.0	
			办公设备的硬件维护及会议支持工作次数	≥300次	535次	1.0	1.0	
			计算机软件维护服务次数	≥300次	312次	1.0	1.0	
			“315消费通”功能升级及相关技术支持服务工作次数	≥20次	30次	1.0	1.0	
			年315消费通微信公众号更新信息次数	≥136篇次	161篇次	1.0	1.0	
			315志愿者志愿服务及消费监督与消费投诉辅助服务次数	60场	65场	1.0	1.0	
			全方位终端安全保护工作次数	≥80次	90次	1.0	1.0	
			建立和完善消费领域基础数据库建设数量	10000个	10156个	1.0	1.0	
			投诉数据考察统计分析及运用辅助服务数量	≥30个	32个	1.0	1.0	
			放心消费及线下无理由退货承诺创建数量	≥600家	3665家	1.0	0.5	偏差原因：此项活动由经营者自愿参与，无法前期精准预估。放心消费创建及线下无理由退货承诺店是以门店数量计算，不以参与品牌数量计算。实际开展工作过程如加入部分规模较大门店较多的企业，将显著拉高参与数量，预估值与实际参与数量难免存在偏差。 改进措施：下一步将提高指标估值准确性。
			2020年创建商户维护及监督数量	≥1000家	1140家	1.0	1.0	
			投诉调解辅助服务数量	≥20000宗	20071宗	2.0	2.0	
			质量指标	投诉数据处理辅助服务达标率	100%	100%	2.0	2.0
	投诉数据统计分析及运用辅助服务达标率	100%		100%	2.0	2.0		
	投诉调解辅助服务达标率	100%		100%	2.0	2.0		
	增加快速和解通道企业达标率	100%		100%	2.0	2.0		
	投诉公示辅助服务达标率	100%		100%	2.0	2.0		
	时效指标	项目完成时间	2021年12月31日前	2021年12月31日前	2.0	2.0		
		成本指标	项目支出金额	≤预算金额	5792708元	2.0	2.0	
	效益指标	经济效益指标	无	无	0.0	0.0		
		社会效益指标	提升总体投诉处理成功率	≥3%	≥3%	30.0	30.0	
		生态效益指标	无	无	0.0	0.0		
		满意度指标	收到群众对工作人员的有效投诉次数	≤10次	0次	10.0	10.0	
总分				100	95.5	—		

项目支出绩效自评表

项目名称	“315消费通”消费维权与消费信用公共服务平台运维费			项目金额	970200			
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市消费者委员会秘书处			
项目资金 (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	239400.00	239400.00	195980.00	10	0.82	8.20	
	其中：当年财政拨款	239400.00	239400.00	195980.00	—	0.82	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00	—	
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	通过实施本项目，完成以下产出目标和效果目标。1.产出目标：完成不少于10次的“315消费通”数据维护、安全维护、服务器维护、系统性能调试；完善调解员处理情况统计、部门处理情况统计、工作量统计模块不少于5个；完成消费评价指数、消费投诉公示、主体实名认证、商事主体注册信息调用等模块完善不少于5个；完成微信公众号功能修改不少于3次。“315消费通”数据维护、安全维护、服务器维护、系统性能调试、结构设计优化合格率100%；调解员处理情况统计、部门处理情况统计、工作量统计模块合格率100%；消费评价指数、消费投诉公示、主体实名认证、商事主体注册信息调用合格率100%；微信公众号修改合格率100%。2.效果目标：促进消费维权业务工作顺利进行、“315消费通”使用满意。			本单位在2021年的“315消费通”消费维权与消费信用公共服务平台运维费项目中，完善调解员处理情况统计、部门处理情况统计、工作量统计模块数量实际完成5个，微信公众号修改次数3次，“315消费通”数据、安全和服务器维护、系统性能调试次数10次，315消费通数据、安全、服务器等维护、系统性能调试优化合格率100%，微信公众号修改合格率100%，项目完成时间在2021年12月31日前，有效促进了消费维权业务工作顺利进行。				
年度绩效指标	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
	产出指标	数量指标	完善调解员处理情况统计、部门处理情况统计、工作量统计模块数量	5个	5个	5.0	5.0	
			“315消费通”数据、安全和服务器维护、系统性能调试次数	10次	10次	2.0	2.0	
			微信公众号修改次数	3次	3次	3.0	3.0	
			消费评价指数、投诉公示、主体实名认证、商事信息调用等完善数量	5个	5个	5.0	5.0	
		质量指标	315消费通数据、安全、服务器等维护、系统性能调试优化合格率	100%	100%	5.0	5.0	
			微信公众号修改合格率	100%	100%	2.0	2.0	
			消费评价指数、投诉公示、主体实名认证、商事信息调用完善合格率	100%	100%	3.0	3.0	
			调解员处理情况统计、部门处理情况统计、工作量统计模块合格率	100%	100%	5.0	5.0	
		时效指标	项目完成时间	2021年12月31日前	2021年12月31日前	10.0	10.0	
		成本指标	项目支出金额	≤预算金额	195980元	10.0	10.0	
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0.0	0.0	
		社会效益指标	“315消费通”使用情况	满足多用户需要	满足多用户需要	15.0	15.0	
			促进消费维权业务工作顺利进行	有效促进	有效促进	15.0	15.0	
生态效益指标		无	无	无	0.0	0.0		
满意度指标	“315消费通”使用满意度	满意	满意	10.0	10.0			
总分					100	98.2	—	

项目支出绩效自评表

项目名称	综合服务管理			项目金额	2280965			
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市消费者委员会秘书处			
项目资金 (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	536655.00	536655.00	523044.77	10	0.97	9.70	
	其中：当年财政拨款	536655.00	536655.00	523044.77	—	0.97	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00	—	
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	通过实施本项目，完成以下产出目标和效果目标。1.产出目标：单位服务保障的次数≥1次/天，单位服务保障的人员覆盖率100%，单位服务保障程度100%，单位服务保障完成于2021年12月31日前。2.效果目标：更好的服务广大职工干部、对综合内务进行管理、开展党务工作，提升内务管理水平，进而提升机构服务公众的水平；单位服务满意度达到比较满意。			本单位在2021年综合服务管理项目中，单位服务保障的次数实际完成1次/天，单位服务保障的人员覆盖率100%，单位服务保障程度100%，单位服务保障时间在2021年12月31日前，单位服务满意度100%，完成了年度指标值。				
年度绩效指标	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
	产出指标	数量指标	单位服务保障的次数	≥1次/天	1次/天	15.0	15.0	
		质量指标	单位服务保障的人员覆盖率	=100%	100%	5.0	5.0	
			单位服务保障程度	=100%	100%	10.0	10.0	
		时效指标	单位服务保障时间	2021年12月31日前	2021年12月31日前	10.0	10.0	
	成本指标	项目支出金额	≤预算金额	523044.77元	10.0	10.0		
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0.0	0.0	
		社会效益指标	机构服务公众的水平	有效提升	有效提升	30.0	30.0	
		生态效益指标	无	无	无	0.0	0.0	
满意度指标		单位服务满意度	比较满意	满意	10.0	10.0		
总分					100	99.7	—	