

2023 年深圳市消费者委员会秘书处 部
门预算

目 录

一、文字部分

- 第一部分 部门概况
- 第二部分 部门预算收支总体情况
- 第三部分 部门预算支出具体情况
- 第四部分 政府采购预算情况
- 第五部分 一般公共预算“三公”经费预算情况
- 第六部分 部门预算绩效管理情况
- 第七部分 重点项目预算绩效情况说明
- 第八部分 其他需要说明情况
- 第九部分 名词解释

二、表格部分

- (一) 收支总表
- (二) 收入总表
- (三) 支出总表
- (四) 基本支出总表
- (五) 项目支出总表
- (六) 政府预算拨款收支总表
- (七) 一般公共预算支出表（按功能分类）
- (八) 一般公共预算支出表（按经济分类）
- (九) 一般公共预算“三公”经费支出表
- (十) 政府性基金预算支出表
- (十一) 国有资本经营预算支出表
- (十二) 部门（单位）整体支出绩效目标表

一、文字部分

第一部分 部门概况

一、部门职责

贯彻执行国家、省、市有关保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序的法律、法规和政策，为消费者提供消费和咨询服务，提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式；参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准；参与建设消费信用体系；推动及参与有关商品和服务标准制定；参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；就有关消费者权益的问题，向有关行政部门反映、查询，提出建议；受理消费者的投诉，并对投诉事实进行调查、调解；就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼或者依法提起诉讼；对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评；对商品和服务的质量、价格、售后服务和消费者的意见等进行调查、比较、检测、分析，并公布结果；推进跨区域（跨境）消费维权合作；承担市消费者委员会交办的其他事项。

二、机构设置情况

深圳市消费者委员会秘书处无下属单位，内设综合部、投诉咨询部、法律部、新闻与教育事务部、消费质量比较研究部、消

费市场监督部，共6个部门。行政编制总数0人，实有在编人数0人；事业编制总数28人，实有在编人数24人；离休0人，退休11人。从基本支出列支的雇员（含老工勤）0人、从基本支出列支的临聘人员0人。已实行公务用车改革，实有车辆4辆。

三、2023年主要工作目标

深圳市消费者委员会秘书处2023年主要工作目标包括：

1. 一是真抓实干攻坚投诉信访工作。强化业务培训指导，持续规范投诉及信访处理工作，多措并举提高成效。

2. 二是强化信用惩戒。提升投诉公示力度，大力发展和解通道企业。

3. 三是坚持消费领域顶层监督。综合运用投诉数据分析、法律点评、监督调查、支持起诉、集体诉讼等手段，联合相关职能部门，推动解决消费领域普遍性、行业性、典型性问题。

4. 四是持续推动社会共治。积极动员、组织、协调委员会、行业专家、律师、媒体等各种社会力量，联动做好消费维权工作，推动我市消保工作再上新台阶。

5. 五是依托市放心消费环境建设工作小组，联合各成员单位协同推进放心消费环境建设，提升消费者满意度。

6. 六是持续开展商品及服务比较试验，助力提振消费信心。

7. 七是加强大湾区消费者组织协同合作，进一步助力湾区品质消费一体化。

8. 八是持续做好消费教育，继续搭建消费教育基地，打造“深

圳 e 消费”品牌，开展消费宣传。

9. 九是推进消费者权益服务站建设，加快出台相关规范，推动各区站点建设。

10. 十是强化市区消委会工作合力，常态化开展工作交流，强化联动提升消费维权效能。

第二部分 部门预算收支总体情况

2023 年深圳市消费者委员会秘书处部门预算收入 2,938 万元，比 2022 年增加 231 万元，增长 9%。2023 年部门预算支出 2,938 万元，比 2022 年增加 231 万元，增长 9%。

预算收支增加 231 万元主要原因：一是人员数量及经费增加；二是根据项目开展需要新增了“315 消费通”消费维权与消费信用公共服务平台系统重建项目、深圳市消费者委员会秘书处纠纷调解领域购买社会工作服务项目。

第三部分 部门预算支出具体情况

一、深圳市消费者委员会秘书处

深圳市消费者委员会秘书处预算 2,938 万元，包括人员支出 1,106 万元、公用支出 72 万元、对个人和家庭的补助支出 98 万

元、项目支出 1,663 万元。

（一）人员支出 1,106 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、其他社会保障缴费、住房公积金。

（二）公用支出 72 万元，主要包括：办公费、水费、电费、邮电费、物业管理费、维修（护）费、公务接待费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费。

（三）对个人和家庭补助支出 98 万元，主要包括：退休费。

（四）项目支出 1,663 万元，具体包括：

1. 市场监督管理事务 1,371 万元，主要包括：用于为消费者提供消费信息和咨询服务，受理消费投诉，开展消费投诉调查、调解、警示、评价、批评、支持起诉及公益诉讼等工作；用于推动及参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章、强制性标准及团体标准，建设消费信用约束机制等工作；用于对商品和服务的质量、价格、售后服务和消费者的意见等进行研究、比较、检测、分析，并公布结果等工作；用于组织开展人事综合管理、财务管理、综合管理等后勤保障开支。较 2022 年预算增加 39 万元，增幅 3%。

2. 信息化类 273 万元，主要用于信息安全服务、安全制度落实、信息资产排查；优化和完善消费领域基础数据库；维护“315”消费通与消费信用公共服务平台；重建“315 消费通”消费维权

与消费信用公共服务平台系统。较 2022 年预算增加 179 万元，增幅 191%，主要原因是 2023 年根据项目开展需要新增了“315 消费通”消费维权与消费信用公共服务平台系统重建项目。

3. 综合管理类预算 17 万元，主要用于除软件开发和重点固定资产投资之外的办公设备资产的更新购置，办公场所的修缮维护，开展党团建设等开支。较 2022 年预算减少 5 万元，减幅 23%，主要原因是响应政府过“紧日子”的要求，减少办公设备购置费。

4. 修缮维护类 2 万元，主要用于部门办公场地调整的修缮。较 2022 年预算减少 8 万元，减幅 80%，主要原因是响应政府过“紧日子”的要求，减少相关经费。

第四部分 政府采购预算情况

深圳市消费者委员会秘书处政府采购项目纳入 2023 年部门预算共计 736 万元，其中货物采购 8 万元、工程采购 0 万元、服务采购 729 万元。

第五部分 一般公共预算“三公”经费预算情况

2023 年“三公”经费预算 16.2 万元，比 2022 年预算增加 0 万元，增长 0%，主要是因公出国（境）费用、公务接待费、公

务用车购置和运行维护费。经费与 2022 年预算持平，无增减变化。

1.因公出国（境）费用。2023 年预算数 0 万元，比 2022 年增加 0 万元。为进一步规范因公出国（境）经费管理，我市因公出国（境）经费完全按零基预算的原则根据市因公出国计划预审会议审定计划动态调配使用，因此各单位 2023 年因公出国（境）经费预算数为 0 万元，在实际执行中根据计划据实调配。经费与 2022 年预算持平，无增减变化。

2.公务接待费。2023 年预算数 0.2 万元，比 2022 年增加 0 万元，主要是用于上级部门或市外有关单位来深圳市消费者委员会秘书处开展相关公务活动，按市委市政府有关党政机关国内公务接待的规定进行接待的开支。经费与 2022 年预算持平，无增减变化。

3.公务用车购置和运行维护费。2023 年预算数 16 万元，其中：

公务用车购置费 2023 年预算数 0 万元，比 2022 年预算数增加 0 万元，主要是经费与 2022 年预算持平，无增减变化；

公务用车运行维护费 2023 年预算数 16 万元，比 2022 年预算数增加 0 万元，主要是用于车辆燃油、维修、保险、过桥过路等费用开支。经费按相关文件标准进行测算，与 2022 年预算持平，无增减变化。深圳市消费者委员会秘书处共有 4 辆公务用车，车均运维费 4 万元/年。

第六部分 部门预算绩效管理情况

一、实施部门预算绩效管理的单位范围

深圳市消费者委员会秘书处均已编制整体支出绩效目标，按要求开展部门整体绩效自评，经主管部门审核后形成绩效报告报送市财政部门备案。市财政部门将根据需要对部分基层单位或整个系统的部门整体支出实施重点绩效评价。

二、实施部门预算绩效管理的项目情况及工作要求

2023 年深圳市消费者委员会秘书处所有项目支出预算纳入部门预算绩效管理，涉及预算资金 1,663 万元，设置并编报 4 个项目绩效目标。相关项目在执行时需在年中（8 月底前）编报绩效监控情况，并在年度预算执行完毕或项目完成后，按要求开展绩效自评，并在单位自评的基础上选择重点项目开展部门评价，经主管部门审核后形成绩效报告报送市财政部门备案。市财政部门将选取部分政策或项目实施重点绩效评价。

第七部分 重点项目预算绩效情况说明

2023 年，本部门重点项目绩效目标情况如下：

项目名称	预算数（万元）	绩效目标
市场监督管理事务	1,371	通过实施本项目完善投诉数据整理和运用，加大

		<p>消费投诉公示，化解海量消费投诉，拟提供不少于19000宗投诉调解辅助服务，开展典型性行业性投诉问题调查，加强消费评价信用指数建设，提高消费投诉处理成功率；通过加强消费者权益保障等工作，为消费者提供消费指引，实现品质消费等目标；为提升消费者满意度，市消委会将全方位履行法定职能，开展不少于深圳市8个行政区的消费者满意度深度调查，提升消费维权短板指标；落实单位的后勤保障工作，保障单位正常运转；通过开展至少一场消委会业务培训，提升市区消委会调解员业务处理水平；落实单位的基本保障，例如宣传策划、工作人员伙食、人员的核酸检测等，做好后勤工作，保障单位正常运转；项目计划于2023年12月31日前完成。</p>
<p>信息化类</p>	<p>273</p>	<p>通过实施本项目，旨在完善“315消费通”相关功能，项目拟通过重新构建及升级1个平台数量、年处理投诉数量不少于5万宗等指标，为消费维权社</p>

		会化共治平台稳定运作提供技术支撑。项目计划于 2023 年 12 月 31 日前完成。
综合管理类	17	通过办公设备的有效配置，如购买 1 个网络存储服务器等，提高后勤保障水平，提升业务部门工作效率，从而实现消费维权事业更好地发展。通过鼓励不少于单位 70% 的党员参加党员活动，来提高党员的资深素养和为人民服务的服务意识。项目计划于 2023 年 12 月 31 日前完成。
修缮维护类	2	用于办公场所的日常装修费用，项目拟通过对办公场所不少于 1 次的维修，提高办公空间利用率，有效利用办公面积，方便日常工作的开展。项目计划于 2023 年 12 月 31 日前完成。

备注：涉密项目按要求不予公开。

第八部分 其他需要说明情况

一、机关运行经费

2023 年深圳市消费者委员会秘书处机关运行经费财政拨款预算 0 万元，比 2022 年预算增加 0 万元，增长--（基数为 0，不

可比) %。主要是深圳市消费者委员会秘书处属于全额拨款事业单位，无机关运行经费。

二、国有资产占用情况

截至 2022 年 10 月，深圳市消费者委员会秘书处共有车辆 4 辆；单价 50 万元以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

2023 年计划新增车辆 0 辆；新增单价 50 万元以上通用设备 0 台（套）；新增单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

三、其他

1. 本部门无政府性基金预算支出、国有资本经营预算支出、上级专项转移支付支出预算。

2. 2023 年部门预算中所有数据为“四舍五入”取整后按万元列示，可能存在部分数据相加后与合计数不相等的情况。

3. 附表 3《部门支出预算总表》中“2023 面向中小企业政府采购项目”和“2023 年面向小型、微型企业政府采购项目”金额为根据当前工作计划预估的采购金额，2023 年具体采购金额以实际支出为准。

第九部分 名词解释

一、一般公共预算拨款收入：指本级财政当年拨付的一般公共预算资金。

二、一般公共服务支出：反映政府提供一般公共服务的支出。

三、住房保障支出：集中反映政府用于住房方面的支出。

四、上年结转：指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

五、基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的支出，包括人员经费（包括行政和事业编制人员以及其他人员的基本工资、津贴补贴、相关社会保险经费、工伤抚恤等，预留经费）和公用经费（包括办公费、邮电费、差旅费及印刷费等）。

六、项目支出：指在基本支出之外为完成特定工作任务和事业发展目标所发生的支出。

七、年末结转和结余：指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

八、“三公”经费：一般公共预算安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费及培训费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、保险费、过路过桥费等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

九、机关运行经费：为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公

及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

二、表格部分

表 1

收支总表

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位： 万元

收 入		支 出	
项 目	2023 年预算数	项 目	2023 年预算数
一、政府预算拨款	2,938	一、一般公共服务支出	2,391
1. 一般公共预算拨款	2,938	市场监督管理事务	2,391
2. 政府性基金预算拨款	0	市场秩序执法	1,328
3. 国有资本经营预算拨款	0	信息化建设	273
二、财政专户管理资金	0	事业运行	790
三、单位资金	0	二、教育支出	60
1. 事业收入	0	进修及培训	60
2. 事业单位经营收入	0	培训支出	60
3. 上级补助收入	0	三、社会保障和就业支出	216
4. 附属单位上缴收入	0	行政事业单位养老支出	216
5. 其他收入	0	事业单位离退休	98

表 1

收支总表

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位： 万元

收 入		支 出	
项 目	2023 年预算数	项 目	2023 年预算数
		机关事业单位基本养老保险缴费支出	84
		机关事业单位职业年金缴费支出	34
		四、卫生健康支出	28
		行政事业单位医疗	28
		事业单位医疗	28
		五、住房保障支出	243
		住房改革支出	243
		住房公积金	90
		购房补贴	153
本年收入合计	2,938	本年支出合计	2,938
上年结余、结转	0	结转下年	0
收入总计	2,938	支出总计	2,938

注：财政拨款收支情况包括一般公共预算、政府性基金预算、国有资本经营预算拨款收支情况。

本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

表 3

支出总表

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位： 万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出	2023 年政府采购项目		
						小计	其中：面向 中小企业政府 采购项目	其中：面向小型、 微型企业政府 采购项目
深圳市消费者委员会秘书处			2,938	1,276	1,663	736	407	61
	201	一般公共服务支出	2,391	788	1,603	736	407	61
	20138	市场监督管理事务	2,391	788	1,603	736	407	61
	2013805	市场秩序执法	1,328	0	1,328	556	227	61
	2013808	信息化建设	273	0	273	180	180	0
	2013850	事业运行	790	788	2	0	0	0
	205	教育支出	60	0	60	0	0	0
	20508	进修及培训	60	0	60	0	0	0
	2050803	培训支出	60	0	60	0	0	0
	208	社会保障和就业支出	216	216	0	0	0	0
	20805	行政事业单位养老支出	216	216	0	0	0	0
	2080502	事业单位离退休	98	98	0	0	0	0

表 3

支出总表

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位： 万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出	2023 年政府采购项目		
						小计	其中：面向 中小企业政府 采购项目	其中：面向小型、 微型企业政府 采购项目
	2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	84	84	0	0	0	0
	2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	34	34	0	0	0	0
	210	卫生健康支出	28	28	0	0	0	0
	21011	行政事业单位医疗	28	28	0	0	0	0
	2101102	事业单位医疗	28	28	0	0	0	0
	221	住房保障支出	243	243	0	0	0	0
	22102	住房改革支出	243	243	0	0	0	0
	2210201	住房公积金	90	90	0	0	0	0
	2210203	购房补贴	153	153	0	0	0	0

表 6

政府预算拨款收支总表

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位： 万元

收入		支出	
项目	2023 年预算数	项目	2023 年预算数
政府预算拨款	2,938	一、一般公共服务支出	2,391
一般公共预算拨款	2,938	市场监督管理事务	2,391
政府性基金预算拨款	0	市场秩序执法	1,328
国有资本经营预算拨款	0	信息化建设	273
		事业运行	790
		二、教育支出	60
		进修及培训	60
		培训支出	60
		三、社会保障和就业支出	216
		行政事业单位养老支出	216
		事业单位离退休	98
		机关事业单位基本养老保险缴费支出	84
		机关事业单位职业年金缴费支出	34
		四、卫生健康支出	28
		行政事业单位医疗	28
		事业单位医疗	28

表 6

政府预算拨款收支总表

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位：万元

收入		支出	
项目	2023 年预算数	项目	2023 年预算数
		五、住房保障支出	243
		住房改革支出	243
		住房公积金	90
		购房补贴	153
本年收入合计	2,938	本年支出合计	2,938
上年结余、结转	0	结转下年	0
收入总计	2,938	支出总计	2,938

表 7

一般公共预算支出表（按功能分类）

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
深圳市市场监督管理局			2,938	1,276	1,663
深圳市消费者委员会秘书处			2,938	1,276	1,663
	201	一般公共服务支出	2,391	788	1,603
	20138	市场监督管理事务	2,391	788	1,603
	2013805	市场秩序执法	1,328	0	1,328
	2013808	信息化建设	273	0	273
	2013850	事业运行	790	788	2
	205	教育支出	60	0	60
	20508	进修及培训	60	0	60
	2050803	培训支出	60	0	60
	208	社会保障和就业支出	216	216	0
	20805	行政事业单位养老支出	216	216	0
	2080502	事业单位离退休	98	98	0

表 7

一般公共预算支出表（按功能分类）

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
	2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	84	84	0
	2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	34	34	0
	210	卫生健康支出	28	28	0
	21011	行政事业单位医疗	28	28	0
	2101102	事业单位医疗	28	28	0
	221	住房保障支出	243	243	0
	22102	住房改革支出	243	243	0
	2210201	住房公积金	90	90	0
	2210203	购房补贴	153	153	0

表 8

一般公共预算支出表（按经济分类）

部门名称：深圳市消费者委员会秘书处

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
深圳市市场监督管理局			2,938	1,276	1,663
深圳市消费者委员会秘书处			2,938	1,276	1,663
	301	工资福利支出	1,106	1,106	0
	30101	基本工资	600	600	0
	30102	津贴补贴	153	153	0
	30103	奖金	107	107	0
	30107	绩效工资	9	9	0
	30108	机关事业单位基本养老保险缴费	84	84	0
	30109	职业年金缴费	34	34	0
	30110	职工基本医疗保险缴费	28	28	0
	30112	其他社会保障缴费	0	0	0
	30113	住房公积金	90	90	0
	302	商品和服务支出	1,718	72	1,646

表 8

一般公共预算支出表（按经济分类）

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
	30201	办公费	9	9	0
	30202	印刷费	2	0	2
	30205	水费	2	2	0
	30206	电费	13	13	0
	30207	邮电费	8	8	0
	30209	物业管理费	5	5	0
	30211	差旅费	7	0	7
	30213	维修（护）费	7	5	2
	30215	会议费	4	0	4
	30216	培训费	8	0	8
	30217	公务接待费	0	0	0
	30226	劳务费	126	0	126
	30227	委托业务费	1,398	0	1,398
	30228	工会经费	13	13	0

表 8

一般公共预算支出表（按经济分类）

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位： 万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
	30229	福利费	1	1	0
	30231	公务用车运行维护费	16	16	0
	30299	其他商品和服务支出	102	0	102
	303	对个人和家庭的补助	98	98	0
	30302	退休费	98	98	0
	310	资本性支出	16	0	16
	31002	办公设备购置	16	0	16

表 9

一般公共预算“三公”经费支出表

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位：万元

预算单位	年度	总计	因公出国(境)费	公务接待费	公务用车购置及运行维护费		
					小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费
深圳市消费者委员会秘书处	2022 年	16.2	0	0.2	16	0	16
	2023 年	16.2	0	0.2	16	0	16
	增减变化金额	0	0	0	0	0	0

注：无。

表 10

政府性基金预算支出表

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位： 万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
深圳市市场监督管理局			0	0	0
深圳市消费者委员会秘书处			0	0	0

注：本表本年无发生额。

表 11

国有资本经营预算支出表

部门名称： 深圳市消费者委员会秘书处

单位： 万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
深圳市市场监督管理局			0	0	0
深圳市消费者委员会秘书处			0	0	0

注：本表本年无发生额。

单位整体支出绩效目标表

2023 年度

单位：万元

单位名称	深圳市消费者委员会秘书处	主管部门	深圳市市场监督管理局		
任务名称	主要内容	预算金额（万元）			
		总额	其中：财政拨款	其中：其他资金	
基本支出	主要用于人员经费、公用经费等支出。	1,276	1,276	0	
市场监督管理事务	按照 2023 年工作计划安排，主要用于及时完成消费者权益保护项目、开展投诉调解、比较试验等具体实施项目，加强消费者权益保障等工作，为消费者提供消费指引，实现品质消费等目标。开展区消委会的培训工作，提升区消委会投诉处理水平。	1,371	1,371	0	
信息化类	按照 2023 年工作要求，通过大众传播媒介予以揭露、批评；就有关消费者合法权益问题，向有关部门反映、查询，提出意见；受理消费者的投诉等工作安排。为消费维权社会化共治平台稳定运作提供技术支撑。	273	273	0	
综合管理类	按照 2023 年工作要求，采购相关办公设备、对调整的业务部门进行办公场地的重新规划以及开展党组织建设工作。确保单位服务保障程度 100%，提升内务管理水平，进而提升机构服务公众的水平。	17	17	0	
修缮维护类	按照 2023 年工作要求，对办公场所进行日常修缮维护，提高办公空间有效利用率，方便日常工作的开展。	2	2	0	
金额合计		2,938	2,938	0	

年度总体目标	通过为消费者提供消费信息和咨询服务，受理消费投诉，开展消费投诉调查、调解、警示、评价、批评、支持起诉及公益诉讼；推动及参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章、强制性标准及团体标准，建设消费信用约束机制；对商品和服务的质量、价格、售后服务和消费者的意见等进行研究、比较、检测、分析，并公布结果；组织开展人事综合管理、财务管理、行政综合管理等后勤保障开支等工作，以达到全方位履行法定职能，提升消费者满意度，建立完善消费者权益保护体系的目标。			
	一级指标	二级指标	三级指标	目标值
年度绩效指标	产出指标	数量指标	新增放心消费承诺、线下无理由退货承诺企业数量	≥1000家
			历史创建企业信息维护、承诺实施情况监督数量	≥4000家
			志愿者培训数量	20场
			志愿者活动数量	40场
			开展重点消费领域监督调查	2个
			办公电脑、办公设备及相关终端的软硬件维护次数	500次
			提供全方位终端安全软件次数	60次
			远程会议、网络管理运维服务次数	150次
			协助文件和各类信息的报送和传递数量	≥2000件
			开展法律监督次数	5次
			深圳市消费者满意度深度调查样本数量	3000个
			投诉调解辅助服务	≥19000宗
			投诉工单审核辅助服务	≥7000宗

			投诉分级公示辅助服务	≥18000 宗
			增加和解企业	≥2000 家
			投诉统计分析报告	≥30 份
			接听消费者投诉咨询电话	≥100000 个
			官方微信公众号更新信息次数	≥500 篇次
			315 活动次数	≥1 场次
			开展消费教育活动次数	≥5 次
			制作消费教育创意短片	4 个
			开展商品或服务比较试验	5 个
			报刊杂志资料订阅数量	≥60 份
			单位伙食保障人数	27 人
			开展消委会业务培训数量	≥1 场
			落实信息安全制度、服务外包管理、信息资产排查、政务新媒体、移动 app 检测、应急体系建设、终端安全检测、安全防护落实、安全扫描、渗透测试次数	10 次
			深圳市消费者委员会网站、“315 消费通”平台信息安全等级保护测评次数	2 次

			对“315 消费通“功能进行优化完善、外部系统数据对接及相关技术支持服务次数	15 次
			建立和完善消费领域基础数据库数量	5000 个
			”315 消费通“平台 16 个子系统的原始代码及数据库基础维护工作次数，包括稳定性维护，系统漏洞修复，系统及数据库备份，功能修复工作，不包含新功能开发。	24 次
			“315 消费通”平台服务器及服务器安全保障服务项目数量	12 项
			重新构建及升级平台数量	1 个
			建设“在线视频调解”系统数量	1 个
			建设“消费维权服务站”系统数量	1 个
			大数据智慧监测和智慧屏幕监控系统数量	1 个
			购买办公电脑数量	12 台
			购买网络存储服务器数量	1 个
			购买相机镜头数量	1 个
			购买录音笔数量	1 支
			参加党员活动数量	≥1 次
			参与共享国际商品比较试验	3 个

			召开专家论证会	5 次	
			拍摄禁烟宣传视频数量	1 条	
			拍摄深圳市消委会 2022 年度总结宣传片数量	1 条	
		质量指标		IT 运维服务项目验收合格率	100%
				单位伙食覆盖率	100%
				办公设备购置的验收情况	合格
				市区消委会调解员培训覆盖率	≥60%
				深圳市消委会 2022 年度总结宣传片验收程度	合格
				核检人数覆盖率	≥90%
				开展重点消费领域监督调查服务项目验收合格率	100%
	时效指标		放心消费创建工作辅助服务项目验收合格率	100%	
			投诉处理总成功率	≥50%	
	效益指标	成本指标	项目完成时间	2023 年 12 月 31 日前	
			项目支出金额	≤预算金额	
		社会效益指标	比较试验成果发布影响力	≥60 篇次	
			3.15 及消费教育工作影响力	≥60 篇次	
		为社会提供安全稳定的基于互联网	年处理投诉数量		

			的消费指引及消费投诉处理平台	≥5 万宗
			满足投诉处理业务需要	满足
			重点消费领域监督调查社会知晓度	≥10 家新闻媒体报道
			新增放心消费承诺、线下无理由退货承诺企业覆盖范围	≥深圳市 5 个行政区
			志愿者活动覆盖范围	≥深圳市 5 个行政区
			深圳市消费者满意度深度调查覆盖范围	≥深圳市 8 个行政区
	可持续影响指标			
	满意度指标	服务对象满意度指标	用户针对系统运行的投诉次数	≤10 次
			干部职工满意度	比较满意
			消费教育活动满意度	≥80%
投诉处理消费者满意度			≥50%	