

## 项目支出绩效自评表

项目编码:	440300221231502000278	项目名称:	消费者权益保护	绩效自评年度:	2022			
实施单位:	深圳市消费者委员会秘书处	一级预算单位:	深圳市市场监督管理局					
资金使用情况								
		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
项目资金 (元)	年度资金总额	12664840.00	12664840.00	12623192.42	10	99.67	9.97	
	其中: 当年财政拨款	12664840.00	12664840.00	12623192.42	—	—	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
项目目标完成情况								
	预期目标			* 实际完成情况				
年度总体目标	<p>为提升消费者满意度, 市消委会将全方位履行法定职能, 提升消费维权短板指标。</p> <p>1. 投诉数据前端处理53000宗; 消费投诉分级公示辅助服务20000宗; 增加和解企业数量2000家; 投诉处理辅助数量24000宗; 3.15志愿者投诉辅助调解数量4000宗; 撰写大中小型投诉分析报告30份。</p> <p>2. 官方微信公众号更新信息次数500篇次以上、开展至少一场次315活动, 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。</p> <p>3. 开展法律监督4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。</p> <p>4. 监督部主要开展不少于20项信息安全服务, 开展2个领域突发性行业消费监督项目以及不少于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>5. 开展商品比较试验5个; 参与不少于70批次比较试验的商品覆盖面; 制定1个团体标准。</p>			<p>开展法律监督4次; 开展志愿者活动数量32场, 志愿者培训数量23场; 食品类投诉统计分析报告2份, 食品类投诉辅助调解数量500宗, 食品安全重点及热点问题监督调查样本500个, 食品安全专项宣传活动5场; 印刷消费维权小册子1200份; 900份《老年消费教育折页》、300份《放心消费宣传海报》; 开展2个投诉重点领域行业消费监督项目, 新创建放心消费及线下无理由退货承诺商家1038家, 维护及监督创建商户3023家; 官方微信公众号更新信息次数500篇次; 开展一场次315活动; 开展形式多样的消费教育活动5期; 3.15及全年工作宣传报道175篇。</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 (50分)	数量指标	开展消费投诉重点领域监督调查次数	=2个	2个	2	2	
			放心消费及线下无理由退货承诺创建数量	≥1000家	1038家	2	2	
			开展消费教育活动次数	≥5期	5期	2	2	
			志愿者活动数量	≥30场	32场	2	2	
			开展法律监督次数	4次	4次	2	2	
			食品安全重点及热点问题监督调查样本	≥500个	500个	2	2	
			食品安全专项宣传活动	=5场	5场	2	2	
			印刷消费维权小册子	≥1000册	1200册	2	2	
			投诉调解辅助服务	≥24000宗	26569宗	2	2	
			增加和解企业数量	≥2000家	3040家	2	1.5	偏差原因: 根据实际工作开展, 实际完成数量超过预期。进一步改进措施: 将进一步提高指标值设置准确性。
			3.15志愿者投诉辅助调解数量	≥4000宗	4166宗	2	2	
			投诉分析报告	≥30个	30个	2	2	
			官方微信公众号更新信息次数	≥500篇次	500篇次	2	2	
			投诉数据前端处理	≥53000宗	55251宗	2	2	
			消费投诉分级公示辅助服务	≥20000宗	23168宗	2	2	
			接听消费者投诉咨询电话数量	≥100000个	145900个	2	2	
315活动次数	≥1场次	1场次	2	2				

		食品类投诉统计分析报告	=2份	2份	2	2	
		食品类投诉辅助调解数量	≥500宗	500宗	2	2	
		志愿者培训数量	≥20场	23场	2	2	
		创建商户维护及监督数量	≥3000家	3023家	2	2	
		开展商品或服务比较试验数量	≥5个	5个	2	2	
		评选深圳伴手礼产品	=20款	20款	2	2	
	质量指标	投诉处理总成功率	≥50%	73.15%	2	2	
	时效指标	单位服务保障时间	2022年12月31日前	2022年12月31日前	1	1	
	成本指标	项目支出金额	≤预算金额	12623192.42元	1	1	
	效益指标 (30分)	经济效益指标		无	0	0	
		社会效益指标	3.15及全年工作宣传报道	≥150篇	175篇	30	30
		生态效益指标			无	0	0
		可持续影响指标			无	0	0
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	投诉处理满意度	≥50%	64.58%	10	10
		其他满意度指标			无	0	0
	总分				100	99.47	—

## 项目支出绩效自评表

项目编码:	440300211231500032525	项目名称:	市场监督管理综合事务	绩效自评年度:	2022			
实施单位:	深圳市消费者委员会秘书处	一级预算单位:	深圳市市场监督管理局					
<b>资金使用情况</b>								
		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
项目资金 (元)	年度资金总额	579900.00	579900.00	577533.88	10	99.59	9.96	
	其中: 当年财政拨款	579900.00	579900.00	577533.88	—	—	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
<b>项目目标完成情况</b>								
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%, 单位服务保障完成于2022年12月31日前。 2. 订阅报纸数量≥60份 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, 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。			完成订阅报刊杂志资料62份, 单位服务保障达到1次/天, 单位服务保障的人员覆盖率达到100%, 项目于2022年12月31日前完成, 内务管理水平提升率达到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 (50分)	数量指标	报刊杂志资料订阅数量	≥60份	62份	10	10	
			单位服务保障的次数	≥1次/天	1次/天	10	10	
		质量指标	单位服务保障的人员覆盖率	=100%	=100%	10	10	
		时效指标	单位服务保障时间	2022年12月31日前	2022年12月31日前	10	10	
		成本指标	项目支出金额	≤预算金额	577533.88元	10	10	
	效益指标 (30分)	经济效益指标			无	0	0	
		社会效益指标	内务管理水平提升率	=100%	=100%	30	30	
		生态效益指标			无	0	0	
		可持续影响指标			无	0	0	
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	干部职工满意度	=100%	=100%	10	10	
					无	0	0	
	其他满意度指标			无	0	0		
<b>总分</b>						100	99.96	—

## 项目支出绩效自评表

项目编码:	440300221231500400288	项目名称:	信息化运维项目	绩效自评年度:	2022			
实施单位:	深圳市消费者委员会秘书处	一级预算单位:	深圳市市场监督管理局					
<b>资金使用情况</b>								
		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
项目资金 (元)	年度资金总额	937000.00	937000.00	937000.00	10	100	10	
	其中: 当年财政拨款	937000.00	937000.00	937000.00	—	—	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
<b>项目目标完成情况</b>								
	预期目标			* 实际完成情况				
年度总体目标	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: 落实信息安全制度、信息资产排查、政务新媒体、移动app、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30次、建立和完善消费领域基础数据库6000个、“315消费通”平台16个子项目的代码及数据库基础维护工作, 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24次、“315消费通”平台服务器及服务器安全保障服务15项, 保障深圳市消费者委员会网站、“315消费通”平台全年正常运行大于98%、100%通过信息安全测评。 2. 效果目标: 为社会提供安全稳定的基于互联网的消费指引及消费投诉处理平台, 系统年处理投诉量不少于5万宗。			落实信息安全制度、信息资产排查、政务新媒体、移动app、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30次、建立和完善消费领域基础数据库6027个、“315消费通”平台16个子项目的代码及数据库基础维护工作, 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24次、“315消费通”平台服务器及服务器安全保障服务15项, 保障深圳市消费者委员会网站、“315消费通”平台全年正常运行100%、100%通过信息安全测评。为社会提供安全稳定的基于互联网的消费指引及消费投诉处理平台, 系统年处理投诉量173234宗。				
	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
年度绩效指标	产出指标 (50分)	数量指标	建立和完善消费领域基础数据库	6000个	6027个	5	5	
			“315消费通”平台服务器及服务器安全保障服务	15项	15项	5	5	
			“315消费通”平台16个子项目的代码及数据库基础维护工作, 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	24次	5	5	
			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。	30次	30次	5	5	
			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	2次	2次	5	5	
			落实信息安全制度、信息资产排查、政务新媒体、移动app、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	10次	10次	5	5	
	质量指标	深圳市消费者委员会网站及“315消费通”平台符合信息安全等级测评通过率	=100%	100%	5	5		
		深圳市消费者委员会网站、“315消费通”平台全年正常访问	> 98%	100%	5	5		
	时效指标	项目完成时间	2022年12月31日前	2022年12月31日前	5	5		
	成本指标	项目支出金额	≤预算金额	937000元	5	5		
经济效益指标				无	0	0		

	效益指标 (30分)	社会效益指标	为社会提供安全稳定的基于互联网的消费指引及消费投诉处理平台	年处理投诉数量不少于≥5万宗	173234宗	30	24	偏差原因: 因2022年消费投诉激增, 导致系统年处理投诉量远超预期。 改进措施: 将进一步提高绩效指标估值准确性。
		生态效益指标			无	0	0	
		可持续影响指标			无	0	0	
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	消费者、相关用户访问系统的稳定性, 用户针对系统运行的投诉	≤10次	0次	10	10	
		其他满意度指标			无	0	0	
	总分					100	94	—

## 项目支出绩效自评表

项目编码:	440300211231500025143	项目名称:	办公设备采购	绩效自评年度:	2022			
实施单位:	深圳市消费者委员会秘书处	一级预算单位:	深圳市市场监督管理局					
<b>资金使用情况</b>								
		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
项目资金 (元)	年度资金总额	210000.00	210000.00	201655.00	10	96.03	9.6	
	其中: 当年财政拨款	210000.00	210000.00	201655.00	—	—	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
<b>项目目标完成情况</b>								
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。 1. 购买3台空调。 2. 部门专用的1台相机稳定器和1个无线麦克风。 3. 购买办公室、会议室的沙发、会议桌和办公用椅。				完成3台空调采购; 采购1台相机稳定器和1个无线麦克风; 采购系列办公室、会议室沙发、办公用椅等办公家具; 项目于2022年12月31日前完成; 内务管理水平提升率达到100%; 职工满意度达到96.88%。			
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 (50分)	数量指标	办公设备购置次数	≥4次	5次	13	13	
		质量指标	办公设备购置的数量单位后勤保障程度	=100%	=100%	13	13	
		时效指标	单位服务保障时间	2022年12月31日前	2022年12月31日前	12	12	
		成本指标	项目支出金额	≤预算金额	201655元	12	12	
	效益指标 (30分)	经济效益指标			无	0	0	
		社会效益指标	内务管理水平提升率	=100%	=100%	30	30	
		生态效益指标			无	0	0	
		可持续影响指标			无	0	0	
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	干部职工满意度	=100%	=96.88%	10	9.7	偏差原因: 单位人员对办公设备有进一步需求。进一步改进措施: 单位将充分保障单位办公设备的配置情况。
其他满意度指标				无	0	0		
总分						100	99.3	—

## 项目支出绩效自评表

项目编码:	440300221231502000284	项目名称:	业务培训	绩效自评年度:	2022			
实施单位:	深圳市消费者委员会秘书处	一级预算单位:	深圳市市场监督管理局					
<b>资金使用情况</b>								
		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
项目资金 (元)	年度资金总额	80000.00	80000.00	78228.00	10	97.79	9.78	
	其中: 当年财政拨款	80000.00	80000.00	78228.00	—	—	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
<b>项目目标完成情况</b>								
年度总体目标	预期目标				* 实际完成情况			
	全年组织市区消委会至少开展2场投诉调解业务培训等				开展1场市区消委会业务培训, 市区消委会调解员培训覆盖率≥60%, 项目于2022年12月31日前完成, 满足市区投诉调解员培训需求, 参加培训调解员的满意度达到98%。			
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 (50分)	数量指标	市区消委会业务培训数量	≥2场	1场	12	6	偏差原因: 因疫情原因, 将2场培训合并成1场。 改进措施: 将进一步提高绩效指标估值准确性。
		质量指标	市区消委会调解员培训覆盖率	≥60%	≥60%	12	12	
		时效指标	单位服务保障时间	2022年12月31日前	2022年12月31日前	12	12	
		成本指标	项目支出金额	≤预算金额	78228元	14	14	
	效益指标 (30分)	经济效益指标			无	0	0	
		社会效益指标	满足市区投诉调解员培训需求	满足	满足	30	30	
		生态效益指标			无	0	0	
		可持续影响指标			无	0	0	
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	参加培训调解员的满意度	≥70%	96.8%	10	10	
其他满意度指标				无	0	0		
<b>总分</b>						100	93.78	—

## 项目支出绩效自评表

项目编码:	440300221231500000286	项目名称:	物业维修维护 (非公用经费部分)	绩效自评年度:	2022			
实施单位:	深圳市消费者委员会秘书处	一级预算单位:	深圳市市场监督管理局					
<b>资金使用情况</b>								
		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
项目资金 (元)	年度资金总额	100000.00	100000.00	81488.00	10	81.49	8.15	
	其中: 当年财政拨款	100000.00	100000.00	81488.00	—	—	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
<b>项目目标完成情况</b>								
年度总体目标	预期目标				* 实际完成情况			
	用于办公楼8楼场所的日常装修费用, 提高办公空间, 有效利用办公面积, 方便日常工作的开展。				开展5次8楼办公场所的修缮, 项目于2022年12月31日前100%通过验收, 有效提高办公空间的利用率, 职工对维修情况满意度达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 (50分)	数量指标	维修次数	≥5次	5次	13	13	
		质量指标	项目完成率	=100%	=100%	13	13	
		时效指标	项目完成时间	2022年12月31日前	2022年12月31日前	13	13	
		成本指标	项目支出金额	≤预算金额	81488元	11	11	
	效益指标 (30分)	经济效益指标			无	0	0	
		社会效益指标	办公空间有效利用率	=100%	=100%	30	30	
		生态效益指标			无	0	0	
		可持续影响指标			无	0	0	
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	对维修情况的满意度	满意	满意	10	10	
其他满意度指标				无	0	0		
总分						100	98.15	—



## 项目支出绩效自评表

项目编码:	440300221231500000287	项目名称:	党组织建设	绩效自评年度:	2022			
实施单位:	深圳市消费者委员会秘书处	一级预算单位:	深圳市市场监督管理局					
<b>资金使用情况</b>								
		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率 (%)	得分	
项目资金 (元)	年度资金总额	4860.00	4860.00	0.00	10	0	0	
	其中: 当年财政拨款	4860.00	4860.00	0.00	—	—	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—	
<b>项目目标完成情况</b>								
	预期目标			* 实际完成情况				
年度总体目标	通过实施本项目, 完成以下目标: 1. 产出目标: 组织至少70%的党员参观党史学习教育基地1次; 组织党员外出观看红色电影1次。 2. 效益指标: 全面提高党员干部当时教育普及率。			受2022年疫情影响, 避免组织前往密闭的公共场所开展党建活动, 因此未使用相关党建经费。				
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 (50分)	数量指标	参观党史基地	1次	项目未开展	10	0	偏差原因: 受2022年疫情影响, 避免组织前往密闭的公共场所开展党建活动, 因此未使用相关党建经费。改进措施: 将进一步提高绩效指标估值准确性。
			看电影	1次	项目未开展	10	0	偏差原因: 受2022年疫情影响, 避免组织前往密闭的公共场所开展党建活动, 因此未使用相关党建经费。改进措施: 将进一步提高绩效指标估值准确性。
		质量指标	相关活动参与度	≥70%	项目未开展	10	0	偏差原因: 受2022年疫情影响, 避免组织前往密闭的公共场所开展党建活动, 因此未使用相关党建经费。改进措施: 将进一步提高绩效指标估值准确性。
		时效指标	目标值完成时间	2022年12月31日前	项目未开展	10	0	偏差原因: 受2022年疫情影响, 避免组织前往密闭的公共场所开展党建活动, 因此未使用相关党建经费。改进措施: 将进一步提高绩效指标估值准确性。
	成本指标	项目支出金额	≤预算金额	0元	10	0	偏差原因: 受2022年疫情影响, 避免组织前往密闭的公共场所开展党建活动, 因此未使用相关党建经费。改进措施: 将进一步提高绩效指标估值准确性。	
	经济效益指标			无	0	0		

	效益指标 (30分)	社会效益指标	提高党员干部党史教育普及率	=100%	项目未开展	30	0	偏差原因：受2022年疫情影响，避免组织前往密闭的公共场所开展党建活动，因此未使用相关党建经费。 改进措施：将进一步提高绩效指标估值准确性。
		生态效益指标			无	0	0	
		可持续影响指标				无	0	0
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	党员干部对相关活动的满意度	=100%	项目未开展	10	0	偏差原因：受2022年疫情影响，避免组织前往密闭的公共场所开展党建活动，因此未使用相关党建经费。 改进措施：将进一步提高绩效指标估值准确性。
		其他满意度指标				无	0	0
	总分					100	0	—