

深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心

2020 年度部门决算

目录

- 一、深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心概况
 - （一）部门职责
 - （二）机构设置
- 二、深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度部门决算表
- 三、深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度部门决算情况说明
- 四、名词解释
- 五、附件
 - （一）2020 年度部门整体绩效评价报告
 - （二）2020 年度项目支出自评表

一、深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心概况

（一）部门职责

根据《深圳市机构编制委员会<关于深圳市市场监督管理局咨询举报申诉中心“八定”的批复>》（深编〔2011〕61号）文件规定，深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心部门职责主要包括：

- 1.负责受理市场监督管理局职责范围的有关咨询、举报、申诉等业务。
- 2.负责接听件、转办件的分派、督办、反馈及统计分析。
- 3.承办局机关交办的其他工作。

（二）机构设置

我部门没有下属单位，根据部门决算编报要求，纳入我部门 2020 年部门决算编报范围的单位共 1 家，包括深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心。深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心内设 2 个部门，分别是：登记部和综合部。

二、深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度部门决算表

收入支出决算总表

公开 01 表

部门：深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心

单位：万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	1,408.69	一、一般公共服务支出	32	1,232.96
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	2.26
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	45.40
	9		九、卫生健康支出	40	13.18
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	12		十二、农林水支出	43	

	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	114.89
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	1,408.69	本年支出合计	58	1,408.69
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
总计	31	1,408.69	总计	62	1,408.69

注：1.本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

2.本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

公开 02 表

部门：深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心

单位：万元

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		1,408.69	1,408.69					
201	一般公共服务支出	1,232.96	1,232.96					
20138	市场监督管理事务	1,232.96	1,232.96					
2013805	市场秩序执法	925.42	925.42					
2013808	信息化建设	47.00	47.00					
2013850	事业运行	260.54	260.54					
205	教育支出	2.26	2.26					
20508	进修及培训	2.26	2.26					
2050803	培训支出	2.26	2.26					
208	社会保障和就业支出	45.40	45.40					

20805	行政事业单位养老支出	45.22	45.22					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	31.55	31.55					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	13.67	13.67					
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
20899	其他社会保障和就业支出	0.18	0.18					
2089901	其他社会保障和就业支出	0.18	0.18					
210	卫生健康支出	13.18	13.18					
21011	行政事业单位医疗	13.18	13.18					
2101102	事业单位医疗	13.18	13.18					
221	住房保障支出	114.89	114.89					
22102	住房改革支出	114.89	114.89					
2210201	住房公积金	39.51	39.51					
2210203	购房补贴	75.38	75.38					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

公开 03 表

部门：深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心

单位：万元

项 目		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
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		1,408.69	434.01	974.69			
201	一般公共服务支出	1,232.96	260.54	972.42			
20138	市场监督管理事务	1,232.96	260.54	972.42			
2013805	市场秩序执法	925.42		925.42			
2013808	信息化建设	47.00		47.00			
2013850	事业运行	260.54	260.54				
205	教育支出	2.26		2.26			
20508	进修及培训	2.26		2.26			
2050803	培训支出	2.26		2.26			
208	社会保障和就业支出	45.40	45.40				

20805	行政事业单位养老支出	45.22	45.22				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	31.55	31.55				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	13.67	13.67				
20899	其他社会保障和就业支出	0.18	0.18				
2089901	其他社会保障和就业支出	0.18	0.18				
项 目							
功能分类科目编码	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
210	卫生健康支出	13.18	13.18				
21011	行政事业单位医疗	13.18	13.18				
2101102	事业单位医疗	13.18	13.18				
221	住房保障支出	114.89	114.89				
22102	住房改革支出	114.89	114.89				
2210201	住房公积金	39.51	39.51				
2210203	购房补贴	75.38	75.38				

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

部门：深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心

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	1,408.69	一、一般公共服务支出	33	1,232.96	1,232.96		
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	34				
三、国有资本经营财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37	2.26	2.26		
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	45.40	45.40		
	9		九、卫生健康支出	41	13.18	13.18		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				

	16		十六、金融支出	48				
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
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51	114.89	114.89		
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	1,408.69	本年支出合计	59	1,408.69	1,408.69		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	1,408.69	总计	64	1,408.69	1,408.69	0.00	

注：本表反映部门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。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

部门：深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心

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		1,408.69	434.01	974.69
201	一般公共服务支出	1,232.96	260.54	972.42
20138	市场监督管理事务	1,232.96	260.54	972.42
2013805	市场秩序执法	925.42		925.42
2013808	信息化建设	47.00		47.00
2013850	事业运行	260.54	260.54	
205	教育支出	2.26		2.26
20508	进修及培训	2.26		2.26
2050803	培训支出	2.26		2.26
208	社会保障和就业支出	45.40	45.40	
20805	行政事业单位养老支出	45.22	45.22	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	31.55	31.55	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	13.67	13.67	
20899	其他社会保障和就业支出	0.18	0.18	

2089901	其他社会保障和就业支出	0.18	0.18	
210	卫生健康支出	13.18	13.18	
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
21011	行政事业单位医疗	13.18	13.18	
2101102	事业单位医疗	13.18	13.18	
221	住房保障支出	114.89	114.89	
22102	住房改革支出	114.89	114.89	
2210201	住房公积金	39.51	39.51	
2210203	购房补贴	75.38	75.38	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

部门：深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心

单位：万元

经济分类 科目编码	科目名称	决算数	经济分类 科目编码	科目名称	决算数	经济分类 科目编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	415.04	302	商品和服务支出	10.98	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	37.14	30201	办公费	4.84	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	82.65	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	16.73	30203	咨询费		310	资本性支出	
30106	伙食补助费		30204	手续费		31001	房屋建筑物购建	
30107	绩效工资	147.76	30205	水费		31002	办公设备购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	31.55	30206	电费		31003	专用设备购置	
30109	职业年金缴费	13.67	30207	邮电费	0.07	31005	基础设施建设	
30110	职工基本医疗保险缴费	13.18	30208	取暖费		31006	大型修缮	
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费	1.47	31007	信息网络及软件购置更新	
30112	其他社会保障缴费	0.18	30211	差旅费	0.59	31008	物资储备	
30113	住房公积金	39.51	30212	因公出国（境）费用		31009	土地补偿	
30114	医疗费		30213	维修（护）费	0.39	31010	安置补助	
30199	其他工资福利支出	32.67	30214	租赁费		31011	地上附着物和青苗补偿	
303	对个人和家庭的补助	7.99	30215	会议费		31012	拆迁补偿	
30301	离休费		30216	培训费		31013	公务用车购置	

30302	退休费		30217	公务接待费		31019	其他交通工具购置	
经济分类 科目编码	科目名称	决算数	经济分类 科目编码	科目名称	决算数	经济分类 科目编码	科目名称	决算数
30303	退职（役）费		30218	专用材料费		31021	文物和陈列品购置	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		31022	无形资产购置	
30305	生活补助		30225	专用燃料费		31099	其他资本性支出	
30306	救济费		30226	劳务费		399	其他支出	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		39906	赠与	
30308	助学金		30228	工会经费	1.22	39907	国家赔偿费用支出	
30309	奖励金	5.95	30229	福利费	0.45	39908	对民间非营利组织和群众 性自治组织补贴	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	1.93	39999	其他支出	
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用				
30399	其他对个人和家庭的补助	2.04	30240	税金及附加费用				
			30299	其他商品和服务支出				
人员经费合计		423.03	公用经费合计					10.98

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 07 表

部门：深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心

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
4.97		4.00		4.00	0.97	2.01		1.93		1.93	0.08

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年度预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年度一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 08 表

部门：深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心

单位：万元

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		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。
本部门本年度无政府性基金预算财政拨款收入支出。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开 09 表

部门：深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心

单位：万元

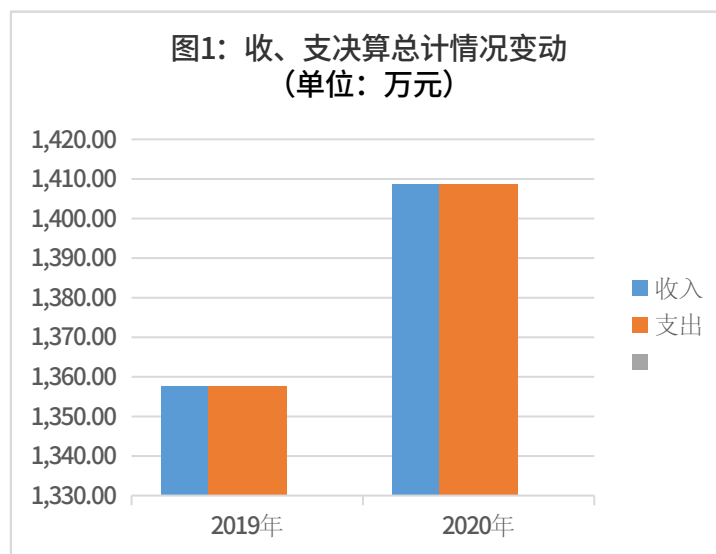
项 目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。
本部门本年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

三、深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度部门决算情况说明

（一）收入支出决算总体情况说明

深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度部门决算收入总计 1,408.69 万元，支出总计 1,408.69 万元，与 2019 年度决算数 1,375.69 万元相比，收、支总计各增加 33 万元，增加 2.4%。主要原因是：一是 2020 年度增加市场监管信息化建设方面的支出，二是因人员调出，2020 年度减少人员经费及公用经费支出，二者轧差后相应增加财政收支。

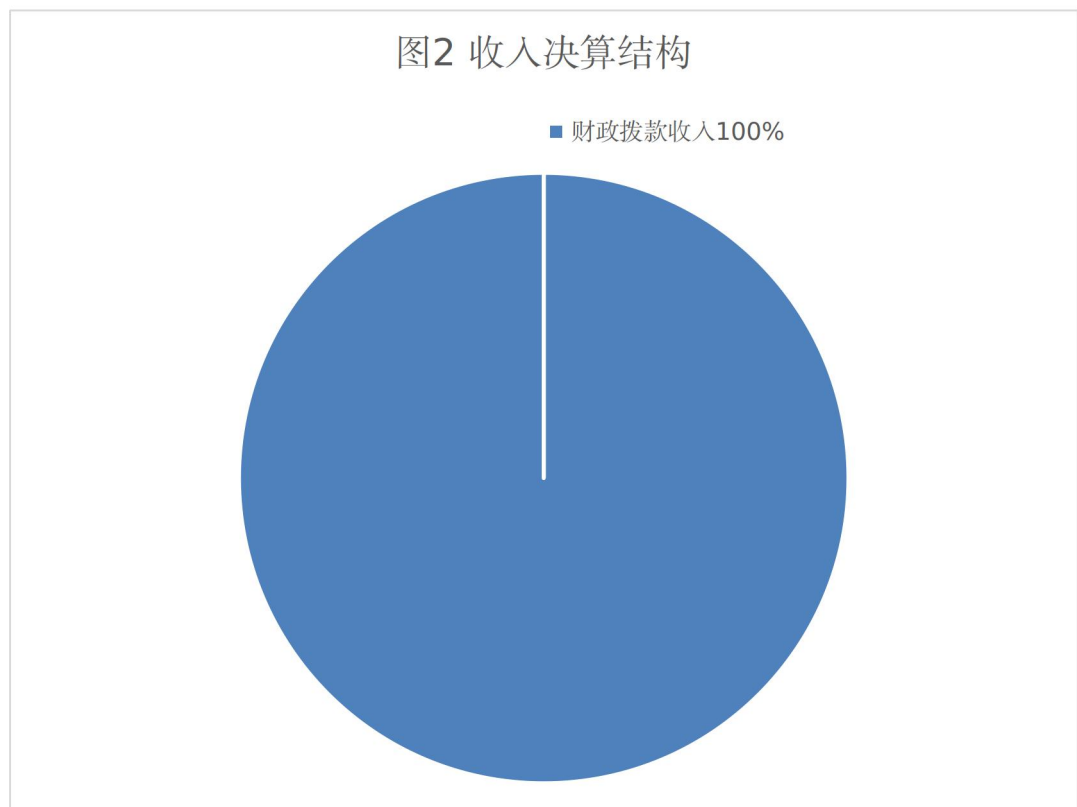


（二）收入决算情况说明

深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度部门决算本年收入 1,408.69 万元，较 2019 年度决算数 1,375.69 万元增加 33 万元，增长 2.4%，增加主要原因是：一是 2020 年度增加市场监管信息化建设方面的支出，二是因人员调

出，2020 年度减少人员经费及公用经费支出，二者轧差后相应增加财政收入。

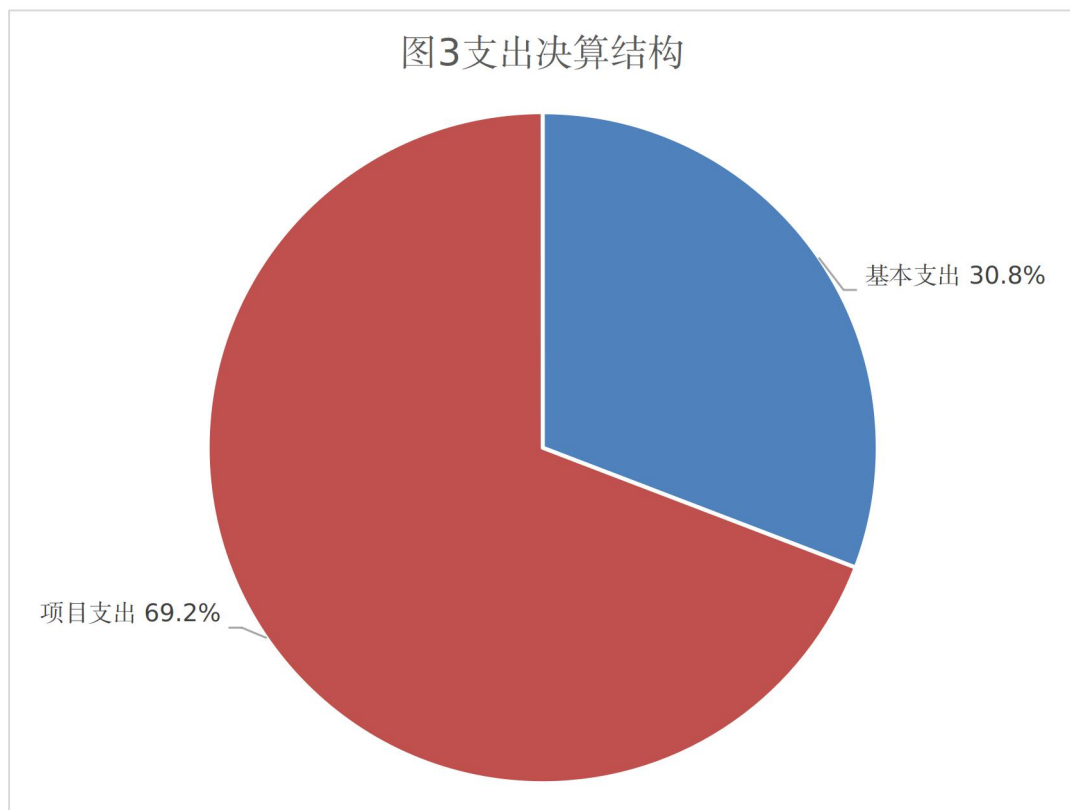
2020 年度部门决算本年收入中，财政拨款收入 1,408.69 万元，占收入总额 100%。



（三）支出决算情况说明

深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度部门决算本年支出 1,408.69 万元，较 2019 年度决算数 1,375.69 万元增加 33 万元，增长 2.4%。增加的主要原因是：一是 2020 年度增加市场监管信息化建设方面的支出，二是因人员调出，2020 年度减少人员经费及公用经费支出，二者轧差后相应增加财政支出。

2020 年度部门决算本年支出中，基本支出 434.01 万元，占 30.8%；项目支出 974.69 万元，占 69.2%。



(四) 财政拨款收入支出决算总体情况说明

1.深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度财政拨款收入决算总计 1,408.69 万元，其中：一般公共预算财政拨款收入 1,408.69 万元，政府性基金财政拨款收入 0 万元，国有资本经营财政拨款收入 0 万元，年初财政拨款结转和结余 0 万元。

2.深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度财政拨款支出决算总计 1,408.69 万元，其中：一般公共预算

财政拨款支出 1,408.69 万元，政府性基金财政拨款支出 0 万元，国有资本经营财政拨款支出 0 万元，年末财政拨款结余和结转 0 万元。

3.深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度财政拨款收入支出预算执行情况

（1）2020 年度财政拨款收入总计 1,408.69 万元，比年初预算 1,345.29 万元增加 63.4 万元，增加 4.7%。增加的主要原因：年度正常新增人员和按国家规定调资等追加预算。

（2）2020 年度财政拨款支出总计 1,408.69 万元，比年初预算 1,345.29 万元增加 63.4 万元，增加 4.7%。增加的主要原因：年度正常新增人员和按国家规定调资等追加预算。

（五）一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

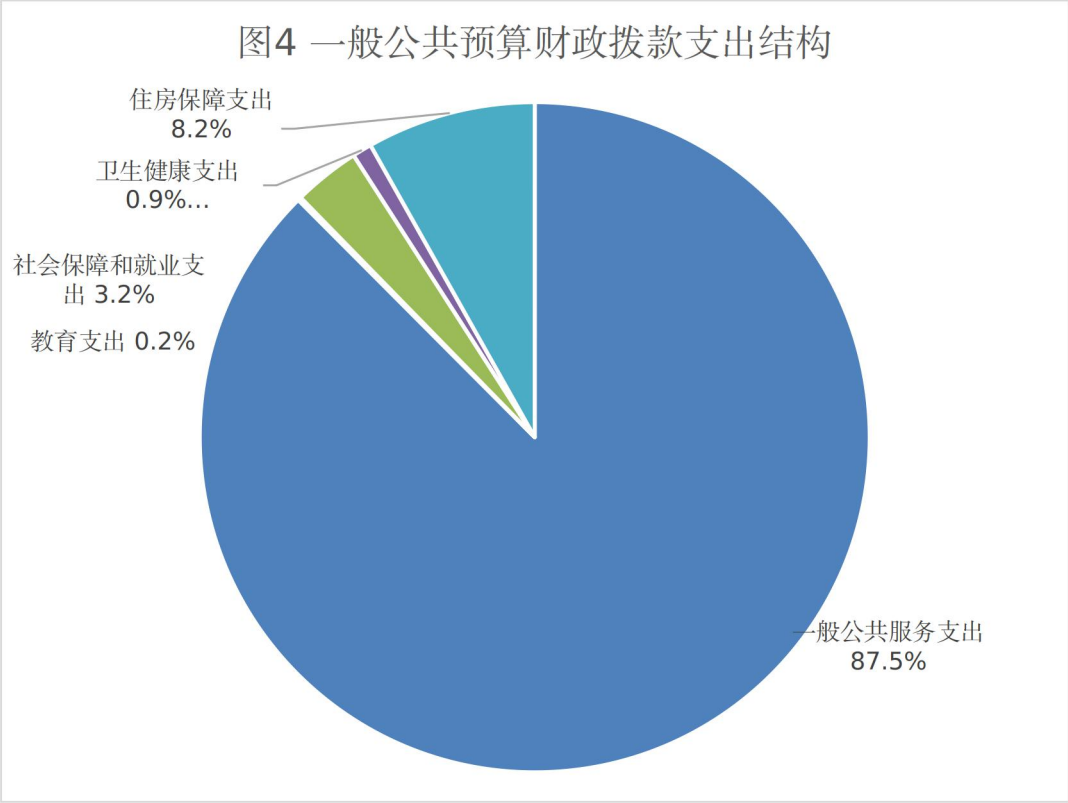
1.财政拨款支出决算总体情况

深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度一般公共预算财政拨款本年支出合计 1,408.69 万元，完成年初预算 1,345.29 万元的 104.7%，差异的主要原因：年度正常新增人员和按国家规定调资等追加预算。

2.一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度一般公共预算财政拨款本年支出 1,408.69 万元，其中：一般公共服务支出 1,232.96 万元，占比 87.5%；教育支出 2.26 万元，占比 0.2%；社会保障和就业支出 45.4 万元，占比 3.2%；卫生健

康支出13.18万元，占比0.9%；住房保障支出114.89万元，占比8.2%。



3.一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心2020年度一般公共预算财政拨款本年支出1,408.69万元，包括：基本支出434.01万元，占比30.8%；项目支出974.69万元，占比69.2%。其中：

（1）一般公共预算服务支出（类）市场监督管理事务（款）市场秩序执法（项）决算支出 925.42 万元，用于消费者权益保护等市场秩序执法专项工作支出。

（2）一般公共服务支出（类）市场监督管理事务（款）信息化建设（项）决算支出 47 万元，用于市场监管信息化建设及运行维护等方面支出。

（3）一般公共服务支出（类）市场监督管理事务（款）事业运行（项）决算支出 260.54 万元，用于机构正常运行、开展日常工作的基本公用支出。

（4）教育支出（类）进修及培训（款）培训支出（项）决算支出 2.26 万元，用于对非话务员的培训支出。

（5）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）决算支出 31.55 万元，是按规定承担和发放的机关事业单位基本养老保险费用支出。

（6）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）决算支出 13.67 万元，是按规定承担和发放的机关事业单位职业年金费用支出。

（7）社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项）决算支出 0.18 万元，是按规定用于其他社会保障和就业支出。

（8）卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）决算支出 13.18 万元，是按规定承担和发放的事业单位医疗保险费用支出。

（9）住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）决算支出 39.51 万元，是按规定缴交的在职人员住房公积金等支出。

（10）住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）决算支出 75.38 万元，是按规定支付的在职人员购房补贴等支出。

（六）一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心 2020 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算 434.01 万元，包括人员经费 423.03 万元、公用经费 10.98 万元。与 2019 年度基本支出决算数 446.39 万元相比，减少 12.38 万元，减少 2.8%，主要原因是：根据市财政局要求，年中对公用经费进行了压减。2020 年度一般公共预算财政拨款基本支出具体情况如下：

1. **工资福利支出** 415.04 万元，占基本支出 95.6%，用于按国家相关规定和标准，经人事部门核准发放的在职人员工资福利支出。包括：基本工资 37.14 万元、津贴补贴 82.65 万元、奖金 16.73 万元、绩效工资 147.76 万元、机关事业单位基本养老保险缴费 31.55 万元、职业年金缴费 13.67 万元、职工基本医疗保险缴费 13.18 万元、其他社会保障缴费 0.18 万元、住房公积金 39.51 万元、其他工资福利支出 32.67 万元。

2. **商品和服务支出** 10.98 万元，占基本支出 2.5%，用于维

持机构正常运转，完成日常工作的公用支出。包括：办公费 4.84 万元，邮电费 0.07 万元，物业管理费 1.47 万元，差旅费 0.59 万元，维修（护）费 0.39 万元，工会经费 1.22 万元，福利费 0.45 万元，公务用车运行维护费 1.93 万元。

3.对个人和家庭补助支出 7.99 万元，占基本支出 1.9%，主要用于发放在职人员奖励金等支出。包括：奖励金 5.95 万元，其他对个人和家庭的补助 2.04 万元。

（七）一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心2020年度一般公共预算财政拨款“三公”经费决算支出2.01万元，比全年预算数4.97万元减少了2.96万元，减少59.6%，减少的主要原因是厉行节约，减少公务接待费和公务车运行维护费支出。与2019年度决算数3.97万元相比，减少了1.96万元，减少49.4%，减少的主要原因是：厉行节约，公务接待费和公务车运行维护费减少。

1.因公出国(境)费。

2020年度因公出国出（境）经费支出0万元，与全年预算数0万元相比持平，持平的主要原因是：2020年度无因公出国（境）项目，未安排出国（境）批次及人数。与2019年度决算数0万元相比持平，持平的主要原因是：2020年度、2019年度均无因公出国（境）项目，均未安排出国（境）批次及

人数。2020年度共安排出国（境）团组0批次，共0人次。

2.公务用车购置及运行费。

2020年度公务用车购置及运行费支出1.93万元，比全年预算数4万元减少了2.07万元，减少51.8%，减少的主要原因是：厉行节约，公务车运行维护费支出有所减少。与2019年度决算数3.88万元相比，减少了1.95万元，减少50.3%。减少的主要原因是：厉行节约，公务车运行维护费支出有所减少。

（1）公务车运行维护费。

2020年度公务车运行维护费1.93万元，比全年预算数4万元减少了2.07万元，减少51.8%，减少的主要原因是：厉行节约，公务车运行维护费支出有所减少。与2019年度决算数3.88万元相比，减少了1.95万元，减少50.3%。减少的主要原因是：厉行节约，公务车运行维护费支出有所减少。公务车运行维护费开支内容主要是按规定保留的公务用车的燃料费、维修费、过桥过路费、保险费等支出。公务用车保有量为1辆，车均运行维护费1.93万元/辆/年度，车辆主要用于综合业务保障等。

（2）公务用车购置费。

2020年度公务用车购置费实际支出0万元，与全年预算数0万元相比持平，持平的主要原因是：2020年度未安排公务用车购置费预算，未购置公务用车。与2019年度决算数0万元相比持平，持平的主要原因是：2020年度、2019年度均未购置

公务用车。公务用车购置费主要用于车辆的购置经费、购置税、牌照费等，2020年度公务用车购置数为0辆。

3.公务接待费。

2020年度公务接待费支出0.08万元，比全年预算数0.97万元减少了0.89万元，减少91.8%，减少的主要原因是：受疫情影响，国内相关单位交流减少，公务接待费开支有所减少。与2019年度决算数0.09万元相比，减少了0.01万元，减少11.1%，主要原因是：受疫情影响，国内相关单位交流减少，公务接待费开支有所减少。公务接待费主要用于国内相关单位交流工作，2020年度全年国内共接待1批次、5人次，人均支出160元/人。

（八）政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

我部门2020年度无政府性基金预算财政拨款收支。

（九）国有资本经营预算财政拨款收入支出决算情况说明

我部门2020年度无国有资本经营预算财政拨款收支。

（十）预算绩效情况说明

1.预算绩效管理工作开展情况。

根据预算绩效管理要求，深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心已按要求编制整体支出绩效目标，并围绕政策落实、年度计划实施、重点工作任务和重大项目开展以及资金

管理使用等情况，开展整体支出绩效自评。（部门整体绩效评价报告,详见附件1）

组织对2020年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，其中，一级项目6个，二级项目11个，共涉及财政资金974.69万元，占一般公共预算项目支出总额的100%。

2.部门决算中项目绩效自评结果。

深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心在2020年度部门决算中反映“全国12315平台与12345系统数据对接”等9个项目绩效自评结果，具体各项目支出自评表,详见附件2。

(1) 深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心全国12315平台与12345系统数据对接绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分100分。项目全年预算数47万元，执行数47万元，预算执行率100%。项目绩效目标完成情况：产出指标和效益指标均完成。发现的主要问题及原因：无。下一步改进措施：无。

(2) 深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心严控类项目绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分100分。项目全年预算数0.08万元，执行数0.08万元，预算执行率100%。项目绩效目标完成情况：产出指标和效益指标均完成。发现的主要问题及原因：无。下一步改进措施：无。

(3) 深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心待支付以

前年度采购项目绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 100 分。项目全年预算数 65.67 万元，执行数 65.67 万元，预算执行率 100%。项目绩效目标完成情况：产出指标和效益指标均完成。发现的主要问题及原因：无。下一步改进措施：无。

(4) 深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心非话务员业务培训绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 99.5 分。项目全年预算数 2.39 万元，执行数 2.26 万元，预算执行率 94.6%。发现的主要问题及原因：无。项目绩效目标完成情况：产出指标和效益指标均完成。下一步改进措施：无。

(5) 深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心咨询举报申诉非话务业务处理服务绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 100 分。项目全年预算数 539.8 万元，执行数 539.8 万元，预算执行率 100%。项目绩效目标完成情况：产出指标和效益指标均完成。发现的主要问题及原因：无。下一步改进措施：无。

(6) 深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心投诉举报分析绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 100 分。项目全年度算数 26.45 万元，执行数 26.45 万元，预算执行率 100%。项目绩效目标完成情况：产出指标和效益指标均完成。发现的主要问题及原因：无。下一步改进措施：无。

(7) 深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心办公设备购置绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 100 分。项目全年预算数 6 万元，执行数 5.99 万元，预算执行率 100%。项目绩效目标完成情况：产出指标和效益指标均完成。发现的主要问题及原因：无。下一步改进措施：无。

(8) 深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心专业技术咨询团队外包服务绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 100 分。项目全年预算数 164.5 万元，执行数 164.5 万元，预算执行率 100%。项目绩效目标完成情况：产出指标和效益指标均完成。发现的主要问题及原因：无。下一步改进措施：无。

(9) 深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心综合服务管理绩效自评综述：根据年初设定的目标，项目自评得分 92.3 分。项目全年预算数 26.12 万元，执行数 19.13 万元，预算执行率 73.2%。项目绩效目标完成情况：效益指标完成较好，部分产出指标未完成。发现的主要问题及原因：因预算测算不够准确，预算执行率的指标未达到目标值。下一步改进措施：总结项目经验，更加科学合理地设置项目绩效指标。

(十一) 其他重要事项情况说明

1.机关运行经费支出情况说明。本单位为一般事业单位，不纳入机关运行经费支出统计范围。

2.政府采购支出情况说明。本部门 2020 年度政府采购支

出总额 775.96 万元，其中：政府采购货物支出 5.99 万元，政府采购工程支出 0 万元，政府采购服务支出 769.97 万元。授予中小企业合同金额 769.97 万元，占政府采购支出总额的 99.2%，其中：授予小微企业合同金额 769.97 万元，占政府采购支出总额的 99.2%。

3.国有资产占用情况说明。截止 2020 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 1 辆，其中：副部（省）级及以上领导用车 0 辆、一般公务用车 0 辆、一般执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、其他用车 1 辆，其他用车主要是综合业务保障等；单价 50 万元（含）以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元（含）以上专用设备 0 台（套）。

4. 部门需要说明的其他特殊事项。

（1）本部门 2020 年度部门决算中所有数据已进行“四舍五入”并按万元列示，可能存在部分数据相加后与合计数不相等的情况。

（2）根据深府办〔2009〕100 号文精神，2009 年 9 月，设立深圳市市场监督管理局咨询举报申诉中心；根据深编〔2014〕42 号文精神，2014 年 11 月，深圳市市场监督管理局咨询举报申诉中心更名深圳市市场和质量监督管理委员会咨询举报申诉中心；根据深编〔2019〕63 号精神，2019 年 3 月，深圳市市场和质量监督管理委员会咨询举报申诉中心更名为深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心。上述两

次机构改革，只是单位名称的变更，未涉及到职能的改变，故本决算报告公开的深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心的部门职责仍沿用《深圳市机构编制委员会<关于深圳市市场监督管理局咨询举报申诉中心“八定”的批复>》(深编办〔2011〕61号)规定的职责。

(3) 根据深编〔2021〕83号文及深编〔2021〕84号文精神，2021年6月，撤销深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心，其有关职责划入深圳市公共信用中心，因2020年决算以深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心为主体进行编报，故本决算报告公开内容均为机构改革前深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心2020年度的相关情况。

四、名词解释

(一) 财政拨款收入：指当年从市级财政取得的公共预算财政拨款。

(二) 事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入资金，不包括教育收费资金。

(三) 经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入资金。

(四) 其他收入：指除行政事业单位取得的除财政拨款收入、事业收入、教育收费、附属单位上缴收入、事业单位经营收入以外的各项收入资金，包括债务收入、投资收益等。

（五）上年结转和结余：指以前年度支出预算因客观条件变化未执行完毕、结转到本年度按规定用途继续使用的资金，既包括财政拨款的结转和结余，也包括事业收入、经营收入和其他收入的结转和结余。

（六）一般公共服务(类)支出：指政府提供一般公共服务的支出。主要为保障机构正常运转、开展城市管理活动所发生的基本支出和项目支出。我部门主要用于市场监督管理等工作支出。

（七）教育(类)支出：指政府教育事务支出。我部门主要用于业务培训支出。

（八）社会保障和就业(类)支出：指政府在社会保障与就业方面的支出。包括社会保障与就业管理事务、民政管理事务、财政对社会保险基金补助、行政事业单位离退休、企业改革补助、就业补助、抚恤、退役安置、社会福利、残疾人事业、城市居民最低生活保障、自然灾害生活救助、红十字会事务等。我部门主要是用于机关事业单位基本养老保险缴费和机关事业单位职业年金缴费等。

（九）卫生健康（类）支出：主要反映政府医疗卫生方面的支出。本部门主要是用于医疗保险缴费等。

（十）住房保障(类)支出：指政府用于住房方面的支出。包括保障性安居工程支出、住房改革支出、城乡社区住宅支

出等。我部门主要用于按照国家政策规定向职工发放住房公积金、购房补贴等。

（十一）结余分配：事业单位对非财政补助结余按规定计算缴纳的企业所得税、提取的职工福利基金和转入事业基金等。

（十二）年末结转和结余资金：是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继续使用的资金，既包括财政拨款的结转和结余，也包括事业收入、经营收入和其他收入的结转和结余。

（十三）基本支出：是指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

（十四）项目支出：是指在基本支出之外为完成特定的行政工作任务或事业发展目标所发生的支出。

（十五）经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

（十六）机关运行经费：指为保障行政单位(含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（护）费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

（十七）“三公”经费：指部门用财政拨款安排的因公出国(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)费反映单位工作人员公务出国(境)的住宿费、国际旅费、国外城市间交通费、伙食补助费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车购置费、租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出；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。

五、附件

（一）2020 年度部门整体绩效评价报告

（二）2020 年度项目支出自评表

附件（一）

2020 年度部门整体绩效自评报告

部门名称（公章）：深圳市市场监督管理局投诉举报处置中

心

一、部门基本情况

（一）部门主要职能

根据市编办《关于深圳市市场监督管理局咨询举报申诉中心“八定”的批复》（深编[2011]61号），投诉举报中心（以下简称“中心”）的职责任务：1.负责受理市场监督管理局职责范围的有关咨询、举报、申诉等业务；2.负责接听件、转办件的分派、督办、反馈及统计分析；3.承办局机关交办的其他工作。

（二）年度总体工作和重点工作任务

1、年度总体工作

2020年，中心将继续认真贯彻落实上级重大决策和部署，将各项工作扎实向前推进，重点在做好全国12315平台数据导入、强化统计分析、强化党建引领上精准发力，狠抓落实，力争效率新提升、服务上台阶、党建再加强。一是做好全国12315平台数据导入建设 按照国家总局“推动数据信息全部归集到全国12315平台”的要求，推动投诉举报数据导入到全国12315平台，通过数据对接，解决我局从非全国12315平台接收的工单数据进行导入的人工操作繁杂的问题，提高工作效率。二是加强监测统计分析工作 按照领导的指示要求，主动分析归纳投诉、举报工作中的数据变动规律、热点问题，并加大对职业索偿人的焦点问题进行专情收集归纳，重点分析产品类别、重点地域、问题类型等内容，为局领导提供决策参考，为基层处理投诉举报提供指引。

2、重点工作任务

中心无中央和省相关部门、市委、市政府、市人大交办或下达的工作任务。

（三）2020年部门预算编制情况

2020 年预算编制按照“二上二下”程序组织实施。“一上”：中心根据主管部门下达 2020 年项目预算建议数，在 2019 年 6 月 25 日前完成了“一上”预算数据录入及上报工作，并将 2020 年部门预算“一上”材料通过 OA 报主管部门。“一下”：主管部门根据市财政局下达的 2020 年部门预算“一下”控制数，下达了中心“一下”控制数。“二上”：根据预算控制数调整预算，进一步提高资金细化落实程度，完成“二上”预算数据的调整和上报。同时完成所有一级项目绩效目标和部门整体支出绩效目标的编报工作。“二下”：主管部门在收到市财政局对我局 2020 年部门预算正式批复的 15 日内批复中心了 2020 年部门预算，完成“二下”的预算下达。2020 年部门预算编制符合财政部门关于预算编制的要求和规范，与部门履职紧密相关，绩效目标设置完整，覆盖了产出和效益，其中：产出在数量、质量和工作时效方面都设定了目标值；效益在社会效益和服务对象满意度两个方面设定了目标值，绩效指标清晰、细化、可衡量。

（四）2020 年部门预算执行情况

1、资金管理方面 年初批复部门预算中本年收支 1345 万元，全部来自财政预算拨款收入中一般公共预算拨款 1345 万元。年中追加经费 130 万元，年中追减 1 万元，全年预算调整收入 1474 万元，决算支出 1409 万元，总体预算执行率 95.59%。具体说明如下：（1）基本支出预算安排情况（含年中追加）中心 2020 年度基本支出年初预算 424 万元，年中追加年中增人增资等 26 万元、年中市财政委直接上缴总工会 40%工会经费等因素追减 1 万元，全年基本支出总预算 449 万元，决算支出 434 万元，预算执行率 96.66%。其中：工资福利支出 415 万元，对个人和家庭支出 8 万元，日常公用支出 11 万元。（2）单位正常运转及日常工作

任务的保障情况 基本支出预算保障中心机构正常运转和完成其日常工作的工作经费，主要用于：一是在职工工资、津补贴、社保及职业年金，2020年底，中心实有人数13人，全部为在职人员。全年共发放上述各项工资福利性支出423万元，二是用于物业管理、日常维修维护、公务车辆运行、办公耗材、常规性差旅、培训及其他日常办公需求，保障机构正常运转的经费，全年日常公用开支11万元。（3）项目支出预算安排情况（含年中追加）中心2020年度项目支出年初预算921万元，年中追加104万元，追减0万元，全年项目支出总预算1025万元，决算支出975万元，预算执行率95.12%。（4）政府采购执行情况 本年度政府采购计划金额786.67万元，实际支出金额775.96万元，政府采购执行率98.64%。（5）各项业务工作开展保障情况 项目支出预算中心履职工作顺利开展的重要保障。主要用于：一是用于主要是履行消费者权益保护等市场监督管理事务支出744万元；二是要用于行政综合管理、党团建设、人事综合管理、财务及内审等综合服务管理工作159万元；三是用于待支付以前年度政府采购项目66万元；四是用于装备购置及修缮6万元；五是用于信息化系统运行维护50万元；六是用于严控类项目0.1万元。（6）无财政结转结余资金。（7）预决算公开由市局统一对外公开，中心配合市局要求开展相关工作。

2、项目管理 中心通过市财政的项目库和局财务管理系统，对项目申报、批复、调整等有一套完整的流程。在项目的监督和完成方面，通过局财务管理系统实现了“先有预算后有报销”，对无预算或超预算的项目坚决不予报销。

3、资产管理 资产购置情况：政府集中采购办公设备一批，主要用于更新台式电脑5台、打印机3台、复印机1台和扫描仪1台。资

产配置合理、保管完整、账实相符。资产处置规范，当年主管部门已批复报废的资产 101 条，金额 75 万元，因处置流程当年未结束，财务尚未销账。当年固定资产原值 241.43 万元，待报废资产 75 万元，实际在用固定资产总额 166.43 万元，固定资产利用率 68.94%。

4、人员管理 市编办核定中心人员编制 15 名，其中：职员 10 名，雇员 5 名。2020 年底中心实有人员 13 名，职员 10 名，雇员（其他人员）3 名。

5、制度管理 中心执行《深圳市市场和质量监督管理委员会系统财务管理办法》、《深圳市市场和质量监督管理委员会系统预算管理办法》、《深圳市市场和质量监督管理委员会系统固定资产管理办法》、《深圳市市场和质量监督管理委员会预算绩效管理暂行办法》。此外中心还出台了《收入支出管理制度》、《合同管理办法》、《采购管理办法》等。中心已出台《内部控制管理办法》，内部控制制度健全。

二、部门主要履职绩效分析

（一）主要履职目标

承担市场监管职责范围内的投诉举报的接收、分送、反馈、督办以及统计分析工作，服务消费者，保护消费者合法权益，服务企业，持续优化营商环境。

（二）主要履职情况

为了更好的达到履职目标，设立两个一级项目：市场监督管理事务和信息化系统运行维护。其中：一级项目市场监督管理事务包括咨询举报申诉非话务业务处理服务、专业技术咨询团队外包服务项目、投诉举报分析、投诉举报业务、局投诉举报业务培训、非话务员业务培训 6 个二级项目；一级项目信息化系统运行及维护包括全国 12315 平

台与 12345 数据系统对接项目 1 个二级项目，经费预算 791 万元，其中：咨询举报申诉非话务业务处理服务 550 万元、专业技术咨询团队外包服务项目 165 万元、投诉举报分析 10 万元、投诉举报业务 7 万元、局投诉举报业务培训 10 万元、非话务员业务培训 2 万元、全国 12315 平台与 12345 数据系统对接项目 47 万元。

具体履职情况说明如下：1、市场监督管理事务 咨询举报申诉非话务业务处理服务外包服务人员 48 人，专业技术咨询团队外包服务项目外包服务人员 18 人，投诉举报分析涉及人员 5 人，非话务员业务培训涉及人员 55 人。中心牢固树立“服务第一”理念，坚持开展业务知识更新、持续优化培训计划、开展“回炉培训”、梳理知识库情景问答内容、加强对项目的实时监测并沟通等方式，保障各个项目的顺利进行。具体措施如下：（1）及时更新培训课件。结合我局业务知识更新，修改培训课件。培训课件加入更多图文并茂、通俗易懂的内容，促使新人更快掌握我局相关业务知识。（2）持续优化培训计划。每年年初发布培训计划，请局里各个处室业务骨干轮流来中心为大家培训，解决该业务疑难问题。对内采取集中培训、集体通读及闭卷考试等方式，对每日内容进行考核，对易错点进行详细讲解，快速提升业务水平。以业务问题为导向，内容重点结合近期信息件发生的问题开展一系列业务知识培训，取得了良好的培训效果。（3）开展“回炉培训”。发现业务知识掌握不熟练的，停止上岗工作，于线下继续进行培训。（4）梳理知识库情景问答内容。中心结合 12345 智能知识库的要求牵头完成现有知识库情景问答式内容的梳理工作，根据市民经常询问事项，对原有的知识库进行全面梳理，通过运用情景问答方式，让话务人员了解整个场景及流程。（5）加强对项目的实时监测

并沟通。实时监测各个项目的进度及相关质量。发现任何将会造成问题的情况，及时跟进并与项目驻点经理沟通，要求其查找问题原因并提出相关改善措施，形成有效的工作机制、人员优化机制和监管机制。

（6）聘请相关市民参与评审。对于涉及服务市民的项目，随机邀请了市民来现场参加评审，外包服务公司需说明服务情况，并请市民提出优化意见，将意见记录完整，监督服务公司改进，确实提高服务水平。

2、信息化系统运行维护 根据《关于整合建设 12315 行政执法体系更好服务市场监管执法的意见》（国市监网监〔2019〕46 号）、《关于做好我省 12345 平台与全国 12315 平台对接集成工作的通知》（粤市监网监〔2020〕12 号）等文件精神，以及市场监管总局 12315 行政执法体系建设、国家食品安全工作和质量工作等多项考核提出的“以一个号码（12315）对外提供市场监管投诉举报服务、以一个平台（12315 平台）办理投诉举报业务”要求，需实现全国 12315 平台与 12345 系统数据对接。 根据要求，全国 12315 平台与 12345 数据系统对接项目涉及 7 个模块，包括：受理对接模块、业务对接模块、信息查询模块、短信发送模块、部署实施、培训服务、系统上线后 2 年运维服务。 为了做好上述对接项目，中心采取具体措施如下： （1）与服务中标公司多次沟通。由于项目为自行采购单一来源，在项目开启前多次与中标公司协商，完善需求，要求中标公司提高服务水平及服务效率。 （2）持续跟踪项目进度情况。项目进行中多次检查项目进度，检查项目进行情况以及已完成模块的运行情况，持续跟踪中标公司的完成情况。保障项目按时完成。 （3）多次开展项目优化改进。对于完成的模块，邀请相关的工作人员加入模块试运行，提出完成模块的优化建议，督促中标公司进行优化改进。 （4）聘请相关专家参与评审。项目完成

后，邀请相关专家参与，制定详实的评审会议程。鼓励专家对项目开展质询，中标公司听取相关的改进经验，更好的提高项目水平。

（三）部门履职绩效情况。

1、经济性 （1）公用经费控制率,三公”经费控制率<90%: “三公”经费控制率 40.54%;日常公用经费控制率 54.62%。

2、效率性 （1）扣除压减金额前预算执行率 一季度预算部门预算支出进度 22.66%;一季度预算执行率 91%; 二季度预算部门预算支出进度 50.33%;二季度预算执行率 101%;三季度预算部门预算支出进度 71.61%;三季度预算执行率 96%;四季度预算部门预算支出进度 95.57%;四季度预算执行率 96%;全年平均预算执行率 96%。扣除压减金额后预算执行率 一季度预算部门预算支出进度 22.71%;一季度预算执行率 91%; 二季度预算部门预算支出进度 50.46%;二季度预算执行率 101%;三季度预算部门预算支出进度 72%;三季度预算执行率 96%;四季度预算部门预算支出进度 99%;四季度预算执行率 99%;全年平均预算执行率 97%。（2）重点工作完成情况 中心无中央和省相关部门、市委、市政府、市人大交办或下达的重点工作。

（3）项目完成性 部门预算安排的主要履职二级项目 12 个，实际完成 9 个，未完成绩效目标有 3 个二级项目：局咨询举报投诉系统与 12345 平台数据对接项目、局系统投诉举报业务培训和投诉举报业务项目。具体原因说明如下：局咨询举报投诉系统与 12345 平台数据对接项目，未开展，导致未实现局投诉系统与市 12345 平台数据对接与市政数局数据共享情况达到共享程度高的效果目标，主要原因是：根据《关于整合建设 12315 行政执法体系更好服务市场监管执法的意见》（国市监网监〔2019〕46 号），国家市场监管总局明确规定“各地市场监管部门通过热线等渠道接收的投诉举报数据均归集到全国 12315 平台统一运行处

理”，局投诉系统与12345平台数据对接项目未开展。二是局系统投诉举报业务培训项目未开展，主要原因是受疫情影响，导致未实现确保系统人员尽快掌握平台操作方法以实现高效、快捷地处理投诉举报的社会效益指标。三是投诉举报业务项目未开展，主要原因是受疫情影响，导致未实现提升服务质量、更好服务市民的社会效益指标。

3、效果性 社会效益、经济效益、生态效益及可持续性影响 社会效益：实现了多渠道服务市民，营造和谐、安全的消费环境，维护社会稳定；引导市民使用网上业务平台，促进网上业务平台顺利使用；改进投诉举报工作，更好服务市民；提高工单登记与精准分派质量，更好服务市民；与市政服务数据管理局数据共享情况达到共享程度高。经济效益：无。生态效益及可持续性影响：无。

4、公平性 （1）群众信访办件情况 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；当年度群众信访办理回复率达100%；当年度群众信访及时办理回复率达100%，未发生超期。（2）公众或服务对象满意度 服务对象满意度 $\geq 95\%$ 。向社会公众提供公共服务的项目，邀请服务对象填写满意度问卷调查，并提出优化意见。

5、部门履职主要效果 一是实现对外统一投诉举报信息化平台和12315一个热线号码。如期完成了全国12315平台与市12345平台（12315热线）对接集成工作。二是提升咨询投诉举报工单流转效率。从工单登记、审核分派、处理、催办、督办、回访等流程方面梳理了咨询投诉举报工单流转规程，制定了规范咨询投诉举报工单办理流程，提升工单流转效率。三是通过坚持开展持续优化培训计划及业务知识更新，工作人员业务知识得到全面提升；四是局业务系统优化提供参考。专业技术咨询服务团队在接收和解答市民关于局业务系统咨询的同时，收集各业

务系统的问题类型、数量和变化趋势，据此进行统计分析，定期形成专项分析建议报告，并报送至相关业务处室；五是为业务部门提供参考依据。通过对投诉举报进行专项分析研究，归纳投诉、举报工作中的数据变动规律、热点问题，收集职业索赔人投诉举报的焦点问题，研判投诉举报的重点产品类别、重点地域、重点企业等内容，分析原因，找出症结，为业务部门加强市场监管和制定相关监管措施提供参考依据。

三、总体评价和整改措施

（一）预算绩效管理工作主要经验、做法

1、对编制的下一年度的部门预算项目，科学设立绩效目标。年中编制下一年的部门预算时，同步申报绩效目标。对各业务用款部门申报的经常性项目绩效目标进行严格审核，对目标设定不合理、不规范的项目坚决不予列入预算；对新增项目未进行事前绩效评估的，也坚决不予列入预算。2、对当年的绩效目标，加强绩效监控。将当年批复的年初部门预算全部纳入预算绩效管理的范畴，年中根据绩效目标设立情况及时进行监控。3、对上年度的绩效开展自评价工作。根据年初制定的评价方案对上年绩效进行自评价工作，并将自我评价报告报送给主管

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施

1、存在问题（1）预算执行率较不均衡。根据评分表扣分情况来看，预算执行率各季度不均衡。（2）人员业务素质有待进一步提高 绩效自评工作需要各用款部门通力合作，具体开展绩效评价的人员由于对预算绩效管理认识不到位、理解不充分造成对预算绩效管理业务不了解、不熟悉，对重点工作把握不到位。

2、改进措施（1）加大对预算执行的监督。对预算执行进度未达到时序进度的，要求用款部门出具书面说明、及时提出改进措施。（2）加

强培训工作。强化与绩效管理评价有关的理论知识和实际操作考核等内容的培训，让全部参与绩效评价的工作人员充分认识绩效评价在单位管理工作中的重要性，掌握绩效评价体系和标准，提升工作效率。

（三）后续工作计划、相关建议等

1、后续工作计划 开展绩效评价工作是为了衡量工作目标的完成，提高财政资金的使用效率和效益。在后续工作中，要利用绩效评价，提高预算编制的精确性，细化、规范预算执行，为今后预算编制提供参考，确保财政资金得到最合理的利用。

2、相关建议 积极运用绩效评价结果。将评价结果作为安排以后年度部门预算的重要依据，切实发挥绩效评价工作应有的作用。

四、部门整体支出绩效评价指标评分情况

部门整体支出绩效目标完成情况自评表						
部门名称		深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心	预算年度	2020		
年度 主 要 任 务 完 成 情 况	任务名称	完成情况	预算数（元）		执行数（元）	
			全额	其中：财政拨款	全额	其中：财政拨款
	基本支出	完成预算 98.80%	4392650.26	4392650.26	4340076.93	4340076.93
	市场监管事务	完成预算 99.98%	8369498.80	8369498.80	8368163.55	8368163.55
	信息管理	完成预算 100%	470000.00	470000.00	470000.00	470000.00
	综合管理	完成预算 73.24%	261158.50	261158.50	191278.59	191278.59
	严控类	完成预算 100%	800.00	800.00	800.00	800.00
	待支付以前年度 政府采购项目	完成预算 100%	656700.00	656700.00	656700.00	656700.00
	办公设备购置	完成预算	60000.00	60000.00	59925.00	59925.00

况		99.88%					
	金额合计			14210807.56	14210807.56	14086944.07	14086944.07
年度总体目标完成情况	预期目标			目标实际完成情况			
	目标 1：负责受理市场监督管理局职责范围内的有关咨询、举报、申诉等业务。目标 2：负责接听件、转办件的分派、督办、反馈及统计工作。目标 3：根据部门工作任务，做好相关人员的培训工作。			1、登记、分派、反馈、督办及回访件数量 698756 件；2、市民咨询数量 128099 件；3、完成培训 1 次。			
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	
	产出指标	数量指标	登记、分派、反馈、督办及回访件数量	=600000 件		698756 件	
			分析报告数量	=2 份		2 份	
			培训举办场次	≥2 次		1 次	
			完成功能模块的建设内容	≥16 个		0 个	
			市民咨询数量	≥120000 件		128099 件	
		质量指标	信息件质量差错率	≤5%		0.1%	
			分析报告完成率	=100%		100%	
			培训活动完成率	=100%		50%	

		功能模块建设完成率	≥90%	0
		咨询应答率	≥90%	99.2%
		工单登记分派时限	≤7 个工作日	2 个工作日
		工作计划完成及时性	100%	100%
		培训活动完成时间	2020 年 12 月 31 日前	2020 年 11 月 7 日
		我局咨询举报投诉系统与 12345 平台数据对接	实时	0
		相关工作完成时间	2020 年 12 月 31 日前	投诉举报分析完成时间 2020 年 12 月 4 日
		预算执行率	≥90%	95.50%
		支出进度达标率	≥90%	95.50%
	效益指标	经济效益指标		
		多渠道服务市民,营造和谐安全的消费环境。	维护社会稳定	维护社会稳定
		改进投诉举报工作	更好服务市民	更好服务市民
		确保系统人员尽快掌握平台操作方法	高效、快捷地处理投诉举报	高效、快捷地处理投诉举报
		提高工单登记与精准分派质量	更好服务市民	更好服务市民
		与市政务服务数据管理局数	共享程度高	共享程度高

			据共享情况		
			引导市民使用网上业务平台，促进网上业务平台顺利使用。	平稳使用	平稳使用
		生态效益指标			
		满意度指标	属实市民月均投诉量	≤6 个	0 个
			参训人员满意度	≥90%	100%
			分析报告用户满意度	≥90%	100%
			参会人员满意度	≥95%	0%
			单位工作人员满意度	≥90%	100%
		可持续影响指标			

附件

2020 年部门整体支出绩效评分表

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
部门决策 (20 分)	预算编制	预算编制合理性	5	部门预算的合理性,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、完成率低、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	绩效目标完整性	3	部门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、符合实际。	1.部门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(8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分,扣完为止。	3
		绩效指标明确性	7	部门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整体绩	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履职效果的社会、经济、生	7

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
				效目标的明细化情况。	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）。	
部门管理 （20分）	资金管理	政府采购执行情况	2	部门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。	1.99
		财务合规性	3	部门资金支出规范性，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、挪用项目资金情况。	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.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

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
		预决算信息公开	3	部门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	项目实施程序	2	部门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

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
	资产管理	资产管理安全性	2	部门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固定资产使用效率程度。	固定资产利用率=（实际在用固定资产总额/所有固定资产总额）×100% 1.固定资产利用率≥90%的，得1分； 2.90%>固定资产利用率≥75%的，得0.7分； 3.75%>固定资产利用率≥60%的，得0.4分； 4.固定资产利用率<60%的，得0分。	0.4
	人员管理	财政供养人员控制率	1	部门本年度在编人数（含工勤人员）与核定编制数（含工勤人员）的比率。	财政供养人员控制率=本年度在编人数（含工勤人员）/核定编制数（含工勤人员） 1.财政供养人员控制率≤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	部门本年度使用劳务派遣人员数量（含直接聘用的编外人员）与在职人员总数（在编+编外）的比率。	1.比率<5%的，得1分； 2.5%≤比率≤10%的，得0.5分； 3.比率>10%的，得0分。	1
	制度管理	管理制度健全性	3	部门制定了相应的预算资金、财务管理和预算绩效管理等相关制度并严格执行，用以反映部门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）。	3

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
部门绩效 (60分)	经济性	公用经费控制率	6	部门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	预算执行率	6	部门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=(三季度部门预算支出进度/序时进度75%)×1分 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 5.全年平均支出进度得分=全年平均执行率×2分 其中:全年平均执行率=Σ(每个季度的执行率)÷4 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)	5.81
		重点工作完成情况	8	部门完成党委、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。	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。 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)。	8

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分值			
		项目完成及时性	6	部门项目完成情况与预期时间对比的情况。	1.所有部门预算安排的项目均按计划时间完成（6分）； 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。	4.5
	效果性	社会效益、经济效益、生态效益及可持续影响等	25	部门履行职责、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。	根据部门职责，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。 根据部门履职内容和性质，从社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等方面，至少选择三个方面对工作实效和效益进行评价。	20
	公平性	群众信访办理情况	3	部门对群众信访意见的完成情况及时性及及时性，反映部门对服务群众的重视程度。	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）； 2.当年度群众信访办理回复率达100%（1分）； 3.当年度群众信访及时办理回复率达100%，未发生超期（1分）。	3
		公众或服务对象满意度	6	反映社会公众或部门的服务对象对部门履职效果的满意度。	社会公众或服务对象是指部门（单位）履行职责而影响到的部门、群体或个人，一般采取社会调查的方式。如难以单独开展满意度调查的，可参考市统计部门的数据、年度市直民主评议政风行风评价结果等数据，或者参考群众信访反馈的普遍性问题、本部门或权威第三方机构的开展满意度调查等进行分档计分。 1.满意度≥95%的，得6分； 2.90%≤满意度<95%的，得4分； 3.80%≤满意度<90%的，得2分； 4.满意度<80%的，得1分。	6
	综合评分				92.70	
评分等级				优		
填表人						

项目支出绩效自评表

项目名称	全国12315平台与12345系统数据对接				项目金额	471200		
主管部门	深圳市市场监督管理局				实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心		
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	0.00	470000.00	470000.00	10	1.00	10.00	
	其中：当年财政拨款	0.00	470000.00	470000.00	—	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			
	通过实施本项目，完成以下产出和效果目标： 1.产出目标： ①数量目标：完成功能模块建设内容≥3个。②质量目标：功能模块建设的完成率≥90%。③时效目标：全国12315平台与12345系统数据对接达到基本实时≤10分钟。④成本目标：项目支出金额≤预算金额。 2.效果目标： ①社会效益：我局与市政务服务数据管理局数据共享情况达到共享程度高。②满意度：单位人员工作满意度≥90%。				1.产出目标： ①数量目标：完成功能模块建设内容4个。②质量目标：功能模块建设的完成率100%。③时效目标：全国12315平台与12345系统数据对接达到基本实时（5分钟）。④成本目标：项目支出金额470000元。 2.效果目标： ①社会效益：我局与市政务服务数据管理局数据共享情况达到共享程度高。②满意度：单位人员工作满意度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	完成功能模块的建设内容	≥3个	4个	20	20	
		质量指标	功能模块建设完成率	≥90%	100%	10	10	
		时效指标	全国12315平台与12345系统数据对接基本实时	≤10分钟	5分钟	10	10	
		成本指标	项目支出金额≤预算金额	≤471200元	470000元	10	10	
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	与市政务服务数据管理局数据共享情况	共享程度高	共享程度高	20	20	
		生态效益指标	无	无	无	0	0	
		满意度指标	单位工作人员满意度	≥90%	100%	20	20	
	总分					100	100	—

项目支出绩效自评表

项目名称	公务接待				项目金额	24600		
主管部门	深圳市市场监督管理局				实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心		
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	8200.00	800.00		800.00	10	1.00	10.00
	其中：当年财政拨款	8200.00	800.00		800.00	—	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			
	通过实施本项目，完成以下产出和效果目标： 1.产出目标： ①数量目标：资金支出≤8200元。②质量目标：经费支付情况，按规定标准支付。 ③时效目标：工作完成时间，2020年12月31日前完成。④成本目标：项目支出金额≤预算金额。 2.效果目标： ①社会效益：资金管理水平和规范合理开支、提高使用效率。②满意度：工作人员满意度达到95%。				2020年11月23日接待有公函的调研人员1批次，一行5人，陪同人员3人，按人均100元标准接待，预算金额800元，实际支出800元，开支规范合理。			
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	公务接待批次	≤2次	1次	12.5	12.5	
		质量指标	资金支付情况	按规定标准支付	人均100元，符合制度规定	12.5	12.5	
		时效指标	工作完成时间	2020年12月31日前完成	2020年11月23日	12.5	12.5	
		成本指标	经费支出	≤8200元	800元	12.5	12.5	
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	资金管理水平和规范合理开支、提高使用效率	规范合理开支、提高使用效率	开支合理规范、提高使用效率	20	20	
		生态效益指标	无	无	无	0	0	
		满意度指标	工作人员满意度	≥95%	≥95%	20	20	
		总分					100	100

项目支出绩效自评表

项目名称	待支付以前年度政府采购项目			项目金额	656700			
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心			
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	656700.00	656700.00	656700.00	10	1.00	10.00	
	其中：当年财政拨款	656700.00	656700.00	656700.00	—	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				
	通过实施本项目，完成以下产出和效果目标： 1.产出目标： ①数量目标：待支付以前年度政府采购项目数量 1个②质量目标：2019年跨年支付采购项目的尾款，按合同约定支付。③时效目标：相关工作完成时间2020年4月30日前。④成本目标：经费支出 = 656700元。 2.效果目标： ①社会效益：资金管理水平和规范合理支出，提高使用效率。②满意度：属实市民月均投诉量 ≤5个。			1.产出目标： ①数量目标：待支付以前年度政府采购项目数量 1个。②质量目标：2019年跨年支付采购项目的尾款，按合同约定支付。③时效目标：相关工作完成时间2020年4月20日。④成本目标：经费支出 = 65.67万元。 2.效果目标： ①社会效益：资金管理水平和规范合理支出，提高使用效率。 ②满意度：属实市民月均投诉量 0个。				
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	待支付以前年度政府采购项目数量	1个	1个	20	20	
		质量指标	2019年跨年支付采购项目的尾款	按合同约定支付	按合同约定支付	10	10	
		时效指标	工作完成时间	2020年4月30日前	2020年4月20日	10	10	
		成本指标	经费支出	= 656700元	656700元	10	10	
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	资金管理水平和规范合理支出，提高使用效率	规范合理支出，提高使用效率	规范合理支出，提高使用效率	20	20	
		生态效益指标	无	无	无	0	0	
		满意度指标	属实市民月均投诉量	≤5个	0个	20	20	
		总分				100	100	—

项目支出绩效自评表

项目名称	非话务员业务培训				项目金额	95700		
主管部门	深圳市市场监督管理局				实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心		
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	23925.00	23925.00		22624.75	10	0.95	9.50
	其中：当年财政拨款	23925.00	23925.00		22624.75	—	0.95	—
	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，完成以下产出和效果目标： 1.产出目标： ①数量目标：对非话务员开展培训场次≥1场。②质量目标：培训活动完成率=100%。③时效目标：培训活动完成时间2020年12月31日前。④成本目标：项目支出金额≤预算金额。 2.效果目标： ①社会效益：提高工单登记与精准分派质量，更好服务市民。 ②满意度：参训人员满意度≥90%。				1.产出目标： ①数量目标：对非话务员开展培训场次≥1场。 ②质量目标：培训活动完成率=100%。 ③时效目标：培训活动完成时间2020年11月7日。 ④成本目标：项目支出金额22624.75元。 2.效果目标： ①社会效益：提高工单登记与精准分派质量，更好服务市民。 ②满意度：参训人员满意度=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	对非话务员开展培训场次	≥1场	1场	20	20	
		质量指标	培训活动完成率	100%	100%	10	10	
		时效指标	培训活动完成时间	2020年12月31日前完成	2020年11月7日	10	10	
		成本指标	项目支出金额≤预算金额	≤23925元	22624.75元	10	10	
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	提高工单登记与精准分派质量	更好服务市民	更好服务市民	20	20	
		生态效益指标	无	无	无	0	0	
		满意度指标	参训人员满意度	≥90%	100%	20	20	
		总分					100	99.5

项目支出绩效自评表

项目名称	咨询举报申诉非活业务处理服务				项目金额	22000000		
主管部门	深圳市市场监督管理局				实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心		
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	5500000.00	5398000.00		5398000.00	10	1.00	10.00
	其中：当年财政拨款	5500000.00	5398000.00		5398000.00	—	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			
	通过实施本项目，完成以下产出和效果目标： 1.产出目标： ①数量目标：登记、分派、反馈、督办及回访件数达到600000件的目标值。②质量目标：信息件质量差错率达到≤5%的目标值。③时效目标：工单分派时限≤7个工作日。④成本目标：项目支出金额≤预算金额。 2.效果目标： ①社会效益：多渠道服务市民，营造和谐、安全的消费环境，达到维护社会稳定发展的目标值。②满意度：属实市民月均投诉量≤6个。				1.产出目标： ①数量目标：登记、分派、反馈、督办及回访件数达到698756件。 ②质量目标：信息件质量差错率0.1%； ③时效目标：工单分派时限2个工作日。 ④成本目标：项目支出金额5398000元。 2.效果目标： ①社会效益：多渠道服务市民，营造和谐、安全的消费环境，达到维护社会稳定发展的目标值。 ②满意度：属实市民月均投诉量0个。			
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	登记、分派、反馈、督办及回访件数	600000件	698756件	20	20	
		质量指标	信息件质量差错率	≤5%	=0.1%	10	10	
		时效指标	工单登记分派时限	≤7个工作日	=2个工作日	10	10	
		成本指标	项目支出金额≤预算金额	≤5500000元	5398000元	10	10	
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	多渠道服务市民，营造和谐安全的消费环境	维护社会稳定发展	营造和谐安全的消费环境	20	20	
		生态效益指标	无	无	无	0	0	
		满意度指标	属实市民月均投诉量	≤6个	0个	20	20	
		总分					100	100

项目支出绩效自评表

项目名称	投诉举报分析				项目金额	563500		
主管部门	深圳市市场监督管理局				实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心		
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	100000.00	264500.00	264500.00	10	1.00	10.00	
	其中：当年财政拨款	100000.00	264500.00	264500.00	—	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			
	通过实施本项目，完成以下产出和效果目标： 1.产出目标： ①数量目标：分析报告数量=2份。②质量目标：分析报告完成率=100%。③时效目标：相关工作完成时间2020年12月31日前。④成本目标：项目支出金额≤预算金额=278500元。 2.效果目标： ①社会效益：改进投诉举报工作，更好服务市民。②满意度：分析报告用户满意度≥90%。				1.产出目标： ①数量目标：分析报告数量=2份。 ②质量目标：分析报告完成率=100%。 ③时效目标：相关工作完成时间2020年12月4日。 ④成本目标：项目支出金额264500元。 2.效果目标： ①社会效益：改进投诉举报工作，更好服务市民。②满意度：分析报告用户满意度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	分析报告数量	=2份	2份	20	20	
		质量指标	分析报告完成率	=100%	=100%	10	10	
		时效指标	相关工作完成时间	2020年12月31日前	2020年12月4日	10	10	
		成本指标	项目支出金额≤预算金额	≤278500元	264500元	10	10	
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	改进投诉举报工作	更好服务市民	更好服务市民	20	20	
		生态效益指标	无	无	无	0	0	
		满意度指标	分析报告用户满意度	≥90%	100%	20	20	
		总分				100	100	—

项目支出绩效自评表

项目名称	办公设备购置				项目金额	180000		
主管部门	深圳市市场监督管理局				实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心		
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	60000.00	60000.00	59925.00	10	1.00	10.00	
	其中：当年财政拨款	60000.00	60000.00	59925.00	—	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			
	通过实施本项目，完成以下产出和效果目标： 1.产出目标： ①数量目标：办公设备购置，采购更新台式电脑5台、更新打印机3台、更新复印机1台、更新扫描仪1台。②质量目标：验收合格率100%。③时效目标：及时完成采购。④成本目标：项目支出金额≤预算金额。 2.效果目标： ①社会效益：维持中心的正常运转，更好地服务各项工作。 ②满意度：使用人员满意度≥95%。				2020年5月采购台式电脑10台、打印机3台、复印机1台和扫描仪1台。预算金额60000元，实际支出59925元。采购及时，验收合格率100%，保证了中心正常运转，使用人员满意度≥95%。			
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	更新台式电脑数量	10台	10台	5	5	
			更新打印机数量	3台	3台	5	5	
			更新复印机数量	1台	1台	5	5	
			更新扫描仪数量	1台	1台	5	5	
		质量指标	验收合格率	100%	100%	10	10	
		时效指标	采购及时性	及时	及时	10	10	
		成本指标	经费支出	≤60000元	59925元	10	10	
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	维持中心的正常运转	更好地服务各项工作	更好地服务各项工作	20	20	
		生态效益指标	无	无	无	0	0	
		满意度指标	使用人员满意度	≥95%	≥95%	20	20	
	总分					100	100	—

项目支出绩效自评表

项目名称	专业技术咨询团队外包服务				项目金额	4950000		
主管部门	深圳市市场监督管理局				实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心		
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	1650000.00	1645000.00	1645000.00	10	1.00	10.00	
	其中：当年财政拨款	1650000.00	1645000.00	1645000.00	—	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				
	通过实施本项目，完成以下产出和效果目标： 1.产出目标： ①数量目标：市民咨询数量≥12万件。②质量目标：咨询应答率达到≥90%。③时效目标：相关工作完成时间2020年12月31日前。④成本目标：项目支出金额≤预算金额。 2.效果目标： ①社会效益：引导市民使用网上业务平台，促进网上业务平台顺利使用达到平稳使用。②满意度：属实市民月均投诉量≤5个。			1.产出目标： ①数量目标：市民咨询数量12.8099万件。 ②质量目标：咨询应答率达到99.2%。 ③时效目标：相关工作完成时间2020年12月31日。 ④成本目标：项目支出金额1645000元。 2.效果目标： ①社会效益：引导市民使用网上业务平台，促进网上业务平台顺利使用达到平稳使用。 ②满意度：属实市民月均投诉量0个。				
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	市民咨询数量	≥12万件	12.8099万件	20	20	
		质量指标	咨询应答率	≥90%	99.2%	10	10	
		时效指标	相关工作完成时间	2020年12月31日前	2020年12月31日	10	10	
		成本指标	项目支出金额≤预算金额	≤1650000元	1645000元	10	10	
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	引导市民使用网上业务平台，促进网上业务平台顺利使用	平稳使用	平稳使用	20	20	
		生态效益指标	无	无	无	0	0	
		满意度指标	属实市民月均投诉量	≤5个	0个	20	20	
		总分				100	100	—

项目支出绩效自评表

项目名称	综合服务管理				项目金额	1480075.5		
主管部门	深圳市市场监督管理局				实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心		
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	552858.50	261158.50	191278.59	10	0.73	7.30	
	其中：当年财政拨款	552858.50	261158.50	191278.59元	—	0.00	—	
	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			
	通过实施本项目，完成以下产出和效果目标： 1.产出目标： ①数量目标：党建宣传次数达到指标值≥2次；档案整理次数达到指标值达到≥1次；印刷批次达到指标值≥2批次。②质量目标：委托业务完成率达到指标值100%；党建宣传验收合格率指标值达到100%；档案保存完好率指标值达到100%；委托业务验收通过率指标值达到100%；产品印刷合格率指标值达到98%。③时效目标：档案整理完成时限指标值达到合同约定的期限内完工；委托业务完成时限指标值达到合同约定的期限完工。④成本目标：项目支出金额≤预算金额。 2.效果目标： ①社会效益：档案整理规范化指标达到100%。②满意度：使用人员满意度≥95%，工作人员满意度≥90%。				2020年完成印刷1批次，档案整理2次，党建宣传1次。党建宣传验收合格率100%，委托业务完成率100%，产品印刷合格率98%，委托业务验收通过率100%，档案保存完好率100%。项目支出金额191278.59元。档案整理完成时限和委托业务完成时限均在合同约定的期限内完工。档案管理规范，工作人员满意度≥90%。			
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	印刷批次	≥2批次	1批次	3	1	偏差原因：受疫情影响；改进措施：根据实际情况，及时调整年度指标值。
			档案整理次数	≥1次	2次	5	5	
			党建宣传次数	≥2次	1次	5	2	偏差原因：受疫情影响；改进措施：根据实际情况，及时调整年度指标值。
		质量指标	党建宣传验收合格率	100%	100%	5	5	
			委托业务完成率	100%	100%	5	5	
			产品印刷合格率	98%	98%	5	5	
			委托业务验收通过率	100%	100%	5	5	
			档案保存完好率	100%	100%	5	5	
		时效指标	档案整理完成时限	在合同约定的期限内完工	在合同约定的期限内完工	2	2	
			委托业务完成时限	在合同约定的期限内完工	在合同约定的期限内完工	5	5	
		成本指标	项目支出金额≤预算金额	≤552858.5元	191278.59元	5	5	
	效益指标	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	档案管理规范化	100%	100%	20	20	
		生态效益指标	无	无	无	0	0	
		满意度指标	工作人员满意度	≥90%	≥90%	20	20	
	总分					100	92.3	—