

# 2024 年度重点项目绩效评价报告

评价部门： 深圳市市场监督管理局

评价时间： 2025 年 3 月-6 月

# 2024 年度消费者权益保护项目绩效评价报告

2025 年 3 月至 6 月，深圳市市场监督管理局委托第三方机构组建绩效评价工作小组，对下属事业单位深圳市消费者委员会秘书处（以下简称“市消委会秘书处”）2024 年度消费者权益保护项目（以下简称“项目”）开展了绩效评价工作，项目预算金额 1,292.63 万元，实际支出 1,291.78 万元，预算执行率为 99.93%。

## 一、基本情况

### （一）项目实施背景

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《深圳经济特区消费者权益保护条例》等法律法规及政策制度要求，市消委会秘书处负责受理消费者的投诉，对投诉事项进行调查、调解等具体工作。由于实施消费维权工作专业性较强、工作量大，为更好地履行工作职责，切实维护消费者合法权益，市消委会秘书处通过购买服务方式，委托第三方服务机构，开展各项消费投诉处理辅助工作，服务内容涵盖投诉咨询、工单处置、数据清洗、纠纷调解、信息公示、投诉统计分析及问题研究等全流程环节，旨在以专业化服务力量助力高效化解消费纠纷，提升投诉处理效率及投诉处理成功率。同时，深入剖析重点领域消费问题，提升纠纷解决效能，规范行业发展，营造安全放心的消费环境，增强人民群众在消费领域的获得感、幸福感、安全感。

### （二）项目主要内容

2024 年市消委会秘书处消费者权益保护项目内容主要涵盖协助处理投诉咨询、工单处置、数据清洗、纠纷调解、信息公示、投诉统计分析及问题研究等。

### （三）项目预算安排及执行情况

2024 年，市消委会秘书处消费者权益保护项目预算金额为 1,292.63 万元，全年实际支出 1,291.78 万元，预算执行率为 99.93%。

本次评价得分为 92.11 分，绩效评级为“优”。

## 二、经验做法及主要成效

### （一）完善消费维权工作机制，保障维权工作质效

市消委会秘书处以完善消费维权工作体系为抓手，通过优化民生诉求流程、深化业务培训等举措，推动工单处置更高效、顺畅。一是构建“投诉先行和解+投诉调解+公示监督+指数评价”四位一体管理体系，提升消费维权工作效能；二是优化民生诉求流程，制定标准化的业务工作指引，夯实维权业务基础；三是多样化开展业务知识培训，编印典型案例和分析报告等分发各区消委会调解员学习，促进维权队伍专业素养整体提升。

### （二）多元化解消费纠纷，维护消费者合法权益

为应对投诉激增压力，提升投诉处理效率，市消委会秘书处委托第三方机构辅助开展消费投诉处理工作，有利于弥补市消委会秘书处在人员力量上的不足，确保消费投诉处理工作高效推进，多元化解消费纠纷，切实保障消费者合法权益。一是加强和解企业发展，缩短和解企业投诉处理时长，

提升和解成功率；二是加强前端研判，设置投诉分类标签，提高工作效率；三是多措并举，采用投诉分级公示、投诉处理评价指数排行榜、企业培训及约谈、调解员调解等多种方式，提高投诉处理效能。

（三）深挖消费投诉数据，推动行业共性问题源头化解

一是深入研究具有代表性行业存在的问题，推动行业共性问题解决。如，针对有关共享充电宝消费投诉量快速上升及反映强烈的问题，市消委会秘书处2024年推出全国首个共享充电宝行业自律公约，共享充电宝免费租借时长延长至5分钟、计价时间单位缩短至30分钟，覆盖深圳市共享充电宝点位超20万个。二是深化行政协同，推动投诉源头治理。市消委会秘书处聚焦消费维权难点，2024年向行政部门建言及案件移交20项，推动消费纠纷协同治理。

（四）项目实施社会反响较好，消费者满意度较高

在中国消费者协会组织开展的全国100个城市消费者满意度测评工作中，深圳市消费者满意度排名跃升至第6名，连续四年稳步提升，位列一线城市之首。2022—2024年期间，深圳市在该项测评中的排名稳步提升。其中，2022年位列全国第12位，2023年上升至第7位，2024年进一步升至第6位。同时，市消委会秘书处办理的消费投诉工单消费者总体满意度较高，根据消费者对投诉工单处理情况进行的自主评价，消费者总体满意度达97.19%，满意度较高。

### 三、存在的主要问题

（一）项目统筹管理有待进一步完善

评价发现，因消费者权益保护工作在投诉来源方面涉及市消委会官网和微信公众号、12345 政务服务便民热线、民意速办微信小程序等不同的渠道，在投诉处理流程方面涉及接听消费者咨询热线、投诉前端处置辅助服务、被投诉企业先行和解辅助服务、消费纠纷调解、投诉后期处理服务、消费投诉问题调查研究等多个环节，业务类型杂、环节多，故在项目的统筹管理方面有待进一步完善。

## （二）部分研究成果运用效能有待加强

评价发现，市消委会秘书处对通过对典型疑难消费投诉案例的整理分析和深入调查研究，形成了包括预付式消费、二手手机、随身 WIFI、智能电视等领域的研究报告，并分发各区消委会调解员学习，但部分研究报告提出的建议与意见有待进一步有效落地，成果运用工作力度有待加大。

## （三）项目绩效指标设置完整性有待提高

评价发现，项目绩效目标存在绩效指标设置不全面，未能全面反映预算资金的预期产出和效果，如时效指标未设置与消费者投诉办理时效相关的指标，绩效指标设置完整性有待提高。

# 四、相关建议

## （一）加强项目统筹管理力度，提升资金使用经济性

建议重构项目规划逻辑，打破“按渠道/环节碎片化拆分”模式，将同类业务合并，按“投诉受理-调解处理-分析研究”全流程整合关联事项，做到“少花钱多办事办好事”，进一步提高财政资金使用效益。

## （二）强化研究成果转化，保障资金使用效益

建议针对研究报告提出的对策建议，建立成果转化清单，跟踪研究报告中“可落地建议”的转化情况，确保研究成果充分利用，推动行业共性问题化解，营造放心消费环境。

## （三）科学合理设置项目绩效目标，充分发挥绩效目标的引导和约束作用

建议合理设置项目绩效目标，确保重点工作任务全覆盖。对照项目总体绩效目标，细化任务清单，分解成具体的绩效指标，确保各类关键指标完整性。