

深圳市罗湖区消费者委员会秘书处“消费投诉处理经费”项目支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况。

1、项目背景

随着罗湖的消费升级和消费转型，许多热点消费行业的投诉处理朝专业化、标准化和系统化方向发展，投诉处理人员需具备一定的专业知识和专业技能。罗湖区消费者委员会秘书处为快捷高效处理消费投诉，拟购买为期三年的热点消费行业投诉处理服务。我单位开展 2020 年“消费投诉处理经费”服务工作且该项目为我单位本次重点绩效项目。

2、主要内容及实施情况

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、中消协《消费者协会受理消费者投诉工作导则》、《深圳市消费者委员会受理消费者投诉工作规则》以及其他有关法律法规的规定，协助罗湖区消费者委员会秘书处对罗湖区的热点消费投诉进行处理，并协助处理消费投诉类信访件、协助开展消费宣传教育和消费监督调查。

（1）成交供应商严格按照《深圳市消费者委员会受理消费者投诉工作规则》协助罗湖区消费者委员会秘书处受理、处理消费投诉。成交供应商 1 年内每月处理的消费投诉不低于 370 宗（收到的月投诉登记量不足 370 宗，则按实际收到投诉登记量处理），

全年处理的消费投诉不低于 4500 宗；消费投诉处理时限为在收到投诉材料（信息）之日起七个工作日内决定是否受理（计算按时受理率），在四十个工作日内结束调查调解（计算按时结案率），消费投诉每月的按时受理率和按时结案率均不低于 95%。

（2）协助协助罗湖区消费者委员会秘书处处理消费投诉类信访件。

（3）协助罗湖区消费者委员会秘书处开展消费宣传教育。

（4）协助罗湖区消费者委员会秘书处开展消费监督调查。

（5）自实际开展服务之日起，成交供应商每季度向罗湖区消费者委员会秘书处提交工作报告，作为项目验收依据，工作报告内容应包含：一是对处理的投诉纠纷进行汇总统计，包括投诉处理数量、消费投诉的按时受理率和按时结案率、投诉处理成功率、为消费者挽回的损失金额，并选择 1-2 个投诉作为典型案例，分析总结行业存在的对消费者权益造成损害的行为，提出相关预防措施；二是协助罗湖区消费者委员会秘书处处理消费投诉类信访件、开展的消费宣传教育、开展消费监督调查的情况。

3、资金投入和使用情况

（1）经费预算。根据“深罗财行【2020】4号”下达“消费投诉处理经费”项目资金计划 62.00 万元，其中：本级财政当年预算 62.00 万元、以前年度结余结转 0.00 万元、当年追加 0.00 万元，其它来源资金 0.00 万元。

（2）当年财政核拨 62.00 万元，其中：本级财政当年预算 62.00 万元、以前年度结余结转 0.00 万元、当年追加 0.00 万元，

其它来源资金 0.00 万元。

（3）当年实际支出 62.00 万元，其中：本级财政当年预算 62.00 万元、以前年度结余结转 0.00 万元、当年追加 0.00 万元，其它来源资金 0.00 万元。

（二）项目绩效目标。

根据项目设立情况，我单位设定以下绩效目标：加大对消费投诉量大且投诉处理困难的行业的处理力度、速度以及专业程度，加强热点消费行业消费者合法权益的保护。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。

本次评价主要是对“消费投诉处理经费”项目的资金到位、使用、管理以及取得的绩效进行全方位、综合性的评价，客观反映资金的使用效益，指出资金使用和项目管理上存在的不足，并提高财政资金使用的有效性和导向性，作为以后年度立项和安排资金的重要依据。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等。

本次绩效评价指标的确定遵循相关性原则、重要性原则、可比性原则、系统性原则及经济性原则。根据罗湖区财政局文件精神，结合项目开展的实际情况，本次对“消费投诉处理经费”项目的绩效评价指标分项目决策 30 分、项目过程 25 分、项目产出 20 分、项目效益 25 分四大部份，总分值为 100 分。项目决策指标包括立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩

效指标明确性、预算编制科学性、资金分配合理性 6 个三级指标；项目过程指标包括资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性 5 个三级指标；项目产出指标包括实际完成率、质量达标率、完成及时性、成本节约率 4 个三级指标；项目效益指标包括实施效益、满意度 2 个三级指标。具体的评价指标体系详见附件。

本项目拟采用定性和定量分析相结合、书面评价和实地评价相结合的方法，严格按照财政支出绩效评价的“科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明”的原则，根据具体评价指标的不同，灵活运用成本效益分析法、比较法、因素分析法、公众评判法等绩效评价具体方法，对项目作出综合性评价意见。

（三）绩效评价工作过程。

1、前期准备

明确评价对象、评价工作目标及评价要求；组成项目评价工作组，了解项目总体情况、绩效评价政策、评价标准，收集相关资料，拟定评价工作方案，设计评价指标，并对评价方案不断修订和完善。

2、组织实施

评价工作组进一步听取有关情况汇报，了解项目完成进度、组织管理等总体情况；查阅、收集有关文件、规章制度、工作台帐等评价资料；审查项目资金的透明度，调查相关管理制度是否建立健全并落实到位，根据审查结果分析项目资金到位、资金管理使用情况及组织管理水平；查看与项目相关的财务会计报表、

账簿、会计凭证，了解各项收支情况、审核专款专用情况、财政资金到位情况、实际支出情况和财务管理状况；核实和统计相关数据资料，评价 2020 年“消费投诉处理经费”项目是否达到预期目标。

3、分析评价

对收集的资料进行整理、分类和分析，评价工作组成员进一步计算统计定量指标，对定性指标做出经验判断，并运用相应的评价方法对绩效情况进行综合性评价。评价打分，形成评价结论，提出存在问题、建议和意见，撰写初步评价报告。

三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

根据项目支出绩效评价指标体系框架，“消费投诉处理经费”项目从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四方面进行了评价，支出项目用途合理，运行规范，成效明显，评价结果为 100 分。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况。

“消费投诉处理经费”项目经费根据深圳市罗湖区财政局 2019 年制定的标准，在符合区委区政府方针政策和工作要求及财政部门当年度关于预算编制在规范性、完整性、细化程度等方面的原则和要求下，由我处进行测算后编制年初预算上报财政局，并编制绩效目标，细化为数量指标、质量指标、时效指标、社会效益指标、满意度指标等，且多数绩效指标具有清晰、可量化的特性，指标目标值基本符合实际情况。

（二）项目过程情况。

“消费投诉处理经费”项目根据相关内部控制管理制度，支出时由项目经办部门提出支付申请，经财务审核后，按审批权限审批，加强了资金管理，确保了专款专用；年初根据相关文件标准进行测算此项目所需经费 62.00 万元，年初预算批复 62.00 万元，资金到位率 100%；在遵循“有预算不超支、无预算不开支”的原则下，严格执行批复的年度预算，年末实际支出金 62.00 万元，预算执行率 100%。

（三）项目产出情况。

通过“消费投诉处理经费”项目实施，2020 年度罗湖区消委会秘书处消费投诉登记量 4136 宗，较上年减少 29%，按时办结率 99.9%，为消费者挽回经济损失 1.26 亿元。

（四）项目效益情况。

切实解决群众反映的投诉处理慢、处理结果不满意等问题，稳步提升投诉处理成功率，实现件件有回音，事事有落实；加强消费投诉处理队伍建设，按照消费投诉量和信访量配备调解员，完善调解员培养机制，切实提升消费投诉处理效果，提升消费者满意度。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。

五、主要经验及做法

重点项目实施方案得到保障。根据重点项目具体情况制定实施方案，方案中设置了系统化、标准化的工作流程，具体细化了工作方案，使工作方案具备极强的操作性；同时在项目的重点难

点分析上，准确指出了消费投诉处理工作中的难点痛点，并提出了可行的建议。

六、存在的问题及原因分析

绩效目标是贯穿项目实施的整个周期，指导着项目的实施方向；而绩效指标是绩效目标的具体化，对项目实施的各个阶段起着考核、监督、引导的作用。本单位虽然按照财政要求填报绩效目标申报表，但是所填报的绩效目标不够科学，时效绩效指标不够全面，如未设置满意度指标，绩效指标表述有待进一步完善。

七、有关建议

加强学习培训，增强绩效意识。按照区财政局培训会议及有关工作的规定，单位负责人是单位目标绩效工作的第一责任主体，对本单位目标绩效的真实性、完整性以及绩效考评的合理性、有效性负主要责任。应进一步加强对单位领导和财务人员就相关绩效知识的培训学习及宣传，使单位负责人、财务人员和全体干部职工真正确立绩效目标意识，不断提高目标绩效的政治素质、业务能力和职业道德水平，形成良好的绩效目标考评工作氛围。

项目支出绩效评价指标体系框架

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评价标准	得分情况	扣分情况及整改情况说明
决策	项目立项	立项依据充分性	5.00	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；（1分） ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；（1分） ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；（1分） ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则；（1分） ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。（1分）	5.00	
		立项程序规范性	5.00	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点： ①项目是否按照规定的程序申请设立；（1.66分） ②审批文件、材料是否符合相关要求；（1.66分） ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。（1.67分）	5.00	
	绩效目标	绩效目标合理性	5.00	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	评价要点： ①项目是否有绩效目标；（1.25分） ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；（1.25分） ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；（1.25分） ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。（1.25分）	5.00	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评价标准	得分情况	扣分情况及整改情况说明
决策	绩效目标	绩效指标明确性	5.00	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	评价要点： ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；（1.66分） ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；（1.66分） ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。（1.67分）	5.00	
	资金投入	预算编制科学性	5.00	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算编制是否经过科学论证；（1.25分） ②预算内容与项目内容是否匹配；（1.25分） ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；（1.25分） ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。（1.25分）	5.00	
		资金分配合理性	5.00	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算资金分配依据是否充分，体现厉行节约从严从紧安排的导向；（2分） ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。（3分）	5.00	
过程	资金管理	资金到位率	5.00	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	评价要点： ①资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。	5.00	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评价标准	得分情况	扣分情况及整改情况说明
		预算执行率	5.00	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	评价要点： ①预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。	5.00	
过程	资金管理	资金使用合规性	5.00	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	评价要点： ①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理规程的规定；（1.25分） ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；（1.25分） ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；（1.25分） ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。（1.25分）	5.00	
		管理制度健全性	5.00	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	评价要点： ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；（2分） ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。（3分）	5.00	
	组织实施	制度执行有效性	5.00	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	评价要点： ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；（1.25分） ②项目调整及支出调整手续是否完备；（1.25分） ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档；（1.25分） ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。（1.25分）	5.00	
产出	产出数量	实际完成率	5.00	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	评价要点： ①处理热点消费行业投诉≥3000宗（5分）	5.00	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评价标准	得分情况	扣分情况及整改情况说明	
	产出质量	质量达标率	5.00	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	评价要点： ①消费投诉办及时结率≥95%（5分）	5.00		
	产出时效	完成及时性	5.00	项目实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	评价要点： 根据中消协《消费投诉受理导则》，单个消费投诉在60天内处理完成。（5分）	5.00		
	产出成本	成本节约率	5.00	完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。	成本节约率=[（计划成本-实际成本）/计划成本]×100%。 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。	5.00		
效益	项目效益	实施效益	15.00	项目实施所产生的效益。	①经济效益：为消费者挽回经济损失≥500万元（7.5分） ②可持续性影响：长效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（7.5分）	15.00		
		满意度	10.00	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。	社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采取社会调查的方式。	10.00		
			总得分情况				100	