

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:	2024		
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(本级)	单位编码:	123010		
预算执行情况								
项目资金（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	18687850.00	18814236.73	18724530.9	10	99.52	9.95	
	其中：当年财政拨款	18687850.00	18814236.73	18724530.9	—	—	—	
	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								
年度总体目标	预期目标				* 实际完成情况			
	通过开展至少16760宗投诉调解辅助服务、30份投诉统计分析报告、10500家次和解企业信息维护管理、20596宗消费投诉分级公示辅助服务、1600宗疑难消费投诉辅助调解、3个新消费领域（行业）消费投诉问题调查研究、接听100000个消费者投诉咨询电话、辅助完成500宗消费纠纷案件调处工作、官方微信公众号更新信息次数至少500篇次、开展至少1次315活动、开展形式多样的消费教育活动至少2次、开展5个比较试验检测或调查、开展2个重点消费领域监督调查、新增放心消费承诺、线下无理由退货承诺企业1000家、历史创建企业信息维护、承诺实施监督情况4000家、建立2支315志愿服务分队数量、开展16场315志愿者培训、开展32场志愿服务活动、开展9次消费者满意度居民访谈、开展5次法律监督工作（包括支持起诉、格式条款点评、法律评议等）、提交1份深圳市消费者满意度深度调查分析报告、提交9份各区消费者满意度深度调查分析报告、开展2个ICRT国际比较试验数据共享与报告翻译、315及消费教育工作宣传报道篇次不少于60篇次、投诉处理总成功率不少于50%、966315热线接通率不少于90%、消费者参与消费教育活动满意度不少于80%，以达到全方位履行法定职能，聚焦消费投诉处理，提升消费者满意度的目标。				通过开展此项目，辅助完成消费纠纷案件调处工作780宗；官方微信公众号更新信息500次；开展6个比较试验检测调查的项目；开展2个重点消费领域监督调查；新增1015家放心消费承诺、线下无理由退货承诺企业；历史创建企业信息维护、承诺实施监督4026家；建立315志愿服务分队数量3支；开展315志愿者培训16场；开展志愿服务32场；开展消费者满意度居民访谈9场；开展法律监督工作（包括支持起诉、格式条款点评、法律评议等）5次；完成深圳市消费者满意度深度调查分析报告1份；完成各区消费者满意度深度调查分析报告9份；完成ICRT国际比较试验数据共享与报告翻译2个；开展315活动次数1场；开展消费教育活动2次；完成投诉调解辅助服务17824宗；完成投诉统计分析报告30份；完成和解企业信息维护管理11680家；完成消费投诉分级公示辅助服务20596宗；完成疑难消费投诉辅助调解1645宗；完成新消费领域（行业）消费投诉问题调查研究3个；接听消费者投诉咨询电话100353个；投诉处理总成功率达到76.32%；966315热线接通率达到96.1%；上午召开315志愿者会议；2024年4月完成洗衣凝珠比较试验；2024年2月完成现制咖啡饮品比较试验；成本控制率达到99.52%；315及消费教育工作媒体报道61篇次；志愿者活动范围覆盖7个行政区；志愿者活动范围覆盖9个行政区；投诉处理消费者满意度达到97.23%；消费教育活动满意度达到100%，达到全方位履行法定职能，聚焦消费投诉处理，提升消费者满意度的目标。			
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	* 权重	* 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	辅助完成消费纠纷案件调处工作（宗）	≥500	780	1.76	1.45	偏差原因：因2024年全面承接16项民生诉求，需处理的消费纠纷案件随之增加。 改进措施：实时跟进绩效目标相关动态。
		数量指标	官方微信公众号更新信息次数（篇次）	≥500	500	1.76	1.76	
		数量指标	开展比较试验检测或调查的项目数量（个）	5	6	1.76	1.76	
		数量指标	重点消费领域监督调查（个）	2	2	1.76	1.76	
		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（家）	1000	1015	1.76	1.76	
		数量指标	历史创建企业信息维护、承诺实施监督情况（家）	4000	4026	1.76	1.76	
		数量指标	建立315志愿服务分队数量（支）	2	3	1.76	1.5	偏差原因：因承接民生诉求后，2024年接受投诉数量激增，315志愿者辅助处理投诉数量相应增加，根据区消委会申请及工作需要，新增三支分队。 改进措施：期中绩效监控时及时根据实际情况进行调整，以保证绩效目标估计值的准确性。
		数量指标	开展315志愿者培训（场）	16	16	1.76	1.76	
		数量指标	开展志愿服务活动（场）	32	32	1.76	1.76	
		数量指标	消费者满意度居民访谈（场）	9	9	1.76	1.76	
		数量指标	开展法律监督工作（包括支持起诉、格式条款点评、法律评议等）（次）	5	5	1.76	1.76	
		数量指标	深圳市消费者满意度深度调查分析报告（份）	1	1	1.76	1.76	
		数量指标	各区消费者满意度深度调查分析报告（份）	9	9	1.76	1.76	
		数量指标	ICRT国际比较试验数据共享与报告翻译（个）	2	2	1.76	1.76	
		数量指标	315活动次数（场次）	≥1	1	1.76	1.76	
		数量指标	开展消费教育活动次数（次）	≥2	2	1.76	1.76	
		数量指标	投诉调解辅助服务（宗）	≥16760	17824	1.76	1.76	
		数量指标	投诉统计分析报告（份）	≥30	30	1.76	1.76	

		数量指标	和解企业信息维护管理（家次）	≥10500	11680	1.76	1.76	
		数量指标	消费投诉分级公示辅助服务（宗）	≥20596	20596	1.76	1.76	
		数量指标	疑难消费投诉辅助调解（宗）	≥1600	1645	1.76	1.76	
		数量指标	新消费领域（行业）消费投诉问题调查研究（个）	≥3	3	1.76	1.76	
		数量指标	接听消费者投诉咨询电话（个）	≥100000	100353	1.76	1.76	
		质量指标	投诉处理总成功率（%）	≥50	76.32	1.76	1.5	偏差原因：因优化工作流程及方式，提高了投诉处理成功率。 改进措施：期中绩效监控时及时根据实际情况进行调整，以保证绩效目标估计值的准确性。
		质量指标	966315热线接通率（%）	≥90	96.10	1.76	1.76	
		时效指标	315志愿者会议开展时长	半天	上午	1.76	1.76	
		时效指标	洗衣凝珠比较试验完成时间	2024年上半年	2024年4月2日	1.24	1.24	
		时效指标	现制咖啡饮品比较试验完成时间	2024年上半年	2024年2月21日	1.24	1.24	
		成本指标	成本控制率（%）	≤100	99.52	1.76	1.76	
		经济效益指标			无	0	0	
	效益指标 (30分)	社会效益指标	315及消费教育工作媒体报道篇次（篇次）	≥60	61	10	10	
		社会效益指标	志愿者活动覆盖范围	≥深圳市5个行政区	7个行政区	10	8	偏差原因：因315志愿服务分队建立增多，对应活动区域超出预计。 改进措施：动态关注绩效目标完成情况，期中绩效监控时及时根据实际情况进行调整。
		社会效益指标	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	9个行政区	10	10	
		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	投诉处理消费者满意度（%）	≥50	97.23	5	2.5	偏差原因：因参照政数局考核办法，优化了投诉处理满意度计算方式。 改进措施：将提高绩效指标估计值的准确性，期中绩效监控时及时根据实际情况进行调整。
		服务对象满意度指标	消费教育活动满意度（%）	≥80	100	5	5	
		其他满意度指标			无	0	0	
	总分					100.00	94.62	—