

项目支出绩效评价报告

一、基本情况

(一) 项目概况。包括项目背景、主要内容及实施情况、资金投入和使用情况等。

保护消费者权益的意义在于确保消费者的合法权益得到充分保障，维护社会经济秩序，促进市场经济的健康发展。这是全社会的共同责任，也是推动社会进步和发展的重要力量。

本项目主要工作内容为：紧紧围绕中消协确定的“激发消费活力”年度主题和市消委2024年工作指导意见，认真落实各项工作任务，切实维护广大消费者合法权益，不断提升消委会的影响力和公信力。优化投诉工单的流转和处理流程，确保信息完整、诉求清晰、环节顺畅。针对预付费消费投诉高发特点，通过电话沟通、实地调查、现场调解等手段，及时处理案件，避免群体性投诉及舆情风险。依托辖区企业和重点行业资源，深入开展3·15宣传活动，通过创新宣传形式，拓展社区宣传深度，切实提升消费者维权意识。充分发挥企业自媒体平台的作用，构建互动式宣传模式，推动社会共治，营造和谐有序的消费环境。创新服务机制，提升消费维权综合服务质量，发挥消委会积极作用，为促进沙头角深港消费合作区健康发发展贡献力量。

（二）项目绩效目标。

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：开展 3·15 国际消费者权益日系列宣传活动场 1 场。（2）315 国际消费者权益日系列宣传活动完成率 100% 目标值。（3）消费调解工作在 2024 年 12 月月底前完成。2. 效果目标：（1）消费投诉按时受理率达 90% 以上。（2）消费投诉调解成功率达 70% 以上。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。

保护消费者权益是法律赋予消费者的基本权利。为消费者提供了一个公平、公正的消费环境，保障了消费者的合法权益不受侵害。通过消费者权益保护活动及日常消费者权益维护工作，可以激发消费者的消费热情，扩大市场需求，推动经济的持续增长。同时，保护消费者权益也有助于提高经营者的服务质量，促进市场竞争，推动市场经济的繁荣发展。

（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。

按照《深圳市盐田区预算绩效目标管理工作规程》文件要求，编报绩效目标表，按照“谁申请资金，谁编报目标”的原则进行。

该项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；与部门职责范围相符，属于部门履职所需；照规定的程序申请设立；审批文件、材料符合相关要求；项目绩效目标与实际工作内容具有相关性；项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平；与预算确

定的项目投资额或资金量相匹配通过清晰、可衡量的指标值予以体现；与项目目标任务数或计划数相对应。

（三）绩效评价工作过程。

积极配合开展的重点绩效评价和再评价工作，并根据绩效评价结果改进项目预算管理工作。加强对绩效目标的实现情况进行跟踪管理和督促检查，促进绩效目标的顺利实现。

三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

项目支出绩效自评表										
项目编码：	440308210811500003096	项目名称：	消费者权益保护	绩效自评年度：	2024					
实施单位：	深圳市盐田区消费者委员会 (本级)	一级预算单位：	深圳市盐田区消费者委员会 (本级)							
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	500000.00	477956.00	429960.00	10	89.96	9			
	其中：当年财政拨款	500000.00	477956.00	429960.00	—	—	—			

	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			
	重点围绕消费领域信用体系建设、消费领域产品及服务团体标准建设、315 志愿者队伍建设解决消费者闹心事，以消费者力量促进高质量发展，共建品质消费生态圈。				通过本项目，完成 315 国际消费者权益日宣传活动 1 场，宣传活动完成率达 100%，消费调解工作在 2024 年 12 月月底前完成，消费投诉均按时受理，消费投诉调解成功率达 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	315 国际消费者权益日系列宣传活动场数	1 场	1 场	15	15	
		质量指标	315 国际消费者权益日系列宣传活动完成率	100%	100%	15	15	
		时效指标	消费调解工作完成时间	2024 年 12 月月底前	2024 年 12 月月底前	15	15	
		成本指标	支出进度达标率	≥95%	90%	5	4.9	
	效益指标	经济效益指标			不适用	0	0	

(30 分)	社会效益指标	消费投诉按时受理率	$\geq 90\%$	100%	30	30	
	生态效益指标			不适用	0	0	
	可持续性影响指标			不适用	0	0	
	满意度指标 (10 分)	服务对象满意度指标	消费投诉调解成功率	$\geq 70\%$	100%	10	10
		其他满意度指标		不适用	0	0	
	总分				100	98.9	—

四、绩效评价指标分析

(一) 项目决策情况。包括立项必要性、依据充分性、程序合规性、投入经济性、预算编制规范性、绩效目标合理性、实施方案可行性等。

《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，明确规定了消费者的权利和经营者的义务，为消费者权益保护提供了法律保障。《消费者权益保护法》鼓励、动员全社会为保护消费者合法权益共同承担责任，对损害消费者权益的不法行为进行全方位监督。这有助于形成全社会共同关注消费者权益保护的良好氛围。它不仅关乎消费者的个人权益，更关系到市场的健康发展和社会秩序的稳定。因此，应该积极维护消费者权益，推动相关法律法规的完善和实施，为消费者营造一个公平、公正、透明的消费环境。保护消费者权益是维护社会公平正义、促进市场经济健康发展的重要举措。

通过消费者权益保护工作为消费者权益保护提供了全方位、多层次的保障。

（二）项目过程情况。

2024年消费者权益保护经费支出预算48万元，实际支出43万元，完成比例为90%。项目及其预算按照年初制定的绩效目标或工作计划实施，项目申报、批复、调整、监控、监督、完成等方面都按规定的内部控制程序办理，并根据项目开展的具体方式按月编制项目支出精度计划，项目实施过程可控，并在预算控制下完成了各项工作任务。

（三）项目产出情况。

完成数量指标：开展3·15国际消费者权益日系列宣传活动1场数。

完成质量指标：3·15国际消费者权益日系列宣传活动完成率达到100%。

完成时效指标：消费调解工作于2024年12月底完成。

（四）项目效益情况。

完成效益指标：消费投诉按时受理率达100%。

五、主要经验及做法

围绕年度工作目标，全面提升消费环境满意度，稳步推进重点工作落实。此外，积极配合全国百城消费者满意度测评宣传工作，显著提升了知晓度，为迎检工作和满意度提升奠定了坚实基础。高度重视民生诉求的受理和调解工作，严格按照市消委和市政数局的

工单受理要求，实现了工单按时受理率和按时办结率“双 100%”，消费者满意度超过 99.6%。始终坚持做到消费者诉求“事事有回应、件件有落实”，有效提升了消费者满意度，为实现矛盾化解在基层，有效维护消费者合理权益提供了有力支撑。

六、存在的问题及原因分析

(一) 深入分析和反映项目在政策决策、组织实施、过程控制、监督管理以及预算编制和执行等方面的问题。

2024 年设置指标过于简单，以后年度设置绩效指标时需科学设置指标，结合业务管理实际，提高项目管理水平和绩效完成效益。

(二) 剖析项目存在问题的原因。

无。

(三) 其他需要说明或延伸评价发现的问题。

无。

七、有关建议

无。