

## 2019 年度财政项目绩效自我评价

项目名称	消费者维权管理专项		预算单位	上海市消费者权益保护委员会秘书处	
具体实施处（科室）	保护委员会秘书处		是否为经常性项目	是	
当年预算数（元）	9,610,884.00		上年预算金额（元）	10,461,288.00	
预算执行数（元）	9,610,884.00		预算执行率（%）	100%	
项目年度总目标	认真贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》、《上海市消费者权益保护条例》等有关法律法规，开展消费者权益保护各项工作，依法维护消费者合法权益。开展商品或服务的比较试验，为消费者提供客观详实的消费信息，开展相关行业消费调查，指导消费，当好消费者“代言人”和“参谋官”，促进全市消费市场繁荣稳定、平稳有序。				
自评时间	2020-03-20				
绩效等级	优				
主要绩效	<p>2019年，全市消保委系统共受理消费者投诉201114件，同比基本持平，办结率94.8%，涉及商品和服务总额16.8亿元。其中，承办12345市民服务热线转办件10702件；新增投诉联网企业15家，联网单位总量升至331家，共处理投诉90850件，占同期受理投诉总量的47.9%；系统上下联动，妥善化解群体性消费纠纷28起。完成消费评测体察5项，涉及海派定制旗袍、2019上海特色产品伴手礼、手机APP个人信息保护（网购平台、旅游、生活服务）、电子商务APP账户注销环节及网络平台充值服务等；完成消费调查4项，涉及自热方便火锅、航空公司常旅客满意度、2017-2018年度汽车行业销售服务、热门文化旅游景点信息化服务等；针对16大类719件商品进行比较试验，涉及电吹风、养生壶、宠物食品、蜂蜜、电磁炉与电陶炉、卫生巾、电子防盗锁、儿童轮滑鞋、动漫玩具、运动内衣、凉席、连裤袜、老人鞋、成人纸尿裤（片、垫）、甲醛清除剂、卸妆水和洁面（乳）液等；组织消费教育与体验活动18场次，涉及红木家具、美妆护肤、汽车养护、保健养生、口腔清洁、景区消费等。针对消费领域9部国家层面的法律法规和规章、6部地方性立法立规、3部地方标准提出完善意见和建议，办理市人大代表建议、政协提案共7件。2019年举行“月月3·15”新闻通气会13次，相关报道及转发累计5200余篇；全年与主流媒体合办专刊（专版）12期、专题节目17期，通过官网、官微、官博平台，发布消费资讯、维权信息446条。</p>				
主要问题	预算管理有待进一步规范，预算编制合理性有待提升。				
改进措施	根据预算明细内容、用途进行适当归并与整合，提高预算编制的合理性及后期预算执行可操作性。				
一级指标	指标名称	指标解释	权重	自评分	备注
投入与管理（36分）	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全。	6	5	

	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，绩效目标与预算是否匹配。	8	6	
	项目设立的规范性	项目的申请、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。	5	5	
	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	财务（资产）管理制度的健全性和执行的有效性	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况，以及反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	5	4	
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。	4	3	
产出目标 (34分)	商品比较试验工作完成率		7	7	
	消费体察工作完成率		7	7	
	《新消费》内刊发行工作完成率		7	7	
	结果通报情况		7	7	
	完成及时性		6	6	
效果目标 (15分)	“315”维权活动工作完成率		4	4	

	专业办公室工作完成率		4	4	
	投诉处理办结率		4	4	
	“12345市民服务热线”转办件办结率		3	3	
影响力目标 (15分)	“12345市民服务热线”转办件投诉处理满意度		8	8	
	《新消费》内刊发行质量读者满意度		7	7	
合计			100	95	