

福田区消费者委员会秘书处 2017 年度部门预算报告

一、主要职能

福田区消费者委员会自 1991 年（福府办[1991]32 号文件）正式成立，2014 年 11 月 26 日，福田区机构编制委员会发文（福编〔2014〕24 号）同意设立福田区消费者委员会秘书处，作为福田区消费者委员会的日常办事机构，为福田区经济促进局代管的事业单位，是一级预算单位。本单位主要职能是：1、为消费者提供消费信息和咨询服务，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；2、参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准；参与建设消费信用体系；推动及参与有关商品和服务标准制定；参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；3、就有关消费者合法权益问题，向有关部门反映、查询，提出建议；受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；4、就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼或者依法提起诉讼；对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评；5、组织开展对商品和服务的质量、价格、售后服务和消费者的意见等进行调查、比较、检测、分析，并公布结果；推进跨区域（跨境）消费维权合作；6、完成上级有关部门交办的其他工作事项。

二、机构编制及交通工具情况

本单位不设内设机构，编制数 4 人，实有人数 13 人，雇员员额 2 人，劳务派遣实有人数 7 人，离退休人员 2 人。公务用车共有 1 辆。

三、2016 年绩效情况

（一）完善维权体系，着力维护消费者权益。一是夯实基础工作。熟练运用“3.15 消费通”业务系统处理消费投诉案件，规范案件处理流程及时效管理，做好来访的登记和接待，调解工作效率和质量均得到提升。2016 年，福田区消委会共受理各类消费者投诉案件 8691 宗，案件总量同比去年上升 20.64%，为消费者挽回经济损失 4176.87 万元。接待现场来访消费者 86 人次，现场调解 50 余场。二是化解群体纠纷。针对商家“跑路”、“失联”等突发群体性投诉，第一时间约谈商家，并主动联合市消委会、相关部门开展调查、协调，邀请专业小组专家、律师参与调解，最大程度保障消费者的合法权益。三是成立专业委员会。市消委会联合市银行业协会等 6 家单位共同发起、组建深圳市消费者委员会金融专业委

员会，金融委的日常管理、运营维护由福田区消委会秘书处负责，这种由市消委会创建、交由区消委会管理的市区共建模式是专业委员会建设的首次大胆探索。四是加强企业约谈。坚持“事前着手”，分别约谈邦德文化、捷信金融、佰仟金融等企业及行业协会负责人，以消费者投诉数据为依托，从消费者诉求出发，建议企业完善规则、提升服务质量及售后水平，呼吁企业诚信经营，将消费投诉数据有效转变为企业市场数据，帮助企业为消费者提供更好的产品及服务寻找突破口。五是开展企业培训。本着“服务企业”的理念，组织福田辖区的 50 家企业代表开展重点企业培训，并针对企业需求和工作实际，邀请著名心理咨询师和投诉处理方面专家进行授课，倾听企业声音，为企业答疑解惑。六是推动商家注册。通过约谈、走访、宣传、培训等方式积极推动“3.15 消费通”业务系统关联商家注册，陆续推动邦德文化、樱花外语、佰仟金融等 30 家投诉集中的企业注册关联，有效提高了案件处理效率，提升了消费者满意度。七是加强节假日预案。在春节、五一等重点节日期间，制定节日消费投诉处理预案，由主要领导挂帅，安排人员值班，保证在第一时间处理好突发性、重大消费纠纷，营造健康消费环境。

（二）强化队伍建设，着力提升服务水平。一是工作屡获肯定。荣获“2015 年度深圳市消委会系统先进集体”荣誉称号。今年，国家工商总局领导、中消协、省、市消委会领导分别到我会调研，对我会的工作均给予了充分肯定。今年共收到消费者感谢信（表扬信）8 封、锦旗 9 面、牌匾 2 面。其中，备受媒体关注的“海外自游学”投诉更是收到商家与消费者同时授锦旗致谢，体现了商家与消费者双方对我会工作的一致认可。二是加强市区联动。在热点难点案件调解、媒体披露、信用信息推送等方面形成了较好的市区联动机制。联合市消委会共建深圳市消费者委员会金融专业委员会，金融委的日常管理、运营维护由福田区消委会秘书处负责。联合约谈邦德文化、捷信金融、佰仟金融等多家企业。联合市消委会、市公共信用中心召开消费维权信用信息推送新闻发布会，首次向市公共信用中心公开推送 1 家严重侵害消费者权益的失信企业。三是狠抓队伍建设。认真开展“两学一做”，增强全体党员干部的政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，树立清风正气，严守政治纪律政治规矩，勇于担当作为。完善各类制度，坚持会议制度，每月召开工作分享会，阶段性总结前期工作，分析重点、难点问题，交流分享经典案例。坚持学习制度，主动适应法治建设的新要求，每月定期开展法律法规知识及消费者权益保护业务培训，由法务组结合案例讲解相应的法律知识；参加全市消委系统业务培训，交流行业特点及最

新动态。抓好新制度的建设，结合市消委会相关制度，起草我区消委会受理消费者投诉工作规则、现场调解指导意见、消费维权约谈制度、投诉披露制度等。四是力推华强北升级改造。根据市、区两级政府关于推进华强北片区升级改造的工作部署，区消委会秘书处积极落实“视觉导向系统”工作，于5月底启动华强北商圈专属标识 LOGO 全球征集工作，共收到来自全球 31 个国家或地区的 936 位设计师的参赛作品共计 1631 件，获得外围关注度 107 万，直接关注度 30 万。经过海选征集、专家评审、作品公示、大众评审和会议初选等，9 月初，经华强北提质升级指挥部会议讨论及主要领导审议，最终确定选用《博弈》作品的改良方案 B 方案为华强北 LOGO，为塑造华强北片区文化形象奠定了基础。

（三）创新宣传载体，着力净化消费环境。一是打造“互联网消委会”。做好消委会微信公众号的运营维护工作，及时、准确地发布热点案件、消费指引、案例分析等文章，建好消费维权的“口袋百科”和“资讯平台”。在春节、“3.15”（注：每年的 3 月 15 日为“国际消费者权益日”）等重点节日，发布节日专刊，并以有奖活动等喜闻乐见的形式开展消费者调查，赢得消费者的点赞。二是建立媒体披露制度。今年 4 月 19 日，福田区消委会联合深圳市消委会、市公共信用中心召开消费维权信用信息推送新闻发布会，首次向市公共信用中心公开推送 4 家严重侵害消费者权益的失信企业。三是开展“3.15”主题宣传活动。“3.15”期间，围绕“品质消费 我做主”主题，开展“国际消费者权益日”系列活动，通过线上线下双互动，打造品质消费生态圈。一方面举办线下活动走进群众接地气。走进侨香村社区、中心书城 U 站等人流密集地开展宣传咨询活动，并广泛发动社区、行业协会、志愿者组织参与，向市民普及绿色环保、理性品质的消费观念。一方面通过线上互动将消费引导带进万家。发挥互联网新媒体传播速度快、范围广的特点，通过福田消委会微信公众号发布“3.15”主题专刊，包含品质消费、十大案例、活动预告等多个系列，开展微信有奖调查，由消费者票选“福田品质产业”。

四、2017 年度主要工作目标及任务

一是抓委员会建设。结合市消费者委员会建设情况，重点抓好我区消费者委员会建设。委员会拟由区政府职能部门代表、业界知名人士、消费者代表组成（按 1:1:1 的比例），委员会下设若干专业小组，为消费维权提供业务指导和专业技术支持。委员会建设将淡化行政色彩，突出社会参与，整合资源，扩大影响，将消委会职能最大化发挥。

二是抓产品比较试验。联合市消委会、深圳市品质消费研究院等第三方专业机构，加大产品比较试验力度，通过比较试验引导行业协会和企业制定消费领域社会团体标准，提高消费者对产品质量差异化的认知度，推动企业持续改进产品质量。

三是抓消费引导。充分发挥好《新消法》赋予的第一大职责消费引导的作用，通过案例宣传、比较试验、媒体披露等手段，引导广大消费者树立合理、科学消费、可持续消费理念，推动消费升级，助推经济供给侧结构性改革，营造健康有活力的市场消费环境。

四是抓信用体系建设。加大信用体系建设力度，加强与市消委会的联动，用好《新消法》赋予消委会的公开披露、信用推送、公益诉讼三大有力抓手，特别是信用信息推送方面，严惩严重侵害消费者合法权益的企业及行为；同时，结合市消委会“品质消费、好人举手”的举措，对守信企业要加大正面宣传，树立行业标杆。

五是抓制度建设。完善出台区消委会秘书处制度汇编，完善现有的会议制度、学习制度、请休假制度；在上级已有制度的基础上，出台与我会实际情况相适应的消费者投诉工作规则、现场调解指导意见、消费维权约谈制度、投诉披露制度等。进一步抓好各项制度的执行，按制度办事、靠制度管理，提高工作质量和效率。

五、2017 年部门预算情况

2017 年本单位部门预算规模为 454.81 万元，其中一般公共预算拨款 454.81 万元，基金预算 0 万元。具体包括：

（一）基本支出 162.07 万元。具体支出内容如下：

- 1、工资福利支出 118.59 万元，主要是在职人员工资福利支出。
- 2、对个人和家庭的补助 37.22 万元，主要是离退休人员工资福利支出。
- 3、公用经费 6.26 万元，主要包括公务用车运行维护费、工会经费、职工福利费等支出。

（二）项目支出 292.74 万元。具体支出内容如下：

- 1、购置费支出 1.2 万元，全部为政府采购项目，政府采购项目具体如下：

（1）办公自动化设备 1.2 万元，主要用于购置电脑 2 台。

2、修缮费支出 0 万元。

3、业务费支出 288.54 万元，主要内容有：

（1）一般管理事务 155.54 万元，主要包括：购买劳务派遣服务 83 万元、会议费 10 万元、培训费 15 万元、维持本部门正常运转的其他杂项支出 30 万元等。

（2）消费者保护 133 万元，主要包括：产品比较试验 40 万元、食品比试及调查 10 万元、消费监督调查 30 万元、数据分析工作 30 万元、“3.15”活动 6 万元等。

4、预算准备金 3 万元，主要用于年度预算中不可预见的政策性支出等，按照项目支出的 5%以内的规模预留。

六、“三公”经费情况说明

2017 年“三公”经费预算 4.34 万元，与 2016 年“三公”经费预算持平。

（一）因公出国（境）费用。2017 年预算数 0 万元，与 2016 年持平。为进一步规范因公出国（境）经费管理，我区因公出国（境）经费完全按零基预算的原则由区外事办和财政局统筹管理，调配使用，因此各单位 2017 年因公出国（境）经费预算数为零，在实际执行中根据计划据实调配。

（二）公务接待费。2017 年预算数 0.44 万元，与 2016 年持平。

（三）公务用车购置和运行维护费。2017 年预算数 3.9 万元，其中：公务用车购置费 2017 年预算数 0 万元，与 2016 年持平；公务用车运行维护费 2017 年预算数 3.9 万元，与 2016 年持平。

表一：部门收支预算总表

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、财政预算拨款	454.81	一般公共服务支出	429.59
（一）一般公共预算拨款	454.81	工商行政管理事务	429.59
1、一般性经费拨款	454.81	消费者权益保护	429.59
2、财政专项资金拨款		社会保障和就业支出	25.22
3、政府投资项目拨款		行政事业单位离退休	25.22
（二）政府性基金预算拨款		归口管理的行政单位 离退休	25.22
二、事业收入			
三、事业单位经营收入			
四、其他收入			
本年收入合计	454.81	本年支出合计	454.81
上级补助收入		对附属单位补助支出	
用事业基金弥补收支差额		上缴上级支出	
上年结转、结余		结转下年	
收 入 总 计	454.81	支 出 总 计	454.81

表二：部门收入预算总表

单位：万元

项目	预算数
一、财政预算拨款	454.81
（一）一般公共预算拨款	454.81
1、一般性经费拨款	454.81
2、财政专项资金拨款	
3、政府投资项目拨款	
（二）政府性基金预算拨款	
二、事业收入	
三、事业单位经营收入	
四、其他收入	
本年收入合计	454.81
上级补助收入	
用事业基金弥补收支差额	
上年结转、结余	
收 入 总 计	454.81

表三：部门支出预算总表

单位：万元

项目	预算数
一般公共服务支出	429.59
工商行政管理事务	429.59
消费者权益保护	429.59
社会保障和就业支出	25.22
行政事业单位离退休	25.22
归口管理的行政单位离退休	25.22
本年支出合计	454.81
对附属单位补助支出	
上缴上级支出	
结转下年	
支 出 总 计	454.81

表四：财政拨款收支预算总表

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、一般公共预算拨款	454.81	一般公共服务支出	429.59
1、一般性经费拨款	454.81	工商行政管理事务	429.59
2、财政专项资金拨款		消费者权益保护	429.59
3、政府投资项目拨款		社会保障和就业支出	25.22
二、政府性基金预算拨款		行政事业单位离退休	25.22
		归口管理的行政单位 离退休	25.22
本年收入合计	454.81	本年支出合计	454.81
上年结转、结余		结转下年	
收入总计	454.81	支出总计	454.81

表五：一般公共预算支出表（按功能科目）

单位：万元

科目编码	科目	合计	基本支出	项目支出
合计		454.81	162.07	292.74
201	一般公共服务支出	429.59	136.85	292.74
20115	工商行政管理事务	429.59	136.85	292.74
2011506	消费者权益保护	429.59	136.85	292.74
208	社会保障和就业支出	25.22	25.22	
20805	行政事业单位离退休	25.22	25.22	
2080501	归口管理的行政单位离 退休	25.22	25.22	

表六：一般公共预算基本支出表（按经济科目）

单位：万元

科目编码	科目	预算数
合计		162.07
301	工资福利支出	118.59
30101	基本工资	69.62
30102	津贴补贴	10.84
30104	其他社会保障缴费	17.76
30199	其他工资福利支出	20.37
302	商品和服务支出	6.26
30228	工会经费	2.12
30229	福利费	0.24
30231	公务用车运行维护费	3.9
303	对个人和家庭的补助	37.22
30302	退休费	25.22
30311	住房公积金	5.76
30313	购房补贴	6.24

表七：一般公共预算支出表（按项目分类）

单位：万元

预算项目	预算数
合计	454.81
一、基本支出	162.07
（一）人员经费	130.59
（二）离退休经费	25.22
（三）公用经费	6.26
二、项目支出	292.74
（一）一般性项目支出	292.74
1、购置费	1.2
2、修缮费	
3、业务费	288.54
（1）一般管理事务	155.54
（2）消费者保护	133
4、预算准备金	3
（二）专项性项目支出	
（三）政府投资项目支出	

表八：政府采购项目经费预算表

单位：万元

序号	预算项目	合计	一般公共预算	基金预算
1	购置费	1.2	1.2	
	A0302 办公自动化设备	1.2	1.2	
2	业务费	83.14	83.14	
	一般管理事务	83.14	83.14	
	C9900 其他服务	83.14	83.14	
	合计	84.34	84.34	

表九：“三公”经费预算表

单位：万元

单位名称	“三公”经费财政拨款预算总额	因公出国（境）费	公务接待费	公务用车购置及运行维护费	
				公务用车购置费	公务用车运行维护费
福田区消费者委员会	4.34		0.44		3.9

备注：因公出国（境）经费由区外事办和财政局统筹管理，调配使用，各单位不单独列报。

表十：政府性基金预算支出表

单位：万元

科目编码	科目名称	项目名称	预算数

附件 1：预算收支增减变化情况说明

附件 2：机关运行经费安排情况说明

附件 3：政府采购安排情况说明

附件 4：名词解释

附件 1

预算收支增减变化情况说明

2017 年本单位部门预算规模为 454.81 万元，其中一般公共预算拨款 454.81 万元，基金预算 0 万元。2016 年本单位部门预算规模为 321.73 万元，全部为一般公共预算拨款。2017 年比 2016 年增加了 133.08 万元，具体包括：

（一）2017 年基本支出 162.07 万元，比 2016 年基本支出 156.73 万元增加 5.34 万元，主要因为“公用经费”项目从 2017 年起纳入到基本支出所致。

（二）2017 年项目支出 292.74 万元，比 2016 年项目支出 165 万元增加 127.74 万元。具体支出内容如下：

1、2017 年购置费支出 1.2 万元，比 2016 年购置费支出 2.2 万元减少 1 万元，主要因为办公自动化设备更新减少所致。

2、2017 年修缮费支出 0 万元，与 2016 年修缮费支出持平。

3、2017 年业务费支出 288.54 万元，比 2016 年业务费支出 159.8 万元增加 128.74 万元，主要内容有：

（1）2017 年一般管理事务 155.54 万元，比 2016 年一般管理事务 127.8 万元增加 27.74 万元，主要原因是购买劳务派遣服务经费大幅上涨所致。

（2）2017 年消费者保护 133 万元，比 2016 年消费者保护 32 万元增加 101 万元，主要原因是产品比试和消费调查工作力度的加大，大幅增加产品比试和消费调查项目的数量，其相关经费也随之大幅增加所致。

4、2017 年预算准备金 3 万元，与 2016 年预算准备金持平。

附件 2

机关运行经费安排情况说明

福田区消费者委员会秘书处为事业单位（非参照公务员法管理），2017 年无机关运行经费支出。

附件 3

政府采购安排情况说明

2017 年政府采购项目经费预算 84.34 万元，其中包括：

- 1、办公自动化设备采购 1.2 万元，通过政府集中采购来执行，实施日期为 2017 年 1 月；
- 2、劳务派遣服务采购 83.14 万元，通过政府预选供应商采购来执行，实施日期为 2017 年 1 月。

名词解释

一、财政拨款收入：指由市级财政拨款形成的部门收入。按现行管理制度，市级部门预算中反映的财政拨款包括一般公共预算收入、政府性基金预算收入和国有资本经营预算收入。

二、财政专户管理资金：指单位纳入财政专户管理的资金。包括：教育收费、社会公益机构接受的公益捐赠收入，以及幼儿园接受的捐赠收入等。

三、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

四、事业单位经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

五、其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“事业单位经营收入”等以外的收入。

六、上级补助收入：指单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

七、附属单位上缴收入：指附属独立核算单位按照规定上缴的收入。

八、用事业基金弥补收支差额：指事业单位在预计用当年的“财政拨款收入”、“财政拨款结转和结余资金”、“事业收入”、“事业单位经营收入”、“其他收入”等不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金（事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金）弥补本年度收支缺口的资金。

九、上年结转：指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

十、基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员经费和日常公用经费。

十一、项目支出：指在基本支出这外为完成特定任务和事业发展目标所发生的支出。

十二、“三公”经费：指市级部门用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际差旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类接待（含外宾接待）支出。