

附件 2:

2019 年度消费者权益保护项目重点绩效评价报告

项目名称：消费者权益保护

项目单位：深圳市福田区消费者委员会秘书处

主管单位：深圳市福田区工业和信息化局

目录

一、项目概况.....	1
（一）项目背景、立项依据.....	1
（二）项目管理的组织架构和职责分工.....	1
（三）项目资金管理情况.....	1
1. 项目资金预算安排情况.....	1
2. 项目资金管理和使用情况.....	2
（四）项目绩效目标及实现情况.....	2
二、项目绩效评价结论和分析.....	3
（一）项目绩效评价结论.....	3
（二）项目绩效分析.....	3
三、取得的成效.....	4
四、存在的问题.....	5
五、相关建议和整改措施.....	5

一、项目概况

（一）项目背景、立项依据

根据深圳市消费者委员会《关于做好 2019 年度消费维权与消费指导工作的指导意见》的要求，结合单位职能和 2019 年度工作目标，我单位将消费者权益保护项目（以下简称“本项目”）设立为 2019 年度重点支出项目，主要用于“为消费者提供消费信息，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，并公布结果等，保护消费者合法权益，为市场经济发展，促和谐发展提供有力保障。

（二）项目管理的组织架构和职责分工

消费者权益保护项目由行政办公室主导，成员黄伟华。主要职责是调研征询，制定产品比试、消费调查、信用服务建设和团体标准制定的方案，组织联系相关资质机构落实执行，定期跟踪工作进度，监督每个项目的进展，同时对相关工作成果按规定进行验收。该项目设置联络员，主要工作职责：1、对产品比试和消费调查等各个项目进行跟踪检查；2、做好相关项目的费用支付工作；3、对完成的项目开展验收工作，同时做好验收报告等相关资料的存档备查。

（三）项目资金管理情况

1. 项目资金预算安排情况

本项目年初预算资金为 379 万元，年度总指标 379 万元，

分配资金 378.60 万元。

2. 项目资金管理和使用情况

为保证项目顺利实施，我单位根据《关于编制福田区 2019 年部门预算和 2018-2020 年中期财政规划的通知》（福财[2017]22 号）及主管单位相关要求，以项目资金分配、管理和使用的绩效情况为核心，以全过程预算绩效管理为思路，制定了切合实际、可量化的绩效评价指标。

2019 年本项目资金年初预算金额 379 万元，年度预算数为 379 万元，实际支出 378.60 万元，实际执行率 99.89%。资金合理利用，项目支出严格按照财务管理制度执行，不存在支出依据不足、虚列项目支出、截留、挤占、挪用项目资金以及其他不符合制度规定的事项发生。

（四）项目绩效目标及实现情况

项目绩效目标设置严格按照《关于做好福田区 2019 年度单位预算项目执行情况及财政预算绩效管理考核工作的通知》（福财[2019]206 号）、《深圳市福田区财政局关于开展 2019 年度绩效自评工作的通知》（福财〔2020〕51 号）及深圳市福田区财政局的相关要求，与向财政部门编报的绩效保持一致，绩效目标完成的指标包括产出指标、效益指标、满意度指标。

根据 2019 年度部门重点工作任务及项目支出金额的重要性，我单位选取“消费者权益保护”编报项目绩效目标，

设置“投入”、“产出”、“效益”、“满意度”四方面绩效指标，投入、产出指标都设有清晰、细化、可衡量的目标值，保证了项目效益评价的完整性和明确性，设定“效益”目标时能从社会效益方面、服务对象满意度指标方面对指标进行细化。

本项目已完成了年初设定的绩效目标，为社会公众更好的提供了消费指引，取得了较好的效果。2019 年度我单位针对广大消费者日常较为关心注意的各项生活产品或服务，筛选出目前对消费者影响较大的且较为迫切需要进行产品比试或消费调查的项目，合理安排好产品比试或消费调查项目的工作计划，并按计划逐步开展各项产品比试或消费调查项目，开展相关的产品比试或消费调查项目共 37 个，形成相关报告通过单位微信公众号或报纸等媒体向社会公布。

二、项目绩效评价结论和分析

（一）项目绩效评价结论

本项目资金立项依据充分，立项程序规范，预算编制合理，项目决策正确，项目管理合规，绩效目标明确，资金拨付及时到位，项目完成符合要求，项目效果良好。

（二）项目绩效分析

产出指标：数量指标完成产品比试项目 26 个、消费调查项目 11 个；质量指标明确是否按要求签订合同、是否有详细的项目方案、是否聘请相关具资质的机构进行检测或调

查。项目时效方面，规定项目所需时间一般不超过 6 个月，当年开展的项目一般要求在当年完成，因客观原因不能完成需要跨年的必须在下年 6 月前完成，且跨年完成的项目占比不超过 15%。

项目产出数量方面，产品比试项目数量 26 个，消费者调查项目 11 个，圆满完成原定产出目标，项目产出的数量、质量、时效、成本达到了年初设定的绩效目标。项目产出质量方面，我单位加强对委托机构资质审核，均已按合同和项目方案要求执行，并对各个项目成果履行了验收，项目质量得到了保障。工作时效方面，所有项目均在 2019 年 12 月前完成，项目完成及时。

效益指标：本项目设定了社会效益指标，加强对消费者的消费指导，引导消费者更科学更合理地进行消费。本项目绩效影响可持续，社会效益良好，赢得了消费者的好评。

满意度指标：提高消费者对消费环境的满意度。本项目公众满意度水平较高，2019 年未收到公众或服务对象的有效投诉。

预算执行率指标：2019 年本项目资金年初预算金额 379 万元，年度预算数为 379 万元，实际支出 378.60 万元，实际执行率 99.89%，预算执行率较高。

三、取得的成效

2019 年度消费者权益保护项目投入、产出、效益达到预期目标，先后开展了软泥玩具、面膜、学生用包书皮等比

较试验，从消费者的角度，对各类产品的化学安全性指标进行检测，为消费者提供正确、全面的消费指引；先后开展了家装行业、快递、健身房等多项 NPS 调查，试验及调查结果均通过召开新闻发布会的形式向大众公布，受到消费者强烈反响。我单位完成了产品比试和消费调查项目，并取得了较好的效果，有力加强了对消费者的消费指导，引导消费者更科学更合理地进行消费，为消费者维权提供服务与支持。

四、存在的问题

结合绩效分析情况，虽然我单位已完成既定的绩效目标，自评表得分 100 分，但实施过程中尚有待完善。本项目存在问题主要如下：（1）项目目标方面，绩效指标设定不够清晰、细化、量化，未就社会效益指标和满意度指标进行细化、量化；（2）服务对象方面未对项目满意度进行专门的调查。我单位设置了投诉热线，在项目期间内，服务对象有效投诉次数 0 起，但该项目没有采用调查问卷、回访等方式对该项目所涉及的抽检对象、服务群众等进行满意度调查，项目效益有待提升。

五、相关建议和整改措施

1. 完善项目绩效目标，细化预算绩效目标内容，提高预算项目绩效指标编制水平。我单位将结合项目实际情况，对预算进行逐级分解，科学、合理的设置绩效评价指标，细化绩效目标分项设置，如社会效益指标完善成保障社会公众消费指引、提升消费者维权意识、项目实效方面细化为具体项

目完成时间等指标。

2. 进行项目满意度调查。在项目实施的过程或结束后，采用调查问卷、回访会谈等方式对抽检对象满意度调查，了解项目在实施过程中或实施结束后的满意度情况，对该反馈结果进行分析运用，举一反三，认识不足之处，促进项目更好的实施。

2019 年项目支出绩效自评表

部门名称（公章）：深圳市福田区消费者委员会秘书处

项目名称		消费者权益保护	项目属性	上年延续	项目周期		1 年	
主管部门		深圳市福田区工业和信息化局	项目类别	经常性项目				
实施单位		深圳市福田区消费者委员会秘书处	项目联系人	黄伟华	联系电话		83636033	
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	
		年度资金总额	3,790,000.00	3,786,031.43	3,786,017.00	10	100.00%	
		其中：当年财政拨款	3,790,000.00	3,786,031.43	3,786,017.00	—	100.00%	
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00%	
		其他资金	0.00	0.00	0.00	—	0.00%	
项目中期目标		计划针对广大消费者日常较为关心注意的各项生活产品或服务，开展相关的产品比试或消费调查项目共 37 个，形成相关报告通过单位微信公众号或报纸等媒体向社会公布。2019 年（1-12 月）预算费用 379 万元。中期目标做到搜集好广大消费者较为关注的、使用人群数量较大的各项产品及服务，筛选出目前对消费者影响较大的且较为迫切需要进行产品比试或消费调查的项目，合理安排好产品比试或消费调查项目的工作计划，并按计划逐步开展各项产品比试或消费调查项目。						
年度 总体目标		预期目标			实际完成情况			
		项目工作完成率达 95%，已完成项目的公开发布率达 100%。			投入、产出、效益达到预期目标,完成了产品比试和消费调查项目，并取得了较好的效果，正确引导消费;本项目为三级预算项目，年初消费者保护项目包含消费者权益保护、办理案件、3.15 活动项目，总预算金额 3,888,000.00 元，结余资金 16.43 元,所以本项目年度预算金额在项目内部进行了调剂。			

绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	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(20分)		26个	26	10.00		—
				11个	11	10.00		—
		质量指标(20分)		是否按要求签订了合同	是	10.00		—
				是否有详细的项目方案	是	5.00		—
				是否聘请相关具资质的机构进行检测或调查	是	5.00		—
		工作时效(10分)	项目所需时间一般不超过6个月,当年开展的项目一般要求在当年完成,因客观原因不能完成需要跨年的必须在下年6年前完成,且跨年完成的项目占比不超过15%。		及时	10.00		—
	效益指标(30分)	社会效益指标	加强对消费者的消费指导,引导消费者更科学更合理地进行消费。		达标	30.00		—
	满意度指标(10分)	服务对象满意度指标	提高消费者对消费环境的满意度。		是	10.00		—
	总分					100.00	100.00	