

附件 3:

2020 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.....	4
(一) 项目绩效评价结论.....	4
(二) 项目绩效分析.....	4
三、取得的成效.....	5
四、存在的问题.....	6
五、相关建议和整改措施.....	6

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 2020 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 2020 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 2020 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 706.95

万元，分配资金 706.24 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 2020 年部门预算和 2020-2022 年中期财政规划的通知》、《福田区人民政府办公室关于印发〈2020 年福田区“安心餐饮”行动方案〉的通知》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。

2020 年本项目资金年初预算金额 379 万元，年度预算数为 706.95 万元，实际支出 706.24 万元，实际执行率 99.9%。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 2020 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》、《深圳市福田区财政局关于开展 2020 年度绩效自评工作的通知》、《福田区人民政府办公室关于印发〈2020 年福田区“安心餐饮”行动方案〉的通知》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 2020 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。2020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32个，形成相关报告通过报纸等媒体向社会公布。同时，按照福田区人民政府的要求指示积极开展福田区“安心餐饮”行动工作，做好前期调研、相关评价标准制订、评比排名、宣传推广等各项工作。

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 18 个、消费调查项目 14 个、“安心餐饮”行动项目 1 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 18 个，消费者调查项目 14 个，“安心餐饮”行动项目 1 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 2020 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，2020 年未收到公众或服务对象的有效投诉。

预算执行率指标：2020 年本项目资金年初预算金额 379 万元，年度预算数为 706.95 万元，实际支出 706.24 万元，实际执行率 99.9%，预算执行率较高。

三、取得的成效

2020 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。在“安心餐饮”行动工作方面，制定“安心餐厅”评价细则，摸底调查福田餐饮企业，为福田重点餐饮企业 7201 家赋予消费评价指数，动员、辅助华强北、车公庙、购物公园、梅林、石厦等重点区域 2876 家餐饮企业参加创建活动，加入维权和监督绿色通道，做出安心经营承诺。在重点商圈选择了 300 家餐厅推广消费评价二维码，评出各种特色榜单，制

作 5 个美食风情榜单和 3 个美食风味榜单。筛选特色餐厅 60 家进入备选名录。完成 NPS 口碑调查 7410 份。综合 NPS 口碑调查数据、神秘顾客探店数据等，评出茶餐厅、网红品牌下午茶（西式）、宵夜（烧烤）、火锅（潮汕牛肉）和粤菜正餐（客家菜）5 个美食风情榜单。评出卤鸭脖、奶茶和小龙虾 3 个菜品的美食风味榜单。对参加“安心餐厅”创建的商家初步评出入围餐厅 311 家。并进一步评出三星、四星、五星餐厅共 167 家。建设“安心餐厅”数字地图和数字大屏，并开展相关宣传活动。

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。

2020 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	得分	
	年度资金总额	3,790,000.00	7,069,519.70	7,062,416.00	10	99.90%	9.99	
	其中：当年财政拨款	3,790,000.00	7,069,519.70	7,062,416.00	—	99.90%	—	
	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	为深入了解各个产品或服务的性能、质量、价格、安全性等各项指标，定期开展各种产品比试及消费调查并向社会公布，使消费者能直观和透彻地认识各个产品或服务的优劣，从而选择适合自己的产品或服务。							
年度 总体目 标	预期目标			实际完成情况				
	开展 10 个以上的产品比试项目和 10 个以上的消费调查项目，比试及调查结果需在媒体上给予公布，消费者可据此来选择适合自己的产品或服务。			本年度开展了婴儿爽身粉、轻食代餐粉及生鲜电商消费等共计 18 个产品比试试验；开展了月子中心、甜品店及线下无理由退货商家等共计 6 个 NSP 口碑调查项目、8 个消费调查及团标项目，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。				
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)	产品比试项目	10 个以上	18	10.00	10.00	
		消费调查项目	10 个以上	14	10.00	10.00	
	质量指标 (20 分)	产品比试项目验收通过率	100%	100%	10.00	10.00	
		消费调查项目验收通过率	100%	100%	10.00	10.00	
	工作时效 (10 分)	每个项目完成时间	不超过 4 个月	不超过 4 个月	10.00	10.00	
效益指标 (30 分)	社会效益指标	产品比试项目结果媒体公布	10 篇以上	均通过新闻发布会形式公布, 18	10.00	10.00	
		消费调查项目结果媒体公布	10 篇以上	均通过新闻发布会形式公布, 14	10.00	10.00	
	可持续影响	消费者关注度	80%	82%	10.00	10.00	
满意度指标 (10 分)	服务对象满意度指标	消费者满意度	80%	83%	10.00	10.00	