

# 财政项目支出绩效自评表

(2021 年度)

项目名称		消费者维权管理专项						
主管部门		上海市市场监督管理局			实施单位	上海市消费者权益保护委员会秘书处		
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	7488600	9336061	9283630.31	10	99.44%	9.9	
	其中：当年财政拨款	7488600	9336061	9283630.31	—	99.44%	—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	<p>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。</p>			<p>全年，全市消保委共受理消费者投诉232259件，同比增长39.3%，涉及商品和服务金额15.09亿元。其中，承办市民服务热线转办件5777件；受理涉疫投诉5072件，占同期总量的2.2%，调解成功率达93.2%；投诉联网单位增至357家，处理投诉116116件，占同期总量的50%；市区联动化解群体性消费纠纷28起。完成消费调查、评测4项；针对13大类299件（次）商品和服务进行比较试验，向有关行政部门移送违法违规线索15条；完成“短频快”消费监督73项；组织消费课堂、消费体验32场次；完成对《个人信息保护法（草案）》二次审议稿、《民事诉讼法（修正草案）》《互联网广告管理暂行办法（征求意见稿）》等3部国家层面法律法规的意见征求反馈。2021年举行新闻通气会7次，相关报道及转发达3000余篇；全年与主流媒体合办专刊（专版）15期、专题节目27期，通过官网、官微、官博，发布消费资讯、维权信息2781条，发布视频类信息410条。</p>				
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	数量指标	社会监督工作完成率	=100%	100%	10	10	
		质量指标	信息发布完成率	=100%	100%	20	20	
		时效指标	项目完成及时性	及时	及时	10	10	
		成本指标	费用核算合理性	合理	合理	10	10	
	效益指标	经济效益指标	315维权工作完成率	=100%	100%	10	10	
		社会效益指标	专业办公室工作完成率	=100%	100%	10	10	
		生态效益指标	投诉处理办结率	≥90%	100%	5	5	
		可持续影响指标	官网、微信公众号运维完成率	=100%	100%	5	5	
满意度指标	服务对象满意度指标	《新消费》内刊发行工作完成率	=100%	100%	10	10		
总分					100	99.9		