

# 财政项目支出绩效自评表

(2020 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	8887856	7993356	7993356	10	100%	10	
	其中：当年财政拨款	8887856	7993356	7993356	10	100%	10	
	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>以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，牢记“为消费者服务为经济发展服务”的初心和使命，紧扣上海建设“五个中心”、打响“四大品牌”的战略目标和任务，围绕中消协“凝聚你我力量”消费维权年主题，聚焦后疫情时期上海消费发展的新形势，充分发挥消费者组织的工作优势，助力恢复消费信心、促进消费回补，以提升消费者体验度、感受度、满意度为着力点，保持履职自信、创新自觉、实践自励，奋力开创上海消费者权益保护事业新局面。</p>				<p>全年，市消保委系统共受理消费者投诉166774件，同比下降17.1%，涉及商品和服务总额14.1亿元。其中，承办12345市民服务热线转办件9846件(含退单)；受理涉疫投诉13236件，占同期总量的8.2%，涉及商品和服务金额1.39亿元，已处理13116件，处理率为99.1%；新增投诉联网企业18家，联网单位总量升至339家，共处理投诉76306件，占同期受理投诉总量的45.8%；市区联动、妥善化解群体性消费纠纷67起。完成消费体察、评测、测试5项，涉及APP个人信息保护、名表维修“回头看”暗访、线上生鲜平台消费、2020上海特色伴手礼、筷子发霉与消毒等；完成消费调查5项，涉及鲜花订购、青少年教育培训、“五五购物节”汽车销售、热门文化旅游景点信息化服务、APP广告消费者权益保护等；针对13大类467件商品进行比较试验，涉及服装鞋帽、家居日用、家用电器等领域，向有关行政部门移送违法违规线索33条。受疫情影响，2020年举行“月月3·15”新闻通气会8次，相关报道及转发累计3200余篇；全年与主流媒体合办专刊(专版)18期、专题节目12期，通过官网、官微、官博平台，发布消费资讯、维权信息1415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%	10	10	
		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	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	
			投诉处理办结率	≥100%	91%	10	9	由于部分投诉事项跨年处理。
		可持续影响 指标	12345市民服务热线转办件办结率	≥90%	92%	10	10	
	官网运维完成率		=100%	100%	10	10		
总分					100	99		