

# 2021 年度部门整体绩效自评报告

部门名称（公章）：深圳市龙岗区消费者委员会

单位负责人（签章）：罗小斌

填报人：陈思

联系电话：0755-2893092

式消费如何避坑”、“网购中维护合法权益”及区分“定金”与“订金”等内容进行进行宣传，给消费者一份“消费指南”，引导辖区居民健康消费、理性消费，依法维权、理性维权。

### 3、消费指导、消费监督

为促进行业发展，合理引导市场消费行为，促进消费升级，先后开展蜂蜜、电线质量两项比较试验。

为提升我区整体消费评价指数及消费者满意度，委托深圳市品质研究院开展消费评价指数辅助服务项目，增加绿色通道企业 300 家，对指数数据进行分析诊断，并对评价指数及评价指数企业开展提升辅助服务。同时，对和解成功率低、消费评价指数较低的经营者的经营者进行公开约谈提醒。通过开展此项服务，提升消费评价指数应用，让指数成为企业重要的“诚信指标”，成为建设龙岗消费环境和营商环境的重要抓手。

### 4、做好全国城市消费者满意度测评迎检工作

与市场科牵头，成立局工作专班、区工作专班，并召开区满意度测评迎检工作部署会，指导各街道办开展消费宣传进社区活动，在全区 935 个住宅小区宣传栏张贴宣传海报，提升市民放心消费创建工作的参与度、知晓度与满意度，营造良好的迎检工作氛围。在此期间，各街道办先后举办了 21 场“消费维权进社区”活动、张贴宣传海报 5000 余份，派发宣传单张 2000 余份，现场咨询 300 余人次。

## （三）2021 年部门预算编制情况。

### 1、年初预算安排情况

2021 年度，我会年初预算收入 600.00 万元，其中财政预算拨款收入 600.00 万元；年初预算支出 600.00 万元，其中：基本支出 538.00 万元（占比 89.67%）、项目支出 62.00 万元（占比 10.33%）。

一般公共服务支出	427.00	449.06
社会保障和就业支出	52.00	55.49
卫生健康支出	10.00	8.74
住房保障支出	111.00	99.86
总计	600.00	613.14

表 1-4 部门整体支出构成与调整情况表（按支出用途）

单位：万元

支出用途	年初预算数	调整预算数
一、基本支出	538.00	552.81
人员经费	499.00	504.03
公用经费	39.00	48.79
二、项目支出	62.00	60.33
其中：基本建设类项目	0.00	0.00
三、上缴上级支出	0.00	0.00
四、经营支出	0.00	0.00
五、对附属单位补助支出	0.00	0.00
总计	600.00	613.14

### 3、预算绩效目标完整性

按照预算绩效目标编报工作的相关要求，我会 2021 年将“消费者权益保护”、“办公设备购置”共两个项目纳入部门预算绩效管理并编制预算绩效目标，按照绩效目标设置的框架要求，我会从产出与效果等不

政府进行公开。

## 2. 项目实施及其监管情况。

我会项目支出的立项依据符合国家有关政策要求、符合公共财政支持的方向和财政资金供给范围、符合财政分级分担原则、属于我会行政事业发展的需要、有明确的项目目标与组织实施计划，并经过充分的研究论证。上述符合要求的立项依据按照区财政通知在规定期限内完成了提交。经区人代会通过后，财政部门正式批复下达了我会当年度的项目支出。年中，我会按照实际履职需要，在规范的报批程序之下，完成了相关项目调整手续。

同时，项目严格按照我会制定的《深圳市龙岗区消费者委员会财务管理制度》《深圳市龙岗区消费者委员会车辆管理制度》等文件要求实施。需要进行招投标或其他采购的项目，我会会按照规定流程选择合格供应商，签订合同，并且单独或在合同中约定项目实施相关的要求及考核标准；项目验收时，严格按照项目验收流程及合同规定验收内容进行验收。

## 3. 资产管理及使用情况。

我会对公共财产物资实行统一管理、统一调配，并按使用人建立了资产实物管理台账，实行使用、保管签字登记制度，保证账实相符。对单位固定资产统一采购、多人经办，每月月初根据各部门的需求制订采购计划，实行多人经办、“货比三家”，并按政府采购程序和有关规定加强采购手续。年底对财产物资进行清查、盘点、核对、处理。对取得的资产实物及时进行会计核算，保证资产的安全性，使账账相符、账实相符。

我会资产保存完整，使用合规，配置合理，处置规范，总体使用效

## （二）主要履职情况

1、做好调解工作。利用企业约谈、信用公示、消费评价指数等手段，做好消费维权工作。

2、带好队伍，规范工作流程，提高消费调解服务质量。

（1）、首办责任制。贯彻谁接诉谁受理，做到投诉举报件件有回音，单单有落实。

（2）、督查制度。每月公布个人调解量、调解成功率排名，及时总结分析，鼓励先进，鞭策后进。

（3）、风险防控制度。统一为调解员安装录音电话，向调解员派发常用消法法条、常见问题答复模板、维权工作规范用语、消费纠纷三三分等调解贴士，在高效调解的同时降低履职风险。

3、加大消费维权宣传教育力度

（1）、认真贯彻好2022年“3.15”国际消费者权益日年主题活动；

（2）、结合全国消费者满意度测评工作，早作部署，针对不同消费者的触媒习惯，有侧重、有计划地采用不同的宣传渠道和宣传方式，通过预判、预案、策划，针对消费热点难点，主动开展消费宣传，提升宣传信息的普及度和渗透率，做好消费行为的事前预防工作。

4、做好消费监督工作

积极参与比较试验、消费体察，从产品及服务上，为消费者提供更多优质选择，倒逼产品质量和服务水平提升，发挥消费的积极引领作用。

5、强化市区部门联动，形成维权合力。

强化与市、区消委会及分局各科所的联系沟通，建立市监、公安、教育、卫生、司法等政府相关职能部门组成的消费者维权协作联动网络，

第二季度	613.14	50%	335.16	109.33%
第三季度	613.14	75%	469.96	102.20%
第四季度	613.14	100%	605.43	98.74%

当年度预算实际支付进度和既定支付进度匹配度待提高。

### (2) 项目完成情况

2021 年度，我会年度工作总体完成情况良好，当年度预算安排的二级项目共 2 个，均能按计划及时完成，项目完成率达到 100%。

### 3. 效果性。

至 12 月 31 日，共处理投诉 17090 宗，其中信访件 103 宗（国家满意度件 41 宗），12345 政数局投诉 3825 宗，消费通系统 13162 宗，按时受理率 100%，按时办结率 100%，处理成功率 74.29%，消费者满意度 69.4%。

因疫情影响，对于上门投诉的消费者，我单位特意在一楼大厅空气流通区域准备桌椅，做好场所、用具的消毒工作，全方位做好投诉调解准备工作。全年共接待上门投诉消费者 495 名。

### 3、公平性

(1) 群众信访办理情况：2021 年度群众信访及时办理回复率达 100%，未发生超期。

(2) 公众或服务对象满意度：消费者满意度对我会的管理服务的满意度均  $\geq 95\%$ 。

## 三、总体评价和整改措施

经本次绩效自评工作的组织实施，我办根据《部门整体支出绩效评价指标评分表》，逐项对照，认真梳理，自评得分 97.99 分，整体绩效

控制率 16.67%，根据评分标准不得分。往后我会将加强对编外人员的管控工作，从人员素质、用工人数及管理方式等方面实施全过程监督，尽量降低编外人员控制率。

（四）后续工作计划、相关建议等。

强化与市、区消委会及分局各科所的联系沟通，建立市监、公安、教育、卫生、司法等政府相关职能部门组成的消费者维权协作联动网络，整合部门执法力度，就多头投诉的消费纠纷互通核查信息，提高处置案件效率。

结合全国消费者满意度测评工作，早作部署，针对不同消费者的触媒习惯，有侧重、有计划地采用不同的宣传渠道和宣传方式，通过预判、预案、策划，针对消费热点难点，主动开展消费宣传，提升宣传信息的普及度和渗透率，做好消费行为的事前预防工作。

#### 四、部门整体支出绩效评价指标评分情况

参照《龙岗区预算绩效评价共性指标体系框架》进行自评，填报得分情况。

评价指标				参考评分标准	得分情况	扣分情况及整改情况说明
一级指标	二级指标		三级指标			
	名称	参考分值				
部门管理	绩效管理	资金管理	政府采购执行情况	<p>部门(单位)本年度实际政府采购金额与年度政府采购预算的比率,用以反映和考核部门(单位)政府采购预算执行情况;政府采购政策功能的执行和落实情况。</p>	<p>1. 政府采购执行率得分=政府采购执行率×1分 政府采购执行率=(实际采购金额合计数/采购计划金额合计数)×100% 如实际采购金额大于采购计划金额,本项得0分。 政府采购预算是指采购机关根据事业发展计划和行政任务编制的、并经过规定程序批准的年度政府采购计划。 2. 政府采购政策功能的执行和落实情况(1分),落实到位的酌情扣分。</p>	无
				<p>部门(单位)资金支出规范性,包括资金管理、费用支出等制度是否严格执行;资金调整、调剂是否规范;会计核算是否规范、是否存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况;是否存在截留、挤占、挪</p>	<p>1. 资金支出规范性(1分)。资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定,按事项完成进度支付资金的,得1分,否则酌情扣分。 2. 资金调整、调剂规范性(1分)。调整、调剂资金累计在本单位部门预算总规模10%以内的,得1分;超出10%的,超出一个百分点扣0.1分,直至1分扣完为止。 3. 会计核算规范性(1分)。规范执行会计核算制度得1分,未按规定设专账核算、支出凭证不符合规定或其他核</p>	无
				<p>部门(单位)设定的绩效指标是否清晰、细化、可量化,用以反映和考核部门(单位)整体绩效目标的细化情况。</p>	<p>1. 绩效指标将部门整体绩效目标细化分解为具体工作任务,与部门年度任务数或计划数相对应(2分); 2. 绩效指标中包含能够明确体现部门(单位)履职效果的社会、经济、生态效益指标(2分); 3. 绩效指标具有清晰、可衡量的指标值(1分); 4. 绩效指标包含可量化的指标(1分); 5. 绩效目标的目标值测算能提供相关依据或符合客观实际情况(1分)。</p>	7



评价指标				指标说明	参考评分标准	得分情况	扣分情况及整改情况说明	
一级指标	二级指标		三级指标					
	名称	参考分值	名称					参考分值
				关管理办法;项目招投标、调整、完成验收等是否履行相应手续等。				
			项目	部门(单位)对所实施项目(包括部门主管的专项资金和专项经费分配给各级各部门实施的项目)的检查、监控、督促整改等管理情况。	2	2	无	
			资产管理安全性	部门(单位)的资产是否保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足额上缴,用于反映和考核部门(单位)资产安全运行情况。	2	2	无	
		3	资产管理					
			固定资产利用率	部门(单位)实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比例,用以反映和考核部门(单位)固定资产使用效率程度。	1	1	无	



评价指标		二级指标		三级指标		指标说明	参考评分标准	得分情况	扣分情况及整改情况说明
		名称	参考分值	名称	参考分值				
一级指标	名称								
	参考分值								
	名称								
	参考分值								
总得分情况									
								97.99	