

深圳市罗湖区消费者委员会秘书处“消费投诉处理经费”项目支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

随着罗湖的消费升级和消费转型，许多热点消费行业的投诉处理朝专业化、标准化和系统化方向发展，投诉处理人员需具备一定的专业知识和专业技能。为快捷、高效处理消费投诉，罗湖区消费者委员会秘书处从 2019 年开始与律师事务所合作，开展热点消费行业投诉处理服务，重点处理社会普遍关切和消费者反映集中的系统性、行业性消费侵权现象。2021 年“消费投诉处理经费”项目为我单位本次重点绩效项目。

2. 主要内容及实施情况

律师事务所根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、中消协《消费者协会受理消费者投诉工作导则》《深圳市消费者委员会受理消费者投诉工作规则》以及其他有关法律法规的规定，协助罗湖区消费者委员会秘书处对罗湖区的热点消费投诉进行处理，帮助处理消费投诉类信访件、消费投诉类政数件，共同开展消费宣传教育和消费监督调查。

3. 资金投入和使用情况

(1) 经费预算。根据《罗湖区财政局关于批复罗湖区消费者委员会秘书处 2021 年部门预算的通知》，批复“消费投诉处理经费”项目资金计划 61.00 万元，其中：本级财政当年预算 61.00 万元、以前年度结余结转 0.00 万元、当年追加 0.00 万元，其它来源资金 0.00 万元。

(2) 当年财政核拨 61.00 万元，其中：本级财政当年预算 61.00 万元、以前年度结余结转 0.00 万元、当年追加 0.00 万元，其它来源资金 0.00 万元。

(3) 当年实际支出 61.00 万元，其中：本级财政当年预算 61.00 万元、以前年度结余结转 0.00 万元、当年追加 0.00 万元，其它来源资金 0.00 万元。

(二) 项目绩效目标

根据项目设立情况，我单位设定以下绩效目标：加大对消费投诉处理力度、速度以及专业程度，加强热点消费行业消费者合法权益的保护。

二、绩效评价工作开展情况

(一) 绩效评价目的、对象和范围

本次评价主要是对“消费投诉处理经费”项目的资金到位、使用、管理以及取得的绩效进行全方位、综合性的评价，客观反映资金的使用效益，指出资金使用和项目管理上存在的不足，并提高财政资金使用的有效性和导向性，作为以后年度立项和安排

资金的重要依据。

（二）绩效评价原则、评价方法及评价标准

1. 绩效评价原则

（1）科学规范原则

根据《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《关于印发〈预算绩效评价共性指标体系框架〉的通知》（财预〔2013〕53号）、《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）及《深圳市财政局关于印发〈深圳市市级项目支出绩效评价工作规程〉的通知》（深财绩〔2020〕14号）中对绩效评价的相关要求，对数据进行收集整理，并对其中的问题及时发现、处理，保证报告的科学、规范。

（2）公开公正原则

从评价目标的设定、指标体系的研发及设计、数据填报、复核等所有环节，都必须保障评价过程的公开性、程序的规范性和合理性，应及时发现并处理评价过程中的问题，以保证评价结果的准确、客观和科学。

（3）相关性原则

评价以数据为准绳，坚持客观评价。即由相关业务部门填报数据，评价组根据填报的数据，在进行汇总、分析、评价的基础上，独立开展评价，得出评价结果，并形成评价报告。

2. 评价方法

（1）比较法

对于该项目绩效评价指标体系中大部分指标采用比较法，通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同指标业绩值与评价标准的比较，综合分析绩效目标实现程度。

（2）因素分析法

因素分析法是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。本次绩效评价中，业务和财务管理制度的健全性和执行有效性等指标采用因素分析法。

3. 评价标准

本报告的评价标准是依据绩效评价基本原理，分别按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。

对于定性指标，一般通过问卷及访谈采集相关数据，在实施过程中运用等级描述法进行考核，通过设置等级标准来显示该指标认可程度的差异。

对于定量指标，指可以准确数量定义、精确衡量并能设定绩效目标的考核指标。在定量评价指标体系中，各指标的评价基准值是衡量该项指标是否符合生产基本要求的评价基准，并通过公式等方式予以量化。

4. 评价依据

本项目绩效评价依据包括但不限于：

（1）《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

（2）《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的

通知》（财预〔2020〕10号）；

（3）《中共广东省委 广东省人民政府关于全面实施预算绩效管理的若干意见》（粤发〔2019〕5号）；

（4）《深圳市财政局关于贯彻落实全面实施预算绩效管理有关事项的通知》（深财绩〔2019〕5号）；

（5）《深圳市财政局关于做好市本级2022年预算绩效管理工作的通知》（深财绩〔2022〕3号）；

（6）《深圳市市级项目支出绩效评价工作规程》（深财绩〔2020〕14号）。

（三）绩效评价工作过程

1. 前期准备

明确评价对象、评价工作目标及评价要求；组成项目评价工作组，了解项目总体情况、绩效评价政策、评价标准，收集相关资料，拟定评价工作方案，设计评价指标，并对评价方案不断修订和完善。

2. 组织实施

评价工作组进一步听取有关情况汇报，了解项目完成进度、组织管理等总体情况；查阅、收集有关文件、规章制度、工作台帐等评价资料；审查项目资金的透明度，调查相关管理制度是否建立健全并落实到位，根据审查结果分析项目资金到位、资金管理使用情况及组织管理水平；查看与项目相关的财务会计报表、账簿、会计凭证，了解各项收支情况、审核专款专用情况、财政

资金到位情况、实际支出情况和财务管理状况；核实和统计相关数据资料，评价 2021 年“消费投诉处理经费”项目是否达到预期目标。

3. 分析评价

对收集的资料进行整理、分类和分析，评价工作组成员进一步计算统计定量指标，对定性指标做出经验判断，并运用相应的评价方法对绩效情况进行综合性评价。评价打分，形成评价结论，提出存在问题、建议和意见，撰写初步评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

根据项目支出绩效评价指标体系框架，“消费投诉处理经费”项目从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四方面进行了评价，支出项目用途合理，运行规范，成效明显，评价结果为 100 分。

（一）项目决策

项目决策指标共 20 分，项目综合得分 16 分，得分率为 80%。“消费投诉处理经费”项目经费根据深圳市消费者委员会的指导意见和深圳市罗湖区财政局制定的标准，在符合区委区政府方针政策和工作要求及财政部门当年度关于预算编制在规范性、完整性、细化程度等方面的原则和要求下，由我单位进行测算后编制年初预算上报财政局，并编制绩效目标，细化为数量指标、质量指标、时效指标、社会效益指标、满意度指标等，且多数绩效指标具有清晰、可量化的特性，指标目标值基本符合实际情况。

（二）项目管理

项目管理指标共 20 分，项目综合得分 18 分，得分率为 90%。

“消费投诉处理经费”项目根据相关内部控制管理制度，支出时由项目经办部门提出支付申请，经财务审核后，按审批权限审批，加强了资金管理，确保了专款专用；年初根据相关文件标准进行测算此项目所需经费 61.00 万元，年初预算批复 61.00 万元，资金到位率 100%；在遵循“有预算不超支、无预算不开支”的原则下，严格执行批复的年度预算，年末实际支出金 61.00 万元，预算执行率 100%。

（三）项目产出情况

项目产出指标共 40 分，综合得分 40 分，得分率 100%。通过“消费投诉处理经费”项目实施，2021 年度罗湖区消委会秘书处消费投诉登记量 4500 宗，及时办结率 99%，为消费者挽回经济损失 2419.14 万元。

（四）项目效益情况

项目效益指标共 20 分，综合得分 19 分，得分率 95%。切实解决群众反映的投诉处理慢、处理结果不满意等问题，稳步提升投诉处理成功率，实现件件有回音，事事有落实；加强消费投诉处理队伍建设，按照消费投诉量和信访量配备调解员，完善调解员培养机制，切实提升消费投诉处理效果，提升消费者满意度；提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式。

五、主要经验及做法

根据重点项目具体情况制定实施方案，与专业的法律机构合作共同开展消费维权工作，维护了消费市场秩序：

（一）由律师事务所安排专人组成后台专项服务团队，对消费投诉和消费投诉类信访件提出具体的专业的法律意见，对消费者和信访人提供法律咨询和问题解答，参加消费投诉现场处理工作。

（二）对各类消费投诉进行详细分析、研判与归纳，律师事务所每季度向罗湖区消费者委员会秘书处提交工作报告，工作报告内容包含且不限于：对处理的投诉纠纷进行汇总统计，包括投诉处理数量、消费投诉的按时受理率和按时结案率、投诉处理成功率、为消费者挽回的损失金额；选择 1-2 个投诉作为典型案例，分析总结行业存在的对消费者权益造成损害的行为，提出相关预防措施。

（三）通过线下约谈以及上门服务等方式，提出消费纠纷解决方案，促使消费者和经营者达成和解。对难以达成和解的消费纠纷，向消费者做好解释工作，引导消费者通过法律诉讼等合法途径解决，避免发生集体性事件。

六、存在的问题及原因分析

项目立项未考虑该国家政策调整变动，项目产出大幅波动。2021 年 7 月 24 日，中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担的意见》政

策（简称“双减”）。受双减政策影响，教育培训行业受冲击严重，我区许多教育培训机构举步维艰，大量学员无法约课，要求退款遭拒，严重影响消费服务体验，消费矛盾激增，其中辖区内最大的在线英语培训机构深圳市阿卡索资讯股份有限公司（以下简称阿卡索）的消费投诉件达 1.5 万件，大幅超出该项目数量指标标杆值。

罗湖区消委会秘书处承担着教育类的消费投诉、政数件和信访件的受理和处理工作。作为事业单位，法律赋予的相关职能有限，工作抓手不足，且部分培训机构面临裁员倒闭的风险，无力承担退费，书面明确不接受区消委会秘书处的调解。区消委会秘书处无力满足消费者的退费需求，导致部分消费者对投诉处理工作不满意，该项目的相关满意度指标不够高。

七、有关建议

加强学习培训，增强绩效意识。按照区财政局培训会议及有关工作的规定，单位负责人是单位目标绩效工作的第一责任主体，对本单位目标绩效的真实性、完整性以及绩效考评的合理性、有效性负主要责任。应进一步加强对单位领导和财务人员就相关绩效知识的培训学习及宣传，使单位负责人、财务人员和全体干部职工真正确立绩效目标意识，不断提高目标绩效的政治素质、业务能力和职业道德水平，形成良好的绩效目标考评工作氛围。

附件 绩效评价指标体系

评价指标				指标说明	标杆值	评分标准	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重				
项目决策 (20分)	项目立项	立项依据充分性	5	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责,用以反映和考核项目立项依据情况。	充分	①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策; ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求; ③项目立项是否与部门职责范围相符,属于部门履职所需; ④项目是否属于公共财政支持范围,是否符合中央、地方事权支出责任划分原则; ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	4
		立项程序规范性	2	项目申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	规范	①项目是否按照规定的程序申请设立(1分); ②审批文件、材料是否符合相关要求(0.5分); ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策(0.5分)。	1
	绩效目标	绩效目标合理性	4	项目所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	合理	①项目是否有绩效目标(1分); ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性(1分); ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平(1分);	3

评价指标				指标说明	标杆值	评分标准	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重				
						④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配（1分）。	
		绩效目标明确性	3	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况	明确	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标（1分）； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现（1分）； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应（1分）。	2
	资金投入	预算编制科学性	4	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	合理	①预算编制是否经过科学论证（1分）； ②预算内容与项目内容是否匹配（1分）； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制（1分）； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配（1分）。	4
		资金分配合理性	2	项目预算资金分配是否有测算依据，与地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况	合理	①预算资金分配依据是否充分（1分）； ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应（1分）。	2
项目管理（20分）	资金管理	资金到位性	2	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	1	到位率达到100%，得3分；到位率每降低1%，扣0.15分，扣完为止。	2

评价指标				指标说明	标杆值	评分标准	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重				
		预算执行率	5	项目预算资金是否按照计划执行,用以反映或考核项目预算执行情况。	1	预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%。 实际支出资金:一定时期(本年度或项目期)内项目实际拨付的资金。 依据预算执行率得对应权重分。	5
		资金使用合规性	3	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	合规	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定(2分); ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续(2分); ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途(1分); ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况,如有,该项不得分。	3
	组织实施	管理制度健全性	5	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全,用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	健全	①项目已制定或具有相应的财务和业务管理制度(2.5分); ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整(2.5分)。	4
		制度执行有效性	5	项目实施是否符合相关管理规定,用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	有效	①是否遵守相关法律法规和相关管理规定(1分); ②项目调整及支出调整手续是否完备(1分); ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档(1分); ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位(2分)。	4
产出(40分)	成本控制率	成本控制率	5	考察实际支出是否控制在预算成本内。	≤100%	严控项目支出,未发生超预算的情况,得满分;每超出预算1%,扣0.1分,扣完为止。	5

评价指标				指标说明	标杆值	评分标准	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重				
						成本控制率=（全年支出数/调整预算数）*100%。	
	数量指标 (12分)	消费投诉量	12	考察该项目资金预期处理的消费投诉的数量完成情况。	≥2000宗	处理消费投诉数量超过2000个，则满分。消费投诉量完成率=（消费投诉实际处理总数/预计处理数）*100%。完成率每降低1%，扣2%权重分，扣完为止。	12
	质量指标 (13分)	消费投诉及时办结率	13	考察消费投诉处理是否按规定及时办理完成。	≥98%	消费投诉处理按规定及时办理超过98%，得满分；消费投诉及时办结率每降低1%，扣2%权重分，扣完为止。	13
	时效指标 (10分)	投诉处理完成时间	10	考察消费投诉是否根据中消协《消费投诉受理导则》时限内完成。	≤60天	投诉处理完成时间不能超期，超过1单则扣0.1分权重分，扣完为止。	10
效益 (20分)	社会效益 (15分)	对消费者权益的保护	15	考察项目实施所产生的社会效益。	有所提升	是否提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式。	15
	满意度指标 (5分)	消费者满意度	5	考察消费者对项目实施效果的满意程度。	≥80%	消费者满意度达到80%，得满分；满意度每降低10%。扣权重分1分，扣完为止。	4
合计			100				93