

# 2024 年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

为快捷、高效处理消费投诉，罗湖区消费者委员会秘书处与律师事务所合作，共同开展消费投诉调处，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。2024 年“消费投诉处理经费”项目预算 80.88 万元，实际执行数 80.88 万元。

### (二) 项目实施情况

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，由律师事务所协助罗湖区消费者委员会秘书处对深圳市 315 消费通的消费投诉、消费投诉类的民生诉求开展调处工作，对各类消费投诉提出具体的法律意见，对消费者提供法律咨询和问题解答，参加消费投诉的现场处置。

## 二、绩效评价工作开展情况

### (一) 绩效评价目的

本次评价主要是对“消费投诉处理经费”项目进行全方位、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）绩效评价对象和范围

本次绩效评价的主要对象为我单位 2024 年消费投诉处理经费项目，评价内容包括资金到位、使用、管理以及取得的绩效等方面。

## 三、综合评价情况及评价结论

经评价，2024 年度“消费投诉处理经费”项目绩效评价总得分 98.3 分，评价结果为“优”。

### （一）项目决策

“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

“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 80.88 万元，年初预算批复 80.88 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 80.88 万元，预算执行率 100%。

### （三）项目产出情况

在项目上的数量指标和质量指标上，罗湖区消费者委员会秘书处通过“消费投诉处理经费”项目，实际处置消费投诉 9023 宗，及时办结率 98.3%，均达到了年初既定目标。

### （四）项目效益情况

“消费投诉处理经费”项目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。

## 四、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，对消费投诉提出具体的专业的法律意见，对消费者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，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。

## 五、存在的问题及原因分析

受限于工作职能职责，罗湖区消委会秘书处对消费纠纷调处的工作抓手不足，对消费者权益的保护有所提升，但在预付式消费维权方面仍显不足。

## 六、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。