

财政项目支出绩效自评表

(2023年度)

项目名称		消费者权益保护专项经费						
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分	
	年度资金总额	1,245.06	1,245.06	1,229.71	10.00	98.76	9.87	
	其中:当年财政拨款	1,245.06	1,245.06	1,229.71	-	98.76	-	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	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。			全年,全市消保委共处理消费者投诉418363件,同比增长28.0%,推进先行和解147394件,涉及商品和服务总额13.2亿元。其中,承办12345市民服务热线转办件9484件(含退单);投诉联网企业总量增至414家,共处理投诉335808件,占同期受理投诉总量的59.4%;市区联动、妥善化解群体性消费纠纷48起。开展消费调查13项、消费评测22项;针对19大类476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84条;办理“精装修房”“数字人民币”“上门代厨”“夏令营游学”“单用途预付卡”“新媒体虚假广告监管”“规范预制菜标识”等建议提案7件。“上海市消保委”微信公众号共计推送文章2146篇,累计阅读量近680万,粉丝量跃增至68万,公众号稳居全国消费者组织排名之首。				
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
产出指标	数量指标	社会监督工作完成率		=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
		315维权工作完成率		=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	质量指标	信息发布完成率		=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
		投诉处理及时性		及时	达成指标	5.00	5.00	
	时效指标	项目完成及时性		及时	达成指标	10.00	10.00	
		费用核算合理性		合理	达成指标	5.00	5.00	
效益指标	社会效益指标	专业办公室工作完成率		=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
		微信公众号累计阅读量		≥600万	680万	10.00	10.00	
		投诉处理办结率		≥90.00(%)	99.00(%)	10.00	10.00	
	可持续影响指标	消费者投诉处理管理机制		建立健全	达成指标	10.00	10.00	
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		=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
						100	99.87	
评分等级		优						

财政项目支出绩效自评表

(2023年度)

项目名称		新媒体运营经费					
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 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额	99.00	99.00	99.00	10.00	100.00	10.00
	其中：当年财政拨款	99.00	99.00	99.00	-	100.00	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	深刻领会党中央在新的历史方位赋予上海的新使命新要求，坚持“以消费者为中心”的维权理念，坚持把“消费者至上、消费者为本、消费者优先”贯穿于各项工作的始终，科学把握新发展阶段，坚决贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，依法履行保护消费者合法权益的根本职责，为维护消费公平、助力消费增长、提升上海城市软实力贡献更大力量。			全年，全市消保委共处理消费者投诉418363件，同比增长28.0%，推进先行和解147394件，涉及商品和服务总额13.2亿元。其中，承办12345市民服务热线转办件9484件(含退单)；投诉联网企业总量增至414家，共处理投诉335808件，占同期受理投诉总量的59.4%；市区联动、妥善化解群体性消费纠纷48起。开展消费调查13项、消费评测22项；针对19大类476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84条；办理“精装修房”“数字人民币”“上门代厨”“夏令营游学”“单用途预付卡”“新媒体虚假广告监管”“规范预制菜标识”等建议提案7件。“上海市消保委”微信公众号共计推送文章2146篇，累计阅读量近680万，粉丝量跃增至68万，公众号稳居全国消费者组织排名之首。			
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
产出指标	数量指标	微信公众号推送文章数量	>1400.00(条)	2146.00(条)	10.00	10.00	
	质量指标	后台数据统计准确率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	时效指标	微信公众号推送文章及时性	及时	达成指标	10.00	10.00	
	成本指标	成本控制有效性	有效	达成指标	10.00	10.00	
效益指标	社会效益指标	年平均阅读量增长率	≥5.00(%)	12.00(%)	10.00	10.00	
		年平均转发量增长率	≥5.00(%)	5.00(%)	10.00	10.00	
		用户互动、话题维护完成率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	可持续影响指标	新媒体运营管理机制	建立健全	达成指标	10.00	10.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	微信运维工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
					100	100	
评分等级		优					