

附件 3

财政项目支出绩效自评表

(2020 年度)

项目名称		“12345” 宣传培训经费								
主管部门		上海市宝山区消费者权益保护委员会秘书处			实施单位	上海市宝山区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	分值	执行率	得分		
		年度资金总额	10	10	9.39	10		9		
		其中：当年财政拨款				—		—		
		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					
	提高 12345 投诉转办件处理成功率，缩短处理时长，提升消费者满意度。				12345 投诉转办件处理成功率有所提高，处理时长平均缩短 3 天，企业投诉处理工作水平有所提高。					
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	组织企业培训次数		3 次	3 次	10	10		
			投诉处理缩短时长		≥3 天	3 天	10	10		
			微信公众号信息发布		≥50	74	5	5		
		质量指标	联网企业投诉处理沟通		=100%	100%	10	10		
			发放消费维权宣传资料		=10000	110000	10	10		
			组织企业售后学习		≥200	300	5	5		
		时效指标								
		成本指标								
	效益指标	经济效益 指标								
		社会效益 指标	投诉回访率		=100%	100%	15	15		
			12345 投诉消费者满意度		≥95%	92%	15	10	进一步提升工	
		生态效益 指标								
		可持续影 响指标								
	满意度 指标	服务对象 满意度指 标	消费者满意度		≥95%	92%	10	5	进一步提升工 作水平	
总分						100	89			

财政项目支出绩效自评表

(2020 年度)

项目名称		“315” 活动经费								
主管部门		上海市宝山区消费者权益保护委员会秘书处			实施单位	上海市宝山区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	分值	执行率	得分		
		年度资金总额	10	10	5.4	10		9		
		其中：当年财政拨款				—		—		
		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					
	广泛宣传消费维权年主题，激发消费者活动参与热情，引导消费者树立科学理性消费观，督促企业主动保护消费者合法权益。				线上线下活动相结合，群众参与 315 活动热情高涨，维权年主题宣传成效显著，社会监督活动反响良好。					
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	消费者参与活动人数		≥10000	12000	5	5		
			维权宣传活动次数		>12 次	21 次	5	5		
			社会监督活动次数		>2 次	2 次	5	5		
		质量指标	全年投诉处理		≥4000	3789	10	8		
			宝山电台“想说就说”节		1 次	0	5	1	受疫情影响未	
			维权之我见征文活动		≥66 篇	86 篇	10	10		
			消费维权科普宣传		>4 次	4 次	10	10		
		时效指标								
	成本指标									
	效益指标	经济效益 指标								
		社会效益 指标	投诉消费者满意度		≥95%	91%	10	8		
			全年处理投诉办结率		=100%	100%	20	20		
		生态效益 指标								
		可持续影 响指标								
满意度 指标	服务对象 满意度指 标	参与活动消费者满意度		≥95%	94%	10	9	进一步丰富形式		
总分						100	90			