

附件 1

部门整体支出绩效自评报告

部门名称：广东省市场监督管理局举报投诉中心

所属下级预算单位数量：0

填报人：陈锦昆

联系电话：38835363

填报日期：2024 年 4 月

一、部门基本情况

(一) 部门职能。

广东省市场监督管理局举报投诉中心是广东省市场监督管理局所属参照公务员法管理的正处级事业单位，主要职能是对投诉、举报件进行接收登记、分流分派、跟踪督办；统筹协调涉及异地（包括省外和省内各地）投诉举报件的办理工作；管理 12315 投诉举报工作平台、广东省举报处置智慧监管平台的日常应用；对投诉举报数据进行分析应用；组织投诉举报业务培训；开展宣传推广 12315 品牌工作；完成省局交办的其他工作。

(二) 年度总体工作和重点工作任务。

2023 年，按照省局中心工作部署以及“放心消费粤行动”工作安排，举报投诉中心继续加强 12315 投诉举报工作体系建设，不断提升工作效能：一是畅通投诉举报渠道，建立热线抽查制度，努力推进全省 12315 热线人工接通率达 95%以上；二是提升办理效率，确保全省投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率都达到 95%以上；三是完善消费源头纠纷解决机制，推动 ODR 企业年度增长率提高 50%以上；四是建立完善分析报告制度，完成至少 10 篇统计分析简报和 24 份重点领域专项分析报告；五是开展 2 期培训，进一步提升全省投诉举报工作人员的业务能力和水平。

(三) 部门整体支出绩效目标。

依托广东省举报处置智慧监管平台及相关系统，处理举报侵

犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为等事项，通过组织开展业务培训加强全省基层工作人员投诉举报业务水平，同时进一步做好举报投诉工作宣传，进一步完善受理、分流、处理、反馈、数据归集、催办督办各个环节工作流程和制度，规范和加强消费投诉举报处理工作，使广大消费者的合法权益得到保障，具体绩效指标见表 1。

表 1 2023 年部门整体支出绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	当年度指标值
产出指标	时效指标	案件办理时限（月）	所有举报均在规定的期限内予以登记处理
产出指标	数量指标	完成培训、研讨或学术交流次数（次）	3 次
产出指标	数量指标	举报线索登记率（%）	100%
产出指标	质量指标	线索处理率（%）	100%
效益指标	经济效益指标	间接挽回经济损失（万元）	30000
效益指标	社会效益指标	举报投诉工作效能	进一步提高
效益指标	社会效益指标	优化业务操作流程	进一步优化

（四）部门整体支出情况（以决算数为统计口径）。

2023 年初结转 38.90 万元，2023 年收入决算 1,463.48 万元，其中财政拨款收入 1,458.72 万元，其他收入 4.76 万元。2023 年支出决算 1,462.85 万元，其中基本支出 1,366.10 万元，项目支出 96.75 万元。

二、绩效自评情况

（一）自评结论。

结合预算编制情况、预算执行情况、预算使用效益，我中心对 2023 年度部门整体支出绩效自评为 95.96 分，自评等级为优。

(二) 履职效能分析。

1. 指标分析。

(1) 部门整体绩效目标产出指标完成情况。指标分值 20 分，自评得分 20 分。本单位 2023 年部门整体支出预期产出指标中，有 4 个产出指标完成率为 100%，按照评分规则，均得满分，具体情况见表 2。

表 2 2023 年部门整体支出产出指标完成情况表

一级指标	二级指标	三级指标	当年度指标值	完成值	完成率
产出指标	时效指标	案件办理时限(月)	所有举报均在 规定期限内予 以登记处理	所有举报均 在规定期限 内予以登记 处理	100%
产出指标	数量指标	完成培训、研讨或 学术交流次数(次)	2 次	2 次	100%
产出指标	数量指标	举报线索登记率 (%)	100%	100%	100%
产出指标	质量指标	线索处理率(%)	100%	100%	100%

(2) 部门整体绩效目标效益指标完成情况。指标分值 20 分，自评得分 20 分。本单位 2023 年部门整体支出预期效益指标均 100%完成，按照评分规则均得满分，具体情况见表 3。

表 3 2023 年部门整体支出产出指标完成情况表

一级指标	二级指标	三级指标	当年度 指标值	完成值	完成率
效益指标	经济效益 指标	间接挽回经 济损失(万 元)	30000	2023 年,全省市场监管系 统共接收投诉举报数量 340.45 万件,同比增长 28.55%,行政调解成功率 提升 3.1%,为消费者挽回 经济损失 5.54 亿元。	184%

效益指标	社会效益指标	举报投诉工作效能	进一步提高	2023年全省投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率均达99%以上，始终保持全国前列，并且在总局12315效能评价中获评优秀。	100%
效益指标	社会效益指标	优化业务操作流程	进一步优化	2023年全省各地12315热线人工接通率达95.56%，同比上升6.47%，保障了消费者诉求转办及时。	100%

(3) 部门预算资金支出率。指标分值5分，自评得分5分。根据广东省市场监督管理局每月的部门主管资金支出进度的通过报结果，我中心2023年部门预算支出全年平均执行106.82%，超过评分标准值62.5%，本单位2023年预算支出效率较高。

表4 2023年部门预算资金支出情况表

季度	预算资金支出进度	季度序时进度	支出执行率
第一季度	28.04%	25%	112.16%
第二季度	53.89%	50%	107.78%
第三季度	81.25%	75%	108.33%
第四季度	99.01%	100%	99.01%
平均支出执行率			106.82%

(4) 专项资金支出情况。指标分值5分，自评得分5分。截止2023年12月31日，“放心消费粤行动”项目专项经费支出人民币10万元，资金支出率100%。具体情况如下：

表5 2023年部门专项资金支出情况表

序号	预算安排项目	预算数（万元）	截止 2023 年 12 月 31 日支出数（万元）	净结余（万元）
1	培训班住宿费	2.4	2.391	0.009
2	培训费	5.5	5.5236	-0.0236
3	培训班餐饮费	1.2	1.2104	-0.0104
4	培训班师资费	0.2	0.2	0
5	培训班场地费	0.7	0.675	0.025
合计		10	10	0

（5）专项资金完成绩效目标情况。指标分值 20 分，自评得分 20 分。截止 2023 年 12 月 31 日，我中心按照既定的工作安排完成了专项资金计划开展的业务培训工作，并按照规定组织开展培训综合质量评估，各项预期目标圆满完成，具体完成情况如下：

表 6 2023 年部门专项资金绩效完成情况表

二级指标	三级指标	当年度指标值	完成值
时效指标	办理时效	第三季度前	在 2023 年 6 月前完成
数量指标	完成培训、研讨或学术交流次数（次）	2 次	2 次
数量指标	培训人数	110 人	113 人

服务满意度指标	回访满意度	90%以上	分别为 99.2%及 96.43%
社会效益指标	举报投诉工作水平	逐步提高	通过集中办班、业务交流、实地调研、网上教学、现场答疑等多种方式开展业务培训，拓展了举报投诉处置工作人员的视野和思路，让工作人员了解到新形势新要求，达到“宽视野、长见识、学本领”的目的，举报投诉处置工作人员的业务水平得到提高。

(6) 部门主管转移资金支出率。指标分值 5 分，自评得分 5 分。我中心 2023 年度无转移支付资金。

2. 主要成绩。

一是加强 12315 体系建设，保障投诉举报渠道畅通。通过在全省局网站增设“12315 投诉举报”入口，结合“质量月”“放心消费”志愿服务活动，推广 12315 品牌；保障全国 12315 平台在我省的运作顺畅，保证全省 12315 平台 1666 个机构、10480 个有效用户正常使用，协助处理省级及各地市上报的运行问题 21 次；为将全省热线接通率稳定在较高水平，我中心每周定期对各地级以上市开展热线抽查，2023 年全省各地 12315 热线人工接通率达 95.56%，同比上升 6.47%，保障了消费者诉求转办及时。

二是规范全省举报投诉受理处理工作，进一步提升举报处理效能。通过每月对超期工单情况通报、定期电话抽查、加大催督办力度等措施，全力配合落实纳入省委“民生十大工程”的消费者权益保护任务，有效规范了全省投诉举报的受理处理工作，2023 年全省投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率均达 99%以上，远超年初制定的 95%的工作目标，始终保持全国

前列，在总局 12315 效能评价中获评优秀。2023 年全省市场监管系统共接收投诉举报数量 340.45 万件，同比增长 28.55%，行政调解成功率提升 3.1%，为消费者挽回经济损失 5.54 亿元。

三是推动实施在线消费纠纷解决机制，源头化解消费纠纷。充分发挥全国 12315 平台作用，健全 ODR 在线消费纠纷解决机制，推动消费纠纷线上和解，督促 ODR 企业提升和解率，今年 ODR 企业总数 2496 家，新增 ODR 企业 579 家，年度增长率提高 51%；在线消费纠纷源头化解率由 9.77% 提高到 10.36%，化解消费纠纷数量同比增长 44.3%。

四是强化投诉举报数据分析应用，提供快速精准的市场监管风险预警。我中心建立并完善基于 12315 投诉举报统计数据分析报告制度，围绕“三品一特”等重点行业，节假日期间价格问题等热点领域提供专项分析 66 份，综合分析 18 份。2023 年，我中心主动向省局报送投诉举报统计分析简报 11 期，省局领导批示 4 次；报送政务信息 25 篇，被省局采纳 14 篇。同时，依据检测到的异动数据，及时提供风险预警和案件线索，共向省局相关处室和地级以上市局发送舆情通报及风险隐患个案信息 50 份，省局采取相应行动 10 余次。

五是创新“线上+线下”培训形式，提升基层处理投诉举报业务能力。2023 年，我中心采用“线上+线下”相结合的形式，组织举办培训 3 场业务培训会，实现了省、市、县（区）、所各

级市场监管部门工作人员全覆盖，参训人数共计 5939 人(现场培训 113 人，网络培训 5826 人)，既满足了线下交流提问，也实现了线上交流互动，极大地增强了培训效果，基层干部业务能力得到较好的提升，在 2023 年全国市场监管 12315 技能大比武中荣获了团体三等奖。

(三) 管理效率分析。

1. 预算编制情况。

新增项目事前绩效评估。指标分值 5 分，自评得分 5 分。

按照《广东省省级财政绩效评估指南》（粤财绩〔2020〕3 号）的规定，预算单位要对新出台的重大政策和项目，包括但不限于新增专项资金及其他事业发展性支出一级项目、新增 500 万元及以上部门预算项目支出进行事前评估。本单位编制 2023 年部门支出预算时，无新出台的重大政策和项目，无新增专项资金及其他事业发展性支出一级项目，无 500 万元及以上的项目支出事项，因此无需实施事前绩效评估程序。

2. 预算执行情况。

(1) 预算编制约束性。指标分值 1 分，评价得分 0.96 分。

2023 年我中心收入年初预算为 1,359.81 万元，调整预算数为 1,468.72 万元，预算调整增加了 108.91 万元，预算调整幅度为 8.0%，主要原因是年中追加 2022 年度绩效考核经费 71.28 万元，年中追加在职人员经费 52.18 万元，贯彻落实过“紧日子”

要求调减预算 2.7 万元，以及省财政厅收回 2023 年度底国库集中支付余额而调减预算 11.9 万元。剔除追加绩效考核经费、过“紧日子”调减预算等统一政策的预算调整数，2023 年实际预算调整增加 52.18 万元，其中年中追加资金占比率 5.24%，预算调剂发生率 3.84%，因此本指标综合得分为 0.96 分= $(1-3.84\%) \times 1 \text{分} \times 60\% + (1-5.24\%) \times 1 \times 40\%$ 。

(2) 资金下达合规性。指标分值 1 分，自评得分 1 分。

我中心 2023 年度无转移支付资金。

(3) 财务管理合规性。指标分值 2 分，自评得分 2 分。

我中心按照《政府会计制度》和单位内部财务管理规定进行核算，重大开支遵循集体审议原则，资金支出审批手续完备，财务核算清晰，严格按照预算批复的用途使用，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。2023 年相关审计、检查等报告均未提出本单位在财务管理方面需要整改的事项，按照评分规则得满分。

3. 信息公开。

(1) 预决算公开合规性。指标分值 2 分，自评得分 2 分。

我中心已按照《预算法》和《中华人民共和国政府信息公开条例》的有关规定，在“广东省市场监督管理局”门户网站公开了 2023 年度部门预算的有关情况，并对“三公”经费、政府采购的安排、使用情况等做出了专项说明。我中心按时向省财政厅报送 2023 年部门决算报表。从我中心 2022 年部门决算公开情

况来看，我中心均在获得省局的决算批复后，在规定时限内进行了公开，因此 2023 年的部门决算信息公开也将规范执行到位。

（2）绩效信息公开情况。指标分值 1 分，自评得分 1 分。

我中心严格按照广东省财政厅的要求，在规定时限内公开了 2022 年部门整体支出自评结果。按照《广东省财政厅关于开展 2024 年省级财政资金绩效自评工作的通知》的要求，预算单位需于 2024 年 7 月 31 日前单独在部门门户网站自行公开部门整体支出绩效自评结果。我中心将按照上述通知的要求，结合部门决算公开工作公开本次部门整体支出的绩效自评结果，并在公开后将公开情况及公开路径及时报送上级单位。

4. 绩效管理。

（1）绩效管理制度建设。指标分值 5 分，自评得分 1 分。

中心尚未制定包括绩效目标管理、绩效运行监控、绩效评价、评价应用等内容的绩效管理制度，目前绩效管理各项工作是遵照广东省财政厅和广东省市场监督管理局制定的绩效管理制度执行。

（2）绩效结果应用及绩效管理制度执行。指标分值 10 分，自评得分 10 分。

我中心严格按照广东省财政厅和广东省市场监督管理局关于绩效管理的有关规定执行，在编制部门预算的同时规范编制部门整体支出或项目支出绩效目标，编制的绩效目标通过了省财政

厅的审核。每年积极落实绩效自评工作，在 2023 年省市场监督管理局组织的绩效自评复核结果为“中”，我中心及时对绩效自评复核反馈意见进行整改并整改到位。

5. 采购管理。

(1) 采购意向公开合规性。指标分值 2 分，自评得分 2 分。我中心 2023 年累计发生采购 4 个事项共 6.56 万元，均通过电子卖场采购，不在《广东省财政厅关于开展政府采购意向公开有关事项的通知》（粤财采购〔2020〕5 号）规定的需要公开采购意向的范围，因此得满分。

(2) 采购内控制度建设。指标分值 1 分，自评得分 1 分。我中心制定了《广东省市场监督管理局举报投诉中心政府采购管理规定》，并已按照相关规定及时向省主管部门备案。

(3) 采购活动合规性。指标分值 2 分，自评得分 2 分。

我中心 2023 年 4 项采购活动均未发生采购投诉事项。

(4) 采购合同签订时效性。指标分值 3 分，自评得分 3 分。

我中心 2023 年 4 项采购活动均在确定供应商之日起 30 日内与供应商签订合同。

(5) 合同备案及时性。指标分值 1 分，自评得分 1 分。

我中心 2023 年 4 项采购活动均在合同签订的当日，同时在“广东省政府采购网”备案。

(6) 采购政策效能。指标分值 1 分，自评得分 1 分。

我中心 2023 年政府采购支出总计 6.56 万元，其中政府采购货物支出 4.78 万元，政府采购服务支出 1.78 万元。2023 年货物及劳务采购金额为 6.56 万元，面向中小企业采购金额为 6.56 万元，占比 100%。采购政策效能为 100%（=实际面向中小企业采购金额 6.56/预留中小企业采购预算金额 6.56*100%）。

6. 资产管理。

（1）资产配置合规性。指标分值 2 分，自评得分 2 分。

我中心办公用房由广东省市场监督管理局无偿提供使用，建筑面积 557.67 平方米，实际使用办公室用房 313 平方米，编制定员人均办公用房 11.59 平方米，未超过《党政机关办公用房建设标准》“人均建筑面积 26-30 平方米”的规定。本单位无车辆，其他计算机、复印机等办公设备均按照《广东省省直行政单位常用公用设施配置标准》（粤财资〔2011〕17 号）的有关规定配备，未存在违规配置的情形。

（2）资产收益上缴及时性。指标分值 1 分，自评得分 1 分。

我中心 2023 年由主管部门审批处置资产 1 笔，账面原值 11.76 万元，报废 11.76 万元，已上缴处置收入 0.1 万元。我中心 2023 年未发生资产出租事项。

（3）资产盘点情况。指标分值 1 分，自评得分 1 分。

我中心按照《事业单位国有资产管理暂行办法》的规定，在 2024 年 3 月 4 日-8 日组织相关资产管理人員对本单位的实物资产进行盘点，盘点结果为账实相符。

(4) 数据质量。指标分值 2 分，自评得分 2 分。

我中心资产管理能做到账账相符、账实相符，各类报表数据信息填写规范，不存在错填、漏填等情况，分析报告能够根据报告提纲要求撰写，相关内容与本单位的实际情况相符，准确、真实地反映了本单位国有资产的价值以及资产管理的有关情况。

(5) 资产管理合规性。指标分值 2 分，自评得分 2 分。

我中心按照《行政事业单位内部控制制度规范》的有关要求，专门针对固定资产管理制定了具体的内部管理规程，并严格按照《事业单位国有资产管理暂行办法》等有关国有资产管理的规定，规范配置、使用、管理资产，资产保存完整，保障了国有资产的安全。

(6) 固定资产利用率。指标分值 2 分，自评得分 2 分。

截止 2023 年 12 月 31 日，我中心实际在用固定资产总额为 113.12 万元，全部固定资产总额 113.12 万元，固定资产利用率为 100%。

7. 运行成本。

(1) 经济成本控制情况。指标分值 2 分，自评得分 2 分。

从总体来看，与 2022 年度相比，我中心年经济成本总体呈平稳趋势，经济成本控制水平较好。能耗支出、业务活动支出、外勤支出和其他支出均有所增长，其中业务活动支出和外勤支出的增长幅度较大，主要是因为举报投诉工作业务开展需要，实地

调研、现场督导、培训活动按计划增加，相应支出增加。服务支出、行政支出均有所下降，主要是落实“紧日子”要求压减了支出，节约了相关费用。其中，能耗支出 156 元/平方米，物业管理费 16.91 元/平方米，行政支出 9.23 万元，业务活动支出 0.82 万元/人，外勤支出 1.2 万元/人，公用经费支出 4.65 万元/人（经济成本控制情况具体见表 7）。

表 7 2023 年经济成本控制情况表

支出类型	项目	单项分析				支出类型小计			
		2022 年 (万元)	2023 年 (万元)	增减(万 元)	变化 趋势 (%)	2022 年 (万元)	2023 年 (万元)	增减 (万元)	变化 趋势 (%)
能耗支出	水费	0.13	0.15	0.02	19.12	3.70	4.87	1.17	31.64
	电费	3.58	4.72	1.14	32.08				
	取暖费	0	0	0	0				
行政支出	办公费	3.03	5.19	2.14	71.38	14.14	9.23	-4.91	-34.74
	印刷费	8.39	1.78	-6.61	-78.78				
	手续费	0.008	0.015	0.07	80.35				
	邮电费	2.71	2.24	-0.47	-17.18				
物业支出	物业管理费	11.70	11.70	0	0.00%	11.70	11.70	0	无变动
服务支出	咨询费	0	0	0	0	118.01	72.46	-45.55	-38.60
	维护费	0.55	0.46	-0.086	-15.64				
	劳务费	117.46	72	-45.46	-38.71				
业务活动支出	因公出国费	0	0	0	0	12.91	22.14	9.22	71.39
	会议费	0	0	0	0				
	培训费	12.91	21.90	8.98	69.53%				

	公务接待费	0	0.24	0.24	0				
外勤支出	差旅费	4.09	10.06	5.97	146.09	22.38	32.64	10.25	45.83
	公务车运行费	0	0	0	0				
	其他交通费用	18.29	22.57	4.28	23.42				
其他支出	其他商品和服务支出	2.88	3.05	0.1	6.12	2.88	3.05	0.17	6.12

(2) “三公”经费支出情况。指标分值1分，自评得分1分。

我中心2023年“三公”经费预算控制情况良好，“三公”经费预算数为1.35万元，实际决算数为0.24万元，较好地落实了中央和省有关厉行节约的相关规定。

(四)就部门整体支出绩效管理存在问题提出改进措施。

2023年，我中心严格按照预算项目内容执行，管理较为规范、有序，亦能严格按照设定的绩效目标开展。但也存在部分问题：一是单位人员的预算绩效管理能力和水平还有待提高，特别在开展预算项目绩效目标编制、绩效自评、绩效监控等工作方面，绩效目标设定还不够科学精准，预算绩效管理的作用未能充分发挥；二是预算绩效管理制度有待建立完善，我中心尚未建立完整的预算绩效管理制度，没有针对本单位的内部控制体系，在业务管理层面面对绩效管理的重视仍有待提高。

为进一步做好部门整体支出绩效管理，建议从以下两个方面完善：**一是全面提高对绩效管理工作的认识。**要深刻认识到绩效管理工作的**重要性**，注重理解财政绩效指标体系和绩效目标、评价指标的关联性，从部门领导、业务经办、财务管理等各个层面做好绩效管理工作，在结合单位职责与年度工作重点基础上，更加科学合理地制定本**单位整体支出绩效目标与评价指标**。**二是进一步完善单位绩效管理和内控制度。**按照绩效管理的有关要求，有针对性地制定符合本单位特点的**预算绩效管理体系框架**，逐步搭建和完善本单位的**预算绩效管理制度**，建立健全单位内控制度，进一步提高绩效管理工作水平。

三、其他自评情况

我中心按照《广东省市场监督管理局办公室关于做好 2024 年省级财政资金绩效自评工作的通知》要求，对 2023 年十件民生实事（开展“放心消费粤行动”）项目开展了自评。

四、上年度绩效自评整改情况

我中心就广东省市场监督管理局 2022 年部门整体支出绩效自评复核提出的问题，在 2023 年部门整体支出时进行了整改，增加了表格分析，同时按照三级指标客观分析并赋分，对自身在绩效管理中存在的问题有了更加客观的认识。