

财政项目支出绩效自评表
 （2025 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:	1,176.82	1,176.82	1,005.94	10.00	85.47	8.55	
	其中: 当年财政拨款	1,176.82	1,176.82	1,005.94	-	85.47	-	
	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				
	完成消费维权宣传活动、消费维权检测调查、消费维权咨询服务、消费维权研讨研究和消费维权运行保障 5 个方面内容，妥善化解群体性消费纠纷，加大消费投诉受理力度，引导消费者合理选择商品或服务，解决消费纠纷，保护消费者合法权益。			全年，全市消保委处理消费者投诉 319614 件（含中消协智慧平台 51167 件、12345 市民服务热线转办 8450 件），推进先行和解 471815 件（含中消协智慧平台先行和解 33582 件），涉及商品和服务总额 20.86 亿元；解答消费者咨询 64920 件；市消保委投诉联网单位总量 417 家，处理投诉 565366 件，占同期受理投诉总量的 80.0%。开展消费调查 14 项、评测 3 项；针对 15 大类 443 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 6 条；会办“释放老房二次装修红利”“规范职业索赔认定标准”“推动校服行业高质量发展”等 3 件人大代表建议和“提升金融消费者教育质效”政协提案。“上海市消保委”微信公众号共推送文章 1898 篇，累计阅读量超 1100 万，粉丝量增至 98 万，公众号稳居全国消费者组织排名之首；依托微信小程序，聚焦不同消费群体和热点领域，开展专项调查 17 次，覆盖样本超 8 万人次；与上海人民广播电台“海波热线”专项合作节目 44 期，推出《中国消费者报》“沪消保”专栏文章 68 篇、《上海法治报》“3•15 在线”专版 50 期。				
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	
成本 指标	经济 成本 指标	消费教育和宣传疏导成本控制额	≤268.18(万元/年)	202.44(万元/年)	5.00	5.00		
		消费维权活动成本控制额	≤536.87(万元/年)	432.50(万元/年)	5.00	5.00		
		商品比较试验成本控制额	≤351.77(万元/年)	351.00(万元/年)	5.00	5.00		
		“315”系列维权活动成本控制额	≤20.00(万元)	20.00(万元/	5.00	5.00		

			/年)	年)			
产出 指标	数量 指标	“315”专题专版专刊制作数	=3.00(期)	3.00(期)	5.00	5.00	
		商品比较试验次数	=12.00(次)	12.00(次)	5.00	5.00	
		《新消费》内刊编辑印刷数	=12.00(期)	12.00(期)	5.00	5.00	
		长三角消保委联盟微信运维完成数	=12.00(月)	12.00(月)	5.00	5.00	
	质量 指标	消费维权咨询专家到位率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		商品质量检测结果准确率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
	时效 指标	《新消费》内刊编辑印刷及时性	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		消费者投诉受理及时率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		维权刊物订阅及时性	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
效益 指标	社会 效益 指标	消费维权宣传渠道数量	≥2.00(个)	2.00(个)	5.00	5.00	
		各类商品质量检测调查结果应用率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		消费纠纷化解情况	有效化解	达成指标	5.00	5.00	
满意度 指标	服务对象 满意度 指标	培训人员满意度	≥85.00(%)	99.00(%)	10.00	10.00	
总分					100.00	98.55	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2025 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	93.50	10.00	94.44	9.44	
	其中: 当年财政拨款	99.00	99.00	93.50	-	94.44	-	
	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				
	通过选题策划，结合社会热点新闻，每日采编和推送微信公众号文章或视频。全年计划为日均发布至少 4 条推文、每季度平均 3 条视频制作；专业视觉设计和数据新闻团队负责对每日推文中图文、视频、动画等素材进行美工设计和排版，提升推文的新媒体视觉感官体验，加强用户关注；双方协作共同开设专业消费评测栏目《申评测》，提供线上消费者评测和互动沟通空间，同时邀请专家参与专业解读评论，以图文视频等形式展现			全年，全市消保委处理消费者投诉 319614 件（含中消协智慧平台 51167 件、12345 市民服务热线转办 8450 件），推进先行和解 471815 件（含中消协智慧平台先行和解 33582 件），涉及商品和服务总额 20.86 亿元；解答消费者咨询 64920 件；市消保委投诉联网单位总量 417 家，处理投诉 565366 件，占同期受理投诉总量的 80.0%。开展消费调查 14 项、评测 3 项；针对 15 大类 443 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 6 条；会办“释放老房二次装修红利”“规范职业索赔认定标准”“推动校服行业高质量发展”等 3 件人大代表建议和“提升金融消费者教育质效”政协提案。“上海市消保委”微信公众号共推送文章 1898 篇，累计阅读量超 1100 万，粉丝量增至 98 万，公众号稳居全国消费者组织排名之首；依托微信小程序，聚焦不同消费群体和热点领域，开展专项调查 17 次，覆盖样本超 8 万人次；与上海人民广播电台“海波热线”专项合作节目 44 期，推出《中国消费者报》“沪消保”专栏文章 68 篇、《上海法治报》“3•15 在线”专版 50 期。				
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
成本 指标	经济 成本 指标	消费评测栏目成本控制额		≤23.00(万元/年)	18.00(万元/年)	10.00	10.00	
		互动功能提升成本控制额		≤36.00(万元/年)	35.50(万元/年)	10.00	10.00	
		微信公众号日常运营成本控制额		≤40.00(万元/年)	40.00(万元/年)	10.00	10.00	
产出	数量	视频发布个数		=12.00(个/	12.00(个/年)	5.00	5.00	

指标	指标		年)				
		微信公众号文章平均发布篇数	=4.00(篇/天)	4.00(篇/天)	10.00	10.00	
	质量指标	全国省级消费者权益保护组织微信公众号排名	位于全国前列	达成指标	10.00	10.00	
	时效指标	公众号运维及时率	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
		维权信息披露及时性	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
效益指标	社会效益指标	公众号关注数增长情况	较去年持平或有所增长	达成指标	10.00	10.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	微信公众号粉丝满意度	≥85.00(%)	99.00(%)	5.00	5.00	
总分					100.00	99.44	
评分等级		优					