

上海市财政支出绩效评价报告

项目名称： 2018 年消费者权益保护专项

项目单位：上海市市场监督管理局

主管部门：上海市市场监督管理局

委托单位：上海市市场监督管理局

评价机构：上海宏大东亚会计师事务所有限公司

2019 年 5 月

目 录

摘要.....	1
引言.....	5
一、项目基本情况.....	5
(一) 概况.....	5
1、立项背景及目的.....	5
2、项目立项依据.....	6
3、预算资金来源及使用情况.....	7
4、项目实施情况.....	9
5、项目组织及管理.....	13
(二) 绩效目标.....	21
1、总目标.....	21
2、年度目标.....	21
二、绩效评价工作情况.....	22
(一) 绩效评价目的.....	22
(二) 绩效评价指标体系制定过程.....	22
(三) 绩效评价原则和方法.....	24
(四) 数据采集方法及过程.....	25
(五) 绩效评价实施过程.....	26
三、评价结论和绩效分析.....	28
(一) 评价结论.....	28
1、评价结果.....	28
2、主要绩效.....	29
(二) 绩效分析.....	30
1、项目决策类指标.....	31
2、项目管理类指标.....	32
3、项目绩效类指标.....	37
四、主要经验及做法、存在的问题和建议.....	46
(一) 主要经验及做法.....	46
1、围绕中心，服务大局，满足美好生活需求。.....	46
2、探索创新，攻坚克难，努力提升履职效能。.....	46
3、突出重点，多管齐下，维护消费者合法权益。.....	46
4、凝聚共识，推动共治，营造“放心”消费环境。.....	47
(二) 存在的问题与不足.....	47
1、项目计划不够细致，商品抽样检验计划不够完善。.....	47
2、项目实施不够均衡，消保维权工作质量仍需提高。.....	48
(三) 建议和改进措施.....	48
1、政策建议.....	48
(1) 进一步整合投诉举报渠道，健全维权解决机制。.....	48
(2) 进一步创新抽样检验模式，提高监管效能。.....	48
2、改进措施.....	49
(1) 完善项目计划，做实做细抽样检验子项目预算。.....	49
(2) 做好消保维权基础工作，提高消保维权质量。.....	49
五、其他需要说明的问题.....	49

摘要

一、项目的基本情况

为了更好地保护广大消费者的合法权益，根据《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、法规和政策，市市场监督管理局将上海市消费者权益保护项目作为经常性项目立项申报，由市财政每年安排专项资金预算。

2018年度本项目预算1526万元，实际执行1367.75万元，预算执行率89.63%。项目主要内容及预算执行情况如下：

单位：万元

序号	实施内容	2018年预算	2018年实际支出	预算执行率(%)
一	“3.15”消费者权益保护日系统活动费	60.00	53.70	89.50%
二	各类商品质量检测经费	1,135.00	1,067.69	94.07%
三	开展“放心消费”创建活动	48.00	29.56	61.57%
四	流通领域商品质量专项执法经费	46.00	29.88	64.96%
五	消费宣传和教育引导经费	227.00	186.79	82.29%
六	消费者权益保护工作联席会议制度	10.00	0.13	1.30%
	合计	1,526.00	1,367.75	89.63%

二、评价结论和绩效分析

1、评价结果

2018年上海市消费者权益保护项目绩效评价，最终评分结果为88.64分，绩效评级为“良”。

2018年上海市消费者权益保护项目评分结果

指标类型	标准分	实际得分	得分率
A 项目决策	10.00	9.60	96.00%
B 项目管理	23.00	18.44	80.17%
C 项目绩效	67.00	60.60	90.45%
合计分值	100.00	88.64	88.64%

2、主要绩效

(1) 开展丰富多彩的 3.15 专题活动，营造消费维权良好氛围。

通过多年以来开展丰富多彩的 3.15 专题活动，广大消费者参与度明显增加，依法维权、自觉维权意识有了较大提高，消费维权良好氛围逐步形成。

(2) 做好流通领域商品质量抽样检验，打击违法违规行为。

2018 年共抽检流通领域各类商品 2824 个批次，检出不合格商品 599 批次，不合格检出率为 21.21%，不合格商品查处率 100%。严厉打击了假冒伪劣商品经营行为，诚信经营逐步深入人心。

(3) 开展“放心消费”创建活动，提高消费者获得感和满意率。

市工商局牵头市政府相关部门出台《关于深入开展“诚信兴商品品质消费”放心消费创建活动的指导意见》，通过一系列“放心消费”活动的开展，“放心消费”建设成效显著，广大群众获得感明显提升。

(4) 开展流通领域商品质量专项执法，净化消费市场环境。

完善线上抽检模式，组织开展“红盾质量维权行动”，重点实施流通领域老年代步车、儿童和学生用品等专项检查和专项整治行动。2018 年共立案查处商品质量及消费者权益保护类违法案件 1069 件，罚没款 2294 万余元，消费市场环境进一步净化。

(5) 做好消费宣传和教育疏导，及时处理消费者申（投）诉和举报，提高消费者满意率。

全市工商和市场监管部门通过 12315 系统共处理消费投诉举报 45.84 万件，同比增长 99%。帮助消费者挽回经济损失 6785 万元。向社会发布侵害消费者权益十大案例和十大投诉热点，引导消费者防范消费陷阱。消费者满意率达 83.33%。

三、经验教训和建议

(一) 主要经验

1、围绕中心，服务大局，满足美好生活需求。

努力做好首届进博会工商服务保障工作。牵头开展“上海购物”品牌相关工作。举办消费维权窗口业务技能竞赛，提高服务效能，为不断满足人民追求美好生活需求而努力。

2、探索创新，攻坚克难，努力提升履职效能。

开通“上海市 12315 投诉绿色通道”微信公众号，从源头上提高消费纠纷处置效能。攻坚克难，牵头组织专题研究，出台《关于有效应对职业索赔职业举报行为维护营商环境的指导意见》，形成统一执法口径，努力维护良好的营商环境。

3、突出重点，多管齐下，维护消费者合法权益。

全面对接全国 12315 互联网平台二期，提高消费诉求处置效能。对群众投诉多、社会关注度高的重点和热点行业，组织开展“红盾质量维权行动”，消费市场环境进一步净化。

4、凝聚共识，推动共治，营造“放心”消费环境。

牵头市政府相关部门和单位，建立上海市消费者权益保护工作联席会议制度，出台了《关于深入开展“诚信兴商 品质消费”放心消费创建活动的指导意见》等制度，进一步夯实共治根基，凝聚共治合力，营造“放心”消费环境。

（二）存在的问题

1、项目计划不够细致，商品质量抽样检验计划不够完善。

部分项目的工作计划相对薄弱，年度培训计划不够完善。流通领域商品质量监测计划没有具体的抽样检验商品品种、数量和金额，不便于预算考核和绩效评价。

2、项目实施不够均衡，消保维权工作质量仍需提高。

项目执行在时间进度上不够均衡，有的活动如培训活动、网络抽检等集中在下半年进行，项目实施完成的均衡性、及时性还需提高。在受理消费者申（投）诉和举报方面，仍存在超期受理、超期办结等情况。

（三）建议和改进措施

1、政策建议

（1）进一步整合投诉举报渠道，健全维权解决机制。

建议按照线上“一网通办”、线下“一口受理”的总要求，加快整合消费者投诉、质量监督举报、食品药品投诉、知识产权投诉、价格举报投诉等投诉渠道，健全多元化消费者维权解决机制。

（2）进一步创新抽样检验模式，提高监管效能。

由于机构改革前对抽样检验是按不同领域、不同行业划分监管职能，且是由不同部门分别进行，可能影响监管效率。因此，建议机构改革以后进一步整合抽样检验监管职能，在探索“抽一检分离”模式的基础上，进一步探索“抽检”和“监管”职能的集中统一，总结经验、改进创新，以进一步提高监管效能。

2、改进措施

（1）完善项目计划，做实做细抽样检验子项目预算。

建议在编制年度工作计划时，进一步明确子项目工作内容，特别是预算占比大、内容多、相对重要的流通领域商品抽样检验子项目，应分解明确具体要求，对年度总预算进一步分解，明确具体品类的抽检数量和金额，提高抽检效果。

（2）做好消保维权基础工作，提高消保维权质量。

进一步梳理、完善消保维权相关细则，对于不同的维权渠道，进一步落实受理、反馈的时间节点要求，避免延期、杜绝扯皮。进一步加强有关台帐建设，完善规范各项基础工作，提高消保维权质量。

■※为全面正确理解本评价报告，请与评价报告正文一起阅读。

2018年消费者权益保护项目财政支出 绩效评价报告

沪宏会师报字（2019）第 HZD 号

引言

我们接受上海市市场监督管理局委托，承担由市工商局【注】组织实施的上海市 2018 年消费者权益保护项目财政支出绩效评价工作，评价期间为 2018 年 1-12 月。

【注】：上海市市场监督管理局是由原“上海市工商行政管理局”、原“上海市质量技术监督局”等单位经合并改制而形成，本项目是原市工商局承担的项目，故仍称“市工商局”，下同。

我们根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩（2014）22 号）等文件要求，遵循独立、客观、专业的执业准则，结合项目实际情况，实施了包括项目现场调研、流通领域商品检验机构走访考察、资金使用情况审核、问卷和访谈、相关资料查阅和汇总、数据分析、综合判断等评价程序，我们认为我们实施的评价程序和取得的评价证据是必要的、恰当的，为形成评价结论和提出评价建议提供了基础。

评价工作从 2019 年 3 月 18 日起至 2019 年 5 月 25 日止，评价工作亦已完成，现将评价情况和评价结果报告如下：

一、项目基本情况

（一）概况

1、立项背景及目的

随着市场经济的不断发展，各种新的经济形态和消费方式不断出现，随之而来的侵犯消费者合法权益的现象也屡禁不止，比之传统的侵权形式有时甚至更加隐蔽、复杂和突出。作为弱势群体的消费者在消费过程中时常会受到各种不公正对待，即使选择维权也会身心俱疲而苦不堪言，由于维权之路艰辛漫长，部分消费者选择忍气吞声。目前在涉及保健品行业、预付卡消费、服务收费、老年人消费、投资理财

财、以及网贷融资等行业和领域，侵犯消费者合法权益的事件多发，维权形势依然很严峻，不仅影响正常经营秩序，不能体现和弘扬奖优罚劣，更不符合上海打造“卓越全球城市”和“社会主义现代化国际大都市”、建设“五个中心”的大方向，与树立和打响上海“四个品牌”格格不入。正是在这样的大背景下，依法维护消费者合法权益就显得非常必要、也特别重要。

本项目是市工商局根据《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、法规和原国家工商总局的有关消费者权益保护的政策规定，由市工商局消保处组织实施的消费者权益保护专项，是市场监管部门依法维护消费者合法权益的经常性工作内容。

市工商局通过在全市范围内大力开展消费维权法规宣传，发布消费警示，开展消费教育和引导，构建基层维权网络，畅通消费维权渠道，及时受理消费者申（投）诉和举报，化解消费纠纷和矛盾，做好服务领域消费维权，强化流通领域商品质量监管，对流通领域商品质量进行抽样检验，查处经营假冒伪劣商品等违法行为，维护正常的市场经济秩序，促进消费市场繁荣稳定和持续有序健康发展，为实现和谐社会贡献力量。

为此，市工商局将本项目作为经常性项目立项申报，由市财政每年安排专项资金预算。

2、项目立项依据

(1) 《中华人民共和国消费者权益保护法》。

(2) 《中华人民共和国产品质量法》。

(3) 国家工商总局《关于加强 12315 行政执法体系“四个平台”建设的通知》。

(4) 国家工商总局《关于进一步加强 12315 “五进”规范化建设的意见》。

(5) 《上海市消费者权益保护条例》。

(6) 国家工商总局《流通领域商品质量监测办法》。

(7) 国家工商总局《流通领域商品质量监督管理办法》。

(8) 国家工商总局《关于加强和规范网络交易商品质量抽查检验的意见》。

(9) 市工商局《流通领域商品质量监测实施办法》。

3、预算资金来源及使用情况

(1) 项目预算安排、资金来源及使用情况

项目预算 1526 万元，主要包括“3.15”消费者权益保护日系统活动费 60 万元、各类商品质量检测经费 1135 万元、开展“放心消费”创建活动经费 48 万元、流通领域商品质量专项执法经费 46 万元、消费宣传和教育引导经费 227 万元、消费者权益保护工作联席会议制度经费 10 万元。

本项目的资金来源全部为上海市级财政预算。

消费者权益保护项目预算执行情况表

2018 年度

单位：万元、%

序号	实施内容	2018 年 预算	2018 年 实际支出	预算执行率 (%)
一	“3.15”消费者权益保护日系统活动费	60.00	53.70	89.50%
1	315 公益广告费	30.00	28.00	93.32%
2	315 宣传资料费	30.00	25.70	85.67%
二	各类商品质量检测经费	1,135.00	1,067.69	94.07%
1	抽检商品抽样检验费用	1,000.00	933.51	93.35%
2	抽检商品样品购买费用	90.00	114.28	126.97%
3	抽检商品样品后续处理经费	5.00	-	-
4	网络抽检公证费	40.00	19.90	49.75%
三	开展“放心消费”创建活动	48.00	29.56	61.57%
1	“放心消费”课题调研	5.00	-	-
2	第三方评估	19.00	20.51	107.92%
3	设计制作统一标识等宣传品	19.00	9.05	47.63%
4	组织志愿者、人大代表、政协委员、专	5.00	-	-

消费者权益保护项目预算执行情况表

2018 年度

单位：万元、%

序号	实施内容	2018 年 预算	2018 年 实际支出	预算执行率 (%)
四	流通领域商品质量专项执法经费	46.00	29.88	64.96%
1	抽样取证检验费用	20.00	-	-
2	流通领域商品质量安全风险信息采集检	20.00	19.50	97.50%
3	执法通告、宣传册印制费	3.00	10.38	346.07%
4	专家论证费	3.00	-	-
五	消费宣传和教育引导经费	227.00	186.79	82.29%
1	2018 年度“消费维权能手”展示活动	12.00	4.68	39.00%
2	出国培训费	5.00	-	-
3	第六批示范联络点及星级联络点创建活	35.00	14.90	42.57%
4	公益广告宣传费	30.00	23.00	76.67%
5	消费投诉举报数据应用服务	38.00	38.96	102.53%
6	消费维权报刊订阅费	58.00	58.00	100.00%
7	消费者维权调研经费	5.00	-	-
8	消费者维权培训费	24.00	29.00	120.83%
9	消费者维权资料	20.00	18.25	91.27%
六	消费者权益保护工作联席会议制度	10.00	0.13	1.30%
1	日常办公经费	10.00	0.13	1.30%
	合计	1,526.00	1,367.75	89.63%

(2) 资金管理及拨付流程

本项目专项资金预算及管理实行统一管理、专项核算的管理模式。主要表现在以下几点：

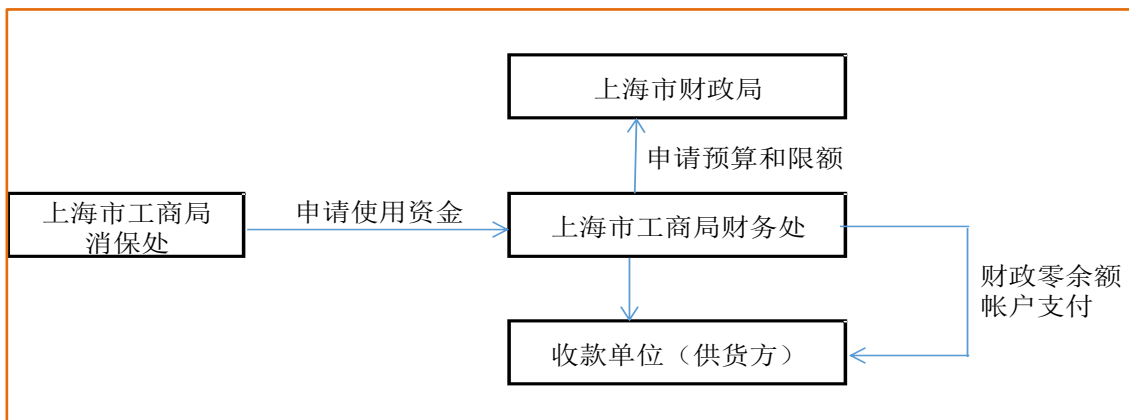
①本项目专项资金预算由市工商局根据项目需求、上年度项目的实际完成情况、以及专项经费使用情况进行编制、立项申报，同时按预算管理要求，组织专家对项目预算进行评审，评审通过后报送市财政局，经市财政审核后予以批复预算。

②市工商局消保处根据具体支出填写资金审批表，报主管领导审

批后，向市工商局财务处申请使用资金。

③市工商局财务处根据消保处的资金使用需求申请，按照已批复的预算和年度资金使用计划，向市财政局申请授权支付季度用款限额，经批准后，市工商局财务处在季度用款限额内开具支付指令，通过零余额账户向收款单位（供货方）付款。

预算及资金使用流程如下：



4、项目实施情况

(1) 项目涉及范围

项目各项活动涵盖全市范围商品流通和服务领域，与广大人民群众日常生活中各类消费活动密切相关。其中，根据《上海市工商局流通领域商品质量监测实施办法》第四条的规定，流通领域商品质量监测的重点商品范围为：

①可能危及消费者身体健康和人身、财产安全的重点商品。

②消费者、有关组织反映可能有质量问题的商品（包括奖品、赠品）、社会关注热点商品。

③市政府、原国家工商总局布置的专项监测和市场整治、以及专项检查的重点商品。

④历年商品监测中质量问题较为突出的商品。

(2) 项目主要内容

①“3.15”专题活动经费：3.15 期间组织开展各类普法宣传活

动、会议、开展大型咨询活动，在《新民晚报》、《法治报》等刊登专刊发布重要新闻，媒体专栏宣传、制作、投放公益广告、印制发放宣传资料、手册等。

②流通领域各类商品质量抽样检验经费：由市工商局通过委托第三方质量检验机构，按有关规范要求实施流通领域商品质量抽样检验，并根据检验结果进行数据分析利用、舆情评判，进而实施相应的监管措施等。

③开展“放心消费”创建活动经费：根据国家工商总局和市政府有关文件要求，开展“放心消费”创建活动，接受有关政策咨询，宣传资料制作、发放，以及“放心消费”课题研究，进一步扩大“放心消费”创建活动的社会知晓度和公众参与度。

④流通领域商品质量专项执法经费：根据国家工商总局、市政府有关文件要求，对流通领域涉嫌违法证据或举报案件进行专项执法、抽样取证和检测检验。

⑤消费宣传和疏导经费：根据年度工作计划，由市工商局消保处组织开展各项消费维权宣传和疏导活动。主要包括：消费维权报刊的订阅、表彰活动和奖励、会场租赁、广告制作、消费维权课题调研、消费维权法规和知识的宣传教育和培训活动，受理各类申（投）诉和举报，维护消费者合法权益。

⑥消费者权益保护工作联席会议经费：根据年度工作计划，牵头组织司法、公安等司法机关、政府有关监管职能部门做好消费者权益保护联席会议工作，召开联席会议、准备会议资料及办公用品，建立长三角消费维权协同共享机制等。

（3）项目完成情况

序号	计划内容	实际完成情况
1	“3.15”专题活动	3·15期间，市局与上海移动电视合作，推出2018《跟我3·15》栏目5期，通过地铁、公交、楼宇电视等7万余个户外媒体平台播放600余次。在《新民晚报》、《法治报》

序号	计划内容	实际完成情况
		<p>等媒体推出专版，展示本市工商和市场监管部门一年来维权执法工作情况。推出“诚信兴商 品质消费”系列宣传海报、广播广告及拼图小游戏，宣传普及消费维权知识。组织开展流通领域商品质量抽检执法微直播，增进群众对工商部门执法工作的理解和支持。向社会发布侵害消费者权益十大案例和十大投诉热点，引导消费者防范消费陷阱。</p> <p>据统计，3·15期间，全市开展大型宣传咨询、普法活动680余场次，举办各类会议160余场次，印发宣传材料25万余份，播放公益广告300余条。在第25届中国国际广告节及首届315消费者权益保护公益广告大赛中，参赛作品《全新消费全新权益——人物篇》、《维权就在您身边》分别荣获平面类广告、影视类广告两个金奖。</p>
2	各类商品质量检测	<p>2018年共抽检流通领域贵金属饰品、珠宝玉石、汽车儿童安全座椅、老年健步鞋、智能马桶盖、功能性纺织品、童装等重点商品2824个批次，检出不合格商品599批次，不合格检出率为21.21%。其中，抽检网络交易平台销售的轮滑鞋、玩具滑板车、婴幼儿背带（袋）等重点商品445个批次，检出不合格商品150批次，不合格检出率为33.7%，并以媒体通气会等形式向社会公布抽检情况。通过加强流通领域商品质量监测抽样检验，打击假冒伪劣商品经营行为，有效维护良好的市场经济秩序。</p>
3	开展“放心消费”创建活动	<p>牵头开展打响“上海购物”品牌相关工作。对照市委关于打响上海购物品牌三年行动计划，制定《市工商局全力打响上海购物品牌2018年工作计划》；积极参与市政协关于“上海购物”专题调研工作。</p> <p>在开展“一区一特色”放心消费创建活动基础上，牵头市经信委、发改委等32个部门和单位，出台《关于深入开展“诚信兴商 品质消费”放心消费创建活动的指导意见》，依托本市消费者权益保护工作联席会议，在电子商务、旅游、交通、金融等15个重点行业和领域，部署开展放心消费创建活动。</p> <p>会同广告公司，设计制作并向社会公开发布上海放心消费创建活动标识和消费维权志愿者标识，进一步扩大创建活</p>

序号	计划内容	实际完成情况
		<p>动的社会知晓度和公众参与度。</p> <p>会同上海大学经济学院，通过网上调查、拦截调查、入户调查等方式，对本市重点商圈、行业以及文化、服务领域消费者满意度情况开展测评，客观评估本市消费环境总体情况，收集调查问卷1万余份。</p>
4	流通领域商品质量专项执法	<p>完善线上抽检模式。根据消费热点、焦点，探索开展手机APP抽检，对只通过APP运营的拼多多销售的商品开展了质量抽检，对电磁炉、净水器类商品进行了APP抽样，并全程予以公证。</p> <p>组织开展“红盾质量维权行动”，对流通领域老年代步车、儿童和学生用品类商品进行专项检查等专项整治行动，立案查处商品质量及消费者权益保护类违法案件1069件，罚没款2294万余元，消费市场环境进一步净化。</p> <p>全面对接全国12315互联网平台二期，提高消费诉求处置效能。一年来，全市工商和市场监管部门通过12315系统共处理消费投诉举报45.84万件，同比增长99%。帮助消费者挽回经济损失6785万元，消费者满意率达83.33%。处理全国12315互联网平台在线诉求31.21万件。开展12345市民热线电话回访1234个，同比增长53%。妥善处置了“星空琴行关门”、“0元购”等140余起群体性投诉事件，维护社会和谐稳定。</p>
5	消费宣传和教育疏导	<p>围绕中心，服务大局，牵头开展首届中国国际进口博览会服务保障工作。出台市工商局关于发挥工商职能做好中国国际进口博览会高质量服务保障工作的方案。进博会期间，市局共受理并妥善处理工商及市场监管领域咨询件163件，涉及海外咨询件55件，受理消费者投诉8件。通过进博会机会更好地向国际社会宣传上海，为打响上海“四大品牌”作贡献。</p> <p>不断拓展消费维权基层网络，目前全市消费维权联络点（站）已达8777个，联络点（站）全年共处理消费投诉3万余件，反映涉嫌违法线索2100余条。市工商局出台《上海市消费维权联络点（站）星级评定实施方案（试行）》，进一步提高联络点建设的规范化水平。通过上海工商门户网站、</p>

序号	计划内容	实际完成情况
		<p>上海工商微信公众号、腾讯电子地图、大众点评网等新媒体向社会公示全市 500 余个消费维权示范联络点信息，进一步扩大联络点的社会影响力。对联络点等基层维权网络人员进行各种培训活动，起到良好的教育和宣传引导效果。</p> <p>推出“诚信兴商 品质消费”系列宣传海报、广播广告及拼图小游戏，宣传普及消费维权知识。组织开展流通领域商品质量抽检执法微直播，增进群众对工商部门执法工作的理解和支持，提升消费者维权法规知识水平，强化依法维权、自觉维权的意识。</p> <p>牵头组织开展有关专题研究，联合市政府法制办、12345 市民服务热线管理办公室、市公安局等 6 部门，出台《关于有效应对职业索赔职业举报行为维护营商环境的指导意见》、《关于依法处置职业索赔职业举报行为的执法指南》，探索有效应对机制，形成统一执法口径，努力维护良好的营商环境、市场环境和消费环境，促进社会诚信建设。</p> <p>向社会发布侵害消费者权益十大案例和十大投诉热点，引导消费者防范消费陷阱。</p>
6	消费者权益保护工作联席会议	<p>经市政府批准，市工商局牵头有关部门和单位，建立上海市消费者权益保护工作联席会议制度，审议并原则通过了《上海市消费者权益保护工作联席会议工作规则》、《上海市消费者权益保护工作联席会议各成员单位职责》等文件。</p> <p>积极推进长三角一体化联动工作，会同苏浙皖省级工商部门，牵头起草《长江三角洲地区消费者权益保护工作合作协议（征求意见稿）》，推动建立长三角消费者权益保护工作合作机制，努力提高跨省区消费纠纷处理满意率和消费领域监管执法效能。</p>

5、项目组织及管理

(1) 项目组织架构

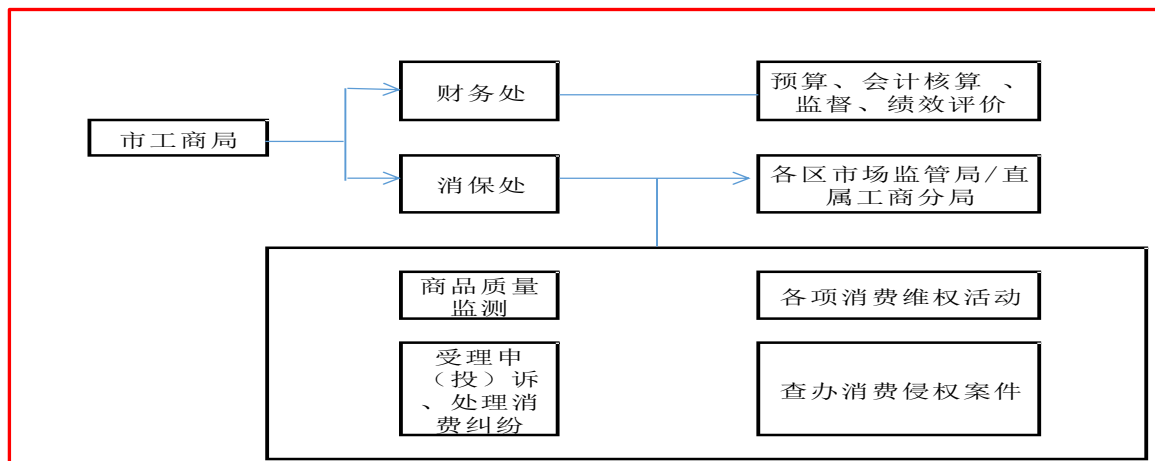
本项目属于经常性项目，由市工商局统一规划领导并向市财政局申请专项资金预算。项目由市工商局消保处具体负责项目的组织、计划和管理、消保工作督导和检查、项目信息统计、汇总、分析，配合项目绩效评价。

市工商局财务处负责项目预算管理，进行会计核算，项目资金使用监督、预算评审、绩效评价。

各区市场监管局、机场分局及辖区市场监管所等按职责具体负责本区域内的市场监管和消费者权益保护工作，按计划开展市场监管活动，做好流通领域商品质量监测抽样检验，基层消保人员培训和指导，市场调研和走访，受理消费者申（投）诉和举报，消保维权案件处理、移送，相关信息的收集、整理、反馈和预案处理等。

项目组织架构体系完善，是完成项目各项内容的重要保证。

(2) 项目管理流程



(3) 已建立的项目相关管理制度

◆项目主要财务管理制度

- ①《上海市工商行政管理系统财务管理实施办法（试行）》。
- ②《上海市工商行政管理系统预算管理办法（试行）》。
- ③《上海市工商行政管理局关于进一步加强项目经费审批管理的通知》。
- ④《上海市工商行政管理系统消费者权益保护联络点专项经费使用管理暂行规定》。
- ⑤《上海市工商行政管理局关于消费者权益保护联络点项目支出定额标准》。

◆项目主要业务管理制度

- ①国家工商总局《流通领域商品质量监测办法》。
- ②《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》。
- ③《上海市居（村）委会“消费者权益保护联络点”工作规则》。
- ④《上海市工商局关于加强本市消费者权益保护联络点（站）分层分类管理的意见》。
- ⑤《上海市消费维权联络点（站）星级评定实施方案（试行）》。
- ⑥《2018年3·15期间12315平台工作方案》。
- ⑦上海市工商局《上海市市场监督管理投诉举报处理程序规定》。
- ⑧《上海市工商行政管理局关于开展2018年红盾质量维权行动的通知》。
- ⑨《上海市工商局关于做好2018年流通领域商品质量抽查检验工作的通知》。

（4）项目管理制度的落实情况

根据《上海市消费者权益保护条例》、国家工商总局《流通领域商品质量监测办法》、上海市工商局《流通领域商品质量监测实施办法》等有关文件的规定，市工商局、各区市场监管局及其辖区市场监管所根据“三定”方案规定的职责和任务分工，对消费者权益保护有关的法律、法规进行宣传、培训，构建和完善消费者维权网络，畅通申（投）诉维权渠道，及时受理和处理消费纠纷，化解矛盾。按照年度计划实施流通领域商品质量抽样检测，做好源头治理，打击和震慑违法犯罪行为，维护正常经济秩序，保障流通领域商品质量和服务质量总体稳定。项目管理制度执行情况较好，从制度上保障项目按计划顺利进行。

（5）明确绩效目标工作程序和流程责任

项目绩效目标工作程序和流程责任主要从项目立项、计划、实施

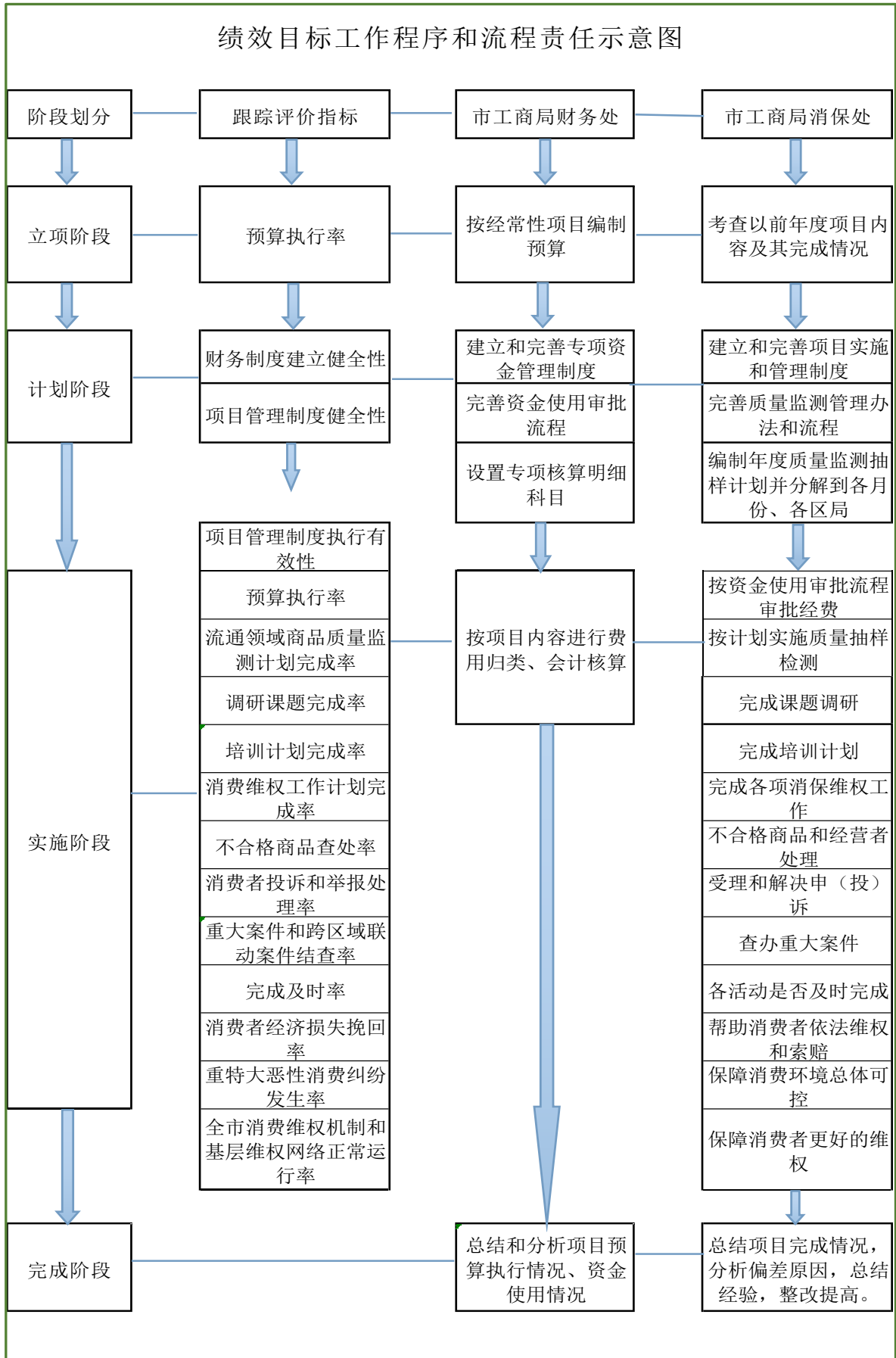
和完成阶段全过程予以控制，从人员、制度措施、资源投入等方面明确相关部门和人员责任，保证项目实施流程完善、过程可控。

市工商局消保处具体负责项目计划和实施的全过程控制，将消费者权益保护活动的计划与目标落实到各区市场监管局，并派专人负责业务指导。

其中：流通领域商品质量抽样检测是消费者权益保护工作的重要内容之一，由市工商局消保处按规定委托第三方质量检验机构实施。

在项目实施过程中，市工商局财务处还通过委托第三方评价机构对本项目进行跟踪评价，以及时发现项目实施过程中存在的问题，并提出纠正偏差的措施、建议，以保证财务监控的有效性，从而圆满完成绩效目标。

绩效目标工作程序和流程责任示意图



（6）做好流通领域商品质量监测

流通领域商品质量监测是消费者权益保护项目的重要内容之一，由市工商局消费者权益保护处负责。市工商局、直属分局、各区市场监管局及其辖区市场监管所根据“三定”方案规定的职责和本项目的任务分工，履行计划、组织、实施和管理等具体职能。

流通领域商品质量监测主要是通过委托第三方检验机构对流通领域商品质量进行抽样检验，因此做好商品质量抽样检验工作，保证抽样检验的工作质量是完成本项目绩效目标的重要内容之一。

①加强对第三方检验机构的管理

市工商局主要通过检验机构资质审核，建立备选《流通领域商品质量监测机构名录》。根据年度抽样检验计划，选择专业对应、检验工作质量控制优良的检验机构承担相应的检验任务，下达《抽样检测工作委托书》，并做好每一笔委托检测任务的跟踪考察。对每一批检验任务，从抽样检验样品购买、检验经费审批、检验报告报送、检验结果反馈和处理等主要环节，做好抽样检验质量把关。

同时，对第三方检验机构实行动态考核，对抽样检验工作完成情况较差的检验机构将予以淘汰，并剔出检验机构名录。

②抽样检验经费审核和拨付

市工商局财务处严格按照预算管理和专项资金管理的相关制度要求，完善和规范费用审批流程，做好检验经费的审核和支付，保证专款专用，提高资金使用效益。

③对不合格商品和经营者依法处理

根据检验机构出具的抽样检验报告和结果，按照国家工商总局《流通领域商品质量监测办法》等要求，工商部门对经营者、生产者进行抽样检验报告的结果送达，对抽检不合格商品进行相应的处理（包括查封、下架、销毁等），对经营者和生产者实施行政处罚和监管措施（包括停止销售、没收、罚款、吊证和移送等）。通过加大违

法成本，打击和震慑违法犯罪行为，做好源头治理，保护合法经营，促进国民经济良性运行。

④及时发布消费警示，科学引导消费

根据抽样检验结果，除对不合格商品和经营者依法处理以外，对抽样检验过程中发现的商品主要质量问题还要通过网站、简报、公告、媒体等多种形式发布消费警示，提高广大消费者对相应商品知识的知晓率，避免盲目消费，维护消费者的合法权益。

⑤抽样检验买样受检商品的处置

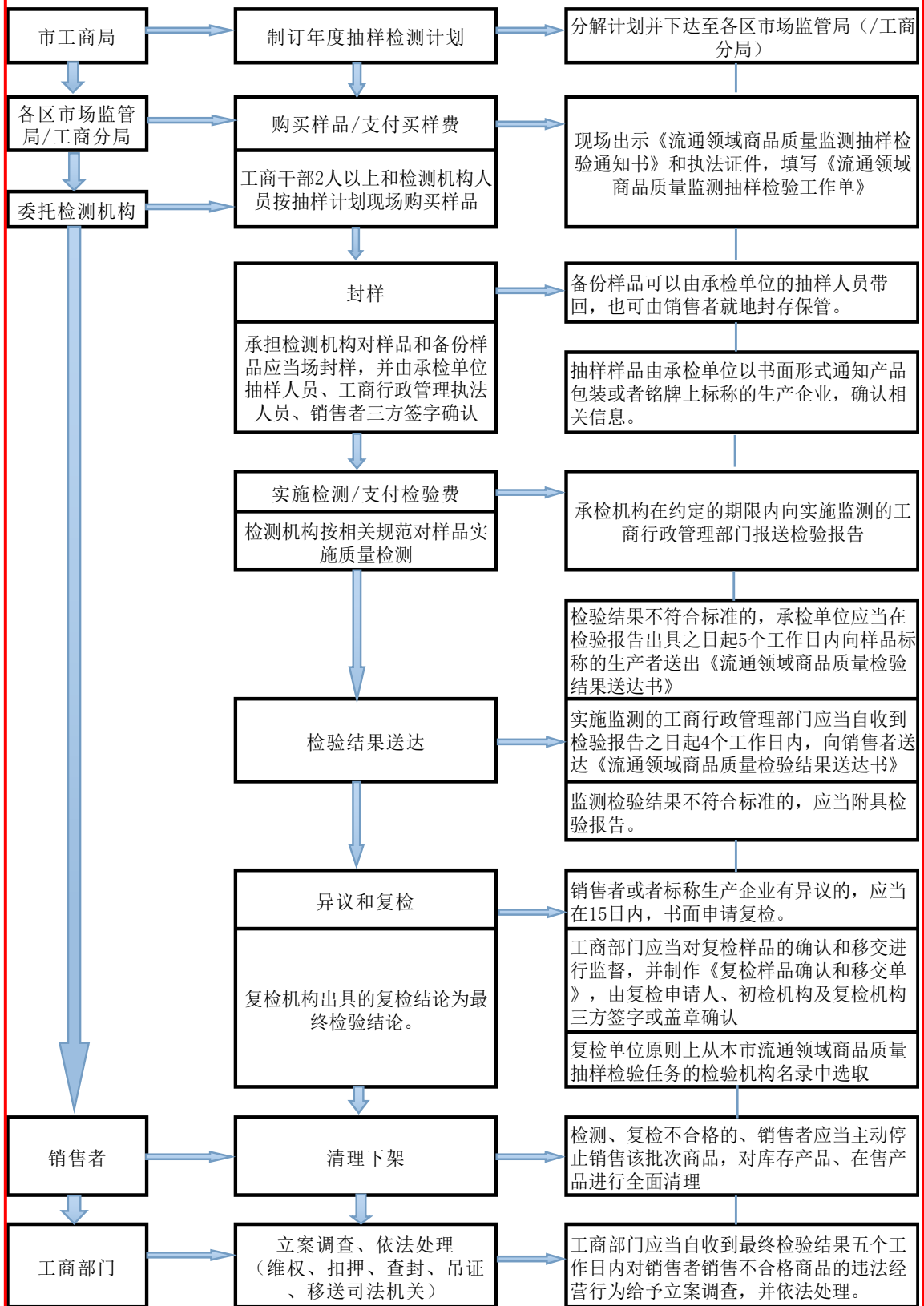
对于已经完成检验的商品，其所有权归属于市工商局。根据抽样检验规范要求，已经完成检验的商品视其残余价值作出相应处置。

因检测技术规程需要，在对受检商品进行拆解、化验分析等物理、化学过程以后，商品价值破坏较大，无残余价值或残余价值不高的商品（如：服装，食品等），由第三方检测机构直接按照废品分类回收制度进行处置，并存照收归于检测商品档案备查。

对于完成检测后依然保有较高商品价值的抽检样品或商品部件（如：贵金属、电动自行车等），首先委托有资质的评估机构评估其市场价值，并经由市工商局办公室确定的拍卖公司进行拍卖，所拍款项由市工商局财务处按预算管理要求直接上交财政。

商品质量监测抽样检验流程图如下：

商品质量监测抽样检验流程图



(二) 绩效目标

1、总目标

认真贯彻落实《消费者权益保护法》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。做好流通领域商品质量监测，强化流通领域商品质量监管，查处经营假冒伪劣商品等违法行为，维护正常的市场经济秩序，促进消费市场繁荣稳定和持续有序健康发展，为实现和谐社会贡献力量。

2、年度目标

◆投入和管理目标

- (1) 预算执行率 100%
- (2) 资金使用合规性 100%
- (3) 财务管理制度健全性 100%
- (4) 财务监控的有效性 100%
- (5) 项目管理制度的健全性 100%
- (6) 项目管理制度执行有效性 100%

◆产出目标

- (1) 流通领域商品质量监测计划完成率 100%
- (2) 调研课题完成率 100%
- (3) 培训计划完成率 100%
- (4) 消费维权工作计划完成率 100%
- (5) 不合格商品查处率 100%
- (6) 消费者投诉和举报处理率 90%
- (7) 重大案件和跨区域联动案件结查率 100%
- (8) 实施时效性 100%

◆效果目标

- (1) 消费者经济损失挽回率 90%
- (2) 重特大恶性消费纠纷发生率 0%

◆影响力目标

- (1) 消费者维权法规和政策知晓率 90%
- (2) 全市消费维权机制和基层维权网络正常运行率 100%
- (3) 消费者满意率 85%

二、绩效评价工作情况

(一) 绩效评价目的

通过项目绩效评价，进一步加强消费者权益保护项目管理工作，增强消费者依法维权意识，畅通消费维权渠道，受理消费者申（投）诉和举报，努力化解消费纠纷。进一步做好流通领域商品质量监测，查处经营假冒伪劣商品等违法行为，震慑和打击犯罪，更好地净化和优化消费环境，维护正常的市场经济秩序，促进经济发展和社会和谐稳定。进一步规范和加强财政专项资金的使用，发挥财政专项资金对消费维权工作的促进作用，提高公共财政资金的使用效率和效果。

(二) 绩效评价指标体系制定过程

1、文件研读

评价组通过收集项目相关背景资料、法规和政策文件、项目立项申报资料、预算批复、实施方案和工作要点、项目管理制度、跟踪评价报告等资料，组织项目绩效评价组对上述资料进行全面研读，以充分了解项目背景、目的、实施内容和绩效目标。根据上海市财政局的要求，结合项目的特点，形成项目评价的总体思路，为编制项目绩效指标体系打好基础。

2、前期调研

根据项目绩效评价的要求，绩效评价组与项目实施单位的相关领导进行了充分的沟通和访谈，进一步了解项目的实施情况，资金的管理情况，存在的问题等，在此基础上编制项目绩效评价实施方案，同时，结合项目跟踪评价报告，了解项目整改措施落实情况 and 整改效果，

研究讨论项目问卷调查和访谈的具体做法和可行性，以保证数据采集的充分性和可靠性。

3、确定评价思路和方法

根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标，由评价组按照逻辑分析法设计科学的指标体系，包括项目决策、项目管理、项目绩效三部分内容，主要围绕资金使用、资源配置、项目管理等客观分析项目的产出和效果，体现从投入、实施过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。

指标体系包括综合评价表（指标体系框架和评价底稿）和基础表两部分，综合评价表是评价的依据，基础表是支持评价的基础数据，由被评价单位负责填报。综合评价表为评分所用，需要基础表、问卷调查和访谈的支持。综合评价表中各指标的权重（标准分）由绩效评价组根据绩效评价原理和评价需求，在调研基础上依据指标的重要性的内容等因素综合考量形成。

4、绩效评价指标体系设计

本项目绩效评价指标体系的确定遵循相关性、重要性、可比性、系统性、经济性等基本原则。

根据上述基本原则确定的本项目绩效评价指标体系包括：项目决策、项目管理、项目绩效等一级指标 3 个，项目立项、项目目标、投入管理、财务管理、项目实施、项目产出、项目效益等二级指标 7 个，三级指标共 25 个，标准分合计 100 分。

评价人员根据指标体系框架表、基础表以及访谈调研等取得的资料，在分析判断的基础上，按指标体系框架表的要求，对每个绩效指标编制评价工作底稿，按照指标解释和评分标准的规定，对指标体系各个指标进行评价、打分。

上述绩效指标类型包括：定性指标和定量指标两大类。相应的评价规则和评分标准也分别制订：

①定性指标：主要是反映项目实施和管理过程中有关合法性、规范性和合理性等方面的指标。由于定性指标客观上难以量化，但为了全面反映并综合评价项目实施情况和结果，对定性指标也必须进行相应的量化评分。因此，本评价方案对定性指标由评价人员按“5分法”综合评分。

注：所谓“5分法”是指从定性角度综合反映项目实施情况与该指标的相符合（合理）程度，按从高到低的差异进行描述，一般分为5个等级：100%、80%、60%、40%、20%，根据指标情况也可以缩小差异间隔直至连续性描述。

②定量指标：评价人员根据指标解释和量化公式计算相应的指标数值，并进而评价打分。

根据评价分值区间，综合评价项目绩效，最终得出评价结论。

评价结论类型：优：>90分（含），良：75（含）-90分，合格：60（含）-75分，不合格：<60分（不含）。

（三）绩效评价原则和方法

1、绩效评价原则

本次绩效评价遵循以下基本原则：

（1）科学规范。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量考核与定性分析相结合的方法，辅之以问卷调查和访谈等，进行综合考察评价。

（2）公正公开。绩效评价客观、公正，标准统一，资料可靠，评价结果依法公开并接受监督。

（3）绩效相关。绩效评价围绕具体支出及其相应产出进行，评价过程体现财政资源投入和项目产出的内在逻辑关系，评价结果反映绩效目标与预算支出的高度相关。

2、评价方法

绩效评价主要采用成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低

成本法、公众评判法等方法。

根据项目实际情况，经本项目绩效评价组讨论认为，本项目适宜采用成本效益分析法、比较法、公众评判法等方法来进行绩效评价

(1) 成本效益分析法：是指对一定时期内的支出与效益进行对比分析来评价绩效目标完成情况。如投入产出比率、计划完成率等。

(2) 比较法：通过对项目专项资金支出所产生的实际结果与预定的目标相比较，分析完成（或未完成）的因素，或者与行业平均水平（或类似项目）相比较，从而评价财政支出绩效，包括横向比较、纵向比较等。

(3) 公众评价法：是指对无法直接用数量、金额来计量其效果的项目指标，如服务对象满意度等，主要通过专家评价、公众问卷及抽样调查等方法进行判断打分，以反映项目相关方的主观感受和期望、要求。

（四）数据采集方法及过程

评价组在前期调研的基础上，按照工作方案，收集法规文件、工作总结、计划安排、会议记录、财务凭证等资料，并通过调研访谈、发放调查问卷等方式收集证据，全面考察项目执行情况。

本次绩效评价的证据收集途径主要有：

1、计划和目标资料：评价人员收集、查阅与项目有关的法律、法规和有关政策文件及其规定。

2、项目实施资料：评价人员在前期调研和评价现场收集项目业务管理制度、财务管理制度及其执行情况，项目建设和管理的各项基础资料、活动开展情况、台帐记录、工作计划和总结等，审核流通领域商品质量检验情况基础表。抽样调研走访流通领域商品质量检验机构，做好项目的合规性检查。

3、财务会计资料：评价人员通过检查项目财务预算收入和资金使用情况等会计核算资料，包括专帐管理、专人负责、专款专用情况

等，了解资金使用和费用报销流程，审核分析资金使用合规性情况。

4、社会调查资料：主要由评价机构拟定社会调查（问卷和访谈）方案，经与项目主管部门、项目实施单位充分沟通后，由评价机构组织实施，按计划发放和回收调查问卷，并汇总分析数据，作为对项目绩效情况的社会评价资料。

本次社会调查共组织8个问卷调查小组，每组2人，每组负责15份问卷的发放和回收，按计划共发放问卷120份，实际收回120份，回收率100%。详见附件4-问卷调查汇总表。

通过访谈上海市燃气设备计量检测中心、上海出入境检验检疫局机电产品检测技术中心、东华大学（国家眼镜玻璃搪瓷制品质量监督检验中心）等检测机构，受访人员普遍认为市工商局委托的流通领域商品质量抽样检验工作程序完善，流程合理，各项检测要求明确，检验结果能较好地反映流通领域商品质量情况，为有效打击假冒伪劣商品经营行为起到了较好的作用。

（五）绩效评价实施过程

绩效评价实施过程主要包括评价工作前期调研、评价方案编制、调查取数和评价报告编制阶段。评价实施主要过程如下：

1、数据填报和采集

项目绩效评价组就所需采集的数据与市工商局消保处与财务处进行沟通，收集项目资金使用情况、目标完成情况、消保工作开展情况、项目管理制度与执行情况、项目能力建设情况等相关资料，所有数据资料经核实后汇总。

2、社会调查

根据问卷调查确定的调查对象、调查内容和抽样方式，评价工作组以问卷调查的形式，就消费者在个人消费过程中的有关维权经历和感受，包括消费维权法规宣传情况，消费警示和消费引导情况，消费纠纷投诉、举报受理和处理情况，对市场监管部门的期待和要求，对

消费维权工作的满意度等开展调查。根据问卷调查结果，项目组进行问卷汇总分析。

根据访谈方案，评价工作组分别对市工商局消保处相关人员、流通领域商品质量检验机构有关负责人进行访谈，以进一步了解项目专项资金的使用规定及实际使用情况，项目管理情况，流通领域商品监测检验的具体做法和存在的问题、项目开展的社会效果，项目建设和发展中还有哪些方面需要改进等进行访谈，根据访谈情况，项目组进行访谈结果汇总。

3、数据分析及撰写报告

项目组根据绩效评价的原理、评价方案和委托方要求，对采集的数据资料进行甄别、分析和汇总；同时，提炼结论、撰写报告，并与委托方保持充分的沟通，确保对每个绩效指标的考察均有理有据，且证据充分，并形成最终的绩效评价报告。

绩效评价具体实施流程图：



三、评价结论和绩效分析

（一）评价结论

1、评价结果

评价组根据设计的评价指标体系、评分规则和评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈，分析汇总评价资料，对 2018 年上海市消费者权益保护项目绩效进行客观评价，最终评分结果为 88.64 分，绩效评级为“良”。

2018 年上海市消费者权益保护项目评分结果

指标类型	标准分	实际得分	得分率
A 项目决策	10.00	9.60	96.00%
B 项目管理	23.00	18.44	80.17%
C 项目绩效	67.00	60.60	90.45%
合计分值	100.00	88.64	88.64%

2、主要绩效

(1) 开展丰富多彩 3.15 专题活动，营造消费维权良好氛围。

通过多年以来开展丰富多彩 3.15 专题活动，消费者 3.15 活动参与度明显增加，依法维权、自觉维权意识有了较大提高，消费维权良好氛围正在逐步形成。

(2) 做好流通领域商品质量抽样检验，打击违法违规行。

通过加强流通领域商品质量监测和抽样检验，严厉打击假冒伪劣商品经营行为，有效维护良好的市场经济秩序。全年共抽检流通领域贵金属饰品、珠宝玉石、汽车儿童安全座椅、老年健步鞋、智能马桶盖、功能性纺织品、童装等重点商品 2824 个批次，检出不合格商品 599 批次，不合格检出率为 21.21%。依法经营、诚信经营等现代企业经营理念，已逐步深入人心。

(3) 开展“放心消费”创建活动，提高消费者获得感和满意率。

市工商局牵头市政府相关部门开展打响“上海购物”品牌相关工作，出台《关于深入开展“诚信兴商 品质消费”放心消费创建活动的指导意见》，通过一系列“放心消费”活动的开展，“放心消费”建设成效显著，广大群众获得感明显提升。

(4) 开展流通领域商品质量专项执法，进一步净化消费市场环境。

通过完善线上抽检模式，组织开展“红盾质量维权行动”，重点

实施流通领域老年代步车专项整治，流通领域儿童和学生用品类商品专项检查等专项行动，2018年全市工商和市场监管部门共立案查处商品质量及消费者权益保护类违法案件1069件，罚没款2294万余元，消费市场环境进一步净化。

(5) 做好消费宣传和教育疏导，及时处理消费者申（投）诉和举报，提高消费者满意率。

通过联络点等基层维权网络，充分发挥联络点“宣传站”、“维权岗”、“监察哨”的功能，开展法规和知识培训、宣传，发布消费警示，引导合理消费、科学消费。牵头开展首届中国国际进口博览会服务保障工作，通过进博会机会向国际社会更好地宣传上海，提高上海国际化大都市的美誉度，为打响上海“四大品牌”作贡献。

全面对接全国12315互联网平台二期，提高消费诉求处置效能。向社会发布侵害消费者权益十大案例和十大投诉热点，引导消费者防范消费陷阱。

一年来，全市工商和市场监管部门通过12315系统共处理消费投诉举报45.84万件，同比增长99%。开展12345市民热线电话回访1234个，同比增长53%。帮助消费者挽回经济损失6785万元，消费者满意率达83.50%。

(6) 构建长三角消费者权益保护工作合作机制，提高跨区域监管效能。

经市政府同意，由市工商局牵头32个部门和单位，建立上海市消费者权益保护工作联席会议制度。会同江浙皖三省工商部门，牵头起草《长江三角洲地区消费者权益保护工作合作协议(征求意见稿)》，推动建立长三角消费者权益保护工作合作机制，努力提高跨省区消费纠纷处理满意率和消费领域监管执法效能。

(二) 绩效分析

按照绩效评价工作方案，项目评价组根据项目实施管理及完成情

况，对照评价规则和评分标准，对绩效评价指标逐项进行考察、对比、计算和分析。具体绩效分析及评分情况如下：

1、项目决策类指标

项目决策指标 2 项 6 个小项指标，标准分 10 分，评价得分 9.60 分。具体评分情况如下：

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	标准分	得分	
A. 项目决策 (10)	A1. 项目立项	A11. 战略目标适应性	项目与部门战略目标的适应性 ①项目能够直接支持部门中长期的战略目标的实现 ②项目是否符合发展政策和优先发展重点。	2.00	2.00	
		A12. 立项依据充分性	项目立项是否有充分的依据，符合国家、本市的相关规定。 ①是否符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策； ②是否与项目实施单位或委托单位职责密切相关。	2.00	2.00	
		A13. 项目立项规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求。 ①项目是否按照规定的程序申请设立； ②所提交的文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等。	2.00	2.00	
	A2. 项目目标	A211. 绩效目标适应性	①绩效目标是否与目标项目的产出相适应，符合正常业绩水平； ②绩效目标是否能全面客观地反应出项目的执行效果。	1.00	1.00	
		A212. 预算关联性	①项目绩效目标与相应预算的关联性。 ②是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配	1.00	1.00	
		A22. 绩效指标明确性	绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。 ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目年度计划数相对应。	2.00	1.60	
	合计				10.00	9.60

具体绩效分析：

A11 项目与战略目标（部门职能）的适应性：部门职责完全能体

现或涵盖项目战略目标，项目与市工商部门依法履职和事业发展重点相适应。本指标得满分 2 分。

A12 立项依据的充分性：项目立项有《消费者权益保护法》、《上海市消费者权益保护条例》等法规文件支持。项目立项政策法规依据充分。本指标得满分 2 分。

A13 项目立项规范性：项目由消保处按市工商局项目库中的项目名称提出立项申报文本，经财务处审核和第三方中介机构审定、专家评审后报市财政，项目申请、设立过程、立项评审程序符合上海市财政项目预算管理相关要求。本指标得满分 2 分。

A211. 绩效目标适应性：项目绩效目标与项目的产出相适应，符合正常业绩水平。绩效目标能全面客观地反应项目的执行效果。本指标得满分 1 分。

A212. 预算关联性：绩效目标与相应预算内容高度关联，与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。本指标得满分 1 分。

A22 绩效指标明确性：绩效指标从设计角度来看，无论从管理和投入指标、产出指标和效果指标来看，基本可定量考察，内涵清晰，项目实施过程可操作，与年度计划相对应，项目结果可考核。但实际工作中，个别子项目年度计划不够细致，如培训计划（对象、人次）不够完善、流通领域商品质量抽样检验数量计划等量化指标不明确。故本指标按 80%评价计分。本指标满分 2 分。评价得分 1.60 分。

2、项目管理类指标

项目管理 3 项 7 个小项指标，标准分 23 分，评价得分 18.44 分。具体评分情况如下：

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	标准分	得分
B. 项目管理 (23)	B1. 投入管理	B11. 预算执行率	考察项目预算执行的进度。 $\text{预算执行率} = \frac{\text{实际支出金额}}{\text{项目预算金额}} \times 100\% = \frac{\sum \text{子项目实际支出金额}}{\sum \text{子项目预算金额}} \times 100\% \times \text{权数}$	5.00	3.44

一级 指标	二级 指标	三级 指标	指标解释	标准 分	得分
			权数=子项目预算金额/项目总预算。		
	B2. 财务管理	B21. 资金使用合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定。 ①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③项目的重大开支是否经过评估认证； ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 ⑥是否做到专款专用，相关支出与项目目标是否一致。	2.00	2.00
		B22. 财务管理制度健全性	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。 ①是否已制定或具有相应的项目资金管理办法； ②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。 ③相应的项目预算管理制度是否健全	4.00	4.00
		B23. 财务监控有效性	项目实施单位是否采取了必要的监控、管理措施。 ①是否已制定或具有相应的监控机制； ②是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段； ③是否按项目进行会计（成本）核算。	2.00	2.00
	B3. 项目实施	B31. 项目管理制度健全性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善。 ①是否已制定或具有相应的业务管理制度； ②业务管理制度是否合法、合规、完整。	5.00	4.00
		B32. 项目管理制度执行有效性	项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求采取了必需的措施。 ①项目实施是否遵守相关法律法规和业务管理规定； ②项目合同、技术资料、验收报告等是否齐全并及时归档； ③项目实施人员条件、场地设备、信息化等是否落实到位； ④是否已制定或具有相应的项目质量要求或标准； ⑤相应的质量检查、考核、总结等必需的控制	5.00	3.00

一级 指标	二级 指标	三级 指标	指标解释	标准 分	得分
			措施或手段。		
合计				23.00	18.44

具体绩效分析：

B11 预算执行率：本指标预算 1526 万元，实际执行 1367.75 万元，预算执行率=实际支出金额/项目预算金额×100%=1367.75/1526=89.63%。较目标值 100%低 10.37 个百分点。本指标满分 5 分，评价得分 3.44 分。【3.44=5-(1-89.63%)*5*100*3%】

子项目预算执行情况如下表：

预算执行情况表

单位：万元、%

序号	实施内容	2018 年预 算	2018 年实 际支出	预算执行率 (%)
一	“3.15”消费者权益保护日系统活动费	60.00	53.70	89.50%
二	各类商品质量检测经费	1,135.00	1,067.69	94.07%
三	开展“放心消费”创建活动	48.00	29.56	61.57%
四	流通领域商品质量专项执法经费	46.00	29.88	64.96%
五	消费宣传和教育引导经费	227.00	186.79	82.29%
六	消费者权益保护工作联席会议制度	10.00	0.13	1.30%
	合计	1,526.00	1,367.75	89.63%

B21 资金使用合规性：项目资金使用审批程序和手续完备，资金使用用途符合预算内容，项目专项资金使用规定得到较好遵循。未发现截留、挤占、挪用和虚列专项经费等情况。本指标得满分 2 分。

B22 财务管理制度健全性：项目已制订的主要财务管理制度有：《上海市工商行政管理系统财务管理办法（试行）》、《上海市工商行政管理系统预算管理办法（试行）》、《上海市工商行政管理局关于进一步加强项目经费审批管理的通知》、《上海市工商行政管理系

统消费者权益保护联络点专项经费使用管理暂行规定》、《上海市工商行政管理局关于消费者权益保护联络点项目支出定额标准》、《工商系统项目预算评审实施细则》、《上海市工商行政管理局关于进一步加强项目经费审批管理的通知》等。

本项目财务制度健全，项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定，对规范使用项目资金起到了较好的保障作用。本指标得满分4分。

B23 财务监控有效性：已制订的财务管理和资金预算等制度得到较好的遵循，项目会计核算正确、规范，项目专项资金安全，财务监控有效。项目实施过程中，市工商局还通过委托第三方中介机构进行项目绩效跟踪评价，以及时发现项目管理中的问题，并提出纠偏和整改建议，保证相关的制度措施得到有效遵循。本指标得满分2分。

B31 项目管理制度的健全性：项目主要业务管理制度和操作规程较为健全、完善。除国家层面的法规和政策如《上海市消费者权益保护条例》、国家工商总局《流通领域商品质量监测办法》、《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》、《关于加强12315行政执法体系“四个平台”建设的通知》等以外，市工商局还制订以下主要业务管理制度：市工商局《流通领域商品质量监测实施办法》、《上海市工商局关于开展2018年红盾质量维权行动的通知》、市工商局《上海市市场监督管理投诉举报处理程序规定》、《上海市消费维权联络点（站）星级评定实施方案（试行）》、《2018年3·15期间12315平台工作方案》等有关文件。这些文件和制度对保障项目顺利开展起到了较好的作用。

但市工商局消保处对流通领域商品抽样检测年度计划较为薄弱，未能对年度商品质量监测经费预算进行分解，未编制年度抽样检验具体数量和金额计划，在《上海市工商行政管理局关于开展2018年红盾质量维权行动的通知》中只有2018年质量监测商品的大类名称，

且无抽样检验具体数量和检验费金额预算，在考核 2018 年流通领域商品质量监测抽样检验计划完成率时，只能按实际下达给检验机构的《委托检测工作任务书》中的委托检验数量作为计划数，不便于项目考核和绩效评价。

本指标满分 5 分，本次评价按 80%计算，评价得分 4.00 分。

另外，在项目调研过程中发现，有少数抽样检验机构反映，在购买样品和买样费用时也存在一些困扰和问题：

(1) 由于买样时需要按有关要求开具以委托方（市工商局）抬头的发票，这时在买样时可能遇到个别经营者不配合抽样或抽不到按照《商品抽检方案》要求的满意样品；

(2) 由于发票抬头是委托方而不是检测机构、或由于检测机构本身的财务管理要求，抽样人员在买样时无法由检测机构垫支买样费用（因使用公务卡后有些机构不能借支），只能由抽样人员个人垫付买样费用，这样又带来抽样人员个人资金占用较大，而抽样费用结算又需要一定时间，因而给抽样人员带来了一定的困难或资金压力。

(3) 在检测机构已经与委托方（市工商局）结算并收到检测费用（包括买样费用）后，抽样人员个人应该从检测机构取回已垫支的买样费用也因缺乏一定的发票等手续而带来不便。

因此，有些检测机构和抽样人员希望委托方（市工商局消保处）能给予适当的解决方案，或以文件形式进一步明确抽检和买样费用的垫支和结算办法，以更好地完成抽样检验工作。

B32 项目管理制度执行的有效性：项目实施基本符合上述相关业务管理规定，各项活动按计划顺利开展，商品抽样检验制度和流程执行情况良好，不合格商品和经营者处理率 100%。

根据市工商局《关于 2018 年度消费者权益保护工作质量评估情况的通报》，在受理消费者申（投）诉和举报工作中，个别区市场监管局存在超期受理、超期办结等情况，有时发生投诉举报处理管辖权

争议，甚至个别案件发生推诿扯皮现象。对于流通领域商品质量抽检后续处理的工作效能也有待提升，抽查检验数据录入质量有待提高。在专项执法工作中仍存在整治力度不够、整治成效不明显问题，个别案件的处罚证据还不够充分，执行程序不够规范等。这些问题的存在，说明消保维权工作的规范性和执法工作质量仍需进一步提高。

另外，在市场监管体制和商事制度改革以后，实行多年的工商垂直管理体制转变为市场监管属地化管理，各区财政预算管理级次也划为各区级财政。市场监管职能范围扩大，人员编制紧张，消保管理人员形成一岗多职，工作时间和精力不够，计划管理和有关基础工作如流通领域商品质量抽样检验台帐管理相对薄弱。同时，由于财政预算属地化管理，市工商局对各区市场监管局的指导和约束力有所弱化。

在目前市场监管体制改革以后，为了更好地统筹改革以后的财权和事权，保证统一高效地履行市场监管职能，还需要在组织体系和制度安排上进一步整合，不断创新工作机制。特别是要按照“线上一网通办”“线下一口受理”的总要求，对12315、12345、12365等多门投诉举报热线的功能整合，以及原来按照不同行业、不同领域分别由不同职能部门对产品（商品）进行抽样检验的情况进行梳理，既要避免重复监管，也要避免监管漏洞，切实提高监管工作效率和监管效能。随着市场监管机制改革逐步到位、相关部门职能整合理顺以后，预期这些问题会逐步得到较好的解决。

本指标满分5分，本次评价按60%计算，评价得分3.00分。

3、项目绩效类指标

项目绩效2项13个小项指标，标准分67分，评价得分60.60分。

具体评分情况如下：

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	标准分	得分
C. 项目	C1. 项目产出	C111. 流通领域商品质量监	反映对全市流通领域商品质量抽检完成情况	10.00	10.00

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	标准分	得分
绩效 (67)	(36)	测计划完成率	流通领域商品质量监测计划完成率= Σ 实际检测商品数(批)/计划检测商品数(批) $\times 100\%$		
		C112. 调研课题完成率	反映消保维权调研课题完成情况。调研课题完成率=完成调研课题数/计划调研课题数 $\times 100\%$	2.00	1.20
		C113. 培训计划完成率	考察消保法规知识培训完成情况。培训计划完成率=完成培训人(次)数/计划培训人(次)数 $\times 100\%$	2.00	1.20
		C114. 消费维权工作计划完成率	反映消费维权及主题活动的完成情况 ①申(投)诉和举报受理情况; ②报刊订阅完成情况; ③举办表彰活动完成情况; ④发放维权资料完成情况; ⑤公益广告制作投放情况; ⑥专题(主题)相关活动情况。 消费维权宣传完成率= Σ 以上各子项目完成情况/子项目计划完成情况 $\times 100\%$ \times 权数 权数=子项目预算金额/项目总预算	5.00	3.00
		C121. 不合格商品查处率	反映对流通领域商品的质量抽检出的不合格商品的查处力度 不合格商品查处率=依法处置的不合格商品数/抽检的不合格商品数	5.00	5.00
		C122. 消费者投诉和举报处理率	考察对消费者投诉和举报的处理情况。 消费者投诉和举报处理率=处理投诉和举报数量/收到投诉和举报总量 $\times 100\%$	5.00	4.83
		C123. 重大案件和跨区域联动案件结查率	考察对重大案件和跨区域联动案件的查处力度。 重大案件和跨区域联动案件结查率=重大案件和跨区域联动案件结查量/重大案件和跨区域联动案件总量 $\times 100\%$ 。	3.00	3.00
		C13. 完成时效	考察流通领域商品质量监测、消费维权及主题活动、3.15主题活动等消保工作总体完成情况,是否按年度工作计划在项目期间内完成。	4.00	2.40
	C2. 项目效益 (31)	C21. 消费者经济损失挽回率	考察通过处理消费者投(申)诉为消费者挽回经济损失的情况。 消费者经济损失挽回率=为消费者挽回的经济损失/消费者经济损失 $\times 100\%$	8.00	8.00

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	标准分	得分
		C22. 重特大恶性消费纠纷零发生率	体现随着消费维权活动的不断推行对本市总体消费活动起到的全面保障作用。	5.00	5.00
		C23. 消费者维权法规和政策知晓率	考察消费者对于消费维权法规和政策、途径的知晓率。 消费者维权法规和政策知晓率=知道消费维权法规和政策及途径的人数/被调查的总人数	5.00	4.37
		C24. 全市消费维权机制和基层维权网络正常运行	考察消费维权网络和公众诉求综合处置平台作用，实现 12315 系统与 12345、12331、12365、12358 等热线无缝对接、正常运行，实现“一网通办”。	5.00	5.00
		C25. 消费者满意率	主要反映投诉和举报的消费者对于其投诉和举报的情况处置效果的满意程度 消费者满意率=满意和基本满意的消费者人数/抽样消费者总人数×100%	8.00	7.60
合计				67.00	60.60

具体绩效分析：

C111. 流通领域商品质量监测抽样检验计划完成率：2018 年计划完成流通领域商品质量监测抽样检验批次 2736 批次，实际完成抽样监测批次 2824 个批次，质量监测抽样检验计划完成率 103.22% (=2824/2736)，较目标值提高 3.22 个百分点。本指标得满分 10 分。

项目	抽样监测批次	抽样检验及买样费用
	(批)	(万元)
2018 年计划 (预算)	2736	1090
2018 年实际完成	2824	1047.79
质量监测计划完成率 (%)	103.22%	-
预算执行率 (%)	-	96.13%

在本次绩效评价中，我们通过对上海市燃气设备计量检测中心、上海出入境检验检疫局机电产品检测技术中心、东华大学（国家眼镜玻璃搪瓷制品质量监督检验中心）、上海市质量监督检验技术研究院、上海市工具工业研究所，上海市计量测试技术研究院等检测机构的现

场调研了解，流通领域商品质量监测工作能较好地遵循原国家工商总局《流通领域商品质量监测办法》、市工商局《流通领域商品质量监测实施办法》等有关规定，商品抽检和买样程序规范，委托方与检测机构经费结算流程执行到位，检验费用报销手续完善。

其中，上海市计量测试技术研究所检测的珠宝玉石受检样品，由检验机构与受检企业（经营者）沟通商议，由于是无损检测，采取“先借受检、检后归还”的形式获取样品进行检测，借用和归还样品的凭证齐全、手续完备，也节省了检测买样经费，提高了财政资金使用效率。

C112. 调研课题完成率：根据项目单位工作总结和调研课题立项情况，市工商局消保处对于企业和基层近几年反映强烈的职业索赔和职业举报问题，牵头组织开展专题研究，联合市政府法制办、12345市民服务热线管理办公室、市公安局等部门，出台了《关于有效应对职业索赔职业举报行为维护营商环境的指导意见》、《关于依法处置职业索赔职业举报行为的执法指南》，破解消费维权难题，探索有效应对机制，形成统一执法口径，以努力维护良好的营商环境、市场环境和消费环境，促进社会诚信建设。

2018年以来，市工商局坚持问需于民、问计于民，围绕优化消费环境，深入开展企业走访调研活动，以网络平台企业、检测机构、基层联络点、放心消费创建单位、民营企业等为重点，开展调研67次，涉及企业及相关单位351个，收集问题137个。但这些问题仍需进一步梳理和总结，从理论和实践中不断提升调研课题的前瞻性、明确性和专业性，以更好地指导工作、服务于民。

本指标按80%评价计分。本指标满分2分，本次评价得分1.20分。【 $1.20=2-(100\%-80\%)*2*100*2\%$ 】

C113. 培训计划完成率：根据工作总结和培训工作安排情况，消保维权培训集中在下半年开展，12月份集中支付维权培训费用6笔

计 29 万元，参训人员包括市场监管所负责人、基层维权人员、联络点人员等。但消保维权年度培训计划薄弱，培训安排也不均衡。

本指标按 80%评价计分。本指标满分 2 分，本次评价得分 1.20 分。【 $1.20=2-(100\%-80\%)*2*100*2\%$ 】

C114. 消费维权工作计划完成率：

消费维权工作计划完成率分别按 3.15 专题活动和消费维权及主题活动两个方面进行考察评价。

◆3.15 专题活动完成情况：据统计，2018 年 3.15 期间各类消保维权活动丰富多彩，相关活动开展情况较好，评价认为完成目标指标 100%。

具体活动情况如下：

序号	类别	单位	完成情况
1	组织普法活动	场次	680
2	组织各类会议	场次	160
3	播放公益广告	条	300
4	印发各类宣传资料	册（份）	250000
5	《跟我 3·15》栏目播放	次	600
6	12315 热线电话呼入总量	条	407240
7	承办全国 12315 平台投诉和举报	条	306953
8	12345 市民热线电话回访	条	1234

◆消费维权及主题活动完成情况：根据市工商局消保处工作总结、有关活动开展情况、消保维权简报等资料，2018 年市工商局开展的消保维权及主题活动主要有：与上海移动电视合作，推出 2018《跟我 3·15》栏目 5 期；开通“上海市 12315 投诉绿色通道”微信公众号，签约 300 家“绿色通道”企业；通过地铁、公交、楼宇电视等 7 万余个户外媒体平台播放近 600 余次；在《新民晚报》、《法治报》等媒体推出维权专版，设计制作了“诚信兴商 品质消费”系列宣传海报、广播广告及拼图小游戏，宣传普及消费维权知识；组织开展流通领域商品质量抽检执法微直播，增进群众对工商部门执法工作

的理解和支持。通过合作平面媒体、中国上海门户网、市局门户网、腾讯大申网等平台，向社会发布侵害消费者权益十大案例和十大投诉热点，引导消费者防范消费陷阱。通过多种形式和渠道向市民宣传消费维权工作，普及维权知识，提高广大消费者依法维权、自觉维权意识，取得了较好的成绩。

但从项目跟踪评价报告来看，部分子项目活动开展时间节点不均衡，有的活动上半年未开展，个别活动全部集中在下半年开展；专项整治抽样取证、组织志愿者及人大代表、政协委员、专家学者明察、网络抽检公证、“消费维权能手”展示活动、消费者权益保护工作联席会议制度等子项目开展较少，相关工作较为欠缺。

本指标按 80%评价计分。本指标满分 5 分，本次评价得分 3.00 分。【 $3.00=5-(100\%-80\%)*5*100*2\%$ 】

C121. 不合格商品查处率：2018 年流通领域商品质量监测抽检流通领域贵金属饰品、珠宝玉石、汽车儿童安全座椅、老年健步鞋、智能马桶盖、功能性纺织品、童装等重点商品共计 2824 个批次，检出不合格商品 599 批次，不合格检出率为 21.21%。

根据检验结果，对发现的不合格商品全部予以退市（下架），或（和）对相关经营者和生产单位进行罚款、吊证、移送等措施，不合格商品查处率 100%【 $=599/599*100\%=100\%$ 】。本指标得满分 5 分。

抽样监测批次 (批)	合格批次 (批)	不合格批次 (批)	退市 (下架)批 次(批)	退市 (下架)率 (%)	抽查不合格商品涉 及经营者 户数(户)	处理经营者 户数(包括退 市下架、没 收、罚款、吊 证、移送等)	违法销 售处理 率(%)
2824	2225	599	599	100%	599	599	100%

C122. 消费者投诉和举报处理率：消费者投诉和举报处理率

=12315 系统处理投诉和举报数量/收到投诉和举报总量×100%=
(306953+146300)/(312100+146300)=453253/458400*100%=98.88%。

本指标满分 5 分，本次评价得分 4.83 分。

【4.83=5-(1-98.88%)*5*100*3%】。

消费者投诉和举报的主要情况如下：

2018 年市工商局消保条线全面对接全国 12315 互联网平台二期，提高消费者诉求处置效能。全市工商和市场监管部门通过 12315 系统共处理消费投诉举报 45.84 万件，其中上海市处理公众诉求综合处置平台投诉举报 14.63 万件；受理全国 12315 互联网平台在线诉求 31.21 万件，承办诉求 30.69 件（其中：承办投诉 26.57 万件、承办举报 4.12 万件）。

根据投诉中心统计分析资料，全年 12315 中心接到疑似职业索赔人投诉举报 17.74 万件，同比增加 330%。职业索赔人的投诉举报量呈现爆发式增长，一定程度上影响正常的市场经济秩序，严重耗费行政资源。为了更好地解决职业索赔问题，目前理论界、司法和监管部门都在积极探索和努力，市工商局会同相关部门制发《关于有效应对职业索赔职业举报行为维护营商环境的指导意见》，对维护本市正常的经营秩序起到了一定的作用。

C123. 重大案件和跨区域联动案件结查率：该指标考察重大案件和跨区域联动案件的查处力度。据调研了解和媒体信息披露，2018 年全市未发生消费者维权重大案件和跨区域联动案件，该指标实际完成率可按 100%计算。本指标得满分 3 分。

C13. 完成时效：本指标主要是综合考察项目各子项目的目标是否在计划规定的时间内完成。

根据绩效跟踪评价报告，部分子项目计划不够完善，实际开展时间进度还不均衡，有的活动如培训活动、网络抽检等集中在下半年进行，子项目完成及时性还需提高。本指标按 80%评价计分。

本指标满分 4 分，本次评价得分 2.40 分。

【 $2.40=4-(1-80.00%)*4*100*2%$ 】。

C21. 消费者经济损失挽回率：2018 年全市工商和市场监管部门通过 12315 系统共处理消费投诉举报 45.84 万件，其中上海市处理公众诉求综合处置平台投诉举报 14.63 万件，全年共帮助消费者挽回经济损失 6785 万元。消费者经济损失挽回率 $=6785/6785*100%=100.00%$ 。本指标得满分 8.00 分。

C22. 重特大恶性消费纠纷零发生率：本指标体现随着消费维权活动的深入开展，对全市总体消费活动起到的全面和根本性保障作用。据调研了解和媒体披露，全市 2018 年未发生重特大恶性消费纠纷，达到目标值零发生率。本指标得满分 5.00 分。

C23. 消费者维权法规和政策知晓率：本指标考察消费者对于消费维权法规 and 政策的知晓程度。根据问卷调查资料汇总，随着新消法、新消条的颁布实施，2018 年政策法规宣传力度也有所降低，消费者维权法规和政策知晓率 85.83%，较目标值 90% 低 4.17 个百分点。本指标满分 5 分，本次评价得分 4.37 分。

【 $4.37=5-(90%-85.83%)*5*100*3%$ 】。

附：问卷调查与本指标相关的调查结果如下：

您平时是否关注工商监管部门消费维权法规宣传、消费公益广告发布和消费警示公示？		
选项	人数	百分比
是，经常关注	42	35.00%
不经常，偶尔关注	61	50.83%
不关注	17	14.17%

您接受消费维权法规知识的主要渠道和途径有哪些？（此可多选）		
选项	人数	百分比
3.15 专题活动	42	35.00%
法规书籍	24	20.00%

您接受消费维权法规知识的主要渠道和途径有哪些？（此可多选）		
选项	人数	百分比
宣传海报、公益广告、画栏等	82	68.33%
专题讲座、培训	5	4.17%
自媒体等	68	56.67%

C24. 全市消费维权机制和基层维权网络正常运行：本指标考察消费维权网络和公众诉求综合处置平台作用，实现 12315 系统与 12345、12331、12365、12358 等热线无缝对接、正常运行，并按市政府要求逐步实现线上“一网通办”、线下“一口受理”。

据调研了解，全年消费维权网络包括联络点、工商官网、公众号、12315 热线、以及对接全国 12315 互联网平台等公众诉求平台运行良好、畅通，未发生系统瘫痪、服务器严重故障等运行事故；实现 12315 系统与 12345、12331、12365、12358 等热线无缝对接、接转流畅。全市消费维权机制和基层维权网络运行正常。本指标得满分 5.00 分。

C25. 消费者满意率：主要反映消费者对于其投诉和举报的情况处置效果的满意程度，提高消费者满意率是本项目设立的最终目标。消费者满意率=满意和基本满意的消费者人数/问卷调查消费者人数×100%。

根据问卷调查资料汇总，消费者满意率 83.33%【=(很满意+基本满意)/被问卷调查人数*100%=(32+68)/120*100%】，较目标值 85%低 1.67 个百分点。

本指标满分 8 分，本次评价得分 7.60 分。

【7.60=8-(85%-83.33%)*8*100*3%】

附：问卷调查与本指标相关的调查结果如下：

根据您的经历，总体上您对工商部门消费维权工作是否满意？		
选项	人数	百分比
很满意	32	26.67%
基本满意	68	56.67%
不满意	20	16.67%

四、主要经验及做法、存在的问题和建议

（一）主要经验及做法

1、围绕中心，服务大局，满足美好生活需求。

围绕上海加快建设“五个中心”和社会主义现代化国际大都市的战略目标，积极打造上海“四大品牌”，牵头开展首届进博会工商服务保障工作，妥善处理相关领域特别是涉外的咨询和投诉事件，努力维护上海政府服务高效、管理规范的良好形象，得到国家总局和市领导的肯定。牵头开展打响“上海购物”品牌相关工作，出台《全力打响上海购物品牌 2018 年工作计划》，做实做细工商服务保障措施和计划，保证各项工作有效落实。牵头举办消费维权窗口业务技能竞赛，提高工商队伍维权素质，提高服务效能，为不断满足人民追求美好生活需求而努力。

2、探索创新，攻坚克难，努力提升履职效能。

拓展公众诉求渠道。开通“上海市 12315 投诉绿色通道”微信公众号，签约 300 多家“绿色通道”企业，将一般类消费投诉转由“绿色通道”企业先行协商和解，从源头上提高消费纠纷处置效能。

破解消费维权难题。对于企业和基层反映强烈的职业索赔职业举报问题，牵头组织开展专题研究，联合市政府法制办、12345 市民服务热线管理办公室、市公安局等 6 部门，出台《关于有效应对职业索赔职业举报行为维护营商环境的指导意见》，探索有效应对机制，形成统一执法口径，努力维护良好的营商环境、市场环境和消费环境，促进社会诚信建设。

3、突出重点，多管齐下，维护消费者合法权益。

坚持民生导向、问题导向，突出重点、积极履职，切实维护消费者合法权益。全面对接全国 12315 互联网平台二期，提高消费诉求处置效能。做好流通领域商品质量监督抽查，反馈不合格商品信息，通

过媒体曝光并严肃处理不合格商品和经营企业。大力整治和规范与消费者利益密切相关、群众投诉多、社会关注度高的重点和热点行业。组织开展“红盾质量维权行动”，开展相关领域和商品的专项检查等专项整治行动，立案查处商品质量及消费者权益保护类违法案件 1069 件，罚没款 2294 万余元，消费市场环境进一步净化。加大公示力度，落实主体责任，在全市全面开展 12315 消费者投诉信息公示工作，倒逼经营者落实主体责任，取得了较好的社会效果，相关工作经验已在全国推广。

4、凝聚共识，推动共治，营造“放心”消费环境。

经市政府批准，市工商局牵头 32 个部门和单位，建立上海市消费者权益保护工作联席会议制度，经审议原则通过了《上海市消费者权益保护工作联席会议工作规则》、《上海市消费者权益保护工作联席会议各成员单位职责》。积极推进长三角一体化联动工作，会同苏浙皖省级工商消保部门，牵头起草《长江三角洲地区消费者权益保护工作合作协议（征求意见稿）》。牵头市政府有关部门出台《关于深入开展“诚信兴商 品质消费”放心消费创建活动的指导意见》等。通过完善制度，夯实共治根基，拓展维权网络，凝聚共治合力，营造“放心”消费环境取得较好的成效。

（二）存在的问题与不足

1、项目计划不够细致，商品抽样检验计划不够完善。

部分项目的工作计划相对薄弱，课题调研和培训计划不够完善。流通领域商品质量监测计划没有具体的抽样检验商品品种、数量和金额，不便于预算考核和绩效评价。在《市工商局 2018 年红盾质量维权行动》文件中只列示了对流通领域商品质量监测的大类名称，且没有具体的数量和金额，以市工商局文件发布后，职能部门没有对文件内容进行分解、细化，在考核计划完成率时，只能按照下达给第三方检验机构的《委托检测工作任务书》中的检验数量作为计划数进

行考核。在重点项目预算立项申报时评审专家意见已明确要求项目单位应该进一步整改完善这项工作，但实际执行中并未整改到位。

2、项目实施不够均衡，消保维权工作质量仍需提高。

根据本项目跟踪评价报告和现场调研情况，项目执行在时间进度上不够均衡，有的活动未能与时间进度同步，项目实施完成的均衡性、及时性还需提高。

根据市工商局《关于2018年度消费者权益保护工作质量评估情况的通报》，在受理消费者申（投）诉和举报方面，个别区市监局存在超期受理、超期办结等情况，投诉举报处理管辖权争议仍然存在，甚至个别案件存在推诿扯皮现象。对于流通领域商品质量抽检后续处理的工作效能有待提升，抽查检验数据录入质量有待提高，消保维权工作的规范性仍需进一步提高。

（三）建议和改进措施

1、政策建议

（1）进一步整合投诉举报渠道，健全维权解决机制。

建议市市场监管局进一步贯彻落实沪府办发【2019】56号《上海市市场监管局职能配置 内设机构和人员编制规定》的有关规定，按照“双随机”“一公开”和“互联网+监管”的监管模式，按照线上“一网通办”、线下“一口受理”的总要求，加快整合消费者投诉、质量监督举报、食品药品投诉、知识产权投诉、价格举报投诉，健全多元化消费者维权解决机制。

（2）进一步创新抽样检验模式，提高监管效能。

原市工商局、市质监局相关职能处室按不同领域、不同行业对商品（产品）分别进行抽样检验，由于涉及多个监管职能处室，可能造成重复监管，也可能造成监管真空，而且市场监管成本增加，企业和经营者负担较高，可能影响监管效能。因此，建议进一步整合抽样检验监管职能，在探索“抽检分离”模式已经取得较好效果的基础上，

进一步探索“抽检”和“监管”职能的集中统一，总结经验，不断改进创新，适时推广应用，以进一步提高监管效能。

2、改进措施

(1) 完善项目计划，做实做细抽样检验子项目预算。

建议职能部门在编制年度部门工作计划过程中，要结合有关项目所涉及的主要内容，进一步细化项目工作计划，特别是预算占比大、内容多、相对重要的流通领域抽样检验子项目，应分解明确具体要求，在以市工商局文件明确总体要求以后，应将相关抽检商品大类，进一步分解，明确具体品类的抽检数量和金额计划，既可以保证抽检工作有章可循，提高抽检效果，也有利于抽检工作年度考核和绩效评价。

(2) 做好消保维权基础工作，提高消保维权质量。

建议进一步梳理、完善消保维权相关细则，对于不同的维权渠道，进一步落实受理、反馈的时间和节点要求，避免延期、杜绝扯皮，并纳入部门工作绩效考核。进一步加强有关台帐建设、完善网上平台录入规范要求，保证统计数据口径统一、结果正确。通过做细做实消保维权各项基础工作，不断提高消保维权质量。

五、其他需要说明的问题

上述存在的问题和评价建议，我们已经与项目单位进行沟通确认，项目单位同意在今后的项目管理工作中充分吸纳我们的建议并进行整改和完善。