

# 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：2025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。

2024 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：一是进一步扩大 12315 品牌影响力，全省投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查分别是 99.99%、99.99%、99.98%，各地市 12315 热线畅通率为 98.6%；二是稳步提升消费维权保护效能，指导各地市落实消费投诉信息“应公示尽公示”的要求，全省公示率为 97.92%，重点引导和发展了投诉量较大的企业，在线消费纠纷源头化解率提高了 8.88%；三是进一步提高市场监管风险预警能力，依托全国 12315 平台，采用大数据和人工智能技术对全省投诉举报信息进行精准分析，编写 12 期《投诉举报统计分析简报》，向专项行动工作提供相关分析和个案风险隐患信息 45 份，向相关单位报送案件线索、数据和个案

信息 97 份，向省局相关处室报送专项数据 30 份，向省局相关处室和地级以上市局报送个案信息 16 份，很好的发挥了投诉举报大数据对监管和维权的支撑作用；四是不断增强基层处理投诉举报业务能力，组织举办 5 期广东省市场监管系统投诉举报业务培训班，覆盖全省 21 个地级以上市局投诉举报业务分管领导和业务骨干，不断提高基层工作人员专业素质和服务水平。

### （三）部门整体支出绩效目标。

一是依托 12315 平台及相关系统，承担全省市场监管部门投诉举报数据的汇总，统计和分析工作，指导各市市场监督管理部门的举报、投诉的办理工作，使广大消费者的合法权益得到保障。二是组织举办 1 期综合业务能力培训班，培训人数为 69 人次，通过业务培训，切实提高全省投诉举报工作人员的业务能力水平。三是做好举报投诉数据分析工作，根据相关数据情况定期编制较具参考价值的投诉举报信息决策咨询报告，为市场监管部门实施精准监管提供科学的决策依据，服务全省社会经济发展需要。具体绩效指标见表 1。

表 1 2024 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	数据处理天数	所有举报均在规定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）	1 次
产出指标	数量指标	接到投诉举报的案件线索处理率（%）	100%
产出指标	数量指标	培训人员数量（人）	69

产出指标	数量指标	举报线索登记率（%）	100%
产出指标	数量指标	形成投诉举报数据分析报告及重点领域专项分析报告数量（份）	18
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）	800
效益指标	社会效益指标	社会公众对举报投诉工作的知晓度	进一步提高
效益指标	服务对象满意度	举报、投诉消费者回访满意度（%）	80%以上

**（四）部门整体支出情况（以决算数为统计口径）。**

2024年初结转 89.54 万元，2024 年收入决算 1503.25 万元，其中财政拨款收入 1503.08 万元，其他收入 0.17 万元。2024 年支出决算 1503.10 万元，其中基本支出 1409.46 万元，项目支出 93.64 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，我中心整体效能较上年更上一个台阶，具体表现在年初设定的绩效目标已全面完成；预算编制、预算执行、信息公开跟去年持平；绩效管理、资产管理较上年存在的薄弱环节，具体表现在绩效管理制度建设仍有待进一步完善，资产卡片管理仍有待进一步加强。对 2024 年度部门整体支出绩效自评完成率为 95%，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。自评完成率为100%。本单位2024年部门整体支出预期产出指标中，有7个产出指标完成率均达到100%，按照评分规则，均得满分，具体情况见表2。

表2 2024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	数据处理天数	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)	1次	5次	500%
产出指标	数量指标	接到投诉举报的案 件线索处理率(%)	100%	100%	100%
产出指标	数量指标	培训人员数量(人)	69人	240人	347.83%
产出指标	数量指标	举报线索登记率 (%)	100%	100%	100%
产出指标	数量指标	形成投诉举报数据 分析报告及重点领 域专项分析报告数 量(份)	18份	45份	250%
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。自评完成率为100%。本单位2024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 2024年部门整体支出效益指标完成情况表

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)	800	2024年,省本级处理各渠道来源的省局本级投诉举报及其它来件共2012件,处理“粤省心”平台转办件364件;接待处理来电来访128批次167人次;指导全省市场监管系统受理投诉举报358.75万件,为消费者挽回经济损失8.25亿元。	1031%
效益指标	社会效益指标	社会公众对举报投诉工作的知晓度	进一步提高	按照总局及省局党组关于开展三年攻坚专项行动的工作要求,紧紧围绕加快发展新质生产力,坚持“干现代化、抓高质量”,规范日常监管。通过定期对各地市开展12315热线畅通情况检查、每月对超期工单情况通报、加大催督办力度等措施,保持12315举报投诉渠道畅通,提高全省投诉举报的处理效能。全省投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率较去年同期显著提升,分别是99.99%、99.99%、99.98%。	100%
效益指标	服务对象满意度	举报、投诉消费者回访满意度(%)	80%以上	采用短信方式,随机抽样回访12249名消费者,其中82%受访者表示满意。	100%

(3) 部门预算资金支出率。自评完成率为100%。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报结果,我中心2024年部门预算支出全年平均执行104.15%,超过评分标准值,本单位2024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	29.81%	25%	119.24%
第二季度	50.41%	50%	100.82%

第三季度	75.33%	75%	100.44%
第四季度	96.08%	100%	96.08%
平均支出执行率			104.15%

## 2. 主要成绩。

一是 12315 品牌影响力进一步扩大。按照总局及省局党组关于开展三年攻坚专项行动的工作要求，紧紧围绕加快发展新质生产力，坚持“干现代化、抓高质量”，规范日常监管。通过定期对各地市开展 12315 热线畅通情况检查、每月对超期工单情况通报、加大催督办力度等措施，保持 12315 举报投诉渠道畅通，提高全省投诉举报的处理效能。今年 1-12 月，省本级高效处理各渠道投诉举报及来件 2012 件，妥善处理“粤省心”平台转办件 364 件，连续 3 年保持 100%按时完成率。同时，接待处理来电来访 128 批次 167 人次，通过智慧监管平台分送举报线索 9394 件至各地市。在全省范围内，指导市场监管系统受理投诉举报 358.75 万件，为消费者挽回经济损失 8.25 亿元。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到 99.98%以上，圆满完成年初既定目标。

二是消费维权保护效能稳步提升。为深入贯彻落实《广东省市场监督管理局关于印发广东省“民生十大工程”五年行动计划消费者权益保护领域实施方案（2023—2027 年）的通知》和省十件民生实事中关于“提升消费者权益保护效能”的工作任务，

中心制定《12315 举报投诉工作提质增效行动方案》，深入基层摸实情、破难题、谋对策，分类指导，靶向施策，有效地提升全省投诉举报工作效能。指导各地市落实消费投诉信息“应公示尽公示”的要求，全省公示率为 97.92%，各地全部进入全国系统的“红榜”；积极推进 ODR 机制建设，全省 ODR 企业增至 3406 家，同比增长 39.3%。重点引导投诉量大企业，在线消费纠纷源头化解率提高 8.88%，有效从源头上减少了消费纠纷的发生。

三是市场监管风险预警能力进一步提高。依托全国 12315 平台的数据优势，充分利用大数据技术，精准分析全省投诉举报信息，编写 12 期《投诉举报统计分析简报》，内含专题分析 26 篇，8 次获得省局领导的关注与批示；推送的 2 篇地市分析报告成功入选总局《2024 年度优秀数据分析报告选编》。为专班工作精准提供了 45 份深度分析报告及个案风险隐患信息，有效增强了专项的针对性和实效性。向省局相关处室提供 30 份专项数据报告，为监管工作提供坚实数据基础。报送 16 份重要个案信息至省局及地级以上市局，促进信息互联互通，协同监管。紧密跟踪 23 项市场热点舆情，结合多平台市场监管信息，迅速预警并有效应对，不断提升风险预警与快速响应能力。

四是基层处理投诉举报业务能力不断增强。将 21 个地市按照区域划分片区，结合去年 12315 效能评估评价得分，对各地市分类培训、指导，组织举办 2024 年度广东省市场监管系统投诉

举报业务培训班共 5 期，覆盖全省 21 个地级以上市局投诉举报业务分管领导和业务骨干，以及省局派出机构、省直属单位人员，现场参加培训人员累计超过 240 人，不断提高基层工作人员专业素质和服务水平。

### **（三）管理效率分析。**

#### **1. 预算编制情况。**

新增项目事前绩效评估。自评完成率为 100%。

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 2024 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。自评价完成率为 97.51%。

2024 年我中心收入年初预算为 1,505.38 万元，调整预算数为 1,552.77 万元，预算调整增加了 47.39 万元，预算调整幅度为 3.15%，主要原因是年中追加 2023 年度绩效考核经费 82.08 万元，省财政厅收回 2024 年度底国库集中支付余额而调减预算 74.38 万元。剔除以上因素，2024 年实际预算调整增加 7.7 万元，

其中年中追加资金占比率 5.45%，预算调剂发生率 0.51%，因此本指标综合完成率为  $0.97514 = (1 - 0.51\%) \times 1 \times 60\% + (1 - 5.45\%) \times 1 \times 40\%$ 。

(2) 资金下达合规性。自评完成率为 100%。

我中心 2024 年度无转移支付资金。

(3) 财务管理合规性。自评完成率为 100%。

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。2024 年，省市场监督管理局对广东省市场监督管理局举报投诉中心 2019-2023 年度预算执行和财务收支情况审计报告审计结果表明，举报投诉中心预算执行与财务收支情况总体良好，年度完成支出预算率基本达到 100%，基本符合预算法、会计法等相关法律法规的规定和要求。审计发现举报投诉中心存在资产管理有待提高、个别采购管理不规范等 6 大问题，我中心已按照审计整改工作要求于 2025 年第一季度积极采取措施纠正和改进，并已提交审计整改工作报告。

### 3. 信息公开。

(1) 预决算公开合规性。自评完成率为 100%。

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 2024 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 2024 年部门决算报表。从我中心 2023 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。自评完成率为 100%。

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 2024 年部门整体支出自评结果。按照《广东省财政厅关于开展 2025 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 2025 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。自评完成率为 50%。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。自评完成率为 100%。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 2024 年省市场监督管理局组织的绩效自评复核结果为“优”，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. 资产管理。

(1) 资产配置合规性。自评完成率为 100%。

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。自评完成率为 100%。

我中心 2024 年未发生处置资产事项，未发生资产出租事项。

(3) 资产盘点情况。自评完成率为 100%。

我中心按照《事业单位国有资产管理暂行办法》的规定，在 2025 年 3 月 10 日-12 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。自评完成率为 100%。

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。自评完成率为 100%。

我中心进一步建立完善《广东省市场监督管理局举报投诉中心固定资产管理制度》，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。自评完成率为 100%。

截止 2024 年 12 月 31 日，我中心实际在用固定资产总额为 119.28 万元，全部固定资产总额 119.28 万元，固定资产利用率为 100%。

**（四）就部门整体支出绩效管理存在问题提出改进措施。**

2024 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，我中心尚未建立完善

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

#### (一) 采购管理。

(1)采购意向公开合规性。自评完成率为 100%。我中心 2024 年累计发生采购 5 个事项共 8.1661 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。自评完成率为 100%。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。自评完成率为 100%。我中心 2024 年 5 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。自评完成率为 100%。我中心 2024 年 5 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。自评完成率为 100%。我中心 2024 年 5 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。自评完成率为 28.28%。我中心 2024 年政府采购支出总计 8.1661 万元，其中政府采购货物支出 6.6849 万元，政府采购服务支出 1.4812 万元。2024 年货物及劳务采购金额为 8.1661 万元，面向中小企业采购金额为 2.3092 万元，占比 28.28%。采购政策效能为 28.28% (=实际面向中小企业采购金额 2.3092/预留中小企业采购预算金额 8.1661\*100%)。

## (二) “三公”经费支出情况。

(1) 自评完成率为 100%。

(2) 我中心 2024 年“三公”经费预算控制情况良好，“三公”经费预算数为 1.27 万元，实际决算数为 0.09 万元，较好地落实了中央和省有关厉行节约的相关规定。

## (三) 运行成本。

(1) 经济成本控制情况自评完成率为 80%。

从总体来看，与 2023 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、物业支出、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、培训活动等计划增加，相应支出增加。服务支出、行政支出、其他支出均有所下降，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 177 元/平方米，物业管理费 16.91 元/平方米，行政支出 5.82 万元，业务活动支出 1.50 万元/人，外勤支出 1.10 万元/人，公用经费支出 4.40 万元/人（经济成本控制情况具体见表 5）。

表 5 2024 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			
		2023 年 (万元)	2024 年 (万元)	增减(万 元)	变化 趋势 (%)	2023 年 (万元)	2024 年 (万元)	增减 (万元)	变化 趋势 (%)
能耗支出	水费	0.15	0.22	0.07	46.67	4.87	5.53	0.66	13.55
	电费	4.72	5.31	0.59	12.5				
	取暖费	0	0	0	0				
行政支出	办公费	5.19	2.74	-2.45	-47.21	9.23	5.82	-3.41	-36.94
	印刷费	1.78	1.48	-0.3	-16.85				
	手续费	0.015	0.02	0.005	33.33				
	邮电费	2.24	1.58	-0.66	-29.46				
物业支出	物业管理费	11.70	16.78	5.08	43.42	11.70	16.78	5.08	43.42
服务	咨询费	0	0	0	0	72.46	53.22	-18.78	-26.08

支出	维护费	0.46	0	-0.46	-100				
	劳务费	72	53.22	-18.78	-26.08				
业务活动支出	因公出国费	0	0	0	0	22.14	41.93	19.79	89.39
	会议费	0	0	0	0				
	培训费	21.90	41.84	19.94	91.05%				
	公务接待费	0.24	0.09	-0.15	-62.5				
外勤支出	差旅费	10.06	10.95	0.87	8.64	32.64	30.9	-1.74	5.33
	公务用车运行费	0	0	0	0				
	其他交通费用	22.57	19.95	-2.62	-11.61				
其他支出	其他商品和服务支出	3.05	2.29	-0.76	-24.92	3.05	2.29	-0.76	-24.92

#### 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 2023 年部门整体支出绩效自评复核提出的问题，在 2024 年部门整体支出时进行了整改，进一步完善了表格分析，同时按照三级指标客观分析并进行完成率自评，对自身在绩效管理中的问题有了更加客观的认识。