

深圳市光明区消费者委员会办公室

2025 年度消费者权益保护经费

项目绩效评价报告

2025 年，深圳市光明区消费者委员会办公室委托第三方对 2025 年度消费者权益保护经费项目开展绩效评价。本项目全年一般公共预算财政拨款预算数为 77 万元，执行数为 76.98 万元，完成预算的 99.9%。

一、基本情况

（一）项目背景

为全面贯彻落实党的二十大精神，广东省人民政府办公厅印发实施《广东省“民生十大工程”五年行动计划（2023—2027 年）》，深圳市制定实施《深圳市优化消费环境三年行动实施方案（2025—2027 年）》，消费者权益保护作为其中一项重要的民生工程，要求加强消费者权益保护，营造良好的消费环境，提高消费维权社会共治整体效能，促进形成更加公平、更有活力的市场环境，着力营造安全放心、优质满意的消费环境，深圳市光明区消费者委员会办公室设置了消费者权益保护经费项目。

（二）项目实施内容

2025 年，消费者权益保护经费项目包含 7 个子项目内容：法律服务工作经费、3·15 国际消费者权益日活动、开展放

心消费承诺（消费教育家园）活动、消费维权类及民生诉求辅助项目、创建放心消费维权服务站、财务辅助项目、放心消费地图项目。子项目基本通过购买服务方式开展，所有子项内容均已按照计划完成。

（三）绩效评价结果

通过对深圳市光明区消费者委员会办公室 2025 年消费者权益保护经费项目的项目决策、过程管理、实际产出和取得的效益情况进行分析,综合评定绩效评价得分为 98.83 分,评价等级为“优”。

二、主要经验及做法

（一）聚焦民生诉求，服务效能显著提升。

区消委会高效处理消费投诉，全年共受理并处理消费投诉 12,749 宗，连续六年投诉处理成功率及满意度第一。市消委会秘书处以定期统计、不定期抽查和回访相结合的方式评估各区消委会投诉处理质效，从工作效率、工作规范、工作结果、满意度及其他共五项指标对各区消委会效能进行评估，区消委会效能考核总分 84.58 分，居全市各区榜首。

（二）建立维权服务平台，完善消费者权益保护体系。

一是深入推进“放心消费承诺”活动。截至 2025 年底，全区共有 764 家商户加入“放心消费承诺”、142 家商户加入“无理由退换货承诺”，其中农贸市场已实现全覆盖。二是持续推进消费维权服务站建设，2025 年新增 15 个放心消费

维权服务站，累计已建成 160 家，实现社区及农贸市场全覆盖，推动 1,772 家企业加入“315”企业和解绿色通道。2025 年，区消委会通过一场形式新颖的“3·15 国际消费者权益日”现场宣传活动，将企业放心消费集市与政府宣传服务集市充分结合，推出光明区首张数字化放心消费地图。三是推动成立深圳第二职业学院志愿者分队，凝聚维权合力。

三、存在的主要问题

（一）项目绩效目标设置有待完善。

本次绩效评价发现，消费者权益保护经费项目在绩效目标申报中设定的项目年度总体目标均为定性描述，可衡量性方面不足，缺乏对具体目标的量化考核，未能与年度具体绩效指标相结合。

（二）群众满意度仍有提升空间。

本次绩效评价发现，消费者对区消委会消费者维权投诉案件的处理满意度达 98.3%，为全市各区最高，但仍有提升的空间。

四、相关建议

（一）强化绩效目标管理。

结合国家及深圳市关于预算绩效管理的相关要求，进一步强化项目预算绩效管理，分别从数量、质量、时效、成本、效益等方面，设置清晰、明确、可衡量的项目年度绩效目标。同时，提升绩效目标与预算的匹配性，以充分发挥目标导向作用，并结合年中监控、年度绩效自评等结果，完善项目管

理，强化财政支出管理水平，优化财政资金配置，以提高财政资金使用效益。

（二）持续改进和创新，提高服务满意度。

满意度是一个动态变化的过程，需要持续关注服务对象需求的变化。建议加强与消费者的沟通，了解真实需求和期望，仔细研究调查数据，识别出哪些领域或具体问题是导致满意度不高的主要原因。根据分析结果，制定相应的改进计划和措施，并在实施过程中保持密切监控和评估，保持持续改进和创新的精神，不断提高服务质量，以满足消费者的需求，进一步提高满意度。