

绩效目标申报表			
单位名称:南昌市消费者权益保护委员会秘书处			
基本信息			
项目名称*：	消费者权益保护工作服务维权	项目编码*：	360100228888030000932
项目类别*：	当年项目	资金用途*：	业务类
开始日期*：	2022-01-01	结束日期*：	2022-12-31
项目负责人*：	吴荣玲	联系人*：	南昌市市场监督管理局
联系电话*：	18807086067	是否重点项目：	否
项目总金额*：	16.2	本年度预算金额*：	16.2
基本情况			
立项必要性：	提高消费者消费维权知识，提高消法认知度，鼓励商家诚信经营，净化市场环境，让老百姓放心消费。同时也是对企业的实地督查，强化企业自律意识，增强企业的产品质量和服务水平，进一步打造和谐消费环境。		
实施可行性：	为凝聚社会共识，汇集维权合力，发挥纽带作用，促进建立政府部门、社会组织、广大群众、企业主体共同参与的消费维权共治新格局，努力开创消费维权新局面起到积极作用。		
项目实施内容：	每年参加和举办各种消费者权益保护的公益宣传教育活动，为凝聚社会共识，汇集维权合力，发挥纽带作用，促进建立政府部门、社会组织、广大群众、企业主体共同参与的消费维权共治新格局，努力开创消费维权新局面起到积极作用，通过消费体验检查、调查、问卷使消费者增进对企业的了解，同时也是对企业的实地督查，强化企业自律意识，增强企业的产品质量和服务水平，提高消费者消费维权知识，提高消法认知度，鼓励商家诚信经营，净化市场环境，让老百姓放心消费。		
中长期目标：	提高老百姓消费维权意识，提醒商家诚信自律，净化消费市场环境，让老百姓放心消费。		
年度绩效目标：	完成服务维权工作，提高老百姓消费维权意识，提醒商家诚信自律，净化消费市场环境，让老百姓放心消费。完成服务维权的所有工作。		
立项依据			
政策依据	消费者权益保护法		
其他依据	向消费者提供消费信息和咨询服务，参与或组织对商品或服务的监督、检查。参与保护消费者利益的立法工作，受理消费者投诉并对投诉事项进行调查、调解对损害消费者合法权益的行为通过大众传播媒介予以揭露和批评，依法维护消费者的合法权益。		
需要说明的其他问题：			
绩效目标			
2022 年绩效目标：	完成服务维权工作，提高老百姓消费维权意识，提醒商家诚信自律，净化消费市场环境，让老百姓放心消费。开展 3.15 国际消费者权益日宣传活动（宣传消法、受理投诉）、消费体察、调查、问卷工作并公布调查信息。		

绩效目标						
序号	一级指标	二级指标	三级指标	2022 年目标值		
				计算符号	目标值	单位
8	产出指标	数量	年度有效处理投	>=	100%	

			诉次数本级 246 件，各县区 1311 件			
9			每年定时公布 315 消费维权十大经典案例，将 315 国际消费者权益日活动现场消费维权投诉进行分派处理 100%	=	100	
10			消费维权业务专题培训 2 次	=	2	
11		质量	年度处理有效投诉次数本级 246 件，调解成功 246 件。各县区 1311 件。	=	100%	
5			定时公布 315 消费维权十大经典案例，并将 315 国际消费者权益日活动现场消费维权投诉进行 100%分派处理	>=	98%	
6			消费维权业务专题培训完成了 2 次，并将 315 国际消费者权益日活动现场消费维权数据进行统计并对外公布宣传信息	=	100%	
7		时效	截止年底消费维权事务和活动完成率 100%	=	100%	
1		成本	消费者维权成本节约率	=	100%	
2	效益指标	社会效益	降低消费者投诉纠纷，维护市场公平环境	=	100%	
3		可持续影响	消费者维权事件逐年下降	=	100%	
4	满意度	满意度	服务对象满意度	>=	95%	

			针对发放 315 国际消费者权益日宣传手册进行满意度问卷随机抽取人员进行调查			
--	--	--	--	--	--	--