

# 2024 年度南京市市场监督管理局——南京市 12315 消费者 投诉举报中心部门整体绩效自我评价报告

## 一、单位概况

### （一）单位基本情况

#### 1.单位基本情况

南京市 12315 消费者投诉举报中心（以下简称中心）经市机构编制委员会批准，于 2006 年 3 月成立。2014 年根据宁编办字〔2014〕255 号文件，中心被确定为公益一类事业单位；2017 年 7 月根据宁编办字〔2017〕148 号文件精神，人员经费渠道变更为全额拨款；2018 年正式纳入市财政二级预算单位。

根据宁编办字〔2016〕39 号文件核准的 12315 中心三大工作职责：一是接收、分送处理消费者投诉举报，二是提供市场监督管理领域内的法律咨询服务并收集相关意见建议，三是对消费者投诉举报情况进行数据统计和分析。

#### 2.机构设置情况

根据单位职责分工，本单位内设机构包括：综合科、财务科、平台运行保障科、数据分析科、业务综合一科、业务综合二科、效能监督科、投诉受理科、消费指导科、质量监督科、新媒体工作科、宣传教育科、组织联络科、公益事业科、法律援助科。本单位无下属单位。

#### 3.人员编制情况

中心经编办核定编制数 36 人。截至 2024 年 12 月 31 日，实有在编人员 28 人，与 2023 年相比增加 1 人。2024 年中心调入 1 名事业人员。

#### 4.资产情况

截至 2024 年 12 月 31 日,市 12315 中心固定资产原值 10.24 万元,无形资产原值 0.45 万元。

#### 5. 重点工作任务

一是以争先进位为目标导向,狠抓重点工作。落实省市政府高质量发展考核要求、食品安全专项考核要求和市 12345 热线“五拼五比晒五榜”比拼晒榜要求,加强食品举报按时办结率等高质量发展考核相关指标管理和 12345 涉企工单管理,加强与考核数据提供单位和主管单位联络沟通,努力在 2023 年的成绩上再有所提升,为 2024 年各项相关考核垫实良好的工作基础,推动工作绩效年年提升。

进一步深化 12315 平台工单闭环管理工作,努力将工单闭环口径从食品、特种设备等涉安全监管条线扩大至各业务条线,全面落实总局 20 号令中关于市场监管投诉举报的限时办结要求,推进“321”跟踪闭环提醒机制和涉企工单预回访机制,依托信息化手段,不断提升全市市监系统投诉举报工作闭环管理成效,提高投诉举报工作的规范性和有效性。

二是以效能建设为目标导向,狠抓队伍管理。强化话务队伍管理,努力将话务接通率保持在 95%以上超高水平;持续推进 12315 中心干部队伍建设,按照“有为才有位、有位更当为”的指导思想,做好各项工作布局谋划和人才队伍发展建设,建立能够有效支撑工作的高素质高能力高水平队伍;按计划组织 2024 年度投诉举报工作培训,从工作实用的角度出发安排课程,进一步提升全系统投诉举报工作能力和水平。

三是以服务维权为目标导向,狠抓专项工作。从三个方面推进消费维权服务工作,一是畅通 12315 投诉举报渠道,及时接收处理消费

来电来函来访诉求，保障消费者的合法诉愿权；二是依托热线信息渠道为执法办案条线提供案源线索，为业务条线提供投诉举报热点，服务市场源头管理和消费环境净化；三是落实总局、省局关于 ODR 企业发展和消费投诉信息公示的相关要求，强化市场生产经营主体的消费维权主体责任意识，通过公示等方式倒逼市场生产经营主体自律经营、守法经营，不断净化市场公平交易环境。

## （二）单位收支情况

1.市 12315 中心 2024 年预算收入 949.45 万元，其中：财政拨款收入 949.45 万元，占 100%。2024 年预算支出 949.45 万元，其中：基本支出 662.17 万元，占 69.74%；项目支出 287.28 万元，占 30.26%。

2.市 12315 中心 2024 年决算收入 1057.48 万元，其中财政拨款收入 1057.47 万元，占 99.99%；其他收入 0.01 万元，占 0.01%。2024 年决算支出 1057.09 万元，其中基本支出 770.01 万元，占 72.84%；项目支出 287.08 万元，占 27.16%。

## （三）单位绩效目标

### 1.中长期目标

根据国家市场监管总局和省市场监管局的要求，加快推进我市市场监管系统服务平台建设，建立权威、高效、畅通的维权通道。为优化市场消费环境，在职能范围内畅通群众诉求接收渠道，服务经济发展，服务社会民生。

### 2.年度目标

全力保障“7×24”小时人工话务服务工作模式运行顺畅，12315 电话畅通无阻，确保 12315 电话全年平均接通率和话务坐席人员满意度稳中有进，配合打造新时期市场监管部门民生服务品牌。

## 二、评价结论

### （一）评价对象及范围

针对南京市 12315 消费者投诉举报中心 2024 年度内部管理、各项资金使用情况及年度重点工作完成情况开展评价工作。

### （二）评价结论及结果

本次绩效自评价遵循科学规范、公平公正、绩效相关原则，对照职责和绩效目标，全面核查履职情况，评判履职绩效。我中心认为在本次评价和范围内，部门整体绩效评价结果为 96.5 分，绩效等级为“优”。

## 三、部门履职成效

2024 年以来，12315 中心在局党组的正确领导下，紧紧抓住应急管理处和 12315 中心融合一体化办公的发展机遇，紧跟市局牵头处室工作部署，认真推动热线中心和投诉举报工作，市局投诉举报工作总体运行平稳，ODR、投诉信息公示等多项工作取得较大进步，指标测评数值实现了新的突破。

1、守住市场热线“总关口”，当好市场监管“总客服”。热线平均接通率长期保持在 97%左右的高位，69.78 万件工单总体按时办结率达到 99.97%，创下历史新高。其中与全市高质量发展考核相关的食品举报工单 1.6 万余件，点对点发出闭环提醒信息 2600 条，全年未出现食品举报 1 件超期，已连续两年保持了 100%按时办结的良好成绩。

2、紧抓上级考核“关键项”，力争指标成绩“新突破”。主要体现在 ODR 和消费投诉信息公示两个专项工作上，2024 年共新增发展 ODR 企业 330 家，是年初原定发展计划的 13 倍，全市 ODR 企业总数达到 711 家，总数在全省居于前列。ODR 企业共参与办结 12315 平台工单近 3.5 万件，直调工单数量创下历史新高，ODR 活跃度从 2.49%持续提升至 18%，远远超出总局单项指标满分评价标准。

年内，根据总局 12315 平台消费投诉信息公示相关管理规定，共

公示消费投诉信息近 15 万件，全市消费投诉信息总体公示率上升到 99.4%，达到了总局 12315 单项考核指标满分测评标准，有效保障了消费者的知情消费权和知情选择权。

3、推动热线合作“新发展”，服务效能比拼“走在前”。2024 年市区两级市场监管部门共接办 12345 工单近 20 万件，其中市局平台直接接办 12345 工单 5276 件，各类工单总体按时办结率达到 100%，召集相关处室参加 12345 工单专题协调会 7 次，派出 4 名同志长期驻守 12345 中心市场专席参与集中办公，共接听企业群众诉求 7379 件，从热线前端为市、区、街道三级市场监管部门过滤涉企诉求，为各单位在“五拼五比晒五榜”效能比拼工作中取得良好成绩提供助力。

4、用好平台数据“活资源”，服务监管决策“精准化”。2024 年，已报出 12315 平台数据报表和文字分析 500 余份，其中 12315 信息日报 365 件、周报半周报 104 件、月报 9 份、季报 1 份、年报半年报 1 件、长假和特定时段数据报告 8 份。按照各专班、相关处室和有关单位要求，报出专项数据报表或文字报告 85 份，配合公安机关办案调阅 12315 平台数据 1 次。

#### 四、存在问题及原因分析

绩效目标科学性需进一步提升。部分绩效指标未设定量化标准，评价时依赖主观判断。主要原因在于未能结合职能特点细化指标。

部门整体绩效评价工作要加强。对项目绩效目标的设定、执行和评价仍需加强。

#### 五、有关建议

无

#### 六、评价工作开展情况及其他需说明的情况

根据南京市财政局预算绩效管理工作要求，中心高度重视年度绩效评价工作，严格遵循“科学规范、客观公正、绩效相关”原则。在中心主任的领导下，由财务科牵头制定方案，各科室配合，系统推进 2024 年度绩效评价工作。结合中心实际情况，对评价指标进行分工及权重打分，并出具评价报告。

附件：指标体系得分情况

附件：指标体系得分情况

一级指标	二级指标	三级指标（参考）	权重	评分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
A 部门决策(12分)	A1 计划制定	A11 工作计划制定健全性	2	2	健全	健全	考察工作计划是否健全。制定了健全的工作计划，全面涵盖了职责范围，得满分；工作计划不够健全，根据实际情况扣分；无工作计划，不得分。
		A12 中长期规划制定健全性	2	2	健全	健全	考察中长期规划制定是否健全。制定了健全的中长期规划，得满分；中长期规划不够健全，根据实际情况扣分；无中长期规划，不得分。
	A2 目标设定	A21 绩效指标明确性	2	1	明确	相对明确	考察绩效指标是否明确。2024年本单位整体指标体系符合：指标设置完整（指标完整，标准值等要素齐全，核心指标有无缺失），得0.5分；指标设置科学性（指标合理，评分依据充分），得0.5分；指标可衡量性（指标值量化程度高，数据方便取得），得1分。不符合评分要求，按照实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		A22 绩效目标合理性	2	1	合理	相对合理	考察绩效目标是否合理。若未制定绩效目标，本项指标不得分。专门制定了绩效目标且符合：①绩效目标与实际工作内容具有相关性，得1分；②预期产出效益和效果符合正常的目标任务，得1分。不符合条件，按照实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	A3 预算编制	A31 预算编制规范性	2	2	规范	规范	考察预算编制是否有相应的制度保障，编制流程是否规范。预算编制有相应的制度保障，资金编制细化程度合理，得1分；编制流程规范，功能分类和经济分类编制准确，得1分。不符合条件，按照实际情况扣分，直至

						权重分扣完为止。	
		A32 预算编制科学性	2	2	科学	科学	考察预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应。预算编制经过科学论证、有明确标准，得1分；资金额度与年度目标相适应，得1分。符合上述条件得分，否则扣除相应分数。
B 过程管理(28分)	B1 预算执行	B11 非税收入预算完成率	1	1	100%	100%	考察非税收入的完成情况。非税收入预算完成率=非税收入金额/非税收入预算金额*100%。非税收入预算完成率≥100%，得满分；否则，按照低于标准值比例扣除5倍对应权重分，直至权重分扣完为止。
		B12 政府采购执行率	1	1	100%	100%	考察各类采购按照政府要求执行情况。政府采购执行率=实际政府采购支出金额/应执行政府采购支出金额*100%。政府采购执行率=100%，得满分；否则，按照低于标准值比例扣除5倍对应权重分，直至权重分扣完为止。
		B13“三公经费”变动率	1	1	0%	0%	考察“三公经费”变动情况。“三公经费”变动率=本年度“三公经费”支出总额/本年度“三公经费”预算总额*100%。“三公经费”：年度预算安排的因公出国（境）费、公务车辆购置及运行费和公务招待费。不超支得满分，超支则每偏离目标值1%，扣除权重分的1%。
		B14 公用经费控制率	1	1	≤100%	≤100%	考察公用经费的控制程度。实际支出数/公用经费预算安排数*100%。公用经费控制率≤100%，得满分；否则，按高于标准值比例扣减5倍对应权重分，直至权重分扣完为止。
		B15 结转结余率	1	1	0%	0%	考察财政预算资金结转结余情况。结转结余率=年终结转结余数/(年初预算数+预算调整数)*100%。结转结余率为0%，得满分；否

						则，按偏离标准值比例扣减 5 倍对应权重分，直至权重分扣完为止。
	B16 预算执行率	1	1	100%	100%	考察财政资金预算执行情况。部门预算执行率=年度财政支出数/年度财政预算收入×100%。达到目标值得满分，每偏离目标值 1%，扣除权重分的 1%。支出以决算数据为准（以下支出口径相同）。
	B17 预算调整率	1	1	0%	0%	考察财政资金预算调整情况。预算调整率=（预算调整数/预算数）*100%。预算调整率=0%，得满分；否则，按照偏离标准值比例扣减 5 倍对应权重分直至权重分扣完为止。
	B18 支付进度符合率	1	1	100%	100%	考察资金支付进度是否与项目进度、工作进度等相匹配。支付进度符合率=100%，得满分；否则，按照偏离指标值比例扣减 5 倍对应权重分，直至权重分扣完为止。
B2 预算管理	B21 预算管理制度健全性	1	1	健全	健全	考察预算管理制度的健全性。制定了健全的预算管理制度，得满分；预算管理制度不够健全，根据实际情况扣分；无预算管理制度，不得分。
	B22 非税收入管理合规性	1	1	合规	合规	考察非税收入管理的合规性。非税收入项目符合国家相关规定，得 0.5 分；非税收入收取标准符合国家相关规定，得 0.5 分。不符合得分要求，按照实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	B23 预决算信息公开度	1	1	公开	公开	考察预决算信息公开度。按照国家相关规定和要求，能够按时公开预决算信息，得 0.5 分；按照规定，预决算信息公开内容符合要求，没有遗漏，得 0.5 分。不符合上述要求，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。

	B24 基础信息完善性	1	1	完善	完善	考察基础信息完善性。预决算基础信息完善无遗漏，得满分；每有 1 处基础信息不完善的地方，扣减 0.5 分，直至权重分扣完为止。
	B25 绩效管理覆盖率	1	1	100%	100%	考察绩效管理是否全方面覆盖了单位职权范围。绩效管理覆盖率=100%，得满分；否则，按照偏离标准值比例扣减 5 倍对应权重分，直至权重分扣完为止。
	B26 资金使用合规性	1	1	合规	合规	考察资金使用是否合规。符合国家财经法规和财务管理制度以及有关资金管理规定的规定，得 0.3 分；资金拨付有完整的审批程序和手续，得 0.3 分；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，得 0.4 分。不符合评分要求，按照实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
B3 资产管理	B31 资产管理规范性	2	2	规范	规范	考察资金管理规范性。严格执行国家和单位的资产管理制度，按规定进行资产采购、配置、处置，程序规范，有较高的资产使用效益，得满分；否则，按照实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	B32 固定资产利用率	2	2	100%	100%	考察固定资产利用效率程度。固定资产利用率 100%，得满分；否则，按照低于标准值比例扣减 5 倍对应权重分。
	B33 资产管理制度健全性	1	1	健全	健全	考察资产管理制度的健全性。制定了健全的资产管理制度，得满分；资产管理制度不够健全，根据实际情况扣分；无资产管理制度，不得分。
B4 项目管理	B41 项目管理制度执行规范性	1	0.5	规范	相对规范	考察项目管理制度执行规范性。项目按照国家相关规定、单位相关制度执行，程序规范，得满分；否则，每有 1 处不符合要求，扣 0.5 分，直至权重分扣完为止。

	B42 项目管理制度健全性	1	1	健全	健全	考察项目管理制度健全性。制定了健全的项目管理制度，得满分；项目管理制度不够健全，根据实际情况扣分；无项目管理制度，不得分。
B5 人员管理	B51 人员管理制度执行有效性	1	1	有效	有效	考察人员管理制度执行有效性。人员管理能够按照国家相关规定、单位相关制度执行，程序规范，得满分；否则，每有 1 处不符合要求，扣 0.5 分，直至权重分扣完为止。
	B52 在职人员控制率	2	2	100%	100%	考察在职人员的控制情况。在职人员不超过编制人员数，得满分；否则，按照偏差比例扣减 5 倍对应权重分。
	B53 人员管理制度健全性	1	1	健全	健全	考察人员管理制度健全性。制定了健全的人员管理制度，得满分；人员管理制度不够健全，根据实际情况扣分；无人员管理制度，不得分。
B6 机构建设	B61 业务学习与培训及时完成率	1	1	100%	100%	考察业务学习与培训是否能够按时完成。业务学习与培训能够按照时限要求及时完成，得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	B62 纪检监察工作有效性	1	1	有效	有效	考察纪检监察工作有效性。纪检监察工作能够有效开展，得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	B63 组织建设工作及时完成率	1	1	100%	100%	考察组织建设工作按时完成情况。组织建设工作能够按时完成，得 0.5 分；组织建设工作能够高质量完成，得 0.5 分。不符合得分条件，按实际情况扣分，直至权重分扣完为止。

C 履职 (30分)	C1 接收、分送处理消费者投诉举报信息完成情况	C11 信息答复与录入质量准确率和完整度	4	3	>95%	95%	考察信息答复与录入是否准确和完整。信息答复与录入准确，得2分；信息答复与录入完整，得2分。不符合得分条件，按实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		C12 按要求接收分送信息	3	3	100%	100%	考察是否按要求信息接收分送信息。能够按要求接收分送信息，得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		C13 信息接收分送及时性	3	3	及时	及时	考察信息接收分送是否及时。及时得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	C2 提供市场监管领域内的法律咨询服务和收集相关意见建议完成情况	C21 按要求提供咨询服务	5	5	100%	100%	考察是否按要求提供咨询服务。满足要求得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		C22 信息答复与录入及时性	5	5	及时	及时	考察信息答复与录入是否及时。及时得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	C3 对消费者投诉举报情况进行数据统计和分析完成情况	C31 数据统计与分析报告时效	3	3	及时	及时	考察数据统计与分析报告时效。按月、季、半年、年度开展分析，每个周期后7个工作日内完成为及时，得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		C32 数据统计与分析报告质量	4	4	良好	良好	考察数据统计与分析报告的质量。质量为良好及以上得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		C33 开展数据分析次数	3	3	≥12次	19次	考察开展数据分析次数。月度、季度、半年度、年度、重要节假日开展数据分析次数≥12次得满分；否则，每少1次扣0.25分，直至权重分扣完为止。

D 效益 (15分)	D1 社会效益	D11 12315 电话全年平均接通率	15	15	$\geq 93\%$	97.26%	考察 12315 电话全年平均接通率是否达到 93%以上。93%以上得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
E 满意度 (15分)	E1 服务对象满意度	E11 12315 话务座席满意度	15	15	$\geq 95\%$	98.80%	考察被服务人员对提供的服务的满意度。服务对象满意度 $\geq 95\%$ ，得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
合 计			100	96.5			