

(原)上海市工商行政管理局2018年度财政支出项目 绩效评价结果

绩效评价结果信息表

项目名称	原市工商局2018年度消费者权益保护专项
决算金额	1367.75万元
评价分值	88.64
评价结论	良
主要绩效	开展丰富多彩的3.15专题活动,营造消费维权良好氛围,广大消费者参与度明显增加。做好流通领域商品质量抽样检验,打击违法违规行,诚信经营逐步深入人心。开展“放心消费”创建活动,提高消费者获得感和满意率,广大群众获得感明显提升。开展流通领域商品质量专项执法,完善线上抽检模式,净化消费市场环境。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。
存在问题	(1)项目计划不够细致,商品质量抽样检验计划不够完善。 (2)项目实施不够均衡,消保维权工作质量仍需提高。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。
整改建议	(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。 (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,进一步加强有关台帐建设,完善规范各项基础工作。
整改情况	(1)落实2019年度抽检工作任务,进一步细化工作任务内容;加强流通领域重点商品线上线下一体化抽检,推进商品质量抽检结果公开,扩大社会影响力。 (2)做好优化公众诉求综合处置平台的准备工作,在充分调研基础上,以高效便捷为目的,进一步促进工作平台登记便利化、功能现代化、操作人性化。同时,加强对相关专业公司的合作,开展消费者维权领域相关数据分析、研判,综合运用大数据提高精准监管水平。

绩效评价结果信息表

项目名称	2018年度上海市工商行政管理计算机信息系统（运维）
决算金额	1,800.19万元
评价分值	89.83
评价结论	良
主要绩效	本项目取得的绩效是显著的，保障了原上海市工商行政管理信息系统全年运行的总体平稳、安全、可靠，满足了原市工商局各业务人员的工作需要，提高了工作效率，原工商系统工作人员及社会公众满意度较高。
存在问题	（1）部分设备采购到货时间略有延迟，晚于合同约定时间。 （2）设备维修档案不够完善，缺少对相关设备后续升级、改造和更换的建议和方案。
整改建议	（1）进一步加强设备采购管理，督促采购供应商按照合同约定的时间及时供货。 （2）进一步完善设备维修档案，可建立设备维修档案管理制度，根据设备运行情况提供后续设备升级、改造、更换的建议和方案
整改情况	（1）加强对采购供应商的管理，要求其按照合同约定的时间及时供货。 （2）按照《上海市工商行政管理计算机信息系统运维管理规范》要求，进一步加强对运维服务商的监督管理，完善设备维修档案，为设备后续升级、改造、更换等提供建议和方案，为优化运维项目提供基础性资料。

绩效评价结果信息表

项目名称	原市工商局2018年各类市场规范管理专项
决算金额	212.49万元
评价分值	87.91
评价结论	良
主要绩效	根据2018年工作计划，稳步推进合同监督管理、商品交易市场规范、网络交易市场规范监管等各项工作，顺应市场监管新形势，认真履职，开拓创新，坚持事前规范指导和事中事后监管相结合，坚持线上线下一体化监管，坚持创新监管方式，进一步提升了市场监管效能和水平。
存在问题	工作计划和绩效评价指标不够完整、细致。部分子项目预算未能细化至单价和数量，绩效目标编制中产出目标、效果类目标和影响力目标编制不完整，影响预算编制的合理性与准确性。
整改建议	进一步细化工作计划，明确绩效指标，提升预算绩效管理。依据工作计划梳理各项预算需求，确认项目任务，项目预算以单价和数量等标准形式反映，绩效目标满足指向明确、细化量化、合理可行及相应匹配的要求。
整改情况	根据职能调整，细化工作计划，提高预算编制合理性、准确性和针对性；从数量、质量、时效、社会效益、影响力等方面明确绩效指标。

绩效评价结果信息表

项目名称	原市工商局、工商机场分局、工商检查总队2018年度公平交易监督管理专项
决算金额	343.09万元
评价分值	89.50
评价结论	良
主要绩效	通过反垄断、不正当竞争、商业欺诈等各类经济案件的查处，维护公平正常的市场经济秩序，营造了公平有序的市场环境。公平交易条线紧紧围绕市工商局确定的工作目标，针对影响市场公平竞争的突出问题，不断提高执法办案效能，扎实推进重点专项整治，查处案件类型多样，立案案件强制措施期限不超过法定期限，案件网上信息流转及时，案件信息输入完整，碰到突发事件能及时反馈。
存在问题	（1）年初预算编制不够合理，预算调整金额比较大。 （2）因集中力量对无证无照经营的监督整治，造成同比往年各类案件查处力度不够，查处案件数量有所下降。
整改建议	（1）在编制项目预算，应根据项目的实际情况，并且考虑执行过程中可能遇到的特殊情况（如机构合并等情况），合理进行预算编制，进一步加强对预算的管理。 （2）在集中力量对无证无照经营的监督整治同时，不能放松对其他案件的查处，进一步加强对各类案件的查办力度。
整改情况	（1）结合机构改革职能调整，合理测算项目资金需求，提高2020年预算编制准确性。 （2）在对无证无照经营开展监督整治的同时，进一步加大反不正当竞争、广告、传销等其他案件的查处，保持对违法行为的高压态势。

绩效评价结果信息表

项目名称	市消费者投诉举报中心2018年度消费者维权管理专项
决算金额	357.96万元
评价分值	89.30
评价结论	良
主要绩效	完成12315话务设备改造，稳妥推进12345市民热线协调工作，12315（包括12345）热线接通率高。12315市民热线承办公单办结情况优良，12315热线话务群众满意度较高。12345市民热线工单满意度在本市同类执法管理部门热线中排名第三位。
存在问题	（1）签订的服务合同内容不够全面，缺乏对各类服务履行期限的描述，付款条件付款时间的条款内容不够详细，合同内容完整性方面有欠缺。 （2）12345市民热线工单先行回复率和12345市民热线诉求解决率低于目标值。
整改建议	（1）签订合同要明确内容和要求。建议在订立合同过程中需要对合同中的主要条款进行明确，对于合同履行过程中的履约时间和履行期限需要进一步明确。 （2）进一步提高“12345”市民服务热线承办工作质量优化热线管理效率。建议结合市场监管体制改革实际，完善制度，进一步改善管理流程，优化热线管理效率。
整改情况	（1）进一步完善合同规范文本，明确履行时间和期限、履行条件和要求等细节。对于金额大、内容多的政府采购合同，除政府采购格式合同外，再额外签订补充合同，明确关键要素。 （2）根据上海市人民政府印发的《关于进一步加强“12345”市民服务热线工作意见》（沪府办〔2017〕76号）和《“12345”市民服务热线工作管理办法》（沪府办〔2018〕62号）规定，结合市场监管体制改革实际，完善制定《上海市市场监督管理局关于做好“12345”市民服务热线承办工作的实施意见》，成立由上海市市场监督管理局局长任组长，分管局长任常务副组长的市民服务热线工作领导小组，进一步加强工作力度，确保相关工作指标顺利完成。