

监督索引号 53040000472400401000

# 玉溪市 12315 投诉举报中心

## 2021 年度部门决算

### 目 录

#### 第一部分 玉溪市 12315 投诉举报中心概况

##### 一、主要职能

##### 二、部门基本情况

#### 第二部分 2021 年度部门决算表

##### 一、收入支出决算总表

##### 二、收入决算表

##### 三、支出决算表

##### 四、财政拨款收入支出决算总表

##### 五、一般公共预算财政拨款收入支出决算表

##### 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表

##### 七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

##### 八、国有资本经营预算财政拨款收入支出决算表

##### 九、“三公”经费、行政参公单位机关运行经费情况表

#### 第三部分 2021 年度部门决算情况说明

##### 一、收入决算情况说明

- 二、支出决算情况说明
- 三、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- 四、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

#### 第四部分 其他重要事项及相关口径情况说明

- 一、机关运行经费支出情况
- 二、国有资产占用情况
- 三、政府采购支出情况
- 四、部门绩效自评情况
  - (一) 部门整体支出绩效自评情况
  - (二) 部门整体支出绩效自评表
  - (三) 项目支出绩效自评表
- 五、其他重要事项情况说明

#### 第五部分 名词解释

### **第一部分 玉溪市 12315 投诉举报中心概况**

#### **一、主要职能**

##### **(一) 主要职能**

玉溪市 12315 投诉举报中心负责市场监督管理投诉、举报事项的登记、分办、汇总、督办和分析，采录、汇总、统计、分析整理业务数据和资料；负责组织宣传保护消费者权益的法律、法规和有关政策、宣传、协调；承担个体私营经济服务、教育、宣传、协调；提供市场监管、行政执法和消费教育警示等有关信息；负责电梯应急处置服务，开展电梯应急指导

宣传工作；承担电梯困人快速处置服务工作；指导各县区12315投诉举报中心、消费者协会、个体私营经济协会、广告协会工作，完成市局交办的其他任务。

## （二）2021年度重点工作任务介绍

1.抓实系统化消费教育。一是在全市范围内组织开展内容丰富、形式多样的“国际消费者权益日”系列活动，累计印发宣传资料共35000余份，进行各类宣传报道5次、制播抖音短视频2条；二是组织全市老年人消费教育宣传活动，发放宣传资料共28500余份，组织开展保健品、药品知识公益讲座1次，解答现场咨询1318人次。参与“食品安全宣传周”、“医疗器械宣传周”、“知识产权宣传周”等现场宣传活动。三是以传统节日、当地重要活动和应季商品上市时间为关键节点发布消费警示提示。截至10月份，已通过媒体等途径在妇女节、劳动节、儿童节、端午节、暑期前夕、中秋节、国庆节等节假日期间针对消费热点发布警示提示14次。

2.畅通消费维权渠道。一是以宣传活动为载体，依托全国12315平台，畅通七个投诉举报渠道。制播抖音短视频、制发宣传页，宣传12315热线、网站、APP、小程序、抖音公众号、工作邮箱、工作地址等线上、线下投诉、举报途径，提升群众消费维权便捷度和体验感。二是建立联席会议制度。以市场监督管理局为召集单位，联合全市26个部门建立玉溪市消费者权益保护工作部门联席会议制度，加强统筹协调，形成消费维权合力。三是积极配合政务服务便民热线归并优化工作。以“一个号码服务企业 and 群众”为目标，积极在市政府领

导下开展并线工作，目前已完成市场监管部门热线知识库梳理报送。

3.提升投诉处理效率。一是12315效能评估名列前茅。2021年1月1日至2021年10月18日，玉溪市12315投诉举报中心依托全国12315平台共接到消费者咨询、投诉、举报14212件，其中：咨询10820件，已全部即时答复；接到投诉2514件，已办结2422件，当前办结率96.34%，为消费者挽回经济损失231.66万元。接到举报878件，已办结835件，当前办结率95.1%。二是持续推进消费纠纷在线和解工作，截止到10月份入驻ODR企业32户，通过在线和解途径累计解决投诉34件。三是常态化组织业务学习。主动与各业务科室加强交流、虚心请教，提高业务能力。同时，将部门例会作为载体，开展业务学习、研讨。设立学习角，采购各类法律法规、维权案例集锦作为自学资料，鼓励干部不断提高业务能力。四是加强案例分析交流。由市消协以及10个县（市、区）消协，每月报送消费维权案例，对常见、热点、难点消费维权案例进行分析总结，编制为每月《消费维权典型案例汇编》，目前已制作了9期供大家共同学习借鉴，全市消费维权工作得到整体提升。

4.紧盯消费纠纷热、难点。今年来，12315投诉举报中心妥善处理多次群众来访消费纠纷，先后指导县（市、区）化解健身卡退卡群体纠纷、预售商品房购房纠纷等。积极与其他行业主管部门沟通对接，合力处理消费维权难题，提升了消费者的认可和信赖。

5.强化数据分析应用。一是以数据分析辅助精准监管。市消费者协会、12315投诉举报中心，每月发布维权简讯，以月、季度为周期统计梳理投诉、举报热点及典型案例，以半

年度、年度为周期进行数据分析，为全市、各县（市、区）找准短板弱项，开展靶向监管提供了数据依据。二是以数据、案例为依据积极建言献策。积极撰写党委信息约稿 25 篇，内容涵盖警惕预付式“消费陷阱”、快递下乡“二次收费”难题、餐饮行业“隐形收费”、中药市场乱象等等，为我市市场监管、消费维权工作开展积极谏言。今年来，我市未发生因消费纠纷处理不当而引发的重大负面舆论事件。

6.做好“贷免扶补”及协会相关工作。2021 年我市“贷免扶补”工作目标任务 108 户，个人创业担保贷款工作目标任务 40 户。截至 10 月底，“贷免扶补”扶持创业人员 99 人，带动就业 214 人，发放贷款 1880 万元，完成率达 91%；创业担保贷款扶持创业人员 37 人，带动就业 78 人，发放贷款 740 万元，完成率达 92%。为确保年度工作任务圆满完成，今年 9 月在全市范围内联合各级个私协会开展了创业担保贷款服务月活动，通过发放宣传海报 30000 份、贷款须知手册 30000 份进一步加强政策宣传。

## 二、部门基本情况

### （一）部门决算单位构成

纳入玉溪市 12315 投诉举报中心 2021 年度部门决算编报的单位共 1 个。其中：行政单位 0 个，参照公务员法管理的事业单位 0 个，其他事业单位 1 个。分别是：玉溪市 12315 投诉举报中心

### （二）部门人员和车辆的编制及实有情况

玉溪市 12315 投诉举报中心 2021 年末实有人员编制 12 人。其中：行政编制 0 人（含行政工勤编制 0 人），事业编制

12人（含参公管理事业编制7人）；在职在编实有行政人员0人（含行政工勤人员0人），事业人员12人（含参公管理事业人员7人）。

离退休人员1人。其中：离休0人，退休1人。

实有车辆编制0辆，在编实有车辆0辆。

## **第二部分 2021年度部门决算表**

玉溪市12315投诉举报中心2021年度决算公开报表（决算报表中附表7、附表8、附表10、附表12为空表，无数据）。

## **第三部分 2021年度部门决算情况说明**

### **一、收入决算情况说明**

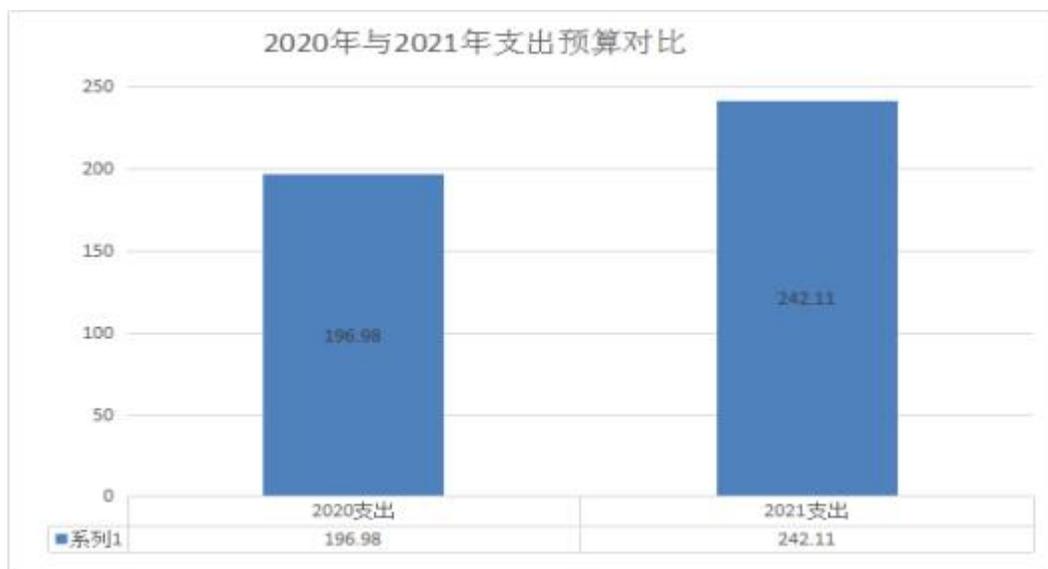
玉溪市12315投诉举报中心2021年度收入合计242.11万元。其中：财政拨款收入242.11万元，占总收入的100.00%；上级补助收入0.00万元，占总收入的0.00%；事业收入0.00万元（含教育收费0.00万元），占总收入的0.00%；经营收入0.00万元，占总收入的0.00%；附属单位缴款收入0.00万元，占总收入的0.00%；其他收入0.00万元，占总收入的0.00%。



原因分析：2020年预算收入197.50万元，2021年预算收入242.11万元，比2020年新增44.61万元，新增2人。

## 二、支出决算情况说明

玉溪市12315投诉举报中心2021年度支出合计242.14万元。其中：基本支出240.83万元，占总支出的99.46%；特定项目支出1.31万元，占总支出的0.54%；上缴上级支出、经营支出、对附属单位补助支出共0.00万元，占总支出的0.00%。



原因分析：2020年支出预算196.98万元，2021年支出预算242.11万元，比2020年新增45.13万元，新增2人。

### （一）基本支出情况

2021年度用于保障玉溪市12315投诉举报中心机关、下属事业单位等机构正常运转的日常支出240.83万元。与上年对比增加了71.79%，原因分析，新增加2人，包括基本工资、津贴补贴等人员经费支出210.13万元，占基本支出的87.25%。办公费、印刷费、水电费、办公设备购置等公用经费30.70万元，占基本支出的12.75%。

### （二）项目支出情况

2021年度用于保障玉溪市12315投诉举报中心机构特定的事业发展目标，用于特定项目经费支出1.31万元。与上年对比增加了100%，原因分析：1.31万元特定项目经费是就业

社会保障局小额贷款贴息奖补资金，阶段性工作业务专项经费奖补，主要用于印刷小额贷款创业政策宣传册，专项工作业务等其他经费支出。

### 三、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

#### （一）一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

玉溪市 12315 投诉举报中心 2021 年度一般公共预算财政拨款支出 242.11 万元，占本年支出合计的 99.99%。

与上年度 2020 年支出预算 196.98 万元，2021 年支出预算 242.11 万元，比 2020 年新增 45.13 万元。原因分析：新增 2 人，支付基本工资、津贴补助、保险等。

#### （二）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

1. 一般公共服务（类）支出 193.29 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 79.83%。主要用于人员基本工资、津贴补助；

2. 外交（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

3. 国防（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

4. 公共安全（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

5. 教育（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

6. 科学技术（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

7. 文化旅游体育与传媒（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

8. 社会保障和就业（类）支出 17.49 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 7.22%。

9. 卫生健康（类）支出 12.54 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 5.18%。主要用于：卫生健康支出、行政事业单位医疗、公务员医疗补助；

10. 节能环保（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

11. 城乡社区（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

12. 农林水（类）支出 1.31 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.54%。主要用于：社会创业就业政策宣传发动工作业务经费支出；

13. 交通运输（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

14. 资源勘探工业信息等（类）支出类 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

15. 商业服务业等（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

16. 金融（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

17. 援助其他地区（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

18. 自然资源海洋气象等（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

19. 住房保障（类）支出 17.49 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 7.22%。主要用于：住房公积金、购房补贴；

20. 粮油物资储备（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

21. 国有资本经营预算（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

22. 灾害防治及应急管理（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

23. 其他（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

24. 债务还本（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

25. 债务付息（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

26. 抗疫特别国债安排（类）支出 0.00 万元，占一般公共预算财政拨款总支出的 0.00%。

#### **四、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明**

##### **（一）一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算总体情况**

玉溪市 12315 投诉举报中心 2021 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出预算为 0.00 万元，支出决算为 0.02 万元，增长预算的 100.00%。其中：因公出国（境）费支出决算为 0.00 万元，完成预算的 0.00%；公务用车购置及运行费支出决算为 0.00 万元，完成预算的 0.00%；公务接待费支出决算为 0.02 万元，增长预算的 100.00%。2021 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算数大于预算数的主要原因，2020 年度新成立预算单位，2021 年度无预算支出开支，在本年度工作中涉及到临时性的特殊工作原因增加了“三公”经费的支出。

2021 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算数比 2020 年增加 0.02 万元，增长 100.00%。其中：因公出国（境）费支出决算 0.00 万元，增长 0.00%；公务用车购置及运行费支出决算增加 0.00 万元，增长 0.00%；公务接待费支出决算增加 0.02 万元，增长 100.00%。2021 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算增加的主要原因，2020 年度新成立预算单位，2021 年度无预算支出开支，在本年度工作中涉及到临时性的特殊工作原因增加了“三公”经费的支出。

（二）一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算具体情况

2021 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算中，因公出国（境）费支出 0.00 万元，占 0.00%；公务用车购置及运行维护费支出 0.00 万元，占 0.00%；公务接待费支出 0.02 万元，占 100.00%。具体情况如下：

1.因公出国（境）费支出 0.00 万元，共安排因公出国（境）团组 0 个，累计 0 人次。开展内容包括：无。

2. 公务用车购置及运行维护费支出 0.00 万元。其中：

公务用车购置支出 0.00 万元，购置车辆 0 辆。具体购置车辆原因，无。

公务用车运行维护支出 0.00 万元，开支一般公共预算财政拨款的公务用车保有量为 0 辆。主要用于， 无

3. 公务接待费支出 0.02 万元。其中：

国内接待费支出 0.02 万元（其中：外事接待费支出 0.00 万元），共安排国内公务接待 1 批次（其中：外事接待 0 批次），接待人次 4 人（其中：外事接待人次 0 人）。主要用于省局领导调研玉溪市 12315 投诉举报中心消费维权工作，双号并行“12315”并“12345”服务热线运行等工作开展调研指导。

国（境）外接待费支出 0.00 万元，共安排国（境）外公务接待 0 批次，接待人次 0 人。

#### **第四部分 其他重要事项及相关口径情况说明**

##### **一、机关运行经费支出情况**

玉溪市 12315 投诉举报中心属于公益一类事业单位，无部门机关运行经费。

##### **二、国有资产占用情况**

截至 2021 年 12 月 31 日，玉溪市 12315 投诉举报中心资产总额 10.88 万元，其中，流动资产 0.00 万元，固定资产 10.88 万元，对外投资及有价证券 0.00 万元，在建工程 0.00 万元，无形资产 0.00 万元，其他资产 0.00 万元（具体内容详见附表）。与上年相比，本年资产总额增加 0.00 万元，其中固定资产增加 0.00 万元。处置房屋建筑物 0.00 平方米，账面原值 0.00 万元；处置车辆 0 辆，账面原值 0.00 万元；报废报

损资产 0 项，账面原值 0.00 万元，实现资产处置收入 0.00 万元；出租房屋 0 平方米，账面原值 0.00 万元，实现资产使用收入 0.00 万元。

### 国有资产占有使用情况表

单位：万元

项目	行次	资产总额	流动资产	固定资产					对外投资/ 有价证券	在建工程	无形资产	其他资产
				小计	房屋构筑物	车辆	单价 200 万以上大型设备	其他固定资产				
栏次		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
合计	1	10.88		10.88				10.88				

填报说明：

1. 资产总额=流动资产+固定资产+对外投资 / 有价证券+在建工程+无形资产+其他资产
2. 固定资产=房屋构筑物+车辆+单价 200 万元以上大型设备+其他固定资产
3. 填报金额为资产“账面原值”。

### 三、政府采购支出情况

2021 年度，部门政府采购支出总额 0.00 万元，其中：政府采购货物支出 0.00 万元；政府采购工程支出 0.00 万元；政府采购服务支出 0.00 万元。授予中小企业合同金额 0.00 万元，占政府采购支出总额的 0.00%。

#### **四、部门绩效自评情况**

2021 年度年初无项目经费预算，所以无项目支出绩效自评报告，（附表 10—附表 12 为空表，无数据）。

#### **五、其他重要事项情况说明**

本单位无其他重要事项情况的说明。

#### **六、相关口径说明**

（一）基本支出中人员经费包括工资福利支出和对个人和家庭的补助，公用经费包括商品和服务支出、资本性支出等人员经费以外的支出。

（二）机关运行经费指行政单位和参照公务员法管理的事业单位使用一般公共预算财政拨款安排的基本支出中的公用经费支出。

（三）按照党中央、国务院有关文件及部门预算管理有关规定，“三公”经费包括因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费、公务接待费。其中：因公出国（境）费，指单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置费，指公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费）；公务用车运行维护费，指单位按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务用车指用于履行公务的机动车辆，包括省部级干部专车、一般公务用车和执法执勤用

车；公务接待费，指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。

（四）“三公”经费决算数：指各部门（含下属单位）当年通过本级财政一般公共预算财政拨款和以前年度一般公共预算财政拨款结转结余资金安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费支出数（包括基本支出和项目支出）。

## 第五部分 名词解释

一、政府采购：是指各级国家机关、事业单位和团体组织，使用财政性资金采购依法制定的集中采购目录以内的或者采购限额标准以上的货物、工程和服务的行为。

二、一般公共预算收入：一般公共预算收入是指政府凭借国家政治权力，以社会管理者身份筹集以税收为主体的财政收入，主要用于保障和改善民生、维持国家行政职能正常运转、保障国家安全等方面。包括税收收入和非税收入，其中：税收收入主要包括增值税、营业税、企业所得税、个人所得税等，非税收入主要包括纳入预算管理的行政性收费、罚没收入、专项收入、国有资源（资产）有偿使用收入等。

三、一般公共预算支出：一般公共预算支出是指通过一般公共预算收入统筹安排的支出。其功能分类范围主要包括：一般公共服务、公共安全、教育、科学技术、文化体育与传媒、

社会保障和就业、医疗卫生、节能环保、城乡社区事务、农林水事务、交通运输、商业服务业等事务、国土资源气象等事物、住房保障支出等。

四、“三公”经费：“三公”经费预算数是指各部门从年初预算安排用于因公出国（境）费用、公务用车购置及运行维护费、公务接待费用的预算数。其中，因公出国（境）费，指单位工作人员公务出国（境）的住宿费、差旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出；公务用车购置及运行维护费，指单位公务用车购置费及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出；公务接待费，指单位按规定开支的各类公务接待支出。

**监督索引号 53040000472400401111**