云南省消费者协会部门2020年度部门决算

目录

第一部分　云南省消费者协会概况

一、主要职能

二、部门基本情况

第二部分　2020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　2020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　云南省消费者协会概况

一、主要职能

（一）主要职能

云南省消费者协会是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会组织。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十七条消费者协会履行下列公益性职责：

1、向消费者提供消费信息和咨询服务，提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式；

2、参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准；

3、参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；

4、就有关消费者合法权益的问题，向有关部门反映、查询，提出建议；

5、受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；

6、投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以委托具备资格的鉴定人鉴定，鉴定人应当告知鉴定意见；

7、就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼或者依照本法提起诉讼；

8、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、批评。

消费者协会办公室设置六个部门：综合部、消费指导部、投诉与法律事务部、组织与联络部、商品与服务监督部、新闻与公共事务部。

（二）2020年度重点工作任务介绍

2020年省消协办全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会、中央经济工作会议、省委十届九次十次全会精神，认真落实省局党组“123456”重点工作部署和分管领导的安排，不忘初心、牢记使命，积极创新消费维权机制，努力营造安全放心的消费环境。现将工作总结、存在问题和下一步打算报告如下。

一、 2020年度工作总结

（一）进一步完善消费者纠纷处理机制，切实维护消费者合法权益。

一是试点开展市场监督管理部门委托消费者协会代为调解工作。认真落实市场监管总局《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，完善消费者纠纷处理机制，提升投诉处理效能。5月，在具备条件的昭通市场监管局和消协组织开展市场监督管理部门委托消费者协会代为调解试点工作。

二是开展“进企业下基层、解难题送服务”活动。结合疫情防控期间消费投诉的热点领域，分管局领导率队先后走访云南沃尔玛百货有限公司、云南康乐茶文化城、昆明珍茗食品有限责任公司，云南交投集团安宁读书铺服务区、如新（中国）日用保健品有限公司

云南分公司，不发通知、不打招呼，直奔企业，开展“进企业下基层、解难题送服务”工作，现场查看企业复工复厂情况，重点了解企业在线及线下积极开展消费维权工作情况，听取企业需求和建议，帮助企业解决好复工复产碰到的消费维权难题。针对因疫情防控引发的消费纠纷数量显著增多情况，省消协及时发文，指导全省各级消协组织把握当地维权热点，对疫情防控引发的合同退订等问题、预付式消费纠纷等集中反应的普遍性问题，及时向当地政府有关部门反映，同时做好应急处理，妥善解决消费纠纷。

三是做好消费投诉受理和公益诉讼探索。2020 年前三季度云南省消协组织共受理消费者投诉 6398 件，解决 5522 件，投诉解决率 86.45%，为消费者挽回经济损失 1862.3 万元。发挥省消协律师团作用，召开线上消费维权集体诉讼、公益诉讼学习和案源讨论。下发《中国消费者协会关于印发<消费者协会消费民事公益诉讼工作导则（试行）>的通知》，对公益诉讼工作的总体原则、工作和咨询机构设置、各阶段工作程序提出规范。全省消协组织加强学习，共同寻找案源，在实践中推动消费维权公益诉讼的落实。

四是充分发挥消协职能作用，积极服务中国（云南）自由贸易试验区建设。结合云南边境线较长的实际，把跨境消费维权合作机制建设作为重点工作来抓，不断深化跨境消费维权合作机制建设，积极服务中国（云南）自由贸易试验区建设。德宏州消协与缅甸联邦共和国政府商务部消费者权益保护司双方签署了《消费维权合作纪要》，建立消费维权交流合作机制，在消费者维权等多个领域保持着密切联

系与沟通，今年双方互相通报了详情疫情防控期间举办纪念3.15国际消费者权益日活动情况。

（二）积极开展消费满意度调查和行业放心消费创建工作，促进消费环境改善。

一是做好食品安全满意度和城市消费者满意度调查相关工作。认真开展云南省城乡居民食品安全满意度调查工作。年初省消协办与食品安全协调处配合实施了2019年云南省城乡居民食品安全满意度调查工作。对全省16个州、市开展基础数据的调查、收集。客观测度消费者对我省食品安全状况的综合满意程度,为制定下一步工作计划提供依据。落实好中消协部署的城市消费者满意度测评“回头看”工作。4至5月期间，省消协办指导昆明、玉溪、曲靖就中消协消费者满意度测评结果中出现的短板和问题进行调研，提出改进措施，形成了《昆明、玉溪、曲靖城市消费者满意度测评调研报告》上报中消协，促进云南整体消费环境改善。

二是开展保险行业放心消费创建活动。联合省保险行业协会，在全省范围内启动了保险行业放心消费创建活动。针对寿险行业在经营服务过程中不同程度存在的因销售误导、违规销售、柜面服务和理赔存疑等引发的投诉和纠纷问题，督促寿险公司强化诚信经营、放心消费创建。活动开展时间为2020-2022年，以昆明为试点，分阶段分步骤覆盖全省的各类寿险公司。放心消费创建活动的开展，使行业经营者主体责任全面落实，服务质量明显提升，侵害消费者

权益行为明显减少，消费投诉处理快速便捷，消费者满意度明显提高。

（三）大力开展消费者教育引导，着力营造安全放心的消费环境。

一是落实好省局党组地方特色食品放心消费行动部署，认真开展比较试验工作。对市场上销售的鲜粮制品、茶叶开展比较试验。鲜米线、鲜卷粉、鲜饵块等鲜粮制品是云南传统的地方特色食品。茶叶也是云南特色产业之一。省消协根据产品质量规范标准，对鲜粮制品开展测试。选取茶叶中茶多酚、咖啡因、茶氨酸等热点指标开展比较试验。为消费者选择鲜粮制品、茶叶提供参考依据。

二是针对消费热点问题及时发布消费提示。疫情防控期间省消协先后发布6次消费提示。3月13日，省消费者协会联合云南省餐饮与美食行业协会发布“保护野生动物 革除滥食陋习”消费提示，引导消费者增强生态保护、食品安全、公共卫生安全意识。“五一”假期消费提示再次提醒消费者要坚决革除滥食野生动物陋习，该消费提示被“学习强国”学习平台转载后，阅读量达到15.8万。于重要节日时点，针对散装白酒、野生菌等重点食品、儿童食品用具、618网购、双十一等热点问题适时发布消费警示提示。

三是紧紧围绕“凝聚你我力量”年主题，积极开展纪念“3·15”国际消费者权益日”线上线下宣传活动。按照中消协的部署，结合疫情防控实际印发了《关于开展2020年纪念3·15国际消费者权益日活动的通知》（云市监办函〔2020〕3号）文件，全省消协组织按

照要求在全省广泛开展了纪念“3·15”国际消费者权益日”线上线下宣传活动，大力宣传《消费者权益保护法》《食品安全法》《产品质量法》《价格法》《野生动物保护法》等法律以及疫情防控有关政策文件精神。省消协与昆明市消协联合举办“2020年纪念3·15国际消费者权益日‘诚信经营 放心消费’创建暨诚信教育活动”视频启动仪式。“3·15”期间，全省消协组织联合媒体宣传共1796次，悬挂、电子屏滚动播放年主题宣传标语35762条，发布消费警示提示586条，发布公益短信102401条。

（四）坚持以党的政治建设为统领，强化消协组织建设。

一是抓好支部建设，提高政治站位。严格按照“两学一做”学习教育常态化、制度化要求，坚持以党支部班子带头、认真落实年度专题学习计划，通过“三会一课”、专题学习等方式，重点学习习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大、十九届二中、三中、四中、五中全会精神，引导党员干部把握精髓，提高政治站位，不断增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，自觉在思想上行动上与以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。

二是认真开展“寻标对标达标创标”行动。按照省局直属机关党委《关于印发开展“寻标对标达标创标”行动工作方案的通知》要求，结合工作实际，积极组织开展“寻标对标达标创标”行动，省消协办以云沟通、网交流方式，与上海市消费者权益保护委员委举行在线视频交流座谈会，就12315平台运行情况、消费维权信息化

建设和消费维权工作机构建设情况、新形势下消费维权工作难题解决等方面寻标学习上海消费维权工作经验。

三是提升消协组织业务水平。举办全省消协组织综合业务培训班。邀请专家学者解读消费维权法律法规、新出台《民法典》、消费教育新理念新手段等，强化基层维权水平。

二、工作开展存在问题

（一）省消协理事会理事辞职情况较多。

2016 年，省纪委、省委组织部印发《云南省清理整顿领导干部在社会组织、企业兼职问题工作实施方案》规定，经审批领导干部只能在一个社会组织兼职。现已有 11 位副会长因兼任两个职务及工作变动、退休等原因辞去省消协理事会职务，给工作带来了一定影响。

（二）基层消协组织常设机构建设有待进一步加强。

16 个州、市消协仅有 4 家常设办事机构独立办公，县级消协组织除 1 个县有常设办事机构外其余 128 个县均与市场监管部门合署办公，一定程度造成了基层履行消费维权工作的行政职能和社会组织职能边界模糊，职责不够清晰。

（三）消费纠纷快速处理机制有待进一步完善。

消协组织消费纠纷上下联动、理事会成员间互动的消费纠纷处理机制还不够完善，中消协、省、州市、县消协组织快速受理、转办、反馈的机制需要进一步完善。

三、下一步工作打算

我们将认真落实中消协和省市场监管局党组工作部署，始终坚持“以人民为中心”发展理念，以中消协的消费维权年主题为主线，突出夯实消费者投诉调解工作基础、加强消协组织建设、创新消费维权机制三个重点，不辱使命、担当作为、再创佳绩，积极营造安全放心消费环境。

一是夯实消费者投诉调解工作基础，切实维护消费者合法权益。积极开展市场监督管理部门委托消费者协会代为调解试点工作。试点基础上逐步在全省推行。进一步推进12315“五进”工作。积极开展12315消费维权服务站进商场、进超市、进市场、进企业、进景区工作，推广在线非诉讼纠纷解决机制（ODR），完善消费纠纷快速解决机制，推行无理由退货、首问责任和赔偿先付制度。切实做好消协组织逐级报送投诉统计报表工作，撰写好年度投诉分析报告。加强消费维权重点舆情监测和分析，提高重大消费事件应急处置的效能。

二是聚焦消费热点领域加强商品监管。继续与省保险行业协会联合在总结昆明地区消费放心创建活动经验的基础上在州市推进消费放心创建活动。指导各州市围绕地方特色食品等民生领域开展消费体察和评议工作。加强对消费者投诉较多的企业的约谈，推进问题及时解决。继续推进放心消费创建活动，促进消费环境安全度和满意度提升。

三是强化消费教育引导。以中消协确定的2021年年主题为主线，联合省级相关部门，组织开展纪念3·15系列咨询服务活动。针对散装白酒、野生菌等重点食品和食品消费欺诈、侵犯个人信息、预付卡跑路等痛点堵点问题适时发布消费警示提示。针对社会热点、民生关

注的商品开展比较试验。加大新闻宣传力度，在重点企业建设消费教育基地，做好省消协微信公众号建设，提升消协组织公信力、影响力。

四是筹备好省消费者协会第七届理事会筹备换届工作。云南省消费者协会第六届理事会即将届满，为贯彻落实党的十九大、十九届四中、五中全会精神，适应新时代消费维权工作发展的需要，增强消协组织影响力和凝聚力，更好维护消费者与经营者的合法权益，省消协办将开展第七届理事会换届改选工作。鉴于中消协推迟第五届理事会换届时间（于2020年元月已届满），省消协办拟于2021年中消协换届结束后召开。

五是提高政治站位，强化消协组织建设。始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，提高政治站位，牢牢把握消费维权的职责定位和使命担当，在完善消费维权制度机制、强化消费者权益保护上下功夫，着力营造安全放心的消费环境。争取各级领导重视和支持，完成省消协换届工作，为全面履行好《消法》赋予的法定职责提供保障。

二、部门基本情况

（一）部门决算单位构成

纳入云南省消费者协会2020年度部门决算编报的单位共0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0个。

（二）部门人员和车辆的编制及实有情况

云南省消费者协会2020年末实有人员编制25人。其中：行政

编制 0 人，事业编制 25 人；在职在编实有行政人员 21 人（含行政工勤人员 1 人）。

（各部门可结合实际制作基本情况分布图表等）

第二部分　2020 年度部门决算表

（详见附件）

第三部分 2020 年度部门决算情况说明

一、收入决算情况说明

云南省消费者协会 2020 年度收入合计 0.65 万元。与上年对比有减少，主要原因分析为云南省消费者协会为公益类社会团体，无会费、无经营收费等，收入来源主要是利息收入。2019 年利息为定期收入，2020 年收入为活期收入。均为为银行利息的其他收入。

（各部门可结合实际制作收入占比分布图表）

二、支出决算情况说明

2020 年度支出合计 30.3 万元。其中：编制人员工资、福利等由省市场监督管理局发放，外聘会计工资福利支出 7200 元，占总支出 2.38%,剩余支出为消费保护类一般公共服务支出 29.58 万元。与上年对比支出增加，主要原因分析为消费者投诉热点、微信平台建设等。

（各部门可结合实际制作支出占比分布图表）

（一）基本支出情况

2020年度人员编制在云南基本工资、津贴补贴、办公费等由省市场监督管理局开支。

（各部门可结合实际制作支出分布图表等）

（二）项目支出情况

2020年预算是消协办和消费建设处一并申报消费指导经费，2020年使用在比较试验项目上，项目完成后在省局申报2020年用于专项业务项目的经费支出在省局党组批准后，项目完成到省市场监管局科财处申报实际完成。

（各部门可结合实际制作支出分布图表等）

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

云南省消费者协会2020年度一般公共预算财政拨款支出0万元。

（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0万元；

2.外交（类）支出0万元；

3.国防（类）支出0万元；

4.公共安全（类）支出0万元；

（说明可细化到项级科目，同时各部门可结合实际制作支出占比分布图表等）

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

云南省消费者协会2020年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出预算为0万元。

（二）一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算具体情况

2020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0万元；公务用车购置及运行维护费支出0万元；公务接待费支出0万元。具体情况如下：

1.因公出国（境）费支出0万元。

2. 公务用车购置及运行维护费支出0万元。

3.公务接待费支出0万元。:

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

云南省消费者协会2020年机关运行经费支出办公费、印刷费、水电费、差旅费等日常公用经费支出，到上级主管部门省市场监督管理局科财处报账。

二、国有资产占用情况

截至2020年12月31日，云南省消费者资产总额287.46万元，其中，流动资产287.46万元，固定资产0万元，在建工程0万元，无形资产0万元，其他资产0元（详见附表）。（固定资产原值为19.22万元，已于2019年度以前计提累计折旧19.22万元，固定资产已无净值。）今年年中已请示上级领导，在省消协理事会上提出固定资产处置方案，之后按照程序申报处置。

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	287.46	287.46	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

2020年度，项目支出部门政府采购支出由上级主管部门省市场监督管理局统筹。

四、部门绩效自评情况

部门绩效自评情况详见附表（附表10—附表12）。

五、其他重要事项情况说明

……。（情况说明里没有介绍，但单位认为需要说明的情况在此说明。）

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

“比较试验”是消协组织通过各类市场或销售渠道，模拟消费者购买商品或服务，并参照相关标准或专业测试方法，从消费者关注与实用角度，用公正的评价程序对同类商品或服务进行分析、对比，向消费者提供消费信息和咨询服务，促进消费者更好地享有知情权和自主选择权的一项工作。比较试验工作是消协组织履行《中华人民共和国消费者权益保护法》定向赋予消费者协会首项公益性职责的重要手段。消协组织的比较试验与政府部门的监督抽查主要区别有：一是主体不同。开展比较试验工作的主体是消费者协会（委员会）；而监督抽查工作的主体是国家行政执法部门。二是目的不同。消费者协会开展比较试验主要是为了给消费者提供正确的消费信息，指导消费；而国家行政部门的监督抽查主要对商品和服务质量状况等进行执法监督，目的在于规范经营者的行为，维护社会经济秩序。三是方法不同。消协组织开展的比较试验主要是对不同牌号产品的品质、性能进行客观的比较，有标准规定，可以与标准的规定进行比较；没有标准的，也可以进行商品之间的比较，即不依赖标准，不判定合格不合格，只是客观地把测试情况提供给消费者，

比较试验结果仅对样品负责。而国家行政部门的监督抽查则必然依据标准进行，对批次产品采取“合格”与“不合格”两级判断。四是样品来源不同。消协组织所开展的比较试验是消协组织工作人员以普通消费者的身份，用模拟消费的方式，直接到市场上购买样品，试验结果仅对样品负责。国家行政部门的监督抽查时批次抽样，抽样在生产或流通环节进行，结果是判定批次合格或不合格。五是结果性质不同。国家行政部门的监督抽查结果具有强制性，对不合格和不符合国家有关法律法规规定的产品不准生产和销售，而且可以采取一些必要的行政处罚手段。而消协组织所开展的比较试验旨在给消费者提供消费信息，不具有强制性，但对有问题的样品可向企业反馈，督促企业提高商品和服务质量，对于不符合国家相关强制性标准的，消协组织可将相关信息反馈给政府有关部门，并建议进行专项监督检查。