# 通州区“退费纠纷”工单处置专班

# 项目支出绩效评价报告

1. 项目概况

（一）项目基本情况

**1.项目背景**

为落实通州区“接诉即办”工作会议要求，持续做好“退费纠纷”问题专项治理工作，有效规范市场经营秩序，切实保护消费者合法权益，进一步维护经济社会稳定，依据《北京市通州区人民政府办公室印发关于开展“退费纠纷”问题专项治理工作实施方案的通知》（通政办字[2021]8号），为满足专班“退费纠纷”工单处置及相关综合性辅助工作需求，进一步提高专班统筹力度和工作效能。

本外包服务将参照“政府购买服务”的工作模式，计划委托第三方专业机构辅助开展工作，协助“退费纠纷”工单处置专班，配合不同部门开展“退费纠纷”工单处置，对各类投诉案件的任务接收、核实、甄别、转办、督办、追踪和反馈等开展工作，缩短工单流转时间，提高市民满意度，增强接诉即办处置效率。

**2.主要内容及实施情况**

为保障专班组建工作顺畅，确保“退费纠纷”工单处置解决取得实效，一是人员配备方面，为保证抽调干部集中精力处置工单，减少因退单、剔除挂账等材料上报分散精力，需按照公务员与辅助人员之间1:1.5左右比例，配备45名辅助人员，以满足专班“退费纠纷”工单处置及相关综合性辅助工作需求。二是专业服务方面，需聘任专职法律顾问人员常驻专班，为专班提供法律咨询服务，参与专班行政调解工作，协助专班处理消费投诉，化解消费纠纷等日常工作。三是办公设施方面，需配备办公软硬件设备设施及上门调查沟通、执法检查等出行所需车辆。四是后勤保障方面，需保障工作人员就餐、文件印刷等方面费用，确保专班正常运转。

设置6个服务小组：综合保障组、秩序维护组、商务类工单处置组、房产中介类工单处置组、教育培训类工单处置组、文体其他类工单处置组，各服务小组根据6个专班工作组需要，配合各工单处置组具体参与工单处置工作。具体内容如下：

1.负责北京市12345市民热线系统退费类相关诉求工单的接收、核实、甄别、转办等工作，以及案件的签收、登记、追踪和反馈等工作。

2.负责对北京市12345市民热线转办的退费类非职能案件的解释、退单及与其他相关承办单位的沟通协调工作。

3.负责协助处理北京市12345市民热线通州区退费类工单处置时遇到的疑难问题、热点问题和重大紧急问题。

4.负责转办案件情况汇总、分析工作。

5.负责与各工作组的沟通、协调工作。

6.负责节假日值班数据汇总及报送工作，提供24小时人员值守保障。

7.提供诉求回访服务，针对已办结诉求向市民发起回访并记录回访结果。

10.提供挂账剔除材料编辑提交服务，收集整理各单位上报挂账、剔除申请材料，审核后提交上报。

11.协助做好通州区155平方公里范围内预付式收费企业的摸底、统计工作。

12.依据市、区两级“接诉即办”工作要求，协助做好其他涉及“退费纠纷”工单事务性工作。

13.辅助区市场监管局、区城指中心、区经济信息化局等单位人员完成文件精神上传下达，协助其做好工单流转及考核各项工作，同时配合做好沟通对接及各组服务保障等工作。

14.辅助商务类、房产中介类、教育培训类、文体其他类工单处置组的主管部门工作人员，并根据工单处置需要调配服务下组人员，促进人员充分融合，最大程度发挥联动作用，协力处置好工单。协助办理属于本行业监管范围内的工单诉求，确保专班处置工作正常开展，最大程度发挥辅助作用，协力处置好工单，配合各工单处置组具体参与工单处置工作。

3.资金投入和使用情况

该项年初财政批复3539825元，年中追加2735109.55原，退回财政25970元，项目实际支出62,489,64.55元，其中向北京融和上智管理咨询有限公司支付5398334.55元，向北京颐合中鸿律师事务所支付450000元，向北京市通州区机关事务服务中心支付400630元，预算执行率为100%。

（二）项目绩效指标

**1.项目总体目标：**

通州区“退费纠纷”工单处置专班由通州区市场监督管理局牵头组建，通过抽调各相关单位业务骨干集中办公，对通州区155平方公里以内的“退费纠纷”工单统一答复处置，最大程度解决市民“退费纠纷”诉求，减少因职责不清导致工单流转时间过长引发市民不满，避免因单一部门职权范围有限导致市民诉求解决不彻底。通过建立科学完善的考核评价机制对各单位“退费纠纷”处置能力、监管效能客观真实评价，最终实现由“一个部门牵头”转变为“全区各委办局全部向前一步”，“退费纠纷”诉求解决情况有效改善，市民满意度大幅提升的目的。

**2.项目年度阶段性目标：**

（1）数量指标：聘用人员≤45人。

（2）质量指标：满足通州区“退费纠纷”工单处置专班运转需求。

（3）时效指标：全年完成项目=100%。

（4）成本指标：总成本≤644.3475万元。

（5）效益指标：及时解决“退费纠纷”。

（6）服务对象满意度指标：消费者满意度≥80%。

二、项目决策及资金使用管理情况

（一）项目决策情况

**1.项目立项情况**

（1）立项依据充分性

该项目依据《北京市通州区人民政府办公室印发关于开展“退费纠纷”问题专项治理工作实施方案的通知》（通政办字〔2021〕8号）、《北京市通州区市场监督管理局关于提请区政府审议通州区“退费纠纷”工单处置专班工作方案的请示》（京通市监文〔2021〕48号）、《通州区退费纠纷工单处置专班办公室关于印发通州区“退费纠纷”工单处置专班工作方案的通知》（通退专办字〔2021〕1号）、《关于设立通州区“退费纠纷”工单处置专班相关需求的请示》（京通市监文〔2021〕54号）等文件要求设立，项目立项依据充分。

（2）立项程序规范性

依据《北京市通州区人民政府办公室印发关于开展“退费纠纷”问题专项治理工作实施方案的通知》（通政办字〔2021〕8号），结合通州区实际情况，制定了《通州区“退费纠纷”工单处置专班工作方案》，于2021年7月20日呈报区政府，于2021年7月28日获批，项目立项程序规范。

（二）项目资金（包括财政资金、自筹资金等）安排落实、总投入等情况

**1.资金预算情况**

退费纠纷2024年“退费纠纷”工单处置专班服务项目预算说明如下：项目总金额62,489,64.55元。

（三）项目资金实际使用情况

1.资金到位情况。总财政到位资金62,489,64.55元，财政拨款时间分别为2024年7月、2024年12月。

2.资金使用情况。此项目支出资金6248964.55元，项目预算执行率100%。

（四）项目资金管理情况（包括管理制度、办法的制订及执行情况）

1. **资金管理制度建设情况**

该项目依据《北京市通州区人民政府办公室印发关于开展“退费纠纷”问题专项治理工作实施方案的通知》（通政办字〔2021〕8号）、《北京市通州区市场监督管理局关于提请区政府审议通州区“退费纠纷”工单处置专班工作方案的请示》（京通市监文〔2021〕48号）、《通州区退费纠纷工单处置专班办公室关于印发通州区“退费纠纷”工单处置专班工作方案的通知》（通退专办字〔2021〕1号）、《关于设立通州区“退费纠纷”工单处置专班相关需求的请示》（京通市监文〔2021〕54号）等相关文件要求执行，区市场监督管理局按照相关管理办法执行，项目管理制度健全。资金管理制度建设情况：区市场监督管理局建有《北京市通州区市场监督管理局内部控制制度汇编》，该项目依据汇编中《北京市通州区市场监督管理局资金支出管理办法》相关规定执行。

1. **资金管理情况**

区市场监督管理局资金管理按照《北京市通州区市场监督管理局资金支出管理办法》、《北京市通州区市场监督管理局内部控制制度汇编》等管理制度执行，并经过局党组会会议审议通过确定中标单位、合同签订及财务报销手续，做好项目资金管理及辅助人员、法律顾问等人员的管理及考核工作，资金管理合理。2024年12月底实际聘用人员45人，退费专班运转良好，全年完成项目100%，总成本为不多于644.3475万元，能够及时解决退费纠纷，市中心公布平均满意率为99%。实际支付金额6248964.55万元，预算执行率为100%。

三、项目组织实施情况

（一）项目组织情况

该项目主要用于满足通州区“退费纠纷”工单处置专班日常运转及工单处置需要，聘用辅助人员及法律顾问。通过公开招标方式确定北京新广视通科技有限公司、北京颐合中鸿律师事务所为中标单位。

工作中期，相关人员餐费、办公经费等费用调整，该项目报销费用随之变动调整。

项目结束后，验收小组对项目效果进行验收。

（二）项目管理情况

1. **项目管理制度建设及执行情况：**

依照通州区依据《北京市通州区人民政府办公室印发关于开展“退费纠纷”问题专项治理工作实施方案的通知》（通政办字〔2021〕8号）、《北京市通州区市场监督管理局关于提请区政府审议通州区“退费纠纷”工单处置专班工作方案的请示》（京通市监文〔2021〕48号）、《通州区退费纠纷工单处置专班办公室关于印发通州区“退费纠纷”工单处置专班工作方案的通知》（通退专办字〔2021〕1号）、《关于设立通州区“退费纠纷”工单处置专班相关需求的请示》（京通市监文〔2021〕54号）等相关文件，为确保专班工作顺畅有效运转，及时建立了工作调度机制、工单处置规则、培训例会制度、人员车辆管理规定以及辅助人员激励方案等相关制度、机制并在工作中结合实际不断加以完善。项目通过公开招投标、比选等方式确定服务单位，并通过局党组会、局长办公会审议通过最终确定服务单位。最后对总体合同效果进行验收。

1. **项目过程控制情况：**

建立完善辅助人员业务考核、奖励和日常管理制度，定期开展业务交流，达到激励先进、鞭策后进的目的，实行“周例会日调度”机制，全年共召开各类调度会101次；定期分析投诉数据，促进行业监管部门齐抓共管。专班每周对投诉数据进行统计分析，在专班内部进行通报点评，同时将工单详情及分析报告推送行业监管部门，以期达到通过行业监管规范经营、降低纠纷发生的目的，2024年共制发周报48期；要求聘任的法律顾问定期开展业务理论和法律知识培训，结合《北京市单用途预付卡管理条例》将实践技能提升与理论知识学习充分融合，使全体工作人员不断适应退费纠纷工作面临的新形势、新任务。截至12月31日，专班共承办12345退费类工单27052件。2024年，共计提供现场法律咨询826件，提供诉讼法律支持283件，组织法律法规培训4次、出具法律意见3份、普法宣传2次。

四、项目绩效情况

（一）项目绩效目标完成情况

**1.项目产出完成情况**

（1）数量指标：该项目数量指标设置为“聘用人员≤45人”，实际聘用人员45人。

（2）质量指标：该项目质量指标设置为“满足通州区“退费纠纷”工单处置专班运转需求”，退费专班工作运转良好，符合目标设定。

（3）进度指标：该项目进度指标设置为全年完成项目=100%

成本指标：该项目质量指标设置为“总成本≤644.3475万元”，实际总成本为6248964.55万元，该项目资金预算执行情况较好，体现了财政资金使用效益，成本指标完成情况符合目标设定，节约了财政资金。

**2.项目效果实现情况**

1. 项目经济效益实现情况

不涉及

1. 项目社会效益实现情况

该项目能够及时解决退费纠纷，实现了良好的社会效益。2024年，专班坚决落实区委区政府工作部署，充分发挥部门协同、集中处置优势，不断完善体制机制、提升服务能力，考核成绩稳步提升。2024年全年，专班共承办12345退费类工单27052件。专班自成立至2024年底，共计为市民协调退费2700余万元，获得锦旗70面、表扬信144件，专班工作取得良好社会效应，工作得到群众的认可。

1. 项目生态效益实现情况

不涉及

1. 项目实施的可持续影响

不涉及

**3.项目服务对象满意度实现情况**

该项目服务对象满意度指标设置为“消费者满意度≥80%”，根据《退费专班2024年1-12月12345市民热线办理情况统计表》，按照市中心公布数据，通州区退费类工单市民满意度及排名稳步上升。市民满意率全年平均满意率99%。

（二）项目绩效目标未完成原因

无

五、其他需要说明的问题

1. 后续工作计划

无

1. 主要经验及做法、存在问题和建议

**1.主要经验及做法**

**（1）党建引领，发挥思想认识的基础性作用，优化运行机制。一是**以深入学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想为主线，全面贯彻落实党的二十届三中全会精神和从严治党要求，发挥14名党员的旗帜效应和先锋模范作用，从群众的退费需求和感受出发，在退费工作中牢固树立党员强素质、勇担当的良好形象，将以人民为中心落实到每一件退费工单的处置。**二是**以《北京市接诉即办工作条例》和《北京市单用途预付卡管理条例》以及通州区“退费纠纷”两个方案为基础，以工单处置标准化机制建设为理念，落实工单处置闭环流程，结合工作实际形成“两法规两方案六规范一流程”工单处置规范，通过综合施策、规范机制促进工单依法依规快速处置。

**（2）效能优先，深度融合理论学习与技能培训，提高综合业务能力。一是**结合委办局退费职责和律师团队法律优势，采取不定期业务技能培训和定期法律知识培训相结合的办法，充分融合理论学习与实践技能提升，全面提升综合业务能力，将学习成果体现在工单“三率”提升上。**二是**结合预付费退费行业特点，深入挖掘业务学习和技能培训新模式，深化案例式教学等情景化培训方式，促进业务知识的理解和掌握，进一步提升退费效率、办事质量，提高群众对退费工作的满意度。**三是**结合接诉即办考核规则调整，加强辅助人员日常业务考核管理，每季评出“最美办件人”，作为年终评先评优的重要参考。

**（3）统筹调度，促进重难点问题的解决。**专班从统筹全局、解决问题出发，分级开展工作调度。**一是**结合月点评和周考核，区领导从退费工作统筹角度出发对专班工作进行指导讲评，指明当前存在问题的方向，找准下一步工作的发力点。**二是**区市场监管局发挥专班办公室牵头作用，每周以局党组会形式听取专班工作汇报，就工单处置工作面临的形势和存在的问题分析研究对策。**三是**专班负责人以周例会和日调度形式调度工单处置，针对驳回工单等具体问题分析原因、制定措施，有效解决退费问题和工单考核事项。

**（4）预警监测，维护消费者合法权益和社会安全稳定。一是**针对聚集性诉求，积极了解群众诉求，及时启动行业部门、属地政府联合处置机制，确保社会的安全稳定和工单的妥善处置。尤其是针对今年工单数量持续高位运行、退费难度进一步增大的形势，加强人员统筹调度，整体把控退费诉求处置与人员思想稳定，保质保量完成工作任务。**二是**发挥专班牵头、行业主管以及专职律师参与的工作模式优势，针对涉及同一经营主体的批量投诉积极总结行业规律特点，逐一制定有效性措施，促进退费问题解决，化解矛盾纠纷。尤其是针对今年部分行业停业闭店等退费纠纷矛盾较为集中的特点，时刻树立行业监管把控方向、退费专班梳理矛盾诉求、专职律师法律维权支撑、政法和属地稳妥处置安全稳定的理念，牢牢把控群众诉求处理与社会安全稳定的平衡点。

**（5）收集信息，掌握各方实情，提升退费工作有效性。一是**积极收集预付费企业经营状况信息，对停业闭店、不能正常营业、继续履行消费合同困难的问题，积极寻求承接消费者剩余服务市场主体，尽力化解退费难问题。**二是**严格落实“应见尽见”原则，发挥见面解决问题的优势，取得对事实掌握清楚、拉近双方距离、获得各方支持的效果，促进问题的解决，用工作“温度”进一步提高工单处置“三率”成绩。

**（6）部门协同，规范经营秩序，放大综合监管效能。一是**每周对投诉数据进行统计分析，在专班内部进行通报点评，同时将工单详情及分析报告推送行业监管部门，以期达到通过行业监管规范经营、降低纠纷发生的目的。**二是**借力“吹哨报到”机制，发挥多部门联动优势，对重点经营主体开展联合退费处置，规范经营行为，形成综合监管格局，促进纠纷解决。**三是**对闭店失联经营主体，由公安部门协查法定代表人或者经营者相关信息，并根据协查信息对工单进行综合处置，穷尽手段解决市民诉求。

**（7）发挥律师团队作用，强化法律维权，以点带面促纠纷解决。**专班始终把法律援助作为预付费退费纠纷工单处置闭环流程中的重要一环，突显法律维权的兜底效应。**一是**提供现场法律咨询服务。为工作人员提供法律法规支持，出具法律意见书，促进纠纷依法依规处置；为消费者提供一对一法律咨询，合情合理合法解决现实退费纠纷。**二是**协助消费者通过诉讼维护合法权益。针对不同消费者的预付费纠纷情况，帮助其梳理证据，制定诉讼方案，协助通过中国移动微法院和人民法院在线服务微信小程序提起诉讼。**三是**开展现场调解工作。与各工单处置组联合开展现场调解工作，通过与当事人的面对面沟通，促进矛盾纠纷的快速有效化解。

**2.存在的问题及原因分析**

无

**3.有关建议**

**（1）落实从严治党要求，提高退费处置思想认识。**以落实从严治党要求为抓手，落实市区领导关于预付费退费工作的相关指示要求，加强工单处置调度，发挥好专班统筹协调优势作用和党员先锋模范作用，尤其要在如何筹划好城市副中心经济社会高质量发展和预付费退费工作的统一上下功夫，不断深化对预付费退费工作的认识。

**（2）规范和优化工单处置流程，提升学习效果与工作技能。**结合日常工单处置，持续加强业务学习和技能提升，抓流程、盯结果、看成效，不断完善和落实“两法规两方案六规范一流程”工单处置规范，进一步提高退费工作效能。

**（3）切实加强风险研判，妥善化解预付费矛盾纠纷。**加强预付费退费数据归集，充分发挥预付费退费纠纷处置工作协调机制的部门协同、群策群力优势，积极做好集中诉求、重点矛盾的前期预判，一事一策采取针对性措施灵活化解矛盾纠纷，维护消费者合法权益和社会安全稳定。

**（4）深入推进普法宣教，提升法规意识和维权意识。**持续加强《北京市单用途预付卡管理条例》以及相关细则的宣传，尤其要以行业监管为抓手，以行业协会和社会组织为平台，对相关法律法规和重点案例做好梳理，以适当的形式开展社会宣传，提升经营者的法规意识和消费者依法维权观念。

**（5）继续加强沟通协作，发挥行政与司法的助力作用。**以落实《北京市单用途预付卡管理条例》为基础，尤其是在预付资金监管方面，加强与行业监管部门的沟通协作，由行业监管部门牵头对退费工作中的违法违规问题开展联合执法检查，规范预付费行业经营秩序。依托专职律师服务团队，进一步加强与司法部门的沟通，持续优化调诉衔接机制，发挥庭前调解和人民调解优势，有效引导消费者通过司法渠道解决退费纠纷。

**（6）挖掘数据分析潜力，打牢预付费治理数据基础。**不断完善预付费消费信息收集内容，深入挖掘预付费投诉数据对现实工作的指导有效性，提升数据分析质量，为预付卡消费行业监管提供数据支撑，建立预付费退费工作事前、事中、事后预警机制，从源头遏制预付费消费纠纷问题，全面打造通州区高品质预付费消费环境。