

# 2022 年消费券补贴项目绩效评价报告

## 一、基本情况

本次 2022 年消费券补贴项目共分为两部分，一部分通过“云游鄂尔多斯”公众平台轮番发放共计 1000 万元定额、定向的餐饮、住宿、百货、电器、超市、汽车、石油优惠券；另一部分由商务局配置 2000 万元，通过“多多评”小程序在全市发放 20 亿消费积分。

## 二、绩效评价工作开展情况

2023 年 5 月 10 日—2023 年 6 月 20 日对 2022 年消费券补贴项目开展绩效评价工作，主要对政策目标相关性、政策执行效率性、政策执行效益性、政策公平性 4 个方面进行综合评价、分析论证，并提出相关建议。

## 三、综合评价情况及评价结论

该项目绩效评价综合评分“88.23 分”，评级“良”。

## 四、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

### （一）主要经验及做法

#### 1.刺激消费增长，加速市场回暖

为应对疫情影响，鄂尔多斯全市积极作为，出台系列政策帮助市场主体纾难解困，全面推动零售、餐饮等困难企业恢复发展，特别针对汽车、商场、餐饮等重点领域，全面落实消费刺激政策，提振了消费信心。

#### 2.带动服务平台关注人数持续增长

本次鄂尔多斯市商务局全体工作人员积极配合、大力支持活动实施工作，协同承办方使活动取得了较大成果，保障项目的顺利实施。活动期间，带动“云游鄂尔多斯”智慧文旅公共服务平台，使得关注人数达 21 万人、访客量达 36 万人次、浏览数达 86 万人次、平台使用突破 36 万人次；带动“多多评”政务便民服务平台关注人数持续增长，目前平台关注人数达 106.54 万人。

### **3.活动区域及行业覆盖面广**

活动涉及的行业广，覆盖食品生鲜、娱乐休闲、粮油调味、日用百货、物业服务、零售批发、美食、医疗卫生、旅游景区、宠物、车主服务、物流运输、培训机构、农特产品等居民日常生活所需的各个行业，极大的提高了活动的知名度、覆盖面及居民的参与度。对比以往促消费活动，本次活动居民接受度高，消费积分使用便捷、可选择范围大、区域及行业覆盖面广。

### **4.具有平台技术和运营数据能力的支撑**

本次项目具有平台技术能力的支撑，可根据问题和活动需求，及时开发相应功能，例如：增加商家收款二维码坐标功能防止商家套现、增加超市优惠券每人每日可使用功能、解决每次活动只可以使用一次优惠券的问题等；同时具有平台运营数据能力的支撑，可实现实时分析数据、实时发现问题、实时提供数据报告等功能。

### **5.项目开展前期为参与商户提供培训指导**

项目实施单位为参与补贴的商户提供一对一培训指导，帮助商户核销、对账、引导消费者如何使用消费券，取得商户对平台的信任，极大的提高了商户对平台的好感度。

## **（二）存在问题**

### **1.部分消费券发放计划制定缺乏科学性，未及时调整**

#### **（1）部分消费券发放种类和满减额度设置不够优化**

通过查阅《鄂尔多斯市“乐购消费券”实施方案》，本次石油类计划发放 20000 张“满 300 减 30 元”的消费券，实际发放 7 张“满 100 减 100 元”、115 张“满 200 减 200 元”、101 张“满 300 减 300 元”和 10 张“满 500 减 500 元”的消费券。根据鄂尔多斯市商务局官媒报道，实际发放石油类消费券均调整作为购车福利，发放给购车车主，从而带动社会消费品零售额，未面向所有群众发放，受众基数小，缺乏普惠性。超市类“满 100 减 10”和满“200 减 20”的消费券，满减金额要求较高，但优惠比例仅为 10%，部分群众使用意愿较低。

#### **（2）部分消费券首次抢券核销率过低**

2022 年消费券补贴项目首次抢券总核销率为 40%，其中，百货类消费券“满 300 减 30”首次抢券核销率为 6.38%、餐饮类消费券“满 100 减 20”首次抢券核销率为 6.23%、住宿类消费券“满 200 减 40”首次抢券核销率为 0.81%等，均远远低于总首次抢券核销率。造成此情况的原因：一是部分消费券发放种类和满减额度设置不够优化，群众领券量虽高，但使用意愿

较低；二是未根据消费券发放、领取、使用情况及时进行调整。

### (3) 消费积分分配不合理

根据鄂尔多斯市统计局公布的《2022年度旗区常住人口数据》《2022年1-12月份全市旗区主要经济指标完成情况》和《2022年1-12月统计月报》，各具体数据详见下表：

表 14：2022 年度各旗区常住人口和主要经济指表明细表

序号	旗区名称	计划补贴金额（万元）	常住人口（万人）	全体居民人均可支配收入（元）	社会消费品零售总额（亿元）
1	康巴什	545	12.45	55975	69
2	达拉特旗	27	33.36	39261	45.2
3	准格尔旗	31	36.47	47443	106.2
4	东胜区	183	58.08	57117	234.6
5	伊金霍洛旗	72	25.36	48721	51.6
6	鄂托克旗	42	16.76	44178	32.7
7	杭锦旗	22	11.54	38952	15.3
8	鄂托克前旗	53	9.72	42513	25.6
9	乌审旗	25	16.33	41589	35.4
合计		1000	220.07	415749	615.6

由表可知，本次消费积分计划在康巴什区发放 545 万元、东胜区发放 183 万元，但康巴什区常住人口为 12.45 万人、全体居民人均可支配收入为 55975 元、社会消费品零售总额为 69 亿元；而东胜区常住人口为 58.08 万人、全体居民人均可支配收入为 57117 元、社会消费品零售总额为 234.6 亿元。通过数据分析对比，东胜区各项指标和数据均大于康巴什区，但发放计划却未按需倾斜于人口和消费能力较高的地区，故存在分配不合理

的问题。

原因分析：项目前期缺乏充分的市场调研和分析，未对发放数量、各旗区和行业补贴金额、消费券发放种类设置进行精细化探讨。

## **2.项目活动宣传不到位，具有局限性**

本项目计划通过员工转发；一对一短信发送；大客户群体的线上宣传、对线下营业厅和渠道点做海报布放；各旗区线下合作商户物料张贴、出租车广告、公交车广告、楼宇广告等方式对活动进行宣传。但宣传方式具有局限性，未充分利用微博、抖音、快手等新媒体宣传方式加大活动宣传力度。由于本次项目实施的区域范围大、覆盖面广，目的是实现全民参与，促进消费持续恢复，因此本项目的宣传工作尤为重要。

原因分析：未充分做好项目前期预热宣传，仅通过员工转发；一对一短信发送；大客户群体的线上宣传、线下营业厅和渠道点做海报布放；各旗区线下合作商户物料张贴、出租车广告、公交车广告、楼宇广告等传统方式进行宣传，无新媒体宣传方式。

## **3.无消费者反馈系统，监察机制不够完善**

在对本次项目实施的两个平台进行调研时发现，“云游鄂尔多斯”公众号和“多多评”小程序均未建立相应的顾客反馈系统，消费者若对项目实施过程中存在疑问或不满意的地方，未能有相关渠道或平台客服进行反馈，缺乏反馈数据统计。本项

目为全民参与的大规模补贴性活动，但事后未进行商家满意度和消费者满意度调查，减弱了往后项目实施的改进效果。

其次，项目实施过程中未有明确的监察部门或小组对消费时是否存在纠纷，有无恶意哄抬物价、恶意套取消费券的情况做出相应监管及说明，反映了主管部门监管机制不够完善。

原因分析：项目前期缺乏一定的实施保障措施，未能有相关渠道或平台客服进行用户反馈，缺乏反馈数据统计。

## **五、有关建议**

### **（一）前期进行市场调研，及时调整发放比例**

项目开展初期应组建调研小组进行充分的市场调研，调研人员、主管部门和实施单位对发放数量、各旗区和行业补贴金额、消费券发放种类设置进行精细化探讨。例如：住宿类满“200减40”的消费券群众使用意愿是否强烈；住宿的一般标准是多少；发放数量和有住宿需求的人数是否相匹配。通过得出的结论再结合市场现状，灵活地分析减免政策，最终确定实施方案中的发放计划，同时明确发放过程中相关监控和调整机制，做好项目事前、事中工作，保障项目目标的高效实现。

### **（二）加大活动宣传力度，提高群众知晓度**

项目准备阶段应做好前期预热宣传，利用抖音、快手等新媒体宣传方式，在短视频平台官方媒体账号进行宣传，宣传内容包括：宣传范围、涉及行业、补贴金额、发放起止日期、每日领取时间、领取方式、领取限制等。宣传形式应包括文字和

语音，方便让更多人了解项目的补贴内容和参与方式，增加群众参与意愿。必要时可适当增加专项宣传经费，制定全面的宣传方案，加大宣传力度。

### **（三）建立消费者反馈系统，完善监察机制**

一是应完善监察机制，组织监察部门或小组对项目运行中存在的问题进行记录 and 解决；二是在平台上建立消费者投诉渠道，以人工客服对话或电话接听的形式安排专人负责记录和处理投诉事件；三是建立处理台账，将相关问题、解决方法和未解决原因详细记录，方便备查。