

2025 年度

福州市 12345 政务服务便民
热线中心单位预算

目录

第一部分.....	1
单位概况.....	1
一、单位主要职责.....	2
二、单位预算单位构成.....	2
三、单位主要工作任务.....	2
第二部分.....	5
2025年度单位预算表.....	5
一、收支预算总表.....	6
二、收入预算总表.....	7
三、支出预算总表.....	8
四、财政拨款收支预算总表.....	9
五、一般公共预算拨款支出预算表.....	10
六、政府性基金预算拨款支出预算表.....	11
七、国有资本经营预算拨款支出预算表.....	12
八、一般公共预算支出经济分类情况表.....	13
九、一般公共预算基本支出经济分类情况表.....	14
十、一般公共预算“三公”经费支出预算表.....	17
第三部分.....	18
2025年度单位预算情况说明.....	18
一、预算收支总体情况.....	19
二、一般公共预算拨款支出情况.....	19
三、政府性基金预算拨款支出情况.....	20
四、国有资本经营预算拨款支出情况.....	21
五、一般公共预算拨款基本支出情况.....	21
六、一般公共预算“三公”经费支出情况.....	21
七、预算绩效目标情况.....	22
八、其他重要事项说明.....	25
第四部分.....	26
名词解释.....	26

第一部分

单位概况

一、单位主要职责

福州市 12345 政务服务便民热线中心单位的主要职责是：负责 12345 政务服务便民热线的机制建设、业务受理、批转反馈、座席管理；负责建立健全考核评价体系，细化考核考评指标，加强对问题解决率、及时查阅率、按时办结率、电话接通率、及时解答率、企业和群众满意率等指标的综合评价，并进行年度绩效考核，提升 12345 政务服务便民热线的服务质量和办理效率；配合市效能办、市政府督查室对诉求事项办理情况进行核实和检查；负责对 12345 诉求事项办理过程进行监督管理。

二、单位预算单位构成

从预算单位构成看，福州市 12345 政务服务便民热线中心单位包括 1 个机关行政处（科、股）室及 0 个下属单位，其中：列入 2025 年单位预算编制范围的单位详细情况见下表：

序号	单位名称
(一)	福州市 12345 政务服务便民热线中心

本单位无下属单位

三、单位主要工作任务

2025 年，福州市 12345 政务服务便民热线中心单位主要任务是：负责 12345 政务服务便民热线的机制建设、业务受理、批转反馈、座席管理。围绕上述任务，重点抓好以下工作：

（一）聚焦“接”得更快，提升群众诉求接听率。推进新一轮12345热线运营服务项目招投标工作，科学配备话务资源，持续开展等业务培训，落实来电漏接全量回拨机制，进一步畅通热线渠道，提高热线接通率。深化与政务服务中心窗口对接联动，持续推进“高效办成一件事”相关诉求“一线应答”工作。持续开展“领导接话”活动，进一步听民声、察民情、聚民智、解民忧。

（二）聚焦“派”得更准，提高群众诉求响应率。围绕热线平台主责主业，进一步优化诉求件转办流程，健全完善现场协调、研判分析、提请主管部门研究、公众评审等机制，厘清受理边界，加强涉法涉诉、不理工单的甄别与处理，不断提高诉求件批转效率和准确率，切实为基层减负。进一步完善风险扬言类诉求的处置流程，深化与110平台、综治平台的协同联动，推动风险扬言类诉求件源头化解。

（三）聚焦“办”得更实，提高群众诉求满意率。改革优化工单办理流程，施行“首接责任制”、“二次办结”机制，落实承办单位办件的主体责任，提高工单流转效率和办理质效。深化运用“线上巡查+线下督办”机制，适时对诉求办理情况进行“回头看”，通过发送告知单、专题协调、约谈提醒、提级办理等方式强化跟踪，推动问题真正解决到位，切实提高群众满意率。

（四）聚焦“用”得更广，提高改革成效运用率。深化“12345+政务督查”、“12345+营商环境”等场景应用。深

化数据分析研判工作，将“民声小诉求”变成“民生大数据”，推动热线工作由“受理中心”向“数据中心”转型，赋能基层社会治理，做到主动治理、未诉先办。

第二部分

2025 年度单位预算表

一、收支预算总表

2025 年度收支预算总表

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、一般公共预算拨款收入	1294.13	一、一般公共服务支出	1231.63
二、政府性基金预算拨款收入		二、外交支出	
三、国有资本经营预算拨款收入		三、国防支出	
四、财政专户管理资金收入		四、公共安全支出	
五、事业收入		五、教育支出	
六、事业单位经营收入		六、科学技术支出	
七、上级补助收入		七、文化旅游体育与传媒支出	
八、附属单位上缴收入		八、社会保障和就业支出	25.52
九、其他收入		九、卫生健康支出	
十、上年结转结余		十、节能环保支出	
		十一、城乡社区支出	
		十二、农林水支出	
		十三、交通运输支出	
		十四、资源勘探工业信息等支出	
		十五、商业服务业等支出	
		十六、金融支出	
		十七、援助其他地区支出	
		十八、自然资源海洋气象等支出	
		十九、住房保障支出	36.98
		二十、粮油物资储备支出	
		二十一、国有资本经营预算支出	
		二十二、灾害防治及应急管理支出	
		二十三、其他支出	
		二十四、债务还本支出	
		二十五、债务付息支出	
		二十六、债务发行费用支出	
收入合计	1294.13	支出合计	1294.13

二、收入预算总表

2025 年度收入预算总表

单位：万元

科目编码	科目名称	小计	一般公共预算拨款收入	政府性基金预算拨款收入	国有资本经营预算拨款收入	财政专户管理资金收入	事业收入	事业单位经营收入	上级补助收入	附属单位上缴收入	其他收入	上年结转结余
合计		1294.13	1294.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1231.63	1231.63									
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1231.63	1231.63									
2010303	机关服务	65.00	65.00									
2010350	事业运行	184.73	184.73									
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	981.90	981.90									
208	社会保障和就业支出	25.52	25.52									
20805	行政事业单位养老支出	25.52	25.52									
2080502	事业单位离退休	4.36	4.36									
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	14.11	14.11									
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	7.05	7.05									
221	住房保障支出	36.98	36.98									
22102	住房改革支出	36.98	36.98									
2210201	住房公积金	19.01	19.01									
2210202	提租补贴	3.72	3.72									
2210203	购房补贴	14.25	14.25									

三、支出预算总表

2025 年度支出预算总表

单位：万元

科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出	事业单位经营支出	上缴上级支出	对附属单位补助支出
合计		1294.13	247.23	1046.90	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1231.63	184.73	1046.90			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1231.63	184.73	1046.90			
2010303	机关服务	65.00		65.00			
2010350	事业运行	184.73	184.73				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	981.90		981.90			
208	社会保障和就业支出	25.52	25.52				
20805	行政事业单位养老支出	25.52	25.52				
2080502	事业单位离退休	4.36	4.36				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	14.11	14.11				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	7.05	7.05				
221	住房保障支出	36.98	36.98				
22102	住房改革支出	36.98	36.98				
2210201	住房公积金	19.01	19.01				
2210202	提租补贴	3.72	3.72				
2210203	购房补贴	14.25	14.25				

四、财政拨款收支预算总表

2025 年度财政拨款收支预算总表

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、一般公共预算拨款收入	1294.13	一、一般公共服务支出	1231.63
二、政府性基金预算拨款收入		二、外交支出	
三、国有资本经营预算拨款收入		三、国防支出	
		四、公共安全支出	
		五、教育支出	
		六、科学技术支出	
		七、文化旅游体育与传媒支出	
		八、社会保障和就业支出	25.52
		九、卫生健康支出	
		十、节能环保支出	
		十一、城乡社区支出	
		十二、农林水支出	
		十三、交通运输支出	
		十四、资源勘探工业信息等支出	
		十五、商业服务业等支出	
		十六、金融支出	
		十七、援助其他地区支出	
		十八、自然资源海洋气象等支出	
		十九、住房保障支出	36.98
		二十、粮油物资储备支出	
		二十一、国有资本经营预算支出	
		二十二、灾害防治及应急管理支出	
		二十三、其他支出	
		二十四、债务还本支出	
		二十五、债务付息支出	
		二十六、债务发行费用支出	
收入合计	1294.13	支出合计	1294.13

五、一般公共预算拨款支出预算表

2025 年度一般公共预算拨款支出预算表

单位：万元

科目编码	科目名称	小计	其中：	
			基本支出	项目支出
合计		1294.13	247.23	1046.90
201	一般公共服务支出	1231.63	184.73	1046.90
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1231.63	184.73	1046.90
2010303	机关服务	65.00		65.00
2010350	事业运行	184.73	184.73	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	981.90		981.90
208	社会保障和就业支出	25.52	25.52	
20805	行政事业单位养老支出	25.52	25.52	
2080502	事业单位离退休	4.36	4.36	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	14.11	14.11	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	7.05	7.05	
221	住房保障支出	36.98	36.98	
22102	住房改革支出	36.98	36.98	
2210201	住房公积金	19.01	19.01	
2210202	提租补贴	3.72	3.72	
2210203	购房补贴	14.25	14.25	

六、政府性基金预算拨款支出预算表

2025 年度政府性基金预算拨款支出预算表

单位：万元

科目编码	科目名称	小计	其中：	
			基本支出	项目支出
合计		0.00	0.00	0.00

备注：本单位 2025 年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

七、国有资本经营预算拨款支出预算表

2025 年度国有资本经营预算拨款支出预算表

单位：万元

科目编码	科目名称	小计	其中：	
			基本支出	项目支出
合计		0.00	0.00	0.00

备注：本单位 2025 年没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

八、一般公共预算支出经济分类情况表

2025 年度一般公共预算支出经济分类情况表

单位：万元

科目编码	科目名称	预算数
合计		1294.13
301	工资福利支出	227.86
302	商品和服务支出	1062.01
303	对个人和家庭的补助	4.26
307	债务利息及费用支出	
309	资本性支出（基本建设）	
310	资本性支出	
311	对企业补助（基本建设）	
312	对企业补助	
313	对社会保障基金补助	
399	其他支出	

九、一般公共预算基本支出经济分类情况表

2025 年度一般公共预算基本支出经济分类情况表

单位：万元

科目编码	科目名称	预算数
合计		247.23
301	工资福利支出	227.86
30101	基本工资	47.27
30102	津贴补贴	17.97
30103	奖金	66.52
30106	伙食补助费	
30107	绩效工资	40.91
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	14.11
30109	职业年金缴费	7.05
30110	职工基本医疗保险缴费	7.67
30111	公务员医疗补助缴费	6.17
30112	其他社会保障缴费	0.18
30113	住房公积金	20.01
30114	医疗费	
30199	其他工资福利支出	
302	商品和服务支出	15.11
30201	办公费	
30202	印刷费	
30204	手续费	
30205	水费	
30206	电费	
30207	邮电费	
30208	取暖费	
30209	物业管理费	
30211	差旅费	
30212	因公出国（境）费用	
30213	维修（护）费	
30214	租赁费	
30215	会议费	
30216	培训费	
30217	公务接待费	
30218	专用材料费	
30224	被装购置费	
30225	专用燃料费	
30226	劳务费	
30227	委托业务费	
30228	工会经费	3.20

30229	福利费	
30231	公务用车运行维护费	
30239	其他交通费用	
30240	税金及附加费用	
30299	其他商品和服务支出	11.91
303	对个人和家庭的补助	4.26
30301	离休费	
30302	退休费	
30303	退职（役）费	
30304	抚恤金	
30305	生活补助	
30306	救济费	
30307	医疗费补助	
30308	助学金	
30309	奖励金	
30310	个人农业生产补贴	
30311	代缴社会保险费	
30399	其他对个人和家庭的补助	4.26
307	债务利息及费用支出	
30701	国内债务付息	
30702	国外债务付息	
30703	国内债务发行费用	
30704	国外债务发行费用	
309	资本性支出（基本建设）	
30901	房屋建筑物购建	
30902	办公设备购置	
30903	专用设备购置	
30905	基础设施建设	
30906	大型修缮	
30907	信息网络及软件购置更新	
30908	物资储备	
30913	公务用车购置	
30919	其他交通工具购置	
30921	文物和陈列品购置	
30922	无形资产购置	
30999	其他基本建设支出	
310	资本性支出	
31001	房屋建筑物购建	
31002	办公设备购置	
31003	专用设备购置	
31005	基础设施建设	
31006	大型修缮	
31007	信息网络及软件购置更新	

31008	物资储备	
31009	土地补偿	
31010	安置补助	
31011	地上附着物和青苗补偿	
31012	拆迁补偿	
31013	公务用车购置	
31019	其他交通工具购置	
31021	文物和陈列品购置	
31022	无形资产购置	
31099	其他资本性支出	
311	对企业补助（基本建设）	
31101	资本金注入（基本建设）	
31199	其他对企业补助	
312	对企业补助	
31201	资本金注入	
31203	政府投资基金股权投资	
31204	费用补贴	
31205	利息补贴	
31206	其他资本性补助	
31299	其他对企业补助	
313	对社会保障基金补助	
31302	对社会保险基金补助	
31303	补充全国社会保障基金	
31304	对机关事业单位职业年金的补助	
399	其他支出	
39907	国家赔偿费用支出	
39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
39909	经常性赠与	
39910	资本性赠与	
39999	其他支出	

十、一般公共预算“三公”经费支出预算表

2025年度一般公共预算“三公”经费支出预算表

单位：万元

项目	预算数
合计	0.00
1、因公出国（境）费用	0.00
2、公务接待费	0.00
3、公务用车购置及运行费	0.00
其中：（1）公务用车购置费	0.00
（2）公务用车运行费	0.00

备注：本单位 2025 年度没有一般公共预算安排的“三公”经费支出。

第三部分

2025 年度单位预算情况说明

一、预算收支总体情况

按照综合预算的原则，单位所有收入和支出均纳入单位预算管理。2025年，福州市12345政务服务便民热线中心单位收入预算为1294.13万元，比上年增加143.41万元，主要原因是人员及公用经费增加。其中：一般公共预算拨款收入1294.13万元。

相应安排支出预算1294.13万元，比上年增加143.41万元，主要原因是人员及公用经费增加。其中：基本支出247.23万元、项目支出1046.90万元。

注：根据全口径预算编制要求，部门预算（即列市本级支出）和对县区转移支付预算应当分列。2025年起，公开内容涉及到的数据均为部门预算数据，不含对县区转移支付数据，上下年对比也按同口径予以说明。

二、一般公共预算拨款支出情况

2025年度一般公共预算拨款支出1294.13万元，比上年增加143.41万元，增长12.46%，主要原因是人员及公用经费增加。按照党中央、国务院和省委、省政府关于过紧日子的有关要求，厉行节约办一切事业，大力压减一般性支出，重点压减了公用经费支出中涉及的非急需非刚性支出，同时合理保障了政务服务便民热线的机制建设、业务受理等工作的支出需求，体现在有关支出科目中。其中（按项级科目分

类统计):

(一) 2010303-机关服务 65.00 万元。主要用于机关服务支出。

(二) 2010350-事业运行 184.73 万元。主要用于事业运行支出。

(三) 2010399-其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出 981.90 万元。主要用于其他业务支出。

(四) 2080502-事业单位离退休 4.36 万元。主要用于单位离退休人员支出。

(五) 2080505-机关事业单位基本养老保险缴费支出 14.11 万元。主要用于缴交事业单位养老保险支出。

(六) 2080506-机关事业单位职业年金缴费支出 7.05 万元。主要用于职业年金缴费支出。

(七) 2210201-住房公积金 19.01 万元。主要用于住房公积金支出。

(八) 2210202-提租补贴 3.72 万元。主要用于提租补贴支出。

(九) 2210203-购房补贴 14.25 万元。主要用于住房补贴支出。

三、政府性基金预算拨款支出情况

本单位 2025 年度没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

四、国有资本经营预算拨款支出情况

本单位 2025 年度没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

五、一般公共预算拨款基本支出情况

2025 年度一般公共预算拨款基本支出 247.23 万元，其中：

（一）人员经费 231.12 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、其他工资福利支出、离休费、退休费、抚恤金、生活补助、医疗费补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助支出。

（二）公用经费 16.11 万元，主要包括：办公费、印刷费、咨询费、手续费、水费、电费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、因公出国（境）费用、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、专用材料费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、税金及附加费用、其他商品和服务支出、办公设备购置、专用设备购置、信息网络及软件购置更新、公务用车购置、其他资本性支出。

六、一般公共预算“三公”经费支出情况

（一）因公出国（境）经费

2025 年预算安排 0.00 万元，与上年持平。

(二) 公务接待费

2025 年预算安排 0.00 万元，与上年持平。

(三) 公务用车购置及运行费

2025 年预算安排 0.00 万元，其中：公务用车运行费 0.00 万元，与上年持平；公务用车购置费 0.00 万元，与上年持平。

七、预算绩效目标情况

(一) 绩效目标设置情况

2025 年，福州市 12345 政务服务便民热线中心单位按照全面实施预算绩效管理的要求，编制绩效目标并公开。

(二) 绩效目标表及说明

1. 项目支出绩效目标表

12345 热线服务外包经费项目项目绩效目标表				
项目名称	12345 热线服务外包经费项目			
主管部门	福州市人民政府办公厅	实施单位	福州市 12345 政务服务便民热线中心	
专项资金情况 (万元)	资金总额	981.90		
	财政拨款	981.90		
	其他资金	0.00		
年度目标	提供 7*24 小时话务接听服务，通过该项目实现城市治理中面对市民“有呼必应、有诉必理、有理必果”，以达到政府“了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心”的目标。			
绩效目标指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
	成本指标	经济成本指标	外包经费	≤981.9 万元
	产出指标	数量指标	受理件数	≥273 万次件
			受理种类	≥4 种
			最大接入电话呼入路数	=500 路
			额外服务种类	=4 种
		质量指标	12345 诉求件首次批转准确率	=96%
			端路可用率	≥99%
	时效指标	12345 诉求件及时回复率	≥99%	
	效益指标	社会效益指标	12345 接通率	≥96%
满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度	≥96%	
备注				

12345 日常工作经费项目绩效目标表

项目名称	12345 日常工作经费			
主管部门	福州市人民政府办公厅	实施单位	福州市 12345 政务服务便民 热线中心	
专项资金情况 (万元)	资金总额	65.00		
	财政拨款	65.00		
	其他资金	0.00		
年度目标	受理渠道包括 12345 热线、APP、网站、QQ、微信、微博等，保障话务接听、受理批转、协调督办等工作，以达到政府“了解民情、维护民利”的目标。			
绩效目标指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
	成本指标	经济成本指标	工作经费	≤65 万元
	产出指标	数量指标	物业管理面积	≥1825 平方米
			运维公众号数量	=1 个
			所耗电费度数	≤264795 度
		质量指标	物业服务质量得分	≥90 分
	时效指标	物业服务时长	≤24 天/小时	
	效益指标	社会效益指标	食堂服务人数	≤130 人/天
	满意度指标	服务对象满意度指标	12345 诉求件办理 满意率	≥98%
备注				

2. 有关情况说明

本单位无其他需要说明的绩效目标情况。

八、其他重要事项说明

（一）机关运行经费

2025年，福州市12345政务服务便民热线中心单位一般公共预算拨款安排的机关运行经费支出0万元，与上年持平，主要原因是该单位为事业单位，无机关运行成本。

（二）政府采购情况

2025年，福州市12345政务服务便民热线中心单位政府采购预算总额989万元，其中：政府采购货物预算7.1万元、政府采购工程预算0万元、政府采购服务预算981.9万元。

（三）国有资产占用使用情况

截至2024年12月31日，福州市12345政务服务便民热线中心单位共有车辆0辆，其中：副部（省）级以上领导用车0辆、主要领导干部用车0辆、机要通信用车0辆、应急保障用车0辆、执法执勤用车0辆、特种专业技术用车0辆、离退休干部用车0辆、其他用车0辆。单位价值100万元（含）以上设备0台（套）。

2025年单位预算安排购置车辆0辆，其中：副部（省）级以上领导用车0辆、主要领导干部用车0辆、机要通信用车0辆、应急保障用车0辆、执法执勤用车0辆、特种专业技术用车0辆、离退休干部用车0辆、其他用车0辆。单位价值100万元（含）以上设备0台（套）。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指财政当年拨付的资金，包括一般公共预算拨款收入、政府性基金预算拨款收入、国有资本经营预算拨款收入。

二、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

三、事业单位经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

四、其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“事业单位经营收入”等以外的收入。主要是事业单位固定资产出租收入、存款利息收入等。

五、结转结余资金：指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

六、基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

七、项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务或事业发展目标所发生的支出。

八、事业单位经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

九、上缴上级支出：指下级单位上缴上级的支出。

十、对附属单位补助支出：指对下级单位补助发生的支出。

十一、“三公”经费：纳入财政预决算管理的“三公”经费，是指使用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（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；公务用车购置及运行费，指单位公务用车购置支出(含车辆购置税、牌照费)及燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十二、机关运行经费：为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。