

2023年度珠海市市民服务热线管理中心部门 决算

目 录

第一部分：珠海市市民服务热线管理中心概况

一、单位主要职责

二、单位机构设置

三、部门决算单位构成

第二部分：珠海市市民服务热线管理中心2023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支出决算表

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

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支出决算表

九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分：珠海市市民服务热线管理中心2023年度部门 决算情况说明

第四部分：名词解释

第五部分：附件

第一部分：珠海市市民服务热线管理中心概况

一、单位主要职责

（一）珠海市市民服务热线管理中心是市政务服务和数据管理局管理的公共执行机构，是具有公共服务职能的执行机构，负责12345政务服务便民热线的管理和跨部门协调工作。

（1）负责落实推进全市热线电话的整合和建设；

（2）负责热线话务平台的现场管理、信息化的建设及日常综合管理；指导、协调、监督和考核各承办单位有关业务工作；

（3）制定12345政务服务便民热线工作规范、服务标准、业务流程和考核办法等；

（4）对外包服务商提供的服务进行定期评价；

（5）负责热线话务平台信息知识库的建设更新工作；

（6）指导协调对话务员的招聘和业务培训工作；

（7）负责12345政务服务便民热线的媒体宣传策划工作；

（8）完成上级交办的任务。

二、单位机构设置

根据三定方案，珠海市市民服务热线管理中心无内设机构。

三、部门决算单位构成

我单位没有下属单位，按照部门决算编报要求，单独编制本部门决算。

第二部分：珠海市市民服务热线管理中心2023年度部门决算表

表1

收入支出决算总表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	3,398.46	一、一般公共服务支出	31	3,398.46
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	32	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3	0.00	三、国防支出	33	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	34	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	35	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	36	0.00
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	37	0.00
八、其他收入	8	0.00	八、社会保障和就业支出	38	0.00
	9		九、卫生健康支出	39	0.00
	10		十、节能环保支出	40	0.00
	11		十一、城乡社区支出	41	0.00
	12		十二、农林水支出	42	0.00
	13		十三、交通运输支出	43	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	45	0.00
	16		十六、金融支出	46	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	47	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	0.00
	19		十九、住房保障支出	49	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	50	0.00

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	0.00
	23		二十三、其他支出	53	0.00
	24		二十四、债务还本支出	54	0.00
	25		二十五、债务付息支出	55	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	0.00
本年收入合计	27	3,398.46	本年支出合计	57	3,398.46
使用非财政拨款结余(含专用结余)	28	0.00	结余分配	58	0.00
年初结转和结余	29	0.00	年末结转和结余	59	0.00
总计	30	3,398.46	总计	60	3,398.46

注：1. 本表反映单位本年度的总收支和年末结转结余情况。

2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		3,398.46	3,398.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	3,398.46	3,398.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	129.01	129.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	129.01	129.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20199	其他一般公共服务支出	3,269.46	3,269.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2019999	其他一般公共服务支出	3,269.46	3,269.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		3,398.46	134.14	3,264.32	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	3,398.46	134.14	3,264.32	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	129.01	129.01	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	129.01	129.01	0.00	0.00	0.00	0.00
20199	其他一般公共服务支出	3,269.46	5.14	3,264.32	0.00	0.00	0.00
2019999	其他一般公共服务支出	3,269.46	5.14	3,264.32	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

收入			支出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	3,398.46	一、一般公共服务支出	33	3,398.46	3,398.46	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0.00	三、国防支出	35	0.00	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	36	0.00	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	37	0.00	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	0.00	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	0.00	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	40	0.00	0.00	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	0.00	0.00	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	42	0.00	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	43	0.00	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	44	0.00	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	45	0.00	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46	0.00	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	47	0.00	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	48	0.00	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	49	0.00	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50	0.00	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	51	0.00	0.00	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	52	0.00	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53	0.00	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54	0.00	0.00	0.00	0.00

收入			支出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
	23		二十三、其他支出	55	0.00	0.00	0.00	0.00
	24		二十四、债务还本支出	56	0.00	0.00	0.00	0.00
	25		二十五、债务付息支出	57	0.00	0.00	0.00	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	27	3,398.46	本年支出合计	59	3,398.46	3,398.46	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.00	年末财政拨款结转和结余	60	0.00	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.00		61				
政府性基金预算财政拨款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政拨款	31	0.00		63				
总计	32	3,398.46	总计	64	3,398.46	3,398.46	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类科目编码	科目名称			
	栏次	1	2	3
	合计	3,398.46	134.14	3,264.32
201	一般公共服务支出	3,398.46	134.14	3,264.32
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	129.01	129.01	0.00
2010350	事业运行	129.01	129.01	0.00
20199	其他一般公共服务支出	3,269.46	5.14	3,264.32
2019999	其他一般公共服务支出	3,269.46	5.14	3,264.32

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	121.71	302	商品和服务支出	11.26
30101	基本工资	14.42	30201	办公费	1.45
30102	津贴补贴	29.43	30202	印刷费	0.00
30103	奖金	6.38	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.00
30107	绩效工资	44.26	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	7.96	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	0.00	30207	邮电费	0.55
30110	职工基本医疗保险缴费	3.02	30208	取暖费	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00
30112	其他社会保障缴费	0.98	30211	差旅费	2.38
30113	住房公积金	11.40	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修（护）费	0.00
30199	其他工资福利支出	3.86	30214	租赁费	0.00
303	对个人和家庭的补助	1.18	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00
30302	退休费	0.00	30217	公务接待费	0.39
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	1.78
30309	奖励金	0.00	30229	福利费	3.83

人员经费			公用经费		
经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	1.18	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	0.87
			307	债务利息及费用支出	0.00
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			310	资本性支出	0.00
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	0.00
			31003	专用设备购置	0.00
			31005	基础设施建设	0.00
			31006	大型修缮	0.00
			31007	信息网络及软件购置更新	0.00
			31008	物资储备	0.00
			31009	土地补偿	0.00
			31010	安置补助	0.00
			31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
			31012	拆迁补偿	0.00
			31013	公务用车购置	0.00
			31019	其他交通工具购置	0.00
			31021	文物和陈列品购置	0.00
			31022	无形资产购置	0.00
			31099	其他资本性支出	0.00
			399	其他支出	0.00
			39907	国家赔偿费用支出	0.00
			39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
			39909	经常性赠与	0.00
			39910	资本性赠与	0.00

人员经费			公用经费		
经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	122.89		公用经费合计	11.26

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类科目编 码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
	栏次	1	2	3	4	5	6
	合计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余情况。
本表本年度无发生额。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

项目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
	栏次	1	2	3
	合计	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。
本表本年度无发生额。

财政拨款“三公”经费支出决算表

单位：珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费
		小计	公务用车购 置费	公务用车运 行维护费				小计	公务用车购 置费	公务用车运 行维护费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.70	0.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.39

注：本表反映单位本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

第三部分：珠海市市民服务热线管理中心 2023年度部门决算情况说明

一、2023年度收入支出决算总体情况说明

（一）年度收入总体情况

珠海市市民服务热线管理中心2023年度总收入3,398.46万元，其中本年收入3,398.46万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入3,398.46万元，比上年决算数减少230.45万元，下降6.4%。主要变动情况：2023年珠海智能政务热线系统建设项目经费支出较2022年有所减少。

2. 政府性基金预算财政拨款收入0万元，与上年决算数持平。

3. 国有资本经营预算财政拨款收入0万元，与上年决算数持平。

4. 上级补助收入0万元，与上年决算数持平。

5. 事业收入0万元，与上年决算数持平。

6. 经营收入0万元，与上年决算数持平。

7. 附属单位上缴收入0万元，与上年决算数持平。

8. 其他收入0万元，与上年决算数持平。

（二）年度支出总体情况

珠海市市民服务热线管理中心2023年度总支出3,398.46万元，其中本年支出3,398.46万元。具体情况如下：

1. 基本支出134.14万元，比上年决算数增加98.27万元，增长273.9%。主要变动情况：2022年人员工资是用定额补助专项进行支出，2023年列入了基本支出。

2. 项目支出3,264.32万元，比上年决算数减少328.72万元，下降9.1%。主要变动情况：2023年珠海智能政务热线系统建设项目经费支出较2022年有所减少。

3. 上缴上级支出0万元，与上年决算数持平。

4. 经营支出0万元，与上年决算数持平。

5. 对附属单位补助支出0万元，与上年决算数持平。

二、2023年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2023年度财政拨款收入说明

珠海市市民服务热线管理中心2023年度财政拨款收入合计3,398.46万元。其中：一般公共预算财政拨款收入3,398.46万元，比上年决算数减少230.45万元，下降6.4%；主要变动情况：2023年珠海智能政务热线系统建设项目经费支出较2022年有所减少；政府性基金预算财政拨款收入0万元，比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；主要变动情况：与上年决算数持平；国有资本经营预算财政拨款收入0万元，比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；主要变动情况：与上年决算数持平。

（二）2023年度财政拨款支出说明

珠海市市民服务热线管理中心2023年度财政拨款支出合计3,398.46万元。其中：一般公共预算财政拨款支出3,398.46万元，比年初预算数增加376.94万元，增长12.5%；主要变动情况：由发改委安排基建项目（珠海智能政务热线系统建设项目）的经费支出计入决算数；政府性基金预算财政拨款支出0万元，比年初预算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；主要变动情况：与年初预算数持平；国有资本经营预算财政拨款支出0万元，

比年初预算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；主要变动情况：与年初预算数持平。

三、2023年度财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

珠海市市民服务热线管理中心2023年度“三公”经费财政拨款支出决算为0.39万元，完成全年预算0.7万元的55.7%，比上年决算数增加0.39万元，增长--（基数为0，不可比）。其中：因公出国（境）费支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；公务用车购置及运行维护费支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；其中：公务用车购置支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；公务用车运行维护费支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；公务接待费支出决算为0.39万元，完成预算0.7万元的55.7%，比上年决算数增加0.39万元，增长--（基数为0，不可比）。

2023年度“三公”经费支出决算小于预算数的主要情况：认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约的要求，从严控制“三公”经费开支，全年实际支出比预算有所节约。

2023年度“三公”经费支出决算大于上年决算数的主要情况：2023年较2022年的单位公务接待次数有所增加，本单位严格按照中央《八项规定》，对来访单位按相关规定开展公务接待工作。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2023年度“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费0万元，占0%；公务用车购置及运行维护费支出0万元，占0%；公务接待费支出0.39万元，占100%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费支出0万元。全年使用财政拨款安排出国（境）团组0个、累计0人次。

2. 公务用车购置及运行维护费支出0万元，其中：公务用车购置支出为0万元，公务用车购置数0辆。公务用车运行维护费支出0万元，公务用车保有量为0辆，主要用于本单位无公务用车购置及运行费支出。

3. 公务接待费支出0.39万元，主要用于国内公务接待工作，共接待国外、境外来访团组0个，来访外宾0人次；发生国内接待3次，接待人数共29人。主要包括榆林市行政审批服务局、九江市行政审批局、德阳市政务服务和大数据管理局来本单位调研发生的接待费用。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2023年度本单位机关运行经费支出0万元，比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）。主要增减变动情况是：我单位是非参公事业单位，不在机关运行经费统计范围内。

（二）政府采购支出情况说明

2023年度本单位政府采购支出总额2,788.77万元，其中：政府采购货物支出0.21万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出2,788.56万元。授予中小企业合同金额1,204.66万元，占政府采购支出总额的43.2%，其中：授予小微企业合同金额663.66

万元，占授予中小企业合同金额的55.1%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的100%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的0%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的43.2%。

（三）国有资产占用情况说明

截至2023年12月31日，本单位共有车辆0辆，其中，岗位保障用车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、其他用车0辆；单位价值100万元以上设备（不含车辆）0台（套）。

（四）2023年度绩效评价情况的说明

绩效评价工作开展情况。 根据预算绩效管理要求，我单位组织对2023年度一般公共预算项目支出开展绩效自评，其中一级项目1个，二级项目2个，共涉及资金2655.72万元，占一般公共预算项目支出总额的81.36%。

我单位2023年未开展重点绩效评价。

我单位2023年未开展整体支出绩效自评。

绩效自评结果。 我单位今年开展了珠海市市民服务热线综合业务平台服务购买项目以及珠海市12345热线2022至2023年购买服务项目绩效自评。我单位未开展整体支出绩效自评。

珠海市市民服务热线综合业务平台服务购买项目绩效自评情况：项目全年预算数为268.25万元，执行数为256.72万元，完成预算的95.7%。本项目按照“供应商投资建设，政府租用”的模式进行服务购买。2023年为本项目第5年度的第二次付款（最后一笔尾款），珠海市民服务热线综合业务系统总体运行良好，完成全市统一的投诉、咨询受理平台建设功能，进一步优化畅通政民互

动渠道，助力完成整合46条政务热线、对接83家企事业单位，开设三个分中心，与110报警服务台高效联动，为企业群众提供人民网、粤省心、粤省事、市政府门户网站、12345微信公众号（小程序）等多渠道一站式服务。2023年12345热线共解决企业群众诉求211.94万件，话务服务满意度99.1%。截至2023年该项目工作已全部结束，项目自评分数为97分，绩效情况成效良好，具体详见附件。

珠海市12345热线购买服务项目绩效自评情况：项目全年预算数为2399万元，执行数为2399万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况与效益主要是：2023年珠海12345热线解决企业群众诉求211.94万件，与2022年相比下降28.9%。其中12345热线电话渠道呼入量199.33万次，接通率98.4%，较去年上升7.2%。12345热线直接解答率为97.1%，话务服务满意度达99.1%。互联网工单占比和总体互联网分流占比分别为9.6%、19.2%，转派承办单位处理工单36.1万件，按时办结率为99.9%，处理结果满意率为96.1%。发现的问题及原因主要是在线服务能力仍有待加强，知识库信息获取被动且准确性不足。下一步改进措施主要是提高在线服务能力，加强线上线下融合，建立与政务服务知识库对接机制。该项目自评分数为98分，绩效情况成效良好，具体详见附件。

第四部分：名词解释

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

上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

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。

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。

附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”等以外的收入。

使用非财政拨款结余（含专用结余）：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额的金额，以及使用专用结余安排支出的金额。

年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、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。

结余分配：指事业单位按照会计制度规定缴纳的所得税、提取的专用结余以及转入非财政拨款结余的金额等。

年末结转和结余：指单位按有关规定结转到下年或以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

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。

项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

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所发生的支出。

“三公”经费：指部门（单位）使用财政拨款安排的因公出国（境）费用、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中：因公出国（境）费用具体包括国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置费具体包括公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费），公务用车运行维护费具体包括按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费具体包括按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

机关运行经费：指为保障行政单位（含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、专项材料及一般设备购置费、办公用房水电费、取暖费、物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

第五部分：附件

2023年项目绩效自评指标评分表

填报单位名称:		珠海市市民服务热线管理中心			金额单位: 万元	268.25					
基本情况	项目名称	珠海市市民服务热线综合业务平台服务购买项目		评价年度	2023		评价金额	268.25			
	联系人	罗宇文		联系电话	18926919083		联系邮箱	pxglzc-lyw@zhuhai.gov.cn			
	实施文件依据	《市政府常务会议决定事项通知》珠办会函〔2013〕96号 《关于再次审核〈珠海市市民服务热线综合业务平台服务方案〉的意见》（珠信审函〔2015〕198号） 《关于协助审核〈珠海市市民服务热线综合业务平台服务方案〉的复函珠财函》〔2016〕180号									
资金情况	资金安排情况	预算计划安排	268.25								
	实际分配下达	市本级	256.71525	转移支付至市县	0						
	资金使用金额	市本级	256.71525	转移支付至市县	0						
	预期总体目标	100%		是否如期实现预期总体目标	是						
指标评分表											
评价指标											
一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	评价年度预期值	评价年度实现值	自评分数	评分依据、未达标原因分析	评分标准	参考佐证材料		
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)						
决策	20	项目立项	论证决策	4	论证充分性	4	4	符合要求, 见如下资料: 1. 《市政府常务会议决定事项通知》珠办会函〔2013〕96号 2. 《关于再次审核〈珠海市市民服务热线综合业务平台服务方案〉的复函珠财函》〔2016〕180号 3. 《关于协助审核〈珠海市市民服务热线综合业务平台服务方案〉的复函珠财函》〔2016〕180号 4. 关于审定2023年度《珠海市市民服务热线综合业务平台服务购买项目》费用支出的请示及党组会议纪要(2023)12号	具有前期可行性研究报告或摸底调查工作总结等材料的, 或经过集体会议协商、并咨询相关专家意见、且有文字材料的得4分。如无, 则根据实际情况核定分数。	1. 可行性研究报告或前期摸底调查资料、数据; 2. 集体审议会议纪要; 3. 专家论证意见; 4. 项目立项文件依据。	
			目标设置	完整性	6	6	6	符合要求, 2017年12月19日市信息化办组织专家组对该项目进行了验收, 一致同意通过验收。《关于市民服务热线综合业务平台服务购买项目的验收意见》(珠信审函〔2017〕246号文)	依据相关基础信息和证据判断目标设置的完整性, 即是否包含总目标和阶段性目标, 是否包括预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本指标, 预期达到的效果性指标, 据此核定分数。	1. 《绩效目标申报表》; 2. 绩效目标下达通知; 3. 如绩效目标、指标有发生调整, 提供调整说明。	
				合理性	6	6	6		依据相关基础信息和证据判断目标设置的相关性, 即绩效目标是否与资金或项目属性特点、支出内容相关, 体现决策意图, 同时合乎客观实际, 据此核定分数。		
				可衡量性	6	6	6		依据相关基础信息和证据判断目标设置的科学性, 即绩效目标设置是否有数据支撑、是否有可衡量性的产出和效果指标, 据此核定分数。		
			保障措施	制度完整性	2	2	2	符合要求, 见如下资料: 1、关于印发《珠海市政服务数据管理局财务管理制(2022年版)》的通知 2、关于印发《珠海市市民服务热线管理中心财务管理制(2023年版)》的通知 3、《关于市民服务热线综合业务平台服务购买项目的验收意见》(珠信审函〔2017〕246号文)	依据相关基础信息和证据判断制度完整性和是否具备条件实施, 根据实际情况核定分数。	1. 专项资金管理办法(如无专门专项资金管理办法, 请说明该资金遵循的专项资金管理办法); 2. 项目管理制度; 3. 监督管理制度/规范; 4. 资金申报指南。	
				计划安排合理性	2	2	2		依据工作进度计划等相关基础信息和证据判断, 并根据实际情况核定分数。	1. 工作行动计划(中长期计划); 2. 年度工作计划、通知/工作任务清单(年度计划); 3. 项目开展计划; 4. 资金使用计划等;	
	资金落实	8	资金到位	资金到位率	5	5	5	符合要求, 资金到位100%, 见系统截图—公共财政综合管理平台—预算支出率	1. 各类来源的资金足额到位的, 得3分; 2. 各类来源的资金未足额到位的, 按实际到位金额/应到位金额*指标分值测算。	1. 预算批复的通知; 2. 资金下达文件(如有其他来源资金需提供其他来源资金到位凭证); 3. 其他能反映地市/资金使用单位资金落实情况的系统截图或统计表。	
				资金到位及时性	5	5	5		1. 各类来源的资金及时到位的, 得2分; 2. 各类来源的资金未及时到位的, 按实际及时到位的金额/应及时到位的金额*指标分值。		
		3	资金分配	资金分配合理性	3	3	3	符合要求, 《关于协助审核〈珠海市市民服务热线综合业务平台服务方案〉的复函珠财函》〔2016〕180号	依据相关信息和证据判断资金分配是否合理, 是否有助于实现资金的绩效目标。	1. 资金分配方案(体现分配要素或分配原则); 2. 资金分配方案集体审议会议纪要。	
				6	6	6	6	本项项目2022年度预算费用共268.25万元, 共扣除11.53475万元, 支付金额为256.71525万元。结余11.53475万元申请调减2023部门预算数11.53475万元, 支出率100%, 见《系统截图—公共财政综合管理平台—预算支出率》	主要依据“支付额/预算额度*100*指标权重”计算核定得分。同时综合考虑工作进度, 以及是否垫资或履行支付手续而影响支出率等因素适当调整后得分。		
过程	20	资金管理	12	资金支付	6	6	6	符合要求, 见如下资料: 1. 关于审定2023年度《珠海市市民服务热线综合业务平台服务购买项目》费用支出的请示及党组会议纪要(2023)12号 2. 2023年3月第三方监理完成对本项目2022年度考核工作, 已形成《2022年度市民服务热线综合业务平台服务购买项目考核报告》	1. 预算执行规范性2分, 按规定履行调整报批手续或发生调整的, 且按事项完成进度支付资金的得满分, 否则酌情扣分。2. 事项支出的合规性2分, 资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定的得满分, 超范围、超标准支出, 虚列支出, 截留、挤占、挪用资金的, 以及其他不符合制度规定支出的, 视情节严重程度扣分, 直至扣到0分。3. 会计核算规范性2分, 规范执行会计核算制度得满分, 未按规定设置专账核算, 或支出凭证不符合规定, 或其他核算不规范的, 视具体情况扣分。	1. 专项资金预算执行通报(含地市/资金使用单位使用资金); 2. 其他能反映地市/资金使用单位支出情况的系统截图或统计表。	
				支出规范性	6	6	6	6		1. 专项资金对地市/资金使用单位相关监督指导和检查报告。	
			8	实施程序	程序规范性	4	4	4	4	符合要求, 见: 1. 《关于再次审核〈珠海市市民服务热线综合业务平台服务方案〉的意见》(珠信审函〔2015〕198号) 2. 《关于协助审核〈珠海市市民服务热线综合业务平台服务方案〉的复函珠财函》〔2016〕180号 3. 2017年12月19日市信息化办组织专家组对该项目进行了验收, 一致同意通过验收。《关于协助审核〈珠海市市民服务热线综合业务平台服务方案〉的复函珠财函》〔2016〕180号	项目或方案按规定程序实施, 包括项目或方案调整按规定履行报批手续, 项目招投标、建设、验收等或方案实施严格执行相关制度规定的, 得满分, 否则酌情扣分。
	管理情况	4			4	4	4	4	符合要求, 见: 珠海市市民服务热线管理中心财务管理制(2023年版)	1. 资金使用单位或基层资金管理单位建立有效管理机制, 且执行情况良好得2分, 具体根据所提供的信息作出判断并核定分数。	1. 对专项资金监督检查的通知; 2. 专项资金对地市/资金使用单位监督检查报告; 3. 监督检查发现问题整改情况报告。
	3	预算控制	预算控制	3	3	3	3	3	实际支出未超过预算计划, 见《关于协助审核〈珠海市市民服务热线综合业务平台服务方案〉的复函珠财函》〔2016〕180号	在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下, 实际支出未超过预算计划的, 得满分; 实际支出超过预算的, 或者支出未能保障事项相应完成进度的, 酌情扣分。	1. 项目资金支出进度通报;

产出	30	经济性	5	成本控制	2	成本节约(成本指标)	2			2	属于合理范围,费用控制在市财政局审核范围及合同金额范围。	在项目按照预算完成的前提下,与同类项目或市场价格比较,项目实施的成本(包括工程造价、物品采购单价、人员经费等)属于合理范围的(如与同类项目或市场价格大致相符的)得满分;成本不合理的(如明显高于或低于同类项目或市场价格的)酌情扣分。	2.资金使用台账; 3.其他成本节约的佐证资料。		
		数量指标	10	平台建设完成率(%)	5	平台建设完成率(%)	5	合格	合格	5	完成项目平台建设,按时通过项目验收,2017年12月19日市信息化办组织专家组对该项目进行了验收,一致同意通过验收。《关于市民服				
				信息化平台建设数量	5	信息化平台建设数量	5	1	1	5	完成1个项目平台建设工作,按时通过项目验收,2017年12月19日市信息化办组织专家组对该项目进行了验收,一致同意通过验收。《关				
		质量指标	5	项目验收合格率(%)	5	项目验收合格率(%)	5	100	100	5	通过项目验收,2017年12月19日市信息化办组织专家组对该项目进行了验收,一致同意通过验收。《关于市民服务热线综合业务平台服务购买项目的验收意见》(珠信审函(2017)246号文)				
		时效指标	5	项目计划完成率	5	项目计划完成率	5	100	100	5	完成项目平台建设,按时通过项目验收。2017年12月19日市信息化办组织专家组对该项目进行了验收,一致同意通过验收。《关于市民服务热线综合业务平台服务购买项目的验收意见》(珠信审函(2017)246号文)				
成本指标	5	总项目费用小于等于2684万元	5	总项目费用小于等于2684万元	5	总项目费用小于等于2684万元	总项目费用小于等于	5		本项目合同总费用2682.5万元,小于预算费用。					
效益	30	经济效益		经济效益		(个性指标)整合热线数(条)					不涉及				
		社会效益	20	社会效益	20	(个性指标)					>=46	46	20	符合要求,2023年热线整合数46条。	根据评价对象选择效果性指标,并相应设置指标名称和分数权重。
		生态效益		生态效益		(个性指标)								不涉及	
		可持续发展		可持续发展		(个性指标)								不涉及	根据评价对象设置指标名称和分数权重。
		满意度指标		群众满意度(%)	5	群众满意度	5	>=95	99.3	5	符合要求,2023年12345热线政务服务满意度99.25%。	表示满意的服务对象数/项目覆盖范围内接受调查的对象总数*指标分值。			
满意度	10	服务对象满意度	5	服务对象满意度	5	系统服务对象均满意,无引起投诉	存在个别系统服务对象投诉情况	2		存在使用对象对本项目提供功能的投诉,在第三方报告对合作单位进行了考核扣款。本项扣3分。		部门自行开展的满意度调查、行风评议和上访/投诉情况。			
合计:			100		100					97					

2023年项目绩效自评指标评分表

填报单位名称:		珠海市市民服务热线管理中心		金额单位: 万元		
项目名称:		珠海市12345热线购买服务项目	评价年度:	2023	评价金额:	2399
联系人:		卓雪冰	联系电话:	07562538106	联系邮箱:	rxglzx-zxb@zhuhai.gov.cn
实施文件依据:		国务院《关于进一步优化地方政府服务便民热线的指导意见》及广东省《广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》要求加快推动本地政务服务便民热线归并优化, 实现以12345一个号码服务企业和群众的目标, 进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道。归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”, 简称12345热线。				
资金安排情况:		预算计划安排	2399			
资金使用情况:		实际分配下达	市本级	2399	转移支付至市县	0
资金使用情况:		实际支出金额	市本级	2399	转移支付至市县	0
绩效目标情况:		预期总体目标	是否如期实现预期总体目标 是			
预期总体目标:		打造“一号接听”的12345热线, 连续24小时呼叫接通率≥90%; 1) 话务平均处理时长不超过300秒(其中通话时长不超过180秒, 话后处理时长不超过120秒); 市民呼入平均等待时长不超过30秒; 2) 工单转派及时率达98%, 工单转派准确率不低于95%, 工单按时办结率达95%以上; 3) 科学做好排班管理, 座席占用率应高于80%; 4) 不满意工单人工回访率100%。				

指标评分表

评价指标					评价年度预期值	评价年度实现值	自评分数	评分依据、未达标原因分析	评分标准	参考佐证材料		
一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重								
名称	名称	名称	名称	权重	权重	权重						
决策	20	项目立项	论证决策	论证充分性	4	4	4	具有前期可行性研究报告或摸底调查工作总结等材料的, 或经过集体会议协商、并咨询相关专家意见、且有文字材料。 附件: 1. 2021年项目采购文件专家论证意见表 2. 2023项目专家论证资料 3. 党组会议纪要20210611(研究项目采购事宜) 4. 党组会议纪要(项目采购事宜) 20230420	具有前期可行性研究报告或摸底调查工作总结等材料的, 或经过集体会议协商、并咨询相关专家意见、且有文字材料的得4分。如无, 则根据实际情况核定分数。	1. 可行性研究报告或前期摸底调查资料、数据; 2. 集体审议会议纪要; 3. 专家论证意见; 4. 项目立项文件依据。		
				目标设置	完整性	6	6	6	6	6	绩效目标、支出等合乎客观实际。绩效目标设置有数据支撑、有可衡量性的产出和效果指标。 附件: 1. 2023年纳入绩效重点管理范围预算项目绩效目标申报表 2. 2023年预算项目绩效目标申报表	依据相关基础信息和证据判断目标设置的完整性, 即是否包含总目标和阶段性目标, 是否包括预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本指标, 预期达到的效果性指标, 据此核定分数。 依据相关基础信息和证据判断目标设置的相关性, 即绩效目标是否与资金或项目属性特点、支出内容相关, 体现决策意图, 同时合乎客观实际, 据此核定分数。 依据相关基础信息和证据判断目标设置的可行性, 即绩效目标设置是否有数据支撑、是否有可衡量性的产出和效果指标, 据此核定分数。
			合理性									
			可衡量性									
			保障措施		制度完整性							
			资金落实	8	资金到位	资金到位率	5	5	5	1. 财政资金关于审核2022年度珠海市市民服务热线服务购买方案的复函 2. 20230320 关于申请增加珠海12345热线购买服务费用的复函(市财政局)	1. 各类来源的资金足额到位的, 得3分; 2. 各类来源的资金未足额到位的, 按实际到位金额/应到位金额*指标分值测算。 1. 各类来源的资金及时到位的, 得2分; 2. 各类来源的资金未及时到位的, 按实际及时到位的金额/应及时到位的金额*指标分值。	1. 预算批复的通知; 2. 资金下达文件(如有其他来源资金需提供其他来源资金到位凭证); 3. 其他能反映地市/资金使用单位资金落实情况的系统
		资金分配及时性										
		过程	20	资金管理	12	资金分配合理性	3	3	3	资金分配合理, 有助于事项资金的绩效目标。 附件: 1. 珠海市12345热线2022至2023年购买服务项目服务情况汇总表 2. 2023珠海市12345热线购买服务项目资金管理台账 3. 党组会议纪要20230217 4. 党组会议纪要20230218	依据相关信息和证据判断资金分配是否合理, 是否有助于实现资金的绩效目标。	1. 资金分配方案(体现分配要素或分配原则); 2. 资金分配方案集体审议会议纪要。
						资金支付	6	6	6	6	6	支付额/预算额度=100%。 附: 2023项目支出系统截图
				支出规范性	6	6	6	6	6	6	按规定履行调整报批手续或发生调整的, 且按事项完成进度支付资金。 附件: 1. 2023年2月-7月结算表 2. 20230822 电信费用支付意见表 3. 20230822 移动费用支付意见表	1. 预算执行规范性2分, 按规定履行调整报批手续或发生调整的, 且按事项完成进度支付资金的得满分, 否则酌情扣分。2. 事项支出的合规性2分, 资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定的得满分, 超范围、超标准支出, 虚列支出, 截留、挤占、挪用资金的, 以及其他不符合制度规定支出的, 视情节严重程度扣分, 直至扣到0分。3. 会计核算规范性2分, 规范执行会计核算制度得满分, 未按规定设专账核算, 或支出凭证不符合规定, 或其他核算不规范的, 视具体情况扣分。
实施程序	4				4	4	4	4	项目或方案按规定程序实施。 附件: 1. 采购方式(会议纪要) 2. 项目评标报告 3. 采购计划截图 4. 采购意向公开截图 5. 关于珠海市12345热线2022至2023年购买	项目或方案按规定程序实施, 包括项目或方案调整按规定履行报批手续, 项目招投标、建设、验收等或方案实施严格执行相关制度规定的, 得满分, 否则酌情扣分。	1. 项目方案调整报批通过文件; 2. 招标公告、评标结果、中标通知书、项目合同(无需提供投标文件); 3. 项目验收材料。	
事项管理	8							建立有效管理机制, 且执行情况良好。按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改。	1. 资金使用单位或基层资金管理单位建立有效管理机制, 且执行情况良好得2分, 具体根据所提供的信息证据作出判断并核定分数。	1. 对专项资金监督检查的通知; 2. 专项审计对地市/资金使用		

			管理情况	4	监管有效性	4			4	附件： 1.《2023年1月至12月12345热线购买服务项目考核评分报告》 2.《2023年监理通知书》	2.具体根据所提供的信息证据作出判断，如各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得2分；否则，视情况扣分。	用单位相关监督指导和检查报告； 3.监督检查发现问题整改情况报告。
产出	30	经济性	5	预算控制	3	预算控制	3		100%	3	在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下，实际支出未超过预算计划的，得满分；实际支出超过预算的，或者支出未能保障事项相应完成进度的，酌情扣分。 附件：《2023项目支出系统截图》	在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下，实际支出未超过预算计划的，得满分；实际支出超过预算的，或者支出未能保障事项相应完成进度的，酌情扣分。
			5	成本控制	2	成本节约（成本指标）	2		100%	2	在项目按照预算完成的前提下，与同类项目或市场价格比较，项目实施的（包括工程造价、物品采购单价、人员经费等）属于合理范围的（如与同类项目或市场价格大致相符的）得满分；成本不合理的（如明显高于或低于同类项目或市场价格的）酌情扣分。	1.项目资金支出进度通报； 2.资金使用台账； 3.其他成本节约的佐证资料。
	5	数量指标	12345热线话务量	5	12345热线话务量	5	>=1172万分钟	1097万分钟	4	2023年话务量1097万。		
	10	质量指标	人工话务接通率	10	人工话务接通率	10	>=90%	###	10	2023年12345热线接通率98.44% 附件：接通率系统截图	根据评价对象设置指标名称和分数权重，包括完成实际情况（数量指标）、及时性（时效指标）、质量达标（质量指标）情况等。	1.提供《项目绩效自评产出、效益指标完成情况统计表》； 2.产出、效益相关佐证材料如： ①年度工作计划、工作总结； ②专项上报给市委市政府、省委省政府的工作报告 ③省委或市委的考核结果 ④人大、市审计局等部门对单位贯彻落实国家重大决策部署情况出具的绩效评价报告、绩效审计报告等。
	5	时效指标	平均话务处理时长	5	平均话务处理时长	5	≦300秒	213.46秒	5	2023年平均话务处理时长213.46秒。 附件： 1.统计报表(处理时长) 2.处理时长系统截图		
	5	成本指标	话务员人数	5	话务员人数	5	215人	214人	4	2023年平均每月工作人员214人。 附件：话务人员数统计表		
30	经济效益	经济效益		本项目不涉及经济效益								
效益	30	社会效益	25	整合热线数	25	整合热线数	25	>=46条	46条	25	目前，12345热线共整合全市46条政务服务热线。 附件：2023整合热线附表	根据评价对象选择效果性指标，并相应设置指标名称和分数权重。
		生态效益		生态效益		本项目不涉及生态效益						
		可持续发展		可持续发展		本项目不涉及可持续发展						根据评价对象设置指标名称和分数权重。
		满意度	5	服务对象满意度	5	服务对象满意度	5	>=98%	###	5	2023年，12345热线服务满意度99.25% 附件：话务满意度截图	表示满意的服务对象数/项目覆盖范围内接受调查的对象总数*指标分值。
合计：			100	100	100				98			