

2021 年
珠海市市民服务热线管理中心 部门预算

目 录

第一部分 珠海市市民服务热线管理中心 概况

一、主要职责

二、部门机构设置

三、部门预算构成

第二部分 2021 年部门预算表

一、收支总体情况表

二、收入总体情况表

三、支出总体情况表

四、财政拨款收支总体情况表

五、一般公共预算支出情况表（按功能分类科目）

六、一般公共预算基本支出情况表（按经济分类款级科目）

七、财政拨款安排的行政经费及“三公”经费预算表

八、政府性基金预算支出情况表

九、国有资本经营预算支出情况表

第三部分 2021 年部门预算情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 珠海市市民服务热线管理中心概况

一、主要职责

珠海市市民服务热线管理中心是市政服务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，负责市民服务热线的管理和跨部门协调工作。

- （一）负责落实推进全市热线电话的整合和建设；
- （二）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；
- （三）制定市民服务热线工作规范、服务标准、业务流程和考核办法等；
- （四）对外包服务商提供的服务进行定期评价；
- （五）负责热线话务平台信息知识库的建设更新工作；
- （六）指导协调对话务员的招聘和业务培训工作；
- （七）负责 12345 市民服务热线的媒体宣传策划工作；
- （八）完成上级交办的任务。

二、部门机构设置

珠海市市民服务热线管理中心无下设部门。

三、部门预算构成

本部门无下属单位，部门预算为办本级预算。

均已在主管单位（珠海市政服务数据管理局）公开专栏汇总公开预算。

第二部分 2021 年部门预算表

表 1

收支总体情况表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

收 入		支 出	
项 目	预算	项 目	预算
一、预算拨款	2990.50	一、一般公共服务支出	2990.50
二、财政专户拨款	0.00	二、外交支出	0.00
三、其他资金	0.00	三、国防支出	0.00
		四、公共安全支出	0.00
		五、教育支出	0.00
		六、科学技术支出	0.00
		七、文化旅游体育与传媒支出	0.00
		八、社会保障和就业支出	0.00
		九、卫生健康支出	0.00
		十、节能环保支出	0.00
		十一、城乡社区支出	0.00

表 1

收支总体情况表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位： 万元

收 入		支 出	
项 目	预算	项 目	预算
		十二、农林水支出	0.00
		十三、交通运输支出	0.00
		十四、资源勘探工业信息等支出	0.00
		十五、商业服务业等支出	0.00
		十六、金融支出	0.00
		十七、援助其他地区支出	0.00
		十八、自然资源海洋气象等支出	0.00
		十九、住房保障支出	0.00
		二十、国有资本经营预算支出	0.00
		二十一、粮油物资储备支出	0.00
		二十二、灾害防治及应急管理支出	0.00
		二十三、其他支出	0.00
本年收入合计	2990.50	本年支出合计	2990.50

表 1

收支总体情况表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位： 万元

收 入		支 出	
项 目	预算	项 目	预算
四、上级补助收入	0.00	二十四、对附属单位补助支出	0.00
五、附属单位上缴收入	0.00	二十五、上缴上级支出	0.00
六、用事业基金弥补收支差额	0.00	二十六、结转下年	0.00
收入总计	2990.50	支出总计	2990.50

注： 财政拨款收支情况包括一般公共预算、政府性基金预算、国有资本经营预算拨款收支情况。

表 2

收入总体情况表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

功能分类科目		合计	财政拨款收入			财政专户拨款收入		其他资金收入			上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额
科目编码	科目名称		一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	教育收费	其他专户收入拨款	事业收入	经营收入	其他收入			
	合计	2990.50	2990.50	0.00	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	2990.50	2990.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅(室)及相关机构事务	2803.10	2803.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	141.39	141.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出	2661.71	2661.71	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20199	其他一般公共服务支出	187.40	187.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2019999	其他一般公共服务支出	187.40	187.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注： 无

表 3

支出总体情况表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

功能分类科目		合计	基本支出	项目支出	事业单位经营支出	对附属单位补助支出	上缴上级支出	结转下年
科目编码	科目名称							
	合计	2990.50	141.39	2849.11	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	2990.50	141.39	2849.11	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2803.10	141.39	2661.71	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	141.39	141.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	2661.71	0.00	2661.71	0.00	0.00	0.00	0.00
20199	其他一般公共服务支出	187.40	0.00	187.40	0.00	0.00	0.00	0.00
2019999	其他一般公共服务支出	187.40	0.00	187.40	0.00	0.00	0.00	0.00

注： 无

表 4

财政拨款收支总体情况表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

收 入		支 出	
项 目	预算	项 目	预算
一、一般公共预算	2990.50	一、一般公共服务支出	2990.50
二、政府性基金预算	0.00	二、外交支出	0.00
三、国有资本经营预算	0.00	三、国防支出	0.00
		四、公共安全支出	0.00
		五、教育支出	0.00
		六、科学技术支出	0.00
		七、文化旅游体育与传媒支出	0.00
		八、社会保障和就业支出	0.00
		九、卫生健康支出	0.00
		十、节能环保支出	0.00
		十一、城乡社区支出	0.00
		十二、农林水支出	0.00
		十三、交通运输支出	0.00

表 4

财政拨款收支总体情况表

单位名称： 珠海市民服务热线管理中心

单位：万元

收 入		支 出	
项 目	预算	项 目	预算
		十四、资源勘探工业信息等支出	0. 00
		十五、商业服务业等支出	0. 00
		十六、金融支出	0. 00
		十七、援助其他地区支出	0. 00
		十八、自然资源海洋气象等支出	0. 00
		十九、住房保障支出	0. 00
		二十、粮油物资储备支出	0. 00
		二十一、国有资本经营预算支出	0. 00
		二十二、灾害防治及应急管理支出	0. 00
		二十三、其他支出	0. 00
本年收入合计	2990. 50	本年支出合计	2990. 50
		二十四、结转下年	0. 00
收入总计	2990. 50	支出总计	2990. 50

注： 表中功能分类科目，根据各部门实际预算编制情况编制。

表 5

一般公共预算支出情况表（按功能分类科目）

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

功能科目名称	一般公共预算支出		
	小计	其中：基本支出	项目支出
合 计	2990.50	141.39	2849.11
[201]一般公共服务支出	2990.50	141.39	2849.11
[20103]政府办公厅（室）及相关机构事务	2803.10	141.39	2661.71
[2010350]事业运行	141.39	141.39	0.00
[2010399]其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	2661.71	0.00	2661.71
[20199]其他一般公共服务支出	187.40	0.00	187.40
[2019999]其他一般公共服务支出	187.40	0.00	187.40

注： 无

表 6

一般公共预算基本支出情况表（按经济分类款级科目）

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

部门预算支出经济科目	政府预算支出经济科目	预算
	合 计	141. 39
[302]商品和服务支出	[505]对事业单位经常性补助	141. 39
[30201]办公费	[50502]商品和服务支出	5. 08
[30217]公务接待费	[50502]商品和服务支出	0. 80
[30228]工会经费	[50502]商品和服务支出	0. 86
[30229]福利费	[50502]商品和服务支出	1. 71
[30299]其他商品和服务支出	[50502]商品和服务支出	132. 94

注： 无

表 7

财政拨款安排的行政经费及“三公”经费预算表

单位名称： 珠海市民服务热线管理中心

单位：万元

项 目	合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
行政经费	0.00	0.00	0.00	0.00
“三公”经费	0.80	0.80	0.00	0.00
其中：（一）因公出国（境）支出	0.00	0.00	0.00	0.00
（二）公务用车购置及运行维护支出	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 公务用车购置	0.00	0.00	0.00	0.00
2. 公务用车运行维护费	0.00	0.00	0.00	0.00
（三）公务接待费支出	0.80	0.80	0.00	0.00

注： 无

表 8

政府性基金预算支出情况表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位： 万元

功能分类科目		政府性基金预算支出		
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

注： 本表本年度无发生额。

表 9

国有资本经营预算支出情况表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

功能分类科目		国有资本经营预算支出		
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

注： 本表本年度无发生额。

第三部分 2021 年部门预算情况说明

一、部门预算收支增减变化情况

2021 年本部门收入预算 2990.50 万元，比上年增加 344.51 万元，增长 13.02%，主要原因是 1. 珠海市 12345 市民服务热线服务购买项目总金额较往年有所增加；2. 本年度部门预算新增《市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）》；支出预算 2990.50 万元，比上年增加 344.51 万元，增长 13.02%，主要原因是 1. 珠海市 12345 市民服务热线服务购买项目总金额较往年有所增加；2. 本年度部门预算新增《市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）》。

二、“三公”经费安排情况

2021 年本部门财政拨款安排“三公”经费 0.80 万元，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是与上年持平，无增减变化。其中：因公出国（境）费 0.00 万元，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是与上年持平，无增减变化；公务用车购置及运行费 0.00 万元（公务用车购置费 0.00 万元，公务用车运行维护费 0.00 万元），比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是与上年持平，无增减变化；公务接待费 0.80 万元，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是与上年持平，无增减变化。

三、机关运行经费安排情况

行政经费（机关运行经费）指用于维持行政（参公）单位机

关运行的经费。具体包括：办公费、印刷费、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、被装购置费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、医疗费补助、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、其他交通工具购置经济科目对应的预算资金。2021 年，本部门机关运行经费安排 0.00 万元，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，主要原因是本单位为非参公事业单位，未纳入机关运行经费统计范围。

四、政府采购情况

2021 年本部门政府采购安排 2694.40 万元，其中：货物类采购预算 29.00 万元，工程类采购预算 0.00 万元，服务类采购预算 2665.40 万元等。

五、国有资产占有使用情况

截至 2021 年 1 月 1 日，本部门固定资产金额 17.27 万元，分布构成情况为：房屋 0 平方米，车辆 0 辆，单价在 100 万元以上的设备 0 台等。本年度拟购置固定资产 2.50 万元，主要是采购办公设备及办公家具等。

六、重点项目预算绩效目标情况

2021 年，本部门重点项目绩效目标情况如下：

项目	预算数	绩效目标
热线文化宣传及印刷费	1.50 万元	为了做好热线团队及文化建设工作，预

		计开展热线文化宣传工作，工作内容包括文化宣传活动、团队活动的开展、业务培训材料印刷及热线宣传材料制作等，预计达到增强热线团队凝聚力及提高市民热线的社会知晓度目的。
信息化建设及设备网络平台维护费	28.22 万元	为了完成热线中心电子设备采购及运维工作，完成 2021 年度珠海网上办事大厅、12345 市民热线及各部门业务的短信发送工作，预计开展信息化建设及设备网络平台维护费工作，工作内容包括热线中心电子设备采购、定期维护保养，电信、移动、联通短信专线链路租赁及各部门短信发送工作。预计达到热线中心电子设备高效运转，提升热线中心工作效率目的。
预算准备金	3.00 万元	为了建设快捷、畅通、高效的市民服务热线体系，打造“一号接听”的市民服务热线，预计开展热线

		服务相关工作，预算准备金将用于“珠海市12345市民服务热线服务购买项目”应对话务量激增、人员用工成本的增多等支出以及其他临时安排的工作任务所需的新增开支、不可预见的开支等，预计达到热线话务分钟数1010万分钟，平均接通率达90%目的。
市民服务热线综合业务平台服务购买经费	536.50 万元	为了完成珠海智慧城市“一号”建设工作，预计开展建设市民服务热线综合业务系统建设工作，工作内容包括建立全市统一的投诉、咨询受理平台，建设公开畅通的市民服务热线多渠道政民互动信息平台，建设统一规范的全市热线政务知识库，建立完善的市民服务热线质量效能监察平台，预计达到实现热线运营管理信息化，提高热线中心工作效率，降低人力成本，实现政府部门信息资源

		的共享利用，提高市民满意率的目的。
珠海市 12345 市民服务热线服务购买项目	2095.50 万元	实行“一号接听”的市民服务热线，整合优化各职能部门的咨询、投诉、举报平台功能，建立“集中接听登记、按职分转办理、定期反馈回访、应急指挥调度、信息汇总分析”的便民、高效、权威的处理机制，建设快捷、畅通、高效的市民服务热线体系。
市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）	184.40 万元	按照 2021 年国家、省市场监督管理局最新业务标准完成系统对接改造工作，进一步优化我市 12345 平台与全国 12315 平台、省 12345 投诉举报平台对接工作。

注：无

第四部分 名词解释

一、财政拨款收入：指预算单位从本级财政部门取得的财政预算资金收入。

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、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”、“经营收入”等以外的收入。主要是非本级财政拨款、存款利息收入、事业单位固定资产出租收入等。

五、用事业基金弥补收支差额：指事业单位在用当年的“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”、“其他收入”不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金（事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金）弥补本年度收支缺口的资金。

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和事业发展目标所发生的支出。

八、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。

九、行政经费（机关运行经费）：指用于维持行政（参公）单位机关运行的经费。具体包括：办公费、印刷费、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、被装购置费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、医疗费补助、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、其他交通工具购置经济科目对应的预算资金。

十、“三公”经费：指行政（参公）单位、事业单位用于因公出国（境）、公务用车购置及运行维护、公务接待的经费。其中：因公出国（境）经费具体包括公务出国（境）的住宿费、差旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出；公务用车购置及运行维护费具体包括公务用车购置费、公务用车租用费、燃料费、维修费、过桥过路费、保险费等支出；公务接待费具体包括按规定开支的各类公务接待（外宾接待）费用。