

2023 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 2023 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

十、一般公共预算项目支出情况表（按经济分类科目）

十一、部门预算基本支出预算表

十二、部门预算项目支出及其他支出预算表

第三部分 2023 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务服务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、部门机构设置

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、部门预算构成

本单位无下属单位，单位预算为办本级预算。

第二部分 2023 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	3021. 52	一、一般公共服务支出	3021. 52
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、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	3021.52	本年支出合计	3021.52

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	3021.52	支出总计	3021.52

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	3021.52	3021.52	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	3021.52	3021.52	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	126.33	126.33	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	126.33	126.33	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	2895.20	2895.20	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	2895.20	2895.20	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	3021.52	126.33	2895.20	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	3021.52	126.33	2895.20	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	126.33	126.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	126.33	126.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20199	其他一般公共服务支出	2895.20	0.00	2895.20	0.00	0.00	0.00	0.00
2019999	其他一般公共服务支出	2895.20	0.00	2895.20	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	3021.52	一、一般公共服务支出	3021.52
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	3021. 52	本年支出合计	3021. 52
		二十四、结转下年	0. 00
收入总计	3021. 52	支出总计	3021. 52

注： 表中功能分类科目，根据部门实际预算编制情况编列。

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	3021. 52	126. 33	2895. 20
[201]一般公共服务支出	3021. 52	126. 33	2895. 20
[20103]政府办公厅（室）及相关机构事务	126. 33	126. 33	0. 00
[2010350]事业运行	126. 33	126. 33	0. 00
[20199]其他一般公共服务支出	2895. 20	0. 00	2895. 20
[2019999]其他一般公共服务支出	2895. 20	0. 00	2895. 20

注： 无。

表 6

一般公共预算基本支出情况表（按经济分类科目）

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位： 万元

部门预算支出经济科目	预算
合 计	126.33
[301]工资福利支出	116.64
[30199]其他工资福利支出	116.64
[302]商品和服务支出	8.48
[30201]办公费	1.94
[30207]邮电费	0.60
[30211]差旅费	1.00
[30217]公务接待费	0.70
[30226]劳务费	1.33
[30228]工会经费	0.97
[30229]福利费	1.94
[303]对个人和家庭的补助	1.20
[30399]其他对个人和家庭的补助	1.20

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	0.70	0.70	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	0.70	0.70	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： 本表本年无发生额。

表 10

一般公共预算项目支出情况表（按经济分类科目）

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

部门预算支出经济科目	预算
合 计	2895. 20
[302]商品和服务支出	2895. 20
[30207]邮电费	46. 00
[30214]租赁费	172. 06
[30227]委托业务费	2668. 75
[30299]其他商品和服务支出	8. 39

注： 无。

部门预算基本支出预算表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

支出项目类别(资金使用单位)	总 计	财政拨款				财政专户拨款	其他资金
		合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算		
合 计	126.33	126.33	126.33	0.00	0.00	0.00	0.00
珠海市市民服务热线管理中心	126.33	126.33	126.33	0.00	0.00	0.00	0.00
工资和福利支出	116.64	116.64	116.64	0.00	0.00	0.00	0.00
商品和服务支出	8.48	8.48	8.48	0.00	0.00	0.00	0.00
对个人和家庭的补助	1.20	1.20	1.20	0.00	0.00	0.00	0.00

注： 无。

表 12

部门预算项目支出及其他支出预算表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

支出项目类别 (资金使用单位)	总 计	财政拨款				财政专户拨款	其他资金	绩效目标
		合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算			
合 计	2895. 20	2895. 20	2895. 20	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	
珠海市市民服务热线管理中心	2895. 20	2895. 20	2895. 20	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	
市民服务热线综合业务平台服务购买项目	268. 25	268. 25	268. 25	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	根据 2017 年《珠海市市民服务热线综合业务平台服务购买项目合同书》及《补充协议》内容，该项目按照“供应商投资建设，政府租用”的模式进行服务购买，本项目建设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。
珠海市 12345 热	2399. 00	2399. 00	2399. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	为了加强珠海 12345 政务服务便

表 12

部门预算项目支出及其他支出预算表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位： 万元

支出项目类别 (资金使用单位)	总 计	财政拨款				财政专户拨款	其他资金	绩效目标
		合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算			
线购买服务项目								民热线建设，预计开展珠海市12345 热线购买服务项目，工作内容包括提供市民咨询、投诉、举报、建议、表扬、求助等业务受理、转派服务；制定措施，有效提升话务服务容量，最大程度满足企业群众需要，提供热线运营所需的场地、坐席、人员等服务。预计实现 24 小时服务， 话务接通率达 90%以上，在保证政府热线服务效率和质量的基础上，建立健全平台人员管理体系及业务管理规范，形成标准规范，开展事项梳理、大数据分析 及知识库维护，打造全市统一的政务服务便民热线。
市民服务热线综合业务平台系统对接集成	8.39	8.39	8.39	0.00	0.00	0.00	0.00	1、落实国家、省、市市场监管局关于优化 12315 平台与 12345 平台对接优化工作，助力加强研判分

表 12

部门预算项目支出及其他支出预算表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位：万元

支出项目类别 (资金使用单位)	总 计	财政拨款				财政专户拨款	其他资金	绩效目标
		合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算			
建设项目（二期）								析，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。2、化政务服务“跨城通办”合作，畅通珠海、江门两地市民诉求渠道，建立珠海、江门两市 12345 热线事项转办平台,实现两地工单跨市转办。3、优化政务热线服务能力，创新服务方式，建立“一号服务企业群众”的热线服务体系,进一步助力优化营商环境的重要举措，提升企业获得感和满意度。
珠海智能政务热线系统运维项目	172.06	172.06	172.06	0.00	0.00	0.00	0.00	为确保珠海智能政务热线系统建设项目系统运行安全稳定,支撑珠海 12345 热线服务高效运转,预计达到提升政民互动体验,提高为民办事质效目标。

表 12

部门预算项目支出及其他支出预算表

单位名称： 珠海市市民服务热线管理中心

单位： 万元

支出项目类别 (资金使用单位)	总 计	财政拨款				财政专户拨款	其他资金	绩效目标
		合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算			
热线文化宣传费用	1.50	1.50	1.50	0.00	0.00	0.00	0.00	为了做好珠海 12345 政务服务便民热线宣传工作, 预计开展文化宣传活动, 工作内容包括宣传活动的开展及宣传材料的制作等, 达到增强团队凝聚力及提高企业群众对珠海 12345 政务服务便民热线的知晓度及满意度的效果。
珠海政务短信服务平台（对外）短信费	46.00	46.00	46.00	0.00	0.00	0.00	0.00	完成 2023 年度珠海网上办事大厅、珠海 12345 政务服务便民热线等政数局业务系统的短信发送工作, 预计开展市政数局系统对外短信（含电信、移动、联通用户）短信发送工作。预计达到珠海政务短信服务平台（对外）高效运转，短信发送率 99%。

注： 无。

第三部分 2023年部门预算情况说明

一、部门预算收支增减变化情况

2023年本部门收入预算3021.52万元，比上年减少103.76万元，下降3.32%，主要原因是本年度无上年度的“大数据+精准消息推送平台”项目预算；支出预算3021.52万元，比上年减少103.76万元，下降3.32%，主要原因是本年度无上年度的“大数据+精准消息推送平台”项目预算。

二、“三公”经费安排情况

2023年本部门财政拨款安排“三公”经费0.7万元，比上年增加0万元，增长0%，主要原因是与上年持平，无增减变化。其中：因公出国（境）费0万元，比上年增加0万元，增长0%，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0万元（公务用车购置费0万元，比上年增加0万元；公务用车运行维护费0万元，比上年增加0万元。）比上年增加0万元，增长0%，主要原因是与上年持平，无增减变化；公务接待费0.7万元，比上年增加0万元，增长0%，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。2023 年，本部门机关运行经费安排 0 万元，比上年增加 0 万元，增长 0%，主要原因是本单位为非参照公务员法管理的事业单位，按照上述定义，本部门无机关运行经费。

四、政府采购情况

2023 年本部门政府采购安排 2849.3 万元，其中：货物类采购预算 0.6 万元，工程类采购预算 0 万元，服务类采购预算 2848.7 万元等。

五、国有资产占有使用情况

截至 2023 年 1 月 1 日，本部门固定资产金额 15.6 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 0 万元，主要是由于本部门今年无固定资产购置的需求等。

六、重点项目预算绩效目标情况

2023 年，本部门重点项目绩效目标情况如下：

项目	预算数(单位: 万元)	绩效目标
市民服务热线综合业务平台服务购买项目	268.25	根据 2017 年《珠海市市民服务热线综合业务平台服务购买项目合同书》及《补充协议》内容，该项目按照“供应商投资建设，政府租用”的模式进行服务购买，本项目建设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。
珠海市 12345 热线购买服务项目	2399	为了加强珠海 12345 政务服务便民热线建设，预计开展珠海市 12345 热线购买服务项目，工作内容包括提供市民咨询、投诉、举报、建议、表扬、求助等业务受理、转派服务；制定措施，有效提升话务服务容量，最大程度满足企业群众需要，提供热线运营所需的场地、坐席、人员等服务。预计实现 24 小时服务，话务接通率达 90% 以上，在保证政府热线服务效率和质量的基础上，建立健全平台人员管理体系及业务管理规范，形成标准规范，开展事项梳理、大数据分析及知识库维护，打造全市统一的政务服务便民热线。
市民服务热线综合业务平台系统对接集成建设项目（二期）	8.39	1、落实国家、省、市市场监管局关于优化 12315 平台与 12345 平台对接优化工作，助力加强研判分析，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。2、化政务服务“跨城通办”合作，畅通珠海、江门两地市民诉求渠道，建立珠海、江门两市 12345 热线事项转办平台，实现两地工单跨市转办。3、优化政务热线服务能力，创新服务方式，建立“一号服务企业群众”的热线服务体系，进一步助力优化营商环境的重要举措，提升企业获得感和满意度。
珠海智能政务热线系统运维项目	172.06	为确保珠海智能政务热线系统建设项目系统运行安全稳定，支撑珠海 12345 热线服务高效运转，预计达到提升政民互动体验，提高为民办事质效目标。
热线文化宣传费用	1.50	为了做好珠海 12345 政务服务

		便民热线宣传工作，预计开展文化宣传活动，工作内容包括宣传活动的开展及宣传材料的制作等，达到增强团队凝聚力及提高企业群众对珠海 12345 政务服务便民热线的知晓度及满意度的效果。
珠海政务短信服务平台（对外）短信费	46.00	完成 2023 年度珠海网上办事大厅、珠海 12345 政务服务便民热线等政数局业务系统的短信发送工作，预计开展市政数局系统对外短信（含电信、移动、联通用户）短信发送工作。预计达到珠海政务短信服务平台（对外）高效运转，短信发送率 99%。

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：“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（外宾接待）费用。