

2019 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、部门预算构成

第二部分 2019 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

第三部分 2019 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。

- (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) 制定市民服务热线工作规范、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 市民服务热线的媒体宣传策划工作；
- (8) 完成上级交办的任务。

二、部门预算构成

本部门无下属单位，部门预算为办本级预算。

第二部分 2019 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、财政拨款	2553.21	一、一般公共服务支出	2553.21
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、灾害防治及应急管理支出	0.00
		二十二、其他支出	0.00
本年收入合计	2553.21	本年支出合计	2553.21
四、上级补助收入	0.00	二十三、对附属单位补助支出	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
五、附属单位上缴收入	0.00	二十四、上缴上级支出	0.00
六、用事业基金弥补收支差额	0.00	二十五、结转下年	0.00
收入总计	2553.21	支出总计	2553.21

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。

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	2553.21	2553.21	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	2553.21	2553.21	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	2016.41	2016.41	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	89.69	89.69	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	1926.72	1926.72	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	536.8	536.8	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	536.8	536.8	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注： **

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	2553. 21	89. 69	2463. 52	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
201	一般公共服务支出	2553. 21	89. 69	2463. 52	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2016. 41	89. 69	1926. 72	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2010350	事业运行	89. 69	89. 69	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	1926. 72	0. 00	1926. 72	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
20199	其他一般公共服务支出	536. 8	0. 00	536. 8	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2019999	其他一般公共服务支出	536. 8	0. 00	536. 8	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00

注： **

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	2553.21	一、一般公共服务支出	2553.21
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、灾害防治及应急管理支出	0.00
		二十二、其他支出	0.00
本年收入合计	2553.21	本年支出合计	2553.21
		二十三、结转下年	0.00
收入总计	2553.21	支出总计	2553.21

注： 表中功能分类科目，根据各部门实际预算编制情况编制。

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	0.00	0.00	0.00
[201]一般公共服务支出	2553.21	89.69	2463.52
[20103]政府办公厅（室）及相关机构事务	2553.21	89.69	2463.52
[2010350]事业运行	89.69	89.69	0.00
[2010399]其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1926.72	0.00	1926.72
[20199]其他一般公共服务支出	536.8	0.00	536.8
[2019999]其他一般公共服务支出	536.8	0.00	536.8

注： **

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	89.69
[302]商品和服务支出	[505]对事业单位经常性补助	89.69
[30201]办公费	[50502]商品和服务支出	3.88
[30216]培训费	[50502]商品和服务支出	1.00
[30217]公务接待费	[50502]商品和服务支出	1.00
[30228]工会经费	[50502]商品和服务支出	0.74
[30229]福利费	[50502]商品和服务支出	1.48
[30231]公务用车运行维护费	[50502]商品和服务支出	0.00
[30299]其他商品和服务支出	[50502]商品和服务支出	81.59

注： **

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	7.36	7.36	0.00	0.00
“三公”经费	1.00	1.00	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	1.00	1.00	0.00	0.00

注： **

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
无	无	0.00	0.00	0.00

注： 本级无政府性基金预算支出

第三部分 2019 年部门预算情况说明

一、部门预算收支增减变化情况

2019 年本部门收入预算 2553.21 万元，比上年 增加 550.78 万元， 增长 27.5 %，主要原因是 市民服务热线综合业务平台服务购买项目所需资金列入 2019 年预算经费中 ；支出预算 2553.21 万元，比上年 增加 550.78 万元， 增长 27.5 %，主要原因是 市民服务热线综合业务平台服务购买项目所需资金列入 2019 年预算经费中 。

二、“三公”经费安排情况

2019 年本部门财政拨款安排“三公”经费 1 万元，比上年 增加/减少 0 万元， 增长/下降 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/减少 0 万元， 增长/下降 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，公务用车运行维护费 0 万元），比上年 增加/减少 0 万元，增长/下降 0 %，主要原因是 与上年持平，无增减变化 ；公务接待费 1 万元，比上年 增加/减少 0 万元， 增长/下降 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

机关运行经费是指用于维持行政（参公）单位机关运行的经费。具体包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、培训费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、水电费、物

业管理费、因公出国（境）经费、公务用车购置及运行维护费、公务接待费以及其他费用等。2019 年，本部门机关运行经费安排 0 万元，比上年 增加/减少 0 万元， 增长/下降 0%，主要原因是 本部门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

2019 年本部门政府采购安排 2462.7 万元，其中：货物类采购预算 27 万元，工程类采购预算 3 万元，服务类采购预算 2432.72 万元等。

五、国有资产占有使用情况

截至 2018 年 12 月 31 日，本部门固定资产金额 7.44 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 0.5 万元，主要是 办公设备 等。

六、重点项目预算绩效目标情况

2019 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
市民服务热线服务购买项目	1896	根据“法治广东”工作部署，完善“一号服务”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服务购买经	536.8	建立全市统一的投诉、咨询受

费		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。
---	--	--

注： **

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。具体包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、培训费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、水电费、物业管理费、因公出国（境）经费、公务用车购置及运行维护费、公务接待费以及其他费用等。

十、“三公”经费：指省直行政（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。

【说明：本项为必须公开内容，可解释本部门预算特有的较为专业的名词，或是财政预算编制方面名词（以下名词解释供参考，各部门可以根据实际情况自行增加）**】**