

2025 年度

三明市 12345 政务服务便民
热线中心单位预算

目 录

第一部分 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	3
第二部分 2025 年度单位预算表	6
一、收支预算总表	7
二、收入预算总表	8
三、支出预算总表	9
四、财政拨款收支预算总表	10
五、一般公共预算拨款支出预算表	11
六、政府性基金预算拨款支出预算表	12
七、国有资本经营预算拨款支出预算表	13
八、一般公共预算支出经济分类情况表	14
九、一般公共预算基本支出经济分类情况表	15
十、一般公共预算“三公”经费支出预算表	18
第三部分 2025 年度单位预算情况说明	19
一、预算收支总体情况	20
二、一般公共预算拨款支出情况	20
三、政府性基金预算拨款支出情况	21

四、国有资本经营预算拨款支出情况.....	21
五、一般公共预算基本支出情况.....	22
六、一般公共预算“三公”经费支出情况.....	22
七、预算绩效目标情况.....	23
八、其他重要事项说明.....	24
第四部分 名词解释.....	25

第一部分

单位概况

一、单位主要职责

三明市 12345 政务服务便民热线中心的主要职责是：

（一）制定 12345 平台的总体建设规划、监管制度、工作规范、业务流程和考核评价办法；

（二）对接省 12345 平台，指导各县（市、区）12345 平台，对市本级和县级 12345 平台工作人员进行管理和培训；

（三）转办、督办各类诉求事项，对涉及省直单位诉求事项推送至省级工作机构，报备审核市直单位办理诉求事项情况；

（四）做好 12345 平台日常监督管理，对承办单位进行监督管理和考核评价，整合本级便民服务诉求电话，建立便民服务事项清单，督促更新政务信息和知识库；

（五）负责收集、整理、分析诉求信息，及时向市政府报告群众反映的重要社情民意和热点问题；

（六）统筹协调跨部门、跨区域诉求事项，制定联办牵头单位、协办单位，对重要诉求事项进行调查核实，配合政策法规咨询工作组明确责任单位及兜底部门。

二、单位预算单位构成

从预算单位构成看，本单位包括 1 个内设机构，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
----	------

三、单位主要工作任务

2025 年，三明市 12345 政务服务便民热线中心主要任务是：市 12345 热线中心将主动融入服务大局，以更高要求、更严措施、更高标准服务群众和企业，聚焦疑难诉求化解，完善协同联动机制，增强队伍专业能力，持续提升热线运行管理水平，着力打造更有温度、更有质效、更有韧性的 12345 热线。围绕上述任务，重点抓好以下工作：

（一）更高要求履职尽责。一是工作责任要再提升。各承办单位和经办人员要进一步提高思想觉悟，深刻认识热线服务的重要意义，以高度的责任心用心用情为群众服务，始终站稳群众立场，强化宗旨服务意识，努力解决群众的操心事、烦心事、揪心事。二是主责主业要再明确。要把握服务主责，12345 热线主要受理企业和群众对政府管理和服务的各类非紧急诉求，包括经济调节、社会管理、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议，以及对机关及其工作人员的工作作风和效能问题的投诉等事项。对涉法涉诉、已进入信访渠道等事项，做好解释说明，引导诉求人依法依规按程序反映。三是业务能力要再提升。注重全面提升热线从业人员服务意识、业务素质、职业技能，推动热线运行精细化、标准化、专业化。常态化、系统性分级分类开展话务、批转、办理、督办、回访等业务培训。适时开展心理健康辅

导活动，缓解话务员心理压力、疏导负面情绪。鼓励话务坐席和各级经办人员参加政务服务职业技能大赛，展示热线人风采。

(二)更严措施推动工作。一是强化督办问效机制。注重督查问效的结果运用，继续加强与政府督查、效能督查协同联动，持续推广“一季一主题”专项督查行动等经验做法，形成长效机制，督促各承办单位认真办理群众诉求，提升群众满意率。二是建立恶意行为惩处机制。强化与公安部门联动，建立恶意骚扰热线行为的惩处机制，定期将无正当理由反复拨打，恶意占用热线资源，干扰热线正常运行，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员等线索移送公安部门，由公安部门研判是否达到依法调查处置的范畴，维护热线系统的稳定。三是探索疑难诉求处置机制。运用大数据加强对群众诉求的研判，强化风险防范意识和联动处置合力，积极探索疑难诉求、历史遗留问题、重复投诉等诉求的解决方案，切实推动疑难复杂事项解决。扩展与政协委员的联动互动机制，促使群众反映广泛集中的诉求事项得到快速高效处置，推动相关意见建议落地落实。

(三)更高标准服务大局。提高思想站位，主动融入市委市政府服务发展大局，充分发挥 12345 热线优势，以更高的标准为群众和企业提供服务。一是围绕市委市政府工作要求，通过 12345 热线畅通渠道，强化信息运用，加强政策宣传引导，让企业群众清楚知晓政策、真正享受政策。同时，

注重挖掘企业与群众“金点子”，广纳建言、集中民智，助力城市发展。二是围绕市委市政府为民办实事等重点项目，注重民生诉求的分析研判，对群众反映较多的难点堵点痛点问题，深入基层调查研究，了解群众所思所想，掌握最原始数据，形成分析材料，供领导决策参考。三是发挥热线赋能营商环境效用，对涉及文化旅游、政务服务、办证等诉求及时转办督办，积极回应群众关切，宣传惠企利民政策，做好政策咨询解答，着力纾解企业急难愁盼问题，不断增强企业发展的信心，为营商环境大局保驾护航。

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	147.87	一、一般公共服务支出	122.44
二、政府性基金预算拨款收入	0.00	二、外交支出	0.00
三、国有资本经营预算拨款收入	0.00	三、国防支出	0.00
四、财政专户管理资金收入	0.00	四、公共安全支出	0.00
五、事业收入	0.00	五、教育支出	0.00
六、事业单位经营收入	0.00	六、科学技术支出	0.00
七、上级补助收入	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	0.00
八、附属单位上缴收入	0.00	八、社会保障和就业支出	21.00
九、其他收入	0.00	九、卫生健康支出	4.43
十、上年结转结余	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
		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
		二十四、债务还本支出	0.00
		二十五、债务付息支出	0.00
		二十六、债务发行费用支出	0.00
收入合计	147.87	支出合计	147.87

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	总计	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		147.87	147.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	122.44	122.44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	14.00	14.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	7.00	7.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	4.43	4.43	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

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	合计	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		147.87	147.87	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	122.44	122.44	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	14.00	14.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	7.00	7.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	4.43	4.43	0.00	0.00	0.00	0.00

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	147.87	一、一般公共服务支出	122.44
二、政府性基金预算拨款收入	0.00	二、外交支出	0.00
三、国有资本经营预算拨款收入	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	21.00
		九、卫生健康支出	4.43
		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
		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
		二十四、债务还本支出	0.00
		二十五、债务付息支出	0.00
		二十六、债务发行费用支出	0.00
收入合计	147.87	支出合计	147.87

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		147.87	147.87	0.00
2010350	事业运行	122.44	122.44	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	14.00	14.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	7.00	7.00	0.00
2101102	事业单位医疗	4.43	4.43	0.00

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

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

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		147.87
301	工资福利支出	139.99
302	商品和服务支出	7.88
303	对个人和家庭的补助	0.00
307	债务利息及费用支出	0.00
309	资本性支出（基本建设）	0.00
310	资本性支出	0.00
311	对企业补助（基本建设）	0.00
312	对企业补助	0.00
313	对社会保障基金补助	0.00
399	其他支出	0.00

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		147.87
301	工资福利支出	139.99
30101	基本工资	32.75
30102	津贴补贴	0.00
30103	奖金	45.62
30106	伙食补助费	0.00
30107	绩效工资	22.60
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	14.00
30109	职业年金缴费	7.00
30110	职工基本医疗保险缴费	4.43
30111	公务员医疗补助缴费	0.00
30112	其他社会保障缴费	1.47
30113	住房公积金	12.12
30114	医疗费	0.00
30199	其他工资福利支出	0.00
302	商品和服务支出	7.88
30201	办公费	4.77
30202	印刷费	0.00
30204	手续费	0.00
30205	水费	0.00
30206	电费	0.00
30207	邮电费	0.00
30208	取暖费	0.00
30209	物业管理费	0.00
30211	差旅费	0.00
30212	因公出国（境）费用	0.00
30213	维修（护）费	0.00
30214	租赁费	0.00
30215	会议费	0.00
30216	培训费	0.50
30217	公务接待费	1.50
30218	专用材料费	0.00
30224	被装购置费	0.00
30225	专用燃料费	0.00
30226	劳务费	0.00
30227	委托业务费	0.00
30228	工会经费	1.11

30229	福利费	0.00
30231	公务用车运行维护费	0.00
30239	其他交通费用	0.00
30240	税金及附加费用	0.00
30299	其他商品和服务支出	0.00
303	对个人和家庭的补助	0.00
30301	离休费	0.00
30302	退休费	0.00
30303	退职（役）费	0.00
30304	抚恤金	0.00
30305	生活补助	0.00
30306	救济费	0.00
30307	医疗费补助	0.00
30308	助学金	0.00
30309	奖励金	0.00
30310	个人农业生产补贴	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	0.00
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
30703	国内债务发行费用	0.00
30704	国外债务发行费用	0.00
309	资本性支出（基本建设）	0.00
30901	房屋建筑物购建	0.00
30902	办公设备购置	0.00
30903	专用设备购置	0.00
30905	基础设施建设	0.00
30906	大型修缮	0.00
30907	信息网络及软件购置更新	0.00
30908	物资储备	0.00
30913	公务用车购置	0.00
30919	其他交通工具购置	0.00
30921	文物和陈列品购置	0.00
30922	无形资产购置	0.00
30999	其他基本建设支出	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
311	对企业补助（基本建设）	0.00
31101	资本金注入（基本建设）	0.00
31199	其他对企业补助	0.00
312	对企业补助	0.00
31201	资本金注入	0.00
31203	政府投资基金股权投资	0.00
31204	费用补贴	0.00
31205	利息补贴	0.00
31206	其他资本性补助	0.00
31299	其他对企业补助	0.00
313	对社会保障基金补助	0.00
31302	对社会保险基金补助	0.00
31303	补充全国社会保障基金	0.00
31304	对机关事业单位职业年金的补助	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
39999	其他支出	0.00

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	1.50
1、因公出国（境）费用	0.00
2、公务接待费	1.50
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

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，三明市 12345 政务服务便民热线中心单位收入预算为 147.87 万元，比上年增加 0.42 万元，主要原因是工资调整。其中：一般公共预算拨款收入 147.87 万元、政府性基金预算拨款收入 0.00 万元、国有资本经营预算拨款收入 0.00 万元、财政专户管理资金收入 0.00 万元、事业收入 0.00 万元、事业单位经营收入 0.00 万元、上级补助收入 0.00 万元、附属单位上缴收入 0.00 万元、其他收入 0.00 万元、上年结转结余 0.00 万元。

相应安排支出预算 147.87 万元，比上年增加 0.42 万元，主要原因是工资调整。其中：基本支出 147.87 万元、项目支出 0.00 万元、事业单位经营支出 0.00 万元、上缴上级支出 0.00 万元、对附属单位补助支出 0.00 万元。

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 147.87 万元，比上年增加 0.42 万元，增长 0.28%，主要原因是工资调整。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 12345 业务等工作的支出需求，体现在有关支出科目中。其中(按项级科目分类统计)：

(一) 2010350-事业运行 122.44 万元。主要用于人员经费支出。

(二) 2080505-机关事业单位基本养老保险缴费支出 14.00 万元。主要用于人员经费支出。

(三) 2080506-机关事业单位职业年金缴费支出 7.00 万元。主要用于人员经费支出。

(四) 2101102-事业单位医疗 4.43 万元。主要用于人员经费支出。

三、政府性基金预算拨款支出情况

2025 年度政府性基金支出 0.00 万元，比上年增加 0.00 万元，与上年持平，主要原因是本单位 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

2025 年度国有资本经营预算支出 0.00 万元，比上年增加 0.00 万元，与上年持平，主要原因是本单位 2025 年度没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

五、一般公共预算基本支出情况

2025 年度一般公共预算拨款基本支出 147.87 万元，其中：

（一）人员经费 139.99 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 7.88 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，比上年增加 0.00 万元，与上年持平。主要原因是：本单位无因公出国（境）经费。

（二）公务接待费

2025 年预算安排 1.50 万元，比上年增加 0.50 万元，增长 50.00%。主要原因是：新增每月领导接线。

（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，比上年增加 0.00 万元，与上年持平；公务用车购置费 0.00 万元，比上年增加 0.00 万元，与上年持平。主要原因是：本单位无公务用车购置及运行费。

七、预算绩效目标情况

（一）绩效目标设置情况

2025 年三明市 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

2025 年度本单位无项目绩效目标表

2. 有关情况说明

无。

八、其他重要事项说明

（一）机关运行经费

2025 年三明市 12345 政务服务便民热线中心一般公共预算拨款安排的机关运行经费支出 0.00 万元,比上年增加 0.00 万元,与上年持平。主要原因是本单位无机关运行经费。

（二）政府采购情况

本单位 2025 年度没有政府采购预算。

（三）国有资产占用使用情况

截至 2024 年 12 月 31 日,三明市 12345 政务服务便民热线中心共有车辆 0 辆,其中:省部级领导干部用车 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,其他用车 0 辆。单位价值 50 万元以上通用设备 0 台(套),单位价值 100 万元以上专用设备 0 台(套)。

2025 年单位预算安排购置车辆 0 辆,单位价值 100 万元以上专用设备 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。