

2021 年

广州市市长专线电话受理中心 部门预算

目 录

第一部分 部门概况

- 一、部门主要职责
- 二、部门机构设置

第二部分 部门主要工作任务和目标

- 一、确定工作目标所依据的政策
- 二、部门整体及主要工作任务绩效目标

第三部分 部门预算安排情况说明

- 一、部门预算收支情况总体说明
- 二、部门预算收入预算情况说明
- 三、部门预算支出预算情况说明
- 四、部门转移支付预算情况
- 五、“三公”经费预算情况
- 六、机关运行经费（行政经费）安排情况
- 七、政府采购情况
- 八、国有资产占有使用情况
- 九、重点项目预算绩效目标情况
- 十、专业名词解释

第四部分 2021 年部门预算报表

- 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、非税收入预算表
- 六、一般公共预算支出预算表（按功能分类科目）
- 七、政府性基金预算支出情况表
- 八、部门预算基本支出预算表
- 九、一般公共预算基本支出情况表（按支出经济分类科目）
- 十、部门预算项目支出预算表
- 十一、部门预算转移支付项目预算表
- 十二、财政拨款安排的行政经费及“三公”经费预算表
- 十三、政府采购预算表
- 十四、政府购买服务预算表

第一部分 部门概况

一、部门主要职责

广州市市长专线电话受理中心（挂广州 12345 政府服务热线受理中心、广州市城市社区网格化服务管理中心牌子）负责广州 12345 政府服务热线话务平台、广州城市社区网格化服务管理平台的日常运行管理工作；负责广州 12345 政府服务热线事项的受理工作，审核业务工单，向承办单位转办相关广州 12345 政府服务热线事项，并进行跟踪、回访、归档，督促检查办理情况；负责市级网格化服务管理事项的转派、跟踪、协调、督办的具体实施工作；负责对网格化服务管理事项的新增、退出、调整情况进行初审，对各区基础网格的划分、调整工作进行备案；协助开展对热线受理事项承办单位和各级网格化服务管理中心、网格事项承办单位的考核、通报等具体工作；组织开展政府服务热线、网格化服务管理有关评估、业务培训、群众意见收集等工作，定期对工作中的热点信息和社情民意进行统计、汇总、分析。

二、部门机构设置

本单位内设机构 6 个，分别为：综合科、热线业务受理科、网格业务管理科、协调督办科、调研信息科、质检技术科。

本单位无下属单位，部门预算为广州市市长专线电话受理中心本级预算。

第二部分 部门主要工作任务和目标

一、确定工作目标所依据的政策

(一)《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发〔2020〕53号)要求优化12345热线运行机制,加强12345热线能力建设。

(二)依托12345政府服务热线等渠道建立全市统一的政务服务咨询和投诉受理平台,实行统一接收、按责转办、限时办结、统一监督、统一考核。

二、部门整体及主要工作任务绩效目标

广州市市长专线电话受理中心(挂广州12345政府服务热线受理中心、广州市城市社区网格化服务管理中心牌子)是隶属于广州市政务服务数据管理局的参照公务员法管理的事业单位,部门整体及主要工作任务绩效目标在主管部门广州市政务服务数据管理局预算体现。

第三部分 部门预算安排情况说明

一、部门预算收支情况总体说明

按照综合预算的原则，广州市市长专线电话受理中心所有收入和支出均纳入部门预算管理。2021年收支总预算2601.81万元，较上年增加119.49万元，增长4.81%，主要原因是2021年新增在编人员2人。

二、部门预算收入预算情况说明

2021年收入预算2601.81万元，较上年增加119.49万元，增长4.81%，主要原因是2021年新增在编人员2人。其中：一般公共预算收入2601.81万元，政府性基金收入0万元，国有资本经营预算0万元，财政专户管理资金0万元，其他资金0万元，上年预结转0万元。

三、部门预算支出预算情况说明

2021年支出预算2601.81万元，较上年增加119.49万元，增长4.81%，主要原因是2021年新增在编人员2人。其中：一般公共预算支出2601.81万元，政府性基金支出0万元，国有资本经营预算0万元，财政专户管理资金0万元，其他资金0万元，上年预结转0万元。

四、部门转移支付预算情况

2021年部门转移支付预算安排0万元。

五、“三公”经费预算情况

2021年本部门财政拨款安排“三公”经费预算0.6万元，较上年增加0万元，增长0%，主要原因是较上年持平，无增减变

化。其中：

因公出国（境）经费预算 0 万元，较上年增加 0 万元，主要原因是较上年持平，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），较上年增加 0 万元，主要原因是较上年持平，无增减变化；

公务接待费预算 0.6 万元，较上年增加 0 万元，增长 0%，主要原因是较上年持平，无增减变化。

六、机关运行经费（行政经费）安排情况

机关运行经费（行政经费）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。

2021 年，本部门机关运行经费（行政经费）预算安排 108.96 万元，较上年增加 11.22 万元，增长 11.48%，主要原因是 2021 年新增在编人员 2 人。

七、政府采购情况

2021 年本部门政府采购安排 191.3 万元，其中：货物类采购预算 13 万元，工程类采购预算 0 万元，服务类采购预算 178.3 万元。

八、国有资产占有使用情况

截至 2020 年 8 月 31 日，本部门固定资产金额为 956.64 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 13 万元，主要是购 UPS 蓄电池等。

九、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：

项目名称	2021 年预算（万元）	绩效目标	备注
无	无	无	本单位无重点项目

十、专业名词解释

1. 部门预算：指各部门依据相关法律、法规和政策规定及其行使职能需要，组织所属各单位编制并逐级上报、审核、汇总，经财政部门审核后按程序依法批准的部门综合收支计划。

2. 基本支出：指预算单位为保障其机构正常运转、完成日常工作任务而编制的年度基本支出计划，其内容包括人员支出预算、公用支出预算两部分。

3. 项目支出：指预算单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出预算之外编制的年度或跨年度项目支出计划。

4. 市级财政专项资金：指根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市市级财政专项资金管理办法的通知》（穗府办函〔2017〕306 号文）规定，经市政府批准设立，由市级财政安排，为支持我市经济和社会各项事业发展，具有专门用途和绩效目标，需进行二次分配的一般公共预算资金、政府性基金、国有资本经营预算资金。

5. “三公”经费：指财政资金安排的，用于公务接待、公务

用车、因公出国（境）等方面的经费。

6. 会议费：指会议中按规定开支的房租费、伙食补助费以及文件资料的印刷费、会议场地租用费等。

7. 机关运行经费：指为保障行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）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、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

第四部分 2021 年部门预算报表

表 1

收支总体情况表

部门名称： 广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

收 入		支 出	
收入项目	2021 年预算	支出项目	2021 年预算
一、财政拨款	2601.81	一、一般公共服务支出	1651.32
（一）一般公共预算	2601.81	二、科学技术支出	162.75
（二）政府性基金预算	0.00	三、社会保障和就业支出	164.10
（三）国有资本经营预算	0.00	四、卫生健康支出	29.32
二、财政专户管理资金	0.00	五、住房保障支出	594.32
三、其他资金	0.00		
（一）事业收入	0.00		
（二）经营收入	0.00		
（三）其他收入	0.00		
本年收入合计	2601.81	本年支出合计	2601.81
四、上级补助收入	0.00	六、对附属单位补助支出	0.00

收支总体情况表

部门名称： 广州市市长专线电话受理中心

单位： 万元

收 入		支 出	
收入项目	2021 年预算	支出项目	2021 年预算
五、附属单位上缴收入	0.00	七、上缴上级支出	0.00
六、用事业基金弥补收支总额	0.00	八、结转下年	0.00
七、上年预结转	0.00		
收入总计	2601.81	支出总计	2601.81

注： 无

收入总体情况表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

功能科目 编码单位 编码)	功能科目名称(单位 名称)	总计	本年收入												上级补 助收入	附属单 位上缴 收入	用事业 基金弥 补收支 总额	上年 预结转
			合计	财政拨款				财政专户拨款			其他资金							
				小计	一般公 共预算	政府性 基金预 算	国有资 本经营 预算	小计	教育收 费	其他财 政拨款 收入	小计	事业收 入	事业单 位经营 收入	其他收 入				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
2080503	离退休人员管理机构	0.19	0.19	0.19	0.19	0.00	0.00	0.00	0.00	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	103.34	103.34	103.34	103.34	0.00	0.00	0.00	0.00	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	51.67	51.67	51.67	51.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	29.32	29.32	29.32	29.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	29.32	29.32	29.32	29.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务 支出	29.32	29.32	29.32	29.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	594.32	594.32	594.32	594.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	594.32	594.32	594.32	594.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	168.68	168.68	168.68	168.68	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	425.64	425.64	425.64	425.64	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：无

支出总体情况表

部门名称： 广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

功能科目编码	功能科目名称	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
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	总计	2601.81	2111.91	489.90	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1651.32	1324.17	327.15	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及 相关机构事务	1651.32	1324.17	327.15	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1324.17	1324.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	327.15	0.00	327.15	0.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	162.75	0.00	162.75	0.00	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	162.75	0.00	162.75	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	162.75	0.00	162.75	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支 出	164.10	164.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老 支出	164.10	164.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	8.90	8.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	退休人员管理机 构	0.19	0.19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

支出总体情况表

部门名称： 广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

功能科目编码	功能科目名称	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
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2080505	机关事业单位基本 养老保险缴费支出	103.34	103.34	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	51.67	51.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	29.32	29.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	29.32	29.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务 支出	29.32	29.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	594.32	594.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	594.32	594.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	168.68	168.68	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	425.64	425.64	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注： 无

财政拨款收支总体情况表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

收 入		支 出	
收入项目	2021 年预算	支出项目	2021 年预算
一、一般公共预算	2601.81	一、一般公共服务支出	1651.32
二、政府性基金预算	0.00	二、科学技术支出	162.75
三、国有资本经营预算	0.00	三、社会保障和就业支出	164.10
		四、卫生健康支出	29.32
		五、住房保障支出	594.32
本年收入合计	2601.81	本年支出合计	2601.81
上年预结转	0.00	结转下年	0.00
收入总计	2601.81	支出总计	2601.81

注：表中功能分类科目，根据各部门实际预算编制情况编制。

非税收入预算表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

单位编码	单位名称（资金来源）	收入科目	项目名称	非税收入预算				备注
				合计	上缴中央	上缴 省财政专户	本级收入	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	合计			0.06	0.00	0.00	0.06	
	其中：一般公共预算			0.06	0.00	0.00	0.06	
	政府性基金预算			0.00	0.00	0.00	0.00	
	国有资本经营预算			0.00	0.00	0.00	0.00	
	财政专户管理资金			0.00	0.00	0.00	0.00	
190006	广州市市长专线电话受理中心			0.06	0.00	0.00	0.06	
	一般公共预算			0.06	0.00	0.00	0.06	
	一般公共预算	其他利息收入	利息收入	0.06	0.00	0.00	0.06	

注：无

一般公共预算支出预算表（按功能分类科目）

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

功能分类科目		一般公共预算支出				
科目编码	科目名称	总计	基本支出	项目支出		
				小计	部门 项目支出	财政 专项资金 (本级支出)
1	2	3	4	5	6	7
	合 计	2601.81	2111.91	489.90	489.90	0.00
201	一、一般公共服务支出	1651.32	1324.17	327.15	327.15	0.00
20103	政府办公厅（室）及相 关机构事务	1651.32	1324.17	327.15	327.15	0.00
2010301	行政运行	1324.17	1324.17	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	327.15	0.00	327.15	327.15	0.00
206	二、科学技术支出	162.75	0.00	162.75	162.75	0.00
20605	科技条件与服务	162.75	0.00	162.75	162.75	0.00
2060503	科技条件专项	162.75	0.00	162.75	162.75	0.00
208	三、社会保障和就业支出	164.10	164.10	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	164.10	164.10	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	8.90	8.90	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.19	0.19	0.00	0.00	0.00

一般公共预算支出预算表（按功能分类科目）

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

功能分类科目		一般公共预算支出				
科目编码	科目名称	总计	基本支出	项目支出		
				小计	部门 项目支出	财政 专项资金 (本级支出)
1	2	3	4	5	6	7
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	103.34	103.34	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	51.67	51.67	0.00	0.00	0.00
210	四、卫生健康支出	29.32	29.32	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	29.32	29.32	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	29.32	29.32	0.00	0.00	0.00
221	五、住房保障支出	594.32	594.32	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	594.32	594.32	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	168.68	168.68	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	425.64	425.64	0.00	0.00	0.00

注：无

政府性基金预算支出情况表

部门名称： 广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

支出功能科目编码	支出功能科目	总计	基本支出	项目支出		
				小计	部门 项目支出	财政 专项资金 (本级支出)
1	2	3	4	5	6	7
	合 计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注： 本单位无政府性基金预算支出

部门预算基本支出预算表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

单位编码	支出项目类别(单位名称)	总 计	财政拨款				财政专户管理资金			事业收入资金	经营收入资金	其他资金
			小 计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	小计	当年收入安排	净结余安排			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	合 计	2111.91	2111.91	2111.91	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
190006	广州市市长专线电话受理中心	2111.91	2111.91	2111.91	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	人员支出（统发）	645.90	645.90	645.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	人员支出（其他）	1239.75	1239.75	1239.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	公用经费	175.04	175.04	175.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	对个人和家庭的补助支出（其他）	51.22	51.22	51.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：无

一般公共预算基本支出情况表（按支出经济分类科目）

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

政府预算经济分类	部门预算经济分类	2021 年预算
	合 计	2111.91
[501]机关工资福利支出	[301]工资福利支出	1882.98
[50101]工资奖金津补贴	[30101]基本工资	211.18
[50101]工资奖金津补贴	[30102]津贴补贴	836.94
[50101]工资奖金津补贴	[30103]奖金	17.27
[50102]社会保障缴费	[30108]机关事业单位基本养老保险缴费	103.34
[50102]社会保障缴费	[30109]职业年金缴费	51.67
[50102]社会保障缴费	[30112]其他社会保障缴费	3.48
[50103]住房公积金	[30113]住房公积金	168.68
[50199]其他工资福利支出	[30199]其他工资福利支出	490.42
[502]机关商品和服务支出	[302]商品和服务支出	155.31
[50201]办公经费	[30201]办公费	16.38
[50201]办公经费	[30202]印刷费	1.99
[50201]办公经费	[30207]邮电费	15.74
[50201]办公经费	[30211]差旅费	9.60
[50209]维修（护）费	[30213]维修（护）费	4.00
[50203]培训费	[30216]培训费	5.10

一般公共预算基本支出情况表（按支出经济分类科目）

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

政府预算经济分类	部门预算经济分类	2021 年预算
[50206] 公务接待费	[30217] 公务接待费	0.60
[50205] 委托业务费	[30226] 劳务费	4.00
[50201] 办公经费	[30228] 工会经费	16.46
[50201] 办公经费	[30229] 福利费	21.36
[50201] 办公经费	[30239] 其他交通费用	41.09
[50299] 其他商品和服务支出	[30299] 其他商品和服务支出	18.99
[503] 机关资本性支出（一）	[310] 资本性支出	15.20
[50306] 设备购置	[31002] 办公设备购置	15.20
[509] 对个人和家庭的补助	[303] 对个人和家庭的补助	58.42
[50905] 离退休费	[30302] 退休费	16.10
[50901] 社会福利和救助	[30309] 奖励金	29.32
[50999] 其他对个人和家庭的补助	[30399] 其他对个人和家庭的补助	13.00

注：无

部门预算项目支出预算表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

单位编 码	项目名称 (项目类别)	总计	财政拨款				财政专 户管理 资金	事业收 入资金	经营收 入资金	其他资 金	上年预 结转	项目内容	绩效目标	项目主要绩效指标
			合计	一般公 共 预算	政府性 基金预 算	国有资 本经营 预算								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	合 计	489.90	489.90	489.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
	其中：部门项目 支出	489.90	489.90	489.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
	市级财政专项 资金(本级支 出)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
190006	广州市市长专 线电话受理中 心	489.90	489.90	489.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
	运行保障类	327.15	327.15	327.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
190006	运行经费	327.15	327.15	327.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	根据《广州市人民政府办公厅文件处理表》(财税【2014】77号)批复,将天河区穗园路穗东街45-47号首至二层建筑面积6283.83平方米的场地作为12345	通过开展广州12345政府服务热线话务场地运营管理项目,为广州12345热线话务现场提供一个洁净、舒适、安全的工作环境场所,建立一套政府自建话务场地物业、保洁、	1、资金使用情况:(反映资金专款专用的情况:支付达到预期目标值≥80%得满分,支付金额<80%不得分。)专款专用。2、物业管理满意度:(反映话务场地服务对象(各进驻

部门预算项目支出预算表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

单位编 码	项目名称 (项目类别)	总计	财政拨款				财政专 户管理 资金	事业收 入资金	经营收 入资金	其他资 金	上年预 结转	项目内容	绩效目标	项目主要绩效指标
			合计	一般公 共 预算	政府性 基金预 算	国有资 本经营 预算								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
												政府服务热线办公及话务业务用房。本项目用于话务业务用房物业服务、管理、保洁、绿化、消防、安保、水电、办公家具维护、话务场地装修维护等日常运营管理费支出。	绿化、消防、安保等有效的管理机制,加强话务场地物业、保洁、绿化、消防、安保、水电等管理工作,提高广州12345政府服务热线的后勤保障工作水平	单位)对物业管理的满意情况: 1.满意率=月度考核综合评价满意以上的月份次数/12; 2.达到目标值(90%及以上)得满分,未达到目标值,未达到目标值,按(完成率=满意率/目标值)计算得分,指标得分=100*完成率。)≥90%。3、话务场地巡查率:(反映物业人员每天巡查话务现场的情况: 1.完成率=实际数/计划数*100%; 2.达到目标值(95%及以上)得满分;未达到目标值,每少一个百分点扣一分,扣完为止。)≥95%。4、水电保障满意度:(反映话务场地服务对象

部门预算项目支出预算表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

单位编 码	项目名称 (项目类别)	总计	财政拨款				财政专 户管理 资金	事业收 入资金	经营收 入资金	其他资 金	上年预 结转	项目内容	绩效目标	项目主要绩效指标
			合计	一般公 共 预算	政府性 基金预 算	国有资 本经营 预算								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
														(各进驻单位)对水电保障的满意情况： 1. 满意率=月度考核综合评价满意以上的月份次数/12； 2. 达到目标值（90%及以上）得满分，未达到目标值，未达到目标值，按（完成率=满意率/目标值）计算得分，指标得分=100*完成率。）≥90%。 5、话务场地安全事故数（次）：(发生安全事故的次数： 安全事故数≤3 次，得满分；安全事故数>3 次，每多一次扣 5 分，扣完为止。)≤3。6、维修及时率：(反映是否规定时间内完成设施的维修： 1. 维修及时率=规定时间内维修的设

部门预算项目支出预算表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

单位编 码	项目名称 (项目类别)	总计	财政拨款				财政专 户管理 资金	事业收 入资金	经营收 入资金	其他资 金	上年预 结转	项目内容	绩效目标	项目主要绩效指标
			合计	一般公 共 预算	政府性 基金预 算	国有资 本经营 预算								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
														施数量/发生故障的设施数量*100%，若设备出现故障，要求 7 天内维修完毕，确需延长维修时间的，最多只能再延长 7 天；2. 达到目标值（95%及以上）得满分；未达到目标值，每少一个百分点扣一分，扣完为止。）≥95%。
	经济和社会发 展类	162.75	162.75	162.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
190006	信息化建设开 发经费	162.75	162.75	162.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	依据：穗工信审 (2018) 13 号和 (2018)529 号文件。 内容：2018 年项目包 括建设热线话务业 务应用、运营与绩效 管理、基础应用支 撑、信息资源库等五 大系统；2019 年项目	通过开展 12345 政府 服务热线信息化建设 项目，逐步提升热线服 务的信息化能力，确保 热线系统和设备安全 稳定运行，具备较强的 故障响应和较快的容 灾备份能力，加强系统 培训和资源共享工作，	1、故障响应时间：(反 映系统发生故障时的 响应时间情况)≤15 分钟。2、系统内部使 用人员满意度：(系统 内部使用人员表示满 意的人数/参与满意度 调查的目标人数 *100%)≥60%。3、系统

部门预算项目支出预算表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

单位编 码	项目名称 (项目类别)	总计	财政拨款				财政专 户管理 资金	事业收 入资金	经营收 入资金	其他资 金	上年预 结转	项目内容	绩效目标	项目主要绩效指标
			合计	一般公 共 预算	政府性 基金预 算	国有资 本经营 预算								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
												包括热线业务分析、市民多维接入、业务辅助管理、运营管理、知识库交互查询应用等五个子系统；上述项目开支均包括云资源租赁及其他费用、项目管理服务及其他费用（项目管理、等保测评、安全、验收、咨询设计、监理等）。 开支明细：项目建设费、专家聘请费、安全测评费、验收测评费、监理费、等保测评费、咨询设计费等。	切实提高话务接通能力与处理效率，为12345政府服务热线提供大数据决策支持，提高市民满意度。	用户单位培训覆盖率：(参与系统用户单位培训数量/全体用户单位*100%)≥90%。4、系统正常运行率：(正常运行的时间/总运行时间*100%)≥99%。5、系统可使用率：(系统可用功能模块数/系统功能模块总数*100%)100%。6、系统对接完成率：(实际完成数/合同计划数*100%)100%。7、省级考核排名：(反映广东省数据质量考核排名)前二名。8、系统可支撑用户数：(反映系统可支持的在线用户数)≥2500。

注：无

部门预算转移支付项目预算表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

单位 编码	单位名称 (项目名 称)	总计	一般公 共预算	政府 性基 金预 算	国有 资本 经营 预算	其他 资金	上年 预结转	其中：												绩效目标	项目主要绩 效指标
								越秀	海珠	荔湾	天河	白云	黄埔	南沙	花都	番禺	从化	增城	待分 配		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
	合 计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		

注： 本单位无部门预算转移支付项目预算

财政拨款安排的行政经费及“三公”经费预算表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

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
1	2	3	4	5
行政经费	108.96	108.96	0.00	0.00
“三公”经费总额	0.60	0.60	0.00	0.00
其中：（一）因公出国（境）费	0.00	0.00	0.00	0.00
（二）公务用车购置及运行维护费	0.00	0.00	0.00	0.00
1. 公务用车购置费	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	0.60	0.60	0.00	0.00

注：无

政府采购预算表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

单位 编码	单位名称（支出项目 名称）	政府采购项目			数量	计量 单位	总计	财政拨款				财政专户 管理资金	其他资金
		政府采购项目 名称	政府采购品目 名称	政府采购品目 编号				合计	一般公共 预算	政府性基 金预算	国有资本 经营预算		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	合 计						191.30	191.30	191.30	0.00	0.00	0.00	0.00
	其中：货物类						13.00	13.00	13.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	工程类						0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	服务类						178.30	178.30	178.30	0.00	0.00	0.00	0.00
190006	广州市市长专线电话 受理中心						191.30	191.30	191.30	0.00	0.00	0.00	0.00
	基本支出						13.00	13.00	13.00	0.00	0.00	0.00	0.00
190006	在职人员公用经费 (参公事业编制)	UPS 蓄电池	A02061599 其 他电源设备	A02061599	1	批	13.00	13.00	13.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	项目支出						178.30	178.30	178.30	0.00	0.00	0.00	0.00
	运行经费						178.30	178.30	178.30	0.00	0.00	0.00	0.00
190006	业务用房物业管理费	广州 12345 政府 服务热线话务 场地物业服务 项目	C1204 物业管 理服务	C1204	1	项	178.30	178.30	178.30	0.00	0.00	0.00	0.00

注：无

政府购买服务预算表

部门名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

单位编码	单位名称(支出项目名称)	政府购买服务项目			购买方式	总计	财政拨款				财政专户管理资金	其他资金
		一级目录	二级目录	三级目录			合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	合 计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注： 本单位无政府购买服务预算