

2024年
广州市市长专线电话受理中心部门预算

目 录

第一部分 广州市市长专线电话受理中心概况

- 一、主要职责
- 二、部门机构设置
- 三、部门预算构成

第二部分 2024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、一般公共预算项目支出情况表（按经济分类科目）
- 八、财政拨款安排的行政经费及“三公”经费预算表
- 九、政府性基金预算支出情况表
- 十、国有资本经营预算支出情况表
- 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 2024年部门预算情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 广州市市长专线电话受理中心概况

一、主要职责

（一）负责统筹广州12345政府服务热线的管理工作，贯彻落实热线工作的总体部署，负责热线相关地方性法规、规章草案和规范性文件的组织起草、调整、清理和废止等工作，组织拟订和监督实施热线相关工作规范、服务标准、规章制度等；

（二）负责热线话务平台日常运行管理，负责热线事项受理、审核、转办、督办、回访、归档等工作；

（三）负责对热线承办单位进行考核，协调承办单位建立热线联合共建机制；

（四）组织开展热线有关评估、业务培训、群众意见收集工作，对热点信息和社情民意进行统计、汇总、分析；

（五）负责智能知识库、热线坐席辅助、互联网及移动端应用、热线大数据等智能化服务规划与管理工作；

（六）负责本单位及广州12345政府服务热线工作的宣传和信息发布；

（七）指导协调各区承办广州12345政府服务热线工作。

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、网络业务管理科、协调督办科、调研信息科、质检技术科。

三、部门预算构成

本单位无下属单位，部门预算为本级预算。

第二部分 2024年部门预算表

表1

收支总体情况表

单位名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

收入		支出	
项目	预算	项目	预算
一、预算拨款	3,264.71	一、一般公共服务支出	1,747.71
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	644.13
		七、文化旅游体育与传媒支出	0.00
		八、社会保障和就业支出	256.29
		九、卫生健康支出	0.20
		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	616.38
		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

收入		支出	
项目	预算	项目	预算
		二十三、债务付息支出	0.00
		二十四、其他支出	0.00
		二十五、转移性支出	0.00
本年收入合计	3,264.71	本年支出合计	3,264.71
四、上级补助收入	0.00	二十六、对附属单位补助支出	0.00
五、附属单位上缴收入	0.00	二十七、上缴上级支出	0.00
六、用事业基金弥补收支差额	0.00	二十八、结转下年	0.00
收入总计	3,264.71	支出总计	3,264.71

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。
本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入总体情况表

单位名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

功能分类科目		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	3,264.71	3,264.71	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	1,747.71	1,747.71	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	1,747.71	1,747.71	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,338.35	1,338.35	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	409.36	409.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	644.13	644.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	644.13	644.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	644.13	644.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	256.29	256.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	256.29	256.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	9.50	9.50	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	164.53	164.53	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	82.26	82.26	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	0.20	0.20	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	0.20	0.20	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	0.20	0.20	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	616.38	616.38	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	616.38	616.38	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	168.66	168.66	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	447.73	447.73	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

单位名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

功能分类科目		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	3,264.71	2,211.22	1,053.49	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1,747.71	1,338.35	409.36	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,747.71	1,338.35	409.36	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,338.35	1,338.35	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	409.36	0.00	409.36	0.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	644.13	0.00	644.13	0.00	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	644.13	0.00	644.13	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	644.13	0.00	644.13	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	256.29	256.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	256.29	256.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	9.50	9.50	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	164.53	164.53	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	82.26	82.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	0.20	0.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	0.20	0.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	0.20	0.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	616.38	616.38	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	616.38	616.38	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	168.66	168.66	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	447.73	447.73	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：无。

财政拨款收支总体情况表

单位名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

收入		支出	
项目	预算	项目	预算
一、一般公共预算	3,264.71	一、一般公共服务支出	1,747.71
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	644.13
		七、文化旅游体育与传媒支出	0.00
		八、社会保障和就业支出	256.29
		九、卫生健康支出	0.20
		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	616.38
		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、债务付息支出	0.00
		二十四、其他支出	0.00

收入		支出	
项目	预算	项目	预算
本年收入合计	3,264.71	本年支出合计	3,264.71
		二十五、结转下年支出	0.00
收入总计	3,264.71	支出总计	3,264.71

注：表中功能分类科目，根据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：广州市市长专线电话受理中心

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	3,264.71	2,211.22	1,053.49
[201]一般公共服务支出	1,747.71	1,338.35	409.36
[20103]政府办公厅（室）及相关机构事务	1,747.71	1,338.35	409.36
[2010301]行政运行	1,338.35	1,338.35	0.00
[2010302]一般行政管理事务	409.36	0.00	409.36
[206]科学技术支出	644.13	0.00	644.13
[20605]科技条件与服务	644.13	0.00	644.13
[2060503]科技条件专项	644.13	0.00	644.13
[208]社会保障和就业支出	256.29	256.29	0.00
[20805]行政事业单位养老支出	256.29	256.29	0.00
[2080501]行政单位离退休	9.50	9.50	0.00
[2080505]机关事业单位基本养老保险缴费支出	164.53	164.53	0.00
[2080506]机关事业单位职业年金缴费支出	82.26	82.26	0.00
[210]卫生健康支出	0.20	0.20	0.00
[21007]计划生育事务	0.20	0.20	0.00
[2100799]其他计划生育事务支出	0.20	0.20	0.00
[221]住房保障支出	616.38	616.38	0.00
[22102]住房改革支出	616.38	616.38	0.00
[2210201]住房公积金	168.66	168.66	0.00
[2210203]购房补贴	447.73	447.73	0.00

注：无。

一般公共预算基本支出情况表（按经济分类科目）

单位名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

部门预算支出经济科目	预算
合计	2,211.22
[301]工资福利支出	2,013.42
[30101]基本工资	239.29
[30102]津贴补贴	873.78
[30103]奖金	400.76
[30108]机关事业单位基本养老保险缴费	164.53
[30109]职业年金缴费	82.26
[30112]其他社会保障缴费	5.21
[30113]住房公积金	168.66
[30199]其他工资福利支出	78.93
[302]商品和服务支出	164.98
[30201]办公费	11.45
[30202]印刷费	0.90
[30204]手续费	0.05
[30207]邮电费	18.07
[30211]差旅费	6.50
[30213]维修（护）费	6.00
[30216]培训费	3.60
[30217]公务接待费	0.60
[30226]劳务费	0.96
[30227]委托业务费	19.25
[30228]工会经费	32.00
[30229]福利费	18.56
[30239]其他交通费用	44.46
[30299]其他商品和服务支出	2.58

部门预算支出经济科目	预算
[303]对个人和家庭的补助	23.83
[30302]退休费	23.63
[30309]奖励金	0.18
[30399]其他对个人和家庭的补助	0.02
[310]资本性支出	9.00
[31002]办公设备购置	9.00

注：无。

一般公共预算项目支出情况表（按经济分类科目）

单位名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

部门预算支出经济科目	预算
合计	1,053.49
[302]商品和服务支出	533.59
[30205]水费	4.00
[30206]电费	92.00
[30209]物业管理费	259.86
[30213]维修（护）费	18.80
[30214]租赁费	4.80
[30226]劳务费	2.45
[30227]委托业务费	151.68
[310]资本性支出	519.90
[31002]办公设备购置	29.90
[31007]信息网络及软件购置更新	490.00

注：无。

财政拨款安排的行政经费及“三公”经费预算表

单位名称：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
行政经费	1,018.50	1,018.50	0.00	0.00
“三公”经费	0.60	0.60	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）公务接待费支出	0.60	0.60	0.00	0.00

注：无。

政府性基金预算支出情况表

单位名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

功能分类科目		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。

国有资本经营预算支出情况表

单位名称：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

功能分类科目		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。

部门预算基本支出预算表

单位名称：广州市市长专线电话受理中心

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		
合计	2,211.22	2,211.22	2,211.22	0.00	0.00	0.00
广州市市长专线电话受理中心	2,211.22	2,211.22	2,211.22	0.00	0.00	0.00
工资福利支出	2,013.42	2,013.42	2,013.42	0.00	0.00	0.00
商品和服务支出	164.98	164.98	164.98	0.00	0.00	0.00
对个人和家庭的补助	23.83	23.83	23.83	0.00	0.00	0.00
资本性支出	9.00	9.00	9.00	0.00	0.00	0.00

注：无。

部门预算项目支出及其他支出预算表

单位名称：广州市市长专线电话受理中心

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	1,053.49	1,053.49	1,053.49	0.00	0.00	0.00	0.00	
广州市市长专线电话受理中心	1,053.49	1,053.49	1,053.49	0.00	0.00	0.00	0.00	
业务用房物业管理费	278.66	278.66	278.66	0.00	0.00	0.00	0.00	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、绿化、消防、安保、设施设备有效的管理机制，加强话务场地物业、保洁、绿化、消防、安保、设施设备等工作，提高广州12345政府服务热线的后勤保障工作水平。
其他运行经费	100.80	100.80	100.80	0.00	0.00	0.00	0.00	通过开展广州12345政府服务热线话务场地其他运行经费项目，为广州12345热线话务现场提供水电保障及人民日报数字党建屏服务保障，加强话务现场管理工作，提高广州12345政府服务热线的后勤保障工作水平。
购置经费	29.90	29.90	29.90	0.00	0.00	0.00	0.00	通过开展购置经费项目，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，增强话务场地设备运行安全性，提高广州12345政府服务热线的后勤保障工作水平。
广州12345政府服务热线受理中心2023年信息化运维项目	69.56	69.56	69.56	0.00	0.00	0.00	0.00	通过开展广州12345政府服务热线受理中心信息化运维项目，加强热线信息系统运行维护和网络安全管理，保障广州12345政府服务热线受理中心的各项业务工作顺利开展，更好地服务企业和群众。

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			
广州12345政府服务热线受理中心2023年智能坐席系统建设项目	523.92	523.92	523.92	0.00	0.00	0.00	0.00	为响应省、市数字政府改革建设的要求，广州12345政务服务便民热线(以下简称“广州12345热线”)以智能化技术赋能热线，围绕高效、规范、智慧广州政务服务“总客服”思路，构建集智能语音、智能填单、智能知识跟随、智能转派于一体的热线智能坐席系统，以进一步提升热线坐席信息化水平。
广州12345政府服务热线受理中心2024年-2025年信息化运维项目	50.65	50.65	50.65	0.00	0.00	0.00	0.00	通过开展广州12345政府服务热线受理中心信息化运维项目，加强热线信息系统运行维护和网络安全管理，保障广州12345政府服务热线受理中心的各项业务顺利开展，更好地服务企业和群众。

注：无。

第三部分 2024年部门预算情况说明

一、部门预算收支增减变化情况

2024年本部门收入预算3,264.71万元，比上年增加606.08万元，增长22.8%，主要原因是智能坐席系统建设项目和信息化运维项目今年收入预算有较大幅度增加，相应增加收入预算；支出预算3,264.71万元，比上年增加606.08万元，增长22.8%，主要原因是智能坐席系统建设项目和信息化运维项目今年支出预算有较大幅度增加，相应增加支出预算。

二、“三公”经费安排情况

2024年本部门财政拨款安排“三公”经费0.6万元，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--（基数为0，不可比），主要原因是与上年持平，无增减变化；公务用车购置及运行维护费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--（基数为0，不可比），主要原因是与上年持平，无增减变化；公务接待费0.6万元，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。2024年，本部门机关运行经费安排1,018.5万元，比上年增加321.24万元，增长46.08%，主要原因是智能坐席系统建设项目经费大幅增加，致使信息网络及软件购置更新费用大幅增加，相应增加机关运行经费。

四、政府采购情况

2024年本部门政府采购安排921.53万元，其中：货物类采购预算4.4万元，工程类采购预算24.8万元，服务类采购预算892.33万元等。

五、国有资产占有使用情况

截至2024年1月6日，本部门固定资产金额1,023.26万元，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38.9万元，主要是拟购置话务场地精密空调、UPS电源和办公卡座等。

六、重点项目预算绩效目标情况

2024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
广州12345政府服务热线受理中心2023年智能坐席系统建设项目	523.92	为响应省、市数字政府改革建设的要求，广州12345政务服务便民热线以智能化技术赋能热线，围绕高效、规范、智慧广州政务服务“总客服”思路，构建集智能语音、智能填单、智能知识跟随、智能转派于一体的热线智能坐席系统，以进一步提升热线坐席信息化水平。

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维护费和公务接待费。其中：因公出国（境）费用反映公务出国（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；公务用车购置费反映公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费），公务用车运行维护费反映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；公务接待费反映按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。