

2026 年度

泉州市 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.....	2
第二部分 2026 年度单位预算表	4
一、收支预算总表.....	5
二、收入预算总表.....	6
三、支出预算总表.....	7
四、财政拨款收支预算总表.....	8
五、一般公共预算拨款支出预算表.....	9
六、政府性基金预算拨款支出预算表.....	10
七、国有资本经营预算拨款支出预算表.....	11
八、一般公共预算支出经济分类情况表.....	12
九、一般公共预算基本支出经济分类情况表.....	13
十、一般公共预算“三公”经费支出预算表.....	14
第三部分 2026 年度单位预算情况说明	15
一、预算收支总体情况.....	16
二、一般公共预算拨款支出情况.....	16
三、政府性基金预算拨款支出情况.....	17

四、国有资本经营预算拨款支出情况.....	17
五、一般公共预算拨款基本支出情况.....	17
六、一般公共预算“三公”经费支出情况.....	18
七、预算绩效目标情况.....	19
八、其他重要事项说明.....	21
第四部分 名词解释.....	23

第一部分

单位概况

一、单位主要职责

泉州市 12345 政务服务便民热线中心的主要职责是：承担全市 12345 热线及平台的管理、运行、协调等事务性、辅助性、技术性工作；负责市级 12345 平台的日常管理维护及运行情况的监测分析等事务性工作；负责涉及市直有关单位及各县（市、区）诉求件的转办、督办等事务性、辅助性工作；承担指导、督促、考核各级 12345 平台及其联动单位受理和办理群众诉求工作的事务性、辅助性工作。

二、单位预算单位构成

从预算单位构成看，泉州市 12345 政务服务便民热线中心包括 1 个科（股）室，具体情况见下表：

序号	单位名称
1	泉州市 12345 政务服务便民热线中心

三、单位主要工作任务

2026 年，泉州市 12345 政务服务便民热线中心主要任务是：持续创新，提升诉求办理质效。围绕上述任务，重点抓好以下工作：

（一）紧扣省、市工作要求，充分发挥服务群众、企业“总客服”作用，持续强化效能帮督，提升领导轮值接听 12345 热线工作，扎实推进工作提质增效。

（二）深化数据赋能，探索数据智用，提升诉求办理质效、分析精准度，针对不同时期企业、群众诉求热点，常态化开展诉求分析专报。

（三）对解决群众诉求中的好做法好案例，及时总结宣传推广，对落实情况不力的单位，加强跟踪督促。

（四）健全队伍建设长效机制，探索话务职业技能大赛与等级认定相融合，持续激发话务队伍活力。

第二部分

2026 年度单位预算表

一、收支预算总表

2026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	1182.04	一、一般公共服务支出	1142.73
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	15.13
九、其他收入	0.00	九、卫生健康支出	4.85
		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	19.33
		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
本年收入合计	1182.04	本年支出合计	1182.04
上年结转结余	0.00	结转下年支出	0.00
收入合计	1182.04	支出合计	1182.04

二、收入预算总表

2026年度收入预算总表

单位：万元

单位名称	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	1182.04	1182.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
泉州市12345政务服务便民热线中心	1182.04	1182.04	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

2026年度支出预算总表

单位：万元

科目编码	科目名称	小计	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	1182.04	170.09	1011.95	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	130.78	130.78	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	1011.95	0.00	1011.95	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	15.13	15.13	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	4.85	4.85	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	13.86	13.86	0.00	0.00	0.00	0.00
2210202	提租补贴	4.88	4.88	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	0.59	0.59	0.00	0.00	0.00	0.00

四、财政拨款收支预算总表

2026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	1182.04	一、一般公共服务支出	1142.73
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	15.13
		九、卫生健康支出	4.85
		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	19.33
		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	1182.04	支出合计	1182.04

五、一般公共预算拨款支出预算表

2026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	1182.04	170.09	1011.95
2010350	事业运行	130.78	130.78	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1011.95	0.00	1011.95
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	15.13	15.13	0.00
2101102	事业单位医疗	4.85	4.85	0.00
2210201	住房公积金	13.86	13.86	0.00
2210202	提租补贴	4.88	4.88	0.00
2210203	购房补贴	0.59	0.59	0.00

六、政府性基金预算拨款支出预算表

2026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

备注：本单位 2026 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

2026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

备注：本单位2026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

2026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	1182.04
301	工资福利支出	150.50
302	商品和服务支出	1031.54
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

2026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	170.09
301	工资福利支出	150.50
30101	基本工资	33.89
30102	津贴补贴	18.14
30103	奖金	51.53
30107	绩效工资	12.80
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	15.13
30110	职工基本医疗保险缴费	4.66
30112	其他社会保障缴费	0.49
30113	住房公积金	13.86
302	商品和服务支出	19.59
30217	公务接待费	1.00
30228	工会经费	1.39
30299	其他商品和服务支出	17.20

十、一般公共预算“三公”经费支出预算表

2026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	1.00
1、因公出国（境）费用	0.00
2、公务接待费	1.00
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

2026 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。2026年，泉州市12345政务服务便民热线中心单位收入预算为1182.04万元，比上年增加51.77万元，主要原因是本单位增加2名在职人员。其中：一般公共预算拨款收入1182.04万元、政府性基金预算财政拨款收入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1182.04万元，比上年增加51.77万元，主要原因是本单位增加2名在职人员。其中：基本支出170.09万元、项目支出1011.95万元、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

2026年度一般公共预算拨款支出1182.04万元，比上年增加51.77万元，增长4.58%，主要原因是：本单位增加2名在职人员。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，重点压减了经常性专项经费及人员公用经费，同时合理保障了话务场地租赁等工作的支出需求，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 130.78 万元。主要用于人员经费和公用经费支出。

(二) 2010399-其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出 1011.95 万元。主要用于话务外包费用支出。

(三) 2080505-机关事业单位基本养老保险缴费支出 15.13 万元。主要用于在职人员基本养老保险支出。

(四) 2101102-事业单位医疗 4.85 万元。主要用于在职人员基本医疗保险支出。

(五) 2210201-住房公积金 13.86 万元。主要用于在职人员住房公积金支出。

(六) 2210202-提租补贴 4.88 万元。主要用于在职人员提租补贴支出。

(七) 2210203-购房补贴 0.59 万元。主要用于 1998 年 12 月 1 日以后参加工作的干部职工的购房补贴支出。

三、政府性基金预算拨款支出情况

本单位 2026 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

本单位 2026 年度没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

五、一般公共预算拨款基本支出情况

2026 年度一般公共预算拨款基本支出 170.09 万元，其中：

(一) 人员经费 150.50 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 19.59 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

2026 年预算安排 0.00 万元，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，与上年持平。主要原因是：本年没有出国出境经费预算安排。

(二) 公务接待费

2026 年预算安排 1.00 万元，比上年增加 0.00 万元，增长 0.00%，与上年持平。主要原因是：保障公务接待活动支出需要。

(三) 公务用车购置及运行费

2026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，增长 0.00%，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，增长 0.00%，与上年持平。主要原因是：本年没有公务用车购置及运行费预算安排。

七、预算绩效目标情况

（一）绩效目标设置情况

2026年，泉州市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

96196 电梯应急处置服务平台项目绩效目标表

专项资金情况 (万元)	资金总额:	57.00		
	财政拨款:	57.00		
	其他资金:	0.00		
项目实施期 目标	开通 96196 电梯应急救援热线电话, 设置 24 小时话务坐席统一接听, 指派专人专门负责电梯困人接警、安抚、协调救援和平台工单录入、处理等操作, 并适时推动取消号码, 整体并入 12345 热线。			
绩效目标指 标	一级指标	二级指标	三级指标	目标值
	成本指标	经济成本指 标	预算执行率	≥90%
	产出指标	时效指标	支出进度	≥90%
		数量指标	坐席设置及配套设施完成情况	≥100%
		质量指标	热线接通率达标	≥100%
	效益指标	社会效益指 标	电梯应急救援诉求承接、处置情况	≥100%
	满意度指标	服务对象满 意度指标	群众回访率达标	≥100%

话务场地租赁费用项目绩效目标表

专项资金情况 (万元)	资金总额:	175.09		
	财政拨款:	175.09		
	其他资金:	0.00		
项目实施期 目标	保障泉州市12345政务服务便民热线中心话务场地使用费、水电费、物业费、电梯维护费、场地装修费等。			
绩效目标指 标	一级指标	二级指标	三级指标	目标值
	成本指标	经济成本指 标	预算执行率	≥100%
	产出指标	时效指标	支出进度	≥100%
		数量指标	配套设施完成情况	≥100%
		质量指标	热线接通率达标	≥100%
	效益指标	社会效益指 标	12345平台解决群众合理诉求	≥100%
	满意度指标	服务对象满 意度指标	群众满意率达标	≥100%

2. 有关情况说明

本单位无其他需要说明的绩效目标情况。

八、其他重要事项说明

(一) 机关运行经费

2026年，泉州市12345政务服务便民热线中心单位一般公共预算拨款安排的机关运行经费支出0.00万元，与上年持平。主要原因是本单位没有机关运行经费。

(二) 政府采购情况

2026年泉州市12345政务服务便民热线中心政府采购预算总额770.46万元，其中：政府采购货物预算0.60万元、政府采购工程预算0.00万元、政府采购服务预算769.86万元。

（三）国有资产占用使用情况

截至2025年12月31日，泉州市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100万元（含）以上设备0台（套）。

2026年单位预算安排购置车辆0辆，单位价值100万元（含）以上设备0台（套）。

（四）委托业务费情况

2026年，泉州市12345政务服务便民热线中心委托业务费预算总额819.86万元。

第四部分

名词解释

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。