

2025 年度

福建省 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、预算单位构成	2
三、单位主要工作任务	2
第二部分 2025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 2025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·····	17
七、预算绩效目标情况·····	18
八、其他重要事项说明·····	19
第四部分 名词解释 ·····	21

第一部分

单位概况

一、单位主要职责

福建省 12345 政务服务便民中心的主要职责是：

（一）负责全省 12345 热线及平台的规划、建设、管理、运行、协调、检查等事务性、辅助性、技术性工作。

（二）负责省直单位诉求件的转办、督办等事务性、技术性工作。

（三）负责省级 12345 平台管理维护、运行情况监测分析等事务性、辅助性工作。

（四）承担统筹指导各级 12345 平台、各类政务服务便民热线联动对接等事务性、辅助性工作。

（五）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、预算单位构成

从预算单位构成看，福建省 12345 政务服务便民热线中心无内设机构，详细情况见下表：

序号	单位名称
1	福建省 12345 政务服务便民热线中心

三、单位主要工作任务

2025 年，福建省 12345 政务服务便民中心将以更饱满的热情、更专业的素养、更高效的作风，从服务群众、服务基层、服务发展三个方面续写为民服务的新篇章。围绕上述任务，重点抓好以下工作：

（一）坚持服务质效是底线，突出“事要解决”，增强

群众体验感获得感。优化群众评价功能，引导群众对问题解决情况进行评价，并通过电话回访、抽查检查等方式，进行全面监测分析，推动群众合理诉求有实际解决措施。

（二）加强数字赋能建设，完善协同联动机制，增强队伍专业能力，减轻基层负担。依托数字赋能，推进流程减负。持续优化智能座席助手、智能知识库、智能批转、智能回访、重复件归并等功能，进一步提升智能化技术应用精准度。

（三）围绕从解决“一件事”向解决“一类事”转变、从注重诉求办理效率向全面提高办理质量转变、从推动诉求办理向全面提升政府工作人员作风转变、从单纯便民服务向服务高质量发展转变的要求，突出“狠抓落实”，打造“12345+”生态圈。

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	246.02	一、一般公共服务支出	241.33
二、政府性基金预算拨款收入		二、外交支出	
三、国有资本经营预算拨款收入		三、国防支出	
四、财政专户管理资金收入		四、公共安全支出	
五、事业收入		五、教育支出	
六、事业单位经营收入		六、科学技术支出	
七、上级补助收入		七、文化旅游体育与传媒支出	
八、附属单位上缴收入		八、社会保障和就业支出	20.75
九、其他收入	52.02	九、卫生健康支出	7.39
十、上年结转结余		十、节能环保支出	
		十一、城乡社区支出	
		十二、农林水支出	
		十三、交通运输支出	
		十四、资源勘探工业信息等支出	
		十五、商业服务业等支出	
		十六、金融支出	
		十七、援助其他地区支出	
		十八、自然资源海洋气象等支出	
		十九、住房保障支出	28.57
		二十、粮油物资储备支出	
		二十一、国有资本经营预算支出	
		二十二、灾害防治及应急管理支出	
		二十三、其他支出	
		二十四、债务还本支出	
		二十五、债务付息支出	
		二十六、债务发行费用支出	
收入合计	298.04	支出合计	298.04

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	小计	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		298.04	246.02								52.02	
201	一般公共服务支出	241.33	209.73								31.6	
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	241.33	209.73								31.6	
2010350	事业运行	241.33	209.73								31.6	
208	社会保障和就业支出	20.75	13.28								7.47	
20805	行政事业单位养老支出	20.75	13.28								7.47	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	13.83	8.85								4.98	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	6.92	4.43								2.49	
210	卫生健康支出	7.39	4.73								2.66	
21011	行政事业单位医疗	7.39	4.73								2.66	
2101102	事业单位医疗	7.39	4.73								2.66	
221	住房保障支出	28.57	18.28								10.29	
22102	住房改革支出	28.57	18.28								10.29	
2210201	住房公积金	24.25	15.52								8.73	
2210202	提租补贴	4.32	2.76								1.56	

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	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		298.04	298.04		0	0	0
201	一般公共服务支出	241.33	241.33		0	0	0
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	241.33	241.33		0	0	0
2010350	事业运行	241.33	241.33		0	0	0
208	社会保障和就业支出	20.75	20.75		0	0	0
20805	行政事业单位养老支出	20.75	20.75		0	0	0
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	13.83	13.83		0	0	0
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	6.92	6.92		0	0	0
210	卫生健康支出	7.39	7.39		0	0	0
21011	行政事业单位医疗	7.39	7.39		0	0	0
2101102	事业单位医疗	7.39	7.39		0	0	0
221	住房保障支出	28.57	28.57		0	0	0
22102	住房改革支出	28.57	28.57		0	0	0
2210201	住房公积金	24.25	24.25		0	0	0
2210202	提租补贴	4.32	4.32		0	0	0

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	246.02	一、一般公共服务支出	209.73
二、政府性基金预算拨款收入		二、外交支出	
三、国有资本经营预算拨款收入		三、国防支出	
		四、公共安全支出	
		五、教育支出	
		六、科学技术支出	
		七、文化旅游体育与传媒支出	
		八、社会保障和就业支出	13.28
		九、卫生健康支出	4.73
		十、节能环保支出	
		十一、城乡社区支出	
		十二、农林水支出	
		十三、交通运输支出	
		十四、资源勘探工业信息等支出	
		十五、商业服务业等支出	
		十六、金融支出	
		十七、援助其他地区支出	
		十八、自然资源海洋气象等支出	
		十九、住房保障支出	18.28
		二十、粮油物资储备支出	
		二十一、国有资本经营预算支出	
		二十二、灾害防治及应急管理支出	
		二十三、其他支出	
		二十四、债务还本支出	
		二十五、债务付息支出	
		二十六、债务发行费用支出	
收入合计	246.02	支出合计	246.02

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		246.02	246.02	
201	一般公共服务支出	209.73	209.73	
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	209.73	209.73	
2010350	事业运行	209.73	209.73	
208	社会保障和就业支出	13.28	13.28	
20805	行政事业单位养老支出	13.28	13.28	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	8.85	8.85	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	4.43	4.43	
210	卫生健康支出	4.73	4.73	
21011	行政事业单位医疗	4.73	4.73	
2101102	事业单位医疗	4.73	4.73	
221	住房保障支出	18.28	18.28	
22102	住房改革支出	18.28	18.28	
2210201	住房公积金	15.52	15.52	
2210202	提租补贴	2.76	2.76	

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				

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				

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		246.02
301	工资福利支出	231.77
302	商品和服务支出	14.25

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	246.02
301	工资福利支出	231.77
30101	基本工资	39.24
30102	津贴补贴	2.76
30103	奖金	4.4
30107	绩效工资	15.75
30109	职业年金缴费	4.43
30112	其他社会保障缴费	13.86
30113	住房公积金	15.52
30199	其他工资福利支出	135.81
302	商品和服务支出	14.25
30201	办公费	7.05
30228	工会经费	3.1
30299	其他商品和服务支出	4.1

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	0.00
1、因公出国（境）费用	0.00
2、公务接待费	0.00
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

本单位 2025 年度没有一般公共预算安排的“三公”经费支出。

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，福建省12345政务服务便民热线中心收入预算为298.04万元，比上年增加30.46万元，主要原因是人员增加，预算收入相应增加。其中：一般公共预算拨款收入246.02万元、其他收入52.02万元。

相应安排支出预算298.04万元，比上年增加30.46万元，主要原因是人员增加，预算支出相应增加。其中：基本支出298.04万元。

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246.02万元，比上年增加2.48万元，增长0.01%，主要原因是人员增加，预算支出相应增加。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，重点压减了公用经费中涉及的非急需非刚性支出，同时合理保障了日常办公、开展业务活动等工作的支出需求，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209.73万元，主要用于在职人员工资、公用经费等支出。

（二）2080505-机关事业单位基本养老保险缴费支出8.85万元。主要用于在职人员基本养老保险支出。

（三）2080506-机关事业单位职业年金缴费支出4.43万元。主要用于在职人员职业年金支出。

（四）2101102-事业单位医疗 4.73 万元，主要用于在职人员医疗保险支出。

（五）2210201-住房公积金 15.52 万元。主要用于在职人员住房公积金、住房补贴支出。

（六）2210202-提租补贴 2.76 万元。主要用于在职人员职业提租补贴支出。

三、政府性基金预算拨款支出情况

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

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、一般公共预算拨款基本支出情况

2025 年度一般公共预算拨款基本支出 246.02 万元，其中：

（一）人员经费 231.77 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、住房公积金等支出。

（二）公用经费 14.25 万元，主要包括：办公费、工会经费、其他商品和服务支出。

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 万元，与上年持平。

（二）公务接待费

2025 年预算安排 0 万元，与上年持平。

（三）公务用车购置及运行费

2025 年预算安排 0 万元，与上年持平。

七、预算绩效目标情况

（一）绩效目标设置情况

2025 年，福建省 12345 政务服务便民热线中心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

本单位无项目支出绩效目标表。

2. 单位整体支出绩效目标表

单位整体支出绩效目标表

(2025 年度)

单位（单位）名称	福建省 12345 政务服务便民热线中心		单位预算编码	103603
年度 预算 安排 (万元)	资金总额		298.04	
	项目支出		0.00	
	基本支出		298.04	
	其他支出		0.00	
年度总体目标	围绕办好群众合理诉求，进一步扩展优化全流程各环节系统功能，强化民生数据动态深度分析与评估，着力增强群众体验感和获得感。			
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
	一般性支出情况	一般性支出情况	“三公”经费控制率	≤100%
			“三公”经费违规使用次数	≤0 次
			会议费、差旅费超标准使用次数	≤0 次
	产出指标	数量指标	受理群众诉求量	≥1250 万件
		质量指标	话务接通率	≥90%
		时效指标	按时办理率	≥95%
	成本指标	经济成本指标	系统统建节约支出	=不新建系统数量
	效益指标	社会效益指标	即时解答率	≥85%
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意率	≥98%

3. 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

2025 年，本单位一般公共预算拨款安排的机关运行经费

支出 0 万元。主要是本单位系财政核拨事业单位，没有机关运行经费。

（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，本单位共有车辆 0 辆，其中：副部（省）级以上领导用车 0 辆、主要领导干部用车 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、离退休干部用车 0 辆、其他用车 0 辆。单位价值 100 万元（含）以上设备 0 台（套）。

2025 年预算安排购置车辆 0 辆，其中：副部（省）级以上领导用车 0 辆、主要领导干部用车 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、离退休干部用车 0 辆、其他用车 0 辆。单位价值 100 万元（含）以上设备 0 台（套）。

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。