

2021 年度
南京市“12345”政务热线服务中心
单位决算公开

目 录

第一部分 单位概况

- 一、主要职能
- 二、单位机构设置及决算单位构成情况
- 三、2021 年度主要工作完成情况

第二部分 2021 年度单位决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、财政拨款支出决算表（功能科目）
- 六、财政拨款基本支出决算表（经济科目）
- 七、一般公共预算支出决算表（功能科目）
- 八、一般公共预算基本支出决算表（经济科目）
- 九、一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出决算表
- 十、政府性基金预算支出决算表
- 十一、国有资本经营预算支出决算表
- 十二、一般公共预算机关运行经费支出决算表
- 十三、政府采购支出决算表

第三部分 2021 年度单位决算情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 单位概况

一、主要职能

主要承担市“12345”政务热线的建设、运行、管理工作。

二、单位机构设置及决算单位构成情况

根据单位职责分工，本单位内设机构包括综合科、诉求科。
本单位无下属单位。

三、2021 年度主要工作完成情况

2021 年，12345 热线服务量达 383.42 万个，同比上升 36.34%，其中电话渠道 270.65 万个，同比上升 24.28%；多渠道服务总量约 112.77 万件，同比上升 77.73%。热线中心先后获得“全市抗击新冠肺炎疫情先进集体”、“南京市先进基层党组织”“南京市五四红旗团（总）支部”、“2019-2020 年‘法治南京’建设示范单位”称号。

（一）疫情防控。全力保障疫情诉求受理工作，热线紧急采取应对措施，话务人员连续高强度排班，科室人员采取“887”模式驻场值守。组建江苏电信话务外援团队，扩充 600 个座席，共投入话务人力 14000 余人次。建立疫情信息联动机制，坚持“工单日清”，强化疫情日报、专报辅助决策，上线机器人智能客服、建立转码快速通道，推进疫情诉求受办理提质增效。

（二）热线归并。围绕“一个号码提供全天候服务”目标，高起点谋划、扎实推进我市各条热线归并。12 月 1 日起，全市 27 条热线按照整体并入、双号并行、设分中心形式全部实现归并优

化。

（三）服务大局。积极服务全市“文明典范城市创建”、“十四五保障和提升公共服务规划”等重点工作，开通英语服务专席和高淳区 12345 政务热线分中心建设。

（四）“一企来”服务。全年共提供企业服务 9.24 万次，利用“我的南京”APP 等网络媒体增设企业政策解答内容，累计上线 698 条涉企问答。各区、涉企部门共有 287 名政策专员，为企业在线解答诉求 2.6 万件。在全国热线年会中获“服务企业优秀单位”称号。

（五）团队建设。建立《南京话务服务标准体系》，开展“迎百年华诞、展热线风采”质量提升季活动，开发运用智能客服、智能助手、智能质检等应用，提升热线服务效能。

（六）智能化建设。建设数据中台、升级谷歌版软电话、扩容业务服务集群、优化数据读写效率。通过应用自然语言处理（NLP）、深度神经网络等先进技术，新建智能语音客服、多维决策分平台等，全面构建智能化应用矩阵。开通南京 12345 微信小程序，上线 AI 客服服务。

（七）数据分析。结合热线归并，优化推进诉求归口细化和标准化工作。研发热线大数据可视化平台，促进热线诉求受理、办理、汇集、可视的“观”“管”结合。深化数据应用研究，定期提供分析报告助力“物业管理”、“停车管理”、“互联网金融”、“消费维权”等专项工作，为政府决策提供依据。在全国热线年会上，数据分析辅助决策案例获评“模式革新典范”奖。

第二部分
南京市“12345”政务热线服务中心
2021 年度单位决算表

收入支出决算总表

公开 01 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

金额单位：万元

收入		支出	
项目	决算数	按功能分类	决算数
一、一般公共预算财政拨款收入	1,732.97	一、一般公共服务支出	2,482.81
二、政府性基金预算财政拨款收入		二、外交支出	
三、国有资本经营预算财政拨款收入		三、国防支出	
四、上级补助收入		四、公共安全支出	
五、事业收入	855.16	五、教育支出	
六、经营收入		六、科学技术支出	370.00
七、附属单位上缴收入		七、文化旅游体育与传媒支出	
八、其他收入	0.25	八、社会保障和就业支出	145.46
		九、卫生健康支出	
		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	85.44
		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、抗疫特别国债安排的支出	
本年收入合计	2,588.38	本年支出合计	3,083.71
使用非财政拨款结余		结余分配	
年初结转和结余	498.42	年末结转和结余	3.09
总计	3,086.80	总计	3,086.80

注：本表反映本年度的总收支和年末结转结余情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

公开 02 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

金额单位：万元

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	财政专户管理教育收费	事业收入（不含专户管理教育收费）	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类科目编码	科目名称								
合计		2,588.38	1,732.97			855.16			0.25
201	一般公共服务支出	2,451.18	1,595.77			855.16			0.25
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,451.18	1,595.77			855.16			0.25
2010302	一般行政管理事务	874.86	19.70			855.16			
2010350	事业运行	1,244.62	1,244.37						0.25
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	331.70	331.70						
208	社会保障和就业支出	51.76	51.76						
20805	行政事业单位养老支出	51.76	51.76						
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	34.51	34.51						
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	10.53	10.53						
2080508	对机关事业单位职业年金的补助	6.72	6.72						
221	住房保障支出	85.44	85.44						
22102	住房改革支出	85.44	85.44						
2210201	住房公积金	27.09	27.09						
2210202	提租补贴	58.35	58.35						

注：本表反映本年度取得的各项收入情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

支出决算表

公开 03 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

金额单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
合计		3,083.71	1,484.12	1,599.59			
201	一般公共服务支出	2,482.81	1,253.22	1,229.59			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,482.81	1,253.22	1,229.59			
2010302	一般行政管理事务	874.86		874.86			
2010350	事业运行	1,253.22	1,253.22				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	354.73		354.73			
206	科学技术支出	370.00		370.00			
20699	其他科学技术支出	370.00		370.00			
2069999	其他科学技术支出	370.00		370.00			
208	社会保障和就业支出	145.46	145.46				
20805	行政事业单位养老支出	145.46	145.46				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	94.98	94.98				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	43.76	43.76				
2080508	对机关事业单位职业年金的补助	6.72	6.72				
221	住房保障支出	85.44	85.44				
22102	住房改革支出	85.44	85.44				
2210201	住房公积金	27.09	27.09				

2210202	提租补贴	58.35	58.35				
---------	------	-------	-------	--	--	--	--

注：本表反映本年度各项支出情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

金额单位：万元

收入		支出				
项目	决算数	按功能分类	决算数			
			小计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
一、一般公共预算财政拨款收入	1,732.97	一、一般公共服务支出	1,627.65	1,627.65		
二、政府性基金预算财政拨款收入		二、外交支出				
三、国有资本经营预算财政拨款收入		三、国防支出				
		四、公共安全支出				
		五、教育支出				
		六、科学技术支出	370.00	370.00		
		七、文化旅游体育与传媒支出				
		八、社会保障和就业支出	145.46	145.46		
		九、卫生健康支出				
		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	85.44	85.44		
		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、抗疫特别国债安排的支出				
本年收入合计	1,732.97	本年支出合计	2,228.55	2,228.55		
年初财政拨款结转和结余	496.05	年末财政拨款结转和结余	0.47	0.47		
一、一般公共预算财政拨款	496.05					
二、政府性基金预算财政拨款						
三、国有资本经营预算财政拨款						
总计	2,229.02	总计	2,229.02	2,229.02		

注：本表反映本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

财政拨款支出决算表（功能科目）

公开 05 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

金额单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
合计		2,228.55	1,484.12	744.43
201	一般公共服务支出	1,627.65	1,253.22	374.43
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,627.65	1,253.22	374.43
2010302	一般行政管理事务	19.70		19.70
2010350	事业运行	1,253.22	1,253.22	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	354.73		354.73
206	科学技术支出	370.00		370.00
20699	其他科学技术支出	370.00		370.00
2069999	其他科学技术支出	370.00		370.00
208	社会保障和就业支出	145.46	145.46	
20805	行政事业单位养老支出	145.46	145.46	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	94.98	94.98	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	43.76	43.76	
2080508	对机关事业单位职业年金的补助	6.72	6.72	
221	住房保障支出	85.44	85.44	
22102	住房改革支出	85.44	85.44	
2210201	住房公积金	27.09	27.09	
2210202	提租补贴	58.35	58.35	

注：本表反映本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款支出情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

财政拨款基本支出决算表（经济科目）

公开 06 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

金额单位：万元

项目		财政拨款基本支出		
经济分类科目编码	科目名称	合计	人员经费	公用经费
	合计	1,484.12	1,466.05	18.07
301	工资福利支出	1,465.47	1,465.47	
30101	基本工资	89.29	89.29	
30102	津贴补贴	65.56	65.56	
30103	奖金	0.60	0.60	
30106	伙食补助费			
30107	绩效工资	119.20	119.20	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	94.98	94.98	
30109	职业年金缴费	50.48	50.48	
30110	职工基本医疗保险缴费	12.86	12.86	
30111	公务员医疗补助缴费			
30112	其他社会保障缴费	1.73	1.73	
30113	住房公积金	27.09	27.09	
30114	医疗费	2.04	2.04	
30199	其他工资福利支出	1,001.64	1,001.64	
302	商品和服务支出	18.07		18.07
30201	办公费	2.17		2.17
30202	印刷费			
30203	咨询费			
30204	手续费			
30205	水费			
30206	电费			
30207	邮电费	1.54		1.54
30208	取暖费			
30209	物业管理费			
30211	差旅费	2.97		2.97
30212	因公出国（境）费用			
30213	维修（护）费	0.39		0.39
30214	租赁费			

30215	会议费			
30216	培训费	0.07		0.07
30217	公务接待费	0.10		0.10
30218	专用材料费			
30224	被装购置费			
30225	专用燃料费			
30226	劳务费	0.15		0.15
30227	委托业务费			
30228	工会经费	6.80		6.80
30229	福利费			
30231	公务用车运行维护费			
30239	其他交通费用	2.34		2.34
30240	税金及附加费用			
30299	其他商品和服务支出	1.54		1.54
303	对个人和家庭的补助	0.58	0.58	
30301	离休费			
30302	退休费			
30303	退职（役）费			
30304	抚恤金			
30305	生活补助			
30306	救济费			
30307	医疗费补助			
30308	助学金			
30309	奖励金			
30310	个人农业生产补贴			
30311	代缴社会保险费			
30399	其他对个人和家庭的补助	0.58	0.58	
307	债务利息及费用支出			
30701	国内债务付息			
30702	国外债务付息			
30703	国内债务发行费用			
30704	国外债务发行费用			
310	资本性支出			
31001	房屋建筑物购建			
31002	办公设备购置			

31003	专用设备购置			
31005	基础设施建设			
31006	大型修缮			
31007	信息网络及软件购置更新			
31008	物资储备			
31009	土地补偿			
31010	安置补助			
31011	地上附着物和青苗补偿			
31012	拆迁补偿			
31013	公务用车购置			
31019	其他交通工具购置			
31021	文物和陈列品购置			
31022	无形资产购置			
31099	其他资本性支出			
312	对企业补助			
31201	资本金注入			
31203	政府投资基金股权投资			
31204	费用补贴			
31205	利息补贴			
31299	其他对企业补助			
399	其他支出			
39906	赠与			
39907	国家赔偿费用支出			
39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴			
39999	其他支出			

注：本表反映本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款基本支出情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

一般公共预算支出决算表（功能科目）

公开 07 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

金额单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
合计		2,228.55	1,484.12	744.43
201	一般公共服务支出	1,627.65	1,253.22	374.43
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,627.65	1,253.22	374.43
2010302	一般行政管理事务	19.70		19.70
2010350	事业运行	1,253.22	1,253.22	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	354.73		354.73
206	科学技术支出	370.00		370.00
20699	其他科学技术支出	370.00		370.00
2069999	其他科学技术支出	370.00		370.00
208	社会保障和就业支出	145.46	145.46	
20805	行政事业单位养老支出	145.46	145.46	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	94.98	94.98	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	43.76	43.76	
2080508	对机关事业单位职业年金的补助	6.72	6.72	
221	住房保障支出	85.44	85.44	
22102	住房改革支出	85.44	85.44	
2210201	住房公积金	27.09	27.09	
2210202	提租补贴	58.35	58.35	

注：本表反映本年度一般公共预算财政拨款支出情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

一般公共预算基本支出决算表（经济科目）

公开 08 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

金额单位：万元

项目		一般公共预算财政拨款基本支出		
经济分类科目编码	科目名称	合计	人员经费	公用经费
	合计	1,484.12	1,466.05	18.07
301	工资福利支出	1,465.47	1,465.47	
30101	基本工资	89.29	89.29	
30102	津贴补贴	65.56	65.56	
30103	奖金	0.60	0.60	
30106	伙食补助费			
30107	绩效工资	119.20	119.20	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	94.98	94.98	
30109	职业年金缴费	50.48	50.48	
30110	职工基本医疗保险缴费	12.86	12.86	
30111	公务员医疗补助缴费			
30112	其他社会保障缴费	1.73	1.73	
30113	住房公积金	27.09	27.09	
30114	医疗费	2.04	2.04	
30199	其他工资福利支出	1,001.64	1,001.64	
302	商品和服务支出	18.07		18.07
30201	办公费	2.17		2.17
30202	印刷费			
30203	咨询费			
30204	手续费			
30205	水费			
30206	电费			
30207	邮电费	1.54		1.54
30208	取暖费			
30209	物业管理费			
30211	差旅费	2.97		2.97
30212	因公出国（境）费用			
30213	维修（护）费	0.39		0.39
30214	租赁费			
30215	会议费			
30216	培训费	0.07		0.07

30217	公务接待费	0.10		0.10
30218	专用材料费			
30224	被装购置费			
30225	专用燃料费			
30226	劳务费	0.15		0.15
30227	委托业务费			
30228	工会经费	6.80		6.80
30229	福利费			
30231	公务用车运行维护费			
30239	其他交通费用	2.34		2.34
30240	税金及附加费用			
30299	其他商品和服务支出	1.54		1.54
303	对个人和家庭的补助	0.58	0.58	
30301	离休费			
30302	退休费			
30303	退职（役）费			
30304	抚恤金			
30305	生活补助			
30306	救济费			
30307	医疗费补助			
30308	助学金			
30309	奖励金			
30310	个人农业生产补贴			
30311	代缴社会保险费			
30399	其他对个人和家庭的补助	0.58	0.58	
307	债务利息及费用支出			
30701	国内债务付息			
30702	国外债务付息			
30703	国内债务发行费用			
30704	国外债务发行费用			
310	资本性支出			
31001	房屋建筑物购建			
31002	办公设备购置			
31003	专用设备购置			
31005	基础设施建设			
31006	大型修缮			
31007	信息网络及软件购置更新			

31008	物资储备			
31009	土地补偿			
31010	安置补助			
31011	地上附着物和青苗补偿			
31012	拆迁补偿			
31013	公务用车购置			
31019	其他交通工具购置			
31021	文物和陈列品购置			
31022	无形资产购置			
31099	其他资本性支出			
312	对企业补助			
31201	资本金注入			
31203	政府投资基金股权投资			
31204	费用补贴			
31205	利息补贴			
31299	其他对企业补助			
399	其他支出			
39906	赠与			
39907	国家赔偿费用支出			
39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴			
39999	其他支出			

注：本表反映本年度一般公共预算财政拨款基本支出情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出决算表

公开 09 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

金额单位：万元

预算数								决算数							
“三公”经费						会议费	培训费	“三公”经费						会议费	培训费
“三公” 经费合计	因公出国 （境）费	公务用车购置及运行费			公务 接待费			“三公” 经费合计	因公出国 （境）费	公务用车购置及运行费			公务 接待费		
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费						小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费			
1.09	0.00	0.00	0.00	0.00	1.09	0.59	9.11	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	0.00	8.03

相关统计数：

项目	统计数	项目	统计数
因公出国（境）团组数(个)	0	因公出国（境）人次数(人)	0
公务用车购置数(辆)	0	公务用车保有量(辆)	0
国内公务接待批次(个)	1	国内公务接待人次(人)	8
国（境）外公务接待批次(个)	0	国（境）外公务接待人次(人)	0
召开会议次数(个)	0	参加会议人次(人)	0
组织培训次数(个)	8	参加培训人次(人)	113

注：本表反映本年度一般公共预算“三公”经费、会议费和培训费支出情况。其中，预算数为全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

政府性基金预算支出决算表

公开 10 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

金额单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	2
合计				

注：本表反映本年度政府性基金预算财政拨款支出情况。
本单位无政府性基金预算收入支出决算，故本表为空。

国有资本经营预算支出决算表

公开 11 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

金额单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	2
合计				

注：本表反映本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。
本单位无国有资本经营预算支出决算，故本表为空。

一般公共预算机关运行经费支出决算表

公开 12 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

金额单位：万元

项目		机关运行经费支出决算
科目编码	科目名称	
合计		
302	商品和服务支出	
30201	办公费	
30202	印刷费	
30203	咨询费	
30204	手续费	
30205	水费	
30206	电费	
30207	邮电费	
30208	取暖费	
30209	物业管理费	
30211	差旅费	
30212	因公出国（境）费用	
30213	维修（护）费	
30214	租赁费	
30215	会议费	
30216	培训费	
30217	公务接待费	
30218	专用材料费	
30224	被装购置费	
30225	专用燃料费	
30226	劳务费	
30227	委托业务费	
30228	工会经费	
30229	福利费	
30231	公务用车运行维护费	
30239	其他交通费用	
30240	税金及附加费用	
30299	其他商品和服务支出	
307	债务利息及费用支出	
310	资本性支出	
31001	房屋建筑物购建	

31002	办公设备购置	
31003	专用设备购置	
31005	基础设施建设	
31006	大型修缮	
31007	信息网络及软件购置更新	
31008	物资储备	
31009	土地补偿	
31010	安置补助	
31011	地上附着物和青苗补偿	
31012	拆迁补偿	
31013	公务用车购置	
31019	其他交通工具购置	
31021	文物和陈列品购置	
31022	无形资产购置	
31099	其他资本性支出	
312	对企业补助	
399	其他支出	

注：“机关运行经费”指行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）使用一般公共预算安排的基本支出中的日常公用经费支出，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及其他费用。

本单位无一般公共预算机关运行经费支出决算，故本表为空。

政府采购支出决算表

公开 13 表

单位名称：南京市“12345”政务热线服务中心

单位：万元

项目	金额
一、政府采购支出合计	771.86
（一）政府采购货物支出	21.56
（二）政府采购工程支出	
（三）政府采购服务支出	750.30
二、政府采购授予中小企业合同金额	
其中：授予小微企业合同金额	

注：政府采购支出信息为单位纳入部门预算范围的各项政府采购支出情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

第三部分 2021 年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2021 年度收入、支出决算总计 3,086.8 万元。与上年相比，收、支总计各增加 979.29 万元，增长 46.47%。其中：

（一）收入决算总计 3,086.8 万元。包括：

1. 本年收入决算合计 2,588.38 万元。与上年相比，增加 535.3 万元，增长 26.07%，变动原因：因防疫工作需要以及热线归并优化工作需要产生的项目支出收入增加。

2. 使用非财政拨款结余 0 万元。与上年决算数相同。

3. 年初结转和结余 498.42 万元。与上年相比，增加 443.99 万元，增长 815.71%，变动原因：一是 2020 年度结转的政务服务热线智能化建设项目经费增加，二是 2020 年底待清算的在编人员养老保险及职业年金增加。

（二）支出决算总计 3,086.8 万元。包括：

1. 本年支出决算合计 3,083.71 万元。与上年相比，增加 1,452.61 万元，增长 89.06%，变动原因：政务服务热线智能化建设项目、电信应急支撑 12345 热线防疫费以及 12345 热线临时过渡业务用房租赁费增加了项目支出经费。

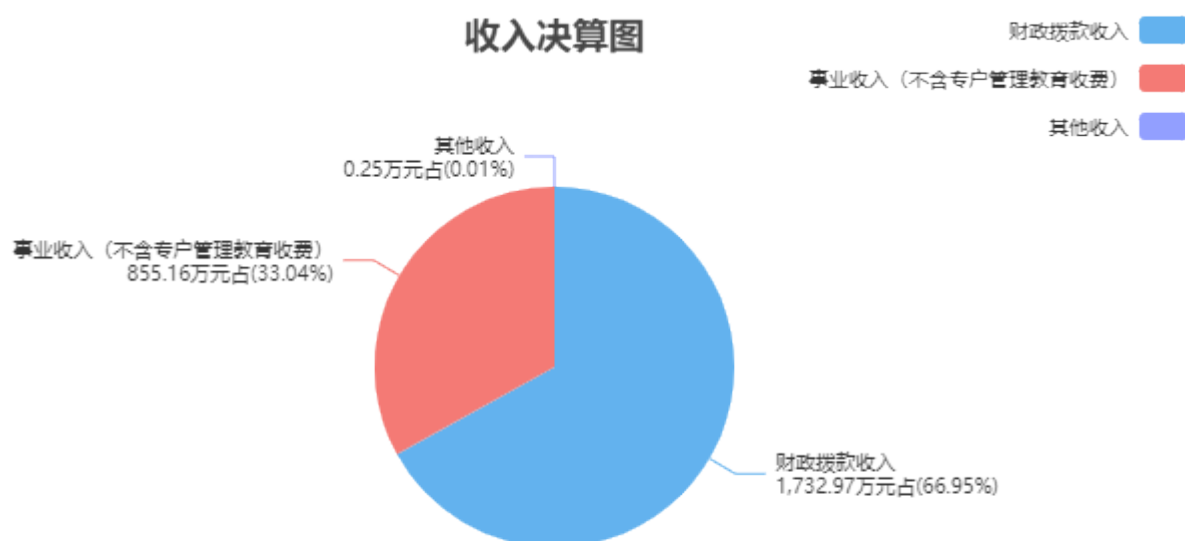
2. 结余分配 0 万元。与上年决算数相同。

3. 年末结转和结余 3.09 万元。结转和结余事项：主要为银行托收账户的利息收入。与上年相比，减少 473.32 万元，减少

99.35%，变动原因：一是 2020 年度结转的项目经费已于 2021 年度使用完毕，二是 2021 年度清算实缴了中心全体在编人员以前年度的养老保险及职业年金。

二、收入决算情况说明

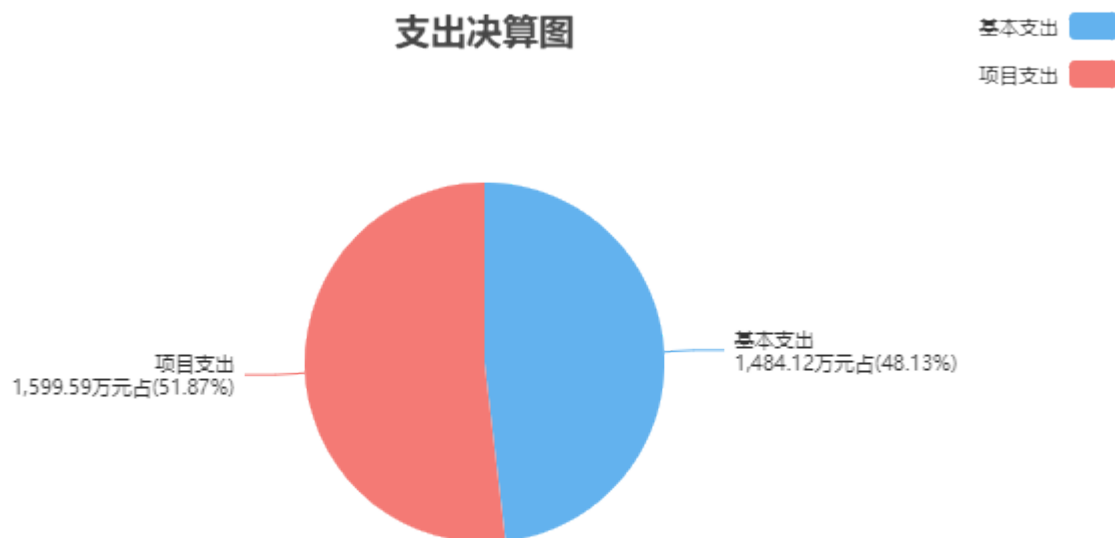
2021 年度本年收入决算合计 2,588.38 万元，其中：财政拨款收入 1,732.97 万元，占 66.95%；上级补助收入 0 万元，占 0%；财政专户管理教育收费 0 万元，占 0%；事业收入（不含专户管理教育收费）855.16 万元，占 33.04%；经营收入 0 万元，占 0%；附属单位上缴收入 0 万元，占 0%；其他收入 0.25 万元，占 0.01%。



三、支出决算情况说明

2021 年度本年支出决算合计 3,083.71 万元，其中：基本支出 1,484.12 万元，占 48.13%；项目支出 1,599.59 万元，占

51.87%；上缴上级支出 0 万元，占 0%；经营支出 0 万元，占 0%；对附属单位补助支出 0 万元，占 0%。



四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2021 年度财政拨款收入、支出决算总计 2,229.02 万元。与上年相比，收、支总计各增加 123.89 万元，增长 5.89%，变动原因：一是 2021 年度新增 1 名事业在编人员，二是 2021 年度清算实缴了中心全体在编员工以前年度的养老保险及职业年金。

五、财政拨款支出决算情况说明

财政拨款支出决算反映的是一般公共预算、政府性基金预算和国有资本经营预算财政拨款支出的总体情况，既包括使用本年从本级财政取得的财政拨款发生的支出，也包括使用上年度财政拨款结转资金发生的支出。

2021 年度财政拨款支出决算 2,228.55 万元，占本年支出合计的 72.27%。与 2021 年度财政拨款支出年初预算 1,683.34 万元相比，完成年初预算的 132.39%。其中：

（一）一般公共服务支出（类）

1. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）。年初预算 19.7 万元，支出决算 19.7 万元，完成年初预算的 100%。决算数与年初预算数相同。

2. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）。年初预算 1,220.74 万元，支出决算 1,253.22 万元，完成年初预算的 102.66%。决算数与年初预算数的差异原因：年中下达了追加的增人增资经费。

3. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）。年初预算 332.03 万元，支出决算 354.73 万元，完成年初预算的 106.84%。决算数与年初预算数的差异原因：使用了 2020 年度结转的项目支出经费来及时应对疫情需要，保障 12345 热线平稳运行。

（二）科学技术支出（类）

其他科学技术支出（款）其他科学技术支出（项）。年初预算 0 万元，支出决算 370 万元，（年初预算数为 0 万元，无法计算完成比率）决算数与年初预算数的差异原因：370 万全部为 2020 年度结转的项目支出经费，用于支付政务服务热线智能化建设项目的合同款。

（三）社会保障和就业支出（类）

1. 行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算 21.07 万元，支出决算 94.98 万元，完成年初预算的 450.78%。决算数与年初预算数的差异原因：2021 年度清算实缴了中心全体在编员工以前年度的养老保险。

2. 行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）。年初预算 10.53 万元，支出决算 43.76 万元，完成年初预算的 415.57%。决算数与年初预算数的差异原因：2021 年度清算实缴了中心全体在编员工以前年度的职业年金。

3. 行政事业单位养老支出（款）对机关事业单位职业年金的补助（项）。年初预算 0 万元，支出决算 6.72 万元，（年初预算数为 0 万元，无法计算完成比率）决算数与年初预算数的差异原因：2021 年度清算实缴了中心全体在编员工以前年度的职业年金。

（四）住房保障支出（类）

1. 住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算 25.03 万元，支出决算 27.09 万元，完成年初预算的 108.23%。决算数与年初预算数的差异原因：2021 年度新增 1 名事业在编人员。

2. 住房改革支出（款）提租补贴（项）。年初预算 54.24 万元，支出决算 58.35 万元，完成年初预算的 107.58%。决算数

与年初预算数的差异原因：2021 年度新增 1 名事业在编人员。

六、财政拨款基本支出决算情况说明

2021 年度财政拨款基本支出决算 1,484.12 万元，其中：

（一）人员经费 1,466.05 万元。主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、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、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、其他工资福利支出、其他对个人和家庭的补助。

（二）公用经费 18.07 万元。主要包括：办公费、邮电费、差旅费、维修（护）费、培训费、公务接待费、劳务费、工会经费、其他交通费用、其他商品和服务支出。

七、一般公共预算支出决算情况说明

2021 年度一般公共预算财政拨款支出决算 2,228.55 万元。与上年相比，增加 597.45 万元，增长 36.63%，变动原因：一是 2021 年度新增 1 名事业在编人员，二是 2021 年度清算实缴了中心全体在编员工以前年度的养老保险及职业年金，三是使用 2020 年度结转项目经费来保障政务服务热线智能化建设以及热线平稳运行。

八、一般公共预算基本支出决算情况说明

2021 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算 1,484.12 万元，其中：

（一）人员经费 1,466.05 万元。主要包括：基本工资、津

贴补贴、奖金、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、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、其他工资福利支出、其他对个人和家庭的补助。

（二）公用经费 18.07 万元。主要包括：办公费、邮电费、差旅费、维修（护）费、培训费、公务接待费、劳务费、工会经费、其他交通费用、其他商品和服务支出。

九、一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出情况说明

（一）一般公共预算“三公”经费支出总体情况说明。

2021 年度一般公共预算“三公”经费支出决算 0.1 万元。与上年相比，减少 0.02 万元，变动原因：2021 年度公务接待批次和人次均比去年下降。其中，因公出国（境）费支出 0 万元，占“三公”经费的 0%；公务用车购置及运行维护费支出 0 万元，占“三公”经费的 0%；公务接待费支出 0.1 万元，占“三公”经费的 100%。

（二）一般公共预算“三公”经费支出具体情况说明。

1. 因公出国（境）费支出预算 0 万元，支出决算 0 万元，完成预算的 100%，决算数与预算数相同。全年使用一般公共预算财政拨款涉及的出国（境）团组 0 个，累计 0 人次。

2. 公务用车购置及运行维护费支出预算 0 万元，支出决算 0 万元，完成预算的 100%，决算数与预算数相同。其中：

（1）公务用车购置支出决算 0 万元。本年度使用一般公共预算财政拨款购置公务用车 0 辆。

（2）公务用车运行维护费支出决算 0 万元。公务用车运行维护费主要用于按规定保留的公务用车的燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出。截至 2021 年 12 月 31 日，使用一般公共预算财政拨款开支的公务用车保有量为 0 辆。

3. 公务接待费支出预算 1.09 万元，支出决算 0.1 万元，完成预算的 9.17%，决算数与预算数的差异原因：受疫情影响，来访考察交流的团队批次人次与往年相比大幅下降。其中：国内公务接待支出 0.1 万元，接待 1 批次，8 人次，开支内容：接待餐费；国（境）外公务接待支出 0 万元，接待 0 批次 0 人次。

（三）一般公共预算会议费支出决算情况说明。

2021 年度一般公共预算财政拨款会议费支出预算 0.59 万元，支出决算 0 万元，完成预算的 0%，决算数与预算数的差异原因：严格执行财政会议费要求规定，从严管理单位会议活动。2021 年度全年召开会议 0 个，参加会议 0 人次。

（四）一般公共预算培训费支出决算情况说明。

2021 年度一般公共预算财政拨款培训费支出预算 9.11 万元，支出决算 8.03 万元，完成预算的 88.14%，决算数与预算数的差异原因：严格执行财政培训费要求规定，从严管理单位培

训活动。2021 年度全年组织培训 8 个，组织培训 113 人次，开支内容：师资费、住宿费、伙食费、培训场地费、培训资料费、交通费以及其他费用。

十、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明

2021 年度政府性基金预算财政拨款支出决算 0 万元。与上年决算数相同。

十一、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

2021 年度国有资本经营预算财政拨款支出决算 0 万元。与上年决算数相同。

十二、一般公共预算机关运行经费支出决算情况说明

2021 年度机关运行经费支出决算 0 万元。与上年决算数相同。

十三、政府采购支出决算情况说明

2021 年度政府采购支出总额 771.86 万元，其中：政府采购货物支出 21.56 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 750.3 万元。政府采购授予中小企业合同金额 0 万元，占政府采购支出总额的 0%，其中：授予小微企业合同金额 0 万元，占政府采购支出总额的 0%。

十四、国有资产占用情况说明

截至 2021 年 12 月 31 日，本单位共有车辆 0 辆，其中：副部(省)级及以上领导用车 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；单价 50 万元（含）以上的通用设备 0 台（套），单价 100 万元（含）以上的专用设备 0 台（套）。

十五、预算绩效评价工作开展情况

2021 年度，本单位共 0 个项目开展了财政重点绩效评价，涉及财政性资金合计 0 万元；本单位未开展单位整体支出财政重点绩效评价，涉及财政性资金 0 万元。

本单位共对上年度已实施完成的 6 个项目开展了绩效自评，涉及财政性资金合计 744.43 万元；本单位共开展 1 项单位整体支出绩效自评，涉及财政性资金合计 2,228.55 万元。

第四部分 名词解释

一、财政拨款收入：指单位从同级财政部门取得的各类财政拨款，包括一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款、国有资本经营预算财政拨款。

二、上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

三、财政专户管理教育收费：指缴入财政专户、实行专项管理的高中以上学费、住宿费、高校委托培养费、函大、电大、夜大及短训班培训费等教育收费。

四、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入。

五、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。

六、附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

七、其他收入：指单位取得的除上述“财政拨款收入”、“上级补助收入”、“事业收入”、“经营收入”、“附属单位上缴收入”等以外的各项收入。

八、使用非财政拨款结余：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余（原事业基金）弥补当年收支差额的数量。

九、年初结转和结余：指单位上年结转本年使用的基本支出结转、项目支出结转和结余、经营结余。

十、结余分配：指事业单位按规定缴纳的所得税以及从非财政拨款结余中提取各类结余的情况。

十一、年末结转和结余资金：指单位结转下年的基本支出结转、项目支出结转和结余、经营结余。

十二、基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务所发生的支出，包括人员经费和公用经费。

十三、项目支出：指在为完成特定的工作任务和事业发展目标所发生的支出。

十四、上缴上级支出：指事业单位按照财政部门和主管部门的规定上缴上级单位的支出。

十五、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。

十六、对附属单位补助支出：指事业单位用财政拨款收入之外的收入对附属单位补助发生的支出。

十七、“三公”经费：指部门用一般公共预算财政拨款安排的因公出国（境）费、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维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费）以及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；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。

十八、机关运行经费：指行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）使用一般公共预算安排的基本支出中的公用经费支出，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及其他费用。

十九、一般公共服务支出(类)政府办公厅（室）及相关机构事务(款)一般行政管理事务(项)：反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）未单独设置项级科目的其他项目支出。

二十、一般公共服务支出(类)政府办公厅（室）及相关机构事务(款)事业运行(项)：反映事业单位的基本支出，不包括行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）后勤服务中心、医务室等附属事业单位。

二十一、一般公共服务支出(类)政府办公厅（室）及相关机构事务(款)其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出(项)：反映除上述项目以外的其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出。

二十二、科学技术支出(类)其他科学技术支出(款)其他科学技术支出(项)：反映其他科学技术支出中除以上各项外用于科技方面的支出。

二十三、社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)机关事业单位基本养老保险缴费支出(项)：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

二十四、社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)机关事业单位职业年金缴费支出(项)：反映机关事业单位实施养老保险制度由单位实际缴纳的职业年金支出。

二十五、社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)对机关事业单位职业年金的补助(项)：反映各级财政部门对机关事业单位职业年金记账利息的补助。

二十六、住房保障支出(类)住房改革支出(款)住房公积金(项)：反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、财政部规

定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。

二十七、住房保障支出(类)住房改革支出(款)提租补贴(项)：反映按房改政策规定的标准，行政事业单位向职工（含离退休人员）发放的租金补贴。