

2025 年海南省人民政府综合服务 热线 12345 管理中心单位预算

目录

第一部分 海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心概况

- 一、主要职能
- 二、机构设置

第二部分 2025 年海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心预算表

- 一、财政拨款收支总表
- 二、一般公共预算支出表
- 三、一般公共预算基本支出表
- 四、一般公共预算“三公”经费支出表
- 五、政府性基金预算支出表
- 六、政府性基金预算“三公”经费支出表
- 七、国有资本经营预算支出表
- 八、单位收支总表
- 九、单位收入总表
- 十、单位支出总表
- 十一、项目支出绩效信息表

第三部分 2025 年海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心预算情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心概况

一、主要职能

(一) 负责省政府综合服务热线的建设、运行和管理，对全省相关工作予以指导。

(二) 负责制定实施省政府综合服务热线工作规范、服务标准、业务流程和考核办法等管理制度，承担热线话务平台信息知识库建设更新等工作；

(三) 承办上级主管部门交办的其他工作。

二、机构设置

海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心内设 2 个科室，包括综合保障科、运行管理科。

第二部分 海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心预算表

(此部分内容即为单位预算公开表)

第三部分 2025 年海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心预算情况说明

一、财政拨款收支预算总体情况说明

海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心 2025 年财政拨款收支总预算 4138.54 万元，比上年预算数增加 199.06 万元，主要原因一是政务服务与管理项目扩容增加预算 97.94 万元（2025 年预算 3641.94 万元，2024 年预算 3544 万元）；二是增加“优化 12345 热线工作”项目预算 83.6 万元；三是人员薪酬及人数调整（2024 年调入 1 人，2025 在编 11 人）。其中，收入总计 4138.54 万元，包括一般公共预算本年收入 4138.54 万元、上年结转 0 万元，政府性基金预算本年收入 0 万元、上年结转 0 万元，国有资本经营预算本年收入 0 万元、上年结转 0 万元；支出总计 4138.54 万元，包括一般公共服务支出 4076.05 万元、外交支出 0 万元、国防支出 0 万元、社会保障和就业支出 33.95 万元、卫生健康支出 8.00 万元、住房保障支出 20.55 万元。结转下年 0 万元。

二、一般公共预算当年拨款情况说明

（一）一般公共预算当年规模变化情况

海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心 2025 年一般公共预算当年拨款 4138.54 万元，比上年预算数增加 199.06 万元。主要原因一是政务服务与管理项目扩容增加预算 97.94 万元（2025 年预算 3641.94 万元，2024 年预算 3544 万元）；二是增加“优化 12345 热线工作”项目，预算 83.6 万元；三是人员薪酬及人数调整（2024 年调入 1 人，2025 在编 11 人）。

（二）一般公共预算当年拨款结构情况

一般公共服务（类）支出 4076.05 万元，占 98.49%；

外交（类）支出 0 万元，占 0%；教育（类）支出 0 万元，占 0%；科学技术（类）支出 0 万元，占 0%；外交支出 0 万元、国防支出 0 万元、社会保障和就业支出 33.95 万元，占比 0.82%、卫生健康支出 8.00 万元，占比 0.19%、住房保障支出 20.55 万元，占比 0.5%。

（三）一般公共预算当年拨款具体使用情况

1.一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）2025 年预算数为 220.71 万元，比上年预算数增加 25.45 万元，主要原因是人员薪酬及人数调整（2024 年调入 1 人，2025 在编 11 人）。

2. 一般公共服务（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）2025 年预算数为 3855.34 万元，比上年预算数增加 188.06 万元，主要原因一是政务服务与管理项目扩容增加预算（2025 年预算 3641.94 万元，2024 年预算 3544 万元）；二是增加“优化 12345 热线工作”项目，预算 83.6 万元。

3.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）2025 年预算数为 22.63 万元，比上年预算数增加 3.43 万元，主要原因是人员社保基数及人数调整（2024 年调入 1 人，2025 在编 11 人）。

4.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）2025 年预算数为 11.32 万元。比上年预算数减少 20.08 万元，主要原因是人员社保基数调整及 2024 年职业年金记实。

5.卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）2025年预算数为8万元。比上年预算数减少0.64万元，主要原因是人员社保基数及缴纳比例调整。

6.住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）2025年预算数为20.55万元。比上年预算数增加2.84万元，主要原因是人员社保基数及人数调整（2024年调入1人，2025在编11人）。

三、一般公共预算基本支出情况说明

海南省人民政府综合服务热线12345管理中心2025年一般公共预算基本支出为283.20万元，其中：

人员经费242.11万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、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、邮电费、其他交通费用、奖励金。

公用经费41.10万元，主要包括：办公费、印刷费、手续费、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、公务用车运行维护费、其他工资福利支出、其他商品和服务支出、生活补助、其他对个人和家庭的补助、办公设备购置。

四、“三公”经费预算情况说明

（一）海南省人民政府综合服务热线12345管理中心2025年一般公共预算“三公”经费预算数为3.7万元，其中：

因公出国（境）经费0万元，与上年预算持平。本年度

无因公出国（境）计划。

公务用车购置及运行费 3.5 万元（其中，公务用车购置费 0 万元，公务用车运行费 3.5 万元），与上年预算持平。公务用车保有量 1 辆，计划购置 0 辆。

公务接待费 0.2 万元，较上年预算下降 75%，下降主要原因为计划接待批次减少，计划接待 1 批 10 人。

（二）海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心 2025 年无政府性基金预算“三公”经费预算。

五、政府性基金预算当年拨款情况说明

（一）政府性基金预算当年规模变化情况

我单位无此项内容。

（二）政府性基金预算当年拨款结构情况

我单位无此项内容。

（三）政府性基金预算当年拨款具体使用情况

我单位无此项内容。

六、国有资本经营预算当年拨款情况说明

海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心 2025 年国有资本经营预算当年拨款 0 万元，与上年持平。

七、收支预算总体情况说明

按照综合预算原则，海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心所有收入和支出均纳入部门预算管理。海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心收支总预算 4138.54 万元。收入为一般公共预算收入；支出为一般公共

服务支出、社会保障和就业支出、卫生健康支出、住房保障支出。

八、收入预算情况说明

海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心 2025 年收入预算 4138.54 万元，其中：上年结转 0 万元，占 0%；一般公共预算拨款收入 4138.54 万元，占 100%；政府性基金预算拨款收入 0 万元，占 0%；国有资本经营预算拨款收入 0 万元，占 0%。比上年预算数增加 199.06 万元，主要原因一是政务服务与管理项目扩容增加预算（2025 年预算 3641.94 万元，2024 年预算 3544 万元）；二是增加“优化 12345 热线工作”项目，预算 83.6 万元；三是人员薪酬及人数调整（2024 年调入 1 人，2025 在编 11 人）。

九、支出预算情况说明

海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心 2025 年支出预算 4138.54 万元，其中：基本支出 283.20 万元，占 6.84%；项目支出 3855.34 万元，占 93.16%。比上年预算数增加 199.06 万元，主要原因一是政务服务与管理项目扩容增加预算（2025 年预算 3641.94 万元，2024 年预算 3544 万元）；二是增加“优化 12345 热线工作”项目，预算 83.6 万元；三是人员薪酬及人数调整（2024 年调入 1 人，2025 在编 11 人）。

十、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费

2025 年海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心的机关运行经费预算 41.10 万元，比上年预算数增加 0.97 万元，

主要原因一是人数调整导致其他工资福利支出增加(2024年调入1人,2025在编11人)。

(二) 政府采购情况

2025年海南省人民政府综合服务热线12345管理中心政府采购预算总额0万元,其中:政府采购货物预算0万元,政府采购工程预算0万元,政府采购服务预算0万元。

(三) 国有资产占有使用情况

截至2024年12月31日,海南省人民政府综合服务热线12345管理中心共有车辆1辆,其中,应急保障用车1辆。

(四) 绩效目标设置及重点项目绩效目标说明

2025年海南省人民政府综合服务热线12345管理中心4个项目实行绩效目标管理,涉及一般公共预算4138.54万元。

其中,重点项目预算绩效情况:

1.“政务服务与管理”项目,预算安排3641.19万元,主要用于支撑省12345热线平台有序运行,绩效目标主要是基础建设和人员配备完成率=100%,接通率 $\geq 90\%$,派单准确率 $\geq 95\%$,工单实际办结率=100%,重点工作完成率 $\geq 95\%$,获得肯定奖励 ≥ 36 人次,提升热线知晓率 $\geq 10\%$,群众满意度 $\geq 98\%$ 。

2.“优化12345热线工作”项目,预算安排83.6万元,主要用于建设民意诉求专题分析模型、热线标准体系建设等。绩效目标是数据报告产出数量 ≥ 5 个,12345热线国家标准数量 ≥ 1 个,数据报告验收合格率=100%,提高系统的数据分析

能力≥80%。

3.综合运行事务项目，预算安排 60.05 万元，主要用于单位相关业务运转，绩效目标是开展全省培训班次 1 次，热线标准实施=2 个，调研覆盖市县=100%。

第四部分 名词解释

一、财政拨款收入：指本级财政当年拨付的资金。

二、一般公共预算拨款收入：指用于反映税收收入、专项收入、行政事业性收费收入、罚没收入、国有资源（资产）有偿使用收入、政府住房基金收入、捐赠收入等财政收入。

三、政府性基金预算拨款收入：指是用于反映政府为支持某项事业发展或特定基础设施建设，依法依规向公民、法人和其他组织征收的以及出让土地、发行彩票等方式取得的具有专门用途的资金。

四、事业收入：指用于反映事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

五、事业单位经营收入：指用于反映事业单位在专业活动及辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

六、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。

七、上年结转：指以前年度尚未完成、结转到本年按有关规定继续使用的资金。

八、基本支出：指行政事业单位用于为保障其机构正常

运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

九、工资福利支出：反映单位开支的在职职工和编制外长期聘用人员的各类劳动报酬，以及为上述人员缴纳的各项社会保险费等。

十、对个人和家庭的补助支出：反映政府用于对个人和家庭的补助支出，包括离休费、退休费、退职（役）费、抚恤金、生活补助、救济费、医疗费补助、助学金、独生子女奖励金、其他等。

十一、商品和服务支出：反映单位购买商品和服务的支出，包括办公费、水费、电费、邮电费、培训费、公务用车运行维护费、差旅费、因公出国（境）费用、公务接待费、工会经费、会议费、福利费、物业管理费、维修（护）费、其他等。

十二、项目支出：指各部门、各单位为完成其特定的工作任务和事业发展目标所发生的支出。

十三、“三公”经费：包括因公出国（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）费指单位公务出国（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车辆购置支出（含车辆购置税）及燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十四、机关运行经费：为保障行政单位（含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、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。