



2024 年度
厦门市政务热线服务中心
部门决算

目 录

第一部分 单位概况.....	1
一、单位主要职责.....	2
二、单位基本情况.....	2
三、单位主要工作总结.....	2
第二部分 2024 年度决算表.....	4
一、收入支出决算总表.....	5
二、收入决算表.....	8
三、支出决算表.....	9
四、财政拨款收入支出决算总表.....	11
五、一般公共预算财政拨款支出决算表.....	13
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表.....	15
七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表.....	17
八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表.....	18
九、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表..	19
第三部分 2024 年度决算情况说明.....	20
一、收入支出决算总体情况说明.....	21
二、财政拨款收入支出决算总体情况说明.....	22
三、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明.....	22
四、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明.....	23
五、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明.....	23

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明.....	23
七、一般公共预算拨款“三公”经费支出决算情况说明	24
八、其他重要事项说明.....	25
第四部分 名词解释.....	27

第一部分 单位概况

一、单位主要职责

厦门市政务热线服务中心的主要职责是：

- （一）受理与分办 12345 政务服务便民热线诉求件；
- （二）负责 12345 政务热线平台的规划建设和日常运行管理；
- （三）配合主管部门完成对承办单位的业务指导、监督管理和考核评价等方面事务性工作。

二、单位基本情况

从决算单位构成看，厦门市政务热线服务中心，包括 3 个科室及 0 个下属单位，本单位情况见下表：

序号	单位名称
1	厦门市政务热线服务中心

三、单位主要工作总结

2024 年，厦门市政务热线服务中心主要任务是：受理与分办 12345 热线诉求件，发挥热线作用为群众、为企业排忧解难。围绕上述任务，重点完成了以下工作：

（一）做好诉求受理，推动问题解决

加强知识条目更新维护和话务员培训，提高线上精准解答效率，实现部分业务“接通即解决”。加大转派诉求的全流程提醒和跟踪督促力度，推动承办部门迅速响应、妥善解决群众诉求。

（二）多渠道发力，信息获取更便捷

组织领导轮值 98 场次，权威解读热点政策，接听、解答有关意见建议。动态更新市政府网站“便捷服务知识库”版块，为群众提供民生服务咨询。在“厦门 12345”微信公众号发布资讯信息方便群众查询。

（三）完善工作机制，切实为基层减负

完善“办件管理、技术支持、保障服务、信息报送”等各类工作制度，重点优化热线诉求派发规则，加强精准派发情况抽查，减少基层办件量。常态化开展“大集中+小组团+个性化”多元培训，帮助各级热线承办部门熟悉掌握精准派件和精准办理的有关规则，增强服务实效。

（四）深化数据应用，助力社会治理

利用智能化手段，加强数据分析，精准捕捉民生热点，组织开展“每月一题”专项治理工作，推动相关部门完成民生热点问题的专项治理。构建我市热线诉求分类体系，建设并开放专题数据库，为部门开展“源头治理”提供数据支撑。

第二部分 2024 年度决算表

一、收入支出决算总表

收入支出决算总表

厦门市政务热线服务中心

2024 年度

公开 01 表
单位：万元

收入			支出		
项目	行	金额	项目	行	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	4, 769.57	一、一般公共服务支出	32	4, 299.73
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8	7.00	八、社会保障和就业支出	39	42.08
	9		九、卫生健康支出	40	11.08
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	

	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	4, 776.57	本年支出合计	58	4, 352.89
使用非财政拨款结余（含专用结余）	28		结余分配	59	3.26
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	420.42
	30			61	

总计	31	4, 776.57	总计	62	4, 776.57
----	----	-----------	----	----	-----------

注：1.本表反映本年度的总收支和年末结转结余情况。

2.本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

二、收入决算表

收入决算表

厦门市政务热线服务中心

2024 年度

公开 02 表
单位：万元

项目		本年收入合计	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	其他收入
科目代码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		4, 776.57	4, 769.57					7.00
201	一般公共服务支出	4, 720.80	4, 713.80					7.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4, 720.80	4, 713.80					7.00
2010302	一般行政管理事务	4, 360.80	4, 360.80					
2010350	事业运行	360.00	353.00					7.00
208	社会保障和就业支出	44.17	44.17					
20805	行政事业单位养老支出	44.17	44.17					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	29.45	29.45					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	14.72	14.72					
210	卫生健康支出	11.60	11.60					
21011	行政事业单位医疗	11.60	11.60					
2101102	事业单位医疗	7.68	7.68					
2101199	其他行政事业单位医疗支出	3.92	3.92					

注：本表反映本年度取得的各项收入情况。

三、支出决算表

支出决算表

厦门市政务热线服务中心

2024 年度

公开 03 表
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
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		4, 352.89	392.57	3, 960.32			
201	一般公共服务支出	4, 299.73	339.41	3, 960.32			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4, 299.73	339.41	3, 960.32			
2010302	一般行政管理事务	3, 960.32		3, 960.32			
2010350	事业运行	339.41	339.41				
208	社会保障和就业支出	42.08	42.08				
20805	行政事业单位养老支出	42.08	42.08				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	28.05	28.05				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	14.03	14.03				
210	卫生健康支出	11.08	11.08				
21011	行政事业单位医疗	11.08	11.08				
2101102	事业单位医疗	7.33	7.33				

2101199	其他行政事业单位医疗支出	3.75	3.75				
---------	--------------	------	------	--	--	--	--

注：本表反映本年度各项支出情况。

四、财政拨款收入支出决算总表

财政拨款收入支出决算总表

厦门市政务热线服务中心

2024 年度

公开 04 表
单位：万元

收入			支出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	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
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	4,769.57	一、一般公共服务支出	33	4,295.99	4,295.99		
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	42.08	42.08		
	9		九、卫生健康支出	41	11.08	11.08		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				

	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51				
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	4, 769.57	本年支出合计	59	4, 349.15	4, 349.15		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60	420.42	420.42		
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	4, 769.57	总计	64	4, 769.57	4, 769.57		

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。

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

一般公共预算财政拨款支出决算表

厦门市政务热线服务中心

2024 年度

公开 05 表
单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		4, 349.15	388.83	3, 960.32
201	一般公共服务支出	4, 295.99	335.67	3, 960.32
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4, 295.99	335.67	3, 960.32
2010302	一般行政管理事务	3, 960.32		3, 960.32
2010350	事业运行	335.67	335.67	
208	社会保障和就业支出	42.08	42.08	
20805	行政事业单位养老支出	42.08	42.08	

2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	28.05	28.05	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	14.03	14.03	
210	卫生健康支出	11.08	11.08	
21011	行政事业单位医疗	11.08	11.08	
2101102	事业单位医疗	7.33	7.33	
2101199	其他行政事业单位医疗支出	3.75	3.75	

注：本表反映本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

厦门市政务热线服务中心

2024 年度

单位：万元

经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分 类科目 编码	科目名称	金额	经济分 类科目 编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	328.16	302	商品和服务支出	55.81	30703	国内债务发行费用	
30101	基本工资	44.91	30201	办公费	3.69	30704	国外债务发行费用	
30102	津贴补贴	72.40	30202	印刷费	2.38	310	资本性支出	4.86
30103	奖金	102.26	30203	咨询费		31001	房屋建筑物购建	
30106	伙食补助费		30204	手续费		31002	办公设备购置	4.86
30107	绩效工资	25.72	30205	水费		31003	专用设备购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	28.05	30206	电费		31005	基础设施建设	
30109	职业年金缴费	14.03	30207	邮电费	0.68	31006	大型修缮	
30110	职工基本医疗保险缴费	7.33	30208	取暖费		31007	信息网络及软件购置更新	
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费		31008	物资储备	
30112	其他社会保障缴费	5.18	30211	差旅费	4.06	31009	土地补偿	
30113	住房公积金	28.27	30212	因公出国（境）费用		31010	安置补助	
30114	医疗费		30213	维修（护）费		31011	地上附着物和青苗补偿	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费		31012	拆迁补偿	
303	对个人和家庭的补助		30215	会议费		31013	公务用车购置	
30301	离休费		30216	培训费		31019	其他交通工具购置	
30302	退休费		30217	公务接待费	0.49	31021	文物和陈列品购置	

30303	退职（役）费		30218	专用材料费		31022	无形资产购置	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		31099	其他资本性支出	
30305	生活补助		30225	专用燃料费		312	对企业补助	
30306	救济费		30226	劳务费	32.07	31201	资本金注入	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		31203	政府投资基金股权投资	
30308	助学金		30228	工会经费	9.10	31204	费用补贴	
30309	奖励金		30229	福利费	0.82	31205	利息补贴	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费		31206	其他资本性补助	
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	1.27	31299	其他对企业补助	
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用		399	其他支出	
			30299	其他商品和服务支出	1.25	39907	国家赔偿费用支出	
			307	债务利息及费用支出		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
			30701	国内债务付息		39909	经常性赠与	
			30702	国外债务付息		39910	资本性赠与	
						39999	其他支出	
人员经费合计		328.16	公用经费合计					60.67

注：本表反映本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 07 表

厦门市政务热线服务中心

2024 年度

单位：万元

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
支出功能分类科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计							

注：1.本表反映本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

2.本单位 2024 年度没有使用政府性基金预算财政拨款安排的收支。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

厦门市政务热线服务中心

2024 年度

公开 08 表
单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计				

注：1.本表反映本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

2.本单位2024年度没有使用国有资本经营预算财政拨款安排的收支。

九、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 09 表

厦门市政务热线服务中心

2024 年度

单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费
		小计	公务用车购 置费	公务用车运 行维护费				小计	公务用车购 置费	公务用车运 行维护费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0.49					0.49	0.49					0.49

注：本表反映本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

第三部分 2024年度决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

（一）收入支出决算总体情况说明

2024 年度本单位收入总计 4776.57 万元，支出总计 4776.57 万元，与上年决算数相比增加 2448.24 万元，增长 105.15%。主要是项目支出增加。

（二）收入决算情况说明

2024年度收入4776.57万元，与上年决算数相比增加2460.45万元，增长106.23%。具体情况如下：

- 1.一般公共预算财政拨款收入4769.57万元。
- 2.政府性基金预算财政拨款收入0.00万元。
- 3.国有资本经营预算财政拨款收入0.00万元。
- 4.上级补助收入0.00万元。
- 5.事业收入0.00万元。
- 6.经营收入0.00万元。
- 7.附属单位上缴收入0.00万元。
- 8.其他收入7.00万元。

（三）支出决算情况说明

2024年度支出4352.89万元，与上年决算数相比增加2049.72万元，增长89.00%。具体情况如下：

- 1.基本支出392.57万元。其中，人员支出328.16万元，公

用支出60.67万元。

2.项目支出3960.32万元。

3.上缴上级支出0.00万元。

4.经营支出0.00万元。

5.对附属单位补助支出0.00万元。

二、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2024 年度财政拨款收入总计 4769.57 万元，支出总计 4769.57 万元，与上年决算数相比增加 2441.24 万元，增长 104.85%。主要是：项目支出增加。

三、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

2024 年一般公共预算支出 4349.15 万元，与上年决算数相比增加 2045.98 万元，增长 88.83%。具体情况如下(按项级科目分类统计)：

(一)2010302|一般行政管理事务本年支出 3960.32 万元，较上年决算数增加 1972.39 万元，增长 99.22%，主要原因是：本年度 12345 平台运营服务经费支出增加。

(二)2010350|事业运行本年支出 335.67 万元，较上年决算数增加 49.90 万元，增长 17.46%，主要原因是：人员增加，人员经费与公用经费相应增加，

(三)2080505|机关事业单位基本养老保险缴费支出本年支出 28.05 万元，较上年决算数增加 14.32 万元，增长 104.30%，主要原因是：人员增加，基本养老保险缴费支出增

加。

(四)2080506|机关事业单位职业年金缴费支出本年支出 14.03 万元，较上年决算数增加 7.17 万元，增长 104.52%，主要原因是：人员增加及社保基数上调。

(五)2101102|事业单位医疗本年支出 7.33 万元，较上年决算数增加 1.45 万元，增长 24.66%，主要原因是：人员增加，事业单位医疗支出增加。

(六)2101199|其他行政事业单位医疗支出本年支出 3.75 万元，较上年决算数增加 0.75 万元，增长 25.00%，主要原因是：人员增加，其他行政事业单位医疗支出增加。

四、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明

2024 年度政府性基金支出 0.00 万元，与上年决算数相比持平。具体情况如下(按项级科目分类统计)：

本单位 2024 年度没有使用政府性基金预算财政拨款安排的支出。

五、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

2024 年度国有资本经营预算支出 0.00 万元，与上年决算数相比持平。具体情况如下(按项级科目分类统计)：

本单位 2024 年度没有使用国有资本经营预算财政拨款安排的支出。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2024 年度一般公共预算财政拨款基本支出 388.83 万元，

其中：

（一）人员经费 328.16 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、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。

（二）公用经费 60.67 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、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、其他交通工具购置、文物和陈列品购置、无形资产购置、其他资本性支出、赠与。

七、一般公共预算拨款“三公”经费支出决算情况说明

2024 年度一般公共预算拨款“三公”经费支出 0.49 万元，完成全年预算的 100.00%；与上年决算数相比增加 0.49 万元，增长 100%。主要原因是保障工作需要，正常安排公务接待。

具体情况如下：

（一）因公出国（境）费支出 0.00 万元，全年预算数 0.00 万元，较上年持平。全年安排本单位组织的出国团组 0 个，参加其他单位出国团组 0 个；全年因公出国（境）累计 0 人次。主要是本年度没有安排因公出国（境）团组活动。

（二）公务用车购置及运行费支出 0.00 万元，全年预算数 0.00 万元，较上年持平。其中：

公务用车购置费支出 0.00 万元，全年预算数 0.00 万元，较上年持平。2024 年公务用车购置 0 辆，主要是：本单位无公务用车。

公务用车运行费支出 0.00 万元，全年预算数 0.00 万元，较上年持平。主要是本单位无公务用车。截至 2024 年 12 月 31 日，本单位公务用车保有量为 0 辆。

（三）公务接待费支出 0.49 万元，完成全年预算的 100.00%；与上年相比增加 0.49 万元，增长 100%。主要是保障工作需要，正常安排公务接待。累计接待 3 批次、33 人次。

八、其他重要事项说明

（一）机关运行经费

2024 年度机关运行经费支出 0.00 万元，全年预算数 0.00 万元，较上年持平，主要原因是：本单位为事业单位没有机关运行经费。

（二）政府采购情况

本单位 2024 年度政府采购支出总额 4.86 万元，其中：

政府采购货物支出 4.86 万元、政府采购工程支出 0.00 万元、政府采购服务支出 0.00 万元。授予中小企业合同金额 4.86 万元，占政府采购支出总额的 100.00%，其中：授予小微企业合同金额 0.00 万元；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 100%，工程采购授予中小企业合同金额 0.00 万元，服务采购授予中小企业合同金额 0.00 万元。

（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，其他用车主要是本单位无其他用车；单位价值 100 万元以上设备（不含车辆）0 台（套）。

第四部分 名词解释

一、财政拨款收入：指单位从本级财政部门取得的财政预算资金，包括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。

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”“上级补助收入”“附属单位上缴收入”“经营收入”等以外取得的各项收入。主要是事业单位固定资产出租收入等。

五、使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

六、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、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。

七、结余分配：指事业单位按照会计制度规定缴纳的所得税、提取的专用结余以及转入非财政拨款结余的金额等。

八、年末结转和结余：指单位按有关规定结转到下年或以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

九、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。

十、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。

十一、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。

十二、“三公”经费：纳入本级财政预决算管理的“三公”经费，是指本级单位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反映单位公务用车车辆购置支出（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。

十三、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、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。