

**2025 年度
福建省 12345 政务服务
便民热线中心
单位决算**

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 2025 年度单位决算表	3
一、收入支出决算总表.....	4
二、收入决算表.....	5
三、支出决算表.....	6
四、财政拨款收入支出决算总表.....	7
五、一般公共预算财政拨款支出决算表.....	9
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表.....	10
七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表.....	12
八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表.....	13
九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表.....	14
第三部分 2025 年度单位决算情况说明	15
一、收入支出决算总体情况说明.....	16
二、财政拨款收入支出决算总体情况说明.....	17
三、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明.....	17
四、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明.....	18
五、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明.....	18
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明.....	18
七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明....	18
八、预算绩效情况说明.....	19
九、其他重要事项说明.....	19
第四部分 名词解释	21
第五部分 附件	24

第一部分

单位概况

一、单位主要职责

福建省 12345 政务服务便民热线中心单位的主要职责是：

（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）负责省直部门诉求件的转办、督办等事务性、辅助性工作；

（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、单位基本情况

从决算单位构成看，本单位无内设机构，其中：列入 2025 年决算编制范围的单位详细情况见下表：

序号	单位名称
1	福建省 12345 政务服务便民热线中心

三、单位主要工作总结

2025 年，省 12345 热线中心通过系统性重塑，扎实推进热线高质量发展，创新推进减负与增效双向发力，不断提升服务质效。全省 12345 热线共受理群众诉求 1607.07 万件，群众满意率 99.64%，为群众解决了大量急难愁盼问题。

第二部分

2025年度单位决算表

一、收入支出决算总表

收入支出决算总表

公开 01 表

编制单位：福建省 12345 政务服务便民热线中心

单位：万元

收入		支出	
项目	决算数	项目（按支出功能分类）	决算数
一、一般公共预算财政拨款收入	257.88	一、一般公共服务支出	198.44
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		五、教育支出	
六、经营收入		六、科学技术支出	
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		八、社会保障和就业支出	10.18
		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	18.67
		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	257.88	本年支出合计	232.02
使用非财政拨款结余（含专用结余）		结余分配	
年初结转和结余	56.16	年末结转和结余	82.02
总计	314.04	总计	314.04

注：1. 本表反映单位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

公开 02 表

编制单位：福建省 12345 政务服务便民热线中心

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
支出功能 分类科目 编码		科目名称								
类	款	项	合计	257.88	257.88					
201			一般公共服务 支出	221.59	221.59					
20103			政府办公厅 （室）及相关 机构事务	221.59	221.59					
2010350			事业运行	221.59	221.59					
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					

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

三、支出决算表

支出决算表

公开 03 表

编制单位：福建省 12345 政务服务便民热线中心

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
支出功能分类科目编码			科目名称						
类	款	项	合计	232.02	232.02				
201			一般公共服务支出	198.44	198.44				
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	198.44	198.44				
2010350			事业运行	198.44	198.44				
208			社会保障和就业支出	10.18	10.18				
20805			行政事业单位养老支出	10.18	10.18				
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	1.33	1.33				
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	18.67	18.67				
22102			住房改革支出	18.67	18.67				
2210201			住房公积金	15.52	15.52				
2210202			提租补贴	3.15	3.15				

注：本表反映单位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

公开 04 表

编制单位：福建省 12345 政务服务便民热线中心

单位：万元

收入		支出				
项目	金额	项目（按功能分类）	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
一、一般公共预算财政拨款	257.88	一、一般公共服务支出	198.44	198.44		
二、政府性基金预算财政拨款		二、外交支出				
三、国有资本经营预算财政拨款		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	10.18	10.18		
		九、卫生健康支出	4.73	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				

财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

编制单位：福建省 12345 政务服务便民热线中心

单位：万元

收入		支出				
项目	金额	项目（按功能分类）	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
		十九、住房保障支出	18.67	18.67		
		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	257.88	本年支出合计	232.02	232.02		
年初财政拨款结转和结余	56.16	年末财政拨款结转和结余	82.02	82.02		
一、一般公共预算财政拨款	56.16					
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	314.04	总计	314.04	314.04		

注：1. 本表反映单位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

公开 05 表

编制单位：福建省 12345 政务服务便民热线中心

单位：万元

项目		本年支出		
功能分类 科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
	合计	232.02	232.02	
201	一般公共服务支出	198.44	198.44	
20103	政府办公厅（室） 及相关机构事务	198.44	198.44	
2010350	事业运行	198.44	198.44	
208	社会保障和就业支 出	10.18	10.18	
20805	行政事业单位养老 支出	10.18	10.18	
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	1.33	1.33	
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	18.67	18.67	
22102	住房改革支出	18.67	18.67	
2210201	住房公积金	15.52	15.52	
2210202	提租补贴	3.15	3.15	

注：1. 本表反映单位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

编制单位：福建省 12345 政务服务便民热线中心

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	223.86	302	商品和服 务支出	8.16	310	资本性支出	
30101	基本工资	48.07	30201	办公费	0.10	31001	房屋建筑物 购建	
30102	津贴补贴	3.15	30202	印刷费		31002	办公设备购 置	
30103	奖金	61.35	30204	手续费		31003	专用设备购 置	
30106	伙食补助费		30205	水费		31005	基础设施建 设	
30107	绩效工资	40.52	30206	电费		31006	大型修缮	
30108	机关事业单位 基本养老保险 缴费	15.35	30207	邮电费		31007	信息网络及 软件购置更 新	
30109	职业年金缴费	3.32	30208	取暖费		31008	物资储备	
30110	职工基本医疗 保险缴费	7.66	30209	物业管理 费		31009	土地补偿	
30111	公务员医疗补 助缴费	6.42	30211	差旅费		31010	安置补助	
30112	其他社会保障 缴费	0.19	30212	因公出国 （境）费 用		31011	地上附着物 和青苗补偿	
30113	住房公积金	37.81	30213	维修 （护）费		31012	拆迁补偿	
30114	医疗费		30214	租赁费		31013	公务用车购 置	
30199	其他工资福利 支出		30215	会议费		31019	其他交通工 具购置	
303	对个人和家庭 的补助		30216	培训费		31021	文物和陈列 品购置	
30301	离休费		30217	公务接待 费		31022	无形资产购 置	
30302	退休费		30218	专用材料 费		31099	其他资本性 支出	
30303	退职（役）费		30224	被装购置 费		312	对企业补助	

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

编制单位：福建省 12345 政务服务便民热线中心

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
30304	抚恤金		30225	专用燃料费		31201	资本金注入	
30305	生活补助		30226	劳务费		31203	政府投资基金股权投资	
30306	救济费		30227	委托业务费		31204	费用补贴	
30307	医疗费补助		30228	工会经费	3.06	31205	利息补贴	
30308	助学金		30229	福利费		31206	其他资本性补助	
30309	奖励金		30231	公务用车运行维护费		31299	其他对企业补助	
30310	个人农业生产补贴		30239	其他交通费用		399	其他支出	
30311	代缴社会保险费		30240	税金及附加费用		39907	国家赔偿费用支出	
30399	其他对个人和家庭的补助		30299	其他商品和服务支出	5.00	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
			307	债务利息及费用支出		39909	经常性赠与	
			30701	国内债务付息		39910	资本性赠与	
			30702	国外债务付息		39999	其他支出	
			30703	国内债务发行费用				
			30704	国外债务发行费用				
人员经费合计		223.86	公用经费合计					8.16

注：1. 本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

七、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

编制单位：福建省 12345 政务服务便民热线中心

公开 07 表
单位：万元

项目	行次	决算数
合计	1	0.00
1. 因公出国（境）费用	2	0.00
2. 公务用车购置及运行维护费	3	0.00
其中：（1）公务用车购置费	4	0.00
（2）公务用车运行维护费	5	0.00
3. 公务接待费	6	0.00

注：本单位 2025 年度没有使用一般公共预算财政拨款安排的“三公”经费支出。

八、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

编制单位：福建省 12345 政务服务便民热线中心

公开 08 表
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	
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			合计						

注：本单位 2025 年度没有使用政府性基金预算财政拨款安排的收支。

九、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

编制单位：福建省 12345 政务服务便民热线中心

公开 09 表
单位：万元

项 目		本年支出		
功能分类科目编 码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计				

注：本单位 2025 年度没有使用国有资本经营预算财政拨款安排的支出。

第三部分

2025 年度单位决算情况说明

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

2025 年度本单位收入总计 314.04 万元，支出总计 314.04 万元，与上年决算数相比，各减少 5.03 万元，下降 1.58%。主要是归还 2022 年本中心开办时省政府办公厅部分借款，年度结转结余减少。

(二) 收入决算情况说明

2025 年度收入 257.88 万元，比上年决算数增加 14.34 万元，增长 5.89%，具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 257.88 万元。
2. 政府性基金预算财政拨款收入 0 万元。
3. 国有资本经营预算财政拨款收入 0 万元。
4. 上级补助收入 0 万元。
5. 事业收入 0 万元。
6. 经营收入 0 万元。
7. 附属单位上缴收入 0 万元。
8. 其他收入 0 万元。

(三) 支出决算情况说明

2025 年度支出 232.02 万元，比上年决算数增加 20.93 万元，增长 9.91%，具体情况如下：

1. 基本支出 232.02 万元。其中，人员支出 223.86 万元，公用支出 8.16 万元。
2. 项目支出 0 万元。

3. 上缴上级支出 0 万元。
4. 经营支出 0 万元。
5. 对附属单位补助支出 0 万元。

二、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2025 年度财政拨款收入总计 314.04 万元，支出总计 314.04 万元，与上年决算数相比，各减少 5.03 万元，下降 1.58%，主要是归还 2022 年本中心开办时省政府办公厅部分借款，年度结转结余减少。

三、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

2025 年度一般公共预算财政拨款支出 232.02 万元，比上年决算数增加 20.93 万元，增长 9.91%，具体情况如下（按项级科目分类统计）：

（一）2010350 事业运行 198.44 万元，较上年决算数增加 16.16 万元，增长 8.86%。主要原因是在职人员增加。

（二）2080505 机关事业单位基本养老保险缴费支出 8.85 万元，较上年决算数减少 0.06 万元，下降 0.67%，主要原因是财政拨款减少。

（三）2080506 机关事业单位职业年金缴费支出 1.33 万元，较上年决算数增加 1.33 万元。主要原因是职业年金 2025 年 7 月开始实时缴交。

（四）2101102 事业单位医疗 4.73 万元，较上年决算数增加 0.08 万元，增长 1.72%，主要原因是财政拨款增加。

（五）2210201 住房公积金 15.52 万元，较上年决算数增加

2.65 万元，增长 20.62%。主要原因是在职人员增加。

（六）2210202 提租补贴 3.15 万元，较上年决算数增加 0.77 万元，增长 32.40%。主要原因是在职人员增加。

四、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明

本单位 2025 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

本单位 2025 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

2025 年度一般公共预算财政拨款基本支出 232.02 万元，其中：

（一）人员经费 223.86 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。

（二）公用经费 8.16 万元，主要包括：办公费、工会经费、其他商品和服务支出。

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

2025 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出 0 万元，与全年预算数持平，与上年决算数持平。具体情况如下：

（一）因公出国（境）费用支出 0 万元，与全年预算数持平，与上年决算数持平。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。

（二）公务用车购置及运行费支出 0 万元，与全年预算数持平，与上年决算数持平。其中：

公务用车购置费支出 0 万元，与全年预算数持平，与上年决算数持平。2025 年公务用车购置 0 辆。

公务用车运行费支出 0 万元，与全年预算数持平，与上年决算数持平。截至 2025 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 万元，与全年预算数持平，与上年决算数持平。累计接待 0 批次、0 人次。

八、预算绩效情况说明

本单位 2025 年度无项目支出，未开展单位自评。

按要求对 2025 年度单位整体支出开展绩效自评，涉及财政拨款资金共计 314.04 万元。

九、其他重要事项说明

（一）机关运行经费

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 2025 年度没有政府采购支出。

（三）国有资产占用使用情况

截至 2025 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、主要负责人用车 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、离退休干部服务用车 0 辆、其他用车 0 辆；单价 100 万元（含）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：指单位从本级财政单位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（含专用结余）：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额，以及使用专用结余安排支出的金额。

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，是指本级部门用一般公共预算财政拨款安排的因公出国（境）费用、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费用反映单位公务出国（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）及按规定保留的公务用车燃料费、新能源汽车充电费、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：反映行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）财政拨款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以及其他费用。

第五部分

附件

单位整体绩效自评表								
(2025 年度)								
部门（单位）名称		福建省 12345 政务服务便民热线中心		部门预算编码		103603		
部门（单位）资金（万元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	资金总额	246.02	314.04	232.02	10	73.88	7.39	
	财政资金	246.02	314.04	232.02		73.88		
	其他资金	0.00	0.00	0.00		0.00		
年度总体目标	预期目标				目标实际完成情况			
	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。				聚焦诉求办理全过程，系统谋划、改革创新，通过厘清“受理边界”、首创“二次办结”、强化“数智赋能”、上线“民生地图”、探索“职业认证”等一系列举措，打出提升服务效能的“组合拳”，为群众解决了大量急难愁盼问题。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	指标分值	自评得分	偏差原因分析及改进措施
	一般性支出情况	一般性支出情况	“三公”经费控制率	≤100%	0	2	2	
			“三公”经费违规使用次数	≤0 次	0	2	2	
			会议费、差旅费超标准使用次数	≤0 次	0	2	2	
	产出指标	数量指标	受理群众诉求量	≥1250 万件	1607.07	20	20	
		质量指标	话务接通率	≥90%	99.78	6	6	
		时效指标	按时办理率	≥95%	99.99	10	10	
	成本指标	经济成本指标	新建系统个数	≤0 个	0	8	8	
	效益指标	社会效益指标	即时解答率	≥85%	97.39	30	30	
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意率	≥98%	99.64	10	10	
总分值、自评总得分（S）						100、97.39		
评价等级		优（S≥90）						