

2024 年度  
苏州市便民服务中心  
单位预算公开

# 目 录

## 第一部分 单位概况

- 一、主要职能
- 二、单位机构设置及预算单位构成情况
- 三、2024 年度单位主要工作任务及目标

## 第二部分 2024 年度单位预算表

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

## 第三部分 2024 年度单位预算情况说明

## 第四部分 名词解释

## 第一部分 单位概况

### 一、主要职能

（一）负责拟订全市便民服务工作的标准、规范，并组织实施。

（二）负责市“12345”政府公共服务热线的运行管理，承担与其他市级公共服务热线和服务平台的对接、联动、合作。

（三）负责市“12345”政府公共服务热线的诉求受理、答复，事项的交办、跟踪、督办和回复回访，协助做好承办单位的业务协调、服务质量和 service 效果的监督考核工作。

（四）依托“12345”服务平台，开展社情民意调研、舆情分析，向公众提供相关的政务信息服务。

（五）参与文明创建、社会信用、城市管理、城市综合服务标准化、政风行风、作风效能、绩效管理 etc 公共事项的管理。

（六）参与防汛防旱、防台风、突发水污染、突发固体废物污染、食品安全等突发事件的应急管理。

（七）指导各市、区便民服务业务工作。

（八）承担“寒山闻钟”论坛的日常运行管理职能。

### 二、单位机构设置及预算单位构成情况

根据单位职责分工，本单位内设机构包括：综合科、业务科（信息科）、网络科（督查科）、热线科。本单位无下属单位。

### 三、2024 年度单位主要工作任务及目标

2024 年是新中国成立 75 周年，也是实现“十四五”规划目标任务的关键之年。面对政务热线高质量发展的新要求、面对新时代赋予的新使命，我们将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢牢把握经济建设这一中心工作和高质量发展首要任务，以“一体化、高质量、大协同”为主要目标，深挖服务群众和服务企业的双轮驱动力，全力打造“一体双翼”的综合性热线服务平台，以热线诉求“小切口”撬动服务企业和群众的“大发展”“大民生”，凝心聚力提升热线服务满意度，不断开创全市政务服务便民热线高质量发展新局面！

具体做好以下三方面工作：

#### 一、以更高标准推进热线“一体化”发展

##### （一）推进归并热线一体化发展

1. 提升热线归并工作成效。对热线归并“回头看”发现的问题和不足积极整改完善，完成人员和运行经费划转工作收尾，全力向上争取人员力量，确保所有归并热线“7×24 小时”人工服务，推动相关板块归并热线系统对接完善，提升全市政务服务便民热线“1+9+1+N”一体化服务工作成效。

2. 优化归并热线运行管理。以“一个场地服务”为基础，加强对归并热线现场运行管理，压实各部门责任，确保话务归并、业务不脱钩。加强 12345 平台与各部门业务系统互联互通和信息共享，实现全量数据实时推送，提高热线数据汇聚质量，发挥“1+1>2”的联动效应。

3. 探索智能服务建设运用。针对 12329、12333 等服务量较大的专业热线，加强智能文本客服功能的统一开发与部署，全力实现一般性咨询“掌上办”。探索智能机器人接听服务，针对简易高频事项，开发部署语音机器人，缓解热线人工服务压力，提高热线接通率。

## （二）促进省市县一体化发展

4. 完成省一体化平台试点项目建设。积极助力省“民声智慧听”一体化平台建设，根据全省统一安排，制定项目试点建设方案，明确进度安排，发挥苏州工作专班作用，协同各地 12345 平台推动项目在苏州本地的高效落地，筑牢热线服务工作基础。

5. 助力热线服务省标和行标制定。积极配合省 12345 平台做好“热线服务数据采集”“群众诉求分类”等省标建设，推动市地方标准“热线服务测评规范”向省标延伸。积极参与“热线智能化成熟度评估”行业标准制定，提升我市热线服务智能化发展能力和水平。

6. 加强政务信息及时更新维护。助力全省“热线百科”和“晓苏”政务问答台建设，进一步提高企业群众政策咨询便捷度。协同各有关部门做好政务信息“知识库”“专家库”建设，督促部门及时维护政务信息，保证政务信息质量。

## （三）引领全市热线一体化发展

7. 优化电话服务流程规范。坚持以群众视角检验热线服务成效，对于部分群众反映拨打市级热线电话转接基层电话打不

通等问题，积极做好电话转接流程规范性研究，完善热线服务闭环机制，确保“件件有落实，事事有回音”。

8. 加强热线服务质效监测。结合对全市热线和电话进行摸排的情况，进一步扩大测评范围，优化测评指标体系，各地12345热线要同步加强对各级各有关部门热线的质量测评，形成上下一体的综合测评体系，倒逼部门不断提高热线服务运行质效。

9. 推进座席人员职业能力认定。推进我市“民声热线接听受理”专项职业能力认证工作，提升座席代表职业竞争力，力争建立与地区常住人口或业务量变化相适应的热线行业人员力量配比机制，提升座席人员管理规范性水平。

## 二、更高标准推进热线“高质量”发展

### （四）打造企业群体更满意的热线

10. 挂牌企业综合服务中心。根据市委编办文件要求，完成企业综合服务中心挂牌，配合市行政审批局做好中心企业服务工作部署和研究，明确工作职责要求，建立健全企业服务体系，构建“一体双翼”的企业群众诉求综合服务平台。

11. 深化企业服务建设。贯彻落实“一企来办”平台建设要求，优化企业服务热线和专窗运行管理，进一步优化企业诉求闭环管理机制，做好“企业自报”和“部门直报”入口企业诉求办理，推进“一企来”3.0迭代升级。

12. 深化企业诉求分析。根据“一企来办”企业诉求分类标准实际使用成效，进一步加强对涉企诉求的研究，完善涉企

诉求分类目录，进一步精准定位企业服务需求，提供精准涉企服务，提升企业服务满意度。

#### （五）打造服务成效更突出的热线

13. 提升话务服务水平。持续强化话务调度能力，通过发挥考核“指挥棒”作用，探索引入“计件制”等方法，全力提升热线接通率，实现“接得更快”。进一步深化英语服务、“尚贤”热线人才服务研究，进一步强化热线综合服务能力。

14. 提升诉求办理实效。强化诉求处办跟踪与监督，持续用好疑难诉求分级协调、“案例制”等工作方法，推动解决“一件事”向解决“一类事”转变。进一步增强“寒山闻钟”论坛网络理政能力，提升服务网友满意度。

15. 增强热线运行韧性。强化热线应急处置能力，优化全市“多援一”远程协作机制，加强“灾备中心”建设，建立健全数据备份和应急演练机制，重点强化数据和网络安全防范，打造打不垮、压不倒的韧性热线。

#### （六）打造民意分析更精准的热线

16. 强化数据应用能力。抓住全省一体化平台建设契机，借鉴其他城市优秀经验做法，以全市视野谋划数据分析应用平台建设，做好顶层应用场景规划和数据分层分级共享研究，提升全市热线数据分析应用能力。

17. 提升民意分析能力。优化社情民意分析研判机制，聚焦企业群众关注的高频、共性问题，积极配合市委办信息处做好《民情特刊》素材提供，配合相关部门做好民情数据统计分

析，助力党委政府和部门单位科学决策。

18. 提升预警防范能力。强化 12345 平台风险预警防范作用，进一步细化数据分析颗粒度，强化疑难、集中、典型诉求在线预警研判和跟踪，助力市城运中心“领导驾驶舱”建设，推动“接诉即办”向“未诉先办”转变，提升数字辅策能力。

### 三、更高标准推进热线“大协同”发展

#### （七）推进“12345+政务服务”融合发展

19. 推动工作方案任务落实。积极推进“12345+政务服务”融合发展工作方案任务的落实，并以市行政审批局机构改革为契机，探索热线服务在政务服务、大数据管理等方面的更多场景应用，激发更多融合发展活力。

20. 发挥政务服务“总客服”作用。依托 12345 热线全闭环诉求服务机制，持续做好政务服务 33312345 热线诉求的受理和处办，全力当好“苏周到”“苏服办”等城市生活、政务服务“总入口”的“总客服”，畅通企业群众诉求反馈绿色通道。

21. 推动不满意话务服务整改。以群众是否满意作为检验标尺，结合政务服务“好差评”工作的开展，持续优化话务服务满意度功能，重点加强对不满意评价的分析和整改，深化考核机制，促进座席人员话务服务质量提升。

#### （八）推进“12345+部门单位”合作共赢

22. 引进第三方服务。以 12328、12329、12333 热线服务外包工作为基础，转变热线话务管理模式，推动各条归并热线



及 12345 热线前台话务人员整体服务外包落地，节约政务服务成本，提升热线服务管理专业化、集约性水平。

23. 坚持部门协同合作。充分发挥 12345 热线桥梁纽带作用，加强与市政府督查室、市信访局、市纪委监委、市委组织部、市委宣传部等部门合作，提升人民网“领导留言板”、基层减负热线、“暖心”热线以及“文明随手拍”等工作成效。

24. 推动政校紧密合作。依托苏州大学政治与公共管理学院实践教学基地，双方加强在社会调研、社情民意、智库建设等方面的深入研究。加强与苏州大学社会学院开展电子数据档案管理标准化研究，提升电子工单档案管理规范化水平。

#### （九）推进“12345+平台区域”协同治理

25. 深化与 110 对接联动。加强与公安部门紧密配合，对各级 12345 热线和 110 报警台联动工作的查漏补缺，不断优化服务举措，强化风险预警信息研判，提升“紧急”与“非紧急”诉求流转办理成效，筑牢社会安全稳定屏障。

26. 深度参与社会治理。不断深化与数字城管、消防安全治理、污染防治、“互联网+监管”等平台机制的高效对接联动，积极助力爱国卫生运动、文明城市创建等工作开展，为我市社会基层治理贡献热线力量。

27. 强化区域协同治理。根据全省统一部署安排，积极参与长三角区域内 12345 热线联动机制，推进区域内热线平台互联互通，诉求互接互转，加强工作交流与合作沟通，提升企业群众跨区域诉求协同处办能力。

第二部分  
2024 年度  
苏州市便民服务中心  
单位预算表

公开 01 表

## 收支总表

单位：苏州市便民服务中心

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	2,837.52	一、一般公共服务支出	
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	68.24
九、其他收入		九、社会保险基金支出	
		十、卫生健康支出	
		十一、节能环保支出	
		十二、城乡社区支出	2,634.63
		十三、农林水支出	
		十四、交通运输支出	
		十五、资源勘探工业信息等支出	
		十六、商业服务业等支出	
		十七、金融支出	
		十八、援助其他地区支出	
		十九、自然资源海洋气象等支出	
		二十、住房保障支出	134.65
		二十一、粮油物资储备支出	
		二十二、国有资本经营预算支出	
		二十三、灾害防治及应急管理支出	
		二十四、预备费	
		二十五、其他支出	
		二十六、转移性支出	
		二十七、债务还本支出	
		二十八、债务付息支出	
		二十九、债务发行费用支出	
		三十、抗疫特别国债安排的支出	
本年收入合计	2,837.52	本年支出合计	2,837.52
上年结转结余		年终结转结余	
收入总计	2,837.52	支出总计	2,837.52

公开 02 表

# 收入总表

单位：苏州市便民服务中心

单位：万元

单位代 码	单位名称	合计	本年收入										上年结转结余					
			小计	一般公共预 算	政府性基 金预算	国有资 本经营 预算	财政专户管 理资金	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	小计	一般公共 预算	政府性基 金预算	国有资 本经营 预算	财政专户 管理资金	单位 资金
	合计	2,837.52	2,837.52	2,837.52														
068003	苏州市便民服务中心	2,837.52	2,837.52	2,837.52														

公开 03 表

## 支出总表

单位：苏州市便民服务中心

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	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		2,837.52	791.01	2,046.51			
208	社会保障和就业支出	68.24	68.24				
20805	行政事业单位养老支出	68.24	68.24				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	57.33	57.33				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	10.91	10.91				
212	城乡社区支出	2,634.63	588.12	2,046.51			
21201	城乡社区管理事务	2,634.63	588.12	2,046.51			
2120107	市政公用行业市场监管	2,634.63	588.12	2,046.51			
221	住房保障支出	134.65	134.65				
22102	住房改革支出	134.65	134.65				
2210201	住房公积金	59.60	59.60				
2210202	提租补贴	3.67	3.67				
2210203	购房补贴	71.38	71.38				

公开 04 表

## 财政拨款收支总表

单位：苏州市便民服务中心

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	项目	预算数
一、本年收入	2,837.52	一、本年支出	2,837.52
（一）一般公共预算拨款	2,837.52	（一）一般公共服务支出	
（二）政府性基金预算拨款		（二）外交支出	
（三）国有资本经营预算拨款		（三）国防支出	
二、上年结转		（四）公共安全支出	
（一）一般公共预算拨款		（五）教育支出	
（二）政府性基金预算拨款		（六）科学技术支出	
（三）国有资本经营预算拨款		（七）文化旅游体育与传媒支出	
		（八）社会保障和就业支出	68.24
		（九）社会保险基金支出	
		（十）卫生健康支出	
		（十一）节能环保支出	
		（十二）城乡社区支出	2,634.63
		（十三）农林水支出	
		（十四）交通运输支出	
		（十五）资源勘探工业信息等支出	
		（十六）商业服务业等支出	
		（十七）金融支出	
		（十八）援助其他地区支出	

		(十九) 自然资源海洋气象等支出	
		(二十) 住房保障支出	134.65
		(二十一) 粮油物资储备支出	
		(二十二) 国有资本经营预算支出	
		(二十三) 灾害防治及应急管理支出	
		(二十四) 预备费	
		(二十五) 其他支出	
		(二十六) 转移性支出	
		(二十七) 债务还本支出	
		(二十八) 债务付息支出	
		(二十九) 债务发行费用支出	
		(三十) 抗疫特别国债安排的支出	
		二、年终结转结余	
收入总计	2,837.52	支出总计	2,837.52

公开 05 表

## 财政拨款支出表（功能科目）

单位：苏州市便民服务中心

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	基本支出			项目支出
			小计	人员经费	公用经费	
	合计	2,837.52	791.01	721.99	69.02	2,046.51
208	社会保障和就业支出	68.24	68.24	68.24		
20805	行政事业单位养老支出	68.24	68.24	68.24		
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	57.33	57.33	57.33		
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	10.91	10.91	10.91		
212	城乡社区支出	2,634.63	588.12	519.10	69.02	2,046.51
21201	城乡社区管理事务	2,634.63	588.12	519.10	69.02	2,046.51
2120107	市政公用行业市场监管	2,634.63	588.12	519.10	69.02	2,046.51
221	住房保障支出	134.65	134.65	134.65		
22102	住房改革支出	134.65	134.65	134.65		
2210201	住房公积金	59.60	59.60	59.60		
2210202	提租补贴	3.67	3.67	3.67		
2210203	购房补贴	71.38	71.38	71.38		



公开 06 表

## 财政拨款基本支出表（经济科目）

单位：苏州市便民服务中心

单位：万元

部门预算支出经济分类科目		本年财政拨款基本支出		
科目编码	科目名称	合计	人员经费	公用经费
合计		791.01	721.99	69.02
301	工资福利支出	715.30	715.30	
30101	基本工资	48.30	48.30	
30102	津贴补贴	71.48	71.48	
30103	奖金	69.04	69.04	
30107	绩效工资	87.97	87.97	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	57.33	57.33	
30109	职业年金缴费	10.91	10.91	
30110	职工基本医疗保险缴费	25.79	25.79	
30111	公务员医疗补助缴费	0.78	0.78	
30112	其他社会保障缴费	27.84	27.84	
30113	住房公积金	59.60	59.60	
30114	医疗费	4.30	4.30	
30199	其他工资福利支出	251.96	251.96	
302	商品和服务支出	69.02		69.02
30201	办公费	5.00		5.00
30207	邮电费	0.10		0.10
30209	物业管理费	4.50		4.50
30211	差旅费	11.88		11.88
30213	维修（护）费	0.50		0.50
30215	会议费	0.50		0.50
30216	培训费	2.00		2.00
30217	公务接待费	1.25		1.25
30228	工会经费	7.20		7.20
30229	福利费	1.52		1.52
30231	公务用车运行维护费	4.50		4.50
30299	其他商品和服务支出	30.07		30.07
303	对个人和家庭的补助	6.69	6.69	
30302	退休费	3.79	3.79	
30399	其他对个人和家庭的补助	2.90	2.90	

公开 07 表

## 一般公共预算支出表

单位：苏州市便民服务中心

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	基本支出			项目支出
			小计	人员经费	公用经费	
合计		2,837.52	791.01	721.99	69.02	2,046.51
208	社会保障和就业支出	68.24	68.24	68.24		
20805	行政事业单位养老支出	68.24	68.24	68.24		
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	57.33	57.33	57.33		
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	10.91	10.91	10.91		
212	城乡社区支出	2,634.63	588.12	519.10	69.02	2,046.51
21201	城乡社区管理事务	2,634.63	588.12	519.10	69.02	2,046.51
2120107	市政公用行业市场监管	2,634.63	588.12	519.10	69.02	2,046.51
221	住房保障支出	134.65	134.65	134.65		
22102	住房改革支出	134.65	134.65	134.65		
2210201	住房公积金	59.60	59.60	59.60		
2210202	提租补贴	3.67	3.67	3.67		
2210203	购房补贴	71.38	71.38	71.38		

公开 08 表

# 一般公共预算基本支出表

单位：苏州市便民服务中心

单位：万元

部门预算支出经济分类科目		本年一般公共预算基本支出		
科目编码	科目名称	合计	人员经费	公用经费
	合计	791.01	721.99	69.02
301	工资福利支出	715.30	715.30	
30101	基本工资	48.30	48.30	
30102	津贴补贴	71.48	71.48	
30103	奖金	69.04	69.04	
30107	绩效工资	87.97	87.97	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	57.33	57.33	
30109	职业年金缴费	10.91	10.91	
30110	职工基本医疗保险缴费	25.79	25.79	
30111	公务员医疗补助缴费	0.78	0.78	
30112	其他社会保障缴费	27.84	27.84	
30113	住房公积金	59.60	59.60	
30114	医疗费	4.30	4.30	
30199	其他工资福利支出	251.96	251.96	
302	商品和服务支出	69.02		69.02
30201	办公费	5.00		5.00
30207	邮电费	0.10		0.10
30209	物业管理费	4.50		4.50
30211	差旅费	11.88		11.88
30213	维修（护）费	0.50		0.50
30215	会议费	0.50		0.50
30216	培训费	2.00		2.00
30217	公务接待费	1.25		1.25
30228	工会经费	7.20		7.20
30229	福利费	1.52		1.52
30231	公务用车运行维护费	4.50		4.50
30299	其他商品和服务支出	30.07		30.07
303	对个人和家庭的补助	6.69	6.69	
30302	退休费	3.79	3.79	
30399	其他对个人和家庭的补助	2.90	2.90	

公开 09 表

## 一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出表

单位：苏州市便民服务中心

单位：万元

“三公”经费合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	会议费	培训费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费			
5.75	0.00	4.50	0.00	4.50	1.25	0.50	21.60

公开 10 表

## 政府性基金预算支出表

单位：苏州市便民服务中心

单位：万元

科目编码	科目名称	本年政府性基金预算支出		
		合计	基本支出	项目支出
	合计			

注：本单位无政府性基金预算，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

公开 11 表

## 国有资本经营预算支出预算表

单位：苏州市便民服务中心

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				

注：本单位无国有资本经营预算支出，故本表无数据。

公开 12 表

## 一般公共预算机关运行经费支出预算表

单位：苏州市便民服务中心

单位：万元

科目编码	科目名称	机关运行经费支出
合计		

注：1. “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等。

2. 本单位无一般公共预算机关运行经费支出，故本表无数据。

公开 13 表

## 政府采购支出表

单位：苏州市便民服务中心

单位：万元

采购品目大类	专项名称	经济科目	采购品目名称	采购组织形式	资金来源				总计
					一般公共预算资金	政府性基金	其他资金	上年结转和结余资金	
合计					695.89				695.89
货物					5.79				5.79
苏州市便民服务中心					5.79				5.79
	呼叫平台、热线电话费等	其他商品和服务支出	其他输入输出设备	集中采购	1.20				1.20
	呼叫平台、热线电话费等	其他商品和服务支出	普通电话机	集中采购	0.10				0.10
	呼叫平台、热线电话费等	其他商品和服务支出	特种电话机	集中采购	0.15				0.15
	定额	办公费	键盘	集中采购	0.40				0.40
	定额	办公费	复印纸	集中采购	0.54				0.54
	定额	办公费	其他硒鼓、粉盒	集中采购	1.40				1.40
	定额	办公费	卫生用纸制品	集中采购	2.00				2.00
服务					690.10				690.10
苏州市便民服务中心					690.10				690.10
	“12345”政府公共服务热线运行经费	委托业务费	平台运营服务	分散采购	597.30				597.30
	呼叫平台、热线电话费等	租赁费	呼叫中心服务	分散采购	88.80				88.80
	定额	公务用车运行维护费	财产保险服务	集中采购	0.30				0.30



	定额	公务用车运行维护费	车辆维修和保养服务	集中采购	0.60				0.60
	定额	公务用车运行维护费	车辆加油、添加燃料服务	集中采购	3.10				3.10

## 第三部分 2024 年度单位预算情况说明

### 一、收支预算总体情况说明

苏州市便民服务中心 2024 年度收入、支出预算总计 2,837.52 万元，与上年相比收、支预算总计各增加 538.85 万元，增长 23.44%。其中：

#### （一）收入预算总计 2,837.52 万元。包括：

##### 1. 本年收入合计 2,837.52 万元。

（1）一般公共预算拨款收入 2,837.52 万元，与上年相比增加 538.85 万元，增长 23.44%。主要原因是①政务服务便民热线归并优化持续推进，所需人员经费、热线邮电费、座席资源租赁费等增加。②增加工作服定制项目（两年采购一次，2023 年未申请）。

（2）政府性基金预算拨款收入 0 万元，与上年预算数相同。

（3）国有资本经营预算拨款收入 0 万元，与上年预算数相同。

（4）财政专户管理资金收入 0 万元，与上年预算数相同。

（5）事业收入 0 万元，与上年预算数相同。

（6）事业单位经营收入 0 万元，与上年预算数相同。

（7）上级补助收入 0 万元，与上年预算数相同。

（8）附属单位上缴收入 0 万元，与上年预算数相同。

（9）其他收入 0 万元，与上年预算数相同。

##### 2. 上年结转结余为 0 万元。与上年预算数相同。

#### （二）支出预算总计 2,837.52 万元。包括：

1. 本年支出合计 2,837.52 万元。

(1) 社会保障和就业支出（类）支出 68.24 万元，主要用于机关事业单位基本养老保险缴费和机关事业单位职业年金缴费。与上年相比增加 0.17 万元，增长 0.25%。主要原因是缴费基数上调导致该项支出增加。

(2) 城乡社区支出（类）支出 2,634.63 万元，主要用于基本支出（人员经费和公用经费）和本单位的项目支出。与上年相比增加 548.82 万元，增长 26.31%。主要原因是①政务服务便民热线归并优化持续推进，所需人员经费、热线邮电费、座席资源租赁费等增加。②增加工作服定制项目（两年采购一次，2023 年未申请）。

(3) 住房保障支出（类）支出 134.65 万元，主要用于住房公积金、提租补贴、购房补贴。与上年相比减少 10.14 万元，减少 7%。主要原因是在职人员变动造成住房公积金缴费基数比上年减少，导致该项支出减少。

2. 年终结转结余为 0 万元。

## 二、收入预算情况说明

苏州市便民服务中心 2024 年收入预算合计 2,837.52 万元，包括本年收入 2,837.52 万元，上年结转结余 0 万元。

其中：

本年一般公共预算收入 2,837.52 万元，占 100%；

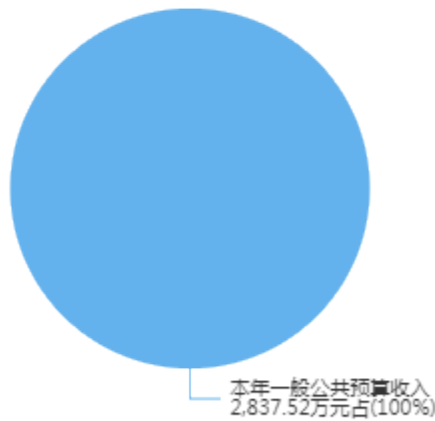
本年政府性基金预算收入 0 万元，占 0%；

本年国有资本经营预算收入 0 万元，占 0%；

本年财政专户管理资金 0 万元，占 0%；

本年事业收入 0 万元，占 0%；  
本年事业单位经营收入 0 万元，占 0%；  
本年上级补助收入 0 万元，占 0%；  
本年附属单位上缴收入 0 万元，占 0%；  
本年其他收入 0 万元，占 0%；  
上年结转结余的一般公共预算收入 0 万元，占 0%；  
上年结转结余的政府性基金预算收入 0 万元，占 0%；  
上年结转结余的国有资本经营预算收入 0 万元，占 0%；  
上年结转结余的财政专户管理资金 0 万元，占 0%；  
上年结转结余的单位资金 0 万元，占 0%。

收入预算图



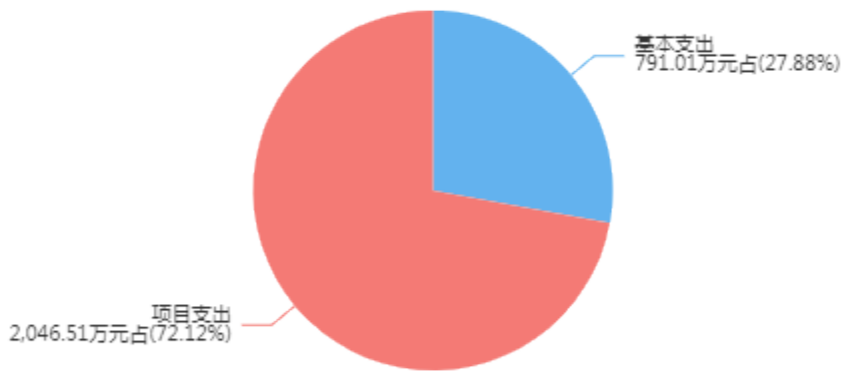
### 三、支出预算情况说明

苏州市便民服务中心 2024 年支出预算合计 2,837.52 万元，其中：

基本支出 791.01 万元，占 27.88%；

项目支出 2,046.51 万元，占 72.12%；  
事业单位经营支出 0 万元，占 0%；  
上缴上级支出 0 万元，占 0%；  
对附属单位补助支出 0 万元，占 0%。

支出预算图



#### 四、财政拨款收支预算总体情况说明

苏州市便民服务中心 2024 年度财政拨款收、支总预算 2,837.52 万元。与上年相比，财政拨款收、支总计各增加 538.85 万元，增长 23.44%。主要原因是①政务服务便民热线归并优化持续推进，所需人员经费、热线邮电费、座席资源租赁费等增加。②增加工作服定制项目（两年采购一次，2023 年未申请）。

#### 五、财政拨款支出预算情况说明

苏州市便民服务中心 2024 年财政拨款预算支出 2,837.52 万元，占本年支出合计的 100%。与上年相比，财政拨款支出增加 538.85 万元，增长 23.44%。主要原因是①政务服务便民热线归并

优化持续推进，所需人员经费、热线邮电费、座席资源租赁费等增加。②增加工作服定制项目（两年采购一次，2023 年未申请）。

其中：

（一）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）支出 57.33 万元，与上年相比增加 0.96 万元，增长 1.7%。主要原因是缴费基数上调导致该项支出增加。

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）支出 10.91 万元，与上年相比减少 0.79 万元，减少 6.75%。主要原因是在职人员变动造成职业年金缴费支出减少。

（二）城乡社区支出（类）

城乡社区管理事务（款）市政公用行业市场监管（项）支出 2,634.63 万元，与上年相比增加 548.82 万元，增长 26.31%。主要原因是①政务服务便民热线归并优化持续推进，所需人员经费、热线邮电费、座席资源租赁费等增加。②增加工作服定制项目（两年采购一次，2023 年未申请）。

（三）住房保障支出（类）

1. 住房改革支出（款）住房公积金（项）支出 59.6 万元，与上年相比减少 1.9 万元，减少 3.09%。主要原因是在职人员变动造成住房公积金（项）支出减少。

2. 住房改革支出（款）提租补贴（项）支出 3.67 万元，与上年相比减少 8.24 万元，减少 69.19%。主要原因是在职人员变动造成提租补贴（项）支出减少。

3. 住房改革支出（款）购房补贴（项）支出 71.38 万元，与上年预算数相同。

## 六、财政拨款基本支出预算情况说明

苏州市便民服务中心 2024 年度财政拨款基本支出预算 791.01 万元，其中：

（一）人员经费 721.99 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、退休费、其他对个人和家庭的补助。

（二）公用经费 69.02 万元。主要包括：办公费、邮电费、物业管理费、差旅费、维修（护）费、会议费、培训费、公务接待费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他商品和服务支出。

## 七、一般公共预算支出预算情况说明

苏州市便民服务中心 2024 年一般公共预算财政拨款支出预算 2,837.52 万元，与上年相比增加 538.85 万元，增长 23.44%。主要原因是①政务服务便民热线归并优化持续推进，所需人员经费、热线邮电费、座席资源租赁费等增加。②增加工作服定制项目（两年采购一次，2023 年未申请）。

## 八、一般公共预算基本支出预算情况说明

苏州市便民服务中心 2024 年度一般公共预算财政拨款基本支出预算 791.01 万元，其中：

（一）人员经费 721.99 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、退休费、其他对个人和家庭的补助。

（二）公用经费 69.02 万元。主要包括：办公费、邮电费、物业管理费、差旅费、维修（护）费、会议费、培训费、公务接待费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他商品和服务支出。

### 九、一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出预算情况说明

苏州市便民服务中心 2024 年度一般公共预算拨款安排的“三公”经费支出预算 5.75 万元，比上年预算减少 0.5 万元，变动原因是按要求压缩 10%公用经费。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 4.5 万元，占“三公”经费的 78.26%；公务接待费支出 1.25 万元，占“三公”经费的 21.74%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费预算支出 0 万元，与上年预算数相同。
2. 公务用车购置及运行维护费预算支出 4.5 万元。其中：
  - （1）公务用车购置预算支出 0 万元，与上年预算数相同。
  - （2）公务用车运行维护费预算支出 4.5 万元，比上年预算减少 0.5 万元，主要原因是按要求压缩 10%公用经费。
3. 公务接待费预算支出 1.25 万元，与上年预算数相同。



苏州市便民服务中心 2024 年度一般公共预算拨款安排的会议费预算支出 0.5 万元，与上年预算数相同。

苏州市便民服务中心 2024 年度一般公共预算拨款安排的培训费预算支出 21.6 万元，与上年预算数相同。

#### 十、政府性基金预算支出预算情况说明

苏州市便民服务中心 2024 年政府性基金支出预算支出 0 万元。与上年预算数相同。

#### 十一、国有资本经营预算支出预算情况说明

苏州市便民服务中心 2024 年国有资本经营预算支出 0 万元。与上年预算数相同。

#### 十二、一般公共预算机关运行经费支出预算情况说明

2024 年本单位一般公共预算机关运行经费预算支出 0 万元，与上年预算数相同。

#### 十三、政府采购支出预算情况说明

2024 年度政府采购支出预算总额 695.89 万元，其中：拟采购货物支出 5.79 万元、拟采购工程支出 0 万元、拟采购服务支出 690.1 万元。

#### 十四、国有资产占用情况说明

本单位共有车辆 1 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 1 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、预算绩效目标设置情况说明

2024 年度，本单位整体支出纳入绩效目标管理，涉及财政性资金 2,837.52 万元；本单位共 12 个项目纳入绩效目标管理，涉及财政性资金合计 2,046.51 万元，占财政性资金(人员类和运转类中的公用经费项目支出除外)总额的比例为 100%。

### 第四部分 名词解释

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

**二、财政专户管理资金：**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。

**三、单位资金：**除财政拨款收入和财政专户管理资金以外的收入，包括事业收入（不含教育收费）、上级补助收入、附属单位上缴收入、事业单位经营收入及其他收入（包含债务收入、投资收益等）。

**四、基本支出：**指为保障机构正常运转、完成工作任务而发生的人员支出和公用支出。

**五、项目支出：**指在基本支出之外为完成特定工作任务和事业发展目标所发生的支出。

**六、“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）的住宿费、旅费、

伙食补助费、杂费、培训费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置费、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）支出。

**七、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等。

**八、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。

**九、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。（含职业年金补记支出。）

**十、城乡社区支出(类)城乡社区管理事务(款)市政公用行业市场监管(项)：**反映拟定城镇市政公用设施建设法规政策、组织跨区域污水垃圾及供水燃气管网等公共基础设施建设、对城乡基础设施建设过程中资源利用与环境保护实施监管等方面的支出。

**十一、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。

**十二、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。

**十三、住房保障支出(类)住房改革支出(款)购房补贴(项):**

反映按房改政策规定，行政事业单位向符合条件职工（含离退休人员）、军队(含武警)向转役复员离退休人员发放的用于购买住房的补贴。