

2023年度东莞市12345政府服务热线管理中心
部门决算

目 录

第一部分：东莞市12345政府服务热线管理中心概况

一、单位主要职责

二、单位机构设置

三、部门决算单位构成

第二部分：东莞市12345政府服务热线管理中心2023年度部门决算表

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、一般公共预算财政拨款支出决算表

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分：东莞市12345政府服务热线管理中心2023年度部门决算情况说明

第四部分：名词解释

第一部分：东莞市12345政府服务热线管理中心概况

一、单位主要职责

东莞市12345政府服务热线管理中心的主要职责是：负责推进全市热线电话、网络问政平台的整合和建设，指导、协调、监督和考核各承办单位有关业务；定期通报热线运行情况，及时分析、汇总热点、难点问题，为领导提供决策参考；负责12345政府服务热线平台的现场管理、信息化建设、运营维护及日常综合管理；制定12345政府服务热线工作规范、服务标准、业务流程和考核办法等各项制度；负责12345政府服务热线的宣传推广；对外包服务商提供的服务进行定期评估和考核；承办上级部门交办的其它工作任务。

二、单位机构设置

本单位根据三定方案，无内设机构。

三、部门决算单位构成

我单位没有下属单位，按照部门决算编报要求，单独编制本部门决算。

第二部分：东莞市12345政府服务热线管理中心2023年度部门决算表

表1

收入支出决算总表

单位：东莞市12345政府服务热线管理中心 单位：万元

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	6,120.90	一、一般公共服务支出	31	6,098.36
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	25.00	二、外交支出	32	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3	0.00	三、国防支出	33	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	34	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	35	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	36	0.00
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	37	0.00
八、其他收入	8	0.00	八、社会保障和就业支出	38	0.00
	9		九、卫生健康支出	39	0.00
	10		十、节能环保支出	40	0.00
	11		十一、城乡社区支出	41	25.00
	12		十二、农林水支出	42	0.00
	13		十三、交通运输支出	43	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	45	0.00
	16		十六、金融支出	46	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	47	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	0.00
	19		十九、住房保障支出	49	22.53
	20		二十、粮油物资储备支出	50	0.00

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	0.00
	23		二十三、其他支出	53	0.00
	24		二十四、债务还本支出	54	0.00
	25		二十五、债务付息支出	55	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	0.00
本年收入合计	27	6,145.90	本年支出合计	57	6,145.90
使用非财政拨款结余(含专用结余)	28	0.00	结余分配	58	0.00
年初结转和结余	29	0.00	年末结转和结余	59	0.00
总计	30	6,145.90	总计	60	6,145.90

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。

收入决算表

单位：东莞市12345政府服务热线管理中心

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
功能分类科目编码	科目名称							
	栏次	1	2	3	4	5	6	7
	合计	6, 145. 90	6, 145. 90	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
201	一般公共服务支出	6, 098. 36	6, 098. 36	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	6, 098. 36	6, 098. 36	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2010350	事业运行	322. 36	322. 36	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	5, 776. 01	5, 776. 01	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
212	城乡社区支出	25. 00	25. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	25. 00	25. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	25. 00	25. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
221	住房保障支出	22. 53	22. 53	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
22102	住房改革支出	22. 53	22. 53	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2210201	住房公积金	22. 53	22. 53	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

单位：东莞市12345政府服务热线管理中心

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
功能分类科目编码	科目名称						
	栏次	1	2	3	4	5	6
	合计	6,145.90	344.89	5,801.01	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	6,098.36	322.36	5,776.01	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	6,098.36	322.36	5,776.01	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	322.36	322.36	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	5,776.01	0.00	5,776.01	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	25.00	0.00	25.00	0.00	0.00	0.00
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	25.00	0.00	25.00	0.00	0.00	0.00
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	25.00	0.00	25.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	22.53	22.53	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	22.53	22.53	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	22.53	22.53	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

单位：东莞市12345政府服务热线管理中心

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	6,120.90	一、一般公共服务支出	33	6,098.36	6,098.36	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	25.00	二、外交支出	34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0.00	三、国防支出	35	0.00	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	36	0.00	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	37	0.00	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	0.00	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	0.00	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	40	0.00	0.00	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	0.00	0.00	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	42	0.00	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	43	25.00	0.00	25.00	0.00
	12		十二、农林水支出	44	0.00	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	45	0.00	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46	0.00	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	47	0.00	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	48	0.00	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	49	0.00	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50	0.00	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	51	22.53	22.53	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	52	0.00	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53	0.00	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54	0.00	0.00	0.00	0.00

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
	23		二十三、其他支出	55	0.00	0.00	0.00	0.00
	24		二十四、债务还本支出	56	0.00	0.00	0.00	0.00
	25		二十五、债务付息支出	57	0.00	0.00	0.00	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	27	6,145.90	本年支出合计	59	6,145.90	6,120.90	25.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.00	年末财政拨款结转和结余	60	0.00	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.00		61				
政府性基金预算财政拨款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政拨款	31	0.00		63				
总计	32	6,145.90	总计	64	6,145.90	6,120.90	25.00	0.00

注：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年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

单位：东莞市12345政府服务热线管理中心

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	6,120.90	344.89	5,776.01
201	一般公共服务支出	6,098.36	322.36	5,776.01
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	6,098.36	322.36	5,776.01
2010350	事业运行	322.36	322.36	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	5,776.01	0.00	5,776.01
221	住房保障支出	22.53	22.53	0.00
22102	住房改革支出	22.53	22.53	0.00
2210201	住房公积金	22.53	22.53	0.00

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。

表6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位：东莞市12345政府服务热线管理中心

单位：万元

人员经费			公用经费		
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	314.60	302	商品和服务支出	22.70
30101	基本工资	38.97	30201	办公费	4.98
30102	津贴补贴	142.36	30202	印刷费	0.00
30103	奖金	0.00	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.00
30107	绩效工资	65.38	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	23.36	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	11.68	30207	邮电费	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	9.03	30208	取暖费	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00
30112	其他社会保障缴费	1.28	30211	差旅费	4.17
30113	住房公积金	22.53	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	0.00
30199	其他工资福利支出	0.00	30214	租赁费	2.12
303	对个人和家庭的补助	7.48	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00
30302	退休费	6.89	30217	公务接待费	0.00
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	1.56
30307	医疗费补助	0.59	30227	委托业务费	3.18
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	6.13
30309	奖励金	0.00	30229	福利费	0.00

人员经费			公用经费		
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
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	0.00	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	0.55
			307	债务利息及费用支出	0.00
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			310	资本性支出	0.12
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	0.12
			31003	专用设备购置	0.00
			31005	基础设施建设	0.00
			31006	大型修缮	0.00
			31007	信息网络及软件购置更新	0.00
			31008	物资储备	0.00
			31009	土地补偿	0.00
			31010	安置补助	0.00
			31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
			31012	拆迁补偿	0.00
			31013	公务用车购置	0.00
			31019	其他交通工具购置	0.00
			31021	文物和陈列品购置	0.00
			31022	无形资产购置	0.00
			31099	其他资本性支出	0.00
			399	其他支出	0.00
			39907	国家赔偿费用支出	0.00
			39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
			39909	经常性赠与	0.00
			39910	资本性赠与	0.00

人员经费			公用经费		
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
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	322.07		公用经费合计	22.82

注：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。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

单位：东莞市12345政府服务热线管理中心

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
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	0.00	25.00	25.00	0.00	25.00	0.00
212	城乡社区支出	0.00	25.00	25.00	0.00	25.00	0.00
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	0.00	25.00	25.00	0.00	25.00	0.00
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	0.00	25.00	25.00	0.00	25.00	0.00

注：本表反映单位本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余情况。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

单位：东莞市12345政府服务热线管理中心

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
	栏次	1	2	3
	合计	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。
本表本年度无发生额。

财政拨款“三公”经费支出决算表

单位：东莞市12345政府服务热线管理中心

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
0.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度财政拨款“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：东莞市12345政府服务热线管理中心2023年度部门决算情况说明

一、2023年度收入支出决算总体情况说明

（一）年度收入总体情况

东莞市12345政府服务热线管理中心2023年度总收入6,145.9万元，其中本年收入6,145.9万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入6,120.9万元，比上年决算数减少554.93万元，下降8.3%。主要变动情况：上年预算收入含2021年坐席租赁费缺口361.82万元。

2. 政府性基金预算财政拨款收入25万元，比上年决算数增加25万元，增长--（基数为0，不可比）。主要变动情况：新增项目“《东莞市12345政务服务便民热线管理办法》立法研究课题经费”25万元。

3. 国有资本经营预算财政拨款收入0万元，与上年决算数持平。

4. 上级补助收入0万元，与上年决算数持平。

5. 事业收入0万元，与上年决算数持平。

6. 经营收入0万元，与上年决算数持平。

7. 附属单位上缴收入0万元，与上年决算数持平。

8. 其他收入0万元，与上年决算数持平。

（二）年度支出总体情况

东莞市12345政府服务热线管理中心2023年度总支出6,145.9万元，其中本年支出6,145.9万元。具体情况如下：

1. 基本支出344.89万元，比上年决算数增加9.98万元，增长3%。主要变动情况：根据财政统一标准调整人员经费。

2. 项目支出5,801.01万元，比上年决算数减少539.91万元，下降8.5%。主要变动情况：一是上年预算收入含2021年坐席租赁费缺口361.82万元；二是本年度“电视栏目《直通12345》制作经费”、“12345政府服务热线运营监管费”项目经费减少。

3. 上缴上级支出0万元，与上年决算数持平。

4. 经营支出0万元，与上年决算数持平。

5. 对附属单位补助支出0万元，与上年决算数持平。

二、2023年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2023年度财政拨款收入说明

东莞市12345政府服务热线管理中心2023年度财政拨款收入合计6,145.9万元。其中：一般公共预算财政拨款收入6,120.9万元，比上年决算数减少554.94万元，下降8.3%；主要变动情况：上年预算收入含2021年坐席租赁费缺口361.82万元；政府性基金预算财政拨款收入25万元，比上年决算数增加25万元，增长--（基数为0，不可比）；主要变动情况：新增项目“《东莞市12345政务服务便民热线管理办法》立法研究课题经费”25万元；国有资本经营预算财政拨款收入0万元，比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；主要变动情况：与上年决算数持平。

（二）2023年度财政拨款支出说明

东莞市12345政府服务热线管理中心2023年度财政拨款支出合计6,145.9万元。其中：一般公共预算财政拨款支出6,120.9万元，比年初预算数增加3.72万元，增长0.1%；主要变动情况：根

据财政统一标准调整人员经费；政府性基金预算财政拨款支出25万元，比年初预算数增加25万元，增长--（基数为0，不可比）；主要变动情况：新增项目“《东莞市12345政务服务便民热线管理办法》立法研究课题经费”25万元；国有资本经营预算财政拨款支出0万元，比年初预算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；主要变动情况：与年初预算数持平。

三、2023年度财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

东莞市12345政府服务热线管理中心2023年度“三公”经费财政拨款支出决算为0万元，完成全年预算0.42万元的0%，比上年决算数减少0.22万元，下降100%。其中：因公出国（境）费支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；公务用车购置及运行维护费支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；其中：公务用车购置支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；公务用车运行维护费支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；公务接待费支出决算为0万元，完成预算0.42万元的0%，比上年决算数减少0.22万元，下降100%。

2023年度“三公”经费支出决算小于预算数的主要情况：认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约的要求，从严控制“三公”经费开支，全年实际支出比预算有所节约。

2023年度“三公”经费支出决算小于上年决算数的主要情况：认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约的要求，从严控制“三公”经费开支，全年支出比上年有所节约。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2023年度“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费0万元，占0%；公务用车购置及运行维护费支出0万元，占0%；公务接待费支出0万元，占0%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费支出0万元。全年使用财政拨款安排出国（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0万元，其中：公务用车购置支出为0万元，公务用车购置数0辆。公务用车运行维护费支出0万元，公务用车保有量为0辆，主要用于无公务用车。
3. 公务接待费支出0万元，主要用于无公务接待，共接待国外、境外来访团组0个，来访外宾0人次；发生国内接待0次，接待人数共0人。主要包括无公务接待。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2023年度本单位机关运行经费支出0万元，比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）。主要增减变动情况是：我单位是非参公事业单位，不在机关运行经费统计范围内。

（二）政府采购支出情况说明

2023年度本单位政府采购支出总额2.8万元，其中：政府采购货物支出0万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出2.8万元。授予中小企业合同金额2.8万元，占政府采购支出总额的100%，其中：授予小微企业合同金额2.8万元，占授予中小企业合

同金额的100%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的0%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的0%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的100%。

（三）国有资产占用情况说明

截至2023年12月31日，本单位共有车辆0辆，其中，岗位保障用车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、其他用车0辆；单位价值100万元以上设备（不含车辆）0台（套）。

（四）2023年度绩效评价情况的说明

绩效评价工作开展情况。 根据预算绩效管理要求，我单位组织对2023年度一般公共预算项目支出开展绩效自评，其中一级项目3个，二级项目3个，共涉及资金5,511.75万元，占一般公共预算项目支出总额的95.4%；组织对2023年度“《东莞市12345政务服务便民热线管理办法》立法研究课题经费”1个政府性基金预算项目开展绩效自评，共涉及资金25万元，占政府性基金预算项目支出总额的100%；未开展2023年度国有资本经营预算项目绩效自评，共涉及资金0万元，占国有资本经营预算项目支出总额的0%。

未开展项目重点绩效评价，涉及一般公共预算支出0万元，政府性基金预算支出0万元，国有资本经营预算支出0万元。我单位没有委托第三方机构开展绩效评价。

未开展单位整体支出绩效自评（含下属单位0个），涉及一般公共预算支出0万元，政府性基金预算支出0万元，国有资本经营预算支出0万元。

绩效自评结果。 根据2023年度市级财政资金绩效自评工作安排，我单位未单独编报部门整体支出绩效自评，相关绩效情况统

一纳入主管部门整体支出绩效范围。

我单位今年组织了对“12345政府服务热线坐席租赁费”、“东莞12345热线社会心理服务项目”、“《东莞市12345政务服务便民热线管理办法》立法研究课题经费”3个项目开展绩效自评，绩效自评等级结果均为优。其中“12345政府服务热线坐席租赁费”自评项目被财政抽查审核结果为优。

“12345政府服务热线坐席租赁费”项目绩效自评情况（经市财政局复核）：项目全年预算数5,249.29万元，执行数为5,249.29万元，完成预算100%。项目绩效目标完成情况主要是：一是项目基本完成预期产出目标。具体情况：已完成品牌推广活动次数2次，提供服务数量613.76万次，热线整合完成率100%，可用坐席数量300个，抽检合格率99.2%，人员出勤率100%，工单办结率100%，人工话务接通率91.9%，培训考核合格率99.7%，系统运行无故障率100%，工单转派及时率100%，多媒体坐席服务处理率98.2%，话务平均处理时长207.48秒。二是项目实现大部分预期效益目标。具体情况：质检关键差错率1.6%，咨询类诉求即时答复率99.6%，工单转派准确率99.2%，热线服务答复率99.6%，各项软硬件设施维护情况维护完好，后续管理落实，热线服务满意度99.3%。发现的问题及主要原因是：个别自评信息填报不够准确，如资金情况与自评指标填写情况，指标完成情况仍需进一步提升。下一步改进措施主要是：加强自评信息填写规范性，提升绩效自评质量。

第四部分：名词解释

财政拨款收入：指财政当年拨付的资金。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。

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。

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。

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。

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。

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。

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收支差额的金额，以及使用专用结余安排支出的金额。

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。

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。

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。

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。

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。

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所发生的支出。

“三公”经费：指部门（单位）使用财政拨款安排的因公出国（境）费用、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）费用具体包括国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置费具体包括公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费），公务用车运行维护费具体包括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；公务接待费具体包括按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

机关运行经费：指为保障行政单位（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、专项材料及一般设备购置费、办公用房水电费、取暖费、物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。