

103007柳州市12345政务服务热线管理中心
2026年单位预算公开说明

目 录

第一部分 103007柳州市12345政务服务热线管理中心概况

- 一、主要职责
- 二、机构设置情况

第二部分 103007柳州市12345政务服务热线管理中心2026年单位预算情况说明

- 一、单位收支总体情况说明
- 二、单位收入总体情况说明
- 三、单位支出总体情况说明
- 四、财政拨款收支总体情况说明
- 五、一般公共预算支出情况说明
- 六、一般公共预算基本支出情况说明
- 七、一般公共预算“三公”经费支出情况说明
- 八、政府性基金预算支出情况说明
- 九、国有资本经营预算支出情况说明
- 十、政府采购预算情况说明
- 十一、政府购买服务预算情况说明
- 十二、项目预算绩效目标情况说明
- 十三、2026年单位预算其他重要事项情况说明

第三部分 103007柳州市12345政务服务热线管理中心2026年单位预算报表

第四部分 名词解释

第五部分 附件

第一部分 103007柳州市12345政务服务热线 管理中心概况

一、主要职责

（一）单位基本职能

1. 为柳州市市民和企业提供向市政府反映情况，解决困难的服务。7×24小时人工受理市民和企业咨询、求助、投诉、举报、建议电话，代表市政府协调处理人民群众通过政府热线向市政府反映、投诉、举报市政府相关职能部门工作的问题，收集和反映人民群众及企业意见和建议等事务。

2. 广泛多渠道收集民意，定期编发《12345热线专报》、《市长信箱简报》等热线信息，及时向市领导和有关部门报送全局性、倾向性、苗头性信息，为领导决策和指导工作提供参考依据。

3. 将各部门12345热线办理情况纳入全市绩效考评体系，加大12345热线处理力度。

（二）年度主要工作目标任务

提升12345政务服务便民热线服务，充分发挥政务服务“一线应答”总客服作用，更好回应社会关切，提升企业群众的满意度，以企业和群众问题的实际解决，为优化营商环境、提升社会化治理能力、建设人民满意的服务型政府提供有力支撑，增强企业群众的幸福感、获得感。

二、机构设置情况

柳州市12345政务服务热线管理中心是柳州市人民政府办公室管理的正科级参公事业单位。

第二部分 103007柳州市12345政务服务热线 管理中心2026年单位预算情况说明

一、单位收支总体情况说明

2026年单位收支总预算1,254.16万元，同比增加17.69万元，同比增长1.43%。收入包括：一般公共预算拨款1,254.16万元。支出包括：一般公共服务支出1,212.22万元、社会保障和就业支出19.87万元、卫生健康支出10.84万元、住房保障支出11.23万元。

二、单位收入总体情况说明

2026年单位收入总预算1,254.16万元，同比增加17.69万元，同比增长1.43%。其中：

一般公共预算拨款收入1,254.16万元，同比增加17.69万元，同比增长1.43%。

2026年收入预算总体增加的主要原因：12345热线系统平台通讯运行及维护费用增加。

三、单位支出总体情况说明

2026年单位支出总预算1,254.16万元，基本支出预算950.65万元，占支出总预算75.80%，同比减少32.02万元，同比下降3.26%。项目支出预算303.51万元，占支出总预算24.20%，同比增加49.71万元，同比增长19.59%。

（一）按支出功能分类科目划分，共分为4类，其中：

1. 一般公共服务支出1,212.22万元，占支出总预算96.66%，同比增加13.03万元，同比增长1.09%，增加的主要原因是：12345

热线系统通讯运行及维护费用增加。

2. 社会保障和就业支出19.87万元，占支出总预算1.58%，同比增加2.29万元，同比增长13.03%，增加的主要原因是：计提基数增加，故基本支出中社会保障和就业支出增加。

3. 卫生健康支出10.84万元，占支出总预算0.86%，同比增加1.23万元，同比增长12.80%，增加的主要原因是：计提基数增加，故基本支出中卫生健康支出增加。

4. 住房保障支出11.23万元，占支出总预算0.90%，同比增加1.14万元，同比增长11.30%，增加的主要原因是：计提基数增加，故基本支出中住房保障支出增加。

（二）按支出结构分类划分，分为基本支出预算和项目支出预算。

1. 基本支出预算950.65万元，占支出总预算75.80%，同比减少32.02万元，同比下降3.26%。

2. 项目支出预算303.51万元，占支出总预算24.20%，同比增加49.71万元，同比增长19.59%。

2026年支出预算总体增加的主要原因：12345热线系统平台通讯运行及维护费用增加。

四、财政拨款收支总体情况说明

2026年单位财政拨款收支总预算1,254.16万元，收入包括：一般公共预算1,254.16万元；支出包括：一般公共服务支出1,212.22万元、社会保障和就业支出19.87万元、卫生健康支出10.84万元、住房保障支出11.23万元。

五、一般公共预算支出情况说明

2026年单位一般公共预算拨款支出1,254.16万元，其中：基本支出950.65万元，项目支出303.51万元。具体支出预算如下：

（一）一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）支出157.24万元，全部为项目支出。主要用于：单位日常办公运行经费，“一个号码管服务”运行管理。

（二）一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）支出146.27万元，全部为项目支出。主要用于：12345热线系统平台通讯运行及维护。

（三）一般公共服务支出（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）支出908.71万元，全部为基本支出。主要用于：在编人员和聘用人员的工资、社保、医保及公积金等人员经费支出。

（四）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）支出13.24万元，全部为基本支出。主要用于：在编人员社保经费支出。

（五）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）支出6.62万元，全部为基本支出。主要用于：在编人员职业年金经费支出。

（六）卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）支出6.54万元，全部为基本支出。主要用于：在编人员医保经费支出。

（七）卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）公务员医疗补助（项）支出4.30万元，全部为基本支出。主要用于：在编人员公务员医疗补助经费支出。

（八）住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）支出11.23万元，全部为基本支出。主要用于：在编人员公积金经费支出。

六、一般公共预算基本支出情况说明

2026年单位一般公共预算基本支出950.65万元，其中：

（一）人员经费929.87万元，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、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出、其他对个人和家庭的补助。

（二）公用经费20.78万元，主要包括：办公费、印刷费、水费、电费、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、其他交通费用、其他商品和服务支出。

七、一般公共预算“三公”经费支出情况说明

2026年单位一般公共预算安排的“三公”经费支出预算0.22万元，比2025年预算0.22万元，与上年持平。其中：

（一）因公出国（境）经费2026年预算0.00万元，与上年持平。

（二）公务接待费2026年预算0.22万元，与上年持平。

（三）公务用车购置及运行维护费2026年预算0.00万元，与上年持平。其中：

1. 公务用车购置费2026年预算0.00万元，与上年持平。

2. 公务用车运行维护费2026年预算0.00万元，与上年持平。

八、政府性基金预算支出情况说明

2026年我单位无政府性基金预算支出安排。

九、国有资本经营预算支出情况说明

2026年我单位无国有资本经营预算支出安排。

十、政府采购预算情况说明

2026年政府采购预算1.50万元，与上年持平。其中：政府集中采购预算1.50万元，占政府采购预算100.00%，同比增加1.50万元，上年基数为零，不可比；分散采购预算0.00万元，占政府采购预算0.00%，同比减少1.50万元，同比下降100.00%。

按政府采购项目类型划分，其中：货物类采购预算1.50万元，工程类采购预算0.00万元，服务类采购预算0.00万元。

按政府采购资金来源划分，其中：一般公共预算安排采购支出预算1.50万元。

十一、政府购买服务预算情况说明

2026年我单位无政府购买服务预算。

十二、项目预算绩效目标情况说明

（一）我单位2026年所有项目支出全面实施绩效目标管理，涉及柳州市本级项目5个，预算资金303.51万元。绩效目标情况详见表12（敏感涉密项目除外）。

（二）重点项目预算绩效目标说明。

项目名称	预算数（单位：万元）	绩效目标
------	------------	------

项目名称	预算数（单位：万元）	绩效目标
一个号码管服务运行管理费	157.24	及时解决企业及群众反映的咨询、求助、投诉、建议等问题，把政府的准确、权威、有效信息及时向公众传达，广泛多渠道收集民意，定期编发《12345热线专报》、《市长信箱简报》等热线信息，及时向市领导和有关部门报送全局性、倾向性、苗头性信息，为领导决策和指导工作提供参考依据；将各部门12345热线办理情况纳入全市绩效考评体系，加大12345热线处理力度；听取群众意见、维护群众利益、化解社会矛盾，助力营商环境优化。完成全年各项话务指标，并配合完成全区综合绩效考评群众评议评价工作。

十三、2026年单位预算其他重要事项情况说明

（一）机关运行经费安排情况说明

2026年机关运行经费预算20.78万元，同比增加0.55万元，同比增长2.72%，主要用于其他交通费用、其他商品和服务支出、差旅费、办公费、工会经费、邮电费、其他商品和服务支出、电费、其他商品和服务支出、邮电费、维修（护）费、会议费、培训费、公务接待费、印刷费、水费、物业管理费支出。机关运行经费增加的原因是：其他交通费用、工会经费、邮电费增加。

（二）国有资产占用情况说明

2026年我单位无国有资产占用相关情况。

第三部分 103007柳州市12345政务服务热线 管理中心2026年单位预算报表

- 一、单位收支总体情况表（表1）
- 二、单位收入总体情况表（表2）
- 三、单位支出总体情况表（表3）
- 四、财政拨款收支总体情况表（表4）
- 五、一般公共预算支出情况表（表5）
- 六、一般公共预算基本支出情况表（表6）
- 七、财政拨款三公两费支出情况表（表7）
- 八、政府性基金预算支出情况表（表8）
- 九、国有资本经营预算支出情况表（表9）
- 十、政府采购预算表（表10）
- 十一、政府购买服务预算表（表11）
- 十二、项目绩效目标公开表（表12）

上述报表详见附件。

第四部分 名词解释

一、财政拨款收入：指市本级财政部门当年拨付的资金。

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”“经营收入”等以外的收入。

五、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。

六、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。

七、“三公”经费：纳入市本级财政预决算管理的“三公”经费，是指市本级各部门用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维护费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及租用费、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。

八、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。

第五部分 附件

预算公开01表

单位收支总体情况表

单位名称：103007柳州市12345政务服务热线管理中心

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	项目（按支出功能科目分类）	预算数
一、一般公共预算拨款	1,254.16	一、一般公共服务支出	1,212.22
（一）上级补助	0.00	二、外交支出	0.00
（二）本级	1,254.16	三、国防支出	0.00
（三）一般债券收入	0.00	四、公共安全支出	0.00
二、政府性基金预算拨款	0.00	五、教育支出	0.00
（一）上级补助	0.00	六、科学技术支出	0.00
（二）本级	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	0.00
（三）专项债券收入	0.00	八、社会保障和就业支出	19.87
三、国有资本经营预算拨款	0.00	九、卫生健康支出	10.84
（一）上级补助	0.00	十、节能环保支出	0.00
（二）本级	0.00	十一、城乡社区支出	0.00
四、财政专户管理资金	0.00	十二、农林水支出	0.00
五、单位资金	0.00	十三、交通运输支出	0.00
（一）事业收入	0.00	十四、资源勘探工业信息等支出	0.00
（二）事业单位经营收入	0.00	十五、商业服务业等支出	0.00
（三）上级补助收入	0.00	十六、金融支出	0.00
（四）附属单位上缴收入	0.00	十七、援助其他地区支出	0.00
（五）其他收入	0.00	十八、自然资源海洋气象等支出	0.00
		十九、住房保障支出	11.23
		二十、粮油物资储备支出	0.00
		二十一、国有资本经营预算支出	0.00
		二十二、灾害防治及应急管理支出	0.00
		二十三、其他支出	0.00
		二十四、债务还本支出	0.00
		二十五、债务付息支出	0.00
		二十六、债务发行费用支出	0.00
本年收入合计	1,254.16	本年支出合计	1,254.16
上年结转结余	0.00	结转下年支出	0.00
收入总计	1,254.16	支出总计	1,254.16

注：本套报表金额单位转换时可能存在四舍五入尾数误差。

单位收入总体情况表

单位名称：103007柳州市12345政务服务热线管理中心

单位：万元

部门（单位）代码	部门（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	单位资金	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
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
合计		1,254.16	1,254.16	1,254.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
103	柳州市人民政府办公室	1,254.16	1,254.16	1,254.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
103007	柳州市12345政务服务热线管理中心	1,254.16	1,254.16	1,254.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

单位支出总体情况表

单位名称：103007柳州市12345政务服务热线管理中心

单位：万元

科目编码	部门(单位)代码	部门名称(单位)(功能分类科目名称)	合计	基本支出	项目支出	结转下年支出
合计			1,254.16	950.65	303.51	0.00
	103	柳州市人民政府办公室	1,254.16	950.65	303.51	0.00
	103007	柳州市12345政务服务热线管理中心	1,254.16	950.65	303.51	0.00
2010301		行政运行	157.24	0.00	157.24	0.00
2010302		一般行政管理事务	146.27	0.00	146.27	0.00
2010399		其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出	908.71	908.71	0.00	0.00
2080505		机关事业单位基本养老保险缴费支出	13.24	13.24	0.00	0.00
2080506		机关事业单位职业年金缴费支出	6.62	6.62	0.00	0.00
2101101		行政单位医疗	6.54	6.54	0.00	0.00
2101103		公务员医疗补助	4.30	4.30	0.00	0.00
2210201		住房公积金	11.23	11.23	0.00	0.00

财政拨款收支总体情况表

单位名称：103007柳州市12345政务服务热线管理中心

单位：万元

收入		支出	
项目	预算数	项目（按支出功能科目分类）	预算数
一、本年收入	1,254.16	一、本年支出	1,254.16
（一）一般公共预算	1,254.16	（一）一般公共服务支出	1,212.22
1、上级补助	0.00	（二）外交支出	0.00
2、本级	1,254.16	（三）国防支出	0.00
3、一般债券收入	0.00	（四）公共安全支出	0.00
（二）政府性基金预算	0.00	（五）教育支出	0.00
1、上级补助	0.00	（六）科学技术支出	0.00
2、本级	0.00	（七）文化旅游体育与传媒支出	0.00
3、专项债券收入	0.00	（八）社会保障和就业支出	19.87
（三）国有资本经营预算	0.00	（九）卫生健康支出	10.84
1、上级补助	0.00	（十）节能环保支出	0.00
2、本级	0.00	（十一）城乡社区支出	0.00
二、上年结转结余	0.00	（十二）农林水支出	0.00
（一）一般公共预算	0.00	（十三）交通运输支出	0.00
（二）政府性基金预算	0.00	（十四）资源勘探工业信息等支出	0.00
（三）国有资本经营预算	0.00	（十五）商业服务业等支出	0.00
		（十六）金融支出	0.00
		（十七）援助其他地区支出	0.00
		（十八）自然资源海洋气象等支出	0.00
		（十九）住房保障支出	11.23
		（二十）粮油物资储备支出	0.00
		（二十一）国有资本经营预算支出	0.00
		（二十二）灾害防治及应急管理支出	0.00
		（二十三）其他支出	0.00
		（二十四）债务还本支出	0.00
		（二十五）债务付息支出	0.00
		（二十六）债务发行费用支出	0.00
		二、结转下年支出	0.00
收入总计	1,254.16	支出总计	1,254.16

一般公共预算支出情况表

单位名称：103007柳州市12345政务服务热线管理中心

单位：万元

科目编码	部门（单位）代码	部门（单位）名称(功能分类科目名称)	合计	本年一般公共预算支出			
				基本支出			项目支出
				小计	人员经费	公用经费	
				1	2	3	4
合计			1,254.16	950.65	929.87	20.78	303.51
	103	柳州市人民政府办公室	1,254.16	950.65	929.87	20.78	303.51
	103007	柳州市12345政务服务热线管理中心	1,254.16	950.65	929.87	20.78	303.51
2010301		行政运行	157.24	0.00	0.00	0.00	157.24
2010302		一般行政管理事务	146.27	0.00	0.00	0.00	146.27
2010399		其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	908.71	908.71	887.93	20.78	0.00
2080505		机关事业单位基本养老保险缴费支出	13.24	13.24	13.24	0.00	0.00
2080506		机关事业单位职业年金缴费支出	6.62	6.62	6.62	0.00	0.00
2101101		行政单位医疗	6.54	6.54	6.54	0.00	0.00
2101103		公务员医疗补助	4.30	4.30	4.30	0.00	0.00
2210201		住房公积金	11.23	11.23	11.23	0.00	0.00

一般公共预算基本支出情况表

单位名称：103007柳州市12345政务服务热线管理中心

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		950.65	929.87	20.78
301	工资福利支出	928.06	928.06	0.00
30101	基本工资	33.39	33.39	0.00
30102	津贴补贴	23.52	23.52	0.00
30103	奖金	25.34	25.34	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	13.24	13.24	0.00
30109	职业年金缴费	6.62	6.62	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	6.54	6.54	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	4.30	4.30	0.00
30112	其他社会保障缴费	0.50	0.50	0.00
30113	住房公积金	11.23	11.23	0.00
30199	其他工资福利支出	803.38	803.38	0.00
302	商品和服务支出	20.78	0.00	20.78
30201	办公费	1.72	0.00	1.72
30202	印刷费	0.21	0.00	0.21
30205	水费	0.18	0.00	0.18
30206	电费	0.77	0.00	0.77
30207	邮电费	1.58	0.00	1.58
30209	物业管理费	0.14	0.00	0.14
30211	差旅费	2.59	0.00	2.59
30213	维修（护）费	0.42	0.00	0.42
30215	会议费	0.39	0.00	0.39
30216	培训费	0.34	0.00	0.34
30217	公务接待费	0.22	0.00	0.22

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
30228	工会经费	1.66	0.00	1.66
30239	其他交通费用	6.30	0.00	6.30
30299	其他商品和服务支出	4.27	0.00	4.27
303	对个人和家庭的补助	1.81	1.81	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	1.81	1.81	0.00

财政拨款三公两费支出情况表

单位名称：103007柳州市12345政务服务热线管理中心

单位：万元

部门（单位）代码	部门（单位）名称	资金性质	“三公”经费						会议费	培训费		
			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	本级资金安排	上级补助资金安排
					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
合计			0.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.22	0.39	0.34	0.34	0.00
		一般公共预算资金	0.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.22	0.39	0.34	0.34	0.00
103	柳州市人民政府办公室		0.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.22	0.39	0.34	0.34	0.00
103007	柳州市12345政务服务热线管理中心	一般公共预算资金	0.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.22	0.39	0.34	0.34	0.00

政府性基金预算支出情况表

单位名称：103007柳州市12345政务服务热线管理中心

单位：万元

科目编码	部门（单位）代码	部门（单位）名称(功能分类科目名称)	本年政府性基金预算支出		
			合计	基本支出	项目支出
			1	2	3
合计			0.00	0.00	0.00

注：本单位2026年没有政府性基金预算支出，故本表无数据。

国有资本经营预算支出情况表

单位名称：103007柳州市12345政务服务热线管理中心

单位：万元

科目编码	部门（单位）代码	部门（单位）名称(功能分类科目名称)	本年国有资本经营预算支出		
			合计	基本支出	项目支出
			1	2	3
合计			0.00	0.00	0.00

注：本单位2026年没有国有资本经营预算支出，故本表无数据。

政府采购预算表

单位名称：103007柳州市12345政务服务热线管理中心

单位：万元

科目编码	部门（单位）代码	部门（单位）名称（功能分类科目名称）	项目名称	政府采购资金类型							政府采购项目类型							
				合计	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	上年结转结余	合计	集中采购			分散采购			
												小计	货物类	服务类	小计	货物类	工程类	服务类
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15				
合计				1.50	1.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.50	1.50	1.50	0.00	0.00	0.00	0.00	
	103	柳州市人民政府办公室		1.50	1.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.50	1.50	1.50	0.00	0.00	0.00	0.00	
	103007	柳州市12345政务服务热线管理中心		1.50	1.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.50	1.50	1.50	0.00	0.00	0.00	0.00	
2010301		行政运行	一个号码管服务运行管理费	1.50	1.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.50	1.50	1.50	0.00	0.00	0.00	0.00	

政府购买服务预算表

单位名称：103007柳州市12345政务服务热线管理中心

单位：万元

科目编码	部门（单位）代码	部门（单位）名称 (功能分类科目名称)	政府购买服务资金类型						
			合计	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	上年结转结余
			1	2	3	4	5	6	7
合计			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本单位2026年没有政府购买服务预算支出，故本表无数据。

项目绩效目标公开表

单位名称：103007柳州市12345政务服务热线管理中心

单位：万元

序号	单位代码	单位名称	项目名称	预算资金总额	年度绩效目标	数量指标	质量指标	时效指标	成本指标	经济效益指标	社会效益指标	生态效益指标	可持续效益指标	服务对象满意度指标
1		合计		303.51										
2	103	柳州市人民政府办公室		303.51										
3	103007	柳州市12345政务服务热线管理中心	专项业务费	5.00	通过赴县份现场核验疑难、热点问题，推动县区政府切实有效处理企业及群众诉求，强化基层治理，提高企业及群众满意度。	出差赴县份核验次数(≥5次)	赴县份核验疑难、热点问题(≥20个)	出差县份现场核验年度(=2026年)	成本控制率(≤100%)		提升责任部门处置问题效率(优)			促进企业及群众满意度提高(优)
4	103007	柳州市12345政务服务热线管理中心	通讯线路租用及邮电费	56.60	完成全年话务指标，保障各条政务线路的正常运行。	12345热线全年工单总量(≥550000个)	工单及时转派率(≥99%)	及时签收率(常规)(≥99.9%)	成本控制率(≤100%)		突显政府为民服务的形象(优优)			促进企业及群众对12345热线服务满意度提高(优优)
5	103007	柳州市12345政务服务热线管理中心	工作平台系统维护费	63.67	完成全年各项话务指标，为保障系统正常运行，对机房系统保证每月进行巡检，及时排除系统故障。	系统例行巡检次数(≥12次)	系统日常运行稳定(优)	数据上传率(=100%)	成本控制率(≤100%)		提升12345热线号码社会公众影响力(优优)			提高12345热线服务公众满意度(优优)
6	103007	柳州市12345政务服务热线管理中心	宣传费	21.00	完成全年各项话务指标，提升12345热线社会公众知晓度，并用好媒体宣传及媒体监督，助力社会基层治理效能提升。	宣传渠道(≥2处)	宣传12345热线内容积极、正面(优)	宣传投放年份(=2026年)	成本控制率(≤100%)		助力社会基层治理效能提升(优)			促进企业及群众满意度提高(优)
7	103007	柳州市12345政务服务热线管理中心	一个号码管服务运行管理费	157.24	及时解决企业及群众反映的咨询、求助、投诉、建议等问题，把政府的准确、权威、有效信息及时向公众传达，广泛多渠道收集民意，定期编发《12345热线专报》、《市长信箱简报》等热线信息，及时向市领导和有关部门报送全局性、倾向性、苗头性信息，为领导决策和指导工作提供参考依据；将各部门12345热线办理情况纳入全市绩效考评体系，加大12345热线处理力度；听取群众意见、维护群众利益、化解社会矛盾，助力营商环境优化。完成全年各项话务指标，并配合完成全区综合绩效考评群众评议评价工作。	全年12345热线工单总量(≥550000个)	按时办结率(≥99%)	工单及时转派率(≥99%)	成本控制率(≤100%)		综合满意率(≥80%)			坐席评价满意率(≥90%)