

预算01表 收支总表

金额单位：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	20,477.945900	一、一般公共服务支出	20,145.520490
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	6.175000
六、上级补助收入		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、事业单位经营收入		八、社会保障和就业支出	263.585376
九、其他收入		九、社会保险基金支出	
		十、卫生健康支出	212.665034
		十一、节能环保支出	
		十二、城乡社区支出	
		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	
		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、其他支出	
		二十五、债务付息支出	
		二十六、债务发行费用支出	
		二十七、抗疫特别国债安排的支出	
本年收入合计	20,477.945900	本年支出合计	20,627.945900
上年结转结余	150.000000	年终结转结余	
收入总计	20,627.945900	支出总计	20,627.945900

预算02表 收入总表

金额单位：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	一般公共预算资金	政府性基金预算资金	国有资本经营预算资金	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	一般公共预算资金	政府性基金预算资金	国有资本经营预算资金	财政专户管理资金	单位资金
054	北京市政务服务管理局	20,627.945900	20,477.945900	20,477.945900									150.000000	150.000000				
054002	北京市市民热线服务中心	20,627.945900	20,477.945900	20,477.945900									150.000000	150.000000				
	合 计	20,627.945900	20,477.945900	20,477.945900									150.000000	150.000000				

预算03表 支出预算总表

金额单位：万元

支出功能分类科目	政府支出经济分类科目	部门支出经济分类科目	合计	基本支出	项目支出	其中		
						事业单位经营支出	上缴上级支出	对附属单位补助支出
2010301-行政运行	50101-工资奖金津补贴	30101-基本工资	279.885600	279.885600				
2010301-行政运行	50101-工资奖金津补贴	30102-津贴补贴	1,127.528152	1,127.528152				
2010301-行政运行	50101-工资奖金津补贴	30103-奖金	137.173800	137.173800				
2010301-行政运行	50102-社会保障缴费	30112-其他社会保障缴费	46.892448	46.892448				
2010301-行政运行	50103-住房公积金	30113-住房公积金	166.210800	166.210800				
2010301-行政运行	50199-其他工资福利支出	30199-其他工资福利支出	11,429.414280	11,429.414280				
2010301-行政运行	50201-办公经费	30201-办公费	18.900000	18.900000				
2010301-行政运行	50201-办公经费	30202-印刷费	6.000000	6.000000				
2010301-行政运行	50201-办公经费	30205-水费	2.693250	2.693250				
2010301-行政运行	50201-办公经费	30206-电费	1.228400	1.228400				
2010301-行政运行	50201-办公经费	30207-邮电费	5.040000	5.040000				
2010301-行政运行	50201-办公经费	3021101-差旅费	15.000000	15.000000				
2010301-行政运行	50201-办公经费	30228-工会经费	29.674960	29.674960				
2010301-行政运行	50201-办公经费	30229-福利费	26.460000	26.460000				
2010301-行政运行	50201-办公经费	30239-其他交通费用	65.700000	65.700000				
2010301-行政运行	50202-会议费	3021503-三类会议费	9.880000	9.880000				
2010301-行政运行	50205-委托业务费	30226-劳务费	6.000000	6.000000				
2010301-行政运行	50206-公务接待费	30217-公务接待费	2.303608	2.303608				
2010301-行政运行	50208-公务用车运行维护费	30231-公务用车运行维护费	2.700000	2.700000				
2010301-行政运行	50209-维修(护)费	30213-维修(护)费	8.000000	8.000000				
2010301-行政运行	50299-其他商品和服务支出	30299-其他商品和服务支出	33.323220	33.323220				
2010301-行政运行	50905-离退休费	30302-退休费	0.505000	0.505000				
2010302-一般行政管理事务	50201-办公经费	30201-办公费	28.600000		28.600000			
2010302-一般行政管理事务	50201-办公经费	30207-邮电费	1,033.000000		1,033.000000			
2010302-一般行政管理事务	50201-办公经费	30214-租赁费	561.557723		561.557723			
2010302-一般行政管理事务	50205-委托业务费	30203-咨询费	20.000000		20.000000			
2010302-一般行政管理事务	50205-委托业务费	30226-劳务费	20.000000		20.000000			
2010302-一般行政管理事务	50205-委托业务费	30227-委托业务费	471.617774		471.617774			
2010302-一般行政管理事务	50206-公务接待费	30217-公务接待费	8.057989		8.057989			
2010302-一般行政管理事务	50207-因公出国(境)费用	3021202-其他因公出国(境)费用	10.260000		10.260000			
2010302-一般行政管理事务	50209-维修(护)费	30213-维修(护)费	493.961190		493.961190			
2010302-一般行政管理事务	50299-其他商品和服务支出	30299-其他商品和服务支出	3,917.952296		3,917.952296			
2010302-一般行政管理事务	50306-设备购置	31002-办公设备购置	10.000000		10.000000			
2010350-事业运行	50299-其他商品和服务支出	30299-其他商品和服务支出	150.000000		150.000000			
2050803-培训支出	50203-培训费	30216-培训费	6.175000	6.175000				
2080505-机关事业单位基本养老保险缴费支出	50102-社会保障缴费	30108-机关事业单位基本养老保险缴费	175.723584	175.723584				
2080506-机关事业单位职业年金缴费支出	50102-社会保障缴费	30109-职业年金缴费	87.861792	87.861792				

支出功能分类科目	政府支出经济分类科目	部门支出经济分类科目	合计	基本支出	项目支出	其中		
						事业单位经营支出	上缴上级支出	对附属单位补助支出
2101101-行政单位医疗	50102-社会保障缴费	30110-职工基本医疗保险缴费	162.496704	162.496704				
2101103-公务员医疗补助	50102-社会保障缴费	30111-公务员医疗补助缴费	50.168330	50.168330				
合 计			20,627.945900	13,902.938928	6,725.006972			

预算04表 项目支出表

金额单位：万元

项目单位	类型	项目名称	支出功能分类科目	政府支出经济分类科目	部门支出经济分类科目	合计	本年拨款			财政拨款结转结余			财政专户管理资金	单位资金
							一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算		
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	办公设备购置类项目	2010302-一般行政管理事务	50306-设备购置	31002-办公设备购置	10.000000	10.000000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	因公出国（境）类项目	2010302-一般行政管理事务	50207-因公出国（境）费用	3021202-其他因公出国（境）费用	10.260000	10.260000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	054002市民热线服务中心后勤综合服务保障经费	2010302-一般行政管理事务	50205-委托业务费	30227-委托业务费	66.528000	66.528000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	第三方大数据挖掘及评估分析	2010302-一般行政管理事务	50205-委托业务费	30227-委托业务费	146.250075	146.250075							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	接诉即办蓝皮书	2010302-一般行政管理事务	50205-委托业务费	30227-委托业务费	37.300000	37.300000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	《接诉即办》纪实性栏目项目	2010302-一般行政管理事务	50299-其他商品和服务支出	30299-其他商品和服务支出	301.860000	301.860000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	数据智能分析及第三方核查服务项目	2010302-一般行政管理事务	50205-委托业务费	30227-委托业务费	189.095339	189.095339							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	文书档案数字化整理	2010302-一般行政管理事务	50205-委托业务费	30227-委托业务费	8.600000	8.600000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	法律服务费	2010302-一般行政管理事务	50205-委托业务费	30203-咨询费	20.000000	20.000000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	预算评审	2010302-一般行政管理事务	50205-委托业务费	30226-劳务费	20.000000	20.000000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	12345社情民意播报	2010302-一般行政管理事务	50299-其他商品和服务支出	30299-其他商品和服务支出	20.000000	20.000000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	12345我们在行动	2010302-一般行政管理事务	50299-其他商品和服务支出	30299-其他商品和服务支出	20.000000	20.000000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	《听民意解民忧》项目	2010302-一般行政管理事务	50299-其他商品和服务支出	30299-其他商品和服务支出	82.664000	82.664000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	业务办公用品	2010302-一般行政管理事务	50201-办公经费	30201-办公费	28.600000	28.600000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	办公用房租赁类项目	2010302-一般行政管理事务	50201-办公经费	30214-租赁费	139.831500	139.831500							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	云服务租赁	2010302-一般行政管理事务	50201-办公经费	30214-租赁费	421.726223	421.726223							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	运维支撑服务	2010302-一般行政管理事务	50209-维修（护）费	30213-维修（护）费	493.961190	493.961190							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	市民热线机动经费	2010302-一般行政管理事务	50299-其他商品和服务支出	30299-其他商品和服务支出	73.000000	73.000000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	档案库房设备设施采购项目	2010302-一般行政管理事务	50205-委托业务费	30227-委托业务费	23.844360	23.844360							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	运行保障工作经费	2010302-一般行政管理事务	50206-公务接待费	30217-公务接待费	8.057989	8.057989							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	电话费	2010302-一般行政管理事务	50201-办公经费	30207-邮电费	111.000000	111.000000							
054002-北京市市民热线服务中心	21-行政类	短信费	2010302-一般行政管理事务	50201-办公经费	30207-邮电费	922.000000	922.000000							
合 计						6,725.006972	6,575.006972							

预算05表 政府采购预算明细表

金额单位：万元

采购类别	金额
A-货物	19.040000
C-服务	4,238.990601
合 计	4,258.030601

预算06表 财政拨款收支预算总表

金额单位：万元

收 入		支 出	
项 目	预算数	项 目	预算数
一、本年收入	20,477.945900	一、本年支出	20,627.945900
（一）一般公共预算资金	20,477.945900	（一）一般公共服务支出	20,145.520490
（二）政府性基金预算资金		（二）外交支出	
（三）国有资本经营预算资金		（三）国防支出	
		（四）公共安全支出	
		（五）教育支出	6.175000
		（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	263.585376
		（九）社会保险基金支出	
		（十）卫生健康支出	212.665034
		（十一）节能环保支出	
		（十二）城乡社区支出	
		（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	
		（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、上年结转	150.000000	二、年终结转结余	
（一）一般公共预算拨款	150.000000		
（二）政府性基金预算拨款			
（三）国有资本经营预算拨款			
收入总计	20,627.945900	支出总计	20,627.945900

预算07表 一般公共预算财政拨款支出表

金额单位：万元

单位名称	功能分类科目		本年预算数					
	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	项目支出总数	扣除基建项目后预算数
054002-北京市市民热线服务中心	2010301	行政运行	13,420.513518	13,420.513518	13,187.610080	232.903438		
054002-北京市市民热线服务中心	2010302	一般行政管理事务	6,575.006972				6,575.006972	6,575.006972
054002-北京市市民热线服务中心	2050803	培训支出	6.175000	6.175000		6.175000		
054002-北京市市民热线服务中心	2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	175.723584	175.723584	175.723584			
054002-北京市市民热线服务中心	2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	87.861792	87.861792	87.861792			
054002-北京市市民热线服务中心	2101101	行政单位医疗	162.496704	162.496704	162.496704			
054002-北京市市民热线服务中心	2101103	公务员医疗补助	50.168330	50.168330	50.168330			
		合 计	20,477.945900	13,902.938928	13,663.860490	239.078438	6,575.006972	6,575.006972

预算08表 一般公共预算财政拨款基本支出表

金额单位：万元

政府支出经济分类科目	部门支出经济分类科目	本年预算数		
		合计	人员经费	公用经费
50101-工资奖金津补贴	30101-基本工资	279.885600	279.885600	
50101-工资奖金津补贴	30102-津贴补贴	1,127.528152	1,127.528152	
50101-工资奖金津补贴	30103-奖金	137.173800	137.173800	
50102-社会保障缴费	30108-机关事业单位基本养老保险缴费	175.723584	175.723584	
50102-社会保障缴费	30109-职业年金缴费	87.861792	87.861792	
50102-社会保障缴费	30110-职工基本医疗保险缴费	162.496704	162.496704	
50102-社会保障缴费	30111-公务员医疗补助缴费	50.168330	50.168330	
50102-社会保障缴费	30112-其他社会保障缴费	46.892448	46.892448	
50103-住房公积金	30113-住房公积金	166.210800	166.210800	
50199-其他工资福利支出	30199-其他工资福利支出	11,429.414280	11,429.414280	
50201-办公经费	30201-办公费	18.900000		18.900000
50201-办公经费	30202-印刷费	6.000000		6.000000
50201-办公经费	30205-水费	2.693250		2.693250
50201-办公经费	30206-电费	1.228400		1.228400
50201-办公经费	30207-邮电费	5.040000		5.040000
50201-办公经费	3021101-差旅费	15.000000		15.000000
50201-办公经费	30228-工会经费	29.674960		29.674960
50201-办公经费	30229-福利费	26.460000		26.460000
50201-办公经费	30239-其他交通费用	65.700000		65.700000
50202-会议费	3021503-三类会议费	9.880000		9.880000
50203-培训费	30216-培训费	6.175000		6.175000
50205-委托业务费	30226-劳务费	6.000000		6.000000
50206-公务接待费	30217-公务接待费	2.303608		2.303608
50208-公务用车运行维护费	30231-公务用车运行维护费	2.700000		2.700000
50209-维修(护)费	30213-维修(护)费	8.000000		8.000000
50299-其他商品和服务支出	30299-其他商品和服务支出	33.323220		33.323220
50905-离退休费	30302-退休费	0.505000	0.505000	
	合 计	13,902.938928	13,663.860490	239.078438

预算09表 政府性基金预算财政拨款支出表

金额单位：万元

支出功能分类科目	政府支出经济分类科目	部门支出经济分类科目	本年预算数		
			合计	基本支出	项目支出
		合 计			

预算10表 国有资本经营预算财政拨款支出表

金额单位：万元

支出功能分类科目	政府支出经济分类科目	部门支出经济分类科目	本年国有资本经营预算支出		
			合计	基本支出	项目支出
		合 计			

预算11表 财政拨款（含一般公共预算和政府性基金预算）“三公”经费支出表

金额单位：万元

年度	“三公”经费财政拨款预算总额	因公出国（境）费用	公务接待费	公务用车购置及运行维护费					
				公务用车购置费	公务用车运行维护费				
					小计	公务用车加油	公务用车维修	公务用车保险	其他
2022	24.206945	10.800000	10.906945		2.500000	1.325000	0.425000	0.425000	0.325000
2023	23.321597	10.260000	10.361597		2.700000	1.431000	0.459000	0.459000	0.351000

预算12表 政府购买服务预算财政拨款明细表

金额单位：万元

项目名称	指导性目录			服务领域	预算金额
	一级	二级	三级		
合 计					

预算表13 年度项目支出绩效表

金额单位：万元

单位名称	项目名称	项目类别	项目负责人	项目负责人电话	项目总额	其中：		绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	绩效指标性质	本年绩效指标值	绩效度量单位	指标方向性
						财政资金	其他资金								
合计					6,575.006972	6,575.006972									
054002-北京市市民热线服务中心	11000021Y00000390849-办公设备购置类项目	22-其他运转类	李晓波	15120045056	10.000000	10.000000	根据固定资产报废实际情况及中心增加人员编制情况，购置办公家具、办公设备，满足办公需求。	产出指标	数量指标	根据实际需要完成采购事项	≥	1	项	正向指标	
								产出指标	质量指标	设备或家具验收合格率	=	100	%	正向指标	
								产出指标	时效指标	采购完成时间	≤	11	月	反向指标	
								成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	10	万元	反向指标	
								效益指标	社会效益指标	持续为中心干部保障办公需求，提升工作效率，改善办公条件，持续推动中心工作发展。	定性	优		正向指标	
	11000022T00000391740-因公出国（境）类项目	31-部门项目	李晓波	15120045056	10.260000	10.260000	通过该项目的实施，保障市民热线服务中心2023年度出国考察需要。通过国际城市间热线行业交流互鉴，开阔热线管理人员视野，了解世界热线发展最新趋势，学习先进管理经验，有利于提升我市热线服务水平，有利于为人民群众提供更高效、快捷的服务，有利于推动市民热线服务中心工作新发展，为建设具有国际影响力的创新之都提供有力支撑。	产出指标	质量指标	经费支出合规性	定性	优		正向指标	
								产出指标	时效指标	按年度工作计划组织安排	≤	11	月	反向指标	
								产出指标	数量指标	出国次数	=	1	次	正向指标	
								效益指标	社会效益指标	通过交流互鉴，提升我市热线服务水平、整体形象和国际影响力，有利于为人民群众提供更高效、快捷的服务，有利于推动市民热线服务中心工作新发展。	定性	优		正向指标	
								成本指标	经济成本指标	出国经费	≤	10.26	万元	反向指标	

单位名称	项目名称	项目类别	项目负责人	项目负责人电话	项目总额	其中：		绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	绩效指标性质	本年绩效指标值	绩效度量单位	指标方向性
						财政资金	其他资金								
054002-北京市市民热线服务中心	11000022T00000438762-054002市民热线服务中心后勤综合服务保障经费	31-部门项目	李晓波	15120045056	66.528000	66.528000	为66名在编干部补助伙食费，改善12345中心干部生活条件，提高就餐满意度，为市民热线服务中心业务工作的正常开展提供强有力的后勤保障。	产出指标	时效指标	结算次数	=	5	次	正向指标	
								产出指标	质量指标	提供优质周到的供餐服务，整洁舒适的就餐环境，洁净卫生的餐器具使用，维护正常有序的用餐秩序，及时快速处理甲方用餐人员投诉。	定性	优		正向指标	
								产出指标	数量指标	就餐人数	≤	66	人	反向指标	
								效益指标	社会效益指标	改善中心干部职工就餐环境，提高就餐标准，为干部职工提供安全卫生的伙食质量、全面提升干部职工就餐体验，提供就餐服务保障，为业务工作的开展提供强有力的后勤支撑，增强干部职工对单位的依存感、归属感	定性	优		正向指标	
								效益指标	可持续影响指标	保障干部职工身体健康，有利于为人民群众提供更高效、快捷的服务，有利于推动市民热线服务中心工作的新发展	定性	优		正向指标	
								成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	66.528	万元	正向指标	

单位名称	项目名称	项目类别	项目负责人	项目负责人电话	项目总额	其中：		绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	绩效指标性质	本年绩效指标值	绩效度量单位	指标方向性
						财政资金	其他资金								
054002-北京市市民热线服务中心	11000022T00-0000438790-第三方大数据挖掘及评估分析	31-部门项目	陈志军	65271686	146.250075	146.250075	1. 形成《北京市接诉即办工作条例》贯彻落实中的相关问题报告1份；2. 提供《12345热线数字化转型可实施方案》1份，完成5个场景化数据分析模型及图表；3. 撰写专项数据分析5份；4. 进行实地社会调查、深度访谈15次，以第三方视角撰写社会调查报告15份，每月在市民热线服务中心驻点调研不少于4天；5. 召开“大数据与首都基层治理”高端论坛1次，形成高端论坛论文整理集1部。	产出指标	质量指标	报告合格率	≥	95	%	正向指标	
								产出指标	数量指标	撰写社会调查报告	=	30	份	正向指标	
								产出指标	数量指标	半年评估报告	=	1	份	正向指标	
								产出指标	数量指标	提供《12345热线发展咨询建议书》	=	1	份	正向指标	
								产出指标	数量指标	年度评估报告	=	1	份	正向指标	
								产出指标	数量指标	形成《北京市接诉即办工作条例》贯彻落实中的相关问题报告	=	3	份	正向指标	
								产出指标	数量指标	完成场景化数据分析模型及图表	=	15	个	正向指标	
								产出指标	数量指标	社会调查、深度访谈	=	30	次	正向指标	
								产出指标	数量指标	专项数据分析	=	10	份	正向指标	
								产出指标	数量指标	《12345热线数字化转型可实施方案》	=	1	份	正向指标	
								产出指标	数量指标	组织“大数据与首都基层治理”论坛	=	2	次	正向指标	
								产出指标	时效指标	报告按时提交率	≥	95	%	正向指标	
								成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	146.250075	万元	反向指标	
								效益指标	社会效益指标	对热线存在问题进行有效解决，提升工作质量，保障接诉即办工作顺利进行，为市委、市政府关注民生、倾听民意、风险提示、预警预判提供决策参考。	定性	优		正向指标	

单位名称	项目名称	项目类别	项目负责人	项目负责人电话	项目总额	其中：		绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	绩效指标性质	本年绩效指标值	绩效度量单位	指标方向性
						财政资金	其他资金								
054002 -北京市市民 热线服务中心	11000022T00 0000438794- 接诉即办蓝 皮书	31-部 门项目	陈志军	6527168 6	37.300000	37.300000	出版接诉即办蓝皮书	产出指标	数量指标	撰写理论研究文章	≥	20	篇	正向指标	
								产出指标	时效指标	理论文章按时提交率	≥	95	%	正向指标	
								产出指标	质量指标	理论研究文章合格率	≥	95	%	正向指标	
								效益指标	可持续影响指标	通过总结北京城市治理经验，形成可复制、可推广的超大城市治理的做法	定性	优		正向指标	
								成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	37.3	万元	反向指标	
	11000022T00 0000438860- 《接诉即办 》纪实性栏 目项目	31-部 门项目	陈仲一	1831118 5210	301.860000	301.860000	通过《接诉即办》栏目的播出（计划每周播出2期，全年总计104期），展现“接诉即办”的内涵，凸显以人民为中心、践行初心使命的价值理念，呈现各级党委、政府和各部门以市民诉求为哨声、接诉即办、服务为民的做法和成效，提升首都治理体系和治理能力现代化建设。	效益指标	可持续影响指标	12345社会影响力有所提升，12345话务量或网上各渠道反馈增多	定性	优		正向指标	
								效益指标	社会效益指标	北京早间新闻报道首发率	=	98	%	正向指标	
								产出指标	时效指标	新闻报道及时性	≤	7	天	反向指标	
								产出指标	数量指标	全年播出栏目期数	≥	104	期	正向指标	
								产出指标	质量指标	播出总时间	≥	1040	分钟	正向指标	
成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	301.86	万元	反向指标									
满意度指标	服务对象满意度指标	甲方满意度	≥	80	%	正向指标									

单位名称	项目名称	项目类别	项目负责人	项目负责人电话	项目总额	其中:		绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	绩效指标性质	本年绩效指标值	绩效度量单位	指标方向性
						财政资金	其他资金								
054002 -北京市市民 热线服务中心	11000022T00 0000438886- 数据智能分 析及第三方 核查服务项 目	31-部 门项目	陈仲一	1831118 5210	189.095339	189.095339	完成52期《市民热线反映》周报、12期月度工作点评、1套“每月一题”相关分析调研材料、6期专项报告、4期接诉即办考评数据分析报告和1期2022年年度分析报告、130次实地走访的核查报告记录,并提交服务成果的电子版本。	产出指标	数量指标	“每月一题”相关分析调研	=	12	期	正向指标	
								产出指标	数量指标	2022年年度分析报告	=	1	期	正向指标	
								产出指标	数量指标	《市民热线反映》周报	=	52	期	正向指标	
								产出指标	数量指标	实地走访的核查报告记录	=	130	次	正向指标	
								产出指标	数量指标	专项报告	=	6	期	正向指标	
								产出指标	数量指标	月度工作点评	=	12	期	正向指标	
								产出指标	数量指标	“接诉即办”考核及相关数据分析	=	4	期	正向指标	
								产出指标	质量指标	调研材料、分析报告等成果的合格率	≥	95	%	正向指标	
								产出指标	时效指标	调研材料、分析报告等成果的按时提交率	≥	96	%	正向指标	
								效益指标	社会效益指标	相关建议、政策被采纳次数	≥	2	次	正向指标	
	满意度指标	服务对象满意度指标	成果应用单位满意度	≥	90	%	正向指标								
	成本指标	经济成本指标	项目预算控制数	≤	189.095339	万元	反向指标								
	11000022T00 0000443359- 文书档案数 字化整理	31-部 门项目	李晓波	1512004 5056	8.600000	8.600000	通过对中心党委和6个处室2022年产生的档案进行收集、整理、数字化,并将数字化后的档案数据挂接到档案管理系统(单机版)中,供使用者查询利用,积极推进中心档案科学、规范管理。	成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	8.6	万元	反向指标	
								产出指标	数量指标	提供档案收集、整理、数字化的处室数量	=	7	个	反向指标	
								产出指标	时效指标	整理档案时间范围	=	12	月	反向指标	
								产出指标	质量指标	档案整理验收通过率	=	100	%	正向指标	
								效益指标	社会效益指标	传统载体档案数字化率	=	100	%	正向指标	
								效益指标	社会效益指标	积极推进档案科学、规范管理	定性	优		正向指标	

单位名称	项目名称	项目类别	项目负责人	项目负责人电话	项目总额	其中:		绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	绩效指标性质	本年绩效指标值	绩效度量单位	指标方向性
						财政资金	其他资金								
054002 -北京市市民热线服务中心	11000022T00 0000443396- 法律服务费	31-部门项目	李晓波	1512004 5056	20.000000	20.000000	通过该项目实施,加强12345中心内部风险防范,确保中心各项法律文件符合国家法律法规要求,由聘请的法律顾问就可能发生的纠纷进行法律论证,提出解决方案,并出具法律意见,同时参与非诉讼谈判、协调、调解。	产出指标	数量指标	法律顾问服务事项	≥	2	项	正向指标	
								产出指标	时效指标	服务时间段	=	12	月	正向指标	
								产出指标	质量指标	每件合同合法合规性	=	100	%	正向指标	
								效益指标	经济效益指标	防范法律风险,节省法律诉讼成本	定性	优		正向指标	
								效益指标	社会效益指标	提高依法行政水平,促进法治政府建成,增强本单位风险防范能力,减少社会矛盾,维护社会稳定,保证北京市市民热线服务中心在法制化轨道上平稳运行,有利于市民热线服务中心可持续发展,深入推进依法行政和法治政府建设。	定性	优		正向指标	
								成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	20	万元	反向指标	
11000022T00 0000443421- 预算评审	31-部门项目	范欣	8915193 5	20.000000	20.000000	按照财政要求,开展北京市市民热线服务中心年度预算评审工作,强化财政支出预算管理,对财政性资金投资项目进行评估和审查,针对部分项目经费进行预算评审,提高预算编制质量,优化资源配置。	产出指标	质量指标	工作的开展符合北京市当年最新政策要求	定性	优		正向指标		
							产出指标	时效指标	资金支付与合同要求进度的一致性	=	100	%	正向指标		
							产出指标	时效指标	按照要求时限,完成委托的项目资金评审工作及评审档案归档工作	=	100	%	正向指标		
							产出指标	数量指标	预算评审工作	=	1	项	正向指标		
							效益指标	社会效益指标	提高年度预算编制质量,优化年度预算资源配置	定性	优		正向指标		
							成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	20	万元	反向指标		

单位名称	项目名称	项目类别	项目负责人	项目负责人电话	项目总额	其中：		绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	绩效指标性质	本年绩效指标值	绩效度量单位	指标方向性
						财政资金	其他资金								
054002 -北京市市民热线服务中心	11000022T00 0000445608- 12345社情民意播报	31-部门项目	陈仲一	1831118 5210	20.000000	20.000000	提升12345热线社会影响力和社会认同度和参与度，与新闻广播电台合作宣传12345热线。新闻广播每周一至周五16:00开设时长2分钟的“12345社情民意播报”专栏，对12345服务热线进行报道，《新闻天天谈》栏目需根据要求不定期走进直播间进行现场直播。一年内播出内容不少于210期。	产出指标	数量指标	12345社情民意播报数量	≥	210	期	正向指标	
								产出指标	时效指标	报道及时性	≤	7	天	反向指标	
								产出指标	质量指标	自采自编率	=	95	%	正向指标	
								效益指标	社会效益指标	12345社会影响力有所提升，12345话务量或网上各渠道反馈增多	定性	优		正向指标	
								成本指标	经济成本指标	“12345社情民意播报”制作成本	≤	20	万元	反向指标	
								满意度指标	服务对象满意度指标	甲方满意度	≥	80	%	正向指标	
	11000022T00 0000445613- 12345我们在行动	31-部门项目	陈仲一	1831118 5210	20.000000	20.000000	提升12345热线社会影响力和社会认同度和参与度，与交通广播电台合作宣传12345热线。交通广播每周一7:15开设“12345我们在行动”专栏，对12345服务热线进行报道，一年内播出内容不少于52期。	产出指标	质量指标	自采自编率	=	95	%	正向指标	
								产出指标	时效指标	报道及时性	≤	7	天	反向指标	
								产出指标	数量指标	12345我们在行动栏目数量	≥	52	期	正向指标	
								效益指标	社会效益指标	12345社会影响力有所提升，12345话务量或网上各渠道反馈增多	定性	优		正向指标	
								满意度指标	服务对象满意度指标	甲方满意度	≥	80	%	正向指标	
								成本指标	经济成本指标	“12345我们在行动”制作成本	≤	20	万元	反向指标	

单位名称	项目名称	项目类别	项目负责人	项目负责人电话	项目总额	其中：		绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	绩效指标性质	本年绩效指标值	绩效度量单位	指标方向性
						财政资金	其他资金								
054002 -北京市市民热线服务中心	11000022T00000445625-《听民意解民忧》项目	31-部门项目	陈仲一	18311185210	82.664000	82.664000	提升12345热线社会影响力和 社会认同度和参与度，与电视台 新闻频道合作宣传12345热线。 在卫视及地面频道宣传包含但 不限于12345相关政策法规、民 生反映及“听民意解民忧”《 12345需求与反馈》专栏特别报 道等节目，并制作一期5分钟年 度宣传片，期数不少于95条， 总时长不少于150分钟。	效益指标	社会效益指标	12345社会影响力有所提升，12345 话务量或网上各渠道反馈增多	定性	优			正向指标
								满意度指标	服务对象满意度 指标	甲方满意度	≥	80	%	正向指标	
								成本指标	经济成本指标	《听民意 解民忧》项目成本	≤	82.664	万元	反向指标	
								产出指标	数量指标	“听民意解民忧”《12345需求与 反馈》等报道数量	≥	95	条	正向指标	
								产出指标	时效指标	报道及时性	≤	7	天	反向指标	
								产出指标	质量指标	自采自编率	=	95	%	正向指标	
	11000022T00000445646-业务办公用品	31-部门项目	李晓波	15120045056	28.600000	28.600000	采购硒鼓、墨盒、装订针等业 务办公用品，保障《市民热线 反映》日报、周报、月报和专 刊等打印装订工作。	产出指标	时效指标	采购完成时间	≤	11	月	反向指标	
								产出指标	时效指标	结算次数	≥	2	次	正向指标	
								产出指标	质量指标	符合产品质量标准	定性	优		正向指标	
								效益指标	社会效益指标	满足打印需求，保障中心日常运转	定性	优		正向指标	
								成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	28.6	万元	反向指标	

单位名称	项目名称	项目类别	项目负责人	项目负责人电话	项目总额	其中：		绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	绩效指标性质	本年绩效指标值	绩效度量单位	指标方向性
						财政资金	其他资金								
054002 -北京市市民热线服务中心	11000022Y00000391588-办公用房租赁类项目	22-其他运转类	李晓波	15120045056	139.831500	139.831500	通过租赁办公用房，为北京市市民热线服务中心提供稳定的办公环境，保障单位正常运转。2023年预算中含前三季度租金83.8989万元和2022年合同尾款55.9326万元，共139.8315万元。	产出指标	数量指标	租赁面积	=	1021.6	平方米	正向指标	
								产出指标	数量指标	每平米租金	=	3	元/天	反向指标	
								产出指标	时效指标	租金时长	=	15	月	反向指标	
								产出指标	质量指标	满足办公需求和安全需要	定性	优		正向指标	
								成本指标	经济成本指标	租金	≤	139.8315	万元	反向指标	
								效益指标	可持续影响指标	持续为中心提供稳定的办公环境，保障单位正常运转	定性	优		正向指标	
	11000022Y00000443483-云服务租赁	22-其他运转类	苏杨	65262376	421.726223	421.726223	《云服务租赁合同》服务期12个月，至2023年7月31日。计划2023年8月份支付合同尾款222.609332万元；同时为确保信息化系统正常运行，延续租赁云服务，完成下一年度项目采购工作，以及下一年度项目首付款（实际支付情况以财政评审及最终成交结果为准），使云服务能够持续保障。	产出指标	时效指标	按期完成支付	=	100	%	正向指标	
								产出指标	数量指标	服务完成情况	=	100	%	正向指标	
								产出指标	质量指标	通过验收	=	100	%	正向指标	
								效益指标	可持续影响指标	保障中心信息系统功能正常运行	定性	优		正向指标	
								效益指标	社会效益指标	保障12345业务工作正常开展	定性	优		正向指标	
								成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	421.726223	万元	反向指标	
满意度指标	服务对象满意度指标	中心工作人员满意度	≥	85	%	正向指标									

单位名称	项目名称	项目类别	项目负责人	项目负责人电话	项目总额	其中：		绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	绩效指标性质	本年绩效指标值	绩效度量单位	指标方向性
						财政资金	其他资金								
054002-北京市市民热线服务中心	11000022Y00000443490-运维支撑服务	22-其他运转类	苏杨	65262376	493.961190	493.961190	计划2023年8月支付《运维支撑服务项目合同书》尾款105.38439万元；完成下一年度项目采购工作，以及下一年度项目首付款（实际支付情况以财政评审及最终成交结果为准），为业务运营、基础硬件运行维护、数据信息安全等提供信息化运维工作，保障业务系统高效、安全、可靠运行，为中心业务工作提供支撑。	产出指标	数量指标	服务完成情况	=	100	%	正向指标	
								产出指标	时效指标	按期完成支付	=	100	%	正向指标	
								产出指标	质量指标	通过验收	=	100	%	正向指标	
								成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	493.96119	万元	反向指标	
								效益指标	社会效益指标	保障12345业务工作正常开展	定性	优		正向指标	
								效益指标	可持续影响指标	保障中心信息系统功能正常运行	定性	优		正向指标	
								满意度指标	服务对象满意度指标	中心工作人员满意度	≥	85	%	正向指标	
11000023T000002025844-市民热线机动经费	31-部门项目	李晓波	15120045056	73.000000	73.000000	通过机动经费的保障，解决中央及市委、市政府确定的新增、临时、紧急项目，编制内增加人员的基本支出，财政政策确定的新增要求，以及发放本单位在职及离退休、退职人员死亡一次性抚恤金等。突发紧急情况下以消除安全隐患和恢复使用功能为目的的小型维修改造。	产出指标	数量指标	解决临时性工作任务，完成使用范围内工作，按实际需求完成临时性工作的各项内容	≥	1	项	正向指标		
							产出指标	时效指标	临时性事项开展完成及资金支付完成时间	≤	12	月	反向指标		
							产出指标	质量指标	临时性支出符合相关政策要求	定性	优		正向指标		
							效益指标	社会效益指标	编制内增加人员的基本支出得到解决，财政政策确定的新增要求得到解决，市委、市政府确定的新增、临时、紧急项目得到解决，本单位在职及离退休、退职人员死亡一次性抚恤金按规定发放。	定性	优		正向指标		
							成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	73	万元	反向指标		

单位名称	项目名称	项目类别	项目负责人	项目负责人电话	项目总额	其中：		绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	绩效指标性质	本年绩效指标值	绩效度量单位	指标方向性
						财政资金	其他资金								
054002 -北京市市民 热线服务中心	11000023T00 0002025965- 档案库房设备 设施采购项目	31-部 门项目	李晓波	1512004 5056	23.844360	23.844360	根据国家档案业务规范的规定和档案库房“八防”要求，按要求购置相关设备设施，包括防盗门、监控设备、档案架、恒温净化一体机等，建立档案室，用于存放中心档案。通过该项目的开展，推动档案库房设备设施配套，为档案提供一个安全、可靠的存放环境。	成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	23.84436	万元	反向指标	
								产出指标	时效指标	档案库房设备设施采购周期	≤	4	月	反向指标	
								产出指标	数量指标	设备设施种类	≥	18	种	正向指标	
								产出指标	质量指标	符合《中华人民共和国档案法》、《档案馆建筑设计规范》（JGJ25-2010）、《档案馆建设标准》（建标103-2008）、《北京市“十四五”时期档案事业发展规划》、《关于加速推进北京市数字档案室建设的指导意见的通知》、《北京市机关档案工作指南》关于档案库房设立要求	定性	优		正向指标	
								效益指标	社会效益指标	通过设立档案库房，为档案提供一个安全、可靠的存放环境，满足未来10年的档案增量，促进档案集中、科学、规范、持续性管理	定性	优		正向指标	
	11000023T00 0002063496- 运行保障工 作经费	31-部 门项目	李晓波	1512004 5056	8.057989	8.057989	保障接待本市和外省市到中心调研交流活动人员工作用餐，为考察交流、调研活动及会议顺利提供后勤支撑服务。	成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	8.057989	万元	反向指标	
								产出指标	质量指标	公务接待与《党政机关国内公务接待管理规定》要求的相符性	=	100	%	正向指标	
								产出指标	数量指标	接待批次	≥	130	人次	正向指标	
								产出指标	时效指标	结算次数	=	5	次	正向指标	
								效益指标	社会效益指标	为考察交流、调研活动及会议顺利提供支撑服务	定性	优		正向指标	

单位名称	项目名称	项目类别	项目负责人	项目负责人电话	项目总额	其中：		绩效目标	一级指标	二级指标	三级指标	绩效指标性质	本年绩效指标值	绩效度量单位	指标方向性
						财政资金	其他资金								
054002 -北京市市民热线服务中心	11000023T00 0002094798- 电话费	31-部门项目	鲁鹏	1851112 3910	111.000000	111.000000	目标1、核实职能部门回复办理情况是否属实，根据市民所提供的反馈情况、办理情况、解决情况，核查职能部门回复结果是否存在瞒报、虚报的情况。目标2、主要了解办理部门的工作实效，市民反映的问题是否得到有效回应，责任单位是否能够主动的联系市民，了解反映的问题，主动反馈办理结果。目标3、主要了解责任单位在解决问题或是反馈工作中的服务态度，市民对责任单位办理来电诉求的整体满意度。	产出指标	质量指标	诉求回访比例	=	100	%	正向指标	
								产出指标	时效指标	项目保障时长	=	12	月	正向指标	
								产出指标	数量指标	电话回访数量	≥	4200000	个	正向指标	
								效益指标	社会效益指标	通过工作，增加群众的反馈意见渠道，不断提升服务管理水平；通过解决群众诉求，有力的发挥宣传和引导作用，维护社会稳定；通过解答公众咨询、提供有关公共信息服务工作，监测社情舆情、反映社情民意、排查矛盾、诉求解决，促进社会稳定；通过了解需求，解决百姓问题，促进政务能力的提升。	定性	优		正向指标	
								成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	111	万元	反向指标	
								满意度指标	服务对象满意度指标	话务员挂机满意率	≥	95	%	正向指标	
	11000023T00 0002094819- 短信费	31-部门项目	鲁鹏	1851112 3910	922.000000	922.000000	目标1、核实职能部门回复办理情况是否属实，根据市民所提供的反馈情况、办理情况、解决情况，核查职能部门回复结果是否存在瞒报、虚报的情况。目标2、主要了解办理部门的工作实效，市民反映的问题是否得到有效回应，责任单位是否能够主动的联系市民，了解反映的问题，主动反馈办理结果。目标3、主要了解责任单位在解决问题或是反馈工作中的服务态度，市民对责任单位办理来电诉求的整体满意度。目标4、微信端账号注册验证码下发，帮助市民注册微信端账号。目标5、帮助市民了解健康宝弹窗纠错进度。	效益指标	社会效益指标	通过工作，增加群众的反馈意见渠道，不断提升服务管理水平；通过解决群众诉求，有力的发挥宣传和引导作用，维护社会稳定；通过解答公众咨询、提供有关公共信息服务工作，监测社情舆情、反映社情民意、排查矛盾、诉求解决，促进社会稳定；通过了解需求，解决百姓问题，促进政务能力的提升	定性	优		正向指标	
								产出指标	时效指标	项目保障时长	=	12	月	正向指标	
								产出指标	数量指标	短信回访数量	≥	900	万条	正向指标	
								产出指标	数量指标	网络渠道下发短信数量	≥	861.7925	万条	正向指标	
								产出指标	数量指标	验证码下发短信数量	≥	958.4904	万条	正向指标	
								产出指标	质量指标	符合服务质量标准	=	100	%	正向指标	
							成本指标	经济成本指标	预算控制数	≤	922	万元	反向指标		