

2021 年度
苏州市便民服务中心
单位决算公开

目 录

第一部分 单位概况

- 一、主要职能
- 二、单位机构设置及决算单位构成情况
- 三、2021 年度主要工作完成情况

第二部分 2021 年度单位决算表

- 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、财政拨款支出决算表（功能科目）
- 六、财政拨款基本支出决算表（经济科目）
- 七、一般公共预算支出决算表（功能科目）
- 八、一般公共预算基本支出决算表（经济科目）
- 九、一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出决算表
- 十、政府性基金预算支出决算表
- 十一、国有资本经营预算支出决算表
- 十二、一般公共预算机关运行经费支出决算表
- 十三、政府采购支出决算表

第三部分 2021 年度单位决算情况说明

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、单位机构设置及决算单位构成情况

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、2021 年度主要工作完成情况

我中心 2021 年荣获“苏州市抗击新冠肺炎疫情先进集体”、

市级机关“海棠花红”优秀党建品牌、“苏州市三八红旗集体”等荣誉称号，获评全省唯一地级市“2021 年度人民网网上群众工作民心汇聚单位”，“诉求分类地方标准”成功入选中标院“试点示范，特色推广类案例”全国典型实践 50 强，“12345”服务被评为“苏周到”2021 年度“最受欢迎”应用。

2021 年全年全市累计受理各类有效服务诉求 1264.06 万件，同比增长 19.72%，及时处办率 99.49%，累计办结率 98.20%，抽查满意率 97.28%；“寒山闻钟”论坛访问量达 2050.44 万次，处理反映事项 11.05 万件。

一年来，我中心锚定目标、毫不放松，不折不扣落实热线归并优化任务，坚持一体发展，优化服务举措，在高位统筹下开创全市政务热线发展全新局面。

1. 高位统筹谋划，基本完成热线归并任务。一是积极部署，摸清热线底数。国办指导意见印发后，班子成员第一时间研究部署，推动成立由常务副市长为组长的热线归并优化领导小组，并先后多次对全市政务服务便民热线进行详细摸底调查，为热线归并工作打好坚实基础。二是印发方案，明确工作方向。以落实上级要求、体现苏州特色为原则，印发以“1 方案、2 清单”为主要内容的《苏州方案》，明确 10 方面工作重点，36 条热线归并清单以及 30 项重点任务，确定责任部门与时序安排，形成政府办总牵头、各地各部门协同推进的工作态势。三是一线一案，分批推进实施。按照“先易后难、分批实施、一线一案”的原则，充分考虑各条热线的运行特点，与每条热线的主管部门协商制定具体实

施方案，并报经市政府批准后实施，确保热线归并平稳过渡，服务质量不下降。

2. 全市一体发展，推进苏州模式优化升级。一是全市一个步调。坚持全市“12345”热线发出一个声音，在《苏州方案》的基础上印发通知，对10个板块提出明确工作要求，并定期开展监督检查，确保有效承接归并热线的巨大话务量，实现科学分流、服务提升。二是系统统一建设。立足“1+5+5”服务格局，升级建设全市统一受理系统，实现全市归并热线的“一窗受理”。积极配合打造全市12345“一企来”企业服务一体化平台，统筹建设全市知识库、专家库系统，实现各地信息互通共享，有力支撑全市一般性诉求的在线答复和专业性诉求的“专家直连”。三是统筹协调指挥。以应对疫情防控为抓手，抓住省里“多援一”机制建设的契机，迅速建立我市“多援一”远程协作机制，印发《苏州市12345政务服务便民热线大话务量涌入应急预案》，实现市级平台靠前指挥，全市各地平台步调一致。

3. 优化服务举措，增强热线服务整体质效。一是以标准执行为重点，强服务规范。迅速响应省平台工作要求，统一精简全市热线语音导航，实现零按键直达人工服务。为全省“12345”热线诉求分类和代码编制贡献“苏州方案”，大力推进省分类标准在全市范围的统一规范，为全市诉求统一分类、实时汇聚、专题分析提供有力支撑。二是以提高效能为抓手，强服务质效。印发《进一步优化答复规范缩短办理时限的通知》，缩短各板块投诉、举报类工单答复时限，同时增加承办部门、联系人、联系电

话等要素，进一步提高部门责任意识。优化完善人民网留言板留言诉求办理机制，全力提升民意诉求办理质效。三是以共享数据为核心，强服务保障。结合热线归并要求，建立健全“12345”平台信息归集与共享机制，打造“12345”数据资源池，并与市“一网统管”平台、市“网格化数据中心”等平台共享，为加强社会治理提供热线数据支撑。

4. 增强改革创新能力，引领热线发展新征程。一是改革构建新格局。通过推进热线归并改革，与 12 条双号并行、1 条设分中心的热线，110、119、120、96333 等紧急应急热线，以及水电气有线电视等公共事业服务热线，共同构建起了全市政务服务便民热线“1121N”一体化服务新格局，开启了全市“12345”热线一体化发展的新征程。二是创新服务显特色。坚持创新，开展《政务服务便民热线运行服务测评规范》地方标准建设，开发“在线学堂”教育培训应用，成功上线智能回访和智能质检功能，部署全市统一的“苏周到自助挪车”服务，充分展现苏州“12345”的服务特色。三是治理创新助全局。聚焦城市不文明现象与群众“急难愁盼”问题，在“寒山闻钟”论坛上线“文明随手拍”与“说到做到”问题反映渠道。2021 年，先后有 6 名同志被借调至各专班、部门协助工作，助力全市“331”治理机制、反电信诈骗、污染防治、违法建设治理等专项行动，为苏州创建全国文明典范城市贡献力量。

5. 增强研究分析能力，引领精细服务新常态。一是提升数据分析维度。学会用数据说话，深化大数据分析平台建设，通过搭

建“一张图”系统，实现从二维平面分析到数据、时间、空间三维立体化监测的转变，为城市管理和治理提供“全视图”辅助。二是提升民意分析深度。充分利用平台海量数据，强化政情民意分析，深挖数据背后深层原因，对苗头性趋势性问题加强预测预警，为党委政府科学决策、重点防范提供辅助数据依据。全年撰写以“建筑安全”“交通出行”等为主题的政情民意分析周报 46 篇。三是提升话务分析精度。通过采用第三方测评，对我市政务服务便民热线运行绩效精准把脉，开出良方。以提高热线接通率为目标，细化分析每小时接通量、平均通话时长、平均处理时长等话务要素，为科学合理调度座席人员、提高热线服务整体质效提供有力支撑。

6. 增强真抓实干能力，引领干事创业新风尚。一是抓工作落实。中心坚持集体领导与分工负责相统一，定期听取工作汇报，及时研究解决问题，全年共召开党政联席会议 11 次，办公会 49 次，研判会 48 次。依托任务系统抓工作落实，全年共计派发任务 279 个，截止 12 月底，办结率超过 95%。二是抓工作监督。坚持问题导向，建立健全集中诉求收集跟踪制度，对集中重点事项进行专题分析与重点督办，全年发出督办单 25 张、巡帖督办单 58 张，印发督查专报 8 期。持续助力全市作风效能建设，全年累计收集转变作风“曝光台”有关线索 988 条、营商环境“通报制”有关线索 2187 条。三是抓工作效能。坚持以考评选优为抓手，探索“双号并行”热线考核办法，全年开展“便民杯”优质服务竞赛考评 4 次。系统梳理研究承办单位考核评价指标，着手将各地

各部门办理“效能指数”在市政府门户网站进行公开，最大程度实现“一把尺子”衡量办理效能。

第二部分
苏州市便民服务中心
2021 年度单位决算表

收入支出决算总表

公开 01 表

单位名称：苏州市便民服务中心

金额单位：万元

收入		支出	
项目	决算数	按功能分类	决算数
一、一般公共预算财政拨款收入	2,554.09	一、一般公共服务支出	
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	0.24	八、社会保障和就业支出	79.36
		九、卫生健康支出	70.00
		十、节能环保支出	
		十一、城乡社区支出	2,245.61
		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	143.16
		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	8.77
		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	2,554.33	本年支出合计	2,546.90
使用非财政拨款结余		结余分配	
年初结转和结余	125.21	年末结转和结余	132.64
总计	2,679.54	总计	2,679.54

注：本表反映本年度的总收支和年末结转结余情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

公开 02 表

单位名称：苏州市便民服务中心

金额单位：万元

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	财政专户管理教育收费	事业收入（不含专户管理教育收费）	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								
合计		2,554.33	2,554.09						0.24
208	社会保障和就业支出	79.36	79.36						
20805	行政事业单位养老支出	79.36	79.36						
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	53.07	53.07						
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	26.30	26.30						
210	卫生健康支出	70.00	70.00						
21099	其他卫生健康支出	70.00	70.00						
2109999	其他卫生健康支出	70.00	70.00						
212	城乡社区支出	2,261.57	2,261.57						
21201	城乡社区管理事务	2,261.57	2,261.57						
2120107	市政公用行业市场监管	2,261.57	2,261.57						
221	住房保障支出	143.16	143.16						
22102	住房改革支出	143.16	143.16						
2210201	住房公积金	59.88	59.88						
2210202	提租补贴	11.91	11.91						
2210203	购房补贴	71.37	71.37						
229	其他支出	0.24							0.24
22999	其他支出	0.24							0.24

2299999	其他支出	0.24							0.24
---------	------	------	--	--	--	--	--	--	------

注：本表反映本年度取得的各项收入情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

支出决算表

公开 03 表

单位名称：苏州市便民服务中心

金额单位：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						
合计		2,546.90	857.36	1,689.54			
208	社会保障和就业支出	79.36	79.36				
20805	行政事业单位养老支出	79.36	79.36				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	53.07	53.07				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	26.30	26.30				
210	卫生健康支出	70.00		70.00			
21099	其他卫生健康支出	70.00		70.00			
2109999	其他卫生健康支出	70.00		70.00			
212	城乡社区支出	2,245.61	626.07	1,619.54			
21201	城乡社区管理事务	2,245.61	626.07	1,619.54			
2120107	市政公用行业市场监管	2,245.61	626.07	1,619.54			
221	住房保障支出	143.16	143.16				
22102	住房改革支出	143.16	143.16				
2210201	住房公积金	59.88	59.88				
2210202	提租补贴	11.91	11.91				
2210203	购房补贴	71.37	71.37				
229	其他支出	8.77	8.77				

22999	其他支出	8.77	8.77				
2299999	其他支出	8.77	8.77				

注：本表反映本年度各项支出情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

单位名称：苏州市便民服务中心

金额单位：万元

收入		支出				
项目	决算数	按功能分类	决算数			
			小计	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收入	2,554.09	一、一般公共服务支出				
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、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	79.36	79.36		
		九、卫生健康支出	70.00	70.00		
		十、节能环保支出				
		十一、城乡社区支出	2,245.61	2,245.61		
		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	143.16	143.16		
		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	2,554.09	本年支出合计	2,538.13	2,538.13		
年初财政拨款结转和结余	46.00	年末财政拨款结转和结余	61.96	61.96		
一、一般公共预算财政拨款	46.00					
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	2,600.09	总计	2,600.09	2,600.09		

注：本表反映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。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

财政拨款支出决算表（功能科目）

公开 05 表

单位名称：苏州市便民服务中心

金额单位：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		2,538.13	848.59	1,689.54
208	社会保障和就业支出	79.36	79.36	
20805	行政事业单位养老支出	79.36	79.36	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	53.07	53.07	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	26.30	26.30	
210	卫生健康支出	70.00		70.00
21099	其他卫生健康支出	70.00		70.00
2109999	其他卫生健康支出	70.00		70.00
212	城乡社区支出	2,245.61	626.07	1,619.54
21201	城乡社区管理事务	2,245.61	626.07	1,619.54
2120107	市政公用行业市场监管	2,245.61	626.07	1,619.54
221	住房保障支出	143.16	143.16	
22102	住房改革支出	143.16	143.16	
2210201	住房公积金	59.88	59.88	
2210202	提租补贴	11.91	11.91	
2210203	购房补贴	71.37	71.37	

注：本表反映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支出情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

财政拨款基本支出决算表（经济科目）

公开 06 表

单位名称：苏州市便民服务中心

金额单位：万元

项目		财政拨款基本支出		
经济分类科目编码	科目名称	合计	人员经费	公用经费
	合计	848.59	788.95	59.64
301	工资福利支出	782.48	782.48	
30101	基本工资	47.87	47.87	
30102	津贴补贴	149.66	149.66	
30103	奖金			
30106	伙食补助费			
30107	绩效工资	171.12	171.12	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	53.07	53.07	
30109	职业年金缴费	26.30	26.30	
30110	职工基本医疗保险缴费	10.91	10.91	
30111	公务员医疗补助缴费	0.84	0.84	
30112	其他社会保障缴费	5.80	5.80	
30113	住房公积金	59.88	59.88	
30114	医疗费			
30199	其他工资福利支出	257.03	257.03	
302	商品和服务支出	59.01		59.01
30201	办公费	9.72		9.72
30202	印刷费	0.24		0.24
30203	咨询费	0.30		0.30
30204	手续费			
30205	水费	1.74		1.74
30206	电费			
30207	邮电费	0.04		0.04
30208	取暖费			
30209	物业管理费	3.74		3.74
30211	差旅费	5.32		5.32
30212	因公出国（境）费用			
30213	维修（护）费	0.69		0.69
30214	租赁费	0.08		0.08

30215	会议费			
30216	培训费	0.59		0.59
30217	公务接待费	0.89		0.89
30218	专用材料费	0.06		0.06
30224	被装购置费			
30225	专用燃料费			
30226	劳务费	0.40		0.40
30227	委托业务费	7.59		7.59
30228	工会经费	6.81		6.81
30229	福利费	5.69		5.69
30231	公务用车运行维护费	5.00		5.00
30239	其他交通费用	9.65		9.65
30240	税金及附加费用			
30299	其他商品和服务支出	0.46		0.46
303	对个人和家庭的补助	6.47	6.47	
30301	离休费			
30302	退休费	3.67	3.67	
30303	退职（役）费			
30304	抚恤金			
30305	生活补助			
30306	救济费			
30307	医疗费补助	2.80	2.80	
30308	助学金			
30309	奖励金			
30310	个人农业生产补贴			
30311	代缴社会保险费			
30399	其他对个人和家庭的补助			
307	债务利息及费用支出			
30701	国内债务付息			
30702	国外债务付息			
30703	国内债务发行费用			
30704	国外债务发行费用			
310	资本性支出	0.63		0.63
31001	房屋建筑物购建			
31002	办公设备购置	0.63		0.63

31003	专用设备购置			
31005	基础设施建设			
31006	大型修缮			
31007	信息网络及软件购置更新			
31008	物资储备			
31009	土地补偿			
31010	安置补助			
31011	地上附着物和青苗补偿			
31012	拆迁补偿			
31013	公务用车购置			
31019	其他交通工具购置			
31021	文物和陈列品购置			
31022	无形资产购置			
31099	其他资本性支出			
312	对企业补助			
31201	资本金注入			
31203	政府投资基金股权投资			
31204	费用补贴			
31205	利息补贴			
31299	其他对企业补助			
399	其他支出			
39906	赠与			
39907	国家赔偿费用支出			
39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴			
39999	其他支出			

注：本表反映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基本支出情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

一般公共预算支出决算表（功能科目）

公开 07 表

单位名称：苏州市便民服务中心

金额单位：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		2,538.13	848.59	1,689.54
208	社会保障和就业支出	79.36	79.36	
20805	行政事业单位养老支出	79.36	79.36	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	53.07	53.07	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	26.30	26.30	
210	卫生健康支出	70.00		70.00
21099	其他卫生健康支出	70.00		70.00
2109999	其他卫生健康支出	70.00		70.00
212	城乡社区支出	2,245.61	626.07	1,619.54
21201	城乡社区管理事务	2,245.61	626.07	1,619.54
2120107	市政公用行业市场监管	2,245.61	626.07	1,619.54
221	住房保障支出	143.16	143.16	
22102	住房改革支出	143.16	143.16	
2210201	住房公积金	59.88	59.88	
2210202	提租补贴	11.91	11.91	
2210203	购房补贴	71.37	71.37	

注：本表反映本年度一般公共预算财政拨款支出情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

一般公共预算基本支出决算表（经济科目）

公开 08 表

单位名称：苏州市便民服务中心

金额单位：万元

项目		一般公共预算财政拨款基本支出		
经济分类科目编码	科目名称	合计	人员经费	公用经费
	合计	848.59	788.95	59.64
301	工资福利支出	782.47	782.48	
30101	基本工资	47.87	47.87	
30102	津贴补贴	149.66	149.66	
30103	奖金			
30106	伙食补助费			
30107	绩效工资	171.12	171.12	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	53.07	53.07	
30109	职业年金缴费	26.30	26.30	
30110	职工基本医疗保险缴费	10.91	10.91	
30111	公务员医疗补助缴费	0.84	0.84	
30112	其他社会保障缴费	5.80	5.80	
30113	住房公积金	59.88	59.88	
30114	医疗费			
30199	其他工资福利支出	257.03	257.03	
302	商品和服务支出	59.01		59.01
30201	办公费	9.72		9.72
30202	印刷费	0.24		0.24
30203	咨询费	0.30		0.30
30204	手续费			
30205	水费	1.74		1.74
30206	电费			
30207	邮电费	0.04		0.04
30208	取暖费			
30209	物业管理费	3.74		3.74
30211	差旅费	5.32		5.32
30212	因公出国（境）费用			
30213	维修（护）费	0.69		0.69
30214	租赁费	0.08		0.08
30215	会议费			
30216	培训费	0.59		0.59

30217	公务接待费	0.89		0.89
30218	专用材料费	0.06		0.06
30224	被装购置费			
30225	专用燃料费			
30226	劳务费	0.40		0.40
30227	委托业务费	7.59		7.59
30228	工会经费	6.81		6.81
30229	福利费	5.69		5.69
30231	公务用车运行维护费	5.00		5.00
30239	其他交通费用	9.65		9.65
30240	税金及附加费用			
30299	其他商品和服务支出	0.46		0.46
303	对个人和家庭的补助	6.47	6.47	
30301	离休费			
30302	退休费	3.67	3.67	
30303	退职（役）费			
30304	抚恤金			
30305	生活补助			
30306	救济费			
30307	医疗费补助	2.80	2.80	
30308	助学金			
30309	奖励金			
30310	个人农业生产补贴			
30311	代缴社会保险费			
30399	其他对个人和家庭的补助			
307	债务利息及费用支出			
30701	国内债务付息			
30702	国外债务付息			
30703	国内债务发行费用			
30704	国外债务发行费用			
310	资本性支出	0.63		0.63
31001	房屋建筑物购建			
31002	办公设备购置	0.63		0.63
31003	专用设备购置			
31005	基础设施建设			
31006	大型修缮			
31007	信息网络及软件购置更新			

31008	物资储备			
31009	土地补偿			
31010	安置补助			
31011	地上附着物和青苗补偿			
31012	拆迁补偿			
31013	公务用车购置			
31019	其他交通工具购置			
31021	文物和陈列品购置			
31022	无形资产购置			
31099	其他资本性支出			
312	对企业补助			
31201	资本金注入			
31203	政府投资基金股权投资			
31204	费用补贴			
31205	利息补贴			
31299	其他对企业补助			
399	其他支出			
39906	赠与			
39907	国家赔偿费用支出			
39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴			
39999	其他支出			

注：本表反映本年度一般公共预算财政拨款基本支出情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出决算表

公开 09 表

金额单位：万元

单位名称：苏州市便民服务中心

预算数							决算数								
“三公”经费						会议费	培训费	“三公”经费						会议费	培训费
“三公”经费合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行费			公务接待费			“三公”经费合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行费			公务接待费		
		小计	公务用车购置费	公务用车运行费		小计	公务用车购置费			公务用车运行费					
8.00	0.00	5.00	0.00	5.00	3.00	1.50	21.60	5.89	0.00	5.00	0.00	5.00	0.89	0.00	19.74

相关统计数：

项目	统计数	项目	统计数
因公出国（境）团组数(个)	0	因公出国（境）人次数(人)	0
公务用车购置数(辆)	0	公务用车保有量(辆)	1
国内公务接待批次(个)	8	国内公务接待人次(人)	77
国（境）外公务接待批次(个)	0	国（境）外公务接待人次(人)	0
召开会议次数(个)	0	参加会议人次(人)	0
组织培训次数(个)	6	参加培训人次(人)	546

注：本表反映本年度一般公共预算“三公”经费、会议费和培训费支出情况。其中，预算数为全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

政府性基金预算支出决算表

公开 10 表

单位名称：苏州市便民服务中心

金额单位：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	2
合计				

注：本表反映本年度政府性基金预算财政拨款支出情况。
 本单位无政府性基金预算收入支出决算，故本表为空。

国有资本经营预算支出决算表

公开 11 表

单位名称：苏州市便民服务中心

金额单位：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	2
合计				

注：本表反映本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。
 本单位无国有资本经营预算支出决算，故本表为空。

一般公共预算机关运行经费支出决算表

公开 12 表

单位名称：苏州市便民服务中心

金额单位：万元

项目		机关运行经费支出决算
科目编码	科目名称	
合计		
302	商品和服务支出	
30201	办公费	
30202	印刷费	
30203	咨询费	
30204	手续费	
30205	水费	
30206	电费	
30207	邮电费	
30208	取暖费	
30209	物业管理费	
30211	差旅费	
30212	因公出国（境）费用	
30213	维修（护）费	
30214	租赁费	
30215	会议费	
30216	培训费	
30217	公务接待费	
30218	专用材料费	
30224	被装购置费	
30225	专用燃料费	
30226	劳务费	
30227	委托业务费	
30228	工会经费	
30229	福利费	
30231	公务用车运行维护费	
30239	其他交通费用	
30240	税金及附加费用	
30299	其他商品和服务支出	
307	债务利息及费用支出	
310	资本性支出	
31001	房屋建筑物购建	

31002	办公设备购置	
31003	专用设备购置	
31005	基础设施建设	
31006	大型修缮	
31007	信息网络及软件购置更新	
31008	物资储备	
31009	土地补偿	
31010	安置补助	
31011	地上附着物和青苗补偿	
31012	拆迁补偿	
31013	公务用车购置	
31019	其他交通工具购置	
31021	文物和陈列品购置	
31022	无形资产购置	
31099	其他资本性支出	
312	对企业补助	
399	其他支出	

注：“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。

本单位无一般公共预算机关运行经费支出决算，故本表为空。

政府采购支出决算表

公开 13 表

单位名称：苏州市便民服务中心

单位：万元

项目	金额
一、政府采购支出合计	458.90
（一）政府采购货物支出	
（二）政府采购工程支出	
（三）政府采购服务支出	458.90
二、政府采购授予中小企业合同金额	74.70
其中：授予小微企业合同金额	39.90

注：政府采购支出信息为单位纳入部门预算范围的各项政府采购支出情况。本表金额单位转换时可能存在尾数误差。

第三部分 2021 年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2021 年度收入、支出决算总计 2,679.54 万元。与上年相比，收、支总计各增加 227.27 万元，增长 9.27%。其中：

（一）收入决算总计 2,679.54 万元。包括：

1. 本年收入决算合计 2,554.33 万元。与上年相比，增加 345.45 万元，增长 15.64%，变动原因：一是在职人员变动，二是为了更好地保障热线接听 2021 年追加了项目。

2. 使用非财政拨款结余 0 万元。与上年决算数相同。

3. 年初结转和结余 125.21 万元。与上年相比，减少 118.18 万元，减少 48.56%，变动原因：2020 年预算执行较 2019 年预算执行情况有很大提高，因此 2021 年的年初结转和结余数比 2020 年的年初结转和结余数大幅下降。

（二）支出决算总计 2,679.54 万元。包括：

1. 本年支出决算合计 2,546.9 万元。与上年相比，增加 236.1 万元，增长 10.22%，变动原因：一是在职人员变动，二是为了更好地保障热线接听 2021 年追加了项目。

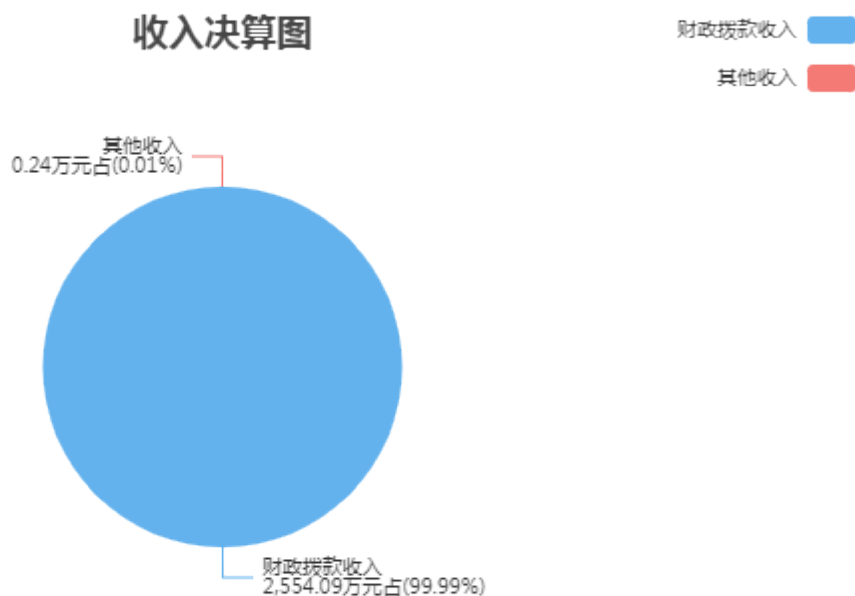
2. 结余分配 0 万元。与上年决算数相同。

3. 年末结转和结余 132.64 万元。结转和结余事项：2021 年的项目结余和其他资金结转结余。与上年相比，减少 8.83 万元，减少 6.24%，变动原因：2019 年执行率低，从 2020 年单位

加大对预算和执行的重视，每年结余都逐渐减少。

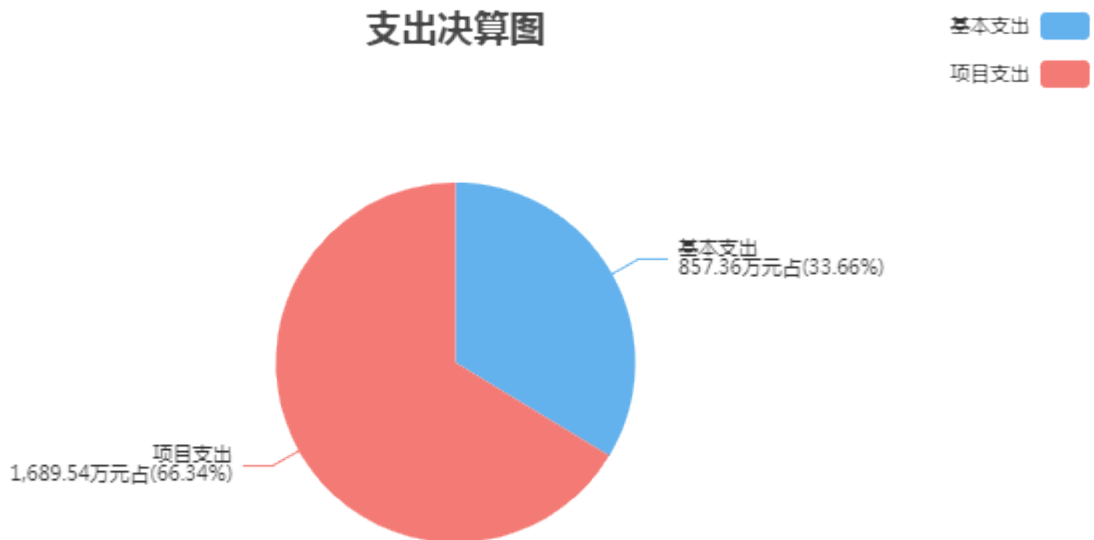
二、收入决算情况说明

2021 年度本年收入决算合计 2,554.33 万元，其中：财政拨款收入 2,554.09 万元，占 99.99%；上级补助收入 0 万元，占 0%；财政专户管理教育收费 0 万元，占 0%；事业收入（不含专户管理教育收费）0 万元，占 0%；经营收入 0 万元，占 0%；附属单位上缴收入 0 万元，占 0%；其他收入 0.24 万元，占 0.01%。



三、支出决算情况说明

2021 年度本年支出决算合计 2,546.9 万元，其中：基本支出 857.36 万元，占 33.66%；项目支出 1,689.54 万元，占 66.34%；上缴上级支出 0 万元，占 0%；经营支出 0 万元，占 0%；对附属单位补助支出 0 万元，占 0%。



四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2021 年度财政拨款收入、支出决算总计 2,600.09 万元。与上年相比，收、支总计各增加 227.03 万元，增长 9.57%，变动原因：一是在职人员变动，二是为了更好地保障热线接听 2021 年追加了项目。

五、财政拨款支出决算情况说明

财政拨款支出决算反映的是一般公共预算、政府性基金预算和国有资本经营预算财政拨款支出的总体情况，既包括使用本年从本级财政取得的财政拨款发生的支出，也包括使用上年度财政拨款结转资金发生的支出。

2021 年度财政拨款支出决算 2,538.13 万元，占本年支出合计的 99.66%。与 2021 年度财政拨款支出年初预算 2,282.52 万元相比，完成年初预算的 111.2%。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）。年初预算 52.11 万元，支出决算 53.07 万元，完成年初预算的 101.84%。决算数与年初预算数的差异原因：2021 年在职人员变动。

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）。年初预算 26.05 万元，支出决算 26.3 万元，完成年初预算的 100.96%。决算数与年初预算数的差异原因：2021 年在职人员变动。

（二）卫生健康支出（类）

其他卫生健康支出（款）其他卫生健康支出（项）。年初预算 0 万元，支出决算 70 万元，（年初预算数为 0 万元，无法计算完成比率）决算数与年初预算数的差异原因：受疫情影响，话务量激增，为了更好地保障热线接听，2021 年追加了项目。

（三）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）。年初预算 2,097.16 万元，支出决算 2,245.61 万元，完成年初预算的 107.08%。决算数与年初预算数的差异原因：为了更好地保障热线接听，2021 年追加了项目。

（四）住房保障支出（类）

1. 住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算

48.47 万元，支出决算 59.88 万元，完成年初预算的 123.54%。
决算数与年初预算数的差异原因：2021 年在职人员变动。

2. 住房改革支出（款）提租补贴（项）。年初预算 9.63 万元，支出决算 11.91 万元，完成年初预算的 123.68%。决算数与年初预算数的差异原因：2021 年在职人员变动。

3. 住房改革支出（款）购房补贴（项）。年初预算 49.1 万元，支出决算 71.37 万元，完成年初预算的 145.36%。决算数与年初预算数的差异原因：2021 年在职人员变动。

六、财政拨款基本支出决算情况说明

2021 年度财政拨款基本支出决算 848.59 万元，其中：

（一）人员经费 788.95 万元。主要包括：基本工资、津贴补贴、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、其他工资福利支出、退休费、医疗费补助。

（二）公用经费 59.64 万元。主要包括：办公费、印刷费、咨询费、水费、邮电费、物业管理费、差旅费、维修（护）费、租赁费、培训费、公务接待费、专用材料费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出、办公设备购置。

七、一般公共预算支出决算情况说明

2021 年度一般公共预算财政拨款支出决算 2,538.13 万

元。与上年相比，增加 227.33 万元，增长 9.84%，变动原因：一是在职人员变动，二是为了更好地保障热线接听 2021 年追加了项目。

八、一般公共预算基本支出决算情况说明

2021 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算 848.59 万元，其中：

（一）人员经费 788.95 万元。主要包括：基本工资、津贴补贴、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、其他工资福利支出、退休费、医疗费补助。

（二）公用经费 59.64 万元。主要包括：办公费、印刷费、咨询费、水费、邮电费、物业管理费、差旅费、维修（护）费、租赁费、培训费、公务接待费、专用材料费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出、办公设备购置。

九、一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出情况说明

（一）一般公共预算“三公”经费支出总体情况说明。

2021 年度一般公共预算“三公”经费支出决算 5.89 万元。与上年相比，增加 4.01 万元，变动原因：2020 年 8 月经机关事务局审批，交易中心划转本中心一辆车，2020 年是 1 个季

度的公务用车运行维护费，2021 年是全年的公务用车运行维护费；2021 年疫情稳定，来函参观交流的单位比 2020 年有所增加，因此公务接待费有所增加。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 5 万元，占“三公”经费的 84.89%；公务接待费支出 0.89 万元，占“三公”经费的 15.11%。

（二）一般公共预算“三公”经费支出具体情况说明。

1. 因公出国（境）费支出预算 0 万元，支出决算 0 万元，完成预算的 100%，决算数与预算数相同。全年使用一般公共预算财政拨款涉及的出国（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预算 5 万元，支出决算 5 万元，完成预算的 100%，决算数与预算数相同。其中：

（1）公务用车购置支出决算 0 万元。本年度使用一般公共预算财政拨款购置公务用车 0 辆。

（2）公务用车运行维护费支出决算 5 万元。公务用车运行维护费主要用于按规定保留的公务用车的燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出。截至 2021 年 12 月 31 日，使用一般公共预算财政拨款开支的公务用车保有量为 1 辆。

3. 公务接待费支出预算 3 万元，支出决算 0.89 万元，完成预算的 29.67%，决算数与预算数的差异原因：受疫情影响，来函参观交流的单位少，公务接待按照文件标准执行，正常结

余。其中：国内公务接待支出 0.89 万元，接待 8 批次，77 人次，开支内容：主要用于来函参观单位公务接待餐费开支；国（境）外公务接待支出 0 万元，接待 0 批次 0 人次。

（三）一般公共预算会议费支出决算情况说明。

2021 年度一般公共预算财政拨款会议费支出预算 1.5 万元，支出决算 0 万元，完成预算的 0%，决算数与预算数的差异原因：因疫情影响，为了做好疫情防控，中心未采用线下方式召开会议，因此未产生会议费支出。2021 年度全年召开会议 0 个，参加会议 0 人次。

（四）一般公共预算培训费支出决算情况说明。

2021 年度一般公共预算财政拨款培训费支出预算 21.6 万元，支出决算 19.74 万元，完成预算的 91.39%，决算数与预算数的差异原因：因疫情原因，去外地参加培训次数减少。2021 年度全年组织培训 6 个，组织培训 546 人次，开支内容：主要用于“12345”热线座席人员内训师培训、全市便民服务人员业务技能培训、中心日常职工的继续教育培训等。

十、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明

2021 年度政府性基金预算财政拨款支出决算 0 万元。与上年决算数相同。

十一、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

2021 年度国有资本经营预算财政拨款支出决算 0 万元。与上年决算数相同。

十二、一般公共预算机关运行经费支出决算情况说明

2021 年度机关运行经费支出决算 0 万元。与上年决算数相同。

十三、政府采购支出决算情况说明

2021 年度政府采购支出总额 458.9 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 458.9 万元。政府采购授予中小企业合同金额 74.7 万元，占政府采购支出总额的 16.28%，其中：授予小微企业合同金额 39.9 万元，占政府采购支出总额的 8.69%。

十四、国有资产占用情况说明

截至 2021 年 12 月 31 日，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、预算绩效评价工作开展情况

2021 年度，本单位共 0 个项目开展了财政重点绩效评价，涉及财政性资金合计 0 万元；本单位未开展单位整体支出财政重点绩效评价，涉及财政性资金 0 万元。

本单位共对上年度已实施完成的 0 个项目开展了绩效自评，涉及财政性资金合计 0 万元；本单位共开展 0 项单位整体

支出绩效自评价，涉及财政性资金合计 0 万元。

第四部分 名词解释

一、**财政拨款收入**：指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。

二、**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。

三、**财政专户管理教育收费**：指缴入财政专户、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。

四、**事业收入**：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入。

五、**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。

六、**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。

七、**其他收入**：指单位取得的除上述“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”等以外的各项收入。

八、**使用非财政拨款结余**：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余（原事业基金）弥补当年收支差额的数额。

九、年初结转和结余：指单位上年结转本年使用的基本支出结转、项目支出结转和结余、经营结余。

十、结余分配：指事业单位按规定缴纳的所得税以及从非财政拨款结余中提取各类结余的情况。

十一、年末结转和结余资金：指单位结转下年的基本支出结转、项目支出结转和结余、经营结余。

十二、基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务所发生的支出，包括人员经费和公用经费。

十三、项目支出：指在为完成特定的工作任务和事业发展目标所发生的支出。

十四、上缴上级支出：指事业单位按照财政部门和主管部门的规定上缴上级单位的支出。

十五、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。

十六、对附属单位补助支出：指事业单位用财政拨款收入之外的收入对附属单位补助发生的支出。

十七、“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购置支出（含车辆购置税、牌照费）以及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；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。

十八、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。

十九、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。

二十、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。

二十一、卫生健康支出(类)其他卫生健康支出(款)其他卫生健康支出(项)：反映除上述项目以外其他用于卫生健康方面的支出。

二十二、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)：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。

二十三、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。

二十四、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。

二十五、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。

二十六、其他支出(类)其他支出(款)其他支出(项)：反映除上述项目以外其他不能划分到具体功能科目中的支出项目。