

武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

2025 年单位预算

目 录

第一部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心概况

一、单位主要职责

二、单位机构设置

第二部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心 2025 年单位预算表

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、一般公共预算支出表（分功能科目，分单位）

六、一般公共预算基本支出表

七、一般公共预算“三公”经费支出表

八、政府性基金预算支出表

九、国有资本经营预算支出表

十、项目支出情况表

十一、整体支出绩效目标表

十二、项目支出绩效目标表

第三部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心 2025 年单位预算情况说明

- 一、收支预算总体安排情况
- 二、收入预算安排情况
- 三、支出预算安排情况
- 四、财政拨款收支预算总体情况
- 五、一般公共预算支出安排情况
- 六、一般公共预算基本支出安排情况
- 七、一般公共预算“三公”经费支出安排情况
- 八、政府性基金预算支出安排情况
- 九、国有资本经营预算支出安排情况
- 十、项目支出安排情况
- 十一、其他重要事项的情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心概况

一、单位主要职责

武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心的主要工作职责为：负责受理我市人力资源和社会保障各类投诉举报和意见建议，建立全市人力资源和社会保障政策法规信息库，为社会公众提供有关政策法规和业务信息咨询、查询、回复等服务工作。

二、单位机构设置

从预算单位构成看，武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心单位预算包括：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心本级预算。

第二部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心 2025 年单位预算表

表 1. 收支总表

表 2. 收入总表

表 3. 支出总表

表 4. 财政拨款收支总表

表 5-1. 一般公共预算支出表（分功能科目）

表 5-2. 一般公共预算支出表（分单位）

表 6. 一般公共预算基本支出表

表 7. 一般公共预算“三公”经费支出表

表 8. 政府性基金预算支出表

表 9. 国有资本经营预算支出表

表 10. 项目支出情况表

表 11. 整体支出绩效目标表

表 12. 项目支出绩效目标表

表 1

收支总表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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	670.91	一、一般公共服务支出	
二、政府性基金预算拨款收入		二、公共安全支出	
三、国有资本经营预算拨款收入		三、教育支出	
四、财政专户管理资金收入		四、科学技术支出	
五、事业收入		五、文化旅游体育与传媒支出	
六、事业单位经营收入		六、社会保障和就业支出	774.60
七、上级补助收入		七、卫生健康支出	18.99
八、附属单位上缴收入		八、节能环保支出	
九、其他收入		九、城乡社区支出	
		十、农林水支出	
		十一、交通运输支出	
		十二、资源勘探工业信息等支出	
		十三、商业服务业等支出	
		十四、金融支出	

收 入		支 出	
项 目	预算数	项 目	预算数
		十五、援助其他地区支出	
		十六、自然资源海洋气象等支出	
		十七、住房保障支出	23.23
		十八、粮油物资储备支出	
		十九、国有资本经营预算支出	
		二十、灾害防治及应急管理支出	
		廿一、其他支出	
		廿二、债务还本支出	
		廿三、债务付息支出	
		廿四、债务发行费用支出	
本年收入合计	670.91	本年支出合计	816.82
上年结转结余	145.91	年终结转结余	
收 入 总 计	816.82	支 出 总 计	816.82

备注：财政专户管理资金收入是指教育收费收入；事业收入不含教育收费收入，下同。

表 2

收入总表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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	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	816.82	670.91	670.91									145.91	145.91				
503	武汉市人力资源和社会保障局		670.91	670.91										145.91				
503033	武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心	816.82	670.91	670.91									145.91	145.91				

表 3

支出总表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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	816.82	220.29	596.53			
208	社会保障和就业支出	774.60	178.07	596.53			
20801	人力资源和社会保障管理事务	739.67	151.14	588.53			
2080150	事业运行	151.14	151.14				
2080199	其他人力资源和社会保障管理事务支出	588.53		588.53			
20805	行政事业单位养老支出	25.96	25.96				
2080502	事业单位离退休	12.50	12.50				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	13.46	13.46				
20807	就业补助	8.00		8.00			
2080799	其他就业补助支出	8.00		8.00			
20899	其他社会保障和就业支出	0.97	0.97				
2089999	其他社会保障和就业支出	0.97	0.97				
210	卫生健康支出	18.99	18.99				
21011	行政事业单位医疗	18.99	18.99				

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
2101102	事业单位医疗	10.28	10.28				
2101199	其他行政事业单位医疗支出	8.71	8.71				
221	住房保障支出	23.23	23.23				
22102	住房改革支出	23.23	23.23				
2210201	住房公积金	15.16	15.16				
2210202	提租补贴	3.62	3.62				
2210203	购房补贴	4.46	4.46				

表 4

财政拨款收支总表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

单位：万元

收 入		支 出	
项目	预算数	项目	预算数
一、本年收入	670.91	一、本年支出	816.82
（一）一般公共预算拨款	670.91	（一）一般公共服务支出	
（二）政府性基金预算拨款		（二）公共安全支出	
（三）国有资本经营预算拨款		（三）教育支出	
二、上年结转	145.91	（四）科学技术支出	
（一）一般公共预算拨款	145.91	（五）文化旅游体育与传媒支出	
（二）政府性基金预算拨款		（六）社会保障和就业支出	774.60
（三）国有资本经营预算拨款		（七）卫生健康支出	18.99
		（八）节能环保支出	
		（九）城乡社区支出	
		（十）农林水支出	
		（十一）交通运输支出	
		（十二）资源勘探工业信息等支出	
		（十三）商业服务业等支出	

收 入		支 出	
项目	预算数	项目	预算数
		(十四) 金融支出	
		(十五) 援助其他地区支出	
		(十六) 自然资源海洋气象等支出	
		(十七) 住房保障支出	23.23
		(十八) 粮油物资储备支出	
		(十九) 国有资本经营预算支出	
		(二十) 灾害防治及应急管理支出	
		(廿一) 其他支出	
		(廿二) 债务还本支出	
		(廿三) 债务付息支出	
		(廿四) 债务发行费用支出	
		二、年终结转结余	
收 入 总 计	816.82	支 出 总 计	816.82

表 5-1

一般公共预算支出表（分功能科目）

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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	816.82	220.29	196.05	24.24	596.53
208	社会保障和就业支出	774.60	178.07	153.83	24.24	596.53
20801	人力资源和社会保障管理事务	739.67	151.14	127.88	23.26	588.53
2080150	事业运行	151.14	151.14	127.88	23.26	
2080199	其他人力资源和社会保障管理事务支出	588.53				588.53
20805	行政事业单位养老支出	25.96	25.96	24.98	0.98	
2080502	事业单位离退休	12.50	12.50	11.52	0.98	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	13.46	13.46	13.46		
20807	就业补助	8.00				8.00
2080799	其他就业补助支出	8.00				8.00
20899	其他社会保障和就业支出	0.97	0.97	0.97		
2089999	其他社会保障和就业支出	0.97	0.97	0.97		
210	卫生健康支出	18.99	18.99	18.99		
21011	行政事业单位医疗	18.99	18.99	18.99		

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	
2101102	事业单位医疗	10.28	10.28	10.28		
2101199	其他行政事业单位医疗支出	8.71	8.71	8.71		
221	住房保障支出	23.23	23.23	23.23		
22102	住房改革支出	23.23	23.23	23.23		
2210201	住房公积金	15.16	15.16	15.16		
2210202	提租补贴	3.62	3.62	3.62		
2210203	购房补贴	4.46	4.46	4.46		

表 5-2

一般公共预算支出表（分单位）

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

单位：万元

单位编码	单位名称	合计	基本支出			项目支出
			小计	人员经费	公用经费	
503033	武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心	816.82	220.29	196.05	24.24	596.53

表6

一般公共预算基本支出表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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	220.29	196.05	24.24
301	工资福利支出	182.66	182.66	
30101	基本工资	28.86	28.86	
30102	津贴补贴	11.60	11.60	
30103	奖金	0.30	0.30	
30107	绩效工资	90.50	90.50	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	13.46	13.46	
30110	职工基本医疗保险缴费	8.42	8.42	
30112	其他社会保障缴费	9.68	9.68	
30113	住房公积金	15.16	15.16	
30199	其他工资福利支出	4.70	4.70	
302	商品和服务支出	24.24		24.24
30201	办公费	5.86		5.86
30202	印刷费			

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
30205	水费			
30206	电费			
30207	邮电费	0.30		0.30
30209	物业管理费			
30211	差旅费	0.50		0.50
30217	公务接待费	0.20		0.20
30227	委托业务费	3.28		3.28
30228	工会经费	1.70		1.70
30229	福利费	6.24		6.24
30231	公务用车运行维护费	1.00		1.00
30299	其他商品和服务支出	5.16		5.16
303	对个人和家庭的补助	13.39	13.39	
30307	医疗费补助	1.87	1.87	
30399	其他对个人和家庭的补助	11.52	11.52	
310	资本性支出			
31002	办公设备购置			
312	对企业补助			
31299	其他对企业补助			

表 7

一般公共预算“三公”经费支出表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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费			公务接待费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行费	
1.20		1.00		1.00	0.20

表 8

政府性基金预算支出表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

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

说明：2025 年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

表 9

国有资本经营预算支出表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

单位：万元

科目编码	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

说明：2025 年没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

表 10

项目支出表

单位：武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心

单位：万元

项目编码	项目名称	项目单位	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		
420100225030030000105	社会保障工作		596.53	450.62			145.91				
42010022503T000000136	服务运行经费	武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心	596.53	450.62			145.91				

表 11

整体支出绩效目标表

单位：万元

单位名称	武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心					
填报人	刘丽	联系电话	85370050			
部门总体 资金情况	总体资金情况		当年金额	占比	近两年收支金额	
					2024年	2023年
	收入构成	财政拨款	816.82	100%	720.94	293.67
		财政专户管理资金				
		单位资金				
		合计	816.82	100%	720.94	293.67
	支出构成	人员类项目支出	196.05	24%	213.12	183.85
		运转类项目支出	24.24	2.97%	24.41	24.41
特定目标类项目支出		596.53	73.03%	483.41	85.41	
合计		816.82	100%	720.94	293.67	
单位职能 概述	武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心，系武汉市人力资源和社会保障局公益一类事业单位，是专门为社会公众提供人力资源和社会保障方面的政策咨询、信息查询、问题解答、投诉等服务的热线电话平台。					
年度工作 任务	1. 加强统筹协调，提高信息化服务水准； 2. 适应新模式，不断提高管理能力和水平； 3. 共建培训机制，确保服务储备和供应质量。					
项目支出 情况	项目名称	支出项目类别	项目总预算	项目本年度预算	项目主要支出方向和用途	
	服务运行 经费	特定目标类	596.53	596.53	用于投诉咨询服务外包采购项目经费以及中心为保证投诉咨询服务正常运转所需投入的经费。	
整体绩效	长期目标(截止 2027 年)			年度目标		
总目标	12333 人力资源和社会保障电话咨询服务热线是国家重要的民生服务平台，推进人力资源和社会保障电话咨询服务的建设，有助于畅通人力资源社会保障部门与社会公众的沟通渠道，提高对社会公众的服务能力。			12333 电话咨询人工接听量达到 90 万，微信端 12333 文字客服有效回复量达到 20 万。		
长期目标	聚焦群众办事的热点、难点、堵点，做好电话服务工作，畅通投诉办理渠道。					

长期绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标指标值		指标值	指标值确定依据	
	产出指标	数量指标	微信文字客服平均服务客户数量		≥2.5万个/年	计划数据	
			呼叫平台电话服务综合接通率		80%	计划数据	
		质量指标	投诉、疑难问题处置回告率		≥85%	计划数据	
		时效指标	受理市长专线、阳光信访、城市留言板等渠道案件，3个工作日内解答回复率		100%	计划数据	
			受理转办各类投诉问题，5个工作日内处置回告率		100%	计划数据	
	效益指标	社会效益指标	服务质量提升率		≥90%	计划数据	
满意度指标	服务对象满意度指标	投诉咨询问题回复满意率		96%	工作要求		
年度目标	12333 电话咨询服务人工接听量达到 90 万，微信端 12333 文字客服有效回复量达到 20 万。						
年度绩效 指标	一级 指标	二级指标	三级指标	指标值			指标值确定依据
				近两年指标值		预期当年实现值	
				2023 年	2024 年		
	产出指标	数量指标	服务外包人员人数	90 人	44 人	45 人	计划数据
			电话投诉咨询服务人数	90 万人次	60 万人次	80 万人次	计划数据
			12333 电话端、微信端服务综合接通率	≥82%	≥80%	≥80%	计划数据
		质量指标	投诉、疑难问题处置回告率	≥85%	≥85%	≥85%	计划数据
		时效指标	投诉、疑难问题处置回告时间	≤5 个工作日	≤5 个工作日	≤5 个工作日	计划数据
	效益指标	社会效益指标	服务质量提升率	≥90%	≥90%	≥90%	计划数据
			保障人力资源和社会保障投诉咨询工作正常运转	有效保障	有效保障	有效保障	工作要求
满意度指标	服务对象满意度指标	投诉咨询问题回复满意率	≥90%	≥96%	≥96%	工作要求	

表 12

项目支出绩效目标表

单位：万元

项目名称	服务运行经费	项目编码	42010022503T000000136		
项目主管部门	武汉市人力资源和社会保障局	项目执行单位	武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心		
项目负责人	熊军	联系电话	85370050		
单位地址	武汉市江汉区新华路25号伟业大厦11楼	邮政编码	430022		
项目属性	持续性项目				
支出项目类别	特定目标类项目				
起始年度	2025	终止年度	2025		
项目申请理由	建立全市人力资源和社会保障政策法规信息库,为社会公众提供有关政策法规和业务信息咨询、查询、回复等服务工作。				
项目实施方案	以“接听及时、应答准确、服务周到、热情真诚”的服务标准,更好的满足广大市民的服务需求。				
项目总预算	596.53	项目当年预算	596.53		
项目前两年预算及当年预算变动情况	2023年预算安排85.41万元,2024年预算安排483.41万元,2025年预算安596.53万元,较上年增加113.12万元。				
项目资金来源	来源项目		金额		
	合计		596.53		
	1. 一般公共预算财政拨款		450.62		
	其中: 申请本级财力年初安排		450.62		
	2. 政府性基金预算财政拨款				
	3. 财政专户管理资金				
	4. 单位资金				
	其中: 使用上年度财政拨款结转		145.91		
项目支出明细测算					
项目活动	活动内容表述	支出经济分类	金额	测算依据及说明	备注
后勤保障经费	支付投诉咨询服务项目所需的人员经费和与之相关的办公经费	办公费	8.68	2025年投诉咨询服务项目办公费用。	

12333 投诉咨询服务	支付中心投诉咨询服务工作所产生的知识库整理费用	印刷费	5	中心印刷《12333 信息参考》等资料。	
水费	办公地伟业大厦 11 楼水费	水费	1.11	2025 年水费。	
电费	办公地伟业大厦 11 楼电费	电费	15.23	2025 年电费。	
后勤保障经费	支付中心投诉咨询服务工作所产生的物业管理费	物业管理费	20	2025 年物业管理费。	
12333 投诉咨询服务外包项目	服务外包劳务费用	劳务费	537.91	服务外包合同费用。	
对其他企业补助	支付对其他企业补助	其他对企业补助	8	其他对企业补助费用。	
后勤保障经费	支付中心投诉咨询服务工作所需打印机	办公设备购置	0.6	A3 黑白打印机 1 台。	
项目采购					
品名		数量		金额	
劳务费		1 年		520	
物业管理费		1 年		20	
A3 黑白打印机		1 台		0.6	
项目绩效总目标					
名称		目标说明			
长期绩效目标		聚焦群众办事的热点、难点、堵点，做好电话服务工作，畅通投诉办理渠道。			
年度绩效目标		12333 电话咨询人工接听量达到 90 万，微信端 12333 文字客服有效回复量达到 20 万。			
长期绩效目标表					
目标名称	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	指标值确定依据

长期绩效 目标	产出指标	数量指标	微信文字客服平均服务客户数量	≥2.5万个/年	计划数据
			呼叫平台电话服务综合接通率	80%	计划数据
		质量指标	投诉、疑难问题处置回告率	≥85%	计划数据
		时效指标	受理市长专线、阳光信访、城市留言板等渠道案件，3个工作日内解答回复率	100%	计划数据
			受理转办各类投诉问题，5个工作日内处置回告率	100%	计划数据
	效益指标	社会效益指标	服务质量提升率	≥90%	计划数据
	满意度指标	服务对象满意度指标	投诉咨询问题回复满意率	96%	工作要求

年度绩效目标表

目标名称	一级指标	二级指标	三级指标	指标值			指标值 确定 依据
				前年	上年	预计当年	
年度绩效 目标	产出指标	数量指标	服务外包人员人数	90人	44人	45人	计划数据
			电话投诉咨询服务人数	90万人次	60万人次	80万人次	计划数据
			12333电话端、微信端服务综合接通率	≥82%	≥80%	≥80%	计划数据
		质量指标	投诉、疑难问题处置回告率	≥85%	≥85%	≥85%	计划数据
		时效指标	投诉、疑难问题处置回告时间	≤5个工作日	≤5个工作日	≤5个工作日	计划数据
	效益指标	社会效益指标	服务质量提升率	≥90%	≥90%	≥90%	计划数据
			保障人力资源和社会保障投诉咨询工作正常运转	有效保障	有效保障	有效保障	工作要求
满意度指标	服务对象满意度指标	投诉咨询问题回复满意率	≥90%	≥96%	≥96%	工作要求	

第三部分 武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心 2025 年预算情况说明

一、收支预算总体安排情况

按照综合预算的原则，武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心所有收入和支出均纳入单位预算管理。

收入包括：一般公共预算拨款收入、上年结余结转。支出包括：社会保障和就业支出、卫生健康支出、住房保障支出。

2025 年收支总预算 816.82 万元。比 2024 年预算增加 95.88 万元，增长 13.3%，主要是 2025 年根据实际工作需要，积极实施“多元服务工程”，拓展多元化服务渠道，逐步降低电话重访率及人工成本，以智能化建设降低总成本，提高群众咨询服务满意度。

二、收入预算安排情况

2025 年收入预算 816.82 万元，其中：一般公共预算财政拨款收入 670.91 万元，占 82.14%；上年结转结余 145.91 万元，占 17.86%。

三、支出预算安排情况

2025 年支出预算 816.82 万元，其中：基本支出 220.29 万元，占 26.97%；项目支出 596.53 万元，占 73.03%。

四、财政拨款收支预算总体情况

2025 年财政拨款收支总预算 816.82 万元。收入包括：一般公共预算财政拨款本年收入 670.91 万元、上年结转 145.91 万元。

支出包括：社会保障和就业支出 774.60 万元、卫生健康支出 18.99 万元、住房保障支出 23.23 万元。

五、一般公共预算支出安排情况

（一）一般公共预算拨款规模变化情况。

2025 年一般公共预算拨款 816.82 万元。其中：(1) 本年预算 670.91 万元，比 2024 年预算减少 50.03 万元，下降 6.94%，主要是 2025 年根据实际工作需要，积极实施“多元服务工程”，拓展多元化服务渠道，逐步降低电话重访率及人工成本，以智能化建设降低总成本，提高群众咨询服务满意度。(2) 上年结转 145.91 万元，比 2024 年预算增加 145.91 万元，增长 100%，主要是项目为跨年度项目，根据协议约定支付服务外包费。

（二）一般公共预算拨款结构情况。

基本支出 220.29 万元，占 26.97%，其中：人员经费 196.05 万元、公用经费 24.24 万元；项目支出 596.53 万元，占 73.03%。

（三）一般公共预算拨款具体使用情况。

1. 社会保障和就业支出（类）人力资源和社会保障管理事务（款）事业运行（项）2025 年预算数 151.14 万元，比 2024 年预算减少 17.59 万元，下降 10.42%，主要是清算在职人员绩效工资。

2. 社会保障和就业支出（类）人力资源和社会保障管理事务（款）其他人力资源和社会保障管理事务支出（项）2025 年预算数 588.53 万元，比 2024 年预算减加 105.12 万元，增长 21.75%，

主要是 2025 年根据实际工作需要，积极实施“多元服务工程”，拓展多元化服务渠道，逐步降低电话重访率及人工成本，以智能化建设降低总成本，提高群众咨询服务满意度。

3. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）事业单位离退休（项）2025 年预算数 12.50 万元，比 2024 年预算增加 4.12 万元，增长 49.16%，主要是退休补贴按新口径调整。

4. 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）2025 年预算数 13.46 万元，比 2024 年预算增加 0.11 万元，增长 0.82%，主要是机关事业单位养老保险缴费基数调整。

5. 社会保障和就业支出（类）就业补助（款）其他就业补助支出（项）2025 年预算数 8 万元，比 2024 年预算增加 8 万元，增长 100%，主要是结转上年项目资金，用于新增项目支出。

6. 社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项）2025 年预算数 0.97 万元，比 2024 年预算增加 0.05 万元，增长 5.43%，主要是行政事业单位的工伤和失业保险缴费基数调整。

7. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）2025 年预算数 10.28 万元，比 2024 年预算减少 1 万元，下降 8.87%，主要是根据医疗保险制度相关规定，按照比例正常调整每年由单位缴纳的医疗支出。

8. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）其他行政事

业单位医疗支出（项）2025年预算数8.71万元，比2024年预算减少1.06万元，下降10.85%，主要是根据医疗保险制度相关规定，按照比例正常调整每年由单位缴纳的医疗补助缴费支出。

9. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）2025年预算数15.16万元，比2024年预算减少2.57万元，下降14.5%，主要是住房公积金缴费基数按新口径调整。

10. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）2025年预算数3.62万元，与2024年预算一致。

11. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）2025年预算数4.46万元，比2024年预算增加0.71万元，增长18.93%，主要是住房货币化补贴基数增加。

六、一般公共预算基本支出安排情况

2025年一般公共预算基本支出220.29万元，其中：

（一）人员经费196.05万元，包括：

工资福利支出182.66万元，主要用于：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、职工基本医疗保险缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出等。

对个人和家庭的补助13.39万元，主要用于：医疗费补助、其他对个人和家庭补助支出等。

（二）公用经费24.24万元，主要用于：办公费、邮电费、差旅费、公务接待费、委托业务费、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等。

七、一般公共预算“三公”经费支出安排情况

2025 年一般公共预算“三公”经费支出 1.20 万元，与 2024 年持平，无变化。具体包括：

1. 因公出国（境）经费 0 万元，与上年持平，无变化。
2. 公务用车购置及运行维护费 1 万元（公务用车购置费 0 万元，公务用车运行维护费 1 万元），与上年持平，无变化。
3. 公务接待费 0.20 万元，与上年持平，无变化。

八、政府性基金预算支出安排情况

2025 年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

九、国有资本经营预算支出安排情况

2025 年没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

十、项目支出安排情况

2025 年项目支出 596.53 万元，其中：一般公共预算本年拨款 450.62 万元，结转结余 145.91 万元。具体使用情况如下：

服务运行经费 596.53 万元，主要用于投诉咨询中心服务外包人员经费、服务运行经费支出。

十一、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费情况

2025 年没有机关运行经费的支出。

（二）政府采购预算情况

2025 年政府采购预算支出合计 540.60 万元，比上年度增加 120

万元，增长 28.53%。主要原因是根据工作需要，增加服务类采购费用。其中：货物类 0.60 万元，工程类 0 万元，服务类 540 万元。

（三）政府购买服务预算情况

2025 年没有政府购买服务预算的支出。

（四）国有资产占有使用情况

截至 2024 年 12 月 31 日，武汉市人力资源和社会保障投诉咨询中心共有车辆 1 辆，其中一般公务用车 1 辆，单价 100 万元(含)以上设备(不含车辆)0 台(套)。2024 年减少国有资产 1.88 万元，主要为办公设备达到报废年限且无法使用的资产。

（五）预算绩效管理情况

2025 年，预算支出 816.82 万元全面实施预算绩效目标管理。设置了整体支出绩效目标、1 个二级项目支出绩效目标。同时，拟对 2024 年单位整体支出及项目支出开展绩效评价，评价结果依法公开。

第四部分 名词解释

(一) 一般公共预算财政拨款收入：指市级财政一般公共预算当年拨付的资金。

(二) 本单位使用的主要支出功能分类科目（项级）：

1. 社会保障和就业支出（类）人力资源和社会保障管理事务（款）事业运行（项）：反映事业单位的基本支出，不包括行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）后勤服务中心、医务室等附属事业单位。

2. 社会保障和就业支出（类）人力资源和社会保障管理事务（款）其他人力资源和社会保障管理事务支出（项）：反映除上述项目以外的其他用于人力资源和社会保障管理事务方面的支出。

3. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）事业单位离退休（项）：反映事业单位开支的离退休经费。

4. 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。

5. 社会保障和就业支出（类）就业补助（款）其他就业补助支出（项）：反映除上述项目以外按规定确定的其他用于促进就业的补助支出。

6. 社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）

其他社会保障和就业支出（项）：反映除上述项目以外用于社会保险和就业方面的支出。

7. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）：反映财政部门安排的失业单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的失业单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员待遇的医疗经费。

8. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）其他行政事业单位医疗支出（项）：反映除上述项目以外的其他用于行政事业单位医疗方面的支出。

9. 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。

10. 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（含离退人员）发放的租金补贴。

11. 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（含离退人员）、军队（含武警）向转役复员离退人员发放的用于购买住房的补贴。

（三）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。

（四）项目支出：指在基本支出之外为完成特定的行政任务和事业发展目标所发生的支出。

（五）“三公”经费：纳入财政一般公共预算管理的“三公”经费，是指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：（1）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；（2）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）及燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；（3）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。

备注：本报告中金额转化为万元时，四舍五入可能存在尾差。