

# 深圳市福田区政务服务中心 2019 年度部门预算报告

## 目录

### 第一部分、部门概况

- 一、主要职能
- 二、机构编制及交通工具情况
- 三、2019 年主要工作目标

### 第二部分、部门预算收支总体情况

### 第三部分、部门预算支出具体情况

### 第四部分、政府采购预算情况

### 第五部分、“三公”经费财政拨款预算情况

- 一、“三公”经费的单位范围
- 二、“三公”经费财政拨款预算情况说明

### 第六部分、部门预算绩效管理情况

- 一、实施部门预算绩效管理的单位范围
- 二、实施部门预算绩效管理的项目情况及工作要求

### 第七部分 其他需要说明情况

- 一、机关运行经费
- 二、国有资产占用情况说明
- 三、其他

### 第八部分 名词解释

# 深圳市福田区政务服务中心 2019 年部门预算

## 第一部分 部门概况

### 一、主要职能

负责政务服务大厅的建设和日常管理，负责推进我区各级政务服务大厅审批服务事项，受理大厅政务服务投诉和业务咨询，及时反馈调查处理情况，统筹协调全区网上办事大厅等政务服务在线平台建设和维护管理工作，负责全区各专业分厅和街道政务服务大厅、社区便民服务机构的检查指导工作，推进全区政务服务体系建设。

### 二、机构编制及交通工具情况

深圳市福田区政务服务中心包括深圳市福田区政务服务中心共 1 家基层单位。事业编制总数 10 人，实有在编人数 8 人；退休 1 人；雇员 2 人、劳务派遣人员 52 人。已实行公务用车改革，实有车辆 1 辆，包括定编车辆 1 辆。

### 三、2019 年主要工作目标

深圳市福田区政务服务中心 2019 年主要工作目标包括：紧紧围绕区委区政府重点工作部署，在推动“放管服”改革上继续下功夫，紧扣政务服务新动态，依托智慧福田和“大数据”建设，进一步突破信息壁垒，着力优化办事群众服务体验，提升办事服务环境，打造高品质一流营商环境。一是深化“互联网+政务服务”建设，优化政务服务体验。二是协同建设深港科技创新特别合作区政务中心，推进合作区营商环境提升。三是探索政务服务标准化建设，打造福田政务服务新样板。四是构建窗口培训交流体系，保持高标准政务服务质量。

## 第二部分 部门预算收支总体情况

2019 年深圳市福田区政务服务中心部门预算收入 3,921.41 万元，比 2018 年增加 1,236.00 万元，增长 46.02%，财政预算拨款 3,921.41 万元，其中：人员支出 274.71 万元、公用支出 132.78 万元、对个人和家庭的补助支出 16.09 万元、项目支出 3,497.83 万元。

预算收支增加的主要原因说明：

1、公用经费增加，主要是因为新增 4 名工作人员，及政务大厅搬离福田区委大院，产生必要的物业管理等杂费。

2、项目支出增加，主要是因为专项业务费中，根据政务大厅工作需要增加相应的

专项业务费，如刊物编印、电子政务、窗口人员培训等。购置费中，政务大厅每二年制作窗口人员工作服，除包括以往 10 个街道 95 个社区 1000 人外，2019 年新增制作包括区级 6 个专业分厅及市直驻 3 个分厅近 600 人

3、2019 年结转 4 个政府投资项目：更换街道及社区政务服务窗口评价器项目；福田区政务服务宣传展示大屏建设项目；智慧政务服务大厅建设项目（信息系统及办公家具部分）；福田区自助服务平台建设项目。

### 第三部分 部门预算支出具体情况

深圳市福田区政务服务中心预算 3,921.41 万元，包括人员支出 274.71 万元、公用支出 132.78 万元、对个人和家庭的补助支出 16.09 万元、项目支出 3,497.83 万元。

一、人员支出 274.71 万元，主要是在职人员工资福利支出。

二、公用支出 132.78 万元，主要包括公用综合定额经费、水电费、物业管理费、车辆运行维护费和工会经费等公用经费。

三、对个人和家庭补助支出 16.09 万元，主要是离退休人员经费。

四、项目支出 3,497.83 万元，具体包括：

1、购置费 516 万元，主要用于制作窗口人员工作服 504 万；购置摄像机 12 万。

2、修缮费 10 万元，主要用于包括区政务服务大厅、10 个街道政务大厅、6 个区级专业分厅的日常零星工程修缮用。

3、一般管理事务 974 万元，主要用于培训费、基层党建、劳务派遣人员管理费及维持政务大厅日常运行等的基本公用支出。

4、专项业务 701 万元，主要由于区政务服务大厅进驻单位由原来 17 家增加至 24 家，刊物编印项目、联席会议工作项目、电子政务工作项目、窗口人员培训、系统维护工作、效能考核工作、网上大厅建设工作、基层公共服务平台建设工作、大厅管理及运行经费工作等。

5、预算准备金 2 万元，主要用于年度预算不可预见的政策性支出等。

6、政府投资项目 1295 万元，主要用于新增 4 个政务投资项目：更换街道及社区政务服务窗口评价器项目 100 万元；福田区政务服务宣传展示大屏建设项目 27 万元；智慧政务服务大厅建设项目（信息系统及办公家具部分）204 万元；福田区自助服务平台建设项目 964 万元。

### 第四部分 政府采购预算情况

深圳市福田区政务服务中心政府采购项目纳入 2019 年部门预算共计 1141.55 万元，其中：政府采购货物预算 516.00 万元、政府采购服务预算 625.55 万元。

## 第五部分 “三公” 经费财政拨款预算情况

### 一、“三公” 经费的单位范围

深圳市福田区政务服务中心因公出国（境）费用、公务接待费、公务用车购置和运行维护费开支单位。

### 二、“三公” 经费财政拨款预算情况说明

2019 年“三公” 经费财政拨款预算 5.90 万元，比 2018 年“三公” 经费财政拨款预算无增减。

（一）因公出国（境）费用。2019 年预算数 0.00 万元。为进一步规范因公出国（境）经费管理，我市因公出国（境）经费完全按零基预算的原则根据市因公出国计划预审会议审定计划动态调配使用，因此各单位 2019 年因公出国（境）经费预算数为零，在实际执行中根据计划据实调配。

（二）公务接待费。2019 年预算数 2.00 万元，比 2018 年无增减

（三）公务用车购置和运行维护费。2019 年预算数 3.90 万元，其中：公务用车运行维护费 2019 年预算数 4.00 万元，比 2018 年预算数无增减。深圳市福田区政务服务中心公务用车保有量 1 台。

## 第六部分 部门预算绩效管理情况

### 一、实施部门预算绩效管理的单位范围

深圳市福田区政务服务中心实施部门预算绩效管理的单位范围包括：深圳市福田区政务服务中心共 1 家基层单位。

### 二、实施部门预算绩效管理的项目情况及工作要求

2019 年深圳市福田区政务服务中心所有预算项目均已纳入预算绩效管理，其中重点项目详见附表。相关项目在执行时需在年中（7 月底前）编报绩效监控情况，并在年度预算执行完毕或项目完成后，需于次年 3 月底前开展预算绩效自评或绩效评价，形成绩效报告报送财政部门备案。财政部门结合实际情况，选取部分项目或单位实施重点绩效评价。

## 第七部分 其他需要说明情况

### 一、机关运行经费

本中心 2019 年机关运行经费零支出。

### 二、国有资产占用情况说明

截至 2018 年 9 月 30 日，本单位共有车辆 1 辆，其中，一般公务用车 1 辆、一般执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、其他用车 0 辆；单位价值 50 万元以上通用设备 0 台（套），总金额为 0.00 万元。单价 100 万元以上专用设备 0 台（套），总金额为 0.00 万元。

2019 年本单位共有车辆 1 辆，其中，一般公务用车 1 辆、一般执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、其他用车 0 辆；单位价值 50 万元以上通用设备 0 台（套），总金额为 0.00 万元。单价 100 万元以上专用设备 0 台（套），总金额为 0.00 万元。

### 三、其他

本单位无政府性基金预算支出、国有资本经营预算支出和上级专项转移支付支出预算。

## 第八部分 名词解释

一、一般公共预算拨款收入：指本级财政当年拨付的资金。

二、其他收入：指除上述“一般公共预算拨款收入”、“事业收入”、“事业单位经营收入”等以外的收入。主要是按规定动用的存款利息收入等。

三、一般公共服务支出：反映政府提供一般公共服务的支出。

四、住房保障支出：集中反映政府用于住房方面的支出。

五、上年结转：指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

六、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（包括基本工资、津贴补贴等）和公用支出（包括办公费、邮电费、差旅费及印刷费等）。

七、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。

八、年末结转和结余：指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

九、“三公”经费：财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。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、伙食费及培训费等支出；公务用车购置及运行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、保险费、过路过桥费等支出；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。

十、机关运行经费：为保障行政单位（包括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。

## 附表：

1. 收支预算总表
2. 部门收入预算总表
3. 部门支出预算总表
4. 基本支出预算表
5. 项目支出预算表
6. 财政拨款收支总体情况表
7. 一般公共预算支出情况表
8. 政府性基金预算支出情况表
9. 国有资本经营预算支出情况表
10. 上级专项转移支付支出预算表
11. 政府采购项目支出预算表
12. “三公”经费财政拨款预算情况表
13. 部门预算绩效管理重点项目表
14. 部门预算重点项目绩效目标表

表 1

## 收支预算总表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心		单位：万元	
收入		支出	
项目（资金来源）	预算数	项目(按支出功能科目编列至“项”级)	预算数
一、财政预算拨款	3,921.41	一般公共服务支出	3,811.24
一般公共预算拨款	3,921.41	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,516.63
一般性经费拨款	2,626.80	一般行政管理事务	12.00
财政专项资金拨款	0.00	专项业务活动	701.00
政府投资项目拨款	1,294.61	其他政府办公厅（室）及相关机构事务	1,803.63
政府性基金预算拨款	0.00	支出	1,294.61
国有资本经营预算拨款	0.00	统计信息事务	1,294.61
教育收费资金	0.00	信息事务	56.41
二、事业收入	0.00	社会保障和就业支出	56.41
三、事业单位经营收入	0.00	行政事业单位离退休	16.09
四、其他收入	0.00	事业单位离退休	28.80
		机关事业单位基本养老保险缴费支出	11.52
		机关事业单位职业年金缴费支出	9.60
		卫生健康支出	9.60
		行政事业单位医疗	9.60
		事业单位医疗	9.60
		住房保障支出	44.16

单位名称：深圳市福田区政务服务中心		单位：万元	
收入		支出	
项目（资金来源）	预算数	项目(按支出功能科目编列至“项”级)	预算数
		住房改革支出	44.16
		住房公积金	28.80
		购房补贴	15.36
本年收入合计	3,921.41	本年支出合计	3,921.41
上级补助收入	0.00	对附属单位补助支出	0.00
附属单位上缴收入	0.00	上缴上级支出	0.00
用事业基金弥补收支差额	0.00	结转下年	0.00
上年结余、结转	0.00		0.00
收入总计	3,921.41	支出总计	3,921.41

表 2

## 部门收入预算总表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心													单位：万元				
预算单位	收入总计	本年收入											上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额	上年结余、结转	
		财政预算拨款							事业收入	事业单位经营收入	其他收入						
		小计	一般公共预算拨款				政府性基金预算拨款	国有资本经营预算拨款				教育收费资金					
			小计	一般性经费拨款	财政专项资金拨款	政府投资项目拨款											
深圳市福田区委区政府办公室	3,921.41	3,921.41	3,921.41	2,626.80		1,294.61											
深圳市福田区政务服务中心	3,921.41	3,921.41	3,921.41	2,626.80		1,294.61											

表 3

### 部门支出预算总表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心				单位：万元	
预算单位	支出总计	基本支出	项目支出	其中	
				政府采购项目	
深圳市福田区委区政府办公室	3,921.41	423.58	3,497.83	1,141.55	
深圳市福田区政务服务中心	3,921.41	423.58	3,497.83	1,141.55	

表 4

## 基本支出预算表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心													单位：万元			
预算单位	总计	财政预算拨款								事业收入	事业单位经营收入	其他收入	上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额	上年结余、结转
		小计	一般公共预算拨款			政府性基金预算拨款	国有资本经营预算拨款	教育收费资金								
			小计	一般性经费拨款	财政专项资金拨款				政府投资项目拨款							
深圳市福田区委区政府办公室	423.58	423.58	423.58	423.58												
深圳市福田区政务服务中心	423.58	423.58	423.58	423.58												
工资福利支出	269.99	269.99	269.99	269.99												
基本工资	145.72	145.72	145.72	145.72												
津贴补贴	15.36	15.36	15.36	15.36												
奖金	2.40	2.40	2.40	2.40												
机关事业单位基本养老保险缴费	28.80	28.80	28.80	28.80												
职业年金缴费	11.52	11.52	11.52	11.52												
职工基本医疗保险缴费	9.60	9.60	9.60	9.60												
其他社会保障缴费	0.28	0.28	0.28	0.28												
住房公积金	28.80	28.80	28.80	28.80												
其他工资福利支出	27.51	27.51	27.51	27.51												

单位名称：深圳市福田区政务服务中心											单位：万元					
预算单位	总计	财政预算拨款								事业收入	事业单位经营收入	其他收入	上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额	上年结余、结转
		小计	一般公共预算拨款			政府性基金预算拨款	国有资本经营预算拨款	教育收费资金								
			小计	一般性经费拨款	财政专项资金拨款				政府投资项目拨款							
商品和服务支出	132.78	132.78	132.78	132.78												
物业管理费	100.00	100.00	100.00	100.00												
工会经费	10.00	10.00	10.00	10.00												
福利费	0.48	0.48	0.48	0.48												
公务用车运行维护费	3.90	3.90	3.90	3.90												
其他商品和服务支出	18.40	18.40	18.40	18.40												
对个人和家庭的补助	20.81	20.81	20.81	20.81												
退休费	16.09	16.09	16.09	16.09												
奖励金	4.72	4.72	4.72	4.72												

表 5

## 项目支出预算表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心												单位：万元				
预算单位	总计	财政预算拨款							事业收入	事业单位经营收入	其他收入	上级补助收入	附属单位上缴收入	用事业基金弥补收支差额	上年结余、结转	
		小计	一般公共预算拨款				政府性基金预算拨款	国有资本经营预算拨款								教育收费资金
			小计	一般性经费拨款	财政专项资金拨款	政府投资项目拨款										
深圳市福田区委区政府办公室	3,497.83	3,497.83	3,497.83	2,203.22			1,294.61									
深圳市福田区政务服务中心	3,497.83	3,497.83	3,497.83	2,203.22			1,294.61									
一般性项目	2,203.22	2,203.22	2,203.22	2,203.22												
购置费	516.00	516.00	516.00	516.00												
修缮费	10.00	10.00	10.00	10.00												
一般管理事务	974.22	974.22	974.22	974.22												
专项业务	701.00	701.00	701.00	701.00												
预算准备金	2.00	2.00	2.00	2.00												
政府投资项目	1,294.61	1,294.61	1,294.61				1,294.61									

表6

## 财政拨款收支总体情况表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心		单位：万元	
收入		支出	
项目（资金来源）	预算数	项目(按支出功能科目编列至“项”级)	预算数
一、一般公共预算拨款	3921.41	一般公共服务支出	3811.24
一般性经费拨款	2626.80	政府办公厅（室）及相关机构事务	2516.63
财政专项资金拨款	0.00	一般行政管理事务	12.00
政府投资项目拨款	1294.61	专项业务活动	701.00
二、政府性基金预算拨款	0.00	其他政府办公厅（室）及相关机构事务	1803.63
三、国有资本经营预算拨款	0.00	支出	
四、教育收费资金	0.00	统计信息事务	1294.61
		信息事务	1294.61
		社会保障和就业支出	56.41
		行政事业单位离退休	56.41
		事业单位离退休	16.09
		机关事业单位基本养老保险缴费支出	28.80
		机关事业单位职业年金缴费支出	11.52
		卫生健康支出	9.60
		行政事业单位医疗	9.60
		事业单位医疗	9.60
		住房保障支出	44.16

单位名称：深圳市福田区政务服务中心		单位：万元	
收入		支出	
项目（资金来源）	预算数	项目(按支出功能科目编列至“项”级)	预算数
		住房改革支出	44.16
		住房公积金	28.80
		购房补贴	15.36
本年收入合计	3921.41	本年支出合计	3921.41
上级补助收入	0.00	对附属单位补助支出	0.00
附属单位上缴收入	0.00	上缴上级支出	0.00
用事业基金弥补收支差额	0.00	结转下年	0.00
上年结余、结转	0.00		0.00
收入总计	3921.41	支出总计	3921.41

表 7

## 一般公共预算支出情况表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心				单位：万元	
预算单位	科目编码（按支出功能科目编列至“项”级）	科目名称（按支出功能科目编列至“项”级）	支出总计	基本支出	项目支出
深圳市福田区委区政府办公室			2,626.80	423.58	2,203.22
深圳市福田区政务服务中心			2,626.80	423.58	2,203.22
	201	一般公共服务支出	2,516.63	313.41	2,203.22
	20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,516.63	313.41	2,203.22
	2010302	一般行政管理事务	12.00		12.00
	2010305	专项业务活动	701.00		701.00
	2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,803.63	313.41	1,490.22
	208	社会保障和就业支出	56.41	56.41	
	20805	行政事业单位离退休	56.41	56.41	
	2080502	事业单位离退休	16.09	16.09	
	2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	28.80	28.80	
	2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	11.52	11.52	
	210	卫生健康支出	9.60	9.60	
	21011	行政事业单位医疗	9.60	9.60	
	2101102	事业单位医疗	9.60	9.60	

单位名称：深圳市福田区政务服务中心				单位：万元	
预算单位	科目编码（按支出功能科目编列至“项”级）	科目名称（按支出功能科目编列至“项”级）	支出总计	基本支出	项目支出
	221	住房保障支出	44.16	44.16	
	22102	住房改革支出	44.16	44.16	
	2210201	住房公积金	28.80	28.80	
	2210203	购房补贴	15.36	15.36	

表 8

## 政府性基金预算支出情况表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心				单位：万元	
预算单位	科目编码（按支出功能科目编列至“项”级）	科目名称（按支出功能科目编列至“项”级）	支出总计	基本支出	项目支出
深圳市福田区委区政府办公室			0	0	0
深圳市福田区政务服务中心			0	0	0

表9

## 国有资本经营预算支出情况表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心				单位：万元	
预算单位	科目编码（按支出功能科目编列至“项”级）	科目名称（按支出功能科目编列至“项”级）	支出总计	基本支出	项目支出
深圳市福田区委区政府办公室			0	0	0
深圳市福田区政务服务中心			0	0	0

表 10

## 上级专项转移支付支出情况表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心				单位：万元
预算单位	科目编码（按支出功能科目编列至“项”级）	科目名称（按支出功能科目编列至“项”级）	项目名称	项目金额
深圳市福田区委区政府办公室				0
深圳市福田区政务服务中心				0

表 11

## 政府采购项目支出预算表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心			单位：万元
单位	项目名称（政府采购里面 采购项目名称）	采购品目	金额
深圳市福田区委区政府办公室			1,141.55
深圳市福田区政务服务中心			1,141.55
	A	货物类	516.00
	A03	一般设备	12.00
	A0306	摄影器材	12.00
	A07	专用材料	504.00
	A0708	军装、制服及劳保用品	504.00
	C	服务类	625.55
	C1300	劳务派遣	625.55

表 12

## “三公”经费财政拨款预算情况表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心					单位：万元		
预算单位	年度	“三公”经费 财政拨款预算 总额	因公出国(境) 费	公务接待费	公务用车购置及运行维护费		
					小计	公务用车购 置费	公务用车运 行维护费
深圳市福田区委区政府办公室	2018	5.90		2.00	3.90		3.90
深圳市福田区委区政府办公室	2019	5.90		2.00	3.90		3.90
深圳市福田区政务服务中心	2018	5.90		2.00	3.90		3.90
深圳市福田区政务服务中心	2019	5.90		2.00	3.90		3.90

表 13

### 部门预算绩效管理重点项目表

单位名称：深圳市福田区政务服务中心				单位：万元	
实施单位	项目名称（单位上报三级项目名称）	预算金额			预算执行时间（取三级项目绩效申报中的项目起止时间）
		合计	一般公共预算拨款	其他资金	
深圳市福田区政务服务中心	基层公共服务综合平台建设	350.00	350.00		2019.01.01-2019.12.31

表 14

## 部门预算重点项目绩效目标表

(2019 年度)

<b>项目名称</b>	基层公共服务综合平台建设	<b>项目属性名称</b>	上年延续	<b>项目起止时间</b>	2019-01-01———2019-12-31
<b>项目主管部门</b>	深圳市福田区委区政府办公室	<b>续存属性名称</b>	经常性项目		
<b>项目实施单位</b>	深圳市福田区政务服务中心				
<b>本年预算金额（万元）</b>	350	<b>其中：财政拨款（万元）</b>	350	<b>其他资金（万元）</b>	0
<b>项目中长期目标</b>	以“互联网+政务服务”为抓手，配合做好省市政务服务受理平台建设，进一步深化掌上办、就近办、全天办和马上办，丰富办事项，压缩办事材料，优化办事流程，让群众随身、随时、随地体验贴心服务。				
<b>项目年度目标</b>	以“互联网+政务服务”为抓手，配合做好省市政务服务受理平台建设，进一步深化掌上办、就近办、全天办和马上办，丰富办事项，压缩办事材料，优化办事流程，让群众随身、随时、随地体验贴心服务。				
<b>年度绩效指标</b>	<b>一级指标</b>	<b>二级指标</b>	<b>指标内容</b>	<b>指标值</b>	
	投入指标	测算明细	福田区政务大厅（市监）分厅更换 LED 显示屏 50 万，福田区各街道、社区自助服务平台综合布线工程 50 万，福田区出入控制系统改造项目 40 万，“福田区政务服务改革研究”30 万，福田区行政服务体验检测项目 30 万，服务标准化建设 10 万，“福田政务”微信公众号运营服务费 30 万，深圳市公共服务综合信息系统福田区实施运行项目 50 万，上级部门临时下达任务 60 万。		
		资金支出进度	2019 年上半年支付 150 万，下半年支付 200 万。		
	产出指标	数量指标	1.福田区政务大厅（市监）分厅更换 LED 显示屏	30.22 平方米	
2. 深圳市公共服务综合信息系统福田区实施运行项目驻场技术人员 10 人。			100%		

			3.“福田区政务服务改革研究”课题研究 人数 15 人	100%
		质量指标	行政服务体验，对体验结果进行评价	100%
		工作时效	关于基层公共服务平台建设项目工作于 2019 年 12 月底前完成。	
	效益指标	经济效益指标	不适用	不适用
		社会效益指标	不适用	不适用
		生态效益指标	不适用	不适用
		可持续影响	不适用	不适用
		服务对象满意度指标	办事群众投诉量	0