

上海市青浦区2025年区级单位预算

预算单位：上海市青浦区物业管理事务中心

目 录

- 一、单位主要职能
- 二、单位机构设置
- 三、名词解释
- 四、单位预算编制说明
- 五、单位预算表
 - 1. 2025年预算单位财务收支预算总表
 - 2. 2025年预算单位收入预算总表
 - 3. 2025年预算单位支出预算总表
 - 4. 2025年预算单位财政拨款收支预算总表
 - 5. 2025年预算单位一般公共预算支出功能分类预算表
 - 6. 2025年预算单位政府性基金预算支出功能分类预算表
 - 7. 2025年预算单位国有资本经营预算支出功能分类预算表
 - 8. 2025年预算单位一般公共预算基本支出部门预算经济分类预算表
 - 9. 单位“三公”经费和机关运行经费预算表
- 六、其他相关情况说明
- 七、项目经费情况说明
 - 1. 物业服务呼叫平台及应急中心窗口建设服务费

上海市青浦区物业管理事务中心主要职能

上海市青浦区物业管理事务中心为上海市青浦区住房保障和房屋管理局所属全额拨款的公益一类事业单位，主要承担住宅小区综合治理、物业行业管理、房屋应急维修，物业呼叫平台运维，物业管理信息化应用推进，住宅专项维修资金归集及住宅(含附属设施)交付使用后质量投诉受理和鉴定等事务性工作职能，机构规格为相当于副处级。

主要职能包括：

- (一) 贯彻执行有关物业管理和房屋质量管理的法律、法规、规章和方针、政策。
- (二) 负责住宅小区综合治理工作测评、推进、协调对接等相关工作。
- (三) 负责住宅小区物业管理招标，承担物业服务企业和从业人员资质、资格及服务活动指导工作。负责指导住宅小区物业管理工作。
- (四) 负责房屋应急维修和物业呼叫中心业务的运行管理。
- (五) 负责住宅专项维修资金的归集、划转和使用的业务指导。
- (六) 负责指导住宅小区公共收益归集和房屋维修资金续筹工作，承担专业银行维修资金的托管业务指导工作。
- (七) 负责物业管理信息化应用推广工作。
- (八) 承担物业信访、住宅质量投诉受理等工作。

(九) 负责住宅红线范围内公建用房具体使用情况巡查、管理工作，负责住宅交付使用后工程质量潜在缺陷保险业务日常对接工作，负责对住宅(含附属设施)交付使用后质量安全现场踏勘、第三方评估及督促建设单位落实质保范围内维修等工作。

(十) 完成上海市青浦区住房保障和房屋管理局交办的其他任务。

上海市青浦区物业管理事务中心机构设置

上海市青浦区物业管理事务中心设5个内设机构。

（一）办公室。负责单位日常运转和内外联系、综合协调，承担会务、人事、财务、公文处理、档案、资产、保密、信息后勤管理等工作；协助落实党风廉政建设、基层党建、意识形态等党务工作。

（二）物业事务科。负责住宅小区综合治理工作测评、推进、协调对接等相关工作；负责住宅小区物业管理招标，承担物业服务企业和从业人员资质、资格及服务活动指导工作；承担街镇物业管理事务类工作的指导和监督；负责住宅小区物业服务招标；负责物业管理信息化应用推广工作。

（三）维修资金科。负责住宅专项维修资金归集等工作的业务指导；负责住宅小区公共收益归集和房屋维修资金续筹工作的业务指导，承担专业银行维修资金的托管业务指导工作。

（四）住宅质量科。负责住宅红线范围内公建用房具体情况巡查、管理工作，负责住宅交付使用后工程质量潜在缺陷保险业务日常对接工作；负责对住宅（含附属设施）交付使用后质量安全现场踏勘、第三方评估及督促建设单位落实质保范围内维修等工作；负责住宅质量投诉受理和鉴定等工作。

（五）平台受理科。负责本科室平台受理管理相关工作；指导房屋应急维修和物业呼叫中心业务工作；负责物业中心信访工作。

名词解释

一、收入名词

财政拨款收入：是区级预算主管部门及所属预算单位本年度从本级财政部门取得的财政拨款，包括一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

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。

事业单位经营收入：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。

其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“事业单位经营收入”等以外的收入。

二、支出名词

基本支出预算：是区级预算主管部门及所属预算单位为保障其机构正常运转、完成日常工作任务而编制的年度基本支出计划，包括人员经费和公用经费两部分。

项目支出预算：是区级预算主管部门及所属预算单位为完成行政工作任务、事业发展目标或政府发展战略、特定目标，在基本支出之外编制的年度支出计划。

“三公”经费：是与区级财政有经费领拨关系的部门及其下属预算单位使用区级财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费、公务接待费。其中：因公出国（境）费主要安排机关及下属预算单位人员的国际合作交流、重大项目洽谈、境外培训研修等的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务接待费主要安排全国性专业会议、国家重大政策调研、专项检查以及外事团组接待交流等执行公务或开展业务所需住宿费、交通费、伙食费等支出；公务用车购置及运行费主要安排编制内公务车辆的报废更新，以及用于安排市内因公出差、公务文件交换、日常工作开展等所需公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。

机关运行经费：指行政单位和参照公务员法管理的事业单位使用一般公共预算财政拨款安排的基本支出中的日常公用经费支出。

2025年单位预算编制说明

2025年，本单位收入预算1383.55万元，比上年预算增加43.35万元，主要原因是人员经费及社保基数有所提高，故基本支出较上年有所上涨，其中：财政拨款收入1383.55万元，比上年预算增加43.35万元，主要原因是人员经费及社保基数有所提高；事业收入0.00万元；事业单位经营收入0.00万元；其他收入0.00万元。

支出预算1383.55万元，比上年预算增加43.35万元，主要原因是人员经费及社保基数有所提高，其中：财政拨款支出预算1383.55万元，比上年预算增加43.35万元，主要原因是人员经费及社保基数有所提高。财政拨款支出预算中，一般公共预算拨款支出预算1383.55万元，比上年预算增加43.35万元，主要原因是人员经费及社保基数有所提高，故基本支出较上年有所上涨；政府性基金预算拨款支出预算0.00万元，与上年预算持平；国有资本经营预算拨款支出预算为0.00万元，与上年预算持平。财政拨款支出主要内容如下：

1. “社会保障和就业支出”科目197.05万元，主要用于行政事业单位离退休、基本养老保险缴费、职业年金缴费等支出。
2. “卫生健康支出”科目78.30万元，主要用于行政事业单位职工医疗保险等支出。
3. “城乡社区支出”科目897.49万元，主要用于人员缴费支出、保障机构运行的公用缴费支出等。
4. “住房保障支出”科目210.71万元，主要用于单位缴纳住房公积金、项目经费等。

2025年预算单位财务收支预算总表

单位：元

本年收入		本年支出				
项目	预算数	项目	预算数			
			合计	基本支出		项目支出
				人员经费	公用经费	
一、财政拨款收入	13,835,537	一、社会保障和就业支出	1,970,490	1,968,490	2,000	
1. 一般公共预算	13,835,537	二、卫生健康支出	783,029	783,029		
2. 政府性基金预算		三、城乡社区支出	8,974,897	7,908,956	988,140	77,801
3. 国有资本经营预算		四、住房保障支出	2,107,121	548,121		1,559,000
二、事业收入						
三、事业单位经营收入						
四、其他收入						
收入总计	13,835,537	支出总计	13,835,537	11,208,596	990,140	1,636,801

2025年预算单位收入预算总表

单位：元

项目				收入预算				
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	财政拨款收入	事业收入	事业单位经营收入	其他收入
类	款	项						
208			社会保障和就业支出	1,970,490	1,970,490			
208	05		行政事业单位养老支出	1,970,490	1,970,490			
208	05	02	事业单位离退休	91,220	91,220			
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	1,252,847	1,252,847			
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	626,423	626,423			
210			卫生健康支出	783,029	783,029			
210	11		行政事业单位医疗	783,029	783,029			
210	11	02	事业单位医疗	783,029	783,029			
212			城乡社区支出	8,974,897	8,974,897			
212	01		城乡社区管理事务	8,974,897	8,974,897			
212	01	99	其他城乡社区管理事务支出	8,974,897	8,974,897			
221			住房保障支出	2,107,121	2,107,121			
221	02		住房改革支出	548,121	548,121			
221	02	01	住房公积金	548,121	548,121			
221	03		城乡社区住宅	1,559,000	1,559,000			

2025年预算单位收入预算总表

单位：元

项目				收入预算				
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	财政拨款收入	事业收入	事业单位经营收入	其他收入
类	款	项						
221	03	99	其他城乡社区住宅支出	1, 559, 000	1, 559, 000			
合计				13, 835, 537	13, 835, 537			

2025年预算单位支出预算总表

单位：元

项目				支出预算		
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
208			社会保障和就业支出	1,970,490	1,970,490	
208	05		行政事业单位养老支出	1,970,490	1,970,490	
208	05	02	事业单位离退休	91,220	91,220	
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	1,252,847	1,252,847	
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	626,423	626,423	
210			卫生健康支出	783,029	783,029	
210	11		行政事业单位医疗	783,029	783,029	
210	11	02	事业单位医疗	783,029	783,029	
212			城乡社区支出	8,974,897	8,897,096	77,801
212	01		城乡社区管理事务	8,974,897	8,897,096	77,801
212	01	99	其他城乡社区管理事务支出	8,974,897	8,897,096	77,801
221			住房保障支出	2,107,121	548,121	1,559,000
221	02		住房改革支出	548,121	548,121	

2025年预算单位支出预算总表

单位：元

项目				支出预算		
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
221	02	01	住房公积金	548,121	548,121	
221	03		城乡社区住宅	1,559,000		1,559,000
221	03	99	其他城乡社区住宅支出	1,559,000		1,559,000
合计				13,835,537	12,198,736	1,636,801

2025年预算单位财政拨款收支预算总表

单位：元

财政拨款收入		财政拨款支出				
项目	预算数	项目	合计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算
一、一般公共预算	13,835,537	一、社会保障和就业支出	1,970,490	1,970,490		
二、政府性基金预算		二、卫生健康支出	783,029	783,029		
三、国有资本经营预算		三、城乡社区支出	8,974,897	8,974,897		
		四、住房保障支出	2,107,121	2,107,121		
收入总计	13,835,537	支出总计	13,835,537	13,835,537		

2025年预算单位一般公共预算支出功能分类预算表

单位：元

项目				一般公共预算支出		
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
208			社会保障和就业支出	1,970,490	1,970,490	
208	05		行政事业单位养老支出	1,970,490	1,970,490	
208	05	02	事业单位离退休	91,220	91,220	
208	05	05	机关事业单位基本养老保险缴费支出	1,252,847	1,252,847	
208	05	06	机关事业单位职业年金缴费支出	626,423	626,423	
210			卫生健康支出	783,029	783,029	
210	11		行政事业单位医疗	783,029	783,029	
210	11	02	事业单位医疗	783,029	783,029	
212			城乡社区支出	8,974,897	8,897,096	77,801
212	01		城乡社区管理事务	8,974,897	8,897,096	77,801
212	01	99	其他城乡社区管理事务支出	8,974,897	8,897,096	77,801
221			住房保障支出	2,107,121	548,121	1,559,000
221	02		住房改革支出	548,121	548,121	

2025年预算单位一般公共预算支出功能分类预算表

单位：元

项目				一般公共预算支出		
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
221	02	01	住房公积金	548,121	548,121	
221	03		城乡社区住宅	1,559,000		1,559,000
221	03	99	其他城乡社区住宅支出	1,559,000		1,559,000
合计				13,835,537	12,198,736	1,636,801

2025年预算单位政府性基金预算支出功能分类预算表

单位：元

项目				政府性基金预算支出		
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
合计						

注：本单位2025年度无政府性基金预算支出，故本表无数据。

2025年预算单位国有资本经营预算支出功能分类预算表

单位：元

项目			国有资本经营预算支出			
功能分类科目编码			功能分类科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项				
合计						

注：本单位2025年度无国有资本经营预算支出，故本表无数据。

2025年预算单位一般公共预算基本支出部门预算经济分类预算表

单位：元

项目			一般公共预算基本支出		
经济分类科目编码		部门经济分类科目名称	合计	人员经费	公用经费
类	款				
301		工资福利支出	11,118,176	11,118,176	
301	01	基本工资	1,315,344	1,315,344	
301	02	津贴补贴	173,400	173,400	
301	07	绩效工资	5,605,047	5,605,047	
301	08	机关事业单位基本养老保险缴费	1,252,847	1,252,847	
301	09	职业年金缴费	626,423	626,423	
301	10	职工基本医疗保险缴费	783,029	783,029	
301	12	其他社会保障缴费	78,302	78,302	
301	13	住房公积金	548,121	548,121	
301	99	其他工资福利支出	735,663	735,663	
302		商品和服务支出	939,276		939,276
302	01	办公费	397,136		397,136
302	02	印刷费	50,000		50,000

2025年预算单位一般公共预算基本支出部门预算经济分类预算表

单位：元

项目			一般公共预算基本支出		
经济分类科目编码		部门经济分类科目名称	合计	人员经费	公用经费
类	款				
302	05	水费	8,000		8,000
302	06	电费	80,000		80,000
302	07	邮电费	10,000		10,000
302	11	差旅费	30,000		30,000
302	13	维修(护)费	60,000		60,000
302	15	会议费	2,000		2,000
302	16	培训费	2,000		2,000
302	17	公务接待费	2,000		2,000
302	28	工会经费	151,260		151,260
302	29	福利费	146,880		146,880
303		对个人和家庭的补助	92,420	90,420	2,000
303	02	退休费	91,220	89,220	2,000
303	99	其他对个人和家庭的补助	1,200	1,200	

2025年预算单位一般公共预算基本支出部门预算经济分类预算表

单位：元

项目			一般公共预算基本支出		
经济分类科目编码		部门经济分类科目名称	合计	人员经费	公用经费
类	款				
310		资本性支出	48,864		48,864
310	02	办公设备购置	48,864		48,864
合计			12,198,736	11,208,596	990,140

单位“三公”经费和机关运行经费预算表

单位:万元

“三公”经费预算数						机关运行经费 预算数
合计	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	购置费	运行维护费	
0.20		0.20				

其他相关情况说明

一、“三公”经费预算情况说明

2025年“三公”经费预算数为0.20万元，与上年预算持平。其中：

（一）因公出国（境）费0.00万元，与上年预算持平，主要原因是本年度无因公出国（境）费计划。

（二）公务用车购置及运行维护费0.00万元，与上年预算持平，主要原因是本年度无购置及运行维护计划。其中：公务用车购置费0.00万元，与上年预算持平，主要原因是本年度无公务用车购置计划；公务用车运行维护费0.00万元，与上年预算持平，主要原因是本年度无公务用车运行维护计划。

（三）公务接待费0.20万元。与上年预算持平，主要原因是中心贯彻落实过紧日子的理念，厉行节约，严控“三公”经费的支出。

二、机关运行经费预算

2025年本单位无机关运行经费。

三、政府采购预算情况

2025年本单位政府采购预算9.89万元，其中：政府采购货物预算9.89万元、政府采购工程预算0.00万元、政府采购服务预算0.00万元。

2025年本单位面向中小企业预留政府采购项目预算金额9.89万元，其中，预留给小型和微型企业的政府采购项目预算为0.00万元。

四、绩效目标设置情况

按照本区预算绩效管理工作的总体要求，本单位开展了2025年项目预算绩效目标编报工作，编报绩效目标的项目1个，涉及项目预算资金155.90万元。

五、国有资产占有使用情况说明

截至2024年8月31日，本单位共有车辆0辆，其中：部级领导干部用车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0辆；单价100万元（含）以上设备（不含车辆）0台（套）。

2025年单位预算安排购置车辆0辆，其中：部级领导干部用车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0辆；单位预算安排购置单价100万元（含）以上设备（不含车辆）0台（套）。

项目经费情况说明

一、项目概述

物业服务呼叫平台及应急中心窗口建设服务费分为区房屋维修应急中心和962121物业呼叫中心两部分。

1. 区房屋维修应急中心：加强青浦区房屋应急维修中心的建设，加强应急力量建设，保障房屋抢修的及时性，提升居民生活环境，保障人民群众生命财产安全。

2. 962121物业呼叫中心：建立标准统一的服务平台，实现信息交换和资源共享，通过统一的服务号码962121直接面向居民为其提供全天候、全时段的服务。区物业呼叫中心主要受理本区住宅小区居民的物业报修、投诉、咨询房屋应急维修等事项，落实处置单位，跟踪、监督处置结果。

二、立项依据

1. 《关于建立“962121”物业服务呼叫平台加强物业行业监管的通知》（沪房管物〔2009〕144号）；
2. 《关于加强“962121”物业呼叫平台受理窗口和房屋维修应急中心窗口建设的通知》（沪房管物〔2009〕188号），明确了场所建设要求、设备材料及车辆、人员配备及规范等规定；

三、实施主体

物业呼叫中心、区房屋应急维修中心热线话务人员进行有机整合，按照目前我区的工作量，应急中心全天24小时运行，实行三班四运转，每班保证不少于10的维修人员在岗，总计需要岗位人数不少于28人。为加强应急中心的建设，维修人员由区域内老旧小区、动迁安置房小区物业管理单位派驻；呼叫中心拟设置2个坐席，工作人员不少于9名，其中负责人1名，坐席员不少于8人，实行四班三运转。

四、实施方案

应急中心设立后保证不少于28名维修人员，负责青浦区房屋应急维修中心运营，三班四运转，做到2小时到达现场，24小时修复。

呼叫中心全天24小时受理各类物主诉求，受理后区分为维修类、投诉类、咨询类和重大事项报告类。维修类受理后转至所属物业并跟踪落实，物业接到指令后，规定时间内组织维修，如所属物业规定时间内无响应，则转接至应急维修中心进行处置并在该物业公司诚信档案中披露；

五、实施周期

2025.01.01-2025.12.31

六、年度预算安排

项目年度预算安排总资金为155.90万元，其中应急中心项目经费70.40万元，分为项目运行经费和考核经费（应急中心项目经费中提取10%作为考核经费），根据每月考核结果发放。区物业管理事务中心对房屋应急中心进行考核，考核内容以应急队伍建设、维修服务质量以及维修人员素质为重点。考核结果为良好的，全额发放；考核结果为合格，按80%发放；考核结果为合格以下的，不予发放。

呼叫中心项目经费85.50万元，分为项目运行经费和考核经费（呼叫中心项目经费中提取10%作为考核经费），区物业管理事务中心对物业呼叫中心工作进行综合考核，考核内容由呼叫中心日常业务规范考核和呼叫中心基础规范考核两部分组成。考核经费根据每月考核结果发放。考核结果为良好的，全额发放；考核结果为合格，按80%发放；考核结果为合格以下的，不予发放。

七、绩效目标

1. 区房屋维修应急中心：加强青浦区房屋应急维修中心的建设，加强应急力量建设，保障房屋抢修的及时性，提升居民生活环境，保障人民群众生命财产安全；应急维修人员不少于28人，及时完成各项应急维修工作，应急维修覆盖辖区内各小区，人员车辆均配置达标，应急维修工作通过居民验收，有效保障居民各项应急维修需求，居民满意度达到较高水平。

2. 962121物业呼叫中心：建立标准统一的服务平台，实现信息交换和资源共享，通过统一的服务号码962121直接面向居民为其提供全天候、全时段的服务。区物业呼叫中心主要受理本区住宅小区居民的物业报修、投诉、咨询房屋应急维修等事项，落实处置单位，跟踪、监督处置结果；快速准确的进行投诉处理、满意度调查，使物业服务自主提升服务水平，让业主享受更多获得感。

财政项目支出绩效目标申报表

（2025年度）

项目名称		物业服务呼叫平台及应急中心窗口建设服务费		项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门		上海市青浦区住房保障和房屋管理局		实施单位	上海市青浦区物业管理事务中心		
计划开始日期		2025-1-1		计划完成日期	2025-12-31		
项目资金（元）		项目资金总额		1,559,000	年度资金申请总额		1,559,000
		其中：财政资金		1,559,000	其中：当年财政拨款		1,559,000
					上年结转资金		0.00
		其他资金		0.00	其他资金		0.00
项目绩效目标	项目总目标			年度总体目标			
	1. 区房屋维修应急中心：加强青浦区房屋应急维修中心的建设，加强应急力量建设，保障房屋抢修的及时性，提升居民生活环境，保障人民群众生命财产安全。 2. 962121物业呼叫中心：建立标准统一的服务平台，实现信息交换和资源共享，通过统一的服务号码962121直接面向居民为其提供全天候、全时段的服务。区物业呼叫中心主要受理本区住宅小区的物业报修、投诉、咨询房屋应急维修等事项，落实处置单位，跟踪、监督处置结果。			1. 区房屋维修应急中心：加强青浦区房屋应急维修中心的建设，加强应急力量建设，保障房屋抢修的及时性，提升居民生活环境，保障人民群众生命财产安全；应急维修人员不少于28人，及时完成各项应急维修工作，应急维修覆盖辖区内各小区，人员车辆均配置达标，应急维修工作通过居民验收，有效保障居民各项应急维修需求，居民满意度达到较高水平。 2. 962121物业呼叫中心：建立标准统一的服务平台，实现信息交换和资源共享，通过统一的服务号码962121直接面向居民为其提供全天候、全时段的服务。区物业呼叫中心主要受理本区住宅小区的物业报修、投诉、咨询房屋应急维修等事项，落实处置单位，跟踪、监督处置结果；快速准确的进行投诉处理、满意度调查，使物业服务自主提升服务水平，让业主享受更多获得感。			
	一级指标	二级指标				年度（/项目）指标值	
绩效指标	产出指标	数量指标	房屋应急维修中心配置人数		≥28.00(人)		
			962121呼叫中心人员配备数量		≥9.00(人)		
			热线电话服务时长（呼叫中心）		=24.00(小时)		
			电话接通率（呼叫中心）		≥85.00(%)		
			应急维修工作完成率（应急中心）		=100.00(%)		
		质量指标	人员车辆配置达标率（呼叫&应急）		=100.00(%)		
			热线呼叫服务考核合格率（呼叫中心）		=100.00(%)		
			应急维修工作验收合格率（应急中心）		=100.00(%)		
			应急维修服务范围覆盖率（应急中心）		=100.00(%)		
		时效指标	人员或车辆到位及时率（呼叫&应急）		=100.00(%)		
			热线接听处置响应及时率（呼叫中心）		=100.00(%)		
			应急维修工作响应及时率（应急中心）		=100.00(%)		
	效益指标	社会效益指标	咨询投诉受理和处置率（呼叫中心）		=100.00(%)		
			居民“急、难、愁”问题解决率（呼叫中心）		≥95.00(%)		
			居民应急维修需求保障情况（应急中心）		有效保障		
		可持续影响指标		接线员人数与来电数量匹配度（呼叫中心）		高	
满意度指标	服务对象满意度指标	居民满意度（呼叫&应急）		≥85.00(%)			
		管理部门满意度（呼叫中心）		≥90.00(%)			