

附件 1:

南昌市东湖区机关事务管理中心 2024 年 部门预算

目 录

第一部分 南昌市东湖区机关事务管理中心概况

- 一、部门主要职责
- 二、机构设置及人员情况

第二部分 南昌市东湖区机关事务管理中心 2024 年部门预算表

- 一、《收支预算总表》
- 二、《部门收入总表》
- 三、《部门支出总表》
- 四、《财政拨款收支总表》
- 五、《一般公共预算支出表》
- 六、《一般公共预算基本支出表》
- 七、《财政拨款“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、《部门整体支出绩效目标表》
- 十一、《项目绩效目标表》

第三部分 南昌市东湖区机关事务管理中心 2024 年部门预算
情况说明

- 一、2024 年部门预算收支情况说明
- 二、2024 年“三公”经费预算情况说明

第四部分 名词解释

第一部分南昌市东湖区机关事务管理中心 2024 年概况

一、部门主要职责

（一）贯彻党和国家有关方针政策，研究制定区直机关后勤管理工作的制度和规定，并负责实施。

（二）负责对区直机关国有资产的登记、界定、管理工作。

（三）负责区直机关房产的统一建设、调配、管理、维修和改造经费的安排使用。

（四）负责区直机关的消防、车辆停放、综合治理及安全保卫的日常管理工作。

（五）负责区直机关办公楼、院内的环境卫生管理，绿化美化管理，机电设备管理，餐饮供应管理工作。

（六）负责机关事业部门政府采购工作。

（七）负责全区公务活动中接受的礼金、礼品登记、上报、上缴管理工作。

（八）承办区委、区政府交办的国家、外省、市、县区在东湖召开的重要会议和大型会议的接待服务工作；承办区委、区人大、区政府、区政协、区纪委大型会务的保障工作。

（九）负责接待外地县（区）委、人大、政府、政协、纪委监委领导带队来访和上级来我区指导工作的领导以及来我区考察投资的客商。

（十）负责区领导和区党政代表团出访、考察的外联服务工作。

（十一）综合管理区机关工勤人员人事、工资工作。

（十二）承办区委、区政府交办的其他工作。

二、部门2024年主要工作任务

（一）持续开展主题教育工作，筑牢思想基础

区机管中心党支部始终、把思想政治教育作为一项重大的政治任务，将继续采用个人自学、集中学习与集中研讨等方式，深入学习党的二十大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，特别是习近平总书记关于机关事务工作的重要讲话重要指示批示精神，认真学习《习近平谈治国理政》（第一、二、三、四卷）等著作。认真读原著、学原文、悟原理，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，不忘初心、牢记使命。将理论学习与贯彻落实《机关事务管理条例》及《江西省机关事务管理办法》结合起来，与实际工作结合起来，不断把学习成果转化为履职能力，始终以强烈的政治责任感和良好的精神状态，切实履行职责，做到“守土有责、守土尽责”。

（二）加强后勤队伍建设，积极发挥新常态下的新作为

加强学习教育。坚持周一集中学习制度，严肃学习纪律；深化廉政风险防控机制，用严格的制度来规范和约束干部，做到警钟长鸣，加大从源头上防治腐败的力度；坚持和完善政务公开制度，主动接受各方面的监督，促进后勤工作人员做到公权不谋私利、公职不徇私情，树立区机管中心干部职工勤政务实的良好形象。

（三）进一步加强公共机构节能工作，扩大“国家级节约型公共机构示范单位”成果

为扩大“国家级节约型公共机构示范单位”成果，下半年，区机管中心将进一步加强公共机构节能工作，在“真节能，强推进”上下功夫，加大宣传培训力度，组织开展节能宣传周活动，营造办公大楼节能宣传氛围，全面推进我区公共机构节能工作。积极与市公节办对接，确保我区在公节工作年度考核中排在全市第一序列。

（四）强化服务保障，聚焦业务提升

1、优化机关办公大楼管理。一是为进一步提高服务水平，本着制度化、人性化管理的原则，进一步细化人员进出、车辆停放、节能减排、办公用房、食堂就餐等管理制度，为政府机关高效运转提供良好的办公环境；二是继续学习、借鉴其他城市的成功经验，进一步规范管理、转变服务方式、提升服务质量，加强后勤精细化管理，更好地服务大局。

2、推动打造机关健康食堂。进一步加强机关食堂管理，着力打造机关健康食堂。一是提倡少油少盐少糖，注重营养

搭配；二是严把食品安全和卫生关，确保食品安全无事故；三是坚持“明厨亮灶”，通过食堂电视，实现食堂操作间透明化；四是持续推进“光盘行动”，杜绝餐饮浪费现象。

三、机构设置及人员情况

2024年南昌市东湖区机关事务管理中心部门共有预算单位 1 个，包括南昌市东湖区机关事务管理中心本级 1 个所属二级预算单位。

编制人数小计 14 人，其中：行政编制人数 6 人，全部补助事业编制人数 3 人，参照公务员管理人员 5 人。实有人数小计 58 人，其中：在职人数小计 14 人，行政在职人数 6 人，全部补助事业在职人数 3 人，参照公务员管理在职人数 5 人。离休人数小计 0 人，退休人数小计 11 人，遗属人数 0 人，其他人员 33 人。

第二部分 南昌市东湖区机关事务管理中心 2024 部门预算表

(详见附表)

第三部分南昌市东湖区机关事务管理中心 2024 年部门预算情况说明

一、2024 年部门预算收支情况说明

(一) 收入预算情况

2024 年南昌市东湖区机关事务管理中心部门收入预算总额为 2528.72 万元, 较上年预算安排减少 12.66 万元, 其中: 财政拨款收入 2528.72 万元, 较上年预算安排增加 2.34 万元; 其他收入 0 万元, 较上年预算安排减少 15 万元。

(二) 支出预算情况

2024 年南昌市东湖区机关事务管理中心部门支出预算总额为 2528.72 万元, 较上年预算安排减少 12.66 万元; 其中:

按支出项目类别划分: 基本支出 363.32 万元, 较上年预算安排增加 144.44 万元; 其中: 工资福利支出 345.6 万元, 商品和服务支出 12.85 万元, 对个人和家庭的补助 4.87 万元, 资本性支出 0 万元; 。项目支出 2165.4 万元, 较上年预算安排减少 157.1 万元; 其中: 工资福利支出 219.06 万元, 商品和服务支 1894.96 万元, 对个人和家庭的补助 0 万元, 资本性支出 51.38 万元。

按支出功能科目划分: 一般公共服务支出 2467.42 万元, 较上年预算安排增加 4.99 万元; 科学技术支出

9.6 万元,较上年预算安排增加 9.6 万元;社会保障和就业支出 26.69 万元,较上年预算安排增加 2.93 万元;卫生健康支出 0 万元,较上年预算安排减少 20.68 万元;住房保障支出 25.01 万元,较上年预算安排减少 9.5 万元。

按支出经济分类划分:工资福利支出 564.66 万元,较上年预算安排增加 101.07 万元;商品和服务支出 1907.81 万元,较上年预算安排减少 41.83 万元;对个人和家庭的补助 4.87 万元,较上年预算安排增加 1.98 万元;资本性支出 51.38 万元,较上年预算安排减少 73.88 万元。

(三)财政拨款支出情况

2024 年南昌市东湖区机关事务管理中心部门财政拨款支出预算总额 2528.72 万元,较上年预算安排增加 2.34 万元;

按支出功能科目划分:一般公共服务支出 2467.42 万元,科学技术支出 9.6 万元,文化旅游体育与传媒支出万元,社会保障和就业支出 26.69 万元,住房保障支出 25.01 万元。

按支出项目类别划分:基本支出 363.32 万元,较上年预算安排增加 159.44 万元;其中:工资福利支出 345.6 万元,商品和服务支出 12.85 万元,对个人和家庭的补助 4.87 万元。项目支出 2165.4 万元,较上年预算安排减少 157.1 万元;其中:工资福利支出 219.06 万元,商品和服务支出 1894.6 万元,资本性支出 51.38 万元。

(四) 政府性基金情况

2024 年南昌市东湖区机关事务管理中心部门政府性基金收入预算为 0 万元，支出预算为 0 万元，其中：基本支出 0 万元，项目支出 0 万元。

本部门没有政府性基金预算拨款安排的支出。

(五) 国有资本经营情况

2024 年南昌市东湖区机关事务管理中心部门国有资本经营收入预算为 0 万元，支出预算为 0 万元，其中：基本支出 0 万元，项目支出 0 万元。

本部门没有国有资本经营预算拨款安排的支出

(六) 机关运行经费等重要事项的说明

2024 年部门机关运行费预算 1959.19 万元，比 2023 年预算减少 503.24 万元，下降 20.44 %，主要原因是 落实过紧日子，压缩一般性开支 。

(七) 政府采购情况

2024 年部门所属各单位政府采购总额 70.38 万元，其中：政府采购货物预算 52.38 万元，政府采购工程预算 0 万元，政府采购服务预算 18 万元。

(八) 国有资产占有使用情况

截至 2023 年 7 月 31 日（各级财政编制部门预算基础信息上报截止时间），部门共有车辆 56 辆，其中：一般公务用车实有数 56 辆。

2024 年部门预算安排购置车辆 2 辆，安排购置单位价值 200 万元以上大型设备具体为： 无 。

(九) 项目情况说明

1. 大楼运转费项目

1) 项目概述:切实履行“管理、保障、服务”职能,转变服务理念,扎实推进食堂及大楼运转等各项后勤服务保障工作高效开展,提高用餐服务质量,保障政务服务中心办公大楼管理工作正常有序开展,为办公人员提供一个安全舒适良好的办公场所。

2) 立项依据:延续性项目、依据政府抄告单

3) 实施主体:南昌市东湖区机关事务管理中心

4) 实施方案:机关食堂管理工作考核、公共设施维修保养、园林绿化养护、日常设施维修等

5) 实施周期 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日

6) 年度预算安排 333.38 万元。

2. 公务用车服务中心运行费项目:

(1) 项目概述:为保持全区机关单位公务用车安全且高效,提高驾驶员服务和安全意识力,确保机关公务用车高效运转,对司乘人员每季度开展 1 次学习培训、一年一次考核;并加强公务用车管理,保障单位用车。

(2) 实施主体:南昌市东湖区机关事务管理中心

(3) 实施周期:2024 年 1 月 1 日-2024 年 12 月 31 日。

(4) 年度预算安排:333.38 万元。

(5) 绩效目标和指标:

数量指标：单位用车保障率=100%、司乘人员学习培训次数每季度1次、司乘人员考核次数1次、公务用车管理数56辆。

质量指标：行车安全事故发生率 \leq 1%、学习培训内容符合率=100%、人员考核达标率 \geq 98%、车辆安全保障率=100%。

时效指标：各项工作完成及时率=100%。

成本指标：项目成本控制率 \leq 100%。

社会效益指标：驾驶员服务和安全意识有所提高、公务用车安全高效有所提高。

满意度指标：机关单位满意度 \geq 90%。

二、2024年“三公”经费预算情况说明

2024年南昌市东湖区机关事务管理中心部门“三公”经费财政拨款安排156.38万元，其中：

因公出国（境）费0万元，比上年增加0万元，主要原因是：单位无因公出国境预算安排。

公务接待费10万元，比上年增加10万元，主要原因是：与上年预算安排保持一致。

公务用车运行维护费100万元，比上年减少15万元，主要原因是：公务用车维护次数减少。

公务用车购置46.38万元，比上年减少60.11万元，主要原因是：落实过紧日子，减少公务用车的购置。

第四部分 名词解释

一、收入科目

各部门结合实际进行解释。

(一) 财政拨款：指区级财政当年拨付的资金。

二、支出科目

(一) 一般公共服务（类）财政事务（款）行政运行（项）：反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）的基本支出。

(二) 一般公共服务（类）财政事物（款）一般行政管理事物（项）：反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）未单独设置项级科目的项目支出。

(三) 科学技术（类）其他科学技术支出（款）其他科学技术支出（项）：反映其他用于科学支出。

(四) 社会保障和就业（类）行政事业单位离退休（款）归口管理的行政单位离退休（项）：反映实行归口管理的行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）开支的离退休经费。

(五) 政府保障（类）住房改革（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。

三、相关专业名词

(一) 机关运行费：为保障行政单位（包括参照公务员法管理事业单位）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。

（二）“三公”经费：纳入预算管理的“三公”经费，是指用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。

一般公共预算支出表

[132001]南昌市东湖区机关事务管理中心

单位：万元

| 支出功能分类科目 | | 2024年预算数 | | |
|----------|-------------------|----------|--------|----------|
| 科目编码 | 科目名称 | 合计 | 基本支出 | 项目支出 |
| ** | ** | 1 | 2 | 3 |
| | 合计 | 2,528.72 | 363.32 | 2,165.40 |
| 201 | 一般公共服务支出 | 2,467.42 | 311.63 | 2,155.80 |
| 03 | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 2,467.42 | 311.63 | 2,155.80 |
| 2010303 | 机关服务 | 311.63 | 311.63 | |
| 2010399 | 其他政府办公厅（室）及相关机构事务 | 2,155.80 | | 2,155.80 |
| 206 | 科学技术支出 | 9.60 | | 9.60 |
| 04 | 技术与开发 | 9.60 | | 9.60 |
| 2060499 | 其他技术与开发支出 | 9.60 | | 9.60 |
| 208 | 社会保障和就业支出 | 26.69 | 26.69 | |
| 05 | 行政事业单位养老支出 | 26.69 | 26.69 | |
| 2080505 | 机关事业单位基本养老保险缴费支出 | 26.69 | 26.69 | |
| 221 | 住房保障支出 | 25.01 | 25.01 | |
| 02 | 住房改革支出 | 25.01 | 25.01 | |
| 2210201 | 住房公积金 | 25.01 | 25.01 | |

一般公共预算基本支出表

[132001]南昌市东湖区机关事务管理中心

单位：万元

| 支出经济分类科目 | | 2024年基本支出 | | |
|----------|----------------|-----------|--------|-------|
| 科目编码 | 科目名称 | 合计 | 人员经费 | 公用经费 |
| ** | ** | 1 | 2 | 3 |
| | 合计 | 363.32 | 350.47 | 12.85 |
| 301 | 工资福利支出 | 345.60 | 345.60 | |
| 30101 | 基本工资 | 58.56 | 58.56 | |
| 30102 | 津贴补贴 | 38.95 | 38.95 | |
| 30103 | 奖金 | 104.16 | 104.16 | |
| 30106 | 伙食补助费 | 5.04 | 5.04 | |
| 30107 | 绩效工资 | 61.49 | 61.49 | |
| 30108 | 机关事业单位基本养老保险缴费 | 26.69 | 26.69 | |
| 30110 | 职工基本医疗保险缴费 | 22.07 | 22.07 | |
| 30112 | 其他社会保障缴费 | 3.64 | 3.64 | |
| 30113 | 住房公积金 | 25.01 | 25.01 | |
| 302 | 商品和服务支出 | 12.85 | | 12.85 |
| 30201 | 办公费 | 1.00 | | 1.00 |
| 30202 | 印刷费 | 0.88 | | 0.88 |
| 30206 | 电费 | 1.68 | | 1.68 |
| 30207 | 邮电费 | 0.40 | | 0.40 |
| 30208 | 取暖费 | 1.46 | | 1.46 |
| 30211 | 差旅费 | 0.50 | | 0.50 |
| 30213 | 维修（护）费 | 1.20 | | 1.20 |
| 30226 | 劳务费 | 0.80 | | 0.80 |
| 30228 | 工会经费 | 2.94 | | 2.94 |
| 30299 | 其他商品和服务支出 | 2.00 | | 2.00 |
| 303 | 对个人和家庭的补助 | 4.87 | 4.87 | |
| 30309 | 奖励金 | 0.74 | 0.74 | |
| 30399 | 其他对个人和家庭的补助 | 4.13 | 4.13 | |

公开07表

注：若为空表，则为该部门（单位）无“三公”经费支出

财政拨款“三公”经费支出表

填报单位：[132001]南昌市东湖区机关事务管理中心

单位：万元

| 部门编码 | 部门名称 | 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 | 一般公务出国(境)费 | 高等院校和科研院所学术交流合作 | | 小计 | 公务用车运行维护费 | 公务用车购置 |
| ** | ** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 132 | 南昌市东湖区机关事务管理中心 | 156.38 | | | | 10.00 | 146.38 | 100.00 | 46.38 |

公开08表

注：若为空表，则为该部门（单位）无政府性基金收支

政府性基金预算支出表

单位：万元

| 支出功能分类科目 | | 2024年预算数 | | |
|----------|------|----------|------|------|
| 科目编码 | 科目名称 | 合计 | 基本支出 | 项目支出 |
| ** | ** | 1 | 2 | 3 |
| | | | | |

公开09表

注：若为空表，则为该部门（单位）无国有资本经营预算收支

国有资本经营预算支出表

填报单位：[132001]南昌市东湖区机关事务管理中心

单位：万元

| 支出功能分类科目 | | 2024年预算数 | | |
|----------|------|----------|------|------|
| 科目编码 | 科目名称 | 合计 | 基本支出 | 项目支出 |
| ** | ** | 1 | 2 | 3 |
| | | | | |

部门整体支出绩效目标表

(2024年度)

| | | | |
|------------|---|--------------------|---------|
| 部门名称 | 南昌市东湖区机关事务管理中心 | | |
| 当年预算情况(万元) | | | |
| 收入预算合计 | 2,528.72 | | |
| 其中:财政拨款 | 2,528.72 | 其他经费 | 0 |
| 支出预算合计 | 2,528.72 | | |
| 其中:基本支出 | 363.32 | 项目支出 | 2,165.4 |
| 年度总体目标 | 扎实推进各项后勤保障工作常态化管理,提高就餐环境及用餐服务,进一步提升食堂服务水平,保障机关人员用餐,为提高机关大楼的安全性及整洁性,为办公人员提供一个安全舒适良好的办公场所,开展公共设施、日常设备维修养护、园林绿化养护、卫生管理及秩序管理工作,做好会议保障及相关接待工作。保持全区机关单位公务用车安全且高效,提高驾驶员服务和安全意识,确保机关公务用车高效运转。 | | |
| 年度绩效指标 | | | |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 目标值 |
| 产出指标 | 数量指标 | 公共设施维修养护完成率 | 100% |
| | | 重要会议保障率 | 100% |
| | | 园林绿化养护完成率 | 100% |
| | | 单位用车保障率 | 100% |
| | | 司乘人员学习培训次数 | 1次/季度 |
| | | 日常设施维修完成率 | 100% |
| | | 机关人员用餐保障率 | 100% |
| | 质量指标 | 日常设施维修达标率 | ≥98% |
| | | 会议非正常中断发生率 | ≤1% |
| | | 行车安全事故发生率 | ≤1% |
| | | 园林绿化存活率 | ≥98% |
| | | 每日饭菜食谱安排与食堂管理办法相符率 | 100% |
| | | 学习培训内容符合率 | 100% |
| | | 公共设施完好率 | 100% |
| | 时效指标 | 公务用车保障及时率 | 100% |
| | | 会议正常按期开展及时率 | 100% |
| | | 正常开餐及时率 | 100% |
| | | 绿化养护及时率 | 100% |
| | | 设施维护养护及时率 | 100% |
| | 成本指标 | 成本控制率 | ≤100% |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 车辆安全保障率 | 100% |
| | | 机关大楼的安全性及整洁性 | 有所优化 |
| | | 会议保障水平 | 100% |
| | | 就餐环境及用餐服务 | 有所提升 |
| | | 驾驶员服务和安全意识 | 有所提升 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 机关单位满意度 | ≥90% |
| | | 公车使用人员满意度 | ≥90% |
| | | 有效投诉率 | ≤1% |

项目支出绩效目标表

(2024年度)

| | | | |
|---|--------------------|-------------|----------------|
| 项目名称 | 公务用车服务中心运行费项目 | | |
| 主管部门及代码 | 132-南昌市东湖区机关事务管理中心 | 实施单位 | 南昌市东湖区机关事务管理中心 |
| 项目资金 (万元) | 年度资金总额 | 333.38 | |
| | 其中：财政拨款 | 0 | |
| | 其他资金 | 0 | |
| | 上年结转 | 0 | |
| 年度绩效目标 | | | |
| 为保持全区机关单位公务用车安全且高效，提高驾驶员服务和安全意识力，确保机关公务用车高效运转，对司乘人员每季度开展1次学习培训、一年一次考核；并加强公务用车管理，保障单位用车。 | | | |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标值 |
| 成本指标 | 经济成本指标 | 项目成本控制率 | ≤100% |
| 产出指标 | 数量指标 | 单位用车保障率 | =100% |
| | | 司乘人员学习培训次数 | =1次/季度 |
| | | 司乘人员考核次数 | =1次 |
| | | 公务用车管理数 | =56辆 |
| | 质量指标 | 行车安全事故发生率 | ≤1% |
| | | 学习培训内容符合率 | =100% |
| | | 人员考核达标率 | ≥98% |
| | | 车辆安全保障率 | =100% |
| 时效指标 | 各项工作完成及时率 | =100% | |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 驾驶员服务和安全意识 | 有所提高 |
| | | 公务用车安全高效 | 有所提高 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度 | 机关单位满意度 | ≥90% |

项目支出绩效目标表

(2024年度)

| 项目名称 | 大楼运转费项目 | | |
|--|--------------------|--------------|----------------|
| 主管部门及代码 | 132-南昌市东湖区机关事务管理中心 | 实施单位 | 南昌市东湖区机关事务管理中心 |
| 项目资金 (万元) | 年度资金总额 | 1,822.42 | |
| | 其中：财政拨款 | 0 | |
| | 其他资金 | 0 | |
| | 上年结转 | 0 | |
| 年度绩效目标 | | | |
| 切实履行“管理、保障、服务”职能，转变服务理念，扎实推进食堂及大楼运转等各项后勤服务保障工作高效开展，提高用餐服务质量，保障政务服务中心办公大楼管理工作正常有序开展，为办公人员提供一个安全舒适良好的办公场所。 | | | |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标值 |
| 成本指标 | 经济成本指标 | 食堂服务外包 | =292.5万元 |
| | | 物业服务外包 | =499万元 |
| | | 理发室服务外包 | =50万元 |
| | | 园林绿化养护 | =30万元 |
| | | 电梯维保 | =20.28万元 |
| | | 大楼运行维护成本 | ≤990.64万元 |
| 产出指标 | 数量指标 | 机关食堂管理工作考核次数 | =1次/季度 |
| | | 机关人员用餐保障率 | =100% |
| | | 公共设施维修养护完成率 | =100% |
| | | 日常设施维修完成率 | =100% |
| | | 园林绿化养护完成率 | =100% |
| | 质量指标 | 考核覆盖内容达标率 | =100% |
| | | 饭菜食谱符合率 | =100% |
| | | 公共设施完好率 | =100% |
| | | 日常设施维修达标率 | ≥98% |
| | | 园林绿化存活率 | ≥98% |
| 时效指标 | 各项工作完成及时率 | =100% | |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 就餐环境及用餐服务 | 有所优化 |
| | | 机关大楼的安全性及整洁性 | 有效提高 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度 | 机关单位满意度 | ≥90% |
| | | 有效投诉率 | ≤1% |