

2022 年北京 12345 市民服务热线 年度数据分析报告

北京市政务服务管理局

目 录

一、总体情况..... 1

二、群众反映前十类日常问题情况..... 4

 （一）市场管理 4

 （二）住房 5

 （三）城乡建设 6

 （四）社会秩序 7

 （五）教育 8

 （六）劳动和社会保障 9

 （七）公共服务 10

 （八）交通管理 11

 （九）农村管理 12

 （十）物业管理 13

三、群众诉求办理情况..... 14

 （一）区及街道乡镇承办情况 14

 1. 东城区 15

 2. 西城区 16

 3. 朝阳区 16

 4. 海淀区 17

 5. 丰台区 17

 6. 石景山区 18

 7. 门头沟区 18

 8. 房山区 19

9. 通州区	19
10. 顺义区	20
11. 大兴区	20
12. 昌平区	21
13. 平谷区	21
14. 怀柔区	22
15. 密云区	22
16. 延庆区	23
(二) 市属机构承办情况	23
(三) 国有企业承办情况	24
(四) “每月一题” 相关诉求情况	24

2022 年，为进一步满足群众需求新变化，12345 市民服务热线(以下简称“12345 热线”)积极推进应急处置资源能力建设，对热线平台扩容升级、加快推进数智化建设，坚持 7×24 小时不间断受理群众和企业反映，以接诉即办的北京速度，全力推动解决急难愁盼问题，助力接诉即办改革向主动治理、未诉先办不断深化，全市诉求解决率、满意率分别提升至 92.72%和 93.63%，在超大城市社会治理中发挥了重要作用，群众获得感、幸福感、安全感进一步提升。

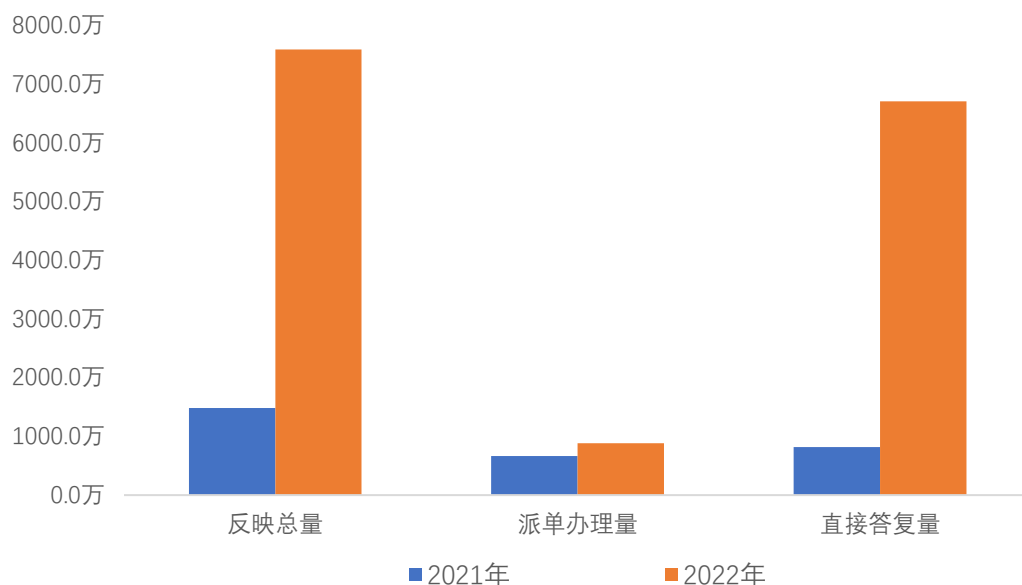
一、总体情况

2022 年 1 月 1 日 0 时至 2022 年 12 月 31 日 24 时，12345 热线共受理群众反映¹7592.4 万件，同比上升 411.01%。其中，派单办理²883.5 万件，同比上升 32.70%，占比 11.64%，直接答复 6708.9 万件，同比上升 718.17%，占比 88.36%。2022 年直接答复量大幅上升，主要与 2022 年新型冠状病毒肺炎疫情影响相关咨询量增幅较大有关。

¹ 12345 热线及其网络平台接收的群众反映的各类事项，包括但不限于群众的咨询、求助、投诉、举报、建议等。

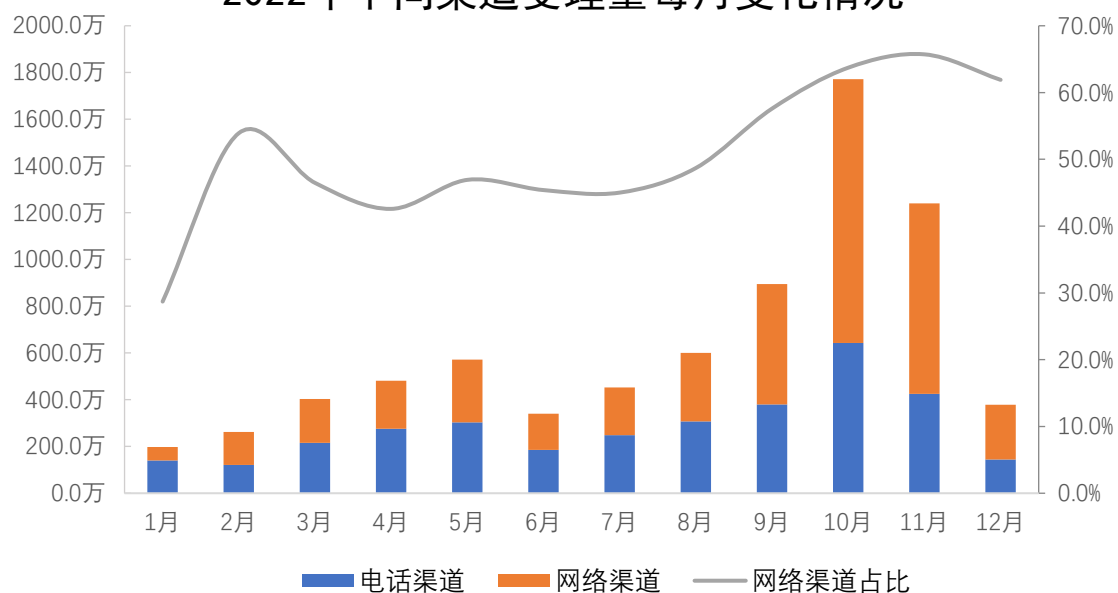
² 转至承办单位办理，这部分群众反映在文中统称“诉求”。

2022年12345热线受理情况



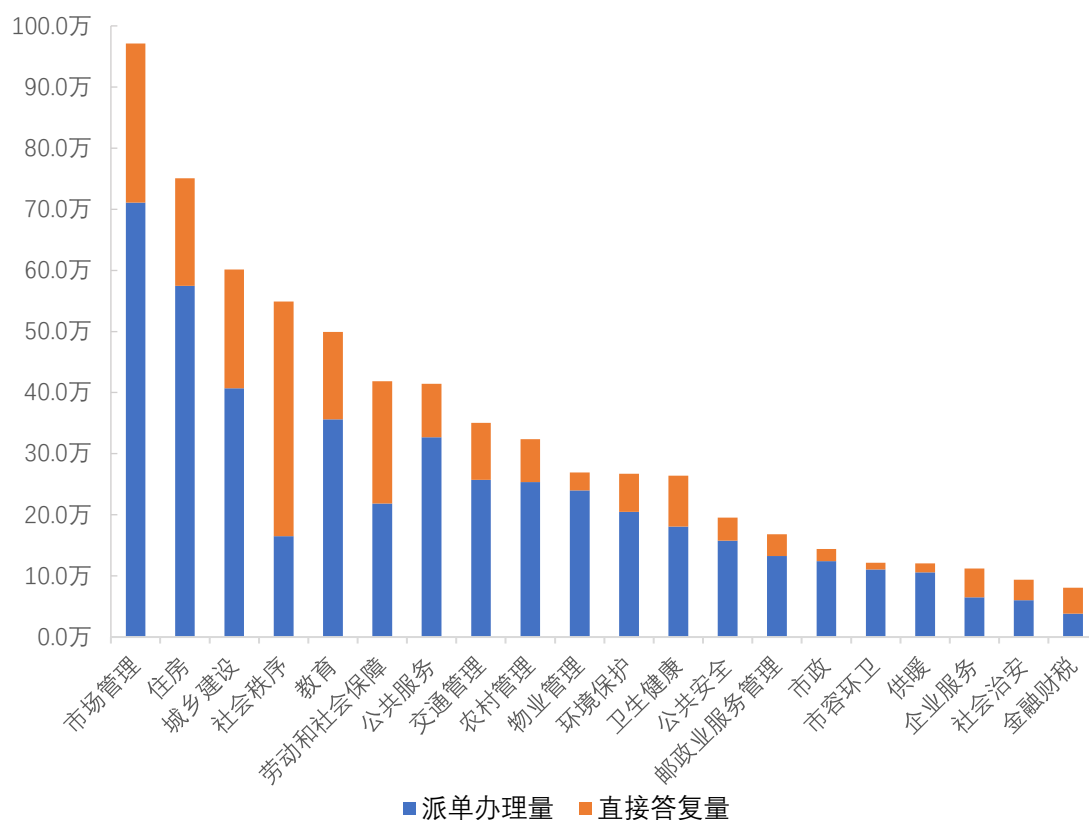
12345 热线电话渠道受理 3390.2 万件，同比上升 155.98%；网络渠道受理 4202.2 万件，同比上升 2503.79%。网络渠道受理量占比快速上升，由 2021 年的 10.86% 提升至 2022 年的 55.35%，首次超越电话渠道。单月受理量从 1 月份的 197.4 万提升至全年最高点 10 月份的 1771.4 万，单月受理量提升约八倍。

2022年不同渠道受理量每月变化情况



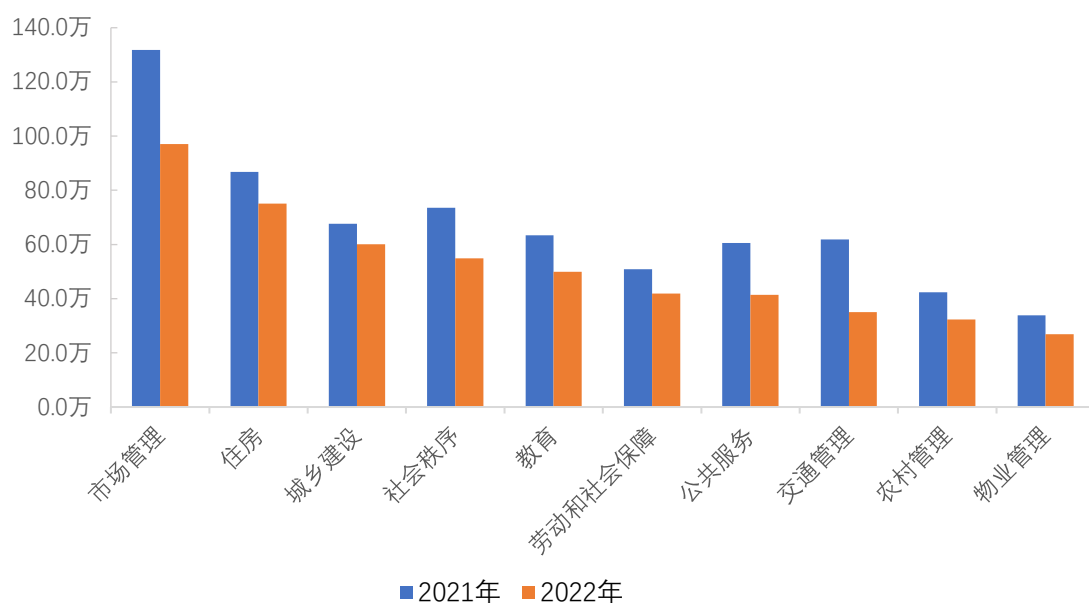
2022 年，12345 热线及其网络平台受理新型冠状病毒肺炎疫情问题 3255.7 万件，主要以咨询为主，包括防疫政策、社区村日常防控、复工复产等问题。除去和疫情防控有关的数据外，2022 年 12345 热线群众反映前二十类日常问题中，物业管理、公共安全、市政、市容环卫、供暖等问题派单办理占比较高，社会秩序、劳动和社会保障、企业服务、社会治安、金融财税等问题直接答复占比较高。

2022年群众反映集中的前二十类日常问题



二、群众反映前十类日常问题情况

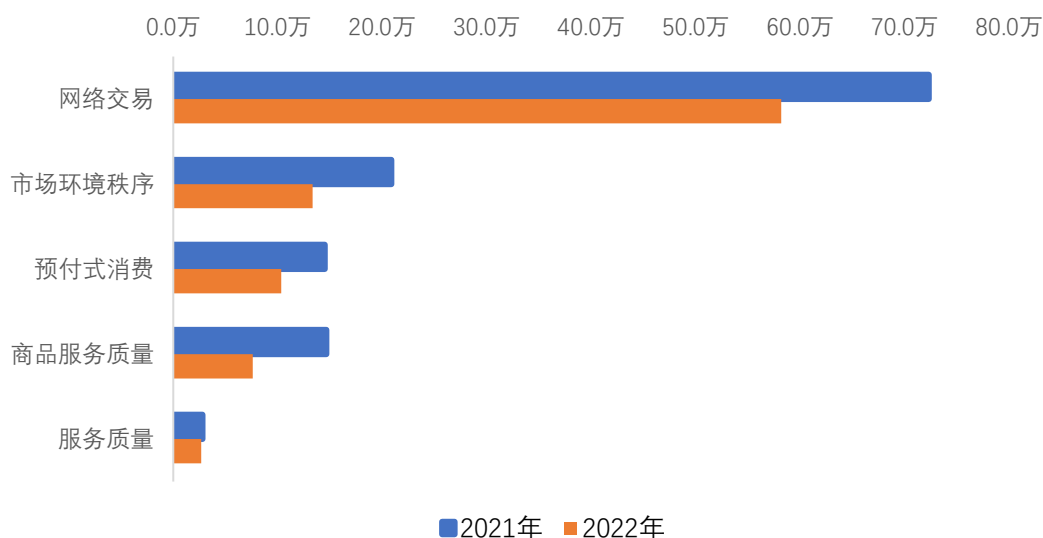
2022年群众反映集中的前十类日常问题



(一) 市场管理

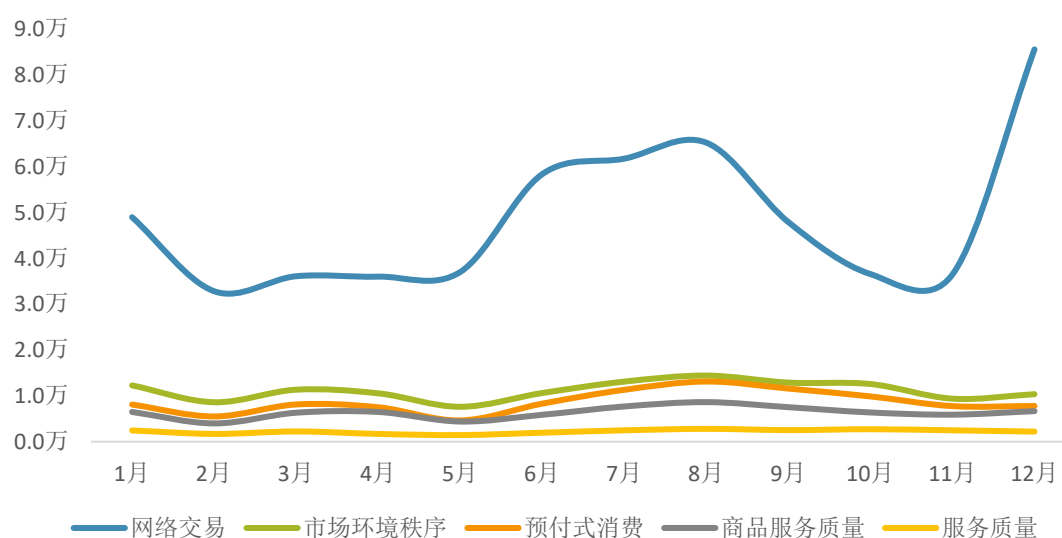
市场管理类问题 97.1 万件，同比下降 26.34%，主要反映网络交易（58.2 万件）、市场环境秩序（13.4 万件）、预付式消费（10.3 万件）、商品服务质量（7.6 万件）、服务质量（2.7 万件）等问题。

2022年市场管理反映前五类问题



从各月受理量看，市场管理各类问题整体反映波动较大，其中网络交易问题在6月至8月大幅上升之后，9月至11月持续下降，之后在12月达到年度最高。

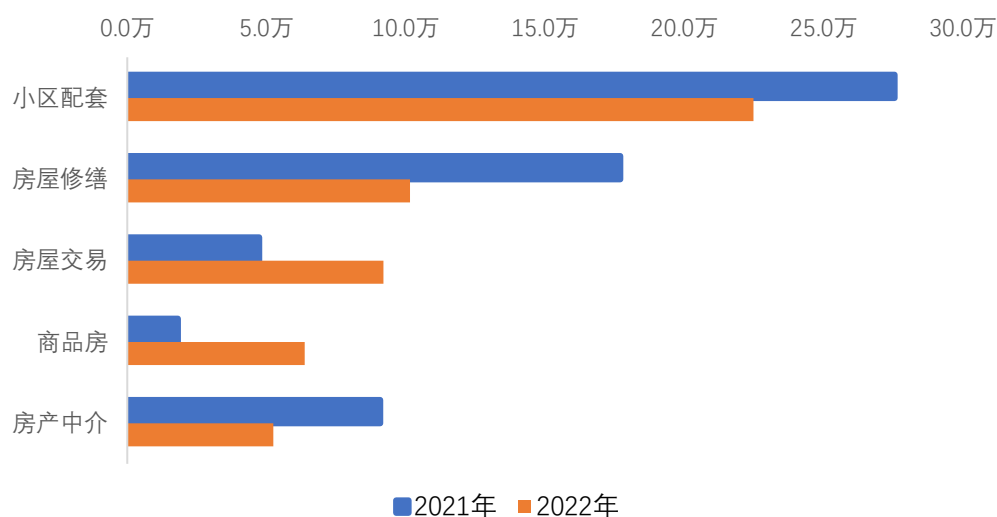
2022年市场管理主要问题各月反映情况



(二) 住房

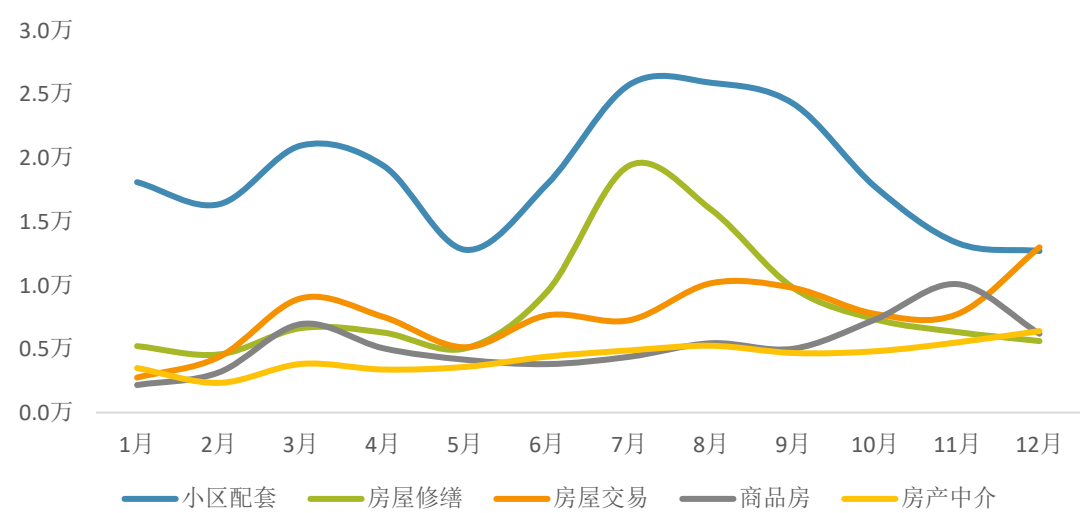
住房类问题 75.0 万件，同比下降 13.53%，主要反映小区配套（22.5 万件）、房屋修缮（10.1 万件）、房屋交易（9.2 万件）、商品房（6.4 万件）、房产中介（5.2 万件）等问题。

2022年住房反映前五类问题



从各月受理量看，小区配套问题整体波动较大，在8月份达到年度最高，为2.6万件，房屋修缮类问题6月至9月反映较为集中。

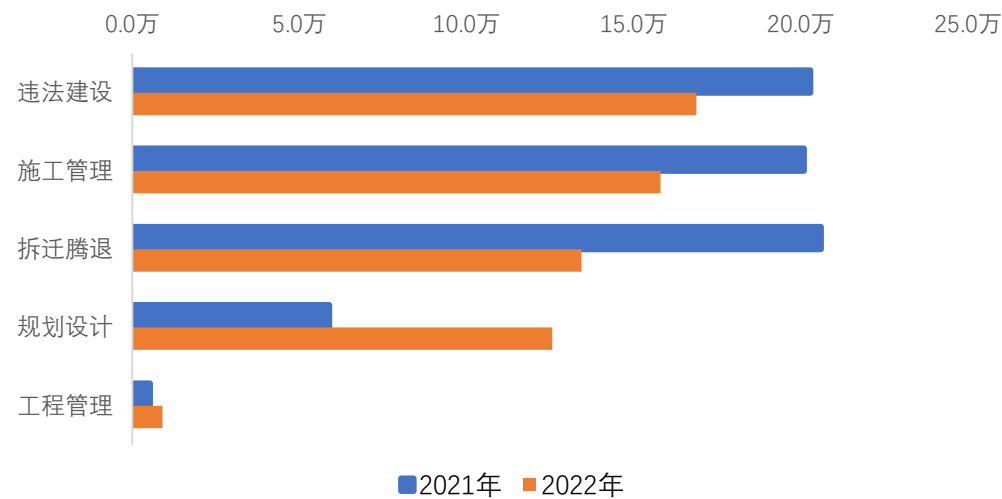
2022年住房主要问题各月反映情况



（三）城乡建设

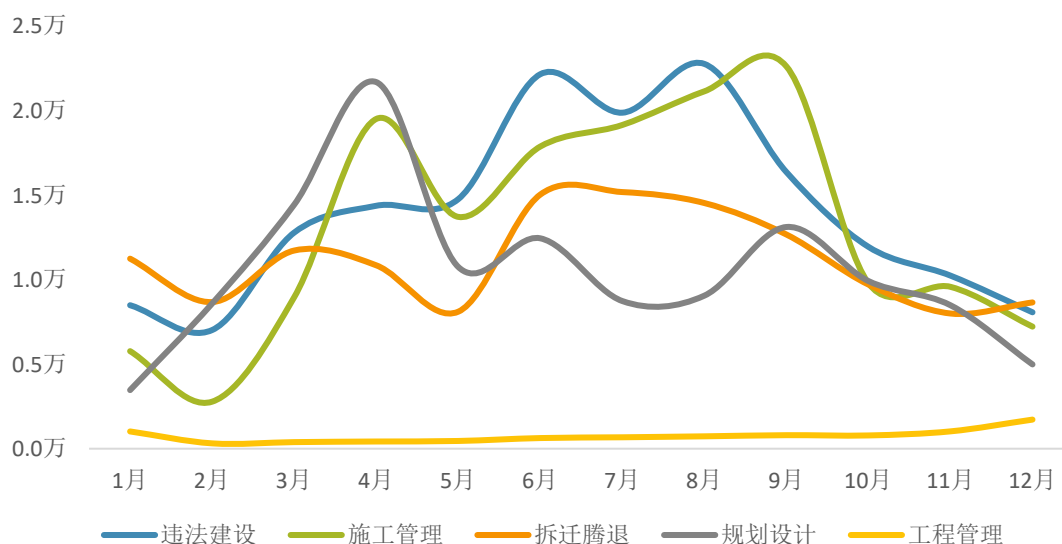
城乡建设类问题 60.1 万件，同比下降 11.20%，主要反映违法建设（16.9 万件）、施工管理（15.8 万件）、拆迁腾退（13.4 万件）、规划设计（12.6 万件）、工程管理（0.9 万件）等问题。

2022年城乡建设反映前五类问题



从各月受理量看，城乡建设类问题 2 月之后反映量增幅较大，6 月至 9 月达到相对高点，随后反映量呈下降趋势。

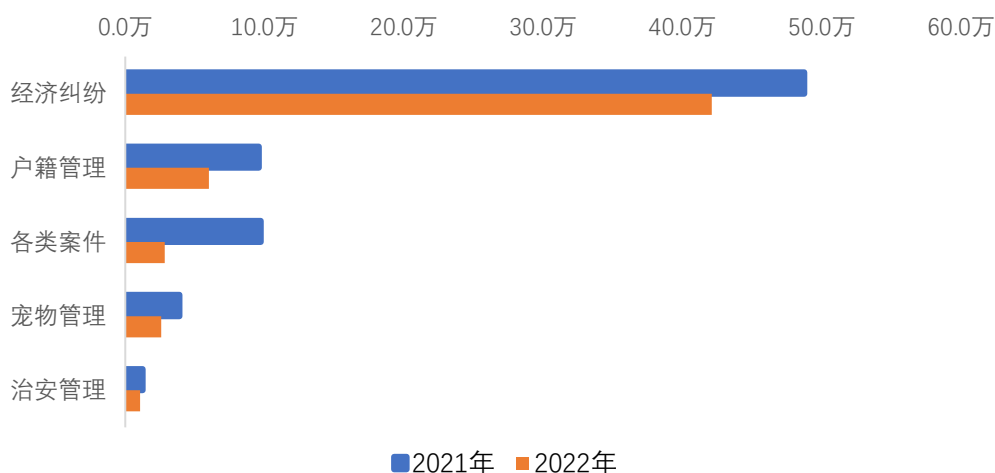
2022年城乡建设主要问题各月反映情况



（四）社会秩序

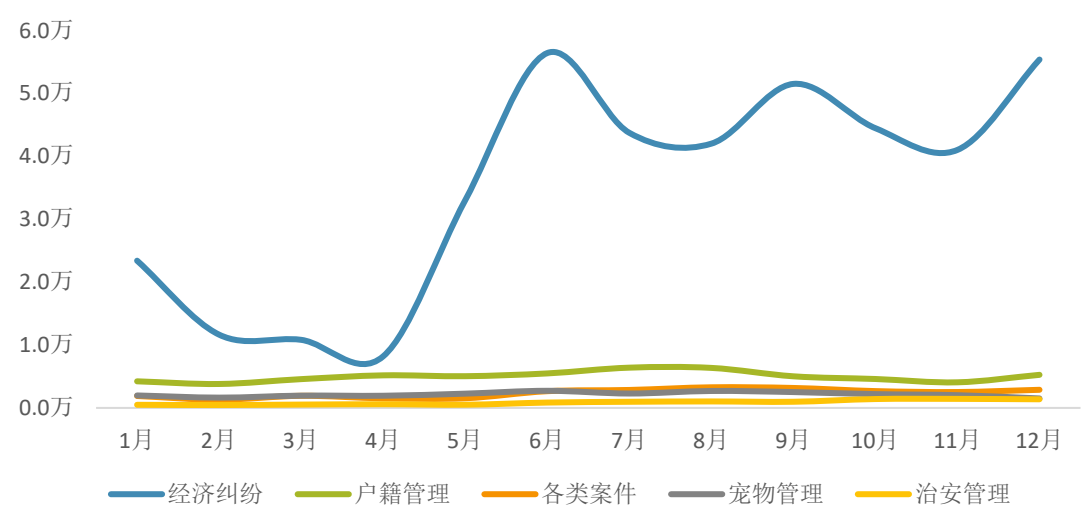
社会秩序类问题 54.9 万件，同比下降 25.31%，主要反映经济纠纷（42.1 万件）、户籍管理（6.0 万件）、各类案件（2.8 万件）、宠物管理（2.6 万件）、治安管理（1.1 万件）等问题。

2022年社会秩序反映前五类问题



从各月受理量看，经济纠纷类问题 4 月之后反映量增幅较大，持续高位运行，6 月达到年度最高，为 5.6 万件，社会秩序其他问题反映情况整体平稳。

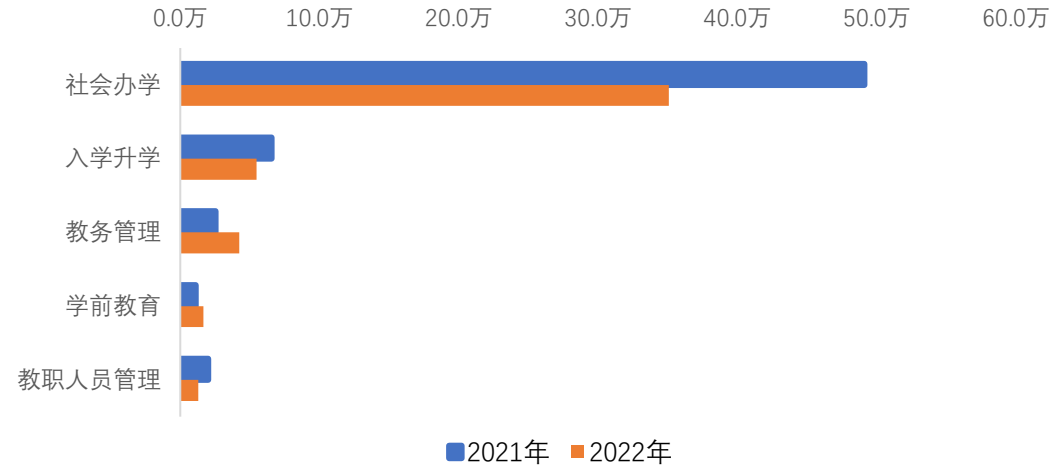
2022年社会秩序主要问题各月反映情况



（五）教育

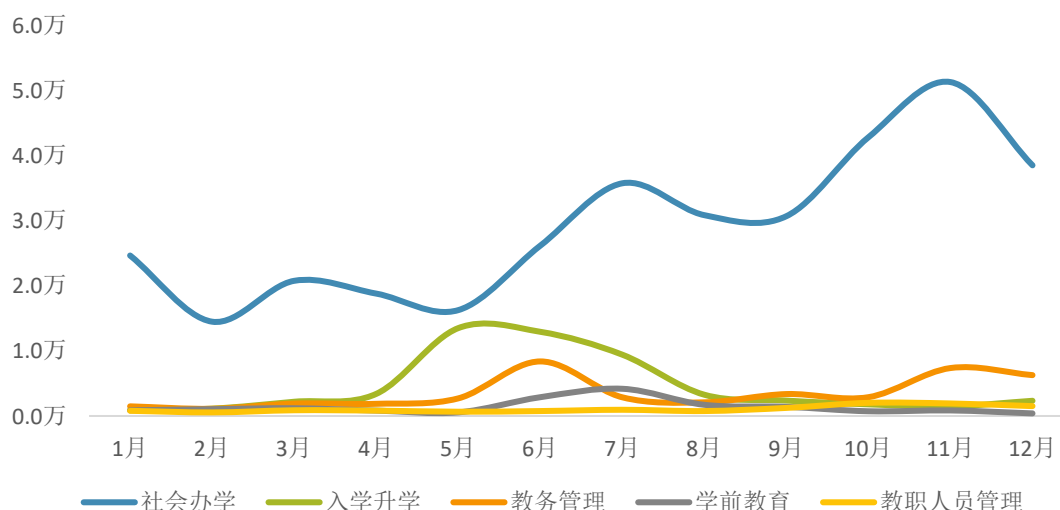
教育类问题 49.9 万件，同比下降 21.23%，主要反映社会办学（35.1 万件）、入学升学（5.5 万件）、教务管理（4.2 万件）、学前教育（1.7 万件）、教职人员管理（1.3 万件）等问题。

2022年教育反映前五类问题



从各月受理量看，社会办学相关问题整体呈上升趋势，11月达到年度最高，为5.1万件，入学升学相关问题在5月至7月反映较为集中，6月、11月教务管理问题有明显上升。

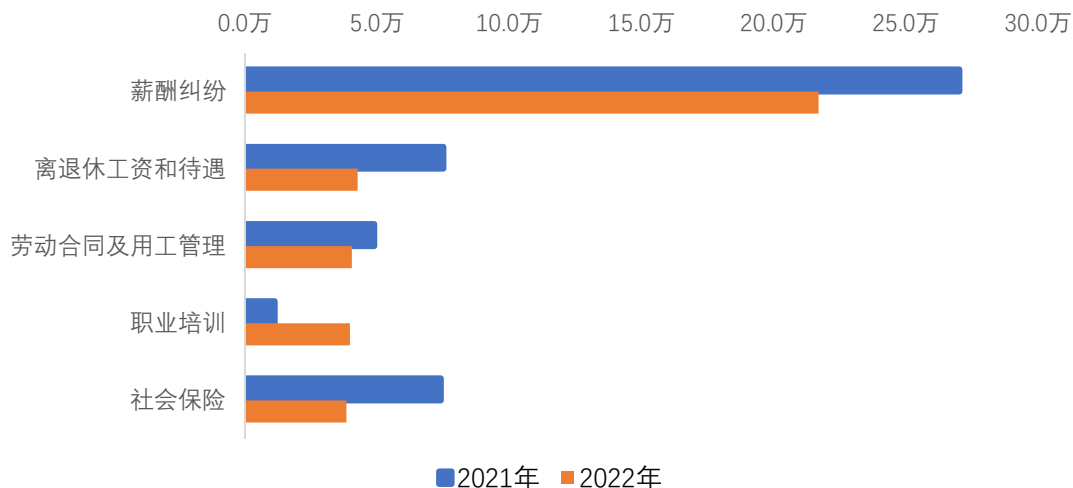
2022年教育主要问题各月反映情况



（六）劳动和社会保障

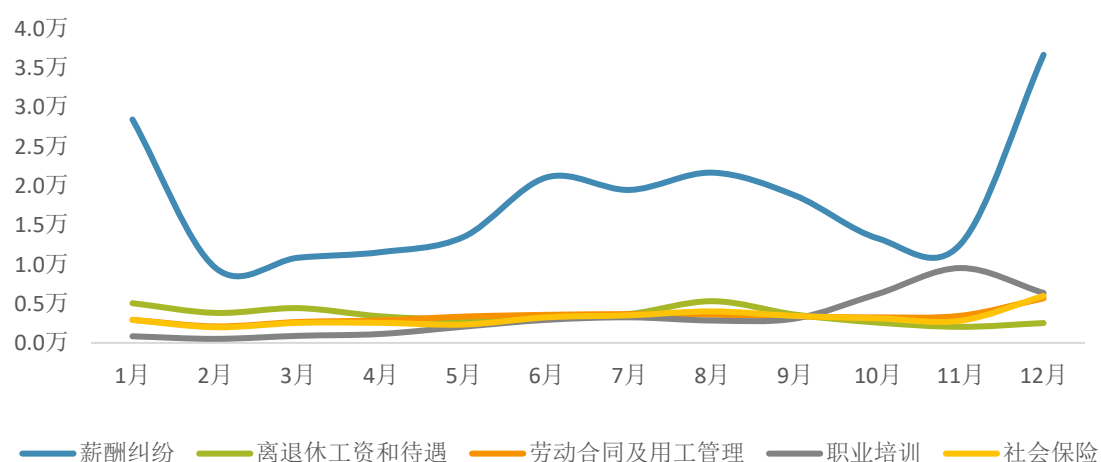
劳动和社会保障类问题 41.9 万件，同比下降 17.61%，主要反映薪酬纠纷（21.7 万件）、离退休工资和待遇（4.3 万件）、劳动合同及用工管理（4.0 万件）、职业培训（4.0 万件）、社会保险（3.8 万件）等问题。

2022年劳动和社会保障反映前五类问题



从各月受理量看，薪酬纠纷问题在1月、12月为年度相对高点，分别为2.8万件和3.6万件，其他月份整体相对较少，11月职业培训问题有明显上升。

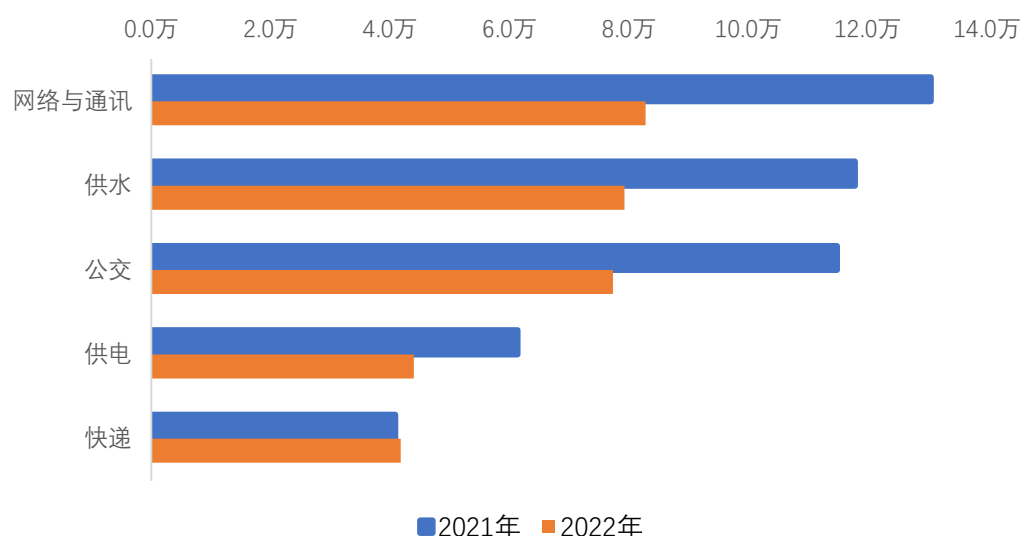
2022年劳动和社会保障主要问题各月反映情况



（七）公共服务

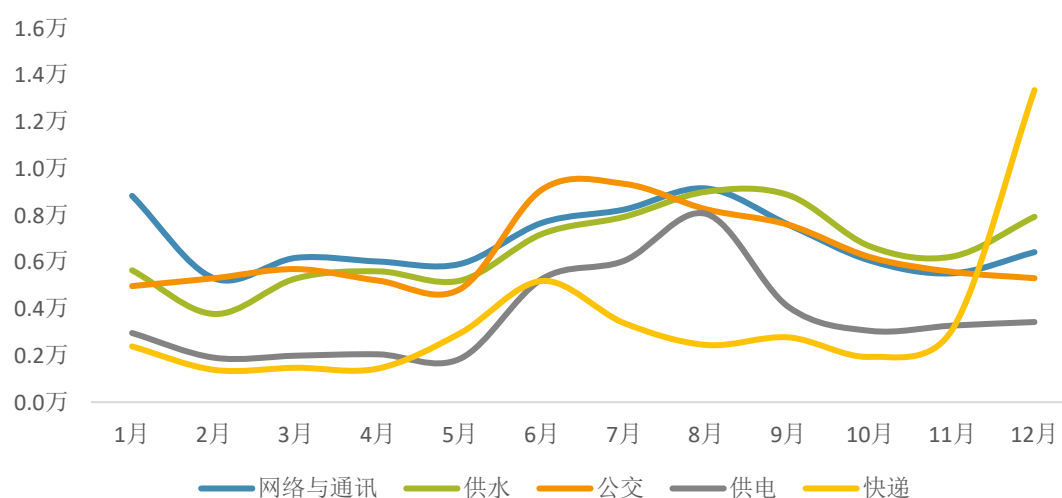
公共服务类问题 41.4 万件，同比下降 31.63%，主要反映网络与通讯（8.3 万件）、供水（7.9 万件）、公交（7.7 万件）、供电（4.4 万件）、快递（4.2 万件）等问题。

2022年公共服务反映前五类问题



从各月受理量看，网络与通讯、供水、公交问题全年呈小幅波动趋势，供电类问题 6 月增幅明显，在 8 月达到年度高点，快递类问题在 12 月出现大幅上升。

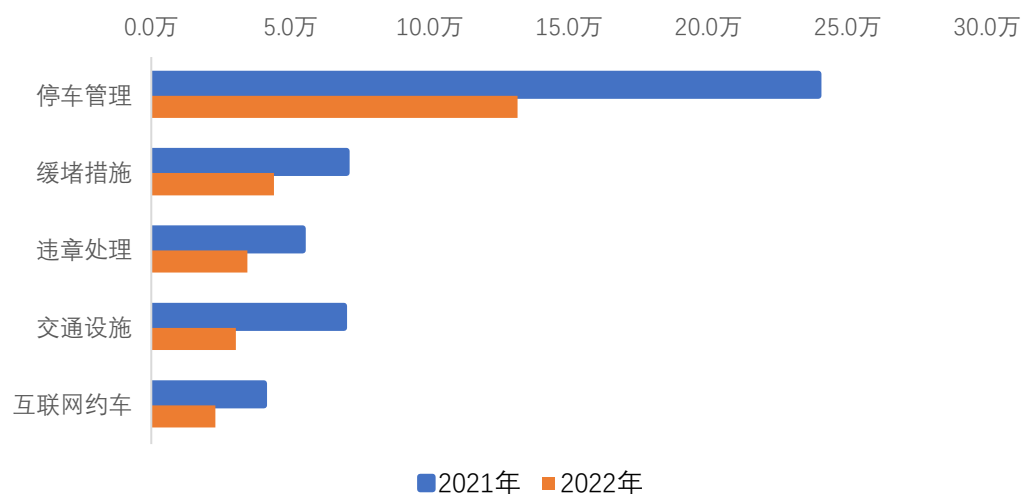
2022年公共服务主要问题各月反映情况



（八）交通管理

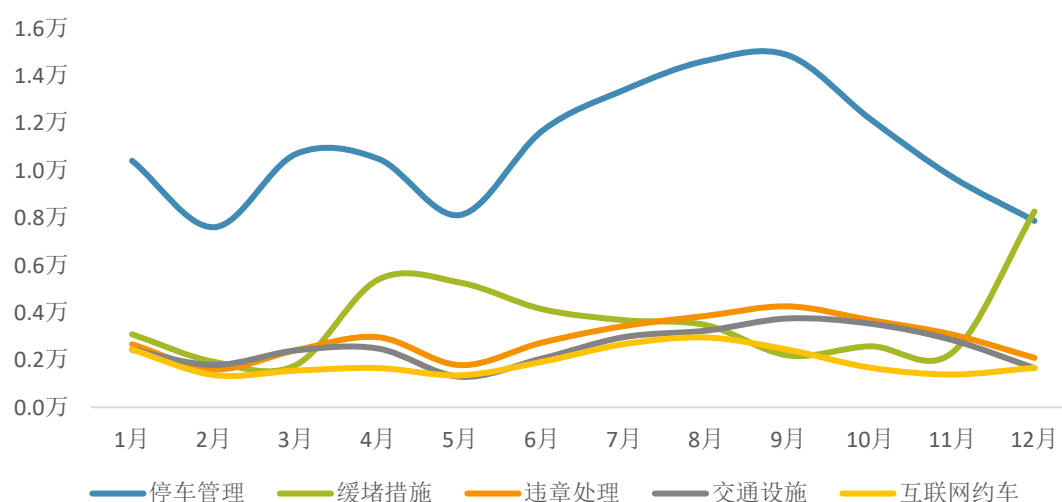
交通管理类问题 35.1 万件，同比下降 43.32%，主要反映停车管理（13.2 万件）、缓堵措施（4.4 万件）、违章处理（3.4 万件）、交通设施（3.0 万件）、互联网约车（2.3 万件）等问题。

2022年交通管理反映前五类问题



从各月受理量看，交通管理类问题整体平稳，其中停车管理问题在9月达到年度最高，为1.5万件，随后稳步下降，缓堵措施在5月和12月有明显上升。

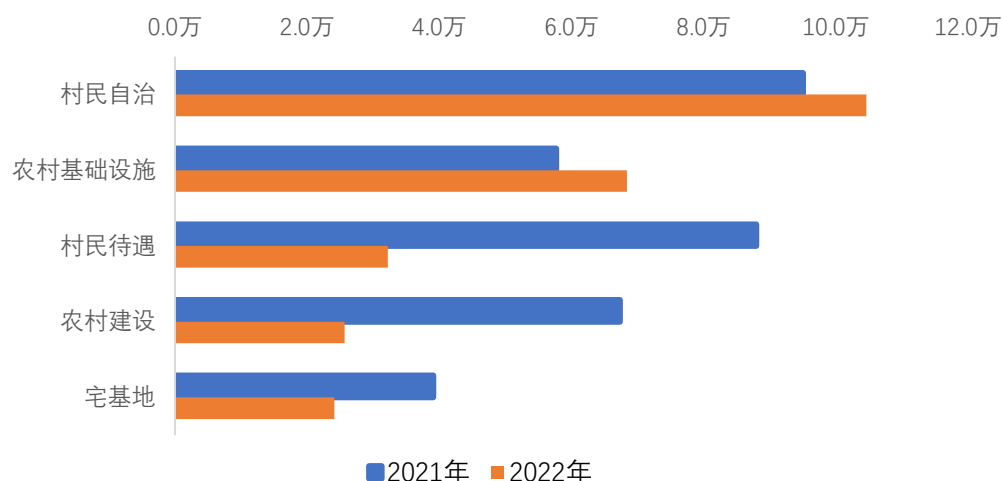
2022年交通管理主要问题各月反映情况



（九）农村管理

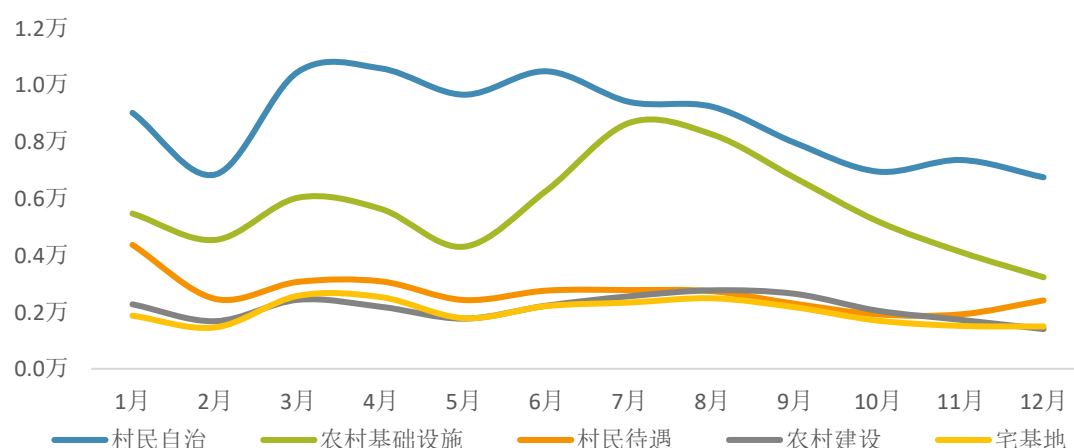
农村管理类问题 32.4 万件，同比下降 23.67%，主要反映村民自治（10.5 万件）、农村基础设施（6.8 万件）、村民待遇（3.2 万件）、农村建设（2.6 万件）、宅基地（2.4 万件）等问题。

2022年农村管理反映前五类问题



从各月受理量看，村民自治问题整体呈下降趋势，在 4 月达到年度最高，为 1.1 万件，随后波动下降，农村基础设施整体波动较大，在 7 月、8 月反映较为集中。

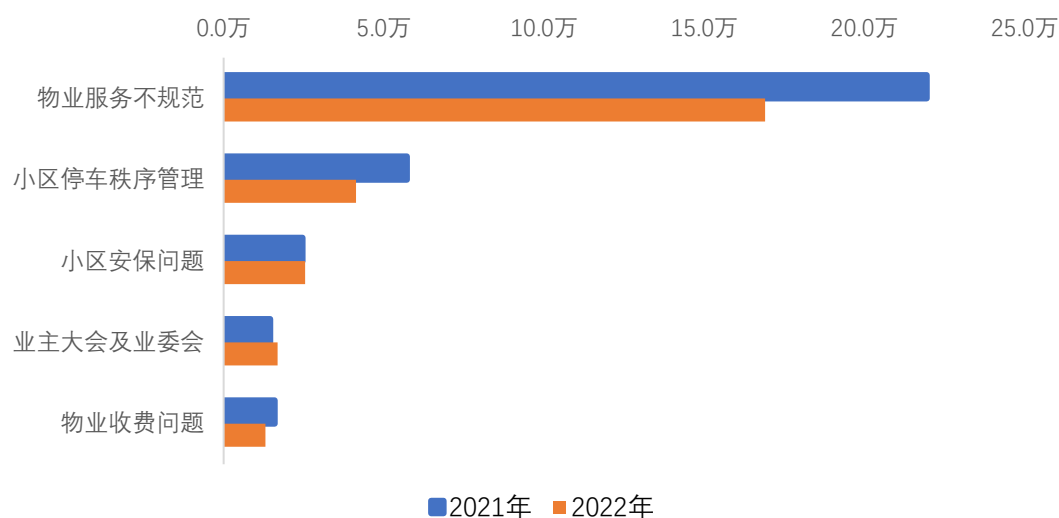
2022年农村管理主要问题各月反映情况



（十）物业管理

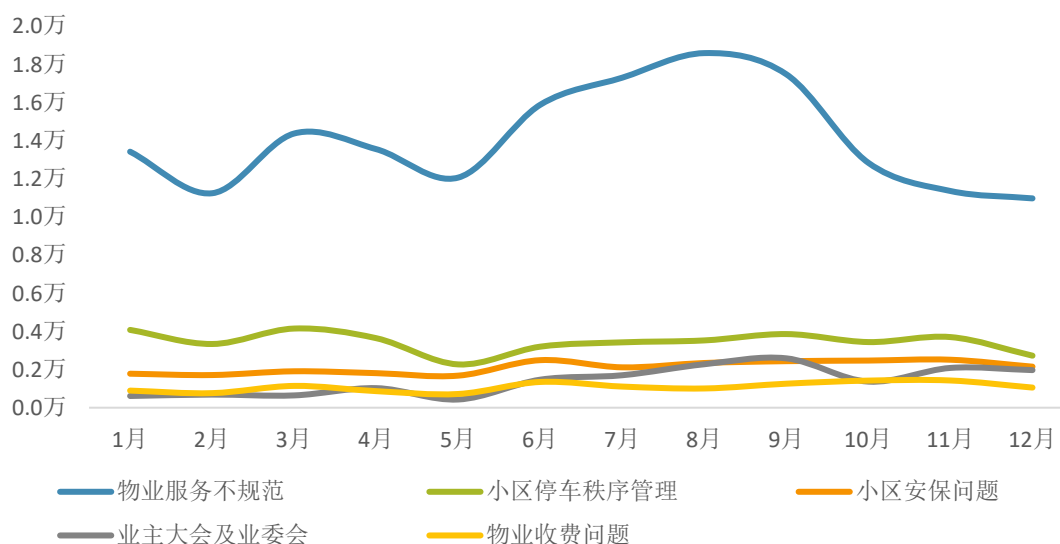
物业管理类问题 26.9 万件，同比下降 20.43%，主要反映物业服务不规范（16.9 万件）、小区停车秩序管理（4.1 万件）、小区安保问题（2.5 万件）、业主大会及业委会（1.7 万件）、物业收费问题（1.3 万件）等问题。

2022年物业管理反映前五类问题



从各月受理量看，物业服务不规范问题整体波动较大，在8月达到年度高点，为1.9万件，随后持续下降。

2022年物业管理主要问题各月反映情况



三、群众诉求办理情况

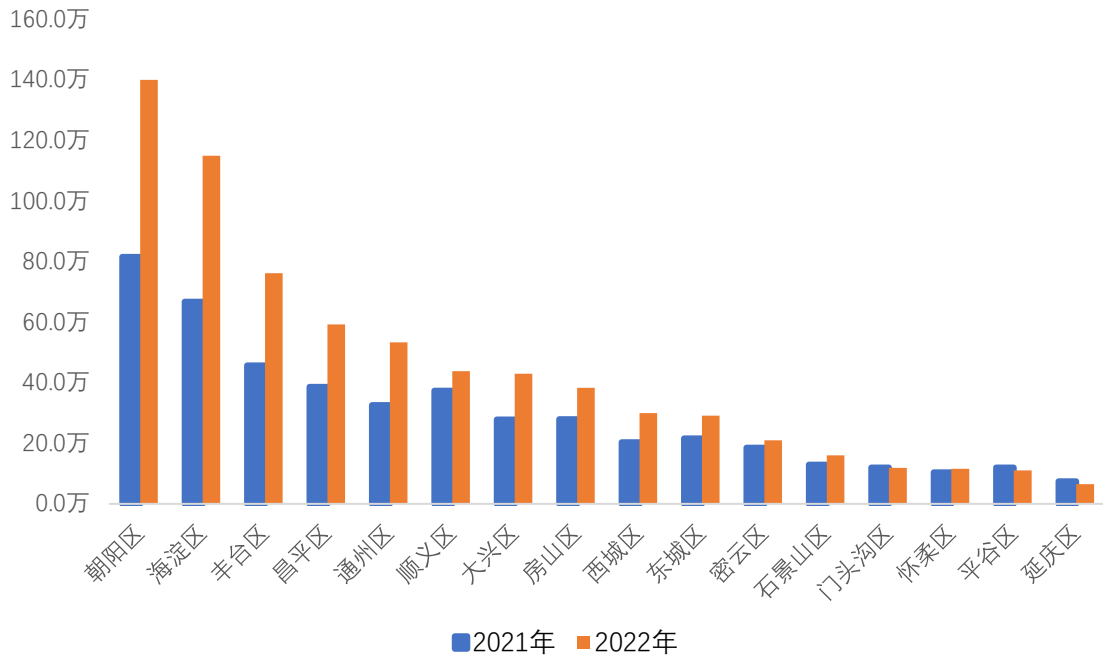
2022年12345热线派单处理的883.5万件诉求，由区级部门、街道乡镇、市属机构、国有企业等单位办理。

（一）区及街道乡镇承办情况

从各区承办情况来看，承办量³最多的是朝阳区，共办理诉求140.0万件，占十六区承办总量的19.83%。承办量最少的是延庆区，共办理诉求6.5万件，占十六区承办总量的0.93%。

³ 12345热线派单到各区及其下属街道乡镇的工单量。

2022年各区承办情况

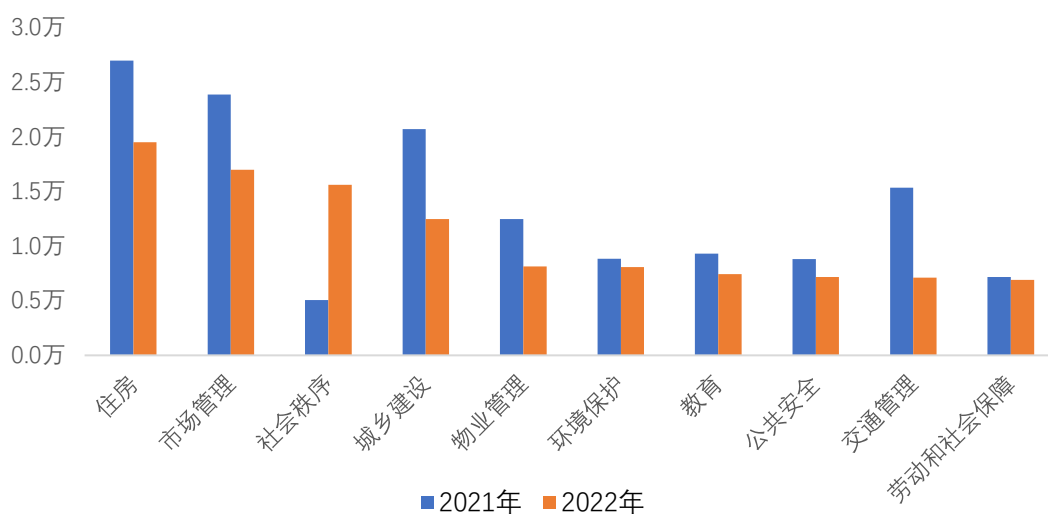


2022 年 12345 热线共向十六区交办诉求 706 万件，其中街道乡镇共办理 253.6 万件，占十六区承办量的 35.92%。其中朝阳区、海淀区、通州区、昌平区、房山区、大兴区、顺义区部分街道承办量较高；其次是丰台区、东城区、西城区、石景山区等中心城区，由于人口密度相对较高，街道乡镇承办量普遍较高；怀柔区、密云区、延庆区、平谷区、门头沟区、房山区北部大部分区域为山区、农村地区，人口密度相对较低，承办量也相对较低。除去和疫情防控有关的数据外，各区具体承办情况如下：

1. 东城区

东城区共承办诉求约 29.1 万件，占全市各区承办的 4.13%，其中，区级部门承办 19.4 万件，占比 66.67%，街道承办 9.7 万件，占比 33.33%。

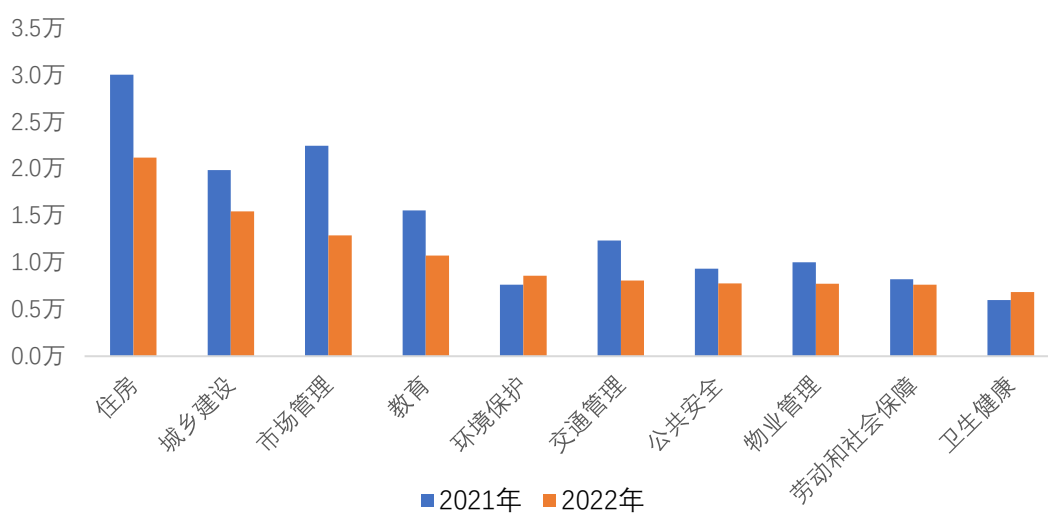
2022年东城区承办前十类日常问题



2. 西城区

西城区共承办诉求约 29.9 万件，占全市各区承办的 4.24%，其中，区级部门承办 20.5 万件，占比 68.37%，街道承办 9.4 万件，占比 31.63%。

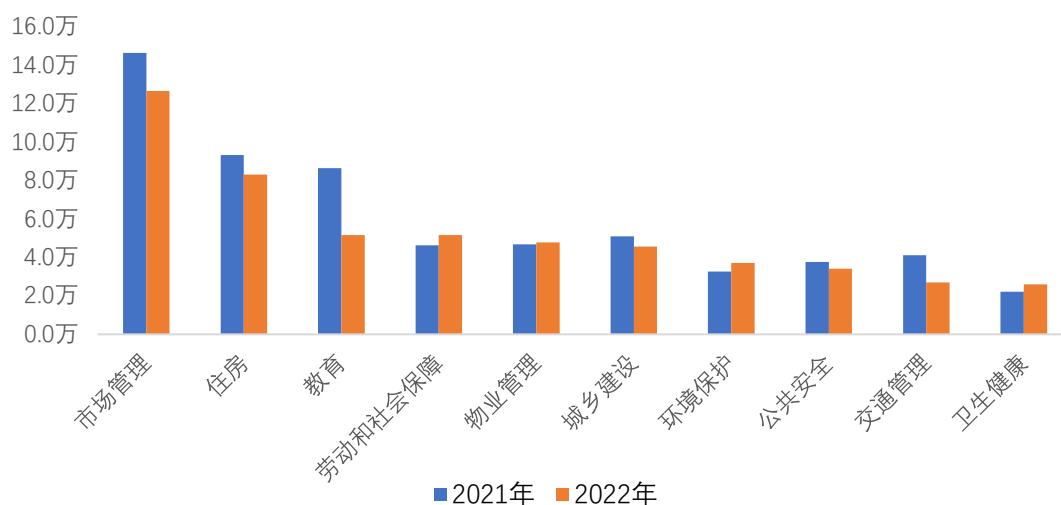
2022年西城区承办前十类日常问题



3. 朝阳区

朝阳区共承办诉求约 140 万件，占全市各区承办的 19.83%，其中，区级部门承办 92.4 万件，占比 66.06%，街道乡镇承办 47.6 万件，占比 33.94%。

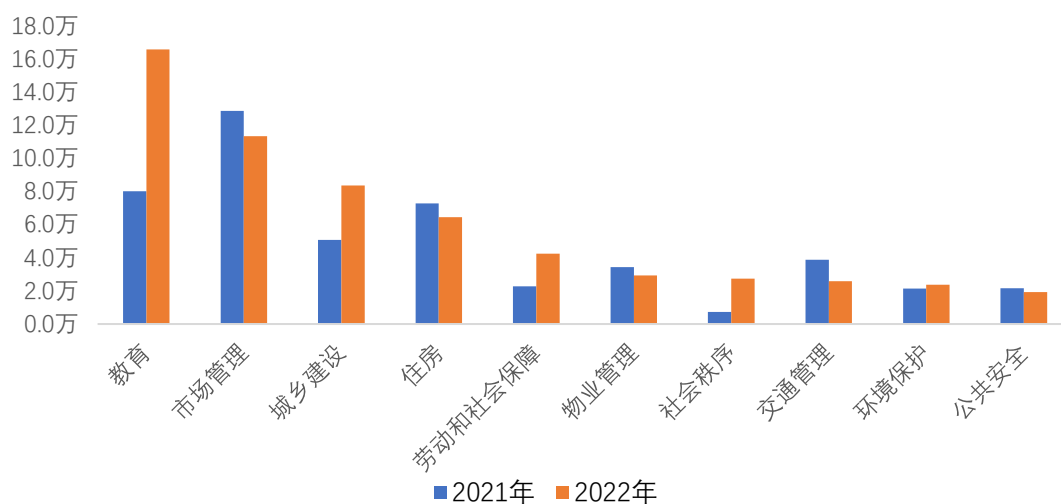
2022年朝阳区承办前十类日常问题



4. 海淀区

海淀区共承办诉求约 114.9 万件，占全市各区承办的 16.29%，其中，区级部门承办 92.4 万件，占比 80.41%，街镇承办 22.5 万件，占比 19.59%。

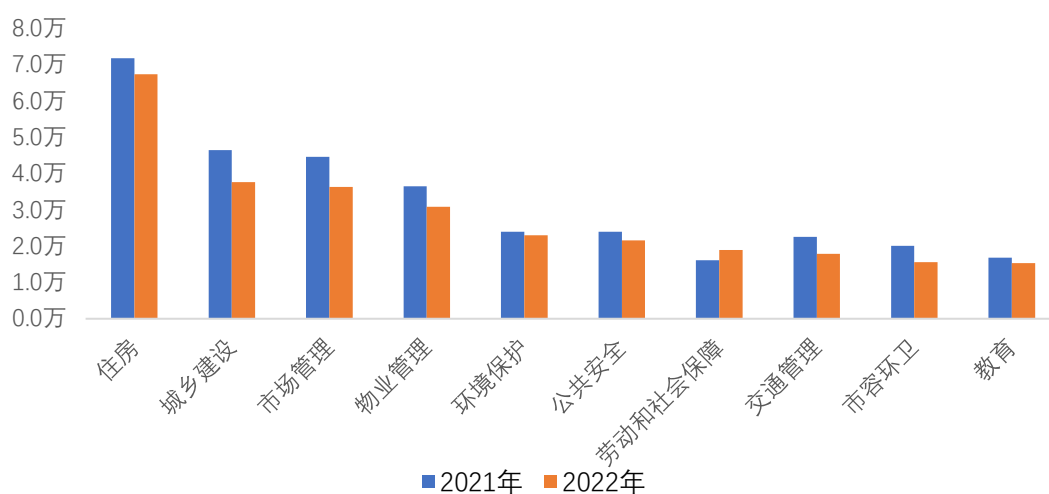
2022年海淀区承办前十类日常问题



5. 丰台区

丰台区共承办诉求约 76.1 万件，占全市各区承办的 10.79%，其中，区级部门承办 52.2 万件，占比 68.51%，街镇承办 23.9 万件，占比 31.49%。

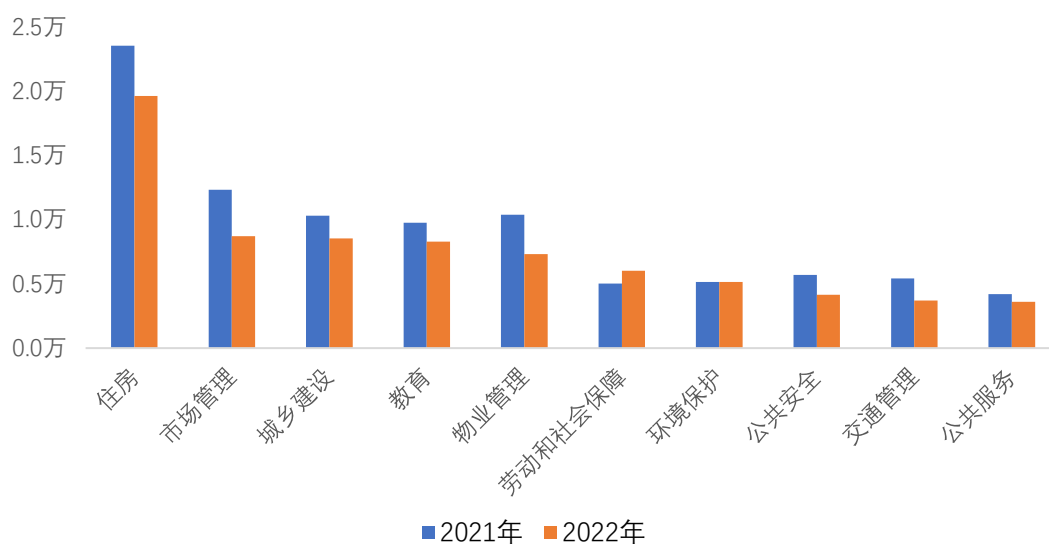
2022年丰台区承办前十类日常问题



6. 石景山区

石景山区共承办诉求约 16 万件，占全市各区承办的 2.27%，其中，区级部门承办 11.6 万件，占比 72.50%，街道承办 4.4 万件，占比 27.50%。

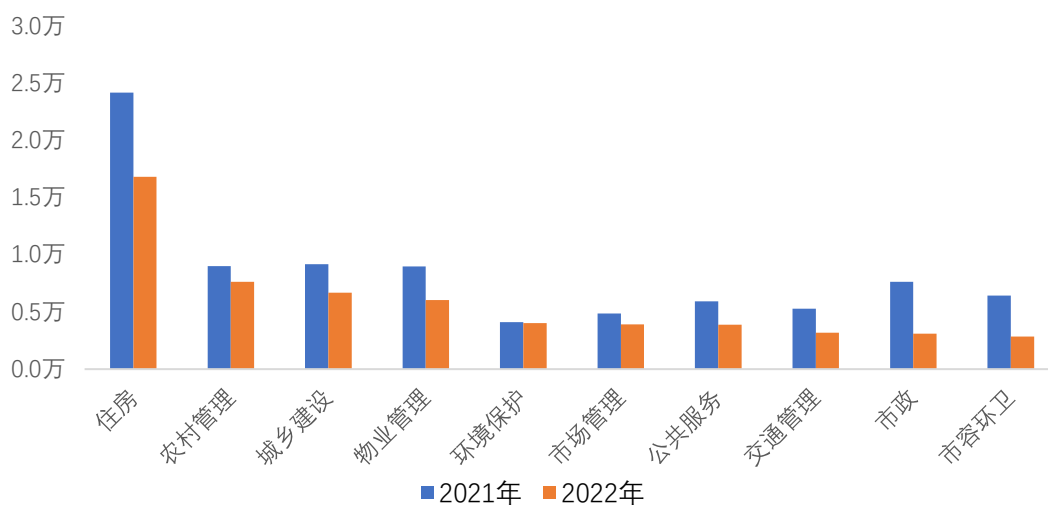
2022年石景山区承办前十类日常问题



7. 门头沟区

门头沟区共承办诉求约 11.8 万件，占全市各区承办的 1.68%，其中，区级部门承办 6.3 万件，占比 53.33%，街镇承办 5.5 万件，占比 46.67%。

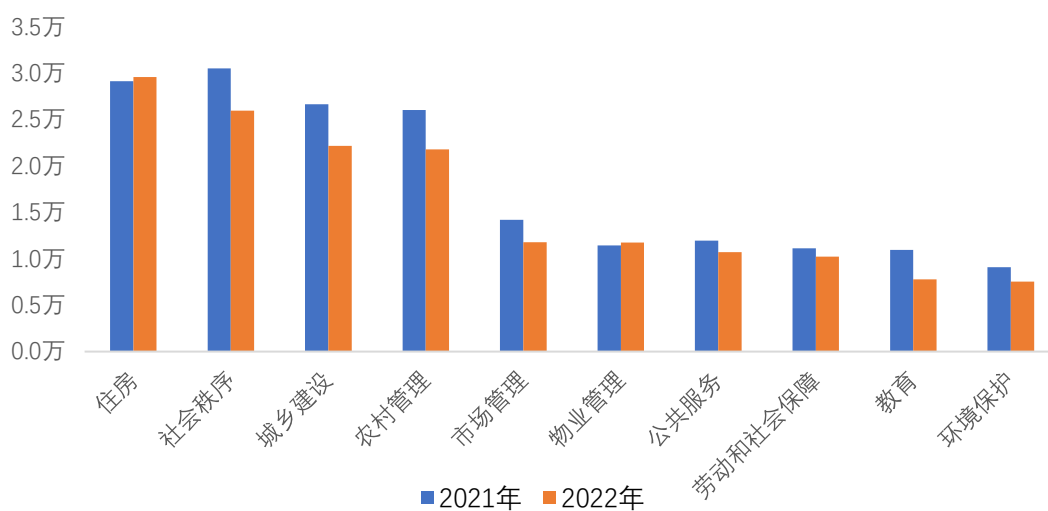
2022年门头沟区承办前十类日常问题



8. 房山区

房山区共承办诉求约 38.3 万件，占全市各区承办的 5.43%，其中，区级部门承办 19.8 万件，占比 51.72%，街道乡镇承办 18.5 万件，占比 48.28%。

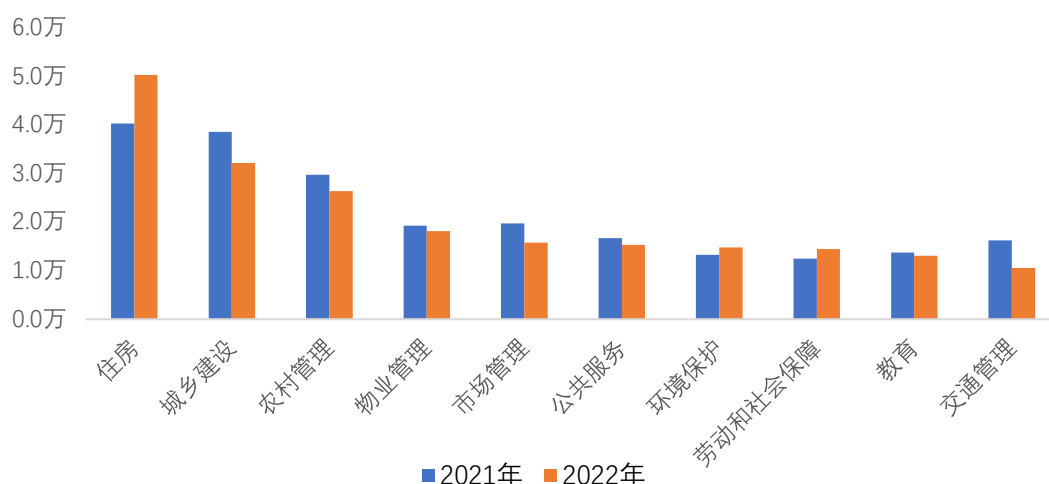
2022年房山区承办前十类日常问题



9. 通州区

通州区共承办诉求约 53.3 万件，占全市各区承办的 7.56%，其中，区级部门承办 31.3 万件，占比 58.60%，街道乡镇承办 22 万件，占比 41.40%。

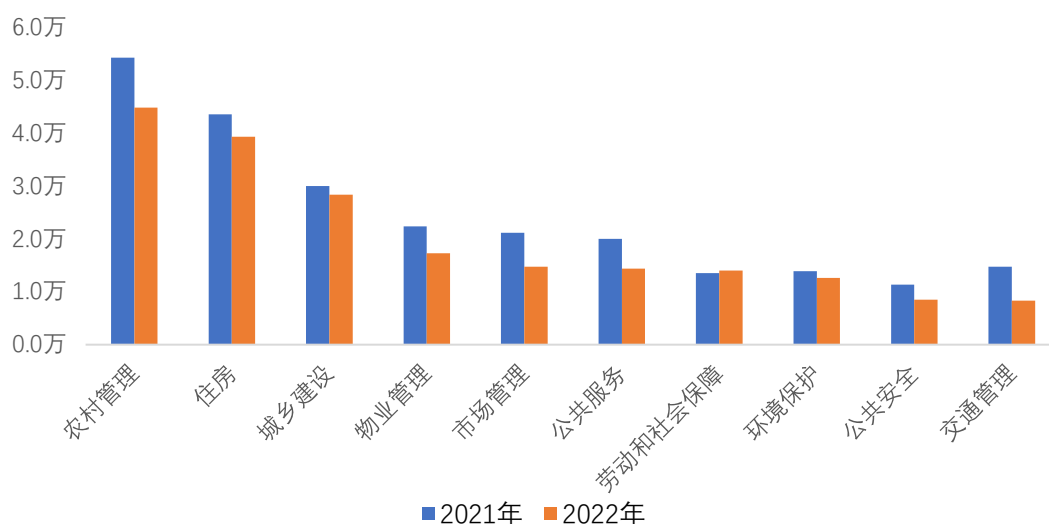
2022年通州区承办前十类日常问题



10. 顺义区

顺义区共承办诉求约 43.8 万件，占全市各区承办的 6.21%，其中，区级部门承办 23.7 万件，占比 53.96%，街镇承办 20.1 万件，占比 46.04%。

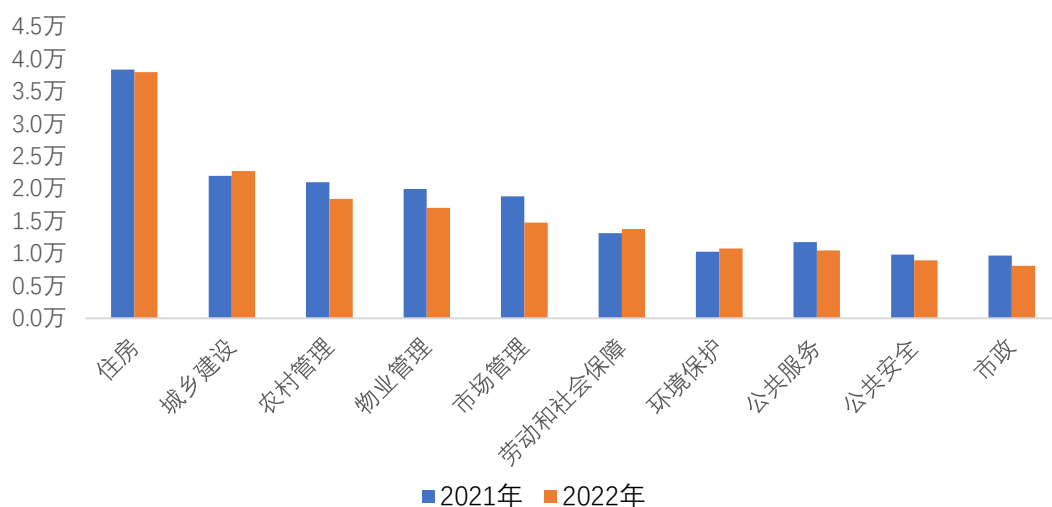
2022年顺义区承办前十类日常问题



11. 大兴区

大兴区共承办诉求约 43 万件，占全市各区承办的 6.09%，其中，区级部门承办 24 万件，占比 55.90%，街镇承办 19 万件，占比 44.10%。

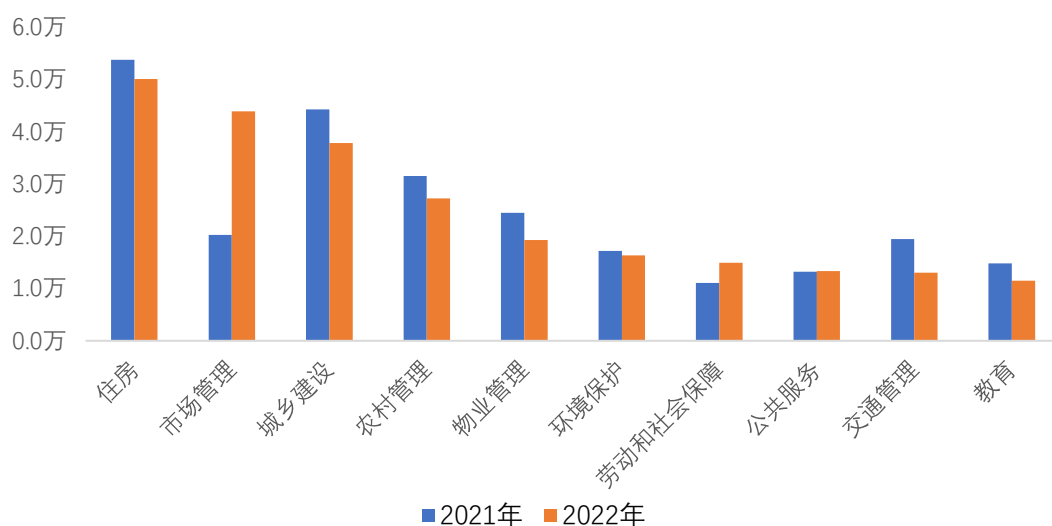
2022年大兴区承办前十类日常问题



12. 昌平区

昌平区共承办诉求约 59.2 万件，占全市各区承办的 8.39%，其中，区级部门承办 34.5 万件，占比 58.35%，街镇承办 24.7 万件，占比 41.65%。

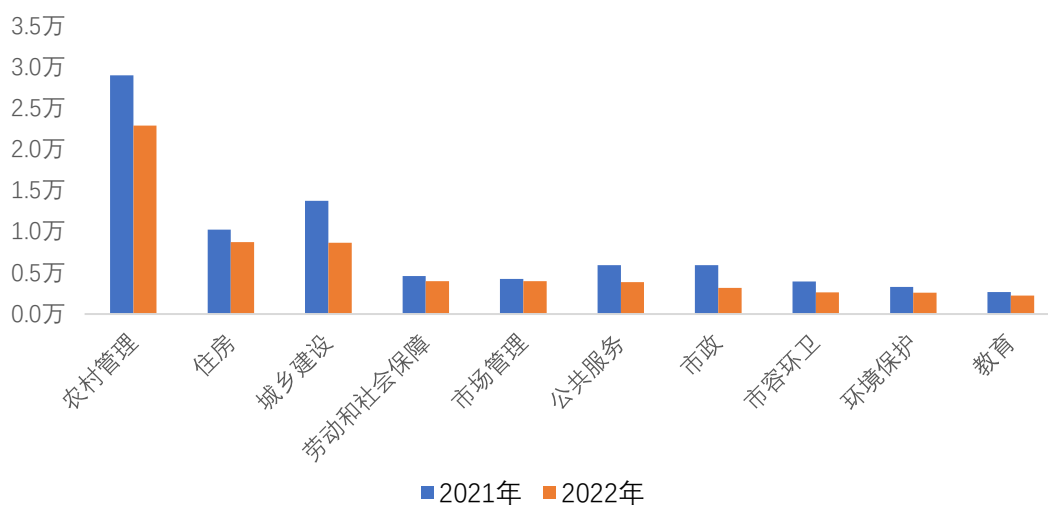
2022年昌平区承办前十类日常问题



13. 平谷区

平谷区共承办诉求约 11 万件，占全市各区承办的 1.56%，其中，区级部门承办 5.4 万件，占比 49.16%，街道乡镇承办 5.6 万件，占比 50.84%。

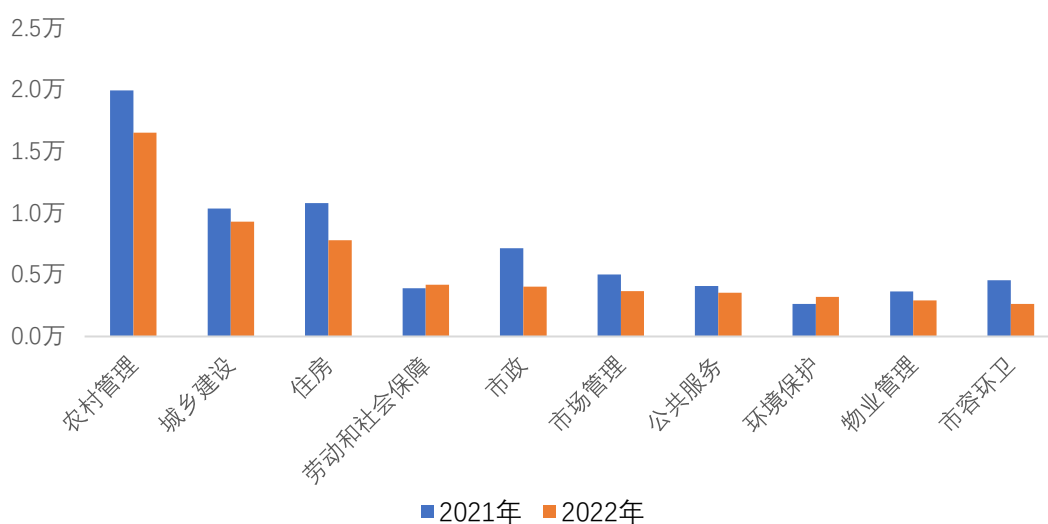
2022年平谷区承办前十类日常问题



14. 怀柔区

怀柔区共承办诉求约 11.6 万件，占全市各区承办的 1.64%，其中，区级部门承办 5.7 万件，占比 49.68%，街道乡镇承办 5.9 万件，占比 50.32%。

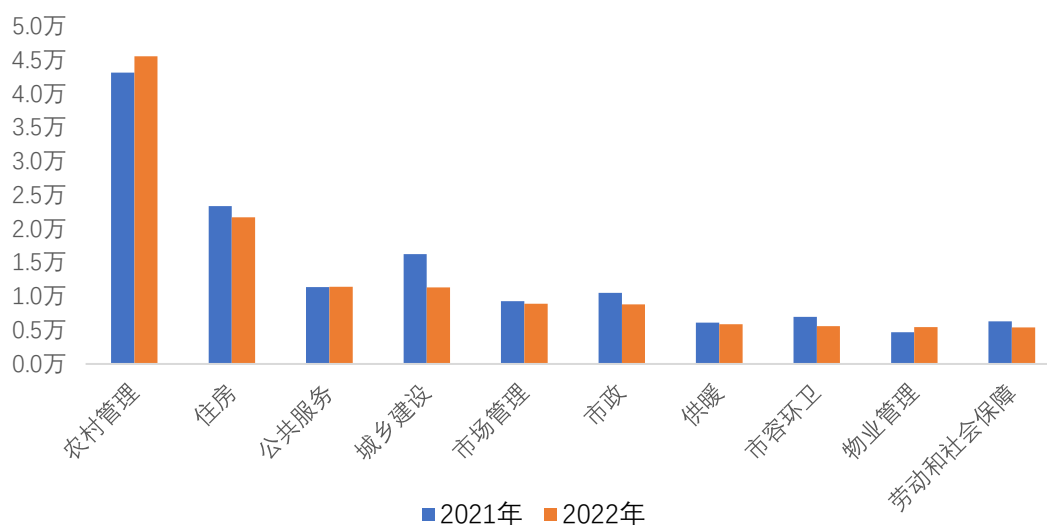
2022年怀柔区承办前十类日常问题



15. 密云区

密云区共承办诉求约 20.9 万件，占全市各区承办的 2.97%，其中，区级部门承办 9.9 万件，占比 47.22%，街道乡镇承办 11 万件，占比 52.78%。

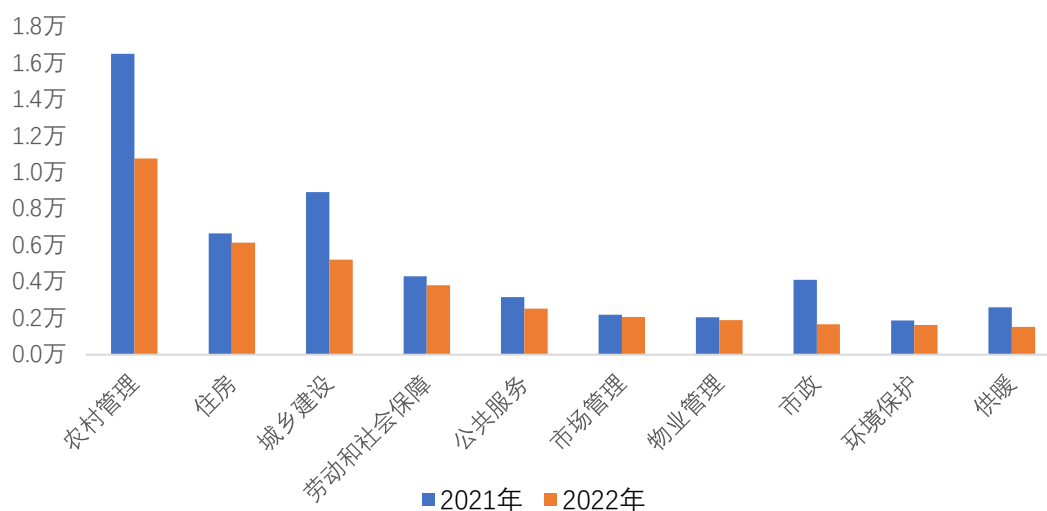
2022年密云区承办前十类日常问题



16. 延庆区

延庆区共承办诉求约 6.5 万件，占全市各区承办的 0.93%，其中，区级部门承办 3.3 万件，占比 50.72%，街道乡镇承办 3.2 万件，占比 49.28%。

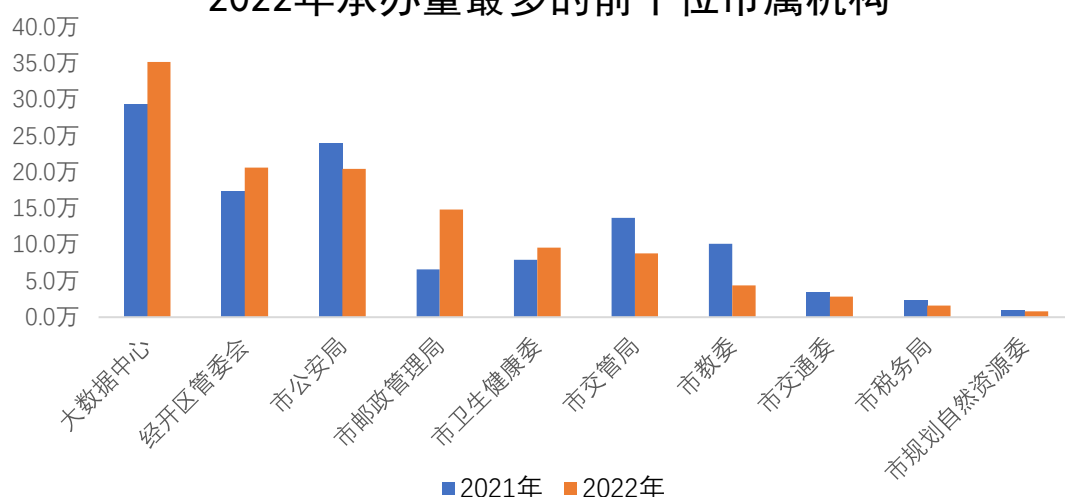
2022年延庆区承办前十类日常问题



(二) 市属机构承办情况

从各市属机构承办情况来看，2022 年市属机构承办量最多的是大数据中心，共办理诉求 35.2 万件；其次是经开区管委会，共办理诉求 20.6 万件。

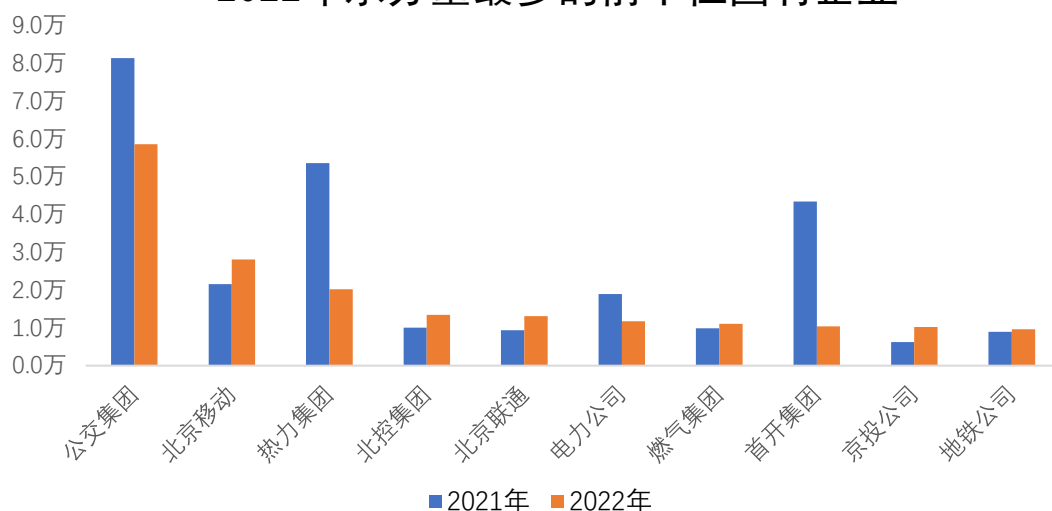
2022年承办量最多的前十位市属机构



(三) 国有企业承办情况

从各国有企业承办情况来看，2022 年承办量最多的是公交集团，共办理诉求 5.9 万件；其次是北京移动，共办理诉求 2.8 万件。

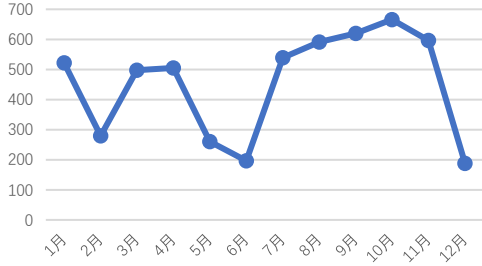
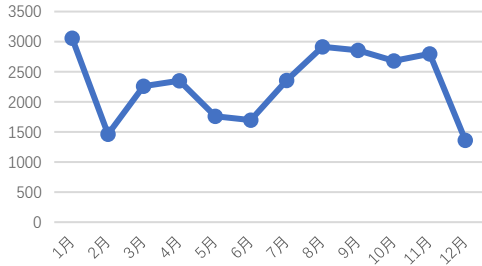
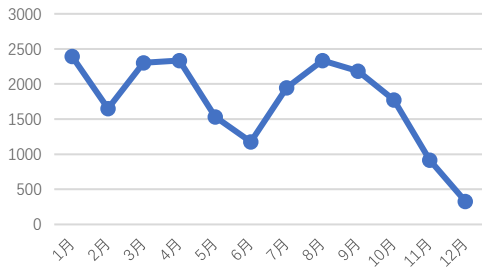
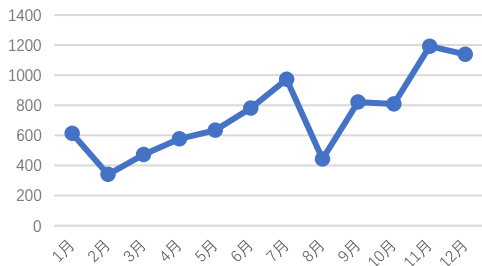
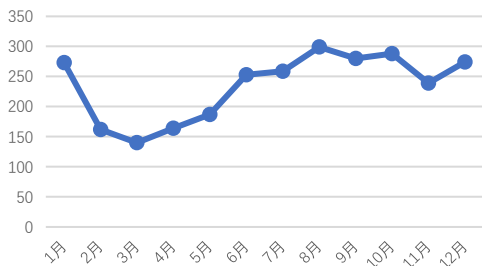
2022年承办量最多的前十位国有企业

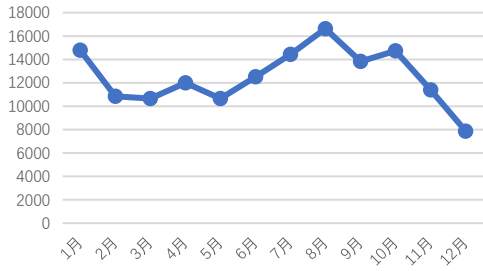
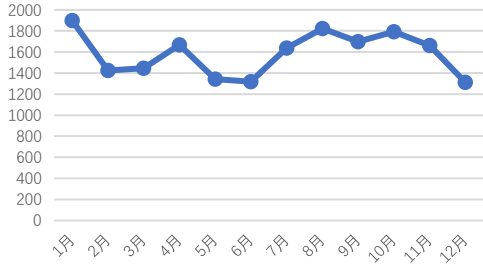
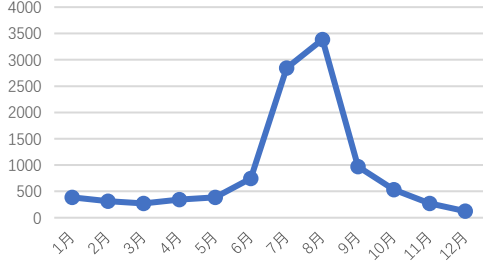
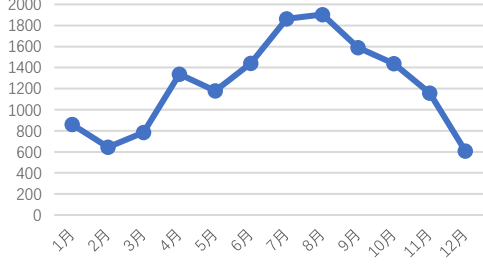
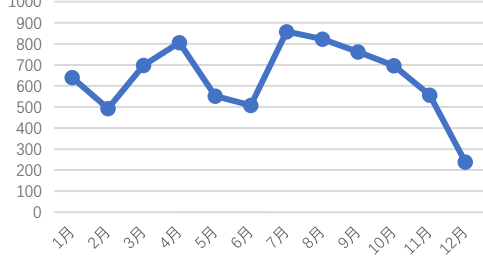


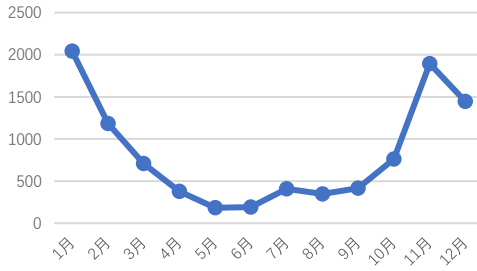
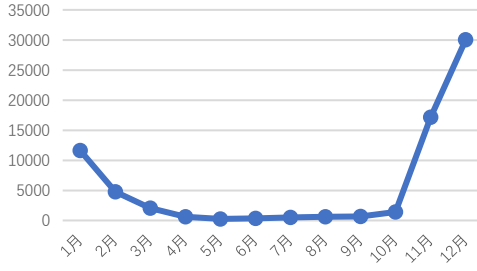
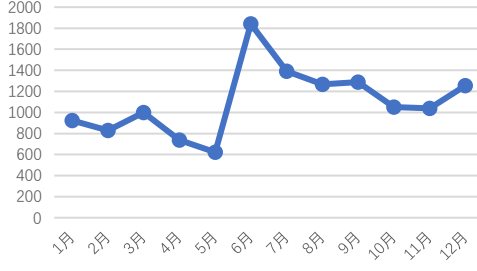
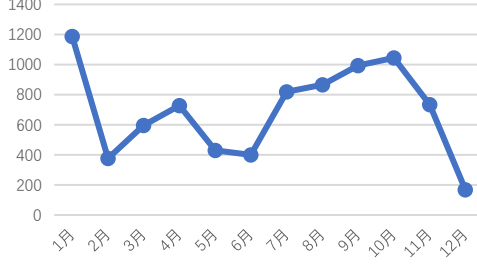
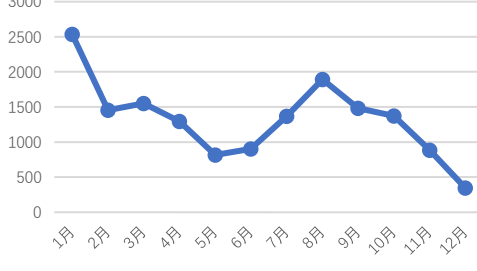
(四) “每月一题” 相关诉求情况

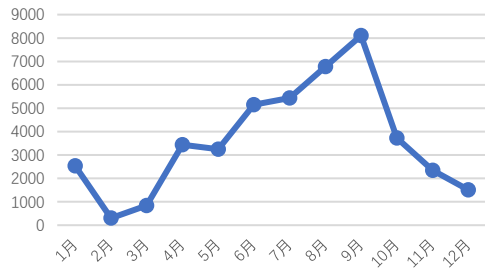
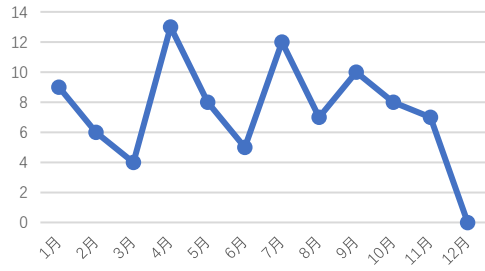
2022 年“每月一题”聚焦老楼加装电梯、房产证办理难、居住区电动自行车集中充电设施建设等 17 个高频难点民生问题，共涉及诉求 42.9 万件，其中诉求前三位的问题分别

是物业服务不规范、集中供暖不热、噪声扰民。具体见下表：

序号	问题	每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)	诉求 总量	承办量前三位 的单位	承办量
1	老楼加装电梯		5462	朝阳区	941
				海淀区	756
				丰台区	608
2	房产证办理难		27548	朝阳区	4300
				丰台区	3812
				房山区	3726
3	居住区电动自行车集中充电设施建设		20878	海淀区	2701
				朝阳区	2675
				丰台区	2465
4	中小学教学管理		8797	海淀区	1533
				朝阳区	1529
				西城区	1118
5	新就业形态劳动者劳动保障		2818	海淀区	566
				朝阳区	471
				顺义区	312

序号	问题	每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)	诉求 总量	承办量前三位 的单位	承办量
6	物业服务不规范		150290	朝阳区	30256
				丰台区	20556
				海淀区	17874
7	住宅楼内下水管道堵塞		19019	丰台区	2414
				朝阳区	2383
				海淀区	1754
8	道路积水		10574	密云区	1251
				丰台区	1092
				通州区	1036
9	农村污水治理		14800	顺义区	3397
				密云区	3026
				平谷区	1564
10	社区健身设施建设与管理		7627	海淀区	1013
				昌平区	784
				顺义区	749

序号	问题	每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)	诉求 总量	承办量前三位 的单位	承办量
11	农村地区煤改清洁能源 后期运行管护		9959	密云区	2160
				顺义区	1053
				房山区	1034
12	集中供暖不热		70006	热力集团	14632
				朝阳区	6646
				丰台区	6478
13	公交运营调度优化		13240	公交公司	11017
				密云区	557
				顺义区	385
14	信号灯		8341	市交管局	4849
				市公安局	1569
				昌平区	347
15	餐饮行业食品安全		15897	朝阳区	3911
				丰台区	2196
				海淀区	1921

序号	问题	每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)	诉求 总量	承办量前三位 的单位	承办量
16	噪声扰民		43405	海淀区	8723
				朝阳区	8582
				丰台区	6536
17	0-3 岁婴幼儿普惠托育 服务资源不足		89	朝阳区	28
				海淀区	9
				昌平区	8