

上海市宝山区建设和管理委员会 文 上海市宝山区交通委员会 件

宝建〔2026〕7号

关于印发《2026年宝山区建设和交通系统 12345热线工作考核评价方案》的通知

委机关各业务科室、委属各基层单位：

为深入贯彻落实区委、区政府关于12345市民服务热线工作的决策部署，进一步提升建设交通领域热线办理的质量和效率，切实解决好群众身边的急难愁盼问题，现将《2026年宝山区建设和交通系统12345热线工作考核评价方案》印发给你们。请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

附件：2026年宝山区建设和交通系统12345热线工作
考核评价方案

上海市宝山区建设和管理委员会 上海市宝山区交通委员会

2026年3月24日

附件

2026年宝山区建设和交通系统 12345热线工作考核评价方案

为深入贯彻落实区委、区政府关于12345热线工作的部署要求，切实提升建设交通领域热线办理质效，聚焦“确保先行联系率、提高市民满意率”两大核心目标，经党委研究同意，制定本方案。

一、考核总则

（一）考核目的

通过系统化考核评价，强化源头治理、压实主体责任、优化办理流程、提升服务效能，推动建设交通领域12345热线工作从“被动响应”向“主动治理”转变，从办理处置“一件事”向“一类事”升级，持续增强人民群众的获得感、幸福感和满意度。

（二）考核对象

承办单位：建设交通系统下属事业单位；

支撑部门：建设交通系统相关机关科室。

（三）考核周期

2025年11月1日至2026年10月31日。

二、考核目标

- 1、先行联系率、按时办结率100%；
- 2、市民满意率、实际解决率力争达到90%以上。

三、考核内容与要求

(一) 源头治理与风险防控

聚焦高频、敏感、集中性诉求，从源头减少工单增量和矛盾升级，具体要求如下：

1、建立工单预分析机制：承办单位需指定专人或专班，每日复查新收工单，确保当天下午2点之前接单工单的先联100%完成；每周开展历史数据复盘分析，对已结案但回访没有达到满意和实际解决的工单，采取有针对性的举措（比如二次回访当事人、申请剔除、建立知识库、申请异常工单等）。重点聚焦城市建设（工程质量、施工扰民、噪音污染）、路政交通管理（道路坑塘、公交线路优化、道路拥堵、停车管理）、房屋管理（预看房服务、质量投诉）等易引发群体性关注的领域，每月形成分析报告并提出下一步措施。

2、精准识别潜在风险工单：对涉及群体性利益（比如预看房、保交楼群诉、区域性出行难等）、诉求表述激烈或有串联苗头、同一问题短期内重复反映未解决、政策答复难以令群众信服、关联历史遗留或复杂矛盾的工单，建立专门台账，实行“一案一标识”管理。

3、强化预案制定与主动沟通：对潜在风险工单，承办单位需在24小时内开展专题研判，制定包含问题核实、方案制定、沟通解释、进度跟踪、效果评估的全流程处置预案，支撑部门应积极参与；主动与反映人及利益相关方开展至少2次以上深度沟通，讲清政策依据、说明推进情况、明确解决路径和时间表，力争将矛盾化解在初始阶段。

（二）主体责任与考核通报

以量化考核为抓手，压实办理责任，形成比学赶超的工作氛围，具体要求如下：

1、实行月度量化排名：参照区级考核标准，建立条线内月度量化考核排名制度，考核指标包括受理数量、先行联系率、按时办结率、诉求解决率、市民满意率五项核心内容，各项指标权重分别为 5%、20%、20%、25%、30%；另外，参考区城运中心考核办法，对于勇于担当，承接复杂、权责不明的托底工单单位给予相应分数奖励，最高不超过 3 分。

2、强化结果运用：如果委三率没有达到委办局平均水平，每月 5 日前通报上月量化考核排名结果，对于当月排名末位的单位，由委热线分管领导召开“点对点”专题分析会；月度排名连续 2 个月位于末位的单位，其主要领导在当月主任办公会议上作专项汇报；累计 3 次排名末位的，由委党委分管领导约谈单位分管负责人和对口的机关科室负责人；累计 5 次排名末位的，由委主要领导约谈单位主要领导。根据每月量化考核情况，每季度进行一次综合排名，季度排名最后的单位，其对口的机关科室负责人不参与季度评优。年度排名最后的单位分管领导不参与年度评优，同时综合考虑该单位在委内的年度评优。

3、建立常态化指导机制：各单位每月 25 日前向委行政许可科报送热线工作进展、存在问题及改进措施；委行政许可科对排名靠后单位开展“一对一”业务指导，每月至少 1 次督导检查，帮助分析症结、优化工作方法。

（三）办理质效与事心双解

聚焦问题实际解决和群众内心认可，提升热线办理“质”与“效”，具体要求如下：

1、严格落实首接负责制：工单承办单位为第一责任主体，杜绝推诿扯皮、转办拖沓，对工单反映问题负责到底，直至问题妥善解决或给出合法合规合情的明确结论，确保“事事有回音、件件有着落”。如对工单权属有争议，需在2个工作日之内填写《疑难事项确责征询单》，经各单位主要领导审核，并报委分管领导同意后报至委行政许可科，行政许可科将逐级汇报热线分管领导、主要领导，最终明确工单的接单单位。

2、优化过程沟通与回复质量：工单办理过程中，除程序性通知外，应及时主动向反映人反馈办理进展、面临困难及下一步安排；所有办结回复需保留通话录音，确保答复内容可追溯、可验证，内容具体详实，语气友好和善，明确问题处理结果、政策依据、后续保障措施，避免模板化、空泛化表述，回复内容。

3、聚焦问题根本解决：对能够立即解决的诉求，需在3个工作日内办结并反馈；对需要阶段性推进的，需明确分阶段目标和时间节点，视情况定期向反映人更新进展；对受政策或客观条件限制暂时无法解决的，需耐心做好解释疏导工作，提供替代解决方案或纳入远期工作规划，并报委行政许可科备案。

四、组织保障

1、加强组织领导：各单位主要领导为热线工作第一责任人，每季度至少 1 次听取热线工作汇报，研究解决难点问题；各单位分管领导为直接责任人，具体抓好工作落实，确保各项要求落地见效。支撑部门负责人应积极参与各承办单位热线工单办理，主动在办理过程中给予支撑，帮助各承办单位做好相关街镇和委办的对接协调。

2、建强工作队伍：各承办单位需配齐配强热线工作专职人员，明确岗位职责；委行政许可科每季度组织 1 次业务培训，重点提升工作人员政策解读能力、业务办理能力和群众工作本领。

3、保障工作条件：各单位要细化工单办理流程、完善工单办理信息化管理手段，确保热线工作高效有序运转。

五、考核结果运用

热线年度考核结果纳入年度绩效考核评价体系，作为评优评先、干部考核的重要依据。

六、附则

本方案由建设交通两委行政许可科负责解释。

本方案自 2026 年 3 月 1 日起施行，以往相关规定与本方案不一致的，以本方案为准。

附件 1

热线工单考核评分细则

序号	考评内容	评分办法	权重
1	受理数量情况	$\frac{\text{受理诉求件数} \times 100}{\text{同类部门受理诉求件数的总合}}$	5分
2	先行联系情况	$\frac{\text{先行联系件数} \times 100}{\text{办结诉求件数}} \\ \text{(除匿名工单外)}$	20分
3	按时办结情况	$\frac{\text{按时办结件数} \times 100}{\text{办结诉求件数}}$	20分
4	诉求解决情况	$\frac{\text{实际解决件数} \times 100}{\text{总评价人次}} \\ \text{(有效回访量)}$	25分
5	市民满意情况	市民测评“满意”100分、“基本满意”计80分、“一般”计60分、“不满意”计0分	30分
		$\frac{\text{满意人次} \times 100 + \text{基本满意} \times 80 + \text{一般人次} \times 60}{\text{总评价人次}} \\ \text{(有效回访量)}$	

附件 2

建管委、交通委“12345”市民服务热线
疑难事项确责意见征询单

编号：

基本情况	工单编号		来电日期	
	来电人		联系方式	
	诉求地址			
	诉求内容：			
	前期办理情况：			
	处置难点：			

<p>基层单位派单建 议</p>	<p>主要领导签名： 年 月 日</p>
<p>委业务分管领导 意见</p>	<p>签名： 年 月 日</p>
<p>委热线分管领导 意见</p>	<p>签名： 年 月 日</p>
<p>委主要领导意见</p>	<p>签名： 年 月 日</p>

附件 3

不纳入满意度考核统计情形清单(表一)

序号	申诉类型	具体情形	备注
1	其他法定渠道	信访、诉讼、刑罚执行、戒毒管理、公证、仲裁、行政复议、行政执法、调解达成一致、政府信息公开、纪检监察	
2	中央管理事权	金融、航空、铁路、航运等	
3	涉军	军产房、部队管理区域内事务管理、部队演训等	
4	涉密	国家秘密、商业秘密、警务秘密、内部工作、涉密工程等	
5	个人隐私	涉及个人隐私信息查询或身份核验等	
6	执法办案	公安、市场监管、税务、劳动监察、生态环境、文化旅游等部门依法履职开展的行政执法活动	
7	反诈工作	手机停号、银行账户关停	
8	突发事件灾难	火灾、爆炸、楼房倒塌、交通事故等突发事件灾难	
9	自然灾害	台风、暴雨、地震、寒潮等自然灾害；不可抗力因素	
10	公共卫生事件	重大传染疾病等	
11	舆情	涉重大舆情	
12	市级以上或全市重点工程	进博会；架空线落地、是否同意加装电梯等	
13	不当诉求	职业举报人、恶意投诉、无理诉求、恶意评价(同一人10次以上)等	
14	对政策法规不接受	不符合评残评级、落户迁移、社保征缴、税收征管等各类政策法规规定的诉求	
15	邻避效应	铁路、公路、地铁、高架、变电设施、垃圾厢房和中转站、通信基站、养老机构、医疗机构等规划建设的人群性诉求	
16	重大赛事活动	重大体育赛事、群众性活动、演唱会、展会购票退票纠纷(出票时已有明确退票手续和争议事项救济途径告知)；重大赛事、群众性活动周边道路限行问题(已报经有关主管部门同意或备案)；赛事报名	
17	商家关门倒闭	各类商家，如餐饮店、教培机构、健身场馆、养生馆、美容美发店等关门跑路退费问题的群体性诉求	
18	消费纠纷	餐饮、商业、文体娱乐、综合性消费平台等各类消费纠纷，且已经首次处理或退赔(如涉及违法行为举报但未立案的除外)	
19	医疗纠纷	对医疗事故鉴定结果不服，拒绝进行医疗事故鉴定	
20	其他合同纠纷	其他平等民事主体之间的合同约定纠纷	
21	其他侵权责任赔偿	交通事故等侵权责任损害赔偿	
22	托底受理	各区、各牵头部门托底受理事项	

附件 4

不纳入满意度测评情况			
案件类型	认定方式	认定细分	是否纳入解决率测评
咨询类	事实认定	有政策信息	
		无政策信息	不纳入测评
	结果认定	接受解释说明	
		不接受政策解释	不纳入测评
投诉举报类/求助类/其他类	事实认定	属实	
		部分属实	
		不属实	不纳入测评
意见建议类	结果认定	采纳	
		部分采纳	
		留作参考	不纳入测评
		不予采纳	不纳入测评

