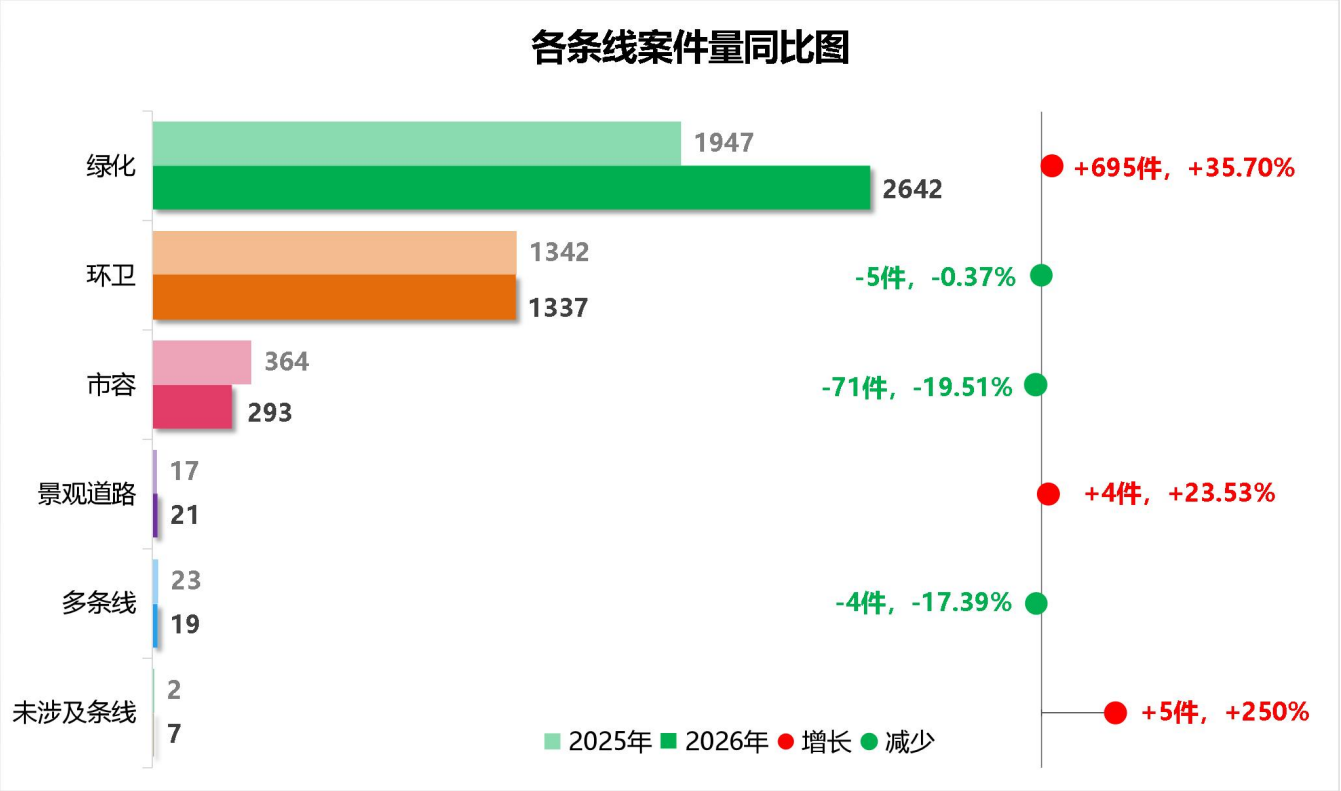
2025考核年度
12345热线工作简报

普陀区市容管理中心投诉受理室　　二〇二六年十月二十九日

2025年11月1日-2026年10月31日，投诉中心通过各类市民诉求平台共接获市民诉求件5474件，**与去年同期相比增加了12.94%**（2025年同期共受理各类诉求4847件）。



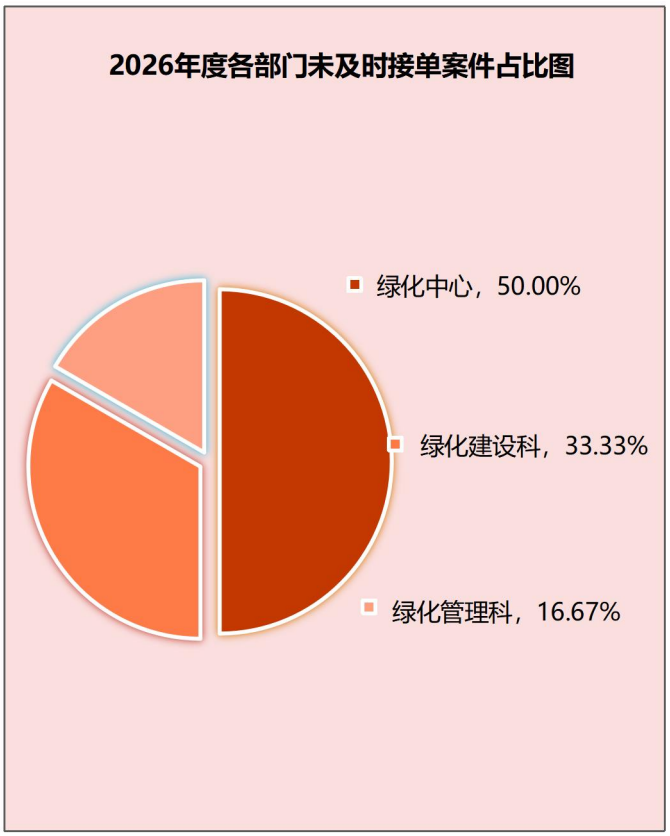
2026 考核年度受理案件诉求分类分布情况

绿化条线 2642 件，占比 61.17%			环卫条线 1337 件，占比 30.96%			市容条线 293 件，占比 6.78%		
①	公园管理	595	①	道路污染清除	488	①	景观照明管理	107
②	绿化工程建设	330	②	环卫作业规范	212	②	美丽街区工程	102
③	遮挡干扰	314	③	公共厕所管理	119	③	车辆清洗管理	31
④	收容救护野生动物	224	④	其他（环卫）	94	④	三乱清除	15
⑤	绿地管理	212	⑤	环卫设施设置	79	⑤	户外广告管理	12
⑥	其他（绿化）	176	⑥	垃圾箱房管理	60	⑥	其他（市容）	6
⑦	病虫害	159	⑦	单位垃圾管理	54	⑦	店招店牌管理	5
⑧	树木倾斜倒伏	89	⑧	建筑垃圾管理	46	⑧	门责管理	2
⑨	作业不规范	87	⑨	洒水车作业管理	43	⑨	市容咨询	8
⑩	公园噪声	84	⑩	两网融合	19	⑩	市容意见	4
⑪	失养失管	38	⑪	高压水枪冲洗	17	⑪	市容表扬	1
⑫	绿地设施缺损	25	⑫	扬尘管控	15	景观道路条线 21 件，占比 0.49%		
⑬	树木枯死及缺少	22	⑬	渣土管理	12	多条线 19 件，占比 0.39%		
⑭	绿化迁移调整	13	⑭	装修垃圾收费	12	未涉及条线 7 件，占比 0.16%		
⑮	绿化浇灌作业	8	⑮	收费规范管理	9			
⑯	超强修剪	7	⑯	废弃油脂管理	5			
⑰	绿化马蜂窝	7	⑰	垃圾分类	5			
⑱	绿化着火	6	⑱	生活垃圾管理	4			
⑲	树穴盖板管理	5	⑲	餐厨垃圾管理	3			
⑳	树木剥芽	3	⑳	政风行风	2			
㉑	树木冬修	2	㉑	车辆提示音管理	1			
㉒	垂直绿化管理	1	㉒	粪便满溢清除	1			
㉓	古树名木	1	㉓	环卫咨询	28			
㉔	绿化意见	155	㉔	环卫表扬	7			
㉕	绿化咨询	76	㉕	环卫意见	2			
㉖	绿化表扬	3						

处置规范数据分析

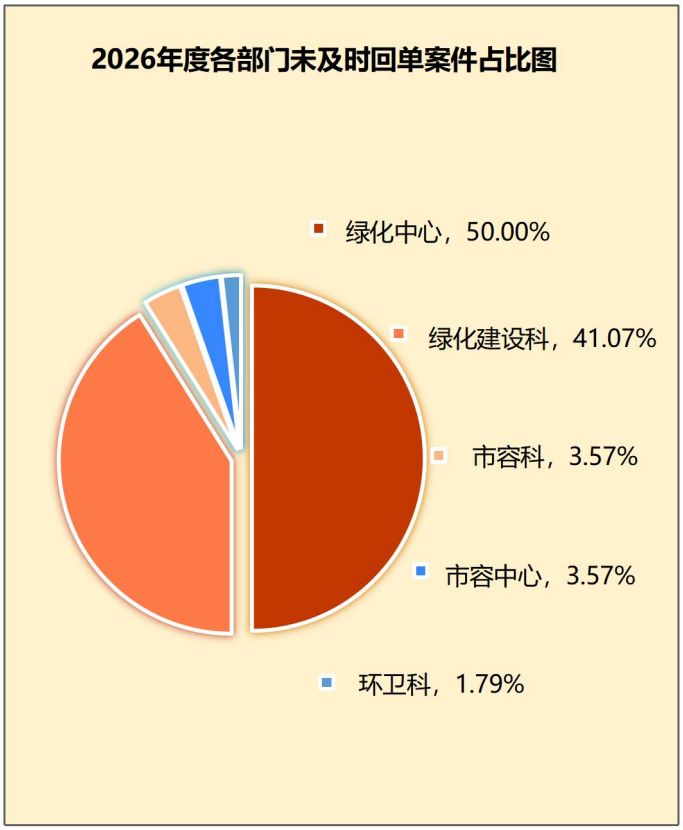
2026 考核年度接单及时率情况分析

处置部门	总受理量	未及时接单量	接单及时率
园开公司	1116	0	100.00%
普环公司	1024	0	100.00%
长园公司	261	0	100.00%
环卫中心	202	0	100.00%
市容科	151	0	100.00%
市容中心	111	0	100.00%
科信科	103	0	100.00%
陀岭公司	81	0	100.00%
桃浦保洁公司	23	0	100.00%
景观道路专项	21	0	100.00%
环卫科	13	0	100.00%
法制科	2	0	100.00%
绿化中心	930	3	99.68%
绿化建设科	204	2	99.02%
绿化管理科	43	1	97.67%



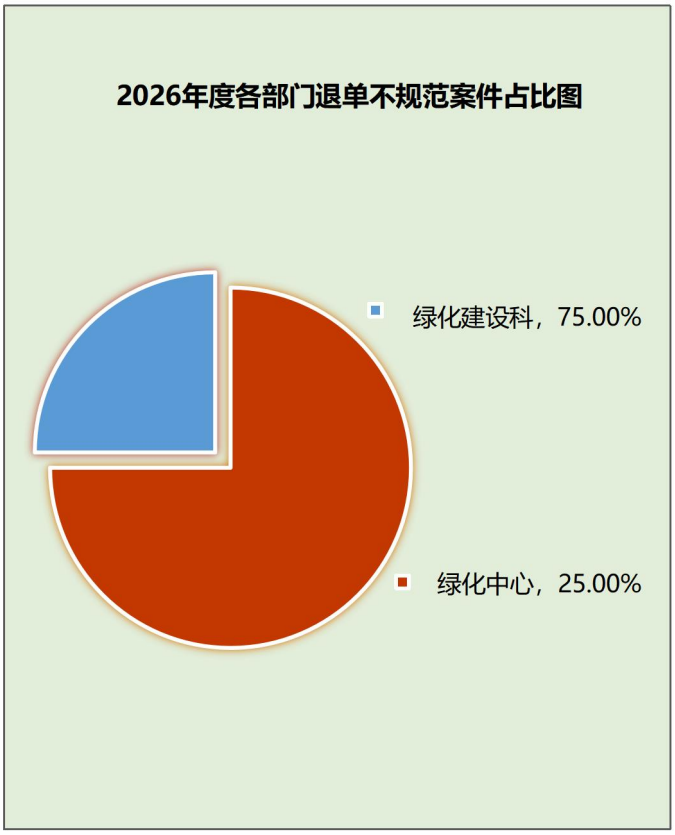
2026 考核年度按时办结率情况分析

处置部门	总受理量	未及时回单量	按时办结率
园开公司	1116	0	100.00%
普环公司	1024	0	100.00%
长园公司	261	0	100.00%
环卫中心	202	0	100.00%
科信科	103	0	100.00%
陀岭公司	81	0	100.00%
桃浦保洁公司	23	0	100.00%
景观道路专项	21	0	100.00%
法制科	2	0	100.00%
绿化管理科	43	0	100.00%
市容科	151	2	98.68%
市容中心	111	2	98.20%
绿化中心	930	28	96.99%
环卫科	13	1	92.31%
绿化建设科	204	23	88.73%



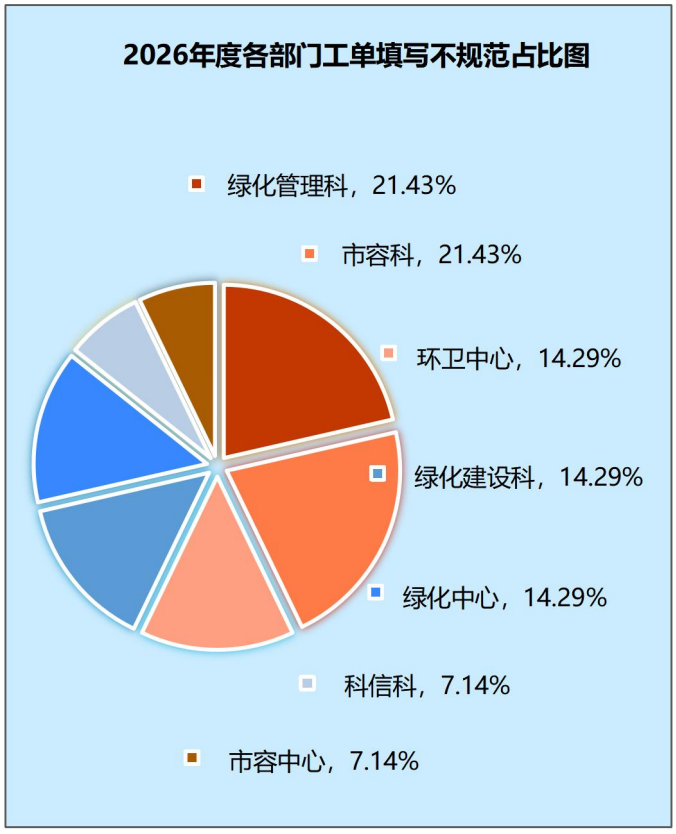
2026 考核年度退单不规范情况分析

处置部门	总退单量	退单不规范量	退单规范率
普环公司	313	0	100.00%
园开公司	279	0	100.00%
陀岭公司	72	0	100.00%
长园公司	62	0	100.00%
市容中心	53	0	100.00%
市容科	44	0	100.00%
环卫中心	26	0	100.00%
环卫科	17	0	100.00%
绿化管理科	10	0	100.00%
桃浦保洁公司	10	0	100.00%
科信科	5	0	100.00%
景观道路专项	1	0	100.00%
绿化中心	194	1	99.48%
绿化建设科	62	3	95.16%
普环公司	313	0	100.00%



2026 考核年度工单填写不规范案件数量情况

处置部门	总受理量	工单填写不规范量	工单填写规范率
园开公司	1116	0	100.00%
普环公司	1024	0	100.00%
长园公司	261	0	100.00%
陀岭公司	81	0	100.00%
桃浦保洁公司	23	0	100.00%
景观道路专项	21	0	100.00%
环卫科	13	0	100.00%
法制科	2	0	100.00%
绿化中心	930	2	99.78%
市容中心	111	1	99.10%
科信科	103	1	99.03%
绿化建设科	204	2	99.02%
环卫中心	202	2	99.01%
市容科	151	3	98.01%
绿化管理科	43	3	93.02%



处置实效数据分析

处置部门	满意率	实际解决率	受理量	未解决量	不满意量	表扬件
桃浦保洁公司	100.00%	100.00%	23	/	/	
局办公室	100.00%	100.00%	4	/	/	
法制科	100.00%	100.00%	2	/	/	
普环公司	98.35%	99.02%	1024	**10**	**9**	**6**
环卫中心	97.94%	99.50%	202	**1**	**1**	
市容中心	97.65%	99.10%	111	**1**	**2**	**1**
长园公司	96.57%	96.93%	261	**8**	**5**	
市容科	96.53%	97.35%	151	**4**	**2**	
园开公司	95.98%	97.04%	1116	**33**	**28**	**2**
绿化中心	95.26%	97.96%	930	**19**	**20**	**2**
陀岭公司	92.85%	95.06%	81	**4**	**4**	
科信科	91.18%	98.06%	103	**2**	**3**	
景观道路专项	88.89%	95.24%	21	**1**	**2**	
环卫科	88.89%	100.00%	13	/	**1**	
绿化建设科	87.93%	98.04%	204	**4**	**6**	
绿化管理科	81.62%	97.67%	43	**1**	**6**	
平均分	**94.51%**	**97.27%**	**总计**	**101**	**121**	**11**
环卫双部门	100.00%	100.00%	4	/	/	
三条线	100.00%	100.00%	2	/	/	
双条线	86.25%	88.24%	17	**2**	**2**	
绿化双部门	65.00%	71.43%	7	**2**	**1**	

“不属实类”数据分析

“不属实类”工单占比情况			
处置单位	“不属实类”工单量	“市 12345”不属实率	“区 12345”不属实率
法制科	1	/	0.03%
环卫科	1	/	0.03%
景观道路专项	1	/	0.03%
双条线	1	0.18%	/
市容中心	1	/	0.03%
局办公室	2	0.18%	0.03%
绿化双部门	2	/	0.06%
绿化管理科	3	0.18%	0.06%
环卫双部门	4	0.18%	0.09%
桃浦保洁公司	6	0.18%	0.15%
陀岭公司	6	/	0.18%
市容科	12	0.18%	0.33%
长园公司	28	0.55%	0.75%
科信科	54	0.55%	1.53%
环卫中心	65	3.13%	1.44%
园开公司	75	2.02%	1.92%
绿化建设科	138	0.37%	4.09%
绿化中心	206	10.29%	4.51%
总计	**892**	**28.68%**	**20.13%**

注：①该表统计的“不属实类”工单量仅限来源“市 12345”、“区 12345”工单。

②2026 年“市 12345”来源工单受理量为 544 件，“区 12345”来源工单受理量为 3329 件。

普陀区绿化和市容管理局 2025 考核年热线工单数据汇总表（不属实类案件不纳入满意度测评）

处置部门	满意率	受处理	接单及时率	2 小时到场率	联系规范率	告知规范率	按时办结率	实际解决率	工单填写规范率	退单规范率
桃浦保洁公司	100.00%	23	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
局办公室	100.00%	4	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	#N/A	#N/A
法制科	100.00%	2	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#N/A
普环公司	98.35%	1024	100.00%	100.00%	99.98%	99.97%	100.00%	99.02%	100.00%	100.00%
环卫中心	97.94%	202	100.00%	100.00%	89.31%	99.55%	100.00%	99.50%	99.01%	100.00%
市容中心	97.65%	111	100.00%	100.00%	95.80%	100.00%	98.20%	99.10%	99.10%	100.00%
长园公司	96.57%	261	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.93%	100.00%	100.00%
市容科	96.53%	151	100.00%	100.00%	99.31%	100.00%	98.68%	97.35%	98.01%	100.00%
园开公司	95.98%	1116	100.00%	100.00%	99.96%	99.97%	100.00%	97.04%	100.00%	100.00%
绿化中心	95.26%	930	99.68%	100.00%	99.75%	99.87%	96.99%	97.96%	99.78%	99.48%
陀岭公司	92.85%	81	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.06%	100.00%	100.00%
科信科	91.18%	103	100.00%	100.00%	95.00%	99.16%	100.00%	98.06%	99.03%	100.00%
景观道路专项	88.89%	21	100.00%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	95.24%	100.00%	100.00%
环卫科	88.89%	13	100.00%	100.00%	94.29%	100.00%	92.31%	100.00%	100.00%	100.00%
绿化建设科	87.93%	204	99.02%	100.00%	97.95%	100.00%	88.73%	98.04%	99.02%	95.16%
绿化管理科	81.62%	43	97.67%	100.00%	92.19%	91.91%	100.00%	97.67%	93.02%	100.00%
平均分	**96.06%**	**4319**	**99.86%**	**100.00%**	**99.15%**	**99.84%**	**98.70%**	**97.87%**	**99.68%**	**99.65%**
环卫双部门	100.00%	4	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
三条线	100.00%	2	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

备注：红色表示该部门该项分数低于平均分，下同。

双条线	86.25%	17	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	88.24%	100.00%	100.00%
绿化双部门	65.00%	7	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	71.43%	100.00%	100.00%