

**引用格式:** 宋华旸,乔岳,高逾.基于城市运行管理服务平台的公众服务指标及评价标准研究[J].标准科学,2026(1):29–36.  
SONG Huayang, QIAO Yue, GAO Yu. Research on Public Service Indicators and Evaluation Standards Based on Urban Operation Management and Services Platform [J]. Standard Science, 2026 ( 1 ) : 29–36.

# 基于城市运行管理服务平台的公众服务指标及评价标准研究

宋华旸 乔岳 高逾

(北京市城市管理研究院)

**摘要:** 【目的】公众服务指标及评价标准可与运行监测指标及评价标准和管理监督指标及评价标准构成全面、系统的评价指标体系，更加客观地评价城市运行管理服务平台的管理效能和服务水平。【方法】通过研究城市运行管理服务平台技术标准、数据标准、运行监测指标及评价标准、管理监督指标及评价标准的体例框架，提出公众服务的对象、指标设置的原则、三级指标设置、数据采集方式及评价方法。【结果】公众服务设置3个一级指标、12个二级指标和47个三级指标，诉求服务和主动服务数据以平台上报方式为主，群众满意度以问卷调查方式为主。【结论】公众服务指标及评价标准不仅可以完善城市运行管理服务平台标准体系，也可有效助力城市管理融入基层治理。

**关键词:** 城市管理；公众服务；评价；标准

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2026.01.004

## Research on Public Service Indicators and Evaluation Standards Based on Urban Operation Management and Services Platform

SONG Huayang QIAO Yue GAO Yu

(Beijing Municipal Institute of City Management)

**Abstract:** [Objective] Public service indicators and evaluation standards can form a comprehensive and systematic evaluation index system with operation monitoring indicators and evaluation standards, management supervision indicators and evaluation standards, to more objectively evaluate the management efficiency and service level of urban operation management service platforms. [Methods] By studying the technical standards, data standards, operation monitoring indicators, evaluation standards, and management supervision indicators and evaluation standards of the urban operation management service platform, this paper proposes the target audience of public services, principles for indicator setting, three-level indicator setting, data collection methods, and evaluation methods. [Results] There are 3 primary indicators, 12 secondary indicators, and 47 tertiary indicators for public services. The data on demand and proactive services are mainly reported by the platform, and the satisfaction of the masses is mainly surveyed through questionnaires. [Conclusion] Public service indicators and evaluation standards can not only improve the standards system of urban operation and management service platforms, but also effectively help integrate urban management into grassroots governance.

**Keywords:** urban management; public service; evaluation; standards

---

**基金项目:** 本文受国家重点研发计划重点专项项目“城市网格化综合管理应用支撑平台与示范”（项目编号：2020YFB2103400）资助。

**作者简介:** 宋华旸，硕士，高级工程师，研究方向为城市管理与标准化。

## 0 引言

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》(以下简称《纲要》)提出“完善城市信息模型平台和运行管理服务平台,构建城市数据资源体系,推进城市数据大脑建设。”为此,2020年8月住房和城乡建设部联合有关部门印发《关于加快推进新型城市建设基础设施建设的指导意见》(建发改〔2020〕73号),将“城市运行管理服务平台建设”列入新型城市建设基础设施建设重点任务之一,部署构建国家、省、市三级城市运行管理服务平台体系<sup>[1]</sup>。城市运行管理服务平台(以下简称“城市运管服平台”)是以城市运行管理“一网统管”为目标,围绕城市运行安全高效健康、城市管理干净整洁有序、为民服务精准精细精致等要求,以物联网、大数据、人工智能、5G移动通信等前沿技术为支撑,汇聚共享数据资源,具有统筹协调、指挥调度、监测预警、监督考核和综合评价等功能的信息化平台。2021年12月发布的CJJ/T 312—2021《城市运行管理服务平台技术标准》和CJJ/T 545—2021《城市运行管理服务平台数据标准》成为指导平台建设和运行的基本依据。《“十四五”推进国家政务信息化规划》目标任务明确“到2025年,政务信息化建设总体迈入以数据赋能、协同治理、智慧决策、优质服务为主要特征的融慧治理新阶段”。建设城市运管服平台既是推进政务信息化、提高政府管理效能和服务水平的重要举措,更是运用数字技术推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新的重要载体,对促进城市高质量发展、推进城市治理体系和治理能力现代化具有重要意义<sup>[2]</sup>。目前,CJT 552—2023《城市运行管理服务平台 运行监测指标及评价标准》(以下简称《运行监测标准》)与CJT 551—2023《城市运行管理服务平台 管理监督指标及评价标准》(以下简称《管理监督标准》)2项行业标准已于2023年11月1日正式实施,对构建“横向到边、纵向到底”的城市运行管理工作体系起到了重要作用<sup>[3]</sup>。但基于城市运管服平台

的《公众服务指标及评价标准》(以下简称《公众服务标准》)尚未出台,不能与《运行监测标准》和《管理监督标准》构成全面、系统、客观的评价指标体系。因此,本文以《公众服务标准》为研究对象,提出研制思路,以期为更加科学化、精细化、智能化的城市运行管理服务加强标准依据。

## 1 《运行监测标准》和《管理监督标准》概况

### 1.1 《运行监测标准》概况

该标准以城市运行安全、高效、健康为目标,统筹发展和安全,规定了城市运行监测指标体系,是评价城市运行监测水平的主要依据。城市运行监测指标体系分为三级,包括5个一级指标:市政设施、房屋建筑、交通设施、人员密集区域和群众获得感;30个二级指标:燃气安全、排水管网、建筑施工、老旧房屋、城市道路、桥梁、人员密集场所、大型活动、社会治安状况、急救服务能力等;79个三级指标:居民室内燃气泄漏在线监测覆盖率、排水管网安全运行在线监测率、建筑施工视频在线监控覆盖率、老旧小区改造达标率、消防车道视频监控覆盖率、城市道路易积水点监测覆盖率、桥梁安全运行监测覆盖率、人员密集场所视频监控覆盖率、大客流监测预警覆盖率、年度火灾10万人口死亡率、120急救平均到达时间等。该标准还对城市运行监测指标分值、数据采集方法和评价方法进行了规定。

### 1.2 《管理监督标准》概况

该标准以城市管理干净、整洁、有序为目标,突出管理和服务,规定了城市管理监督指标体系,是评价城市管理服务水平的主要依据。城市管理监督指标体系分为三级,包括4个一级指标:干净、整洁、有序和群众满意度;23个二级指标:垃圾处理能力、道路清扫保洁、道路养护、城市照明、公共服务设施、交通能力与秩序、信息化水平、志愿服务水平等;70个三级指标:生活垃圾分类覆盖率、城市生活垃圾资源化利用率、城市道

路机械化清扫率、道路照明显亮灯率、夜景照明舒适和谐度、城市建成区慢行道密度、城市建成区网格化管理覆盖率、网络舆情监测等。该标准还对城市管理监督指标分值、数据采集方法和评价方法进行规定。

## 2 公众服务指标设置

### 2.1 公众服务对象

我国政府正由管理型政府向服务型政府转变,其根本目的是进一步提高政府为经济社会发展服务、为人民服务的能力和水平<sup>[4]</sup>。服务型政府的本质就是社会本位和公民本位<sup>[5]</sup>。《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发〔2020〕53号)提出“确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理,使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实”。这份顶层设计文件明确出企业和群众都是政务服务便民热线的服务对象。由于热线服务是基于城市运管服平台提供公众服务最主要的方式,因此,公众服务指标的设置,也就是公众服务的事项应面向人民群众和企业这两大类服务对象。

### 2.2 公众服务指标

#### 2.2.1 公众服务指标设置原则

服务型政府主要体现在政府信息公开化、权力运行透明化、公众互动便捷化等多个方面<sup>[6]</sup>,公众服务指标的设置应以这些方面为出发点和落脚点。而作为全国性的标准,公众服务指标的设置还应结合全国南北方地理位置、气候等方面存在的差异,最大程度体现出指标的全面性和普适性。CJJ/T 312—2021《城市运行管理服务平台技术标准》作为研制《公众服务标准》的上位标准依据,其条款中明确提到“为公众提供水、电、气、热等公共事业便民热线服务。”因此,公众服务指标的设置应以公众最关心的水、电、气、热等为重点提炼公众服务指标。

12345市民服务热线与网格巡查是发现城市管理问题的两大重要手段<sup>[7]</sup>。近年来,随着12345

市民服务热线影响力的不断提升,通过热线提出诉求已发展成为人民群众反映“急难愁盼”问题的重要渠道<sup>[8]</sup>。另外,网格化城市管理模式可以有效促进政府主动治理,已成为政府提升主动处置效能,减少市民投诉的重要途径<sup>[9]</sup>。因此,为充分体现以人民为中心的发展思想,有助于政府为人民群众做好“靶向服务”,可在“热线+网格”统计数据的基础上,确定公众服务各级指标。

结合《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》(国发〔2024〕3号)提出的,“健全线上线下帮代办体系,明确人员配置、工作职责、责任边界、服务内容,提升帮代办响应率、解决率和满意度。”可将问题响应率、解决率和满意率等来描述三级评价指标。

#### 2.2.2 三级指标设置

为保持与《运行监测标准》和《管理监督标准》指标设置体例结构的一致性,可将公众服务指标设置为三级。一级指标可设置为诉求服务、主动服务和群众满意度。

##### (1) 诉求服务

诉求服务可以理解为“接诉即办”,主要表现为人民群众或企业主要通过热线服务、公众服务号和公众类应用程序(APP)等反映问题,政府部门接到诉求后立即响应并办理。因此,一级指标“诉求服务”可下设市容环境、环境卫生、市政设施、公用服务、房屋建筑、城乡建设、城市绿化、企业服务等二级指标;三级指标可按照12345热线派单小类统计量(即群众关心和关注的问题的诉求量)由多到少排序,在每个二级指标维度中选取派单量较多的类目列入三级指标。

##### (2) 主动服务

主动服务可以理解为“未诉先办”,可以从城市运行和城市管理两方面考虑,可在近几年城市运行方面和城市管理方面诉求办理量靠前的事项范围内进行设置。由于主动服务更能体现政府为民办事的勇气和决心,因此应重点关注。以我国北方某超大城市为例,近几年12345市民服务热线在

城市运行方面诉求量靠前的事项有：燃气老旧管线更新改造、燃气用具连接用软管更换、老旧房屋安全隐患排查、居民水质监测、供暖室内温度监测等；在城市管理方面诉求量靠前的事项有：小区电动自行车充电设施达标、电动汽车充电设施覆盖、达标垃圾桶站设置、规范共享单车停车区域、机动车乱停放治理等。而对于全国性的标准来讲，可根据我国城市分布特点，对一些重要城市近3~5年的城市运行方面和城市管理方面诉求办理量靠前的事项进行统计，以此为依据确定主动服务指标。除此以外，应将一些人民群众关心关注的信息发布，一并纳入主动服务范畴。因此，一级指标“主动服务”可下设城市运行和城市管理等二级指标；三级指标可综合考虑12345市民服务热线诉求量和网格巡查问题统计量而得出。

### (3) 群众满意度

《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》(国发〔2024〕3号)、《国务院办公厅关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动的意见》(国办发〔2022〕12号)等政策文件中均把满意度作为评价服务质量的依据。因此，一级指标“群众满意度”可下设诉求服务满意度、主动服务满意度等二级指标；三级指标主要体现公众对于市容环境、环境卫生、市政设施、公用服务、房屋建筑、城乡建设、城市绿化、企业服务方面诉求服务的满意率以及主动服务的满意率。另外，北京市在接诉即办工作中提出“万人诉求比”概念，即每万人中产生的诉求数量越低，表明政务服务的水平越高。上海市在绿化市容热线综合考核工作中用“万人投诉量”反映区、局对行业工作的综合管理水平。考虑到不同级别的城市的万人诉求量差异较大，因此，参考北京与上海的经验做法，可将“万人诉求年度变化率”设置为诉求服务满意度一个重要的三级指标。若“万人诉求年度变化率”为正，则说明本年度诉求量较上一年有所增加；若“万人诉求年度变化率”为负，则说明本年度诉求量较上

一年有所减少。

## 3 数据采集及评价方法

### 3.1 数据采集方式

结合诉求服务和主动服务的概念，诉求服务的数据采集方式应为接入热线服务、公众服务号、公众类应用程序(APP)及短信等诉求渠道的城市运管服平台上报；主动服务的数据采集方式应为接入网格化管理数据的城市运管服平台上报。群众满意度应考虑到不同群体对诉求服务的满意情况，因此，以问卷调查方式获取更加合理。

### 3.2 评价方法

公众服务总分设置为100分，结合诉求服务、主动服务及诉求满意度数据分析，对于市容环境、环境卫生、市政设施、公用服务、房屋建筑、城乡建设、城市绿化、企业服务8个诉求服务，每个诉求服务选取2个数据排名靠前的事项，分解为响应率和解决率，并分别赋予2分；主动服务更能体现政府为民办事的成效，因此，每个主动服务指标赋予3分。同理，每个诉求服务的满意率赋予2分；每个主动服务的满意率赋予3分。公众服务指标、数据采集方式及评价方法见表1。

## 4 结语

基于城市运管服平台向公众提供的服务，应力争突破人们对政府服务价值的认知瓶颈、政府条块管理的体制瓶颈、缺乏复合型人才的素质瓶颈，充分体现为民服务精准精细精致，即公众服务指标与公众诉求匹配度高，体现出问题识别的“精准”；工作人员耐心高效的服务，体现出服务过程的“精细”；诉求问题得到有效地解决，体现出服务结果的“精致”。研制《公众服务标准》不仅是对城市运管服平台标准体系的完善，更是为推动城市管理融入基层治理，切实解决人民群众“急难愁盼”问题提供了有力的标准支撑。

表1 公众服务指标、数据采集方式及评价方法表

一级指标	二级指标		三级指标 编号 名称	指标描述	分值	评价方法	数据采集 方式
	编号	名称					
诉求服务	1 市容环境	1	停车秩序问题响应率	停车秩序问题的总诉求量中, 相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报
		2	停车秩序问题解决率	停车秩序问题的总诉求量中, 已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报
		3	公共区域内私装地锁占车位问题响应率	公共区域内私装地锁占车位问题的总诉求量中, 相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报
		4	公共区域内私装地锁占车位问题解决率	公共区域内私装地锁占车位问题的总诉求量中, 已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报
	2 环境卫生	5	垃圾清运不及时问题响应率	垃圾清运不及时问题的总诉求量中, 相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报
		6	垃圾清运不及时问题解决率	垃圾清运不及时问题的总诉求量中, 已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报
		7	公共厕所问题响应率	公共厕所问题的总诉求量中, 相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报
		8	公共厕所问题解决率	公共厕所问题的总诉求量中, 已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报
	3 市政设施	9	井盖问题响应率	井盖问题的总诉求量中, 相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报
		10	井盖问题解决率	井盖问题的总诉求量中, 已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报
		11	市政路灯问题(有路无灯、有灯不亮)响应率	市政路灯问题的总诉求量中, 相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报
		12	市政路灯问题(有路无灯、有灯不亮)解决率	市政路灯问题的总诉求量中, 已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报
4 公用服务	13	燃气设施安装、改装、维修问题响应率	燃气设施安装、改装、维修等问题的总诉求量中, 相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 扣0.2分, 扣完为止	平台上报	

续表1

一级指标	二级指标		指标描述	分值	评价方法	数据采集方式
	编号	名称				
4 公用服务	14	燃气设施安装、改装、维修问题解决率	燃气设施安装、改装、维修等问题的总诉求量中，已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的，得2分；每降低1%，扣0.2分，扣完为止	平台上报
	15	供水水质问题响应率	供水水质问题的总诉求量中，相关部门立即签收的诉求数量占比			
	16	供水水质问题解决率	供水水质问题的总诉求量中，已经得到解决的诉求数量占比			
	17	老旧房屋改造修缮问题响应率	老旧房屋改造修缮问题的总诉求量中，相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的，得2分；每降低1%，扣0.2分，扣完为止	平台上报
	18	老旧房屋改造修缮问题解决率	老旧房屋改造修缮问题的总诉求量中，已经得到解决的诉求数量占比			
	19	电梯问题响应率	电梯问题的总诉求量中，相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的，得2分；每降低1%，扣0.2分，扣完为止	平台上报
5 房屋建筑	20	电梯问题解决率	电梯问题的总诉求量中，已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的，得2分；每降低1%，扣0.2分，扣完为止	平台上报
	21	施工扰民问题响应率	施工扰民问题的总诉求量中，相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的，得2分；每降低1%，扣0.2分，扣完为止	平台上报
	22	施工扰民问题解决率	施工扰民问题的总诉求量中，已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的，得2分；每降低1%，扣0.2分，扣完为止	平台上报
	23	施工车辆泄漏遗撒问题响应率	施工车辆泄漏遗撒问题的总诉求量中，相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的，得2分；每降低1%，扣0.2分，扣完为止	平台上报
	24	施工车辆泄漏遗撒问题解决率	施工车辆泄漏遗撒问题的总诉求量中，已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的，得2分；每降低1%，扣0.2分，扣完为止	平台上报
	25	修剪灌溉问题（树木、绿地）响应率	修剪灌溉问题的总诉求量中，相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的，得2分；每降低1%，扣0.2分，扣完为止	平台上报
6 城乡建设	26	修剪灌溉问题（树木、绿地）解决率	修剪灌溉问题的总诉求量中，已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的，得2分；每降低1%，扣0.2分，扣完为止	平台上报
	27	绿化作业与绿地管理问题响应率	绿化作业与绿地管理问题的总诉求量中，相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的，得2分；每降低1%，扣0.2分，扣完为止	平台上报

续表1

一级指标	二级指标		三级指标	指标描述	分值	评价方法	数据采集方式
	编号	名称	编号				
	7	城市绿化	28	绿化作业与绿地管理问题解决率	绿化作业与绿地管理问题的总诉求量中, 已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 平台上报扣0.2分, 扣完为止
			29	工程建设施工问题响应率	工程建设施工问题的总诉求量中, 相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 平台上报扣0.2分, 扣完为止
诉求服务			30	工程建设施工问题解决率	工程建设施工问题的总诉求量中, 已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 平台上报扣0.2分, 扣完为止
	8	企业服务	31	信息查询(咨询)响应率	信息查询(咨询)问题的总诉求量中, 相关部门立即签收的诉求数量占比	2	诉求问题响应率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 平台上报扣0.2分, 扣完为止
			32	信息查询(咨询问题)解决率	信息查询(咨询)问题的总诉求量中, 已经得到解决的诉求数量占比	2	诉求问题解决率等于100%的, 得2分; 每降低1%, 平台上报扣0.2分, 扣完为止
	9	城市运行	33	燃气用具连接用软管更换数量	完成燃气用具连接用软管更换的户数	3	软管更换的户数1000户以上得1分, 2000户以上得2分, 3000户以上得3分
主动服务			34	建筑工地扬尘治理次数	建筑工地扬尘治理检查整改次数	3	建筑工地扬尘治理检查整改10次以上得1分, 30次以上得2分, 50次以上得3分
			35	小区内停车秩序治理数量	开展停车秩序治理的小区总数	3	开展停车秩序治理100次以上得1分, 200次以上得2分, 300次以上得3分
10	城市管理		36	有路无灯、有灯不亮治理数量	开展路灯治理的次数	3	开展路灯治理10次以上得1分, 20次以上得2分, 30次以上得3分
			37	市容环境诉求服务满意率	调查不同市民群体对市容环境诉求服务的满意情况	2	市容环境诉求服务满意率等于100%的, 得2分; 每降低0.5%, 扣0.1分, 扣完为止
			38	环境卫生诉求服务满意率	调查不同市民群体对环境卫生诉求服务的满意情况	2	环境卫生诉求服务满意率等于100%的, 得2分; 每降低0.5%, 扣0.1分, 扣完为止
群众满意度	11	诉求服务满意度	39	市政设施诉求服务满意率	调查不同市民群体对市政设施诉求服务的满意情况	2	市政设施诉求服务满意率等于100%的, 得2分; 每降低0.5%, 扣0.1分, 扣完为止
			40	公用服务诉求服务满意率	调查不同市民群体对公用服务诉求服务的满意情况	2	公用服务诉求服务满意率等于100%的, 得2分; 每降低0.5%, 扣0.1分, 扣完为止
			41	房屋建筑诉求服务满意率	调查不同市民群体对房屋建筑诉求服务的满意情况	2	房屋建筑诉求服务满意率等于100%的, 得2分; 每降低0.5%, 扣0.1分, 扣完为止

续表1

一级指标	二级指标		三级指标 编号 名称	指标描述	分值	评价方法	数据采集 方式
	编号	名称					
11 群众满意度	11 诉求服务满意度	42	城乡建设诉求服务满意率	调查不同市民群体对城乡建设诉求服务的满意情况	2	城乡建设诉求服务满意率等于100%的,得2分;每降低0.5%,扣0.1分,扣完为止	问卷调查
		43	城市绿化诉求服务满意率	调查不同市民群体对城市绿化诉求服务的满意情况	2	城市绿化诉求服务满意率等于100%的,得2分;每降低0.5%,扣0.1分,扣完为止	问卷调查
	12 主动服务满意度	44	企业服务诉求服务满意率	调查各类不同企业对企业服务诉求服务的满意情况	2	企业服务诉求服务满意率等于100%的,得2分;每降低0.5%,扣0.1分,扣完为止	问卷调查
		45	万人诉求年度变化率	年度万人诉求变化量,与上一年度万人诉求量的比值	2	万人诉求年度变化率≥0,不得分;每降低1%,得0.1分,最高得2分	平台上报
12 主动服务满意度	12 主动服务满意度	46	城市运行主动服务满意率	调查不同市民群体对城市运行主动服务的满意情况	3	城市运行主动服务满意率等于100%的,得3分;每降低0.5%,扣0.1分,扣完为止	问卷调查
		47	城市管理主动服务满意率	调查不同市民群体对城市管理主动服务的满意情况	3	城市管理主动服务满意率等于100%的,得3分;每降低0.5%,扣0.1分,扣完为止	问卷调查

## 参考文献

- [1] 住房和城乡建设部城市管理监督局.城市运行管理服务平台发展历程概述[J].城乡建设,2022(7):15-16.
- [2] 王伟.治理现代化视角下城市运行管理服务平台的价值思考[J].城市管理与科技,2023,24(1):79-81.
- [3] 武斌.加强城市运行“一网统管”数据标准规范:《城市运行管理服务平台数据标准》学习体会[J].城市管理与科技,2022,23(1):62-64.
- [4] 范晓辉.服务型政府探析[J].统计与管理,2016(5):52-53.
- [5] 夏志强,李天兵.服务型政府研究的理论论争[J].行政论坛,2021(3):41-50.
- [6] 李冠军,聂玮.电子政务在政府公众服务创新中的作用[J].中国行政管理,2005(9):46-48.
- [7] 北京市城市管理委员会.织密绘细一张网 人地物事格中落:北京市推动“热线+网格”社会治理的创新实践[J].北京支部生活,2023(2):42-45.
- [8] 南阳市民政局.12345热线提升为民服务质效[J].中国民政,2023(10):63.
- [9] 杨帆,章志涵.分类协同:基层政府主动调整治理关系的行动逻辑:以S市网格化管理为例[J].甘肃行政学院学报,2022(4):4-17.