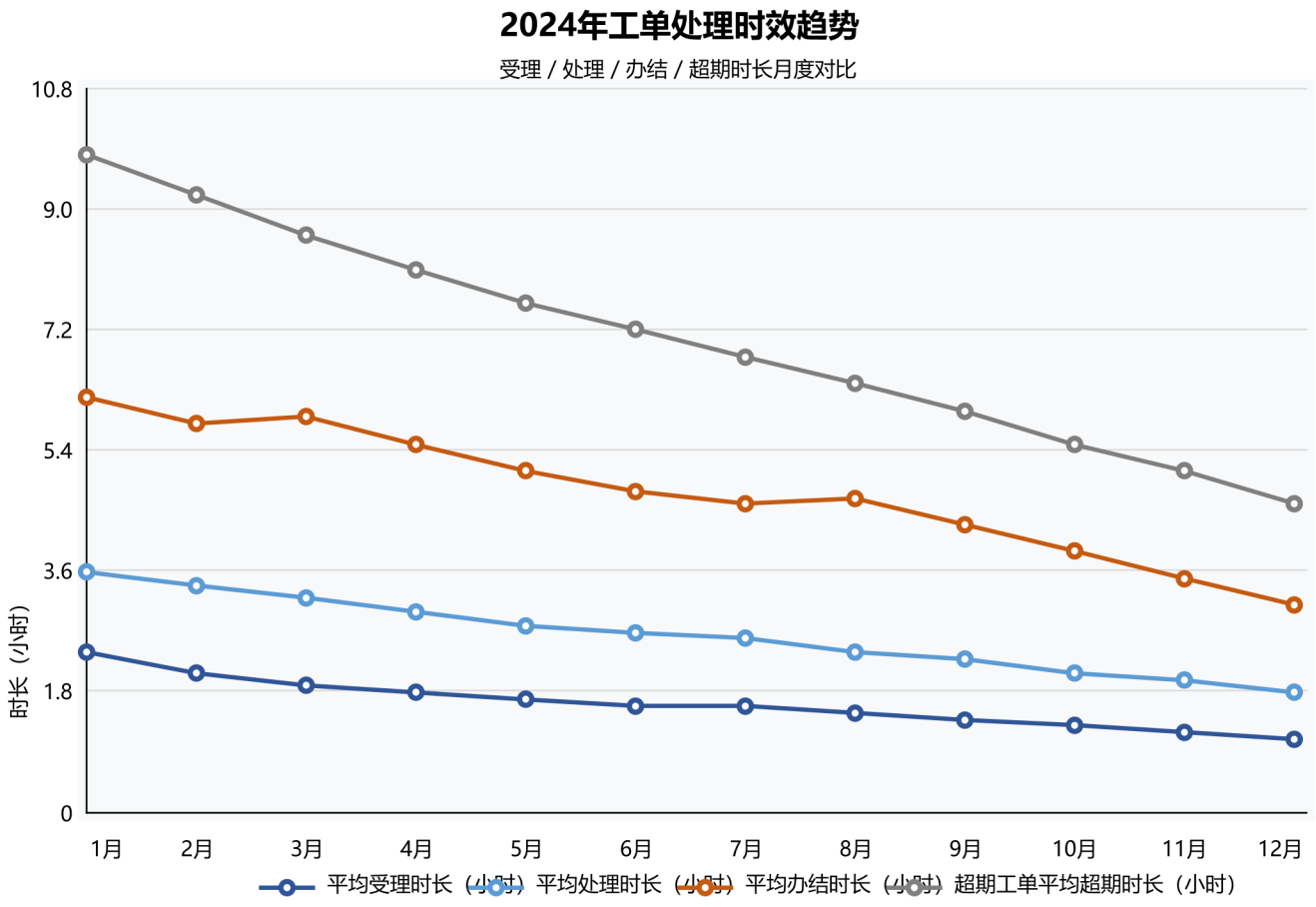
# 2024年工单处理时效趋势

副标题：受理 / 处理 / 办结 / 超期时长月度对比　　统计周期：2024年1月 – 12月 | 单位：小时

## 一、处理时效月度走势




*数据来源：工单管理系统 | 统计口径：自然月（单位：小时）*

图 1　2024年1-12月受理 / 处理 / 办结 / 超期工单平均时长（数据来源：工单管理系统）

## 二、季度时效汇总

| 季度 | 受理时长（小时） | 处理时长（小时） | 办结时长（小时） | 超期时长（小时） |
|---|---|---|---|---|
| 第一季度 | 2.1 | 3.4 | 6.0 | 9.2 |
| 第二季度 | 1.7 | 2.8 | 5.1 | 7.6 |
| 第三季度 | 1.5 | 2.4 | 4.5 | 6.4 |
| 第四季度 | 1.2 | 2.0 | 3.5 | 5.1 |
| 全年平均 | 1.6 | 2.7 | 4.8 | 7.1 |

## 三、时效改进结论

- 端到端时效持续收敛：平均办结时长由1月 6.2 小时降至12月 3.1 小时，降幅 50.0%。
- 受理环节提速最明显：平均受理时长由 2.4 小时降至 1.1 小时，四季度均值 1.2 小时，为全年最低水平。
- 处理环节稳定下降：平均处理时长从 3.6 小时降至 1.8 小时，四季度首次进入 2 小时区间。
- 超期工单管控见效：超期工单平均超期时长由 9.8 小时压降至 4.6 小时，降幅 53.1%。
- 波动提示：
  3月、8月办结时长出现小幅反弹（5.9 / 4.7 小时），与月中集中交办和系统升级窗口重叠，建议错峰安排。
- 建议：将全年目标设为办结时长不超过 3 小时，并把超期时长纳入部门月度服务质量考核。