市政务服务中心

业务办理时长分布报告

2025年10月10日

一、关键效能指标

24,270	34.2	77.1%	9.8%
本期办结业务量（件）	平均办理时长（分钟）	45分钟内办结率	超60分钟办结占比

二、办理时长区间分布

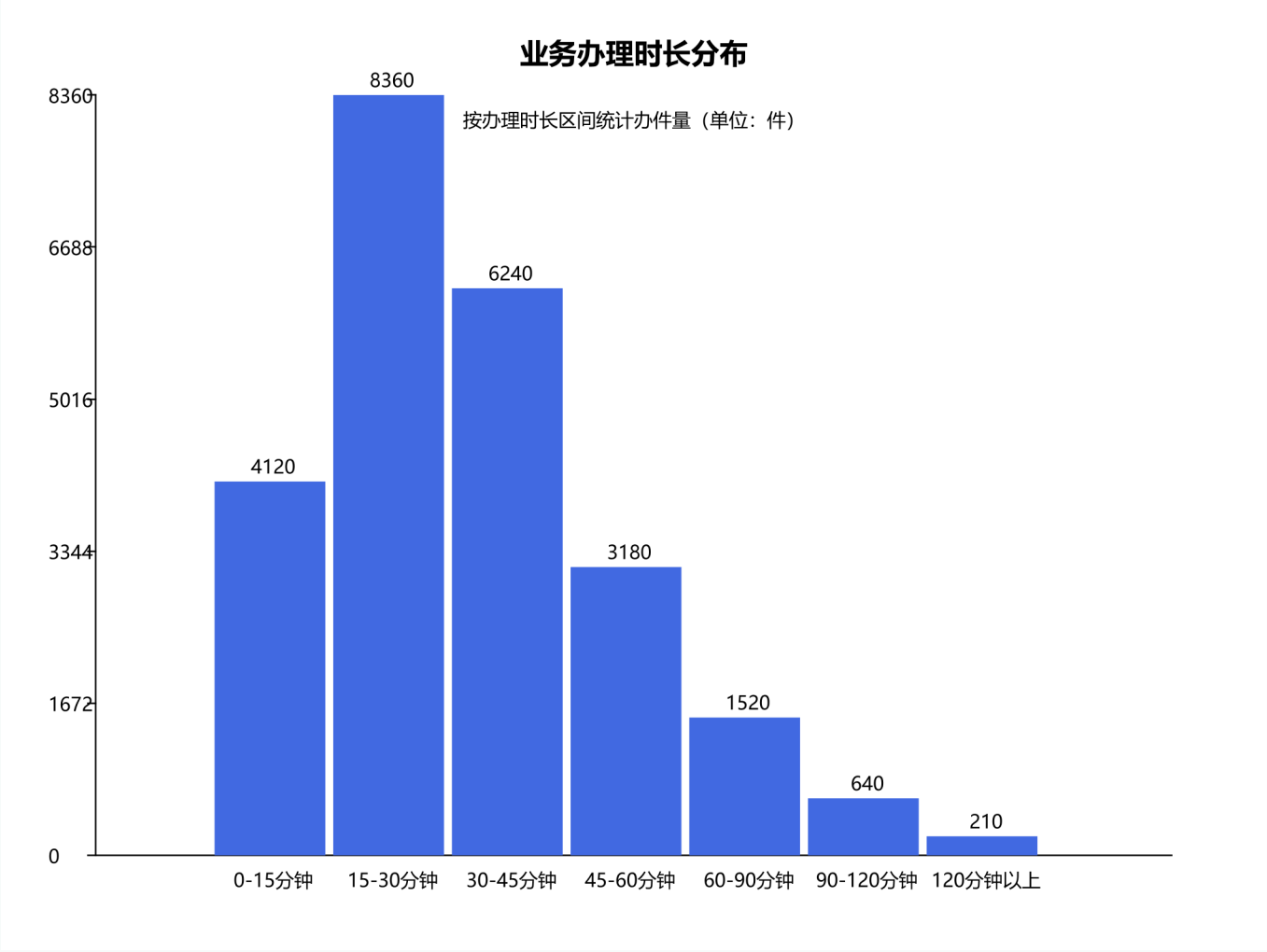


图 1　办理时长区间分布（直方图替代视图：jquick-pdf 无直方图渲染器，以柱状图 BAR 按分箱呈现分布形态）

三、区间明细与累计分布

办理时长区间	办件量（件）	占比	累计占比	评价
0–15分钟	4,120	17.0%	17.0%	达标
15–30分钟	8,360	34.4%	51.4%	达标
30–45分钟	6,240	25.7%	77.1%	达标
45–60分钟	3,180	13.1%	90.2%	预警

60–90分钟	1,520	6.3%	96.5%	预警
90–120分钟	640	2.6%	99.1%	预警
120分钟以上	210	0.9%	100.0%	预警
全量合计	24,270	100.0%	100.0%	达标率 77.1%

四、结论与改进建议

- 分布呈明显右偏：峰值落在 15–30 分钟区间（8,360 件、占 34.4%），30 分钟内办结占比 51.4%，45 分钟内达 77.1%。
- 整体效率改善：本期平均办理时长 34.2 分钟，较上年同期缩短约 4 分钟，窗口服务标准化成效显现。
- 长尾事项需分流：60 分钟以上共 2,370 件、占 9.8%，其中 120 分钟以上 210 件多集中于不动产登记、企业开办等复杂事项。
- 建议对 45 分钟以上区间占比高的窗口开展材料预审环节排查，并设立复杂事项专窗以压缩长尾时长。