

# 姑苏区社会综合治理联动中心工作月报

(2024 年第 9 期 总第 79 期)

姑苏区社会综合治理联动中心

2024 年 10 月 10 日

## 一、12345 热线运行情况

9 月, 姑苏区 12345 热线接听量 5.15 万个, 综合接通率 95.06%, 话务代表服务满意率 98.58%; 受理工单 6.16 万件, 流转工单 4.03 万件, 工单回访满意率 99.81%。受理“数字城管”工单 1.64 万件, 按时办结率 99.75%。报送周报 4 份, 预警单 3 份。

| 受理渠道         | 受理量 (件) | 占比     |
|--------------|---------|--------|
| 12345 热线诉求工单 | 61595   | 79.02% |
| 其中: 12345 热线 | 52829   | 67.77% |
| 寒山闻钟         | 974     | 1.25%  |
| 惠姑苏          | 5746    | 7.37%  |
| 110 非警情      | 1829    | 2.35%  |
| 社情民意         | 181     | 0.23%  |
| 人民网          | 36      | 0.05%  |
| 数字城管工单       | 16358   | 20.98% |

表 1 各受理渠道及受理量汇总表

从诉求类型分析，姑苏区 12345 热线诉求以咨询、投诉举报、求助为主，占诉求总数的 93.89%。

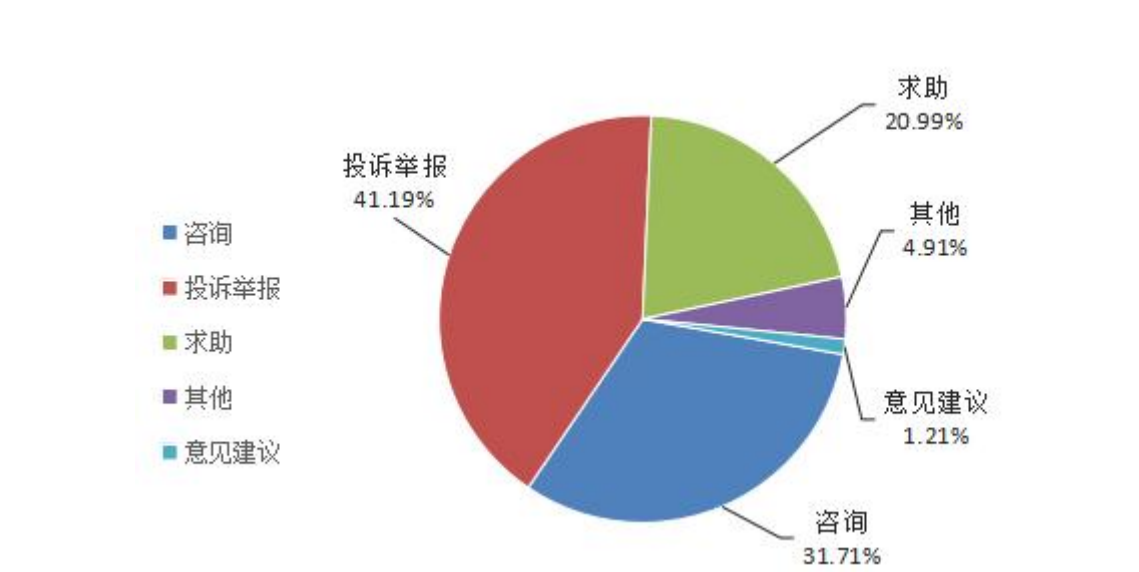


图 1 姑苏区 12345 热线诉求类型占比图

从诉求内容分析，排名前五的为民生保障、交通出行、经济综合、城乡建设、党务政务共占诉求总量的 70.29%。

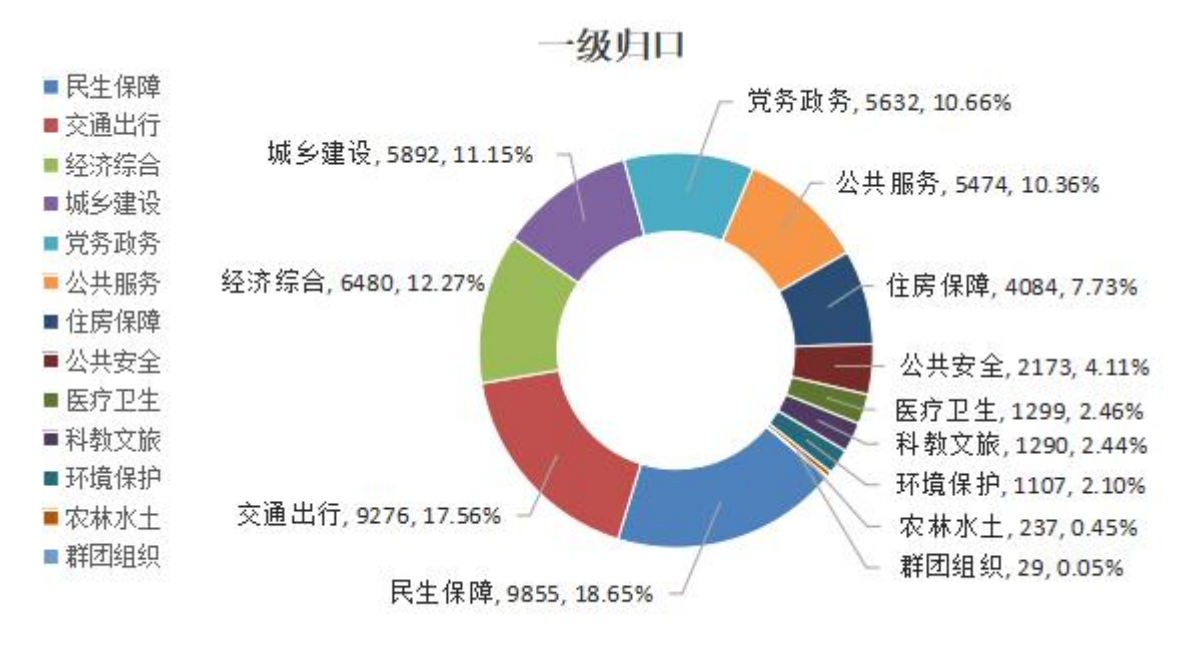


图 2 姑苏区 12345 热线诉求内容占比图

### 9 月份各街道工单处办情况表

| 情况<br><br>部门 | 便民服务工单处办情况 |       |        |       |      |      |    |    |     | 数字城管工单处办情况 |        |        |       |       |         |       |    |          |       | 总得分   |
|--------------|------------|-------|--------|-------|------|------|----|----|-----|------------|--------|--------|-------|-------|---------|-------|----|----------|-------|-------|
|              | 处办情况       |       |        | 扣分项   |      |      |    |    | 得分  | 处办情况       |        |        | 扣分项   |       |         |       |    | 主动作为等加分项 | 得分    |       |
|              | 按时办结量      | 按时办结率 | 满意率    | 满意率扣分 | 拒绝超时 | 办结超时 | 推诿 | 督办 |     | 按时办结量      | 按时办结率  | 满意率    | 办结率扣分 | 满意率扣分 | 一次完成率扣分 | 监察点扣分 | 推诿 |          |       |       |
| 吴门桥街道        | 1787       | 100%  | 99.33% |       |      |      |    |    | 100 | 1453       | 99.05% | 99.42% | -0.38 | -0.17 | -0.08   | -0.2  |    | 0.44     | 99.61 | 100   |
| 金阊街道         | 1917       | 100%  | 99.91% |       |      |      |    |    | 100 | 2127       | 99.82% | 96.89% | -0.27 | -0.93 | -0.05   | -0.05 |    | 0.3      | 99    | 99.61 |
| 白洋湾街道        | 559        | 100%  | 100%   |       |      |      |    |    | 100 | 907        | 99.67% | 95.18% | -0.21 | -1.2  | -0.07   |       |    | 0.36     | 98.88 | 99.04 |
| 沧浪街道         | 914        | 100%  | 100%   |       |      |      |    |    | 100 | 789        | 97.41% | 98.91% | -1.27 | -0.3  | -0.1    |       |    | 0.33     | 98.66 | 98.97 |
| 双塔街道         | 914        | 100%  | 99.65% |       |      |      |    |    | 100 | 1095       | 98.57% | 94.74% | -0.79 | -0.9  | -0.09   |       |    | 0.34     | 98.56 | 98.91 |
| 平江街道         | 2214       | 100%  | 99.94% |       |      |      |    |    | 100 | 2366       | 97.07% | 98.79% | -1.41 | -0.36 | -0.06   |       |    | 0.37     | 98.54 | 98.28 |
| 虎丘街道         | 869        | 100%  | 100%   |       |      |      |    |    | 100 | 1632       | 97.82% | 98.11% | -1.29 | -0.57 | -0.05   |       |    | 0.36     | 98.45 | 98.21 |
| 苏锦街道         | 1117       | 100%  | 99.53% |       |      |      |    |    | 100 | 1329       | 98.99% | 98.05% | -0.82 | -0.58 | -0.38   | -0.25 |    | 0.22     | 98.19 | 98.18 |

### 9 月份各职能部门工单处办情况表

| 情况<br><br>部门 | 便民服务工单处办情况 |           |      |               |          |          |    |    |     | 数字城管工单处办情况 |           |      |           |           |                 |           |    |          |     | 总得分 |
|--------------|------------|-----------|------|---------------|----------|----------|----|----|-----|------------|-----------|------|-----------|-----------|-----------------|-----------|----|----------|-----|-----|
|              | 处办情况       |           |      | 扣分项           |          |          |    |    | 得分  | 处办情况       |           |      | 扣分项       |           |                 |           |    | 主动作为等加分项 | 得分  |     |
|              | 按时办<br>结量  | 按时办<br>结率 | 满意率  | 满意<br>率扣<br>分 | 拒绝<br>超时 | 办结<br>超时 | 推诿 | 督办 |     | 按时办<br>结量  | 按时办<br>结率 | 满意率  | 办结率<br>扣分 | 满意率<br>扣分 | 一次完<br>成率扣<br>分 | 监察点<br>扣分 | 推诿 |          |     |     |
| 区人社局         | 1101       | 100%      | 100% |               |          |          |    |    | 100 |            |           |      |           |           |                 |           |    |          |     | 100 |
| 姑苏生态<br>环境局  | 227        | 100%      | 100% |               |          |          |    |    | 100 |            |           |      |           |           |                 |           |    |          |     | 100 |
| 名城建设集团       | 167        | 100%      | 100% |               |          |          |    |    | 100 | 3          | 100%      | 100% |           |           |                 |           |    |          | 100 | 100 |
| 区民卫局         | 116        | 100%      | 100% |               |          |          |    |    | 100 |            |           |      |           |           |                 |           |    |          |     | 100 |
| 区数据局         | 93         | 100%      | 100% |               |          |          |    |    | 100 |            |           |      |           |           |                 |           |    |          |     | 100 |
| 区市场监督<br>管理局 | 88         | 100%      | 100% |               |          |          |    |    | 100 |            |           |      |           |           |                 |           |    |          |     | 100 |
| 区法院          | 40         | 100%      | 100% |               |          |          |    |    | 100 |            |           |      |           |           |                 |           |    |          |     | 100 |
| 区残联          | 16         | 100%      | 100% |               |          |          |    |    | 100 |            |           |      |           |           |                 |           |    |          |     | 100 |
| 区司法局         | 16         | 100%      | 100% |               |          |          |    |    | 100 |            |           |      |           |           |                 |           |    |          |     | 100 |
| 区应急管理局       | 15         | 100%      | 100% |               |          |          |    |    | 100 |            |           |      |           |           |                 |           |    |          |     | 100 |

9 月份各职能部门工单处办情况表（续）

| 情况<br><br>部门 | 便民服务工单处办情况 |        |        |       |      |      |    |    |     | 数字城管工单处办情况 |        |      |       |       |         |       |    |          |       | 总得分   |
|--------------|------------|--------|--------|-------|------|------|----|----|-----|------------|--------|------|-------|-------|---------|-------|----|----------|-------|-------|
|              | 处办情况       |        |        | 扣分项   |      |      |    |    | 得分  | 处办情况       |        |      | 扣分项   |       |         |       |    | 主动作为等加分项 | 得分    |       |
|              | 按时办结量      | 按时办结率  | 满意率    | 满意率扣分 | 拒绝超时 | 办结超时 | 推诿 | 督办 |     | 按时办结量      | 按时办结率  | 满意率  | 办结率扣分 | 满意率扣分 | 一次完成率扣分 | 监察点扣分 | 推诿 |          |       |       |
| 区委统战部        | 12         | 100%   | 100%   |       |      |      |    |    | 100 |            |        |      |       |       |         |       |    |          |       | 100   |
| 名城发展集团       | 10         | 100%   | 100%   |       |      |      |    |    | 100 |            |        |      |       |       |         |       |    |          |       | 100   |
| 区教体文旅委       | 577        | 99.83% | 100%   |       |      | -1   |    |    | 99  | 2          | 100%   | 100% |       |       |         |       |    |          | 100   | 99.5  |
| 区住建委         | 1985       | 100%   | 99.83% |       |      |      |    |    | 100 | 1991       | 98.65% | 99%  | -0.88 | -0.17 | -0.22   | -0.7  |    | 0.16     | 98.19 | 99.1  |
| 区城管委         | 800        | 100%   | 99.53% |       | -1   |      |    |    | 99  | 2913       | 99.83% | 100% | -0.36 |       | -0.17   | -0.95 |    | 0.3      | 98.82 | 98.91 |
| 区经科局         | 160        | 97.56% | 100%   |       | -1   | -4   |    |    | 95  |            |        |      |       |       |         |       |    |          |       | 95    |
| 区税务局         | 155        | 99.36% | 100%   |       | -4   | -1   |    |    | 95  |            |        |      |       |       |         |       |    |          |       | 95    |
| 资规姑苏分局       | 49         | 100%   | 100%   |       |      |      |    |    | 100 | 1          | 25%    | 100% | -32.5 |       |         |       |    |          | 67.5  | 83.75 |

注：区党政办、区委组织部、区委宣传部、区委社工部、区古保委、区发改局、区退役军人事务局等考评得分均为 100 分，因上述部门受理量均少于 10 件且积极作为、认真履职，故不纳入 9 月区级职能部门排名。

## 二、热点诉求梳理

(一) 防台防汛相关问题。共受理流转工单 3320 件，高发问题前五为：**一是道路积水 807 件**。主要因台风强降雨，导致部分地势较低市政道路或小区内部道路出现严重积水。里河新村张先生反映：“小区 63 幢楼梯间有十几公分的积水，并且道路上也有积水，望部门尽快处理。”此类问题还涉及范庄前、十梓街、观景新村等。**二是雨水倒灌入户 351 件**。主要因强降雨，河水水位居高不下，地面排水不畅导致积水倒灌入居民家中。三香新村张女士反映：“近期暴雨导致雨水倒灌其家中，想要联系社区发放沙包，望部门及时发放沙包来缓解雨水倒灌情况。”此类问题还涉及内马路、里城湾街、娄门新村等。**三是公共交通停运与公共场所关闭 328 件**。主要为市民咨询公共交通线路更改与停运时间情况，如轨道交通和部分公交线路，高架快速路、高速、铁路等临时管制政策；市民咨询公共场所临时关闭及后续开放时间，如各大景区、农贸市场等的开放时间。市民卢先生反映：“自己家住姑苏区接驾桥附近，现因台风问题导致姑苏区公交停运，建议部门根据实际情况恢复少量公交。”**四是房屋漏水 317 件**。台风强降雨导致房屋漏水、墙体渗水等情况，市民求助部门维修房屋。姑香苑庞女士反映：“小区 4 幢天台渗水，导致自家屋顶漏水严重，望部门尽快前往维修处理。”此类问题还涉及胥江新村 29 幢 703 室、体育场路 12-1 室、地质新村 1 幢 206 室等。**五是树木断枝倒伏 290 件**。主要因台风导致小区内部绿化以及市政道路行道树断枝、倒伏，部分树木压到电线，造成线缆缠绕，存在安全隐患；部分树木压垮围墙、车辆等，造成市民经济财物损失。市民

谢先生反映：“西环路 3036 号健生源药店边上有棵大树被台风吹倒了，压到了电线，望部门尽快前往将树移除。”此类问题还涉及解放新村、人民路与大王家巷路口、新湘苑巷与莫邪路路口等。

（二）消费纠纷问题。共受理流转工单 1899 件，诉求内容主要涉及：**一是商品与服务质量纠纷 876 件。**市民投诉购买的商品存在过期、破损等产品质量问题以及商家提供的服务不到位引发的消费纠纷。市民杭先生反映：“9 月 9 日在虎丘婚纱城‘花的嫁衣’婚纱店，支付了 1200 元购买了礼服，结果袖子装反了，自己认为商品有质量问题与商家协调退款，但是店家不愿意退款，望部门协调退款。”此类问题还涉及蜜雪冰城(劳动路 234 号)、老凤祥(石路专卖店)、德克士(苏州人民路店)等。**二是预售服务纠纷 466 件。**市民购买预售类服务，由于商户经营不善倒闭跑路或消费者个人原因无法继续履行合约引发的退费纠纷。市民反映：“购买充值了小兔到家家政服务技术有限公司(广济南路 288 号)的家政服务，现剩余约 4200 元未使用，目前无法联系到商家，商家也不继续提供服务，望部门协调退还余额 4200 元。”此类问题还涉及华翎舞蹈培训(金门国际商业广场 4 楼)、迪秀美容院(南环大街南环新村东区)等。**三是网络消费纠纷 314 件。**市民通过淘宝网、抖音等网络渠道购买到存在瑕疵的产品，或通过网络平台订购的旅游、酒店、景点项目不符合预期引发的退费纠纷。市民欧阳先生反映：“2024 年 9 月 15 日通过支付宝中的飞猪平台预订了人民路 1359 号布丁酒店(观前察院场地铁站店)，花费了 183 元，当时软件上提示到酒店的距离为 1.8 公里，但实际打车前往时发现距离为 28 公里，自己认为距离过远，并当即通过飞猪

平台进行退款，但通过飞猪平台联系布丁酒店前台时，酒店前台表示不能退款，理由是下午六点之后就无法退款，望相关部门协调酒店退款。”此类问题涉及的网络平台还有携程、美团、去哪儿等。

### 三、城市管理相关问题

本月相关诉求共计14996件，其中市容环境问题13117件；市政、绿化问题1879件。

市容环境问题主要集中在以下方面：**一是非机动车乱停放 3418 件。**高发路段为西中市老通天府酒店周边（金阊街道）、人民路与东中市路口（平江街道）、十全街与乌鹊桥路路口（双塔街道）、平泖路地铁站 1 号口周边（苏锦街道）、三香路美逸居酒店周边（沧浪街道）。**二是机动车乱停放 3320 件。**高发路段为谈家巷与阊胥路路口（金阊街道）、庭园路靠近平门府周边（平江街道）、平江万达广场周边（苏锦街道）、星光耀花园周边（白洋湾街道）、西环新村周边（吴门桥街道）。**三是无照经营游商 2121 件。**高发路段为东环路与三新路路口（平江街道）、广济路山塘街出口周边（虎丘街道）、齐门外大街石鱼桥周边（苏锦街道）、西环路枫桥路江枫桥码头周边（金阊街道）、湄长路与苏苑街路口（吴门桥街道）。**四是暴露垃圾 1337 件。**高发路段为醋库巷 20 号周边（双塔街道）、吴中西路 834 号沿线（吴门桥街道）、北寺塔地铁站周边（平江街道）、金门路金门国际商业广场沿线（金阊街道）、东美巷 5 号周边（沧浪街道）。**五是违规宣传广告 734 件。**高发路段为长吴路南环西路沿线（吴门桥街道）、劳动路地铁站周边（沧浪街道）、西环路 M+ 芯谷产业园周边（虎丘



街道）、西环路地铁站周边（金阊街道）、广济北路云起平江雅园周边（苏锦街道）。

市政、绿化问题主要集中在以下方面：**一是人行道、车行道破损 977 件。**高发路段为养育巷地铁站周边（沧浪街道）、北环西路靠近新庄立交桥路段（虎丘街道）、金储街一力物流园沿线（白洋湾街道）。**二是绿化树木断枝、倒伏及护树设施破损 467 件。**高发路段为领秀金品花苑周边（白洋湾街道）、福运路世茂运河城周边（吴门桥街道）、冶坊浜街缘园路口周边（虎丘街道）。**三是便道桩（石球）破损、倒伏 248 件。**高发路段为宴香街靠近世茂运河广场（吴门桥街道）、阳光城平江悦周边（苏锦街道）、彩香路创元公园周边（金阊街道）。**四是各类井盖破损、沉陷问题 125 件。**高发路段为新湘苑巷与三新路路口（平江街道）、北环西路靠近嘉业阳光城（白洋湾街道）、平江风华雅苑小区门口（苏锦街道）。

#### 四、研判与督办

（一）工单研判。本月共有 81 件工单存在职责不明确、部门间职责交叉等情况，已由区联动中心协调部门办理，如台风天气导致无主设施倒伏、桐泾路五彩园内井盖破损缺失等。另外，区分管领导召集相关部门，专题召开宠物店病猫、病狗消费纠纷协调会，明确了相关问题的处置职责。

（二）工单督办。截至 2024 年 9 月，姑苏区联动中心受理的群众诉求中，各承办单位考核周期内尚积存 141 件超时未办结，较上月增加 14 件，其中私搭乱建举报 137 件。积存工单增加主要为私搭乱建，请相关单位加强分析研判，尽快办理工单。相关承

办单位超时未办结工单数量见下表。

各承办单位超时未办结工单情况表

| 承办单位名称   | 24 年 8 月超时未办结 | 24 年 9 月增减数量 | 24 年 9 月超时未办结 |
|----------|---------------|--------------|---------------|
| 平江街道     | 52            | -2           | 50            |
| 虎丘街道     | 27            | 5            | 32            |
| 沧浪街道     | 18            | 1            | 19            |
| 双塔街道     | 13            | 2            | 15            |
| 住房和建设委员会 | 10            | 5            | 15            |
| 金阊街道     | 3             | 0            | 3             |
| 吴门桥街道    | 2             | 0            | 2             |
| 自然资源规划局  | 0             | 2            | 2             |
| 苏锦街道     | 2             | -1           | 1             |
| 城市管理委员会  | 0             | 1            | 1             |
| 白洋湾街道    | 0             | 1            | 1             |
| 总计       | 127           | 14           | 141           |

**抄报：** 苏州市便民服务中心、苏州市城市管理监督指挥中心；  
方文浜书记、陈燕区长、谢强副书记、华建男常委、葛昕副区长、  
杨跃副区长、陈宇操副区长。

**抄送：** 各街道、区 12345 热线成员单位。