

姑苏区社会综合治理联动中心工作月报

(2024 年第 8 期 总第 78 期)

姑苏区社会综合治理联动中心

2024 年 9 月 10 日

一、12345 热线运行情况

8 月, 姑苏区 12345 热线接听量 4.56 万个, 综合接通率 98.17%, 话务代表服务满意率 98.36%; 受理工单 5.60 万件, 流转工单 3.77 万件。受理“数字城管”工单 1.37 万件。报送周报 4 份, 预警单 4 份。

受理渠道	受理量 (件)	占比
12345 热线诉求工单	55985	80.39%
其中: 12345 热线	44944	64.54%
寒山闻钟	1243	1.78%
惠姑苏	7721	11.09%
110 非警情	1879	2.70%
社情民意	164	0.24%
人民网	34	0.05%
数字城管工单	13653	19.61%

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 95.01%。

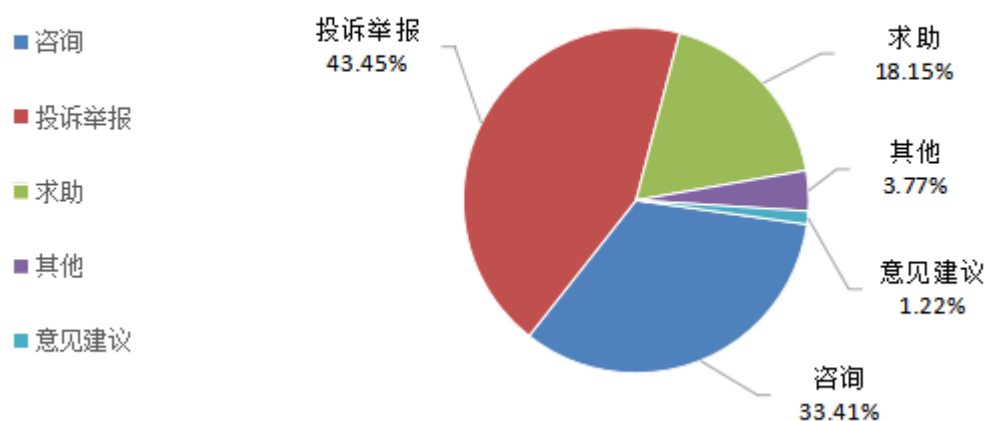


图 1 姑苏区 12345 热线诉求类型占比图

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、公共服务共占诉求总量的 72.85%。

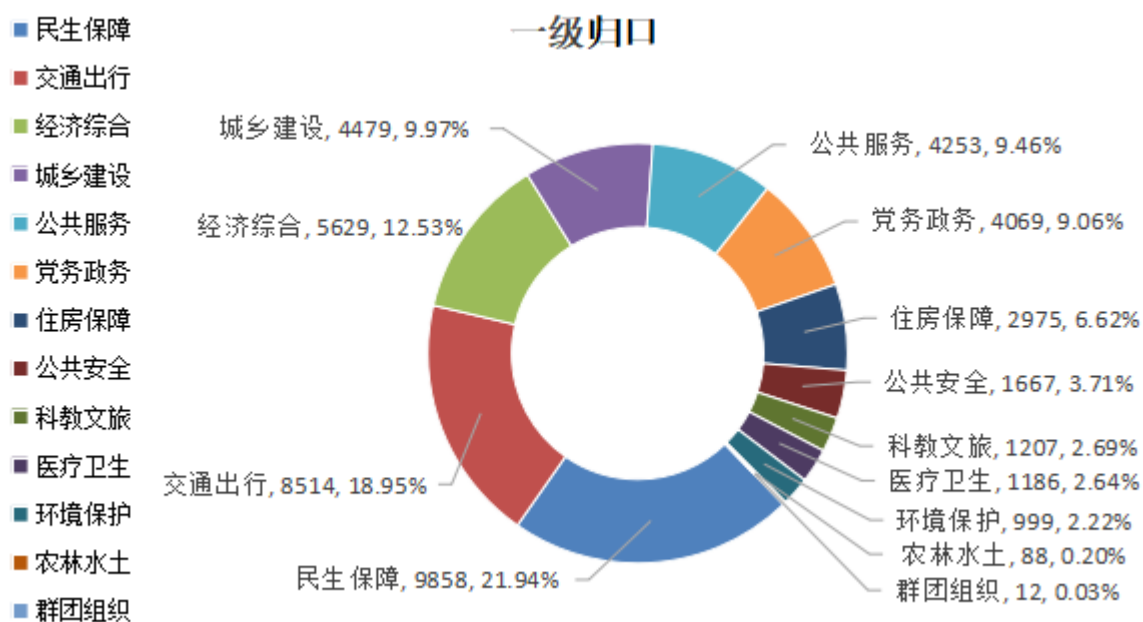


图 2 姑苏区 12345 热线诉求内容占比图

8 月份各街道工单处办情况表

情况 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			
白洋湾街道	623	100%	100%						100	550	100%	100%	-0.09					0.09	100	100
吴门桥街道	1483	100%	99.62%						100	1105	99.73%	96.39%	-0.14	-1.08	-0.07	-0.05		0.56	99.22	99.61
双塔街道	640	100%	98.73%						100	662	97.94%	97.01%	-1.05	-0.9	-0.15	-0.05		0.22	98.07	99.04
虎丘街道	780	100%	100%						100	1341	97.65%	97.09%	-1.39	-0.87	-0.07			0.26	97.93	98.97
沧浪街道	813	100%	100%						100	555	96.88%	97.50%	-1.61	-0.75	-0.04			0.22	97.82	98.91
苏锦街道	1270	100%	99.42%		-1				99	736	98.72%	98.55%	-1.14	-0.43	-0.62	-0.5		0.24	97.55	98.28
平江街道	2097	100%	99.39%						100	1745	96.34%	94.34%	-1.8	-1.7	-0.19	-0.1		0.2	96.41	98.21
金阊街道	1650	100%	99.64%					-2	98	1327	99.42%	97.28%	-0.58	-0.82	-0.25	-0.2		0.2	98.35	98.18

8 月份各职能部门工单处办情况表

情况 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			
区人社局	1290	100%	99.74%						100											
区教体文旅委	576	100%	100%						100	1	100%	100%							100	100
区税务局	214	100%	100%						100											100
姑苏生态环境局	202	100%	99.04%						100											100
名城建设集团	175	100%	100%						100	5	100%	100%							100	100
区民卫局	153	100%	100%						100											100
区市场监督管理局	100	100%	100%						100											100
区数据局	91	100%	100%						100											100

8 月份各职能部门工单处办情况表（续）

情况 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			
资规姑苏分局	76	100%	96.30%						100	2	100%	100%							100	100
区法院	73	100%	100%						100											100
区司法局	38	100%	100%						100											100
区委统战部	21	100%	100%						100											100
区残联	14	100%	100%						100											100
区住建委	1329	100%	99.53%						100	1705	99.02%	100%	-0.56		-0.17	-0.75		0.05	98.57	99.29
区城管委	790	100%	99.47%		-1				99	2526	99.69%	99.62%	-0.17	-0.11	-0.12	-0.30		0.22	99.52	99.26
区经科局	169	100%	98.15%		-1				99											99.00

注：区党政办、区委宣传部、区委社工部、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 8 月区级职能部门排名。

二、热点诉求梳理

(一) 物业管理相关问题。共受理流转工单 1215 件，高发问题前五为：**一是小区秩序管理问题 275 件**。主要为小区内机动车乱停放问题；小区门禁管理；各类噪音扰民问题；小区内犬只和野猫管理以及高空抛物问题等。三元二村李女士反映：“北区 151 幢门面房 103 室周末很早就开始装修，噪音扰民，望部门协调物业前去制止。”此类问题还涉及鼎尚花园、平江悦、友联二村等。**二是车位车库管理问题 219 件**。主要为小区内车位分配不均引发纠纷。和美家园王先生反映：“小区房子购买了已有六七年了，但没有自己的停车位，每个月要缴纳 300 多元的停车费，申请了一年的停车位也没有申请到，联系了物业，物业表示没有停车位的需要缴纳临时停车费，本人觉得很不合理，望部门协调物业让自己购买停车位。”此类问题还涉及泰华苑小区、世茂运河城瀚河苑、云起平江等。**三是小区卫生和绿化管理 190 件**。主要为小区保洁不及时，道路或楼道中积存垃圾，影响居民生活；垃圾清运时间不合理；小区绿化不及时修剪等问题。永林二区陈先生反映：“小区内 13 幢附近的树木，在大风时一直有树枝折断掉落，希望物业对该处树木进行修剪。”此类问题还涉及闻钟苑、孔付司巷 8 号、解放新村等。**四是小区公共设施管理问题 185 件**。主要为小区内公共设施维修不到位，如：电梯、楼道灯、单元大门以及公共落水管等；非机动车充电桩增设与管理问题；小区内垃圾房选址等问题。宝石御景园王女士反映：“小区 19 幢 3 单元的门铃损坏，导致家中老人拿快递都需要下楼拿，非常不方便，联系物业维修，物业一直称配件未到，望部门协调物业尽快维修。”

此类问题还涉及宝祥苑、里河新村、友联一村等。**五是物业收费问题 89 件。**主要为物业收费不透明、物业费捆绑停车费等引发的缴费纠纷。观景二村居民反映：“小区物业费不合理，自己房屋 50 多个平方，一年物业费要收取 361 元，且物业并没有公开收费标准，物业费组成不明确，物业也未做好小区管理，不应该再向居民收取高额的物业费，望部门协调物业整改。”此类问题还涉及梅巷花园、虎池苑、亿博青春汇等。

（二）暑期旅游相关问题。共受理流转工单 326 件，诉求内容主要为：**一是景区内部管理问题 126 件。**主要为景点秩序混乱，引导不到位；部分设施维护不及时；工作人员态度差等情况。游客反映：“自己在前往七里山塘景区游玩时，试图从新民桥附近进入，发现这里是出口，游客只出不进。但旅游团游客可以通过出口进入，散客却被阻拦无法进入，望相关部门核实情况，并向游客明确告知正确游览路线。”此类问题还涉及平江路、狮子林、苏州博物馆等。**二是旅行社退费纠纷 89 件。**部分旅行社未按照合约提供旅游服务，存在诱导消费的情况，损害游客正当权益。游客陈女士反映：“在苏州市悦驰国际旅行社有限公司购买了三张联票，消费 150 元，对方称游览完留园后可以去坐游船，但实际上却带着他们一行人到处闲逛，根本没有按照联票里的行程走，自己认为这是欺诈消费者，要求旅行社退还全款，望部门核实处理。”此类问题还涉及青年旅行社（学士街 255 号）、中国国际旅行社有限责任公司（干将西路 93 号国涛商务大厦 601-606 室）、苏州占城之旅旅行社有限公司（景德路 371 号）。**三是景区票务问题 76 件。**主要涉及门票预约，景点优惠政策享受以及景区内部

游览设施票务管理等问题。游客反映：“在苏州博物馆微信公众号上预约门票，显示最近七天都是约满的，但是美团上苏州博物馆却有三百多元的讲解票，不用预约直接就能进馆游览，自己表示不理解，望部门给予解释。”此类问题还涉及拙政园景区、山塘街白居易码头、留园景区等。**四是餐饮住宿纠纷 21 件。**主要为游客入住后对酒店设施、环境卫生等不满，经与酒店沟通未果引发投诉；另外部分景区周边的餐饮店存在食品安全问题，引发游客投诉。游客金先生反映：“晚上 9:30 入住苏州观前平江 citigo 欢阁酒店，前台工作人员称给自己升级房型，入住后发现房间的空调不制冷，环境也比较吵，要求换房未果，与酒店工作人员发生纠纷，要求部门协调酒店对自己进行赔偿。”此类问题还涉及苏舍精品客栈（建新巷 14 号）、南园宾馆（十全街 655 号）、遇见拾光酒店（苏站路 656 号）。**五是“黄牛”揽客 11 件。**部分景区周边存在“黄牛”，影响景区秩序。游客金先生反映：“8 月 7 日从轨道交通 6 号线虎丘站 3 号口出站后往虎丘山风景名胜区方向，一路上会看到很多‘黄牛’，这些‘黄牛’会拦住游客并告知虎丘景区的门票只要 40 元，但官网价格是 70-80 元，本人认为‘黄牛’影响苏州旅游城市形象，要求部门尽快整治。”此类问题还涉及拙政园周边、留园周边、平江路周边。

三、城市管理相关问题

本月相关诉求共计 11133 件，其中市容环境问题 8958 件；市政、绿化问题 2175 件。

市容环境问题主要集中在以下方面：**一是机动车乱停放 1911 件。**高发路段为彩香路同文华庭小区周边（金阊街道）、莫邪路

娄江新村周边（平江街道）、富中街富强新苑周边（白洋湾街道）、留园路留茗花园周边（虎丘街道）、解放西路唐寅园周边（吴门桥街道）。二是**无照经营游商 1860 件**。高发路段为东北街与园林路路口（平江街道）、北浩弄 36 号周边（虎丘街道）、彩香路创元公园周边（金阊街道）、苏苑街与湄长路路口（吴门桥街道）、平河路锦荷苑周边（苏锦街道）。三是**暴露垃圾 1392 件**。高发路段为日规路永林新村周边（平江街道）、桃花坞蓝文化创意产业园周边（金阊街道）、劳动路海胥澜庭门口公交站台（吴门桥街道）、里杨路里河新村周边（双塔街道）、寿宁弄靠近伍子胥弄小区周边（沧浪街道）。四是**违规宣传广告 794 件**。高发路段为总官堂路 1017 号靠近亿博青春汇（苏锦街道）、宝带西路世茂运河城周边（吴门桥街道）、西园路闻钟苑周边（虎丘街道）、夏莲路金秋家园周边（双塔街道）、艺圃周边（金阊街道）。五是**乱堆物堆料 603 件**。高发路段为干将商务楼周边（平江街道）、西园路靠近闻钟苑（虎丘街道）、金门路银杏苑周边（金阊街道）、平川路苏锦农贸市场周边（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 1247 件**。高发路段为南环大街汇邻广场周边（吴门桥街道）、环体路 133 号周边（双塔街道）、干将西路靠近苏州市职业大学（金阊街道）。二是**绿化树木断枝、倒伏及护树设施破损 437 件**。高发路段为领秀金品花苑周边（白洋湾街道）、火车站南广场周边（苏锦街道）、新康花园春在苑周边（吴门桥街道）。三是**便道桩（石球）破损、倒伏 277 件**。高发路段为石路商圈金门路沿线（金阊街道）、校园街南环东路路口（吴门桥街道）、花莲路

与苏城大道路口（苏锦街道）。四是各类井盖破损、沉陷问题 130 件。高发路段为劳动路 96 号周边（吴门桥街道）、春馨园小区周边（白洋湾街道）、学士街 439 号周边（金阊街道）。

四、研判与督办

（一）工单研判。本月共涉及 71 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或根据部门意见向市民解释。如平齐路望齐台外立面破损、瓦片松动，经区联动中心沟通，由区城管委协调健身步道养护单位及苏州市体育科学研究所研究处理。

（二）工单督办。本月向平江街道、金阊街道、虎丘街道、吴门桥街道发送提示单 1 次，反馈城市管理问题投诉集中、反复区域。督办工单办理 2 次，涉及金阊街道西大营门飞线充电反复及吴门桥街道世茂物业管理区域市政设施破损，促进问题整改。

截至 2024 年 8 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 127 件超时未办结，较上月增加 16 件，其中私搭乱建举报 121 件。本月平江街道、虎丘街道、双塔街道积存工单数量明显增加，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 7 月超时未办结	24 年 8 月增减数量	24 年 8 月超时未办结
平江街道	42	10	52
虎丘街道	22	5	27
沧浪街道	18	0	18
双塔街道	8	5	13
区住建委	10	0	10
金阊街道	1	2	3

吴门桥街道	6	-4	2
苏锦街道	3	-1	2
区城管委	1	-1	0
总计	111	16	127

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、陈焘区长、郦小萍主任、蔡炳锋主席、谢强副书记、
华建男常委、杨跃副区长、陈宇操副区长、李继业副区长。

抄送： 各街道、区 12345 热线成员单位。
