

# 姑苏区 12345 便民服务热线工作月报

(2024 年第 12 期 总第 82 期)

姑苏区政务信息中心

2025 年 1 月 10 日

## 一、12345 热线运行情况

12 月，姑苏区 12345 热线接听量 4.59 万个，同比下降 8.71%，综合接通率 98.53%，话务代表服务满意率 98.49%；流转工单 3.01 万件，同比上升 10.59%，工单回访满意率 98.95%。受理“数字城管”工单 7442 件，按时办结率 98.53%。报送预警单 2 份。

| 受理渠道         | 受理量（件） | 占比     |
|--------------|--------|--------|
| 12345 热线诉求工单 | 51001  | 87.27% |
| 其中：12345 热线  | 45354  | 77.60% |
| 寒山闻钟         | 1389   | 2.38%  |
| 惠姑苏          | 2443   | 4.18%  |
| 110 非警情      | 1458   | 2.49%  |
| 社情民意         | 273    | 0.47%  |
| 人民网          | 84     | 0.14%  |
| 数字城管工单       | 7442   | 12.73% |

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 热线诉求以投诉举报、咨询、求助为主，占诉求总数的 95.46%。

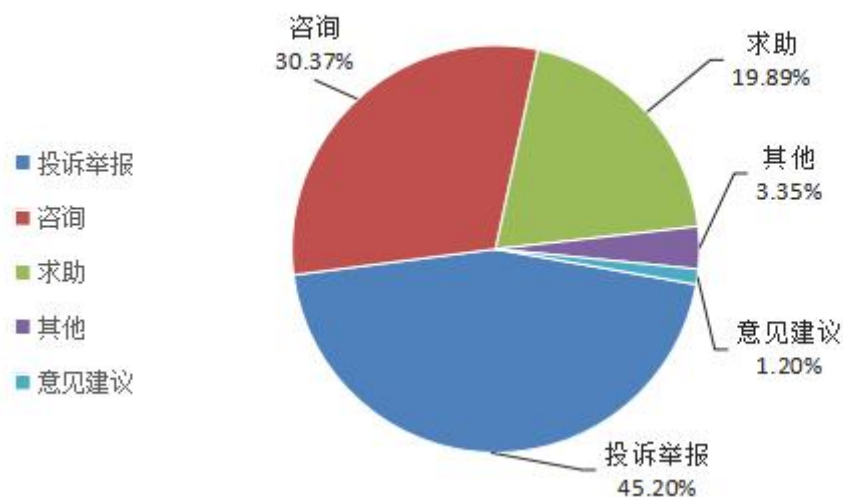


图 1 姑苏区 12345 热线诉求类型占比图

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、党务政务、城乡建设共占诉求总量的 73.24%。

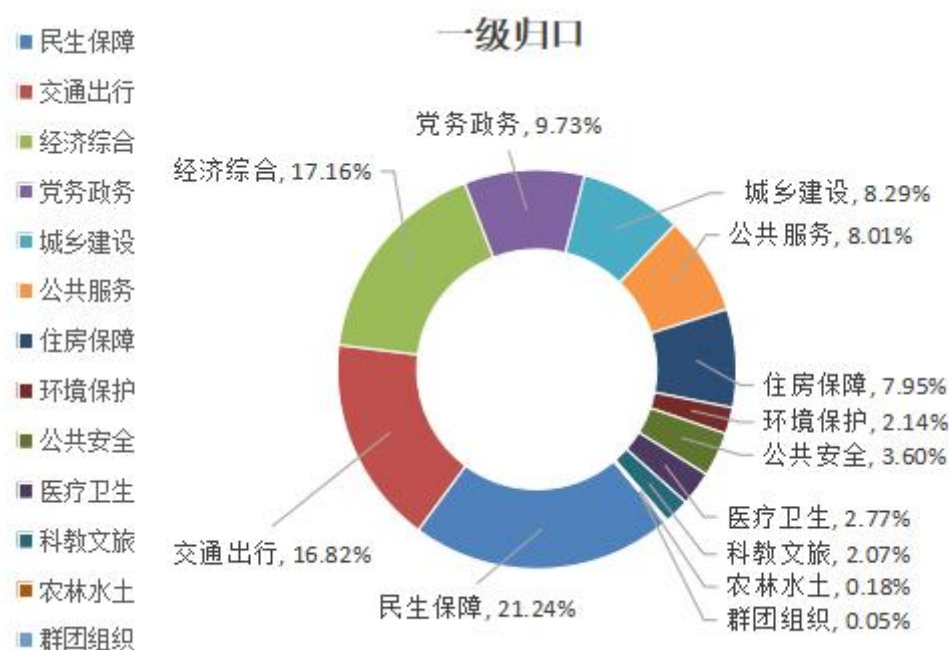


图 2 姑苏区 12345 热线诉求内容占比图

### 12 月份各街道工单处办情况表

| 情况<br><br>街道 | 便民服务工单处办情况 |           |        |          |          |          |    | 数字城管工单处办情况 |           |        |               |          |          |          |          |             |    |   |      |
|--------------|------------|-----------|--------|----------|----------|----------|----|------------|-----------|--------|---------------|----------|----------|----------|----------|-------------|----|---|------|
|              | 处办情况       |           |        | 监察点情况    |          |          |    | 处办情况       |           |        | 监察点情况         |          |          |          |          |             |    |   | 主动作为 |
|              | 按时办<br>结量  | 按时办<br>结率 | 满意率    | 超时<br>办结 | 超时<br>拒绝 | 办理<br>规范 | 推诿 | 按时办<br>结量  | 按时办<br>结率 | 满意率    | 超时<br>未办<br>结 | 超时<br>办结 | 延期<br>办结 | 超时<br>拒绝 | 多次<br>返工 | 2 小时<br>未回复 | 推诿 |   |      |
| 平江街道         | 1757       | 100%      | 98.71% |          |          |          |    | 1691       | 96.86%    | 99.25% | 28            | 26       | 3        |          |          | 1           |    | 1 |      |
| 金阊街道         | 1694       | 100%      | 98.67% |          |          |          |    | 1206       | 98.86%    | 99.46% | 14            |          | 12       | 1        | 2        |             |    |   |      |
| 沧浪街道         | 900        | 100%      | 99.29% |          |          |          |    | 409        | 95.78%    | 100%   | 17            | 1        |          |          |          |             |    | 1 |      |
| 双塔街道         | 649        | 100%      | 99.30% |          |          |          |    | 450        | 96.80%    | 95.51% | 15            |          | 4        |          |          |             |    |   |      |
| 虎丘街道         | 995        | 100%      | 99.32% |          |          |          |    | 1587       | 97.08%    | 94.44% | 43            | 6        | 40       |          | 1        |             |    |   |      |
| 苏锦街道         | 988        | 100%      | 99.44% |          |          |          |    | 570        | 98.85%    | 96.61% |               | 7        | 34       | 1        | 3        |             |    |   |      |
| 吴门桥街道        | 1728       | 100%      | 98.75% |          |          |          |    | 776        | 99.74%    | 98.15% | 1             | 1        | 2        |          | 1        |             |    |   |      |
| 白洋湾街道        | 813        | 100%      | 99.22% |          |          |          |    | 351        | 99.44%    | 97.14% | 1             | 1        | 5        |          |          |             |    | 1 |      |

### 12 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 |           |        |               |          |          |          |          |             |    |   |      |
|--------------|------------|-----------|--------|----------|----------|----------|----|------------|-----------|--------|---------------|----------|----------|----------|----------|-------------|----|---|------|
|              | 处办情况       |           |        | 监察点情况    |          |          |    | 处办情况       |           |        | 监察点情况         |          |          |          |          |             |    |   | 主动作为 |
|              | 按时办<br>结量  | 按时办<br>结率 | 满意率    | 超时<br>办结 | 超时<br>拒绝 | 办理<br>规范 | 推诿 | 按时办<br>结量  | 按时办<br>结率 | 满意率    | 超时<br>未办<br>结 | 超时<br>办结 | 延期<br>办结 | 超时<br>拒绝 | 多次<br>返工 | 2 小时<br>未回复 | 推诿 |   |      |
| 区住建委         | 1614       | 100%      | 98.58% |          | 1        |          |    | 827        | 98.49%    | 100%   | 13            |          | 22       | 4        |          |             |    | 3 |      |
| 区人社局         | 1064       | 99.91%    | 100%   | 1        | 1        |          |    |            |           |        |               |          |          |          |          |             |    |   |      |
| 区城管委         | 798        | 99.87%    | 99.78% | 1        |          |          |    | 1224       | 99.76%    | 99.48% | 1             | 2        | 17       | 4        | 1        | 1           |    |   |      |
| 区教体文旅委       | 351        | 100%      | 98.46% |          |          |          |    |            |           |        |               |          |          |          |          |             |    |   |      |
| 区税务局         | 252        | 98.82%    | 99.15% | 3        |          |          |    |            |           |        |               |          |          |          |          |             |    |   |      |
| 区经科局         | 204        | 95.77%    | 97.27% | 9        | 2        |          |    |            |           |        |               |          |          |          |          |             |    |   |      |
| 姑苏生态环境局      | 195        | 99.49%    | 100%   | 1        |          |          |    | 1          | 100%      | 100%   |               |          |          |          |          |             |    |   |      |
| 区民卫局         | 178        | 100%      | 98.55% |          |          |          |    |            |           |        |               |          |          |          |          |             |    |   |      |
| 区市场监管局       | 169        | 100%      | 100%   |          |          |          |    |            |           |        |               |          |          |          |          |             |    |   |      |
| 名城建设集团       | 124        | 100%      | 98.18% |          |          |          |    |            |           |        |               |          |          |          |          |             |    |   |      |

12 月份各职能部门工单处办情况表（续）

| 情况<br>部门 | 便民服务工单处办情况 |       |        |       |      |      |    | 数字城管工单处办情况 |       |      |       |      |      |      |      |         |    |      |
|----------|------------|-------|--------|-------|------|------|----|------------|-------|------|-------|------|------|------|------|---------|----|------|
|          | 处办情况       |       |        | 监察点情况 |      |      |    | 处办情况       |       |      | 监察点情况 |      |      |      |      |         |    | 主动作为 |
|          | 按时办结量      | 按时办结率 | 满意率    | 超时办结  | 超时拒绝 | 办理规范 | 推诿 | 按时办结量      | 按时办结率 | 满意率  | 超时未办结 | 超时办结 | 延期办结 | 超时拒绝 | 多次返工 | 2 小时未回复 | 推诿 |      |
| 区数据局     | 121        | 100%  | 100%   |       |      |      |    |            |       |      |       |      |      |      |      |         |    |      |
| 姑苏消防大队   | 90         | 100%  | 98.46% |       |      |      |    |            |       |      |       |      |      |      |      |         |    |      |
| 区法院      | 55         | 100%  | 100%   |       |      |      |    |            |       |      |       |      |      |      |      |         |    |      |
| 区委统战部    | 36         | 100%  | 100%   |       |      |      |    |            |       |      |       |      |      |      |      |         |    |      |
| 区司法局     | 23         | 100%  | 100%   |       |      |      |    |            |       |      |       |      |      |      |      |         |    |      |
| 资规姑苏分局   | 22         | 100%  | 100%   |       |      |      |    | 2          | 100%  | 100% |       |      |      |      |      |         |    |      |
| 区退役军人事务局 | 13         | 100%  | 100%   |       |      |      |    |            |       |      |       |      |      |      |      |         |    |      |

注：区党政办、区委组织部、区委社工部、区古保委区、发改局等部门因受理量少于 10 件，办理质效好，故不列入处办情况表。

## 二、热点诉求梳理

(一) 消费纠纷问题。共受理流转工单 2025 件，诉求内容主要为：**一是商品与服务质量纠纷 817 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。市民周女士反映：“在大润发(苏福店)花费 2099 元购买的电瓶车，后续出现质量问题，商家拒绝更换和赔偿，望部门协调退款。”此类问题还涉及茶百道(观前街店)、微醺服装店(富仁坊 21 号)、自我风尚服装店(临顿路店)等。**二是预售服务纠纷 715 件**。市民购买的预售类服务，由于商户经营不善倒闭或消费者自身原因导致先前充值的预付卡或预付服务无法按时消费，与商家协商退费无果，希望部门协助退款。市民陆女士反映：“自己花费了 6300 元在柏瑾美学(阊胥路 123 号建瑞广场 108 室)办理了美容会员，在 11 月 30 日前往店铺时发现已经关门了且联系不到商家，望部门协调商家全额退款。”此类问题还涉及西风阁电子商务有限公司(苏站路 1588 号)、荔茵记潮汕砂锅粥(十全街店)、琵琶语评弹茶馆(观前街店)等。**三是网络消费纠纷 300 件**。市民通过淘宝网、抖音等网络渠道购买的商品存在瑕疵，网络商家提供的服务或设施未达到预期效果以及网上报名的培训课程未开课等，自行与商家协商退款无果，希望部门介入协调退款。市民鲁女士反映：“通过淘宝在苏州禹济贸易有限公司(西环路 1638 号 1707A 室)购买了床上四件套，2 米长的被子，但是收到后发现被子宽度只有 1.42 米，望部门协调商家重新发货。”此类问题还涉及苏州香唐食品销售有限公司(朱家湾街 8 号)、苏州众淘电子商务公司(人民路 1120-1 号 302 室)、苏州梦时芬电子

商务有限公司（国涛商务大厦 606 室）等。

（二）欠薪问题。共受理流转工单 638 件，诉求内容主要为：  
**一是企业欠薪问题 471 件。**主要为企业未按照约定支付工资、未足额支付工资、克扣工资以及解除或终止劳动合同未支付经济补偿等引发的纠纷。市民程先生反映：“2024 年 9 月 1 日至 10 月 14 日在九术重庆老火锅（南新路 213 号）上班，被拖欠薪资 1 万多元，店内还有八名员工被拖欠薪资共计 20 多万，因着急用钱，望部门协助讨薪。”此类问题还涉及盛博广场物业（人民北路 3199 号）、人民路 383 号华为手机店（泰华商城西楼 F1）、虎林路 1 号申通快递等。**二是工程建设领域欠薪问题 136 件。**主要涉及建设工地民工欠薪问题和拖欠工程款纠纷。市民常先生反映：“从 2024 年 3 月至 12 月 19 日在广济路苏地 WG3 地块，熙和平江雅园工地做工，工程方拖欠工资 25 万左右，希望部门能协调江苏鹿苑建筑有限公司（总包单位）尽快发放工资。”此类问题还涉及首开龙湖苏州胥江天街工地、日益路南侧的苏地 2020-WG-43 号地块工地、杨枝塘新村改造工地等。

（三）消防安全问题。共受理流转工单 299 件，诉求内容主要为：  
**一是消防设施与器材缺损 107 件。**主要为公共场所以及部分小区内消防设施缺失或过期破损，消控室无人值守，存在安全隐患。市民徐先生反映：“自己入住苏州逸安宾馆（苏站路 1812 号），在三楼发现没有任何消防器材，存在安全隐患，望有关部门核实处理。”此类问题还涉及富强新苑、苏州和岳门诊（枫桥路 2 号）、世贸生活广场 F 座等。**二是占用消防通道 81 件。**主要为机动车乱停放占用消防通道，部分公共场所消防通道乱堆乱放

堵塞不畅，存在安全隐患。丽景苑顾先生反映：“小区南侧消防通道上长期有多辆汽车停放，望相关部门尽快前往处理。”此类问题还涉及三元二村北区、丽花宫大舞厅（富仁坊巷 68 号）、锦沧花园等。**三是电动自行车消防安全 49 件。**主要为居民私拉电线充电，存在安全隐患。南浩花园袁先生反映：“小区 8 幢 201 室的业主将电动自行车停放在楼道内充电，望部门及时制止。”此类问题还涉及金桥新村、福星小区、航运二村等。

### **三、城市管理相关问题**

本月相关诉求共计 8501 件，其中市容环境问题 7613 件；市政、绿化问题 888 件。

市容环境问题主要集中在以下方面：**一是机动车乱停放 2727 件。**高发路段为平齐路 60 号院沿线（平江街道）、清塘路靠近钱塘家园沿线（虎丘街道）、彩香路金阊科技园周边（金阊街道）、洋南路清嘉苑小区南门口（白洋湾街道）、竹辉路靠近桂花新村（双塔街道）。**二是无照经营游商 1308 件。**高发路段为山塘街雕花楼周边（虎丘街道）、湄长路与苏苑街路口（吴门桥街道）、大新桥巷与仓街路口（平江街道）、总官堂路星健中心周边（苏锦街道）、景德路儿童医院周边（金阊街道）。**三是非机动车乱停放 862 件。**高发路段为西中市老通天府酒店周边（金阊街道）、西北街靠近苏州市残疾人活动中心（平江街道）、莫邪路长岛花园周边（双塔街道）、广济路苏州市康复医院周边（虎丘街道）、石曲街华恒家园周边（苏锦街道）。**四是暴露垃圾 553 件。**高发路段为金门路三元二村周边（金阊街道）、解放西路金帝名园周边（吴门桥街道）、玻纤路东吴苑周边（虎丘街道）、人民路



苏州艺都古玩花鸟市场周边（平江街道）、里杨路靠近里河新村周边（双塔街道）。**五是违规宣传广告 443 件。**高发路段为总官堂路天裕人家小区周边（苏锦街道）、解放东路长吴路口沿线（吴门桥街道）、西园路 M+名城综艺大厦周边（虎丘街道）、东环路杨枝新村周边（双塔街道）、馨泓路馨泓花园周边（金阊街道）。

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 431 件。**高发路段为平海路苏大附一医院周边（苏锦街道）、干将西路深业姑苏中心周边（金阊街道）、人民路靠近北寺塔地铁站（平江街道）。**二是绿化树木断枝、倒伏及护树设施破损 169 件。**高发路段为锦辉街靠近北广场汽车客运站（苏锦街道）、枫桥路靠近华贸姑苏里（金阊街道）、清塘路靠近红星社区（虎丘街道）。**三是便道桩（石球）破损、倒伏 163 件。**高发路段为江月路靠近好百年商业广场（苏锦街道）、金门路靠近馨泓花园（金阊街道）、友新路靠近怡景万家小区（吴门桥街道）。**四是各类井盖破损、沉陷问题 86 件。**高发路段为干将西路靠近养育巷地铁站（金阊街道）、广济北路靠近钱万里桥公交站（虎丘街道）、宝带西路靠近四季晶华小区（吴门桥街道）。

#### 四、研判与督办

（一）工单研判。本月共涉及 57 件工单存在职责不明确、部门间职责交叉等情况，已由区 12345 协调部门办理，如无证 KTV 噪声扰民、无管理单位的监控设备脱落等。跟踪社情民意工作联席会议明确办理要求的不满意工单 13 件，督促落实办理要求。

（二）工单督办。本月发送提示单 2 次，分别关于区住建委南新公园施工影响周边居民、吴门桥街道姑香苑高大树木存在隐患

问题。督办 1 件，关于虎丘街道山塘街无证摊贩扰民未解决导致群众不满意。

截至 2024 年 12 月，各承办单位尚积存 133 件超时未办结，较上月持平，平江街道本月积存工单数量降幅较大。主要未办结类型为私搭乱建举报 118 件、积存废弃渣土物料 11 件，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 11 月超时未办结 | 24 年 12 月增减数量 | 24 年 12 月超时未办结 |
|--------|----------------|---------------|----------------|
| 虎丘街道   | 38             | 5             | 43             |
| 平江街道   | 48             | -20           | 28             |
| 沧浪街道   | 17             | 0             | 17             |
| 双塔街道   | 12             | 3             | 15             |
| 金阊街道   | 5              | 9             | 14             |
| 区住建委   | 9              | 4             | 13             |
| 白洋湾街道  | 1              | 0             | 1              |
| 区城管委   | 1              | 0             | 1              |
| 吴门桥街道  | 2              | -1            | 1              |
| 总计     | 133            | 0             | 133            |

**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、陈羔区长、谢强副书记、华建男常委、徐联全常委、  
杨跃副区长。

**抄送：** 各街道、区 12345 热线成员单位。