

姑苏区社会综合治理联动中心工作月报

(2024 年第 10 期 总第 80 期)

姑苏区社会综合治理联动中心

2024 年 11 月 10 日

一、12345 热线运行情况

10 月，姑苏区 12345 热线接听量 4.55 万个，综合接通率 96.49%，话务代表服务满意率 98.50%；受理工单 5.25 万件，流转工单 3.25 万件，工单回访满意率 99.84%。受理“数字城管”工单 1.44 万件，按时办结率 99.33%。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	52467	78.51%
其中：12345 热线	47366	70.88%
寒山闻钟	933	1.40%
惠姑苏	2630	3.94%
110 非警情	1309	1.96%
社情民意	196	0.29%
人民网	33	0.05%
数字城管工单	14362	21.49%

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%。

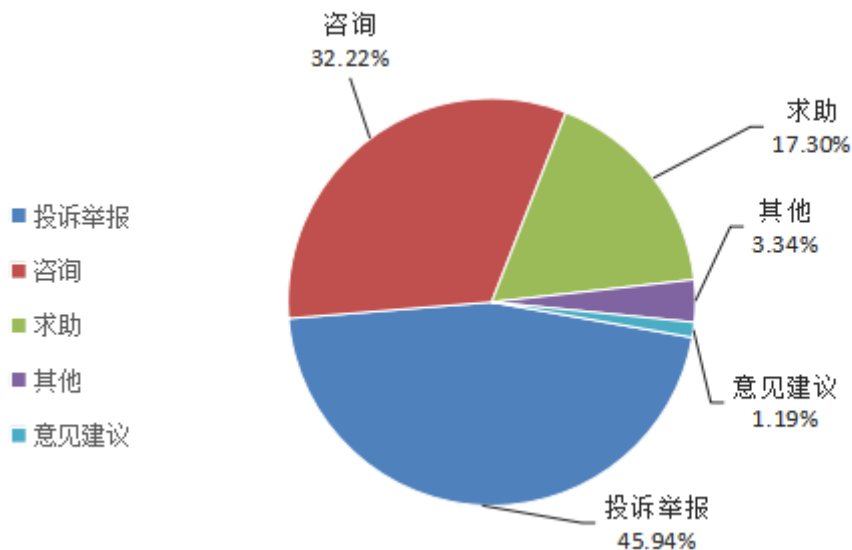


图 1 姑苏区 12345 热线诉求类型占比图

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 73.75%。

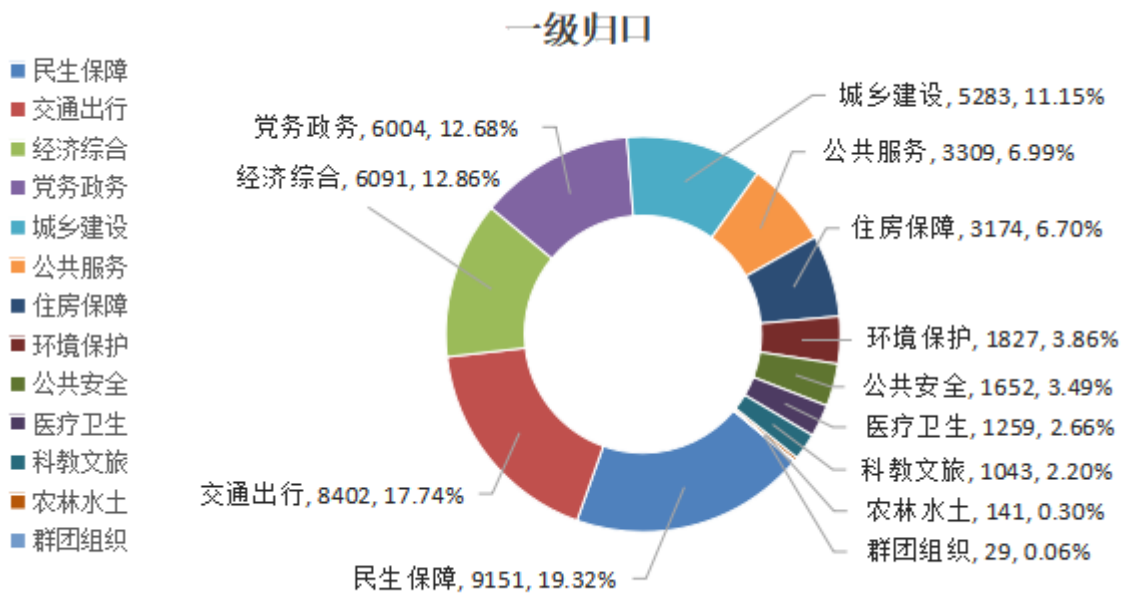


图 2 姑苏区 12345 热线诉求内容占比图

10 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											
	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	督办	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		
平江街道	1678	100%	99.78%						2278	97.40%	95.86%	55	6	6						
金阊街道	1533	100%	99.90%						2200	99.77%	99.40%	3	2	15	1		1			
沧浪街道	812	100%	99.80%						650	96.59%	100%	20	3	2	2				2	
双塔街道	586	100%	99.80%						864	98.30%	100%	15		5	1	1			4	
虎丘街道	678	100%	99.76%						1563	97.92%	95.50%	32	2	34	4				6	
苏锦街道	932	100%	99.60%						928	98.96%	97.60%		10	23	5	2				
吴门桥街道	1295	100%	99.65%						1338	99.78%	98.31%	2	1	5	2	1			11	
白洋湾街道	530	100%	100%						665	99.85%	92.21%	1							1	

10 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										
	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	督办	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	
区住建委	1605	100%	99.81%		1				1515	98.54%	100%	15	8	33	10	1			4
区人社局	1117	100%	100%																
区城管委	860	100%	99.85%						2199	99.55%	99.56%		10	30	2	7	1		1
区教体文旅委	433	100%	100%																
姑苏生态环境局	422	100%	100%																
名城建设集团	214	100%	100%						6	100%	100%			1					
区税务局	197	98.99%	100%	2															
区经科局	167	98.82%	100%	2	1														
区民卫局	159	100%	100%																
区市场监管局	122	100%	100%																

10 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										
	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	督办	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	
区消防救援大队	96	100%	100%																
区数据局	73	100%	100%																
区法院	45	100%	100%																
资规姑苏分局	31	100%	100%						0		100%		2						
区委统战部	27	100%	100%																
区司法局	27	100%	100%																
区应急管理局	25	100%	100%																
区残联	14	100%	100%																
名城发展集团	13	100%	100%																

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

二、热点诉求梳理

(一) 小区物业管理问题。共受理流转工单 1212 件，主要涉及：**一是公共设施管理问题 260 件**。主要为小区内公共设施维修管养问题，如：电梯、楼道灯、单元大门以及公共落水管等；机动车及非机动车充电桩增设与管理问题。恒润新新家园谈先生反映：“想要在小区内安装新能源车充电桩，但物业不同意，希望有关部门协调物业让自己安装。”此类问题还涉及世茂运河城和茂苑、和泰家园、白塔西路 15 号等。**二是卫生和绿化管理问题 255 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；小区绿化修剪问题。市民反映：“东支家巷 15 号东单元 2 楼楼道内堆放了大量杂物，长期无人清理，卫生脏乱差，望有关部门尽快清理。”此类问题还涉及三元三村、大龙港新村、里河新村等。**三是秩序管理问题 195 件**。主要为小区内机动车乱停放；小区安保问题；小区内各类噪音扰民；小区内犬只和野猫管理以及小区内高空抛物管理。华泰家园庄先生反映：“小区 29 幢 402 室业主每天清晨 5 点左右就开始装修，噪音扰民，希望物业和社区能够一并介入协调降噪，望部门核实处理。”此类问题还涉及定慧寺巷 64 号、春馨园、金塘新村等。**四是车位车库管理问题 150 件**。主要为小区内车位分配不均引发的纠纷。友联新村戴先生反映：“小区车位月租混乱，房主没有车位可租，其表示按照最新的物业管理办法，应该做到每户一个车位，但是本小区并没有办到，且物业服务态度差，要求物业负责人给予合理解释，告知还有多少空余车位。”此类问题还涉及文澜雅苑、南环新村、玉兰新村等。**五是物业收费问题 130 件**。主要为物业收费不透明，

物业费捆绑停车费，停车费不合理涨价，物业收费不开发票等引发的纠纷。市民反映：“自己是金门路 832 号保利姑苏臻悦的业主，在购房后接到开发商通知，要求马上缴纳物业费，但自己还没有开始入住，请有关部门告知该收费行为是否合法合规。”此类问题还涉及东城明月小区、倪家苑、海月平江等。

（二）假期旅游相关问题。共受理流转工单 724 件，诉求内容主要为：**一是景区管理问题 261 件**。主要为景区设施维护；景区限流政策优化；景区游览项目管理；景区周边摊贩、噪音扰民管理。市民柯先生反映：“10 月 1 日 18:00 左右到了山塘街，但所有的入口都不让进，保安称是限流，自己认为不合理，表示限流未提前公告，要求部门尽快放行。”此类问题还涉及有留园景区、观前街商圈、西园寺景区等。**二是旅游消费纠纷问题 231 件**。酒店住宿纠纷问题，因酒店环境卫生差或者游客个人原因未成行，要求退费引发纠纷；景区周边商业消费纠纷，主要为餐饮或商品质量差、商户服务质量不到位等引发的退费问题；旅行社退费纠纷，主要为旅行社未按照合同约定提供相关服务引发的退费纠纷。游客梁先生反映：“10 月 2 日前往平江路 49 号苏氏美食，支付 150 元购买 5 串羊肉串，食用后发现有 3 串里边掺有鸡肉，望部门核实处理。”此类问题还涉及有山塘街景区、石路商圈、观前街商圈等。**三是路况管理问题 183 件**。主要为咨询古城限行政策问题；反映景区周边停车难，游客车辆违停较多导致交通拥堵。游客金先生反映：“10 月 1 号 11:30 左右因拙政园的停车场已停满，导致很多机动车违停在拙政园附近的机动车道上造成拥堵，望部门尽快安排工作人员疏导交通。”此类问题还

涉及山塘街景区、平江路景区、寒山寺景区等；**四是景区票务管理问题 27 件**。主要为咨询景区网上预约购票流程以及优惠政策；部分游客预约购票后，最终未成行，要求部门协调景区退票退款。游客许女士反映：“自己在携程上订了三张拙政园夜游的门票，发现游人实在太多了想要退票，携程与拙政园相互推诿，希望相关部门协调处理。”此类问题还涉及有西园寺、狮子林、虎丘山风景名胜等。

三、城市管理相关问题

本月相关诉求共计13026件，其中市容环境问题11396件；市政、绿化问题1630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 3187 件**。高发路段为西中市老通天府门口（金阊街道）、西北街残疾人活动中心周边（平江街道）、莫邪路长岛花园沿线（双塔街道）、平泖路东地铁站周边（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 2902 件**。高发路段为谈家巷与阊胥路路口（金阊街道）、北园路润园小区周边（平江街道）、藕前路宝邻苑周边（白洋湾街道）、留园路留茗花园周边（虎丘街道）、西环路西环新村周边（吴门桥街道）。**三是无照经营游商 1894 件**。高发路段为北浩弄与山塘街路口沿线（虎丘街道）、湄长路与苏苑街路口（吴门桥街道）、日规路华润万家周边（平江街道）、平津路建融家园周边（苏锦街道）、景德路儿童医院周边（金阊街道）。**四是暴露垃圾 1013 件**。高发路段为西中市专诸巷沿线（金阊街道）、东中市河沿下塘和合小区周边（平江街道）、吴中西路世贸苏和苑周边（吴门桥街道）、富强新苑周边

（白洋湾街道）、三香路三香公园周边（沧浪街道）。五是**违规**
宣传广告 403 件。高发路段为解放东路与长吴路路口（吴门桥街
道）、金鸡墩地铁站口（虎丘街道）、广济北路靠近熙和平江雅
园（苏锦街道）、南园北路玉兰新村周边（沧浪街道）、金阊医
院周边（金阊街道）。

市政、绿化问题主要集中在以下方面：一是**绿化树木断枝、
倒伏及护树设施破损 598 件**。高发路段为枫桥路靠近金门小商品
市场（金阊街道）、平川路与广济北路路口周边（苏锦街道）、
和园路姑苏樾小区周边（虎丘街道）。二是**人行道、车行道破损
588 件**。高发路段为干将西路银泰花园周边（金阊街道）、人民
桥南地铁站周边（吴门桥街道）、路南街苏州市市政设施管理处
道路养护管理所周边（白洋湾街道）。三是**便道桩（石球）破损、
倒伏 134 件**。高发路段为平泉路靠近姑苏区消防救援大队（苏锦
街道）、胥涛路与西环路路口（吴门桥街道）、阊胥路靠近美莱
美容医院（金阊街道）。四是**各类井盖破损、沉陷问题 94 件**。高
发路段为宝带西路靠近世茂瀚河苑（吴门桥街道）、带城桥路靠
近木杏新村（双塔街道）、枫桥路靠近旭日商务楼（金阊街道）。

四、研判与督办

（一）工单研判。本月共涉及 65 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，如沟通平
江街道协调清理胡厢使巷河道水葫芦。通过社情民意日工作联席
会议，研究偷挖地沟油及相王弄 37 号玉器城噪声扰民问题，明确
了处置责任。

（二）工单督办。本月向姑苏生态环境局发送提示单 1 次，反

馈市民反复反映万家花苑 15 幢下水道汽油味严重，怀疑汽修店废弃物直接排放到下水道。督办工单 2 件，分别为吴门桥街道南环一村飞线充电及平江街道仓街 177-1 号废品回收脏乱问题未解决。

截至 2024 年 10 月，姑苏区联动中心受理的群众诉求中，各承办单位尚积存 143 件超时未办结，较上月增加 2 件，其中私搭乱建举报 137 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 9 月超时未办结	24 年 10 月增减数量	24 年 10 月超时未办结
平江街道	50	5	55
虎丘街道	32	0	32
沧浪街道	19	1	20
双塔街道	15	0	15
区住建委	15	0	15
金阊街道	3	0	3
吴门桥街道	2	0	2
白洋湾街道	1	0	1
资规姑苏分局	2	-2	0
苏锦街道	1	-1	0
区城管委	1	-1	0
总计	141	2	143

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、陈旻区长、谢强副书记、华建男常委、徐联全常委、葛昕副区长、杨跃副区长。

抄送： 各街道、区 12345 热线成员单位。