

2023 年北京 12345 市民服务热线 年度数据分析报告

北京市政务服务和数据管理局

2024 年 3 月

目 录

一、总体情况及受理特点.....	1
二、群众反映前十类问题情况.....	4
（一）市场管理.....	5
（二）社会培训机构.....	6
（三）住房.....	7
（四）劳动和社会保障.....	9
（五）交通管理.....	10
（六）公共服务.....	11
（七）城乡建设.....	13
（八）社会秩序.....	14
（九）农村管理.....	15
（十）文体市场管理.....	17
三、群众反映特征分析.....	18
（一）民生服务保障加大，市政服务类问题占比下降.....	18
（二）经济恢复发展，线上线下消费问题增势显著.....	20
（三）规律性与不确定性交织，问题反映量快升快降.....	23
（四）热点事件和政策调整期间，相关反映有明显变化.....	25
四、群众诉求办理情况.....	26

（一）区及街道乡镇承办情况	26
1. 东城区	27
2. 西城区	28
3. 朝阳区	29
4. 海淀区	29
5. 丰台区	30
6. 石景山区	31
7. 门头沟区	31
8. 房山区	32
9. 通州区	33
10. 顺义区	33
11. 大兴区	34
12. 昌平区	35
13. 平谷区	35
14. 怀柔区	36
15. 密云区	37
16. 延庆区	37
（二）市级部门承办情况	38
（三）国有企业承办情况	39
（四）“每月一题”相关诉求情况	39

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是三年新冠疫情防控转段后经济恢复发展的一年，市民生产生活秩序快速恢复，城市运行回归常态。全市上下将接诉即办融入日常工作，以市民诉求驱动超大城市治理，聚焦群众急难愁盼问题办成一批民生实事。

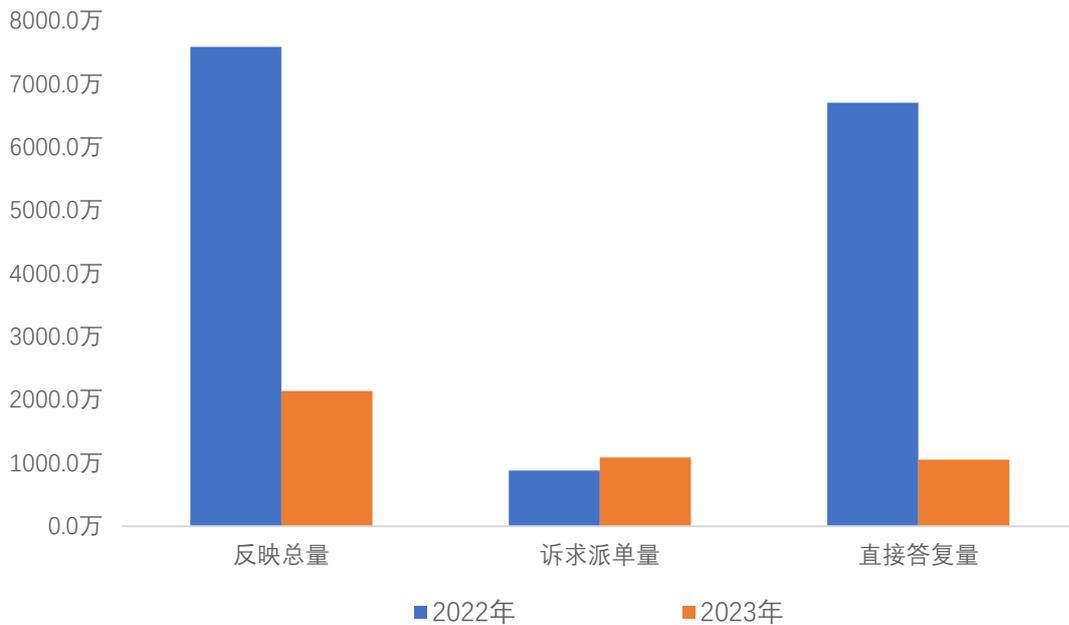
12345 市民服务热线（以下简称“12345 热线”）电话渠道仍是市民反映主渠道。在“23·7”极端强降雨和暴雪寒潮期间，12345 热线电话接通率始终保持在 98%以上，对房屋漏雨、防汛救灾、路面积雪结冰、供暖、公交地铁运行等诉求第一时间接诉即办、提级处置。持续关注群众反映的突出问题和重点区域情况，加强首发诉求的排查分析，做好信息报送，全力服务城市运行和群众生产生活的各项工作，充分发挥“总客服”功能，在党委政府与人民群众之间架起了一座“连心桥”。聚焦 18 个高频共性难点问题，推动“每月一题”攻坚克难，形成长效治理机制，不断提升基层治理能力。升级“诉求即办直通车”企业 2.0 版，扩大涉企诉求派单范围，更多引入市场化手段解决市民诉求，消费纠纷的处置效率大幅提升。2023 年诉求解决率、群众满意率分别达到 95.5%和 96.1%。

一、总体情况及受理特点

2023 年 1 月 1 日 0 时至 2023 年 12 月 31 日 24 时，12345 热

线共受理群众反映¹2143.8万件，同比下降71.8%。其中，受理诉求²1089.4万件，同比上升23.3%，占比50.8%，直接答复1054.4万件，同比下降84.3%，占比49.2%。

2023年12345热线受理情况

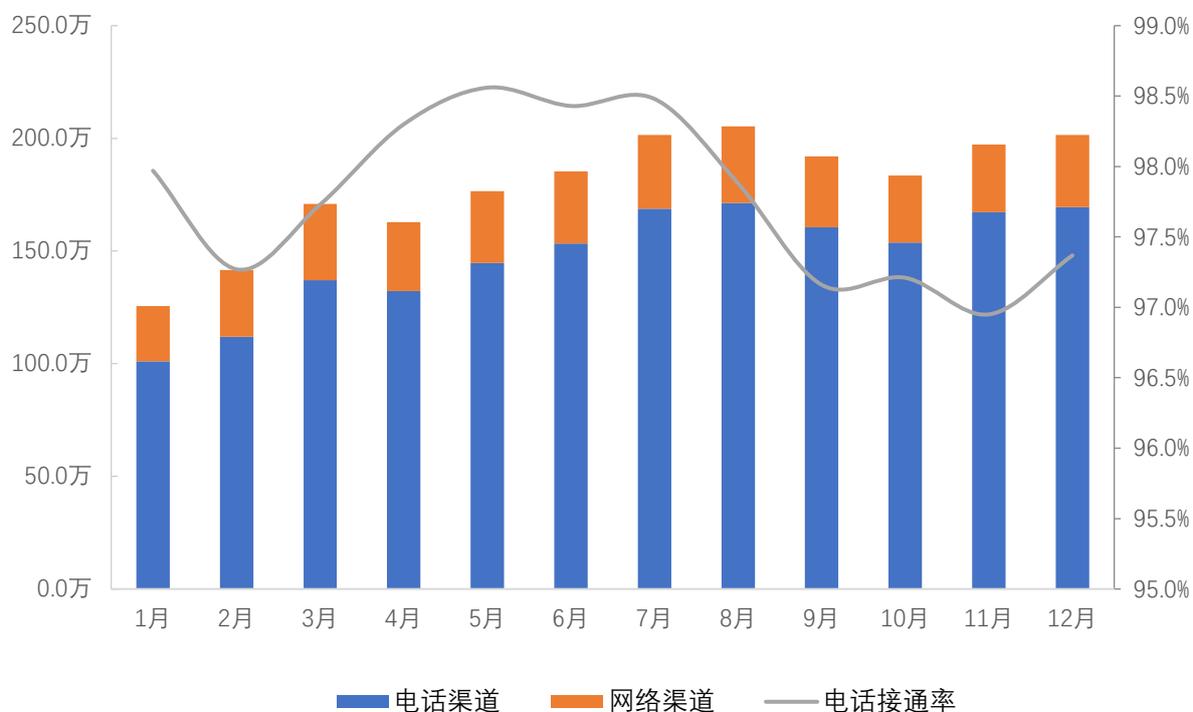


2023年12345热线电话渠道受理1771.5万件，占比82.6%，网络渠道受理372.3万件，占比17.4%。电话渠道全年各月接通率稳定在98%左右，网络渠道稳定发挥作用，确保市民诉求能够得到及时响应。京津冀政务服务便民热线协同联动工作进一步加强，2023年8月16日正式开通三地各城市政务服务便民热线对诉求事项的“一键互转”，开通以来共互相转办群众反映4.8万件。

¹ 12345热线及其网络平台接收的群众反映的各类事项，包括但不限于群众咨询、求助、投诉、举报、建议等。

² 转至承办单位办理，这部分群众反映在文中统称“诉求”。

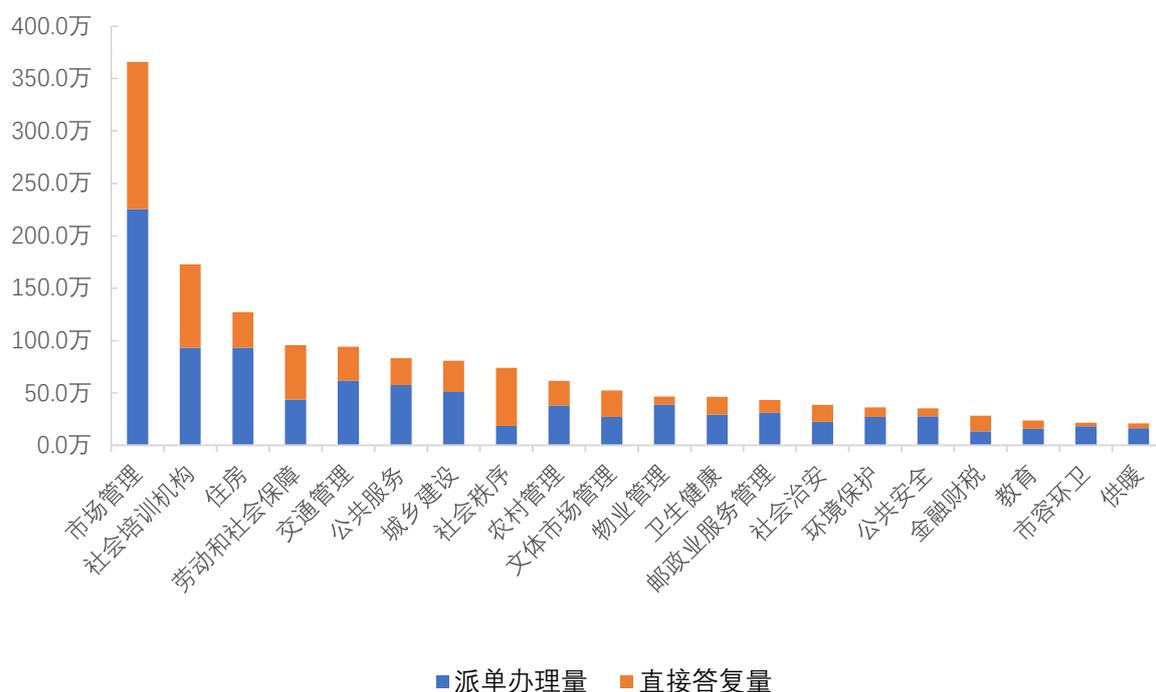
2023年不同渠道受理量每月变化情况



2023年群众反映集中的前二十类问题共计1547.5万件，占反映总量的72.2%。市容环卫、物业管理、公共安全、供暖、环境保护等问题派单办理占比较高，社会秩序、劳动和社会保障、金融财税、文体市场管理、社会培训机构³等问题直接答复占比较高。

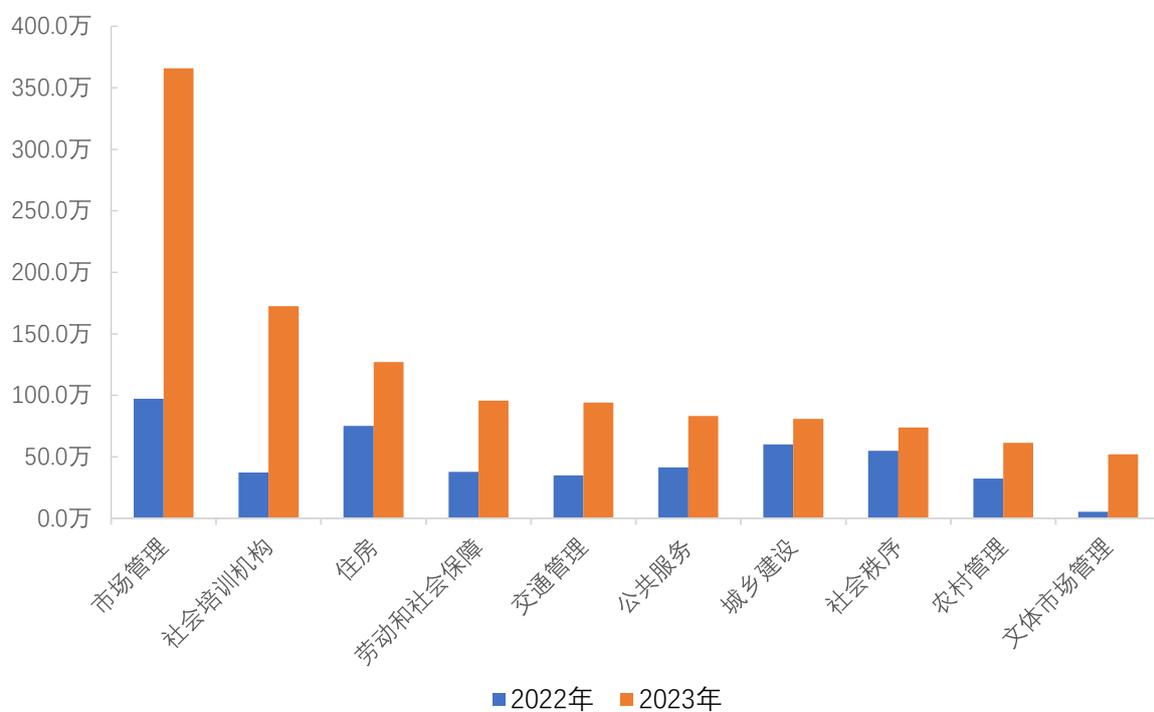
³ 2023年4月新增社会培训机构一级分类，合并原有教育、劳动和社会保障部分分类，并根据对应关系对2023年4月前历史数据进行相应调整。

2023年群众反映集中的前二十类问题



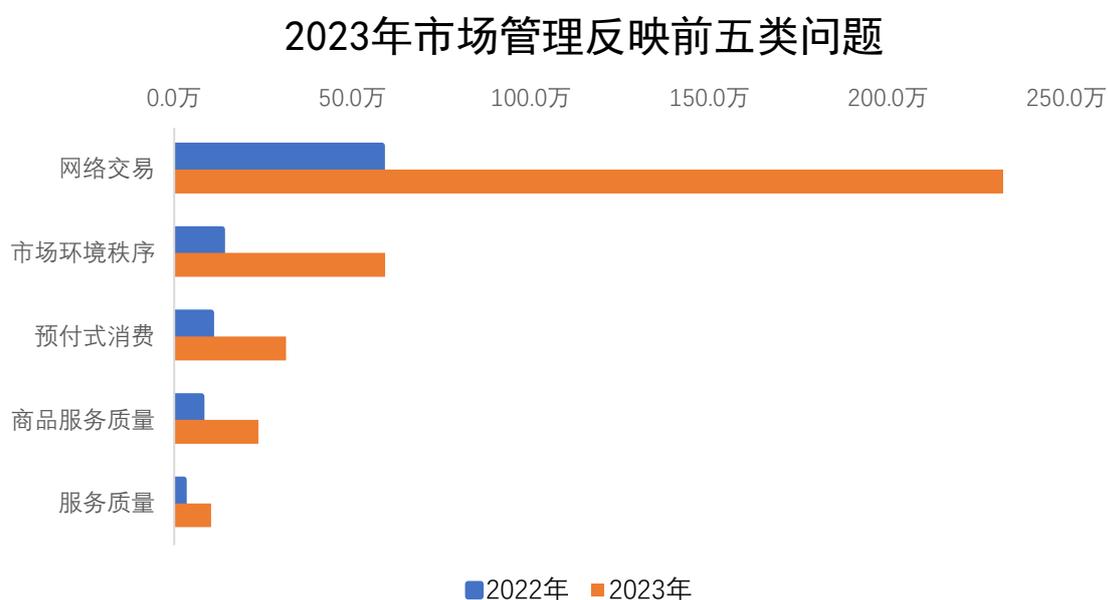
二、群众反映前十类问题情况

2023年群众反映集中的前十类问题



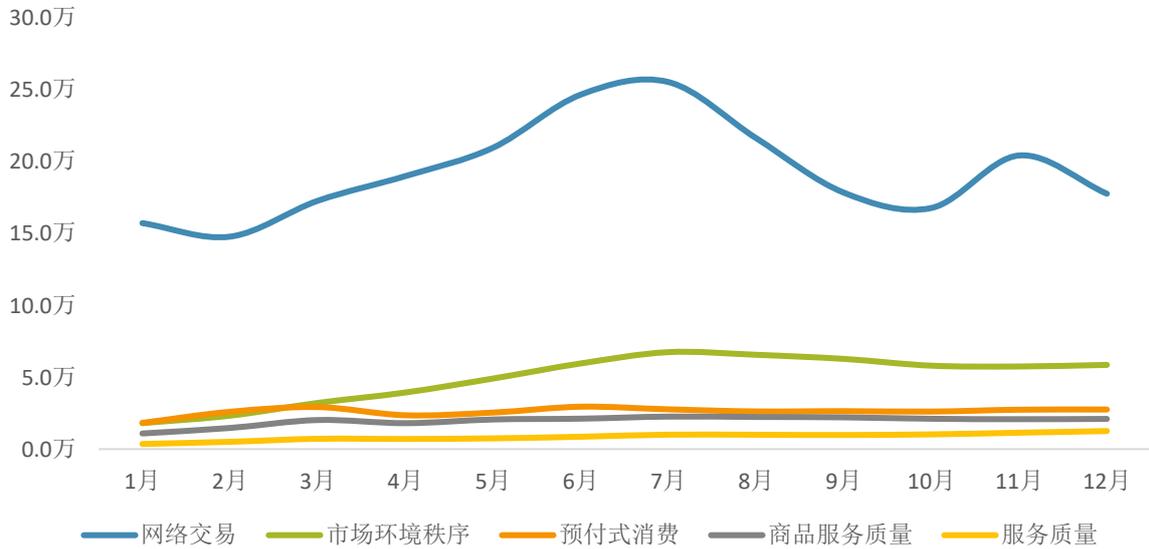
（一）市场管理

市场管理类问题 365.9 万件，同比上升 276.8%，主要反映网络交易（232.2 万件）、市场环境秩序（59.1 万件）、预付式消费（31.3 万件）、商品服务质量（23.6 万件）、服务质量（10.3 万件）等问题。



从各月受理量看，网络交易问题受电商购物季影响，在 7 月、11 月出现两次相对高点，分别为 2.6 万、2.0 万，其他各类问题反映量呈上升趋势。

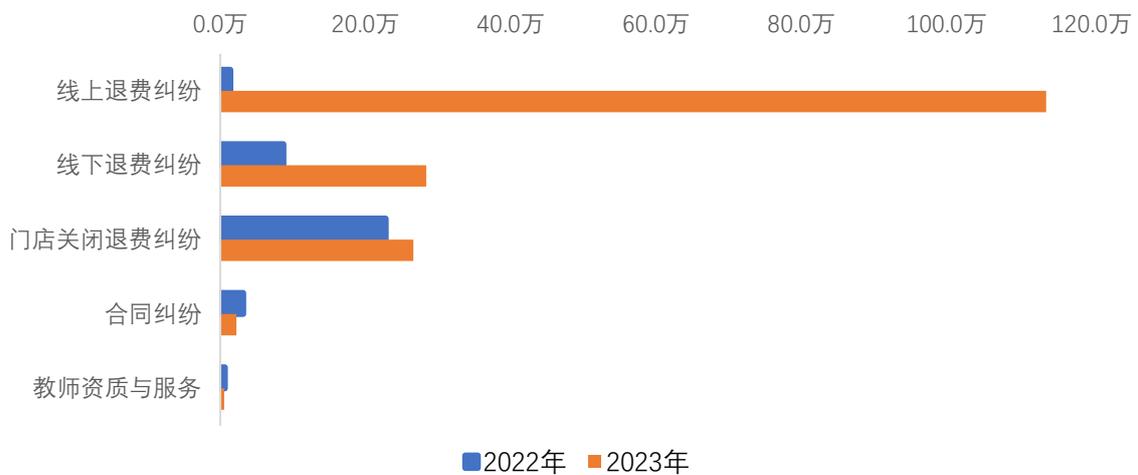
2023年市场管理主要问题各月反映情况



(二) 社会培训机构

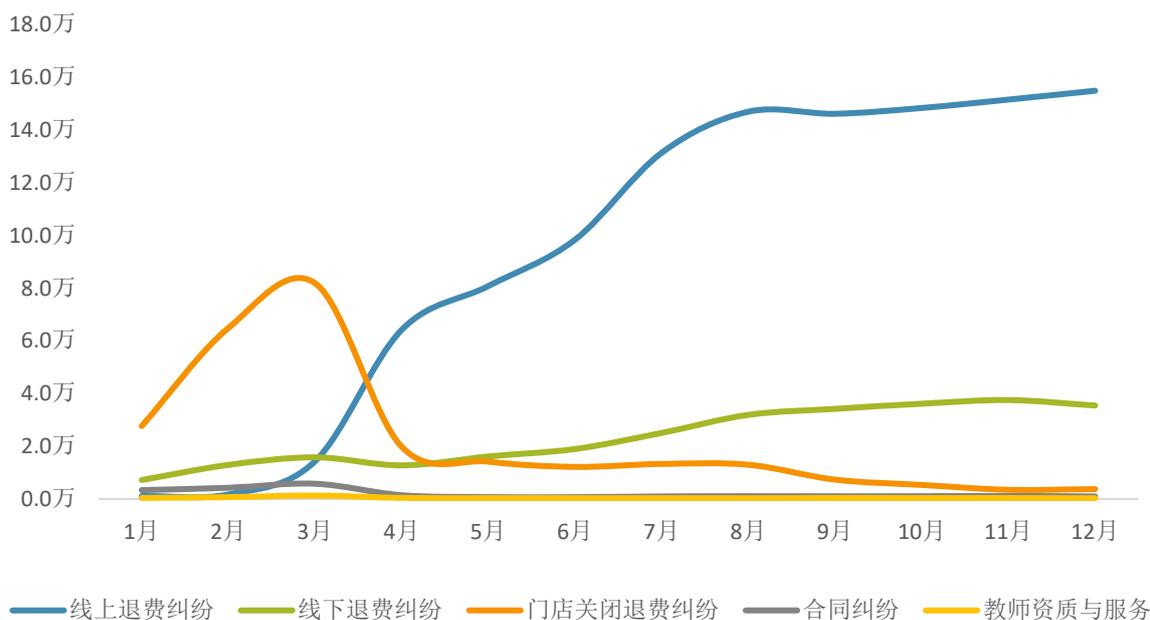
社会培训机构类问题 172.6 万件，同比上升 363.4%，主要反映线上退费纠纷（113.7 万件）、线下退费纠纷（28.3 万件）、门店关闭退费纠纷（26.6 万件）、合同纠纷（2.2 万件）、教师资质与服务（0.5 万件）等问题。

2023年社会培训机构反映前五类问题



从各月受理量看，线上退费纠纷类问题 4 月之后反映量增幅较大，持续高位运行，在 12 月达到年度最高，门店关闭退费纠纷在 3 月达到高点后逐渐呈下降趋势。

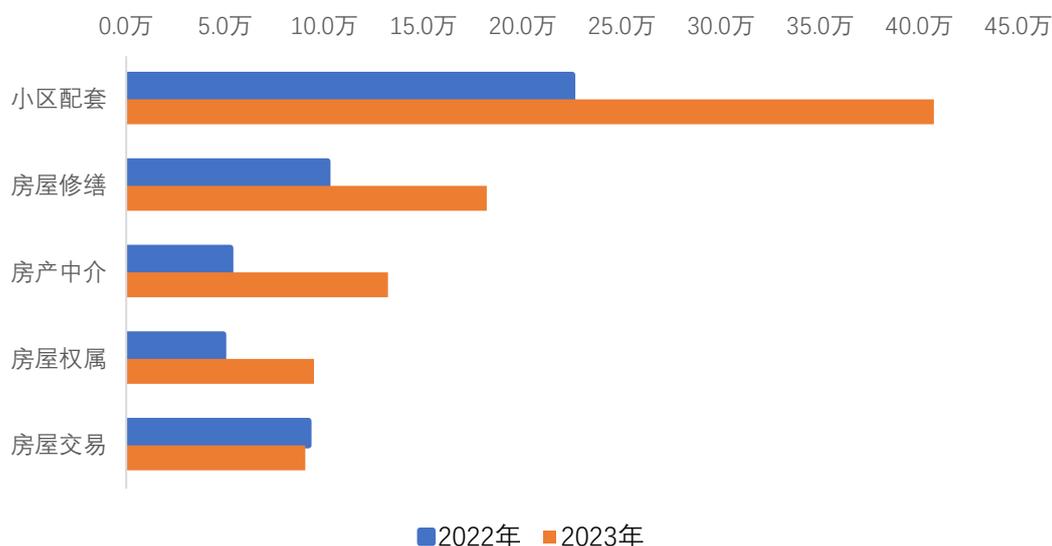
2023年社会培训机构主要问题各月反映情况



(三) 住房

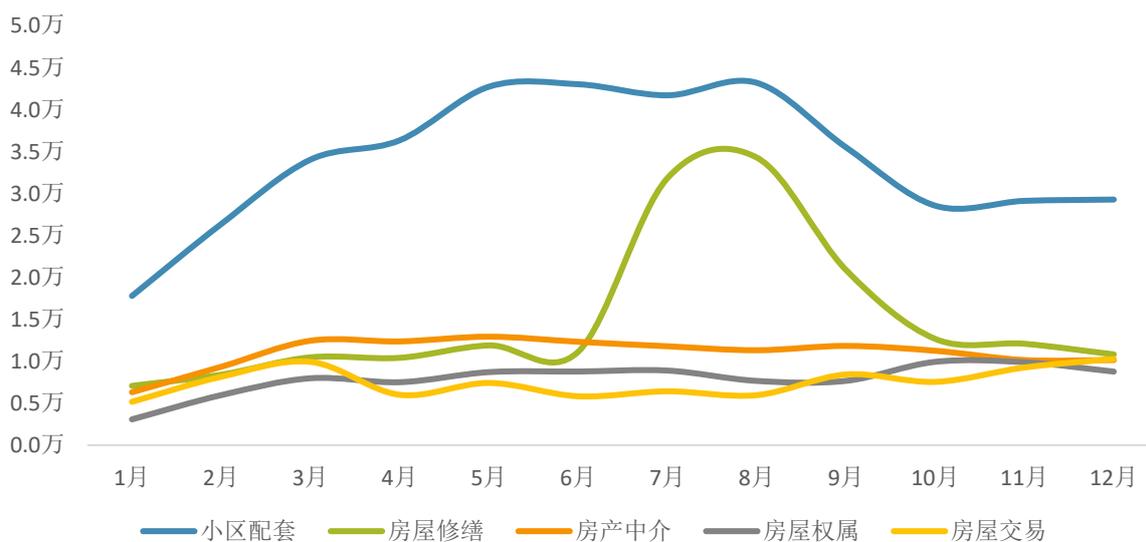
住房类问题 127.0 万件，同比上升 69.2%，主要反映小区配套(40.7 万件)、房屋修缮(18.2 万件)、房产中介(13.2 万件)、房屋权属(9.5 万件)、房屋交易(9.0 万件)等问题。

2023年住房反映前五类问题



从各月受理量看，小区配套问题整体波动较大，呈现先增后降的趋势，房屋修缮问题在汛期，特别是“23·7”极端强降雨之后反映集中，在8月份达到年度最高。

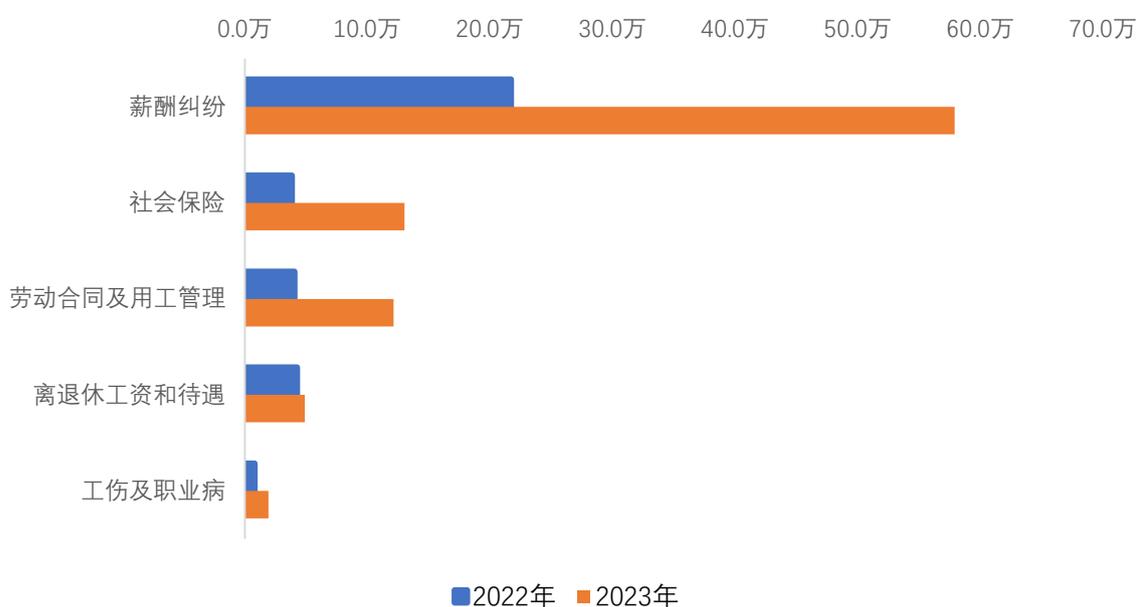
2023年住房主要问题各月反映情况



（四）劳动和社会保障

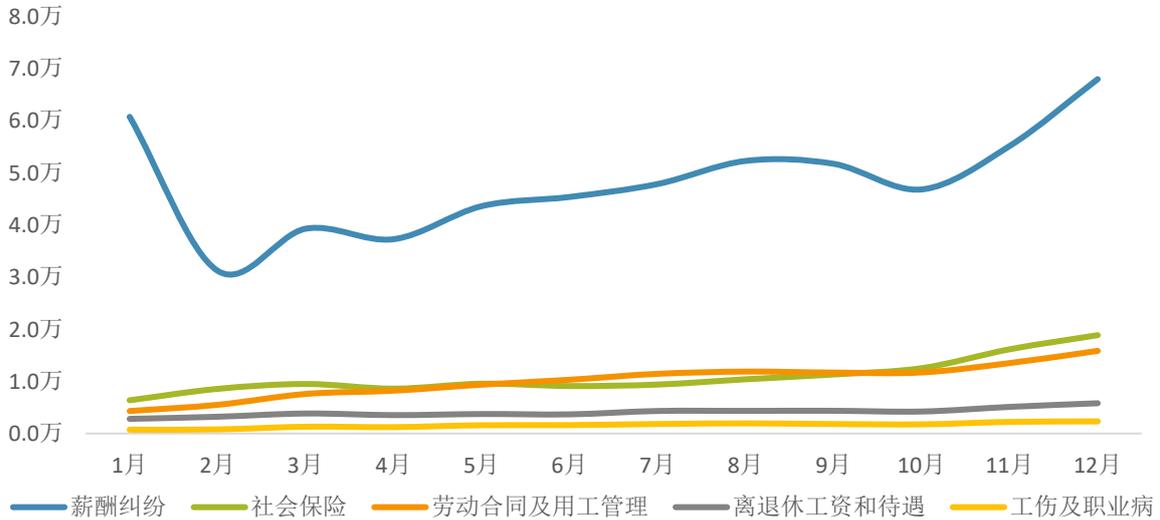
劳动和社会保障类问题 95.6 万件，同比上升 128.2%，主要反映薪酬纠纷（57.9 万件）、社会保险（13.0 万件）、劳动合同及用工管理（12.1 万件）、离退休工资和待遇（4.9 万件）、工伤及职业病（1.9 万件）等问题。

2023年劳动和社会保障反映前五类问题



从各月受理量看，薪酬纠纷问题在 1 月、12 月为年度相对高点，分别为 6.1 万件和 6.8 万件。

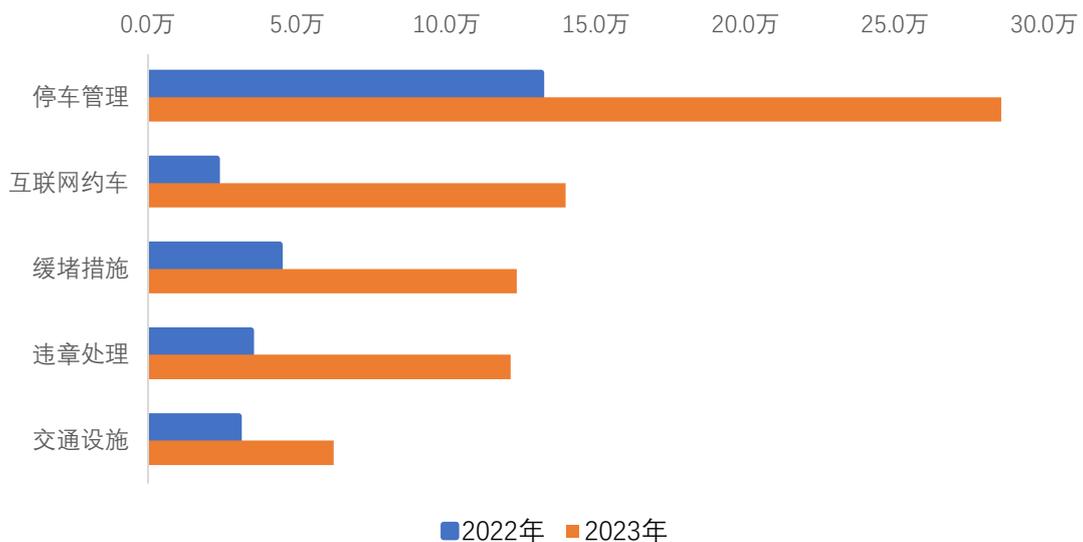
2023年劳动和社会保障主要问题各月反映情况



(五) 交通管理

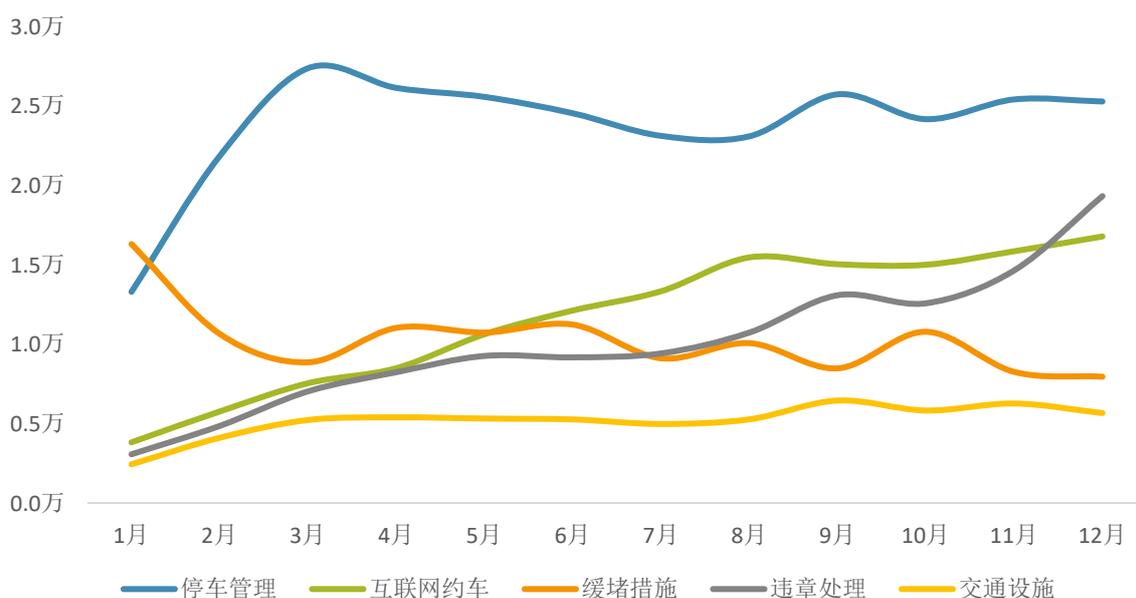
交通管理类问题 94.2 万件，同比上升 168.7%，主要反映停车管理（28.5 万件）、互联网约车（14.0 万件）、缓堵措施（12.3 万件）、违章处理（12.1 万件）、交通设施（6.2 万件）等问题。

2023年交通管理反映前五类问题



从各月受理量看，停车管理问题在 3 月达到年度最高，为 2.7 万件，随后较为平稳，互联网约车和违章处理问题反映量逐渐上升，在 12 月达到最高，分别为 1.7 万件、1.9 万件。

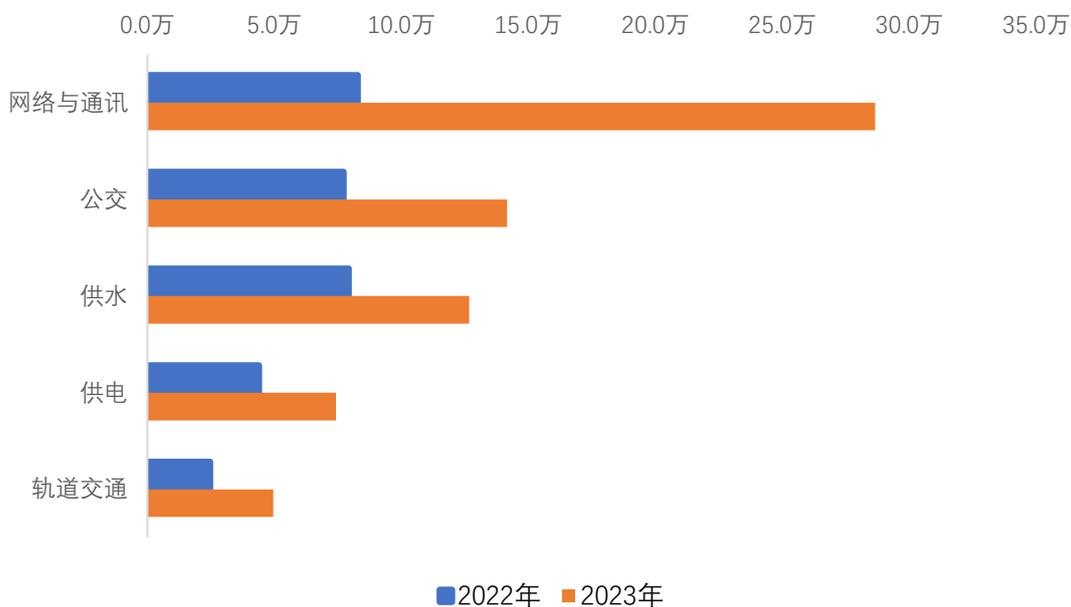
2023年交通管理主要问题各月反映情况



（六）公共服务

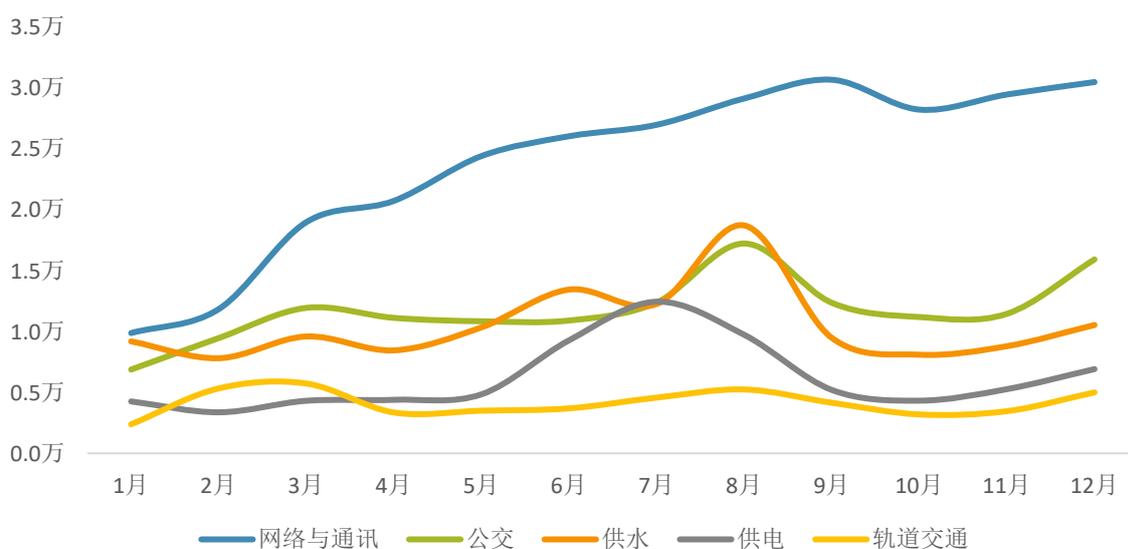
公共服务类问题 83.1 万件，同比上升 100.6%，主要反映网络与通讯（28.7 万件）、公交（14.2 万件）、供水（12.7 万件）、供电（7.4 万件）、轨道交通（5.0 万件）等问题。

2023年公共服务反映前五类问题



从各月受理量看，网络与通讯问题全年呈波动上升趋势且增幅较大，公交、供水问题在8月增幅明显，供电问题在夏季（6月至8月）相对集中。

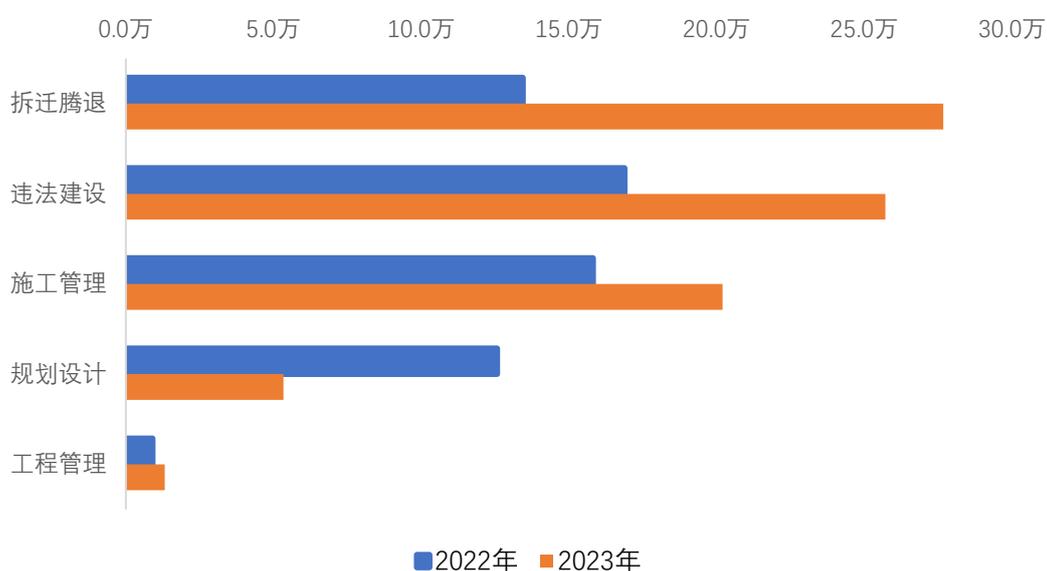
2023年公共服务主要问题各月反映情况



（七）城乡建设

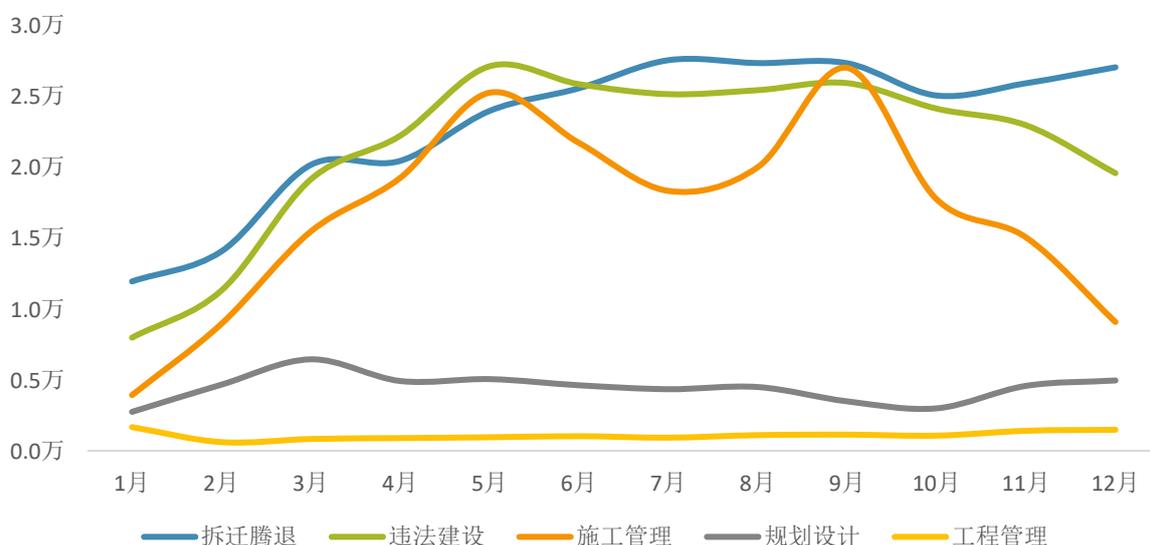
城乡建设类问题 80.8 万件，同比上升 34.4%，主要反映拆迁腾退（27.7 万件）、违法建设（25.7 万件）、施工管理（20.2 万件）、规划设计（5.3 万件）、工程管理（1.3 万件）等问题。

2023年城乡建设反映前五类问题



从各月受理量看，城乡建设类问题从 1 月开始反映量增幅较大，5 月至 9 月达到相对高点。

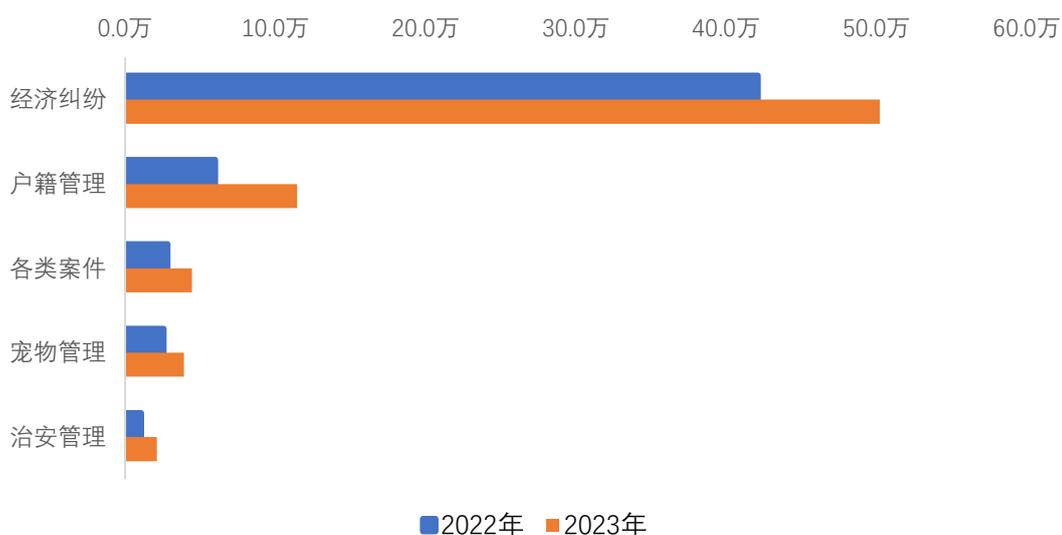
2023年城乡建设主要问题各月反映情况



(八) 社会秩序

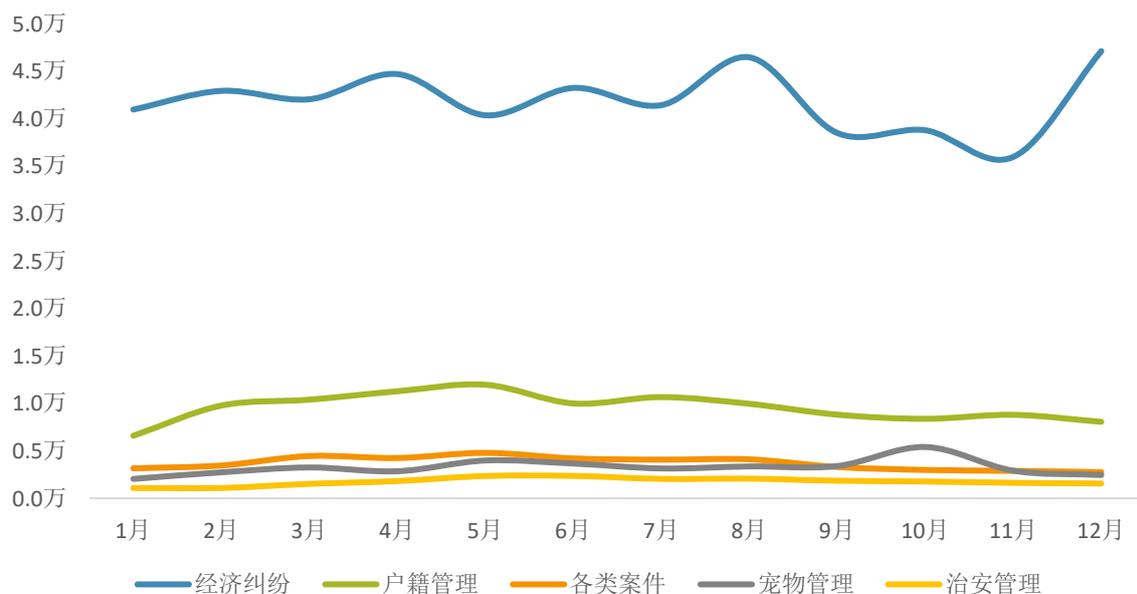
社会秩序类问题 73.9 万件，同比上升 34.6%，主要反映经济纠纷（50.2 万件）、户籍管理（11.5 万件）、各类案件（4.4 万件）、宠物管理（3.9 万件）、治安管理（2.1 万件）等问题。

2023年社会秩序反映前五类问题



从各月受理量看，经济纠纷类问题持续高位运行，宠物管理问题在10月份有小幅上升，其他问题反映情况整体平稳。

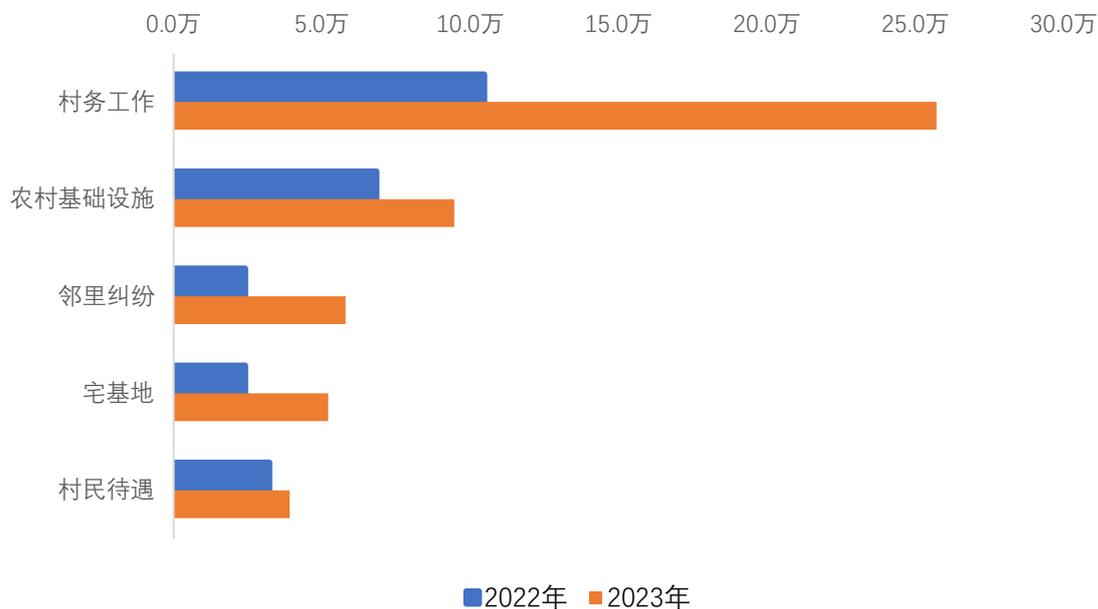
2023年社会秩序主要问题各月反映情况



（九）农村管理

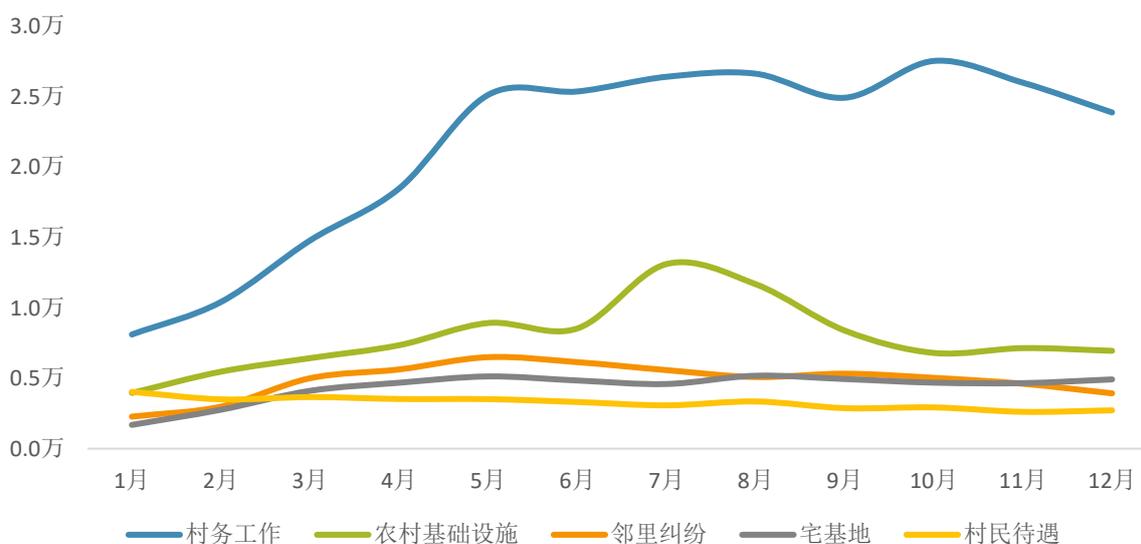
农村管理类问题 61.4 万件，同比上升 89.7%，主要反映村务工作（25.7 万件）、农村基础设施（9.5 万件）、邻里纠纷（5.8 万件）、宅基地（5.2 万件）、村民待遇（3.9 万件）等问题。

2023年农村管理反映前五类问题



从各月受理量看，村务工作问题自1月开始呈上升趋势，在5月以后整体趋于平稳，农村基础设施问题在7月达到年度最高点，为1.3万件。

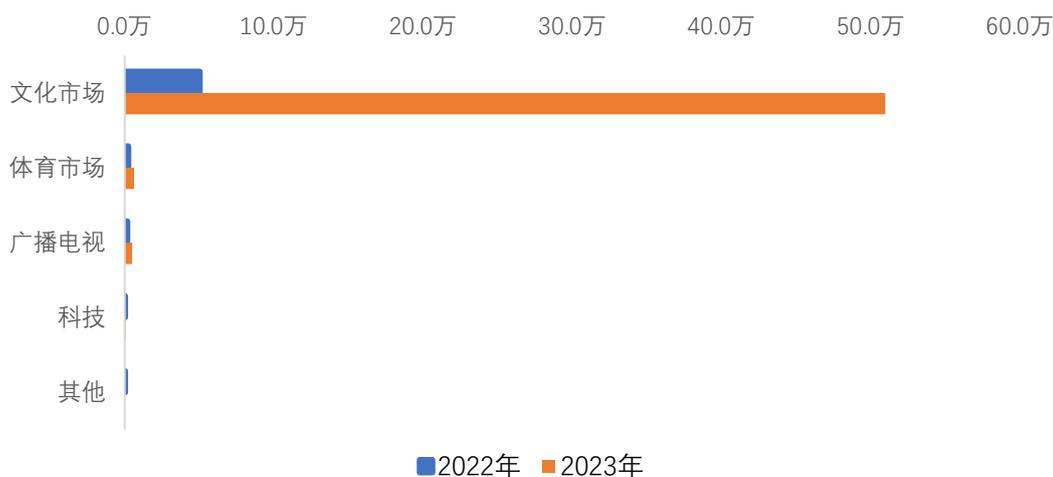
2023年农村管理主要问题各月反映情况



（十）文体市场管理

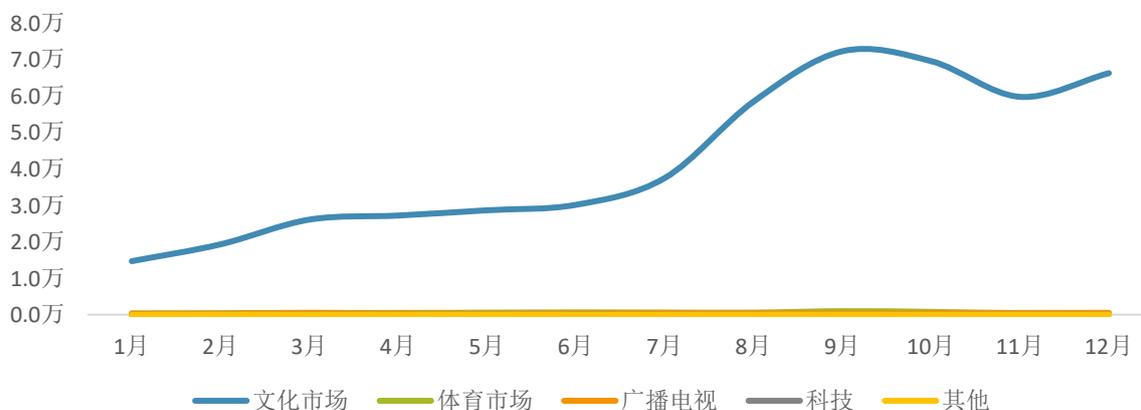
文体市场管理类问题 52.2 万件，同比上升 853.5%，主要反映文化市场（51.0 万件）、体育市场（0.6 万件）、广播电视（0.5 万件）、科技（0.1 万件）、其他（0.1 万件）等问题。

2023年文体市场管理反映前五类问题



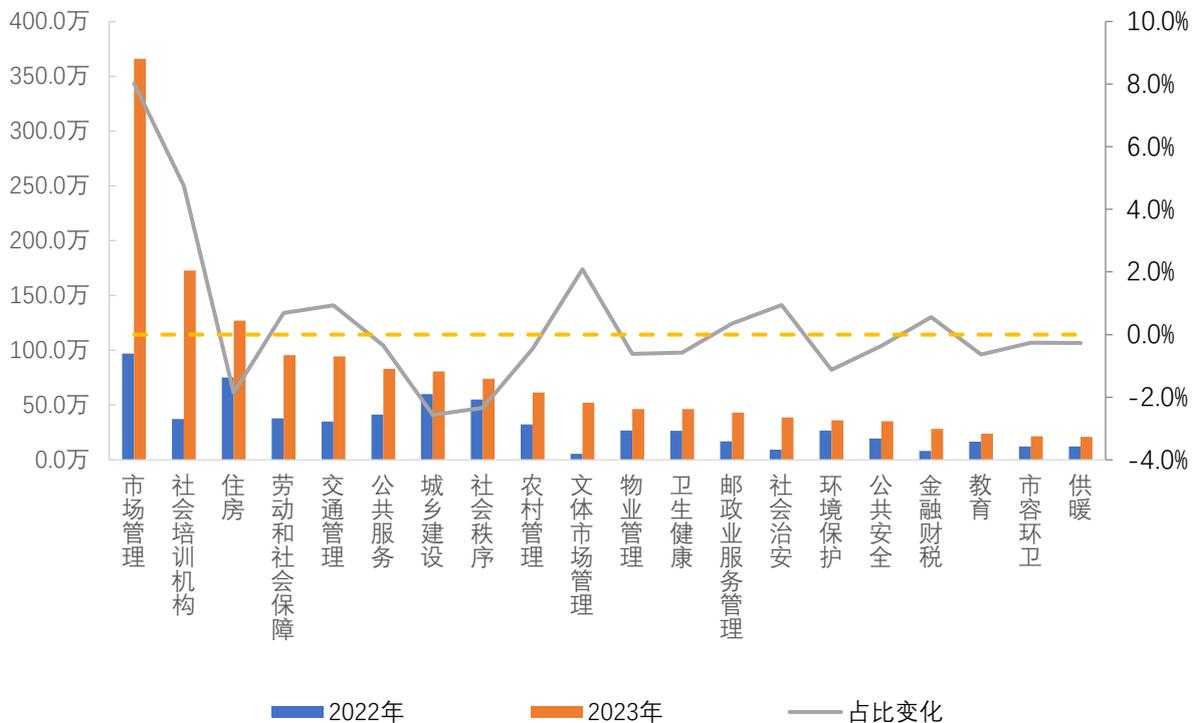
从各月受理量看，文化市场类问题自 1 月起呈上升趋势，7 月份后增幅较大，在 9 月达到全年最高点，为 7.2 万件，随后有所下降，在 12 月出现小幅回升，其他各类问题反映相对较少。

2023年文体市场管理主要问题各月反映情况



三、群众反映特征分析

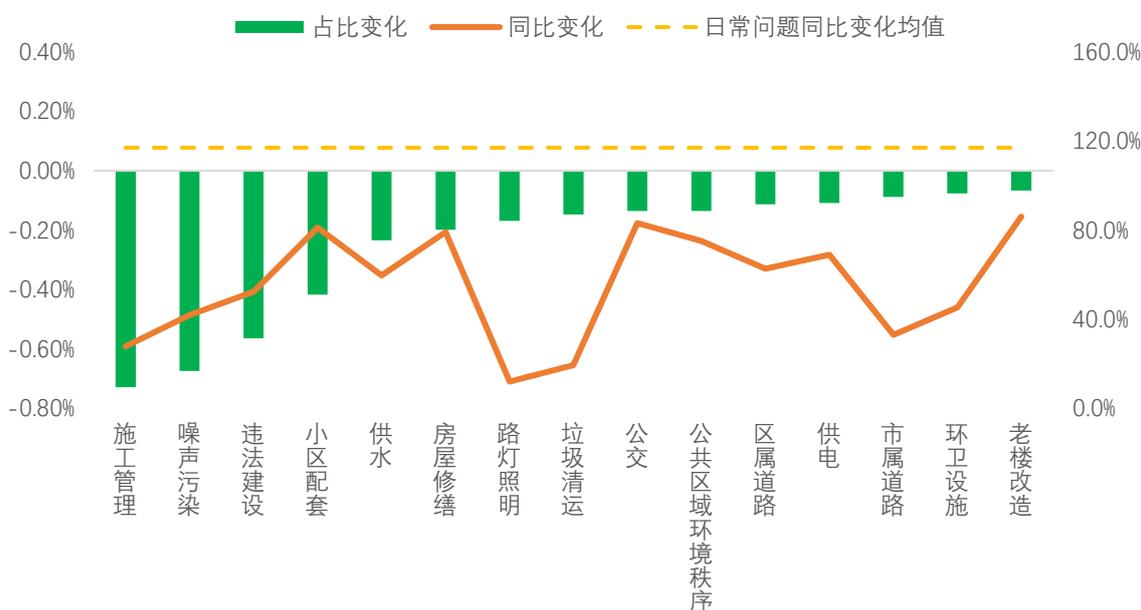
2023年群众反映前二十问题占比变化



(一) 民生服务保障加大，市政服务类问题占比下降

住房、城乡建设领域问题相关反映占比下降明显。随着城市基础设施建设的完善和政府服务的提升，住房（小区配套、房屋修缮、老楼改造）、城乡建设（施工管理、违法建设）、环境保护（噪声污染）等反映量占比较2022年有明显下降。从具体问题来看，反映量占比下降较多问题包括施工管理、噪声污染、违法建设、小区配套等。

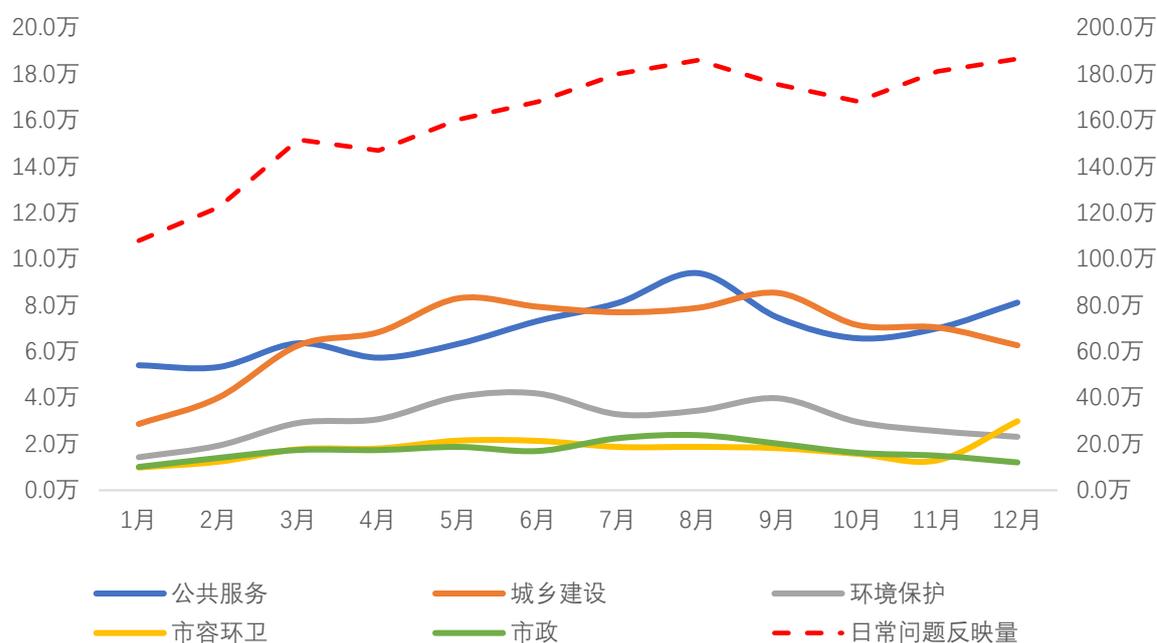
2023年市政服务类问题占比及同比变化情况



注：占比变化参见左侧坐标轴，同比变化参见右侧坐标轴。

供水、供电、市政、市容环卫等公共服务类反映量在占比下降的同时，各月反映量变化相对平稳。公共服务（供水、公交、供电）、市容环卫（垃圾清运、公共区域环境秩序、环卫设施）、市政（路灯照明、区属道路、市属道路）等相关反映受天气、市民需求等周期性变化影响，往年均存在较大波动。从2023年各月变化情况来看，在全市日常问题整体反映量持续上升的情况下，涉及政府服务相关问题的反映相对平稳，仅供水、供电、扫雪铲冰等相关问题在8月和12月受“23·7”极端强降雨和强降雪天气影响有一定上升。

2023年市政服务类主要问题分类反映情况

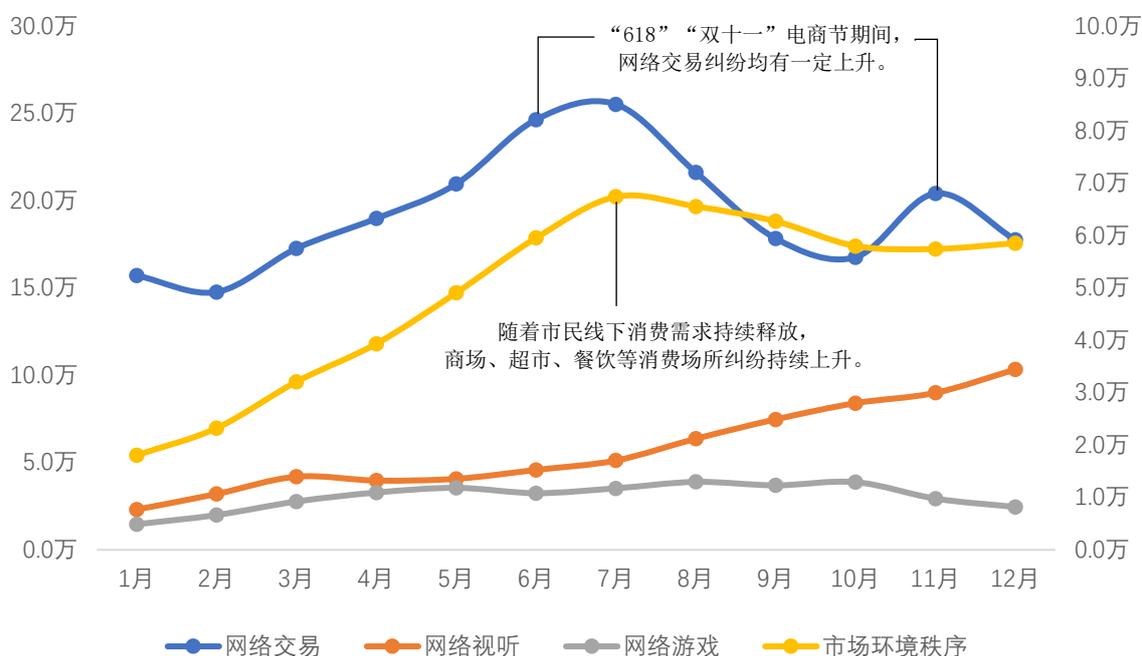


注：日常问题总量参见右侧坐标轴，其他参见左侧坐标轴。

（二）经济恢复发展，线上线下消费问题增势显著

市民消费需求持续释放，线上、线下消费纠纷同步增多。网络消费纠纷持续高位增长，主要反映网络购物引发的退换货和退款纠纷，商品与广告宣传不符，电商平台发货慢等问题，同时直播带货、网络表演等引发的问题增幅明显。线下消费需求持续释放，热度大幅提升，2023年1月至7月群众反映商场、超市、餐饮门店等消费场所规范管理及退换货纠纷问题呈明显上升趋势。

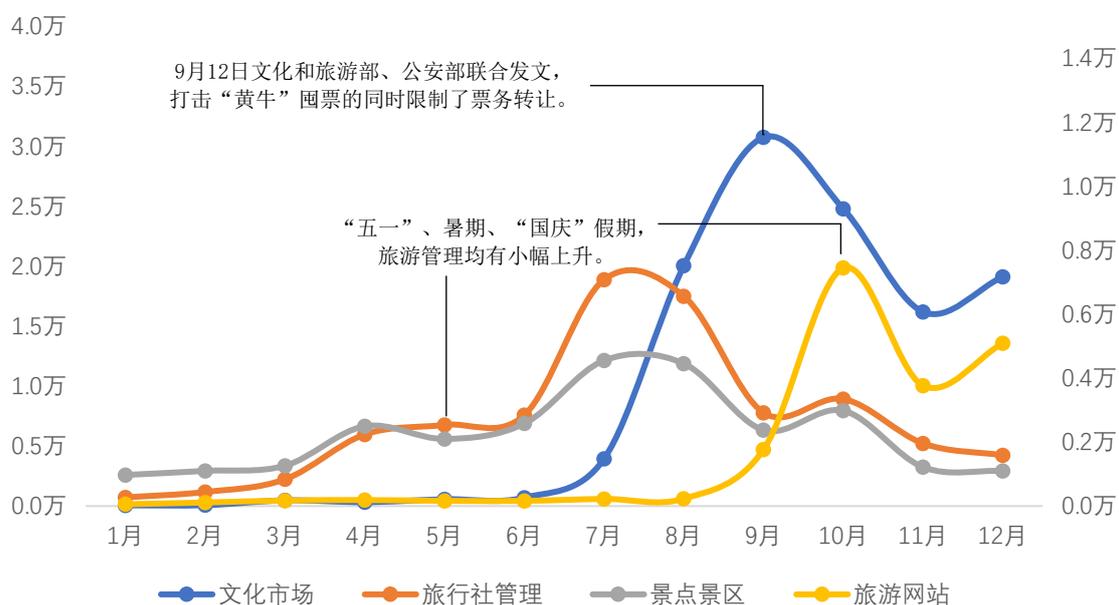
2023年日常消费类主要问题反映情况



注：网络交易参见左侧坐标轴，其他参见右侧坐标轴。

文旅市场呈现出强劲的复苏态势，消费需求快速释放，文化演出和旅游消费成新增热点，反映量增幅明显。2023年演出市场全面恢复，6月份以来演唱会、音乐节等票务纠纷大幅上升，9月12日文化和旅游部、公安部联合发文，打击“黄牛”囤票的同时限制了票务转让，相关问题得到一定缓解。随着旅游市场复苏，节假日热门景点预约、旅行社管理、旅游网站消费纠纷等问题凸显，相关问题在“五一”、暑期、“国庆”等旅游旺季中反映突出。

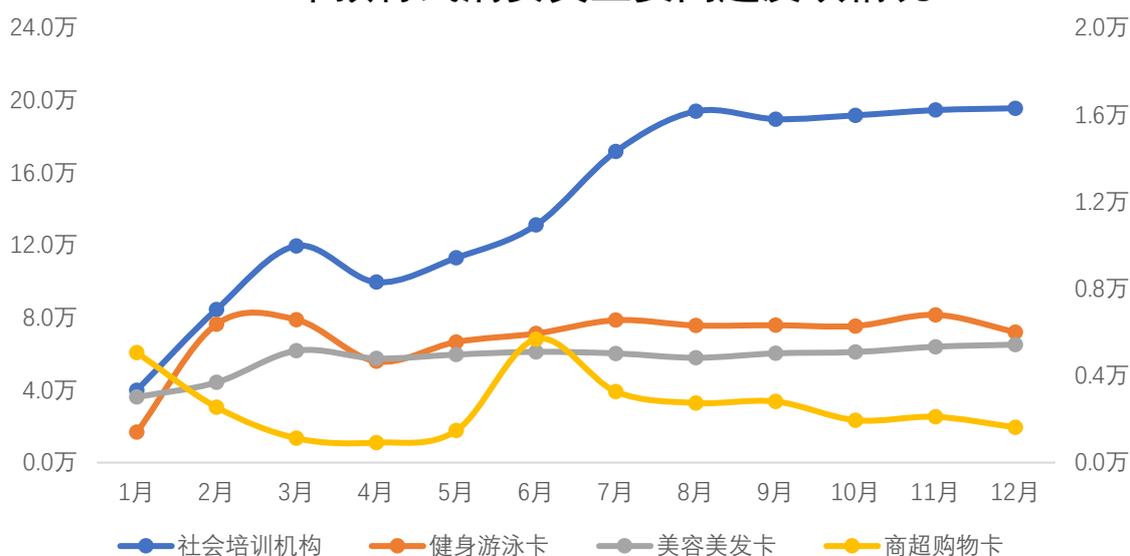
2023年文旅消费类主要问题反映情况



注：文化市场参见左侧坐标轴，其他参见右侧坐标轴。

社会培训机构、预付式消费领域纠纷仍长期存在。教培机构、体育健身、商场超市等预付式消费维权相关反映量呈小幅上升趋势。主要以职业资格培训、文体艺术类培训机构经营期间退费纠纷为主。

2023年预付式消费类主要问题反映情况

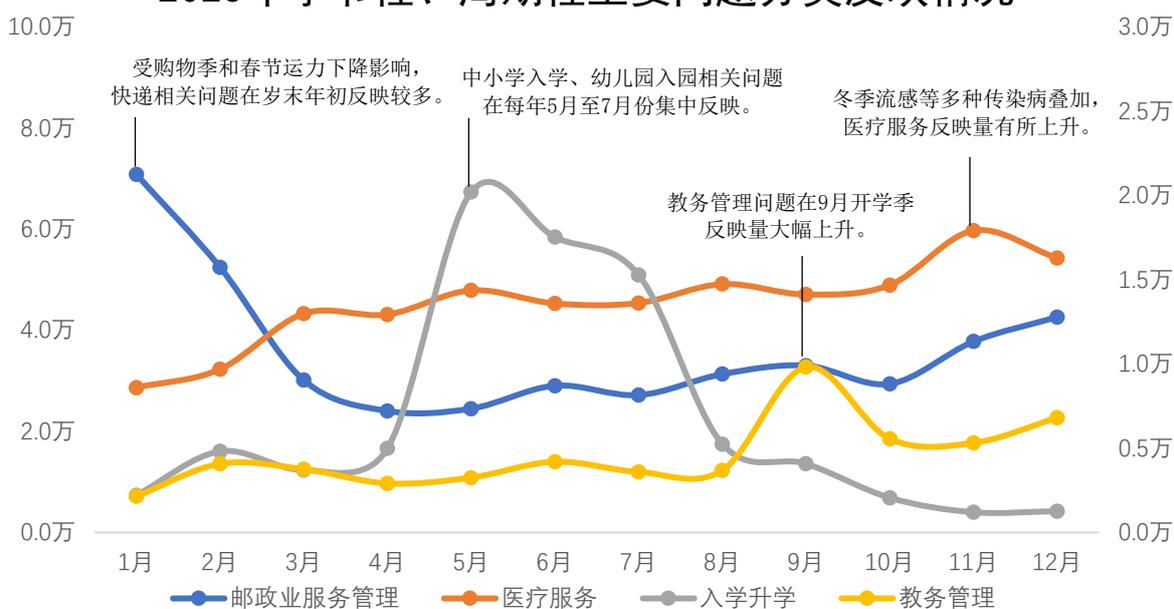


注：社会培训机构参见左侧坐标轴，其他参见右侧坐标轴。

（三）规律性与不确定性交织，问题反映量快升快降

市民反映呈现明显的周期性变化特点，如开学季入学升学、教务管理，网购季网络交易和邮政业服务管理，流感季医疗服务等问题相对集中。5月份针对入学入园相关问题集中反映，随着9月份开学季的到来，反映教学时间、班级划分、课程安排等问题出现短期集中上升；快递相关问题受购物季和春节运力下降影响在岁末年初反映较多；冬季呼吸道疾病进入高发季节，医疗服务反映量有所上升，集中反映挂号难、就诊慢等问题。

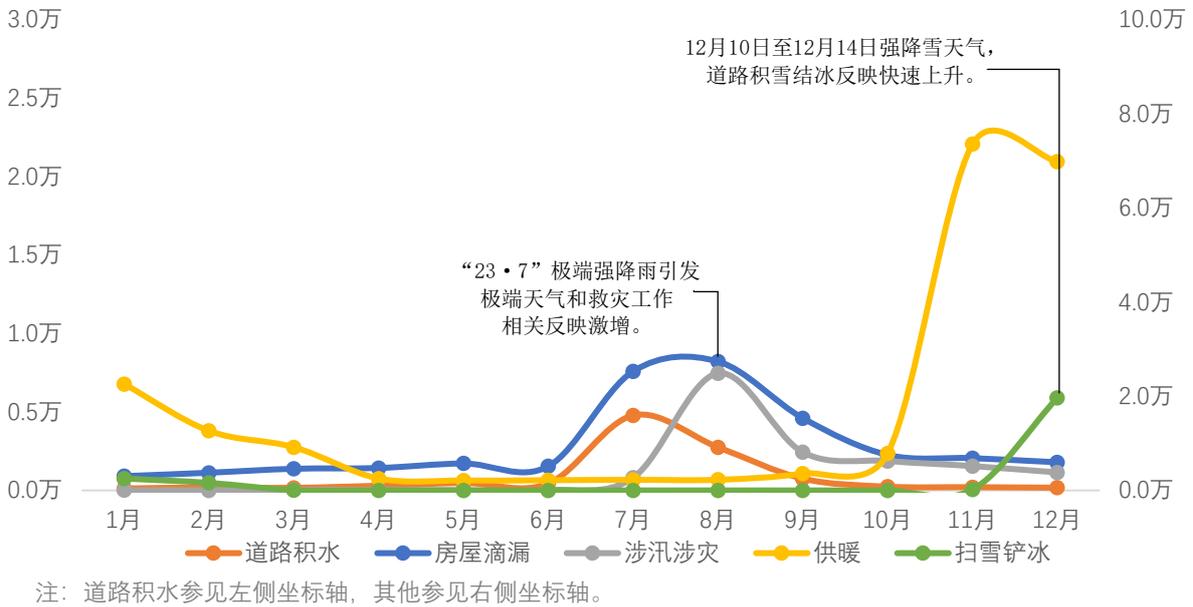
2023年季节性、周期性主要问题分类反映情况



注：邮政业服务管理参见左侧坐标轴，其他参见右侧坐标轴。

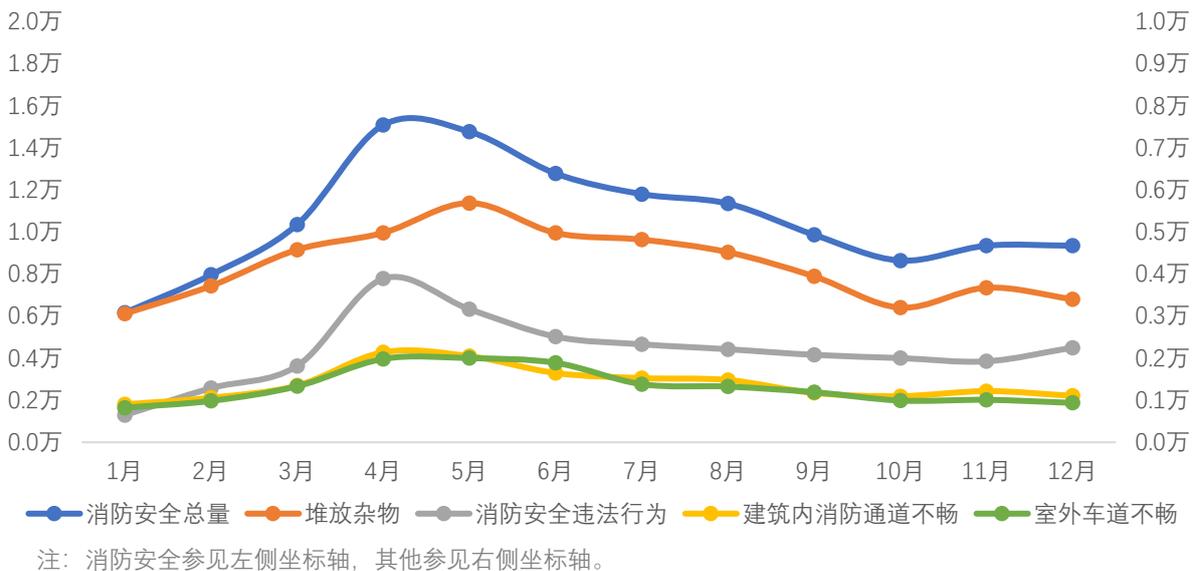
夏冬两轮极端天气对城市应急处置提出新挑战。北京受“23·7”极端强降雨和12月份强降雪、寒潮两轮极端天气影响，夏季涉汛涉灾和冬季降雪降温相关反映量在短期内快速上升，对城市应急处置能力提出新挑战，随着全市应急处置工作的开展，相关反映快速回落。

2023年极端天气相关主要问题分类反映情况



火灾事故引发消防安全相关反映量明显上升。2023 年全国和全市范围火灾事故增多，5 月以来全市开展安全生产和火灾隐患排查大排查大整治工作，大部分消防安全隐患已得到处置。从反映情况看，虽然消防安全总体反映量在 5 月份之后呈下降趋势，但相关问题仍持续受到市民关注。

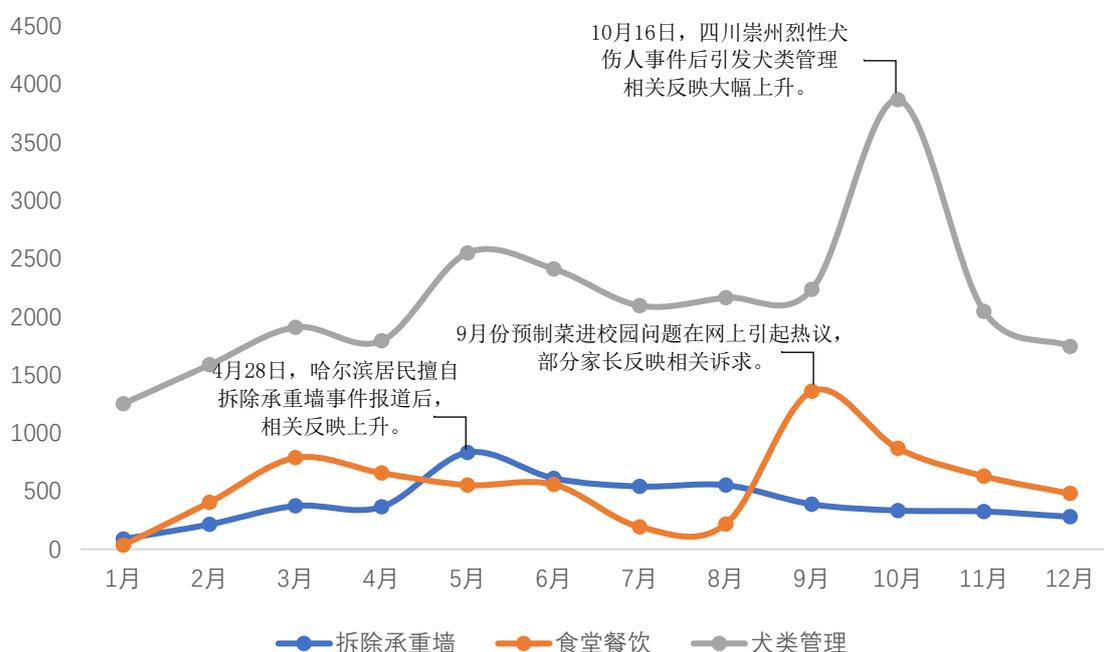
2023年突发事件相关主要问题分类反映情况



（四）热点事件和政策调整期间，相关反映有明显变化

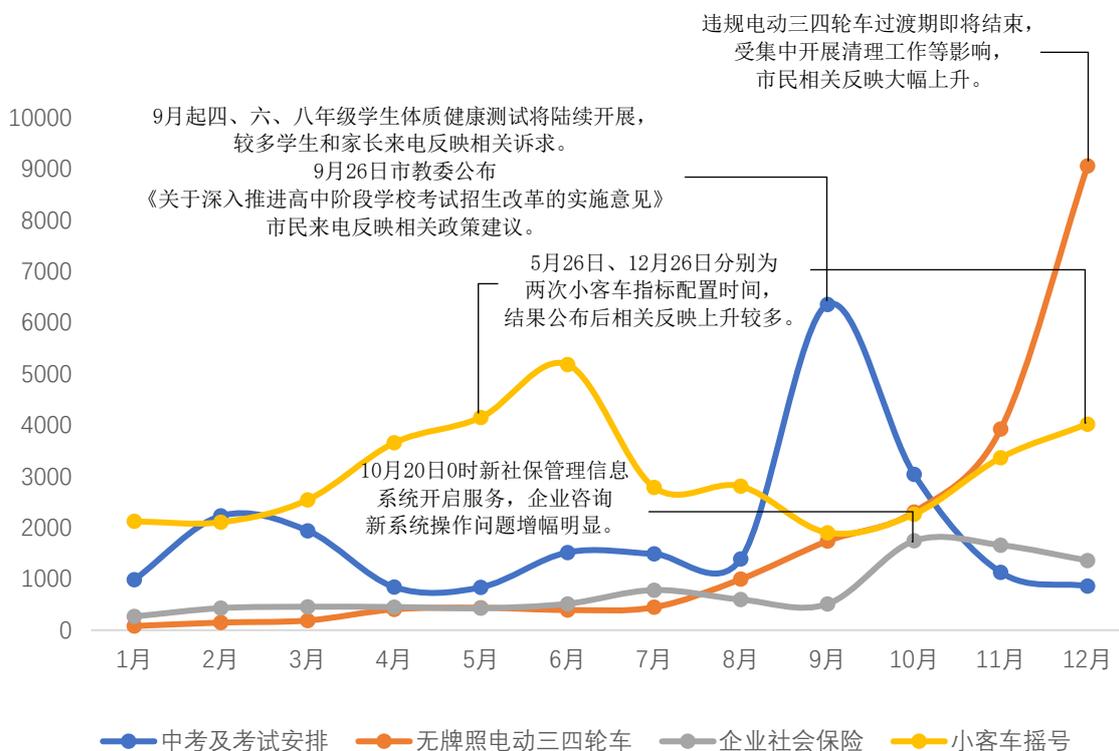
社会关注的热点事件与热线反映情况具有一定关联性。例如4月28日哈尔滨居民擅自拆除承重墙事件、9月份预制菜进校园问题在网上引起热议、10月16日四川崇州烈性犬伤人事件等均引发热线相关反映问题同期波动。

2023年热点事件相关问题反映情况



政策实施和出台初期，相关市民反映有所增加。例如，针对学生体质健康测试和中考考试科目改革，部分家长来电反映对中考改革政策的看法以及体测考试政策落实过程中遇到的问题；社保信息管理系统更新期间，咨询社保新系统具体操作流程等问题较集中。

2023年政策实施相关问题反映情况



四、群众诉求办理情况

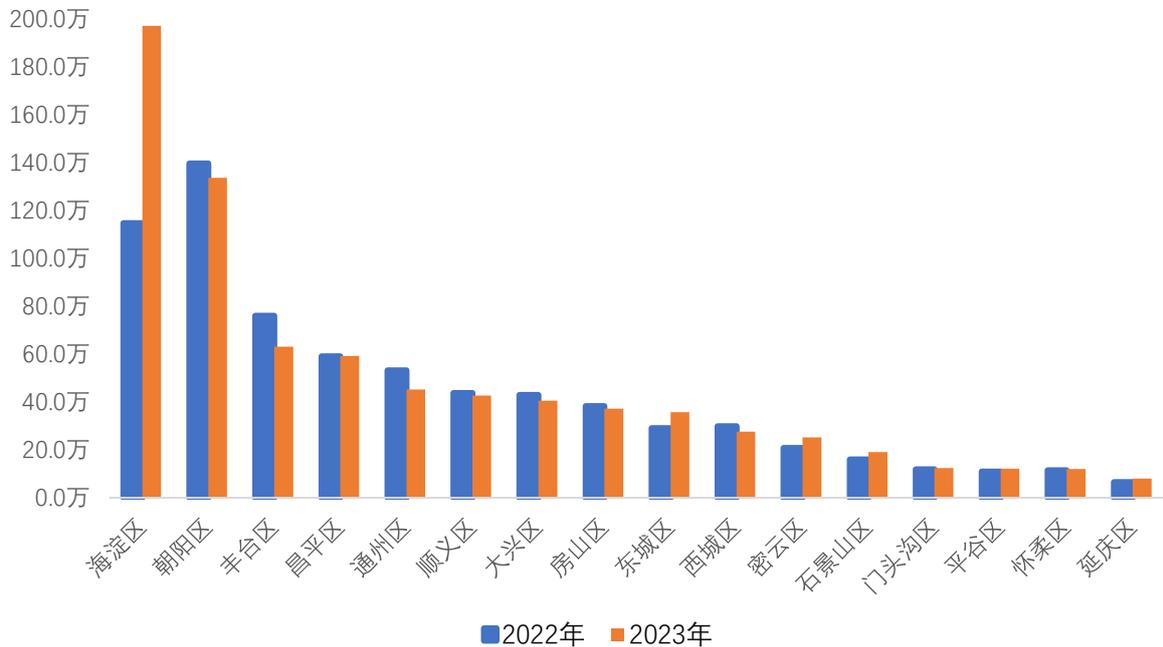
2023年12345热线派单量为1089.4万件，相关诉求全部由区级部门、街乡镇、市级部门、国有企业等单位办理。

（一）区及街道乡镇承办情况

从各区承办情况来看，承办量⁴最多的是海淀区，共办理诉求197.5万件，占十六区承办总量的25.6%。承办量最少的是延庆区，共办理诉求8.0万件，占十六区承办总量的1.0%。

⁴ 12345热线派单到各区及其所属街乡镇的工单量。

2023年各区承办情况

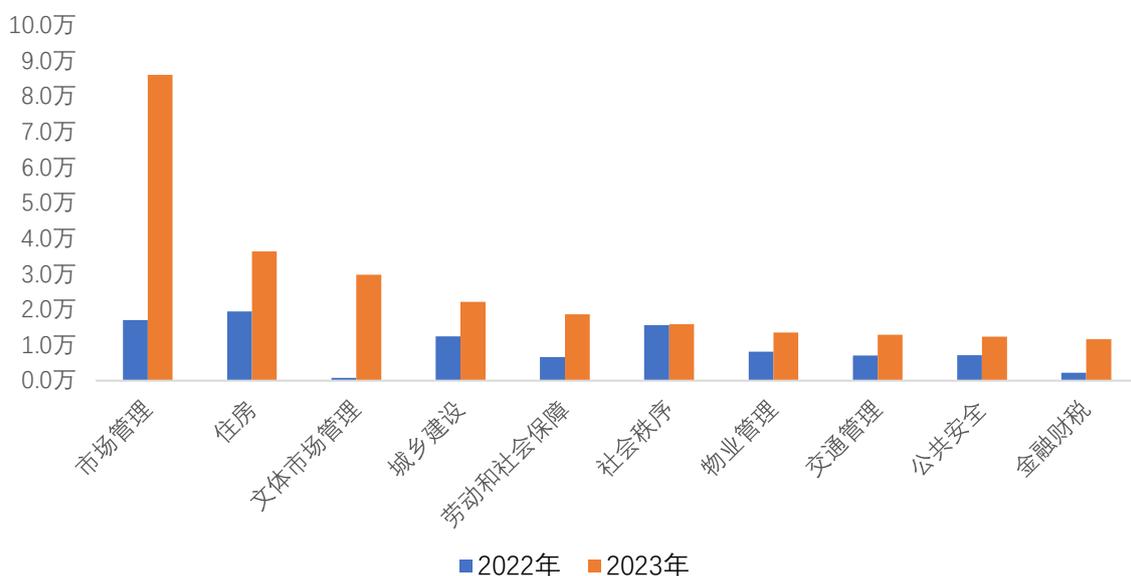


2023年12345热线共向十六区交办诉求772.8万件，其中街乡镇共办理176.8万件，占十六区承办量的22.9%。其中朝阳区、大兴区、丰台区、顺义区、昌平区、通州区部分街乡镇承办量较突出；其次密云区、海淀区、西城区、石景山区、东城区街乡镇承办量普遍相对较高；延庆区、平谷区、怀柔区、门头沟区、房山区北部大部分区域为山区、农村地区，人口密度相对较低，承办量也相对较低。各区具体承办情况如下：

1. 东城区

东城区共承办诉求约35.8万件，占全市各区承办的4.6%，其中，区级部门承办28.7万件，占比80.3%，街乡镇承办7.1万件，占比19.7%。

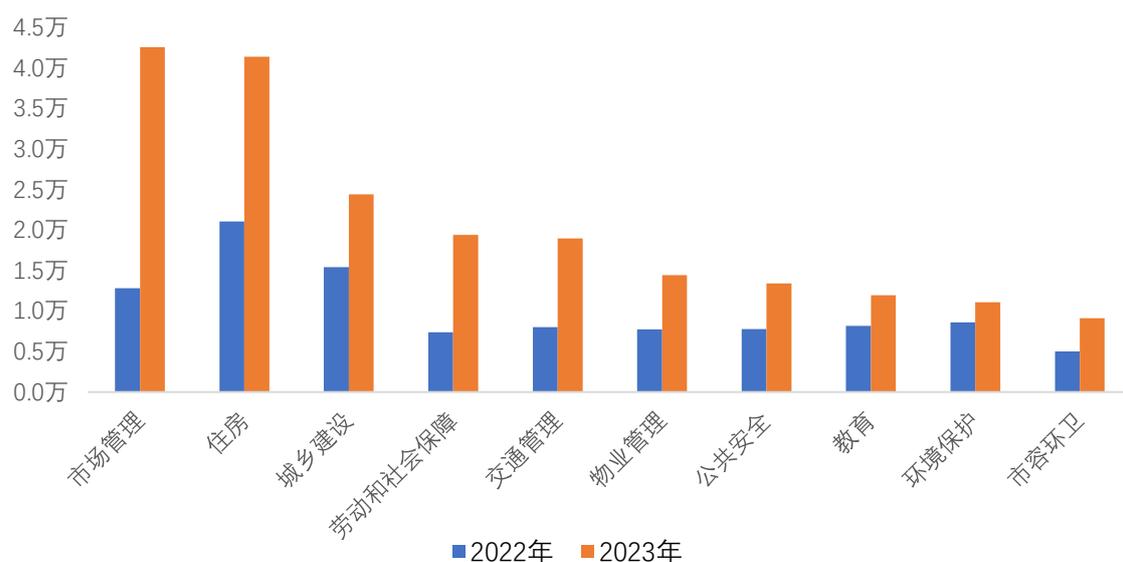
2023年东城区承办前十类问题



2. 西城区

西城区共承办诉求约 27.7 万件，占全市各区承办的 3.6%，其中，区级部门承办 20.4 万件，占比 73.9%，街乡镇承办 7.3 万件，占比 26.1%。

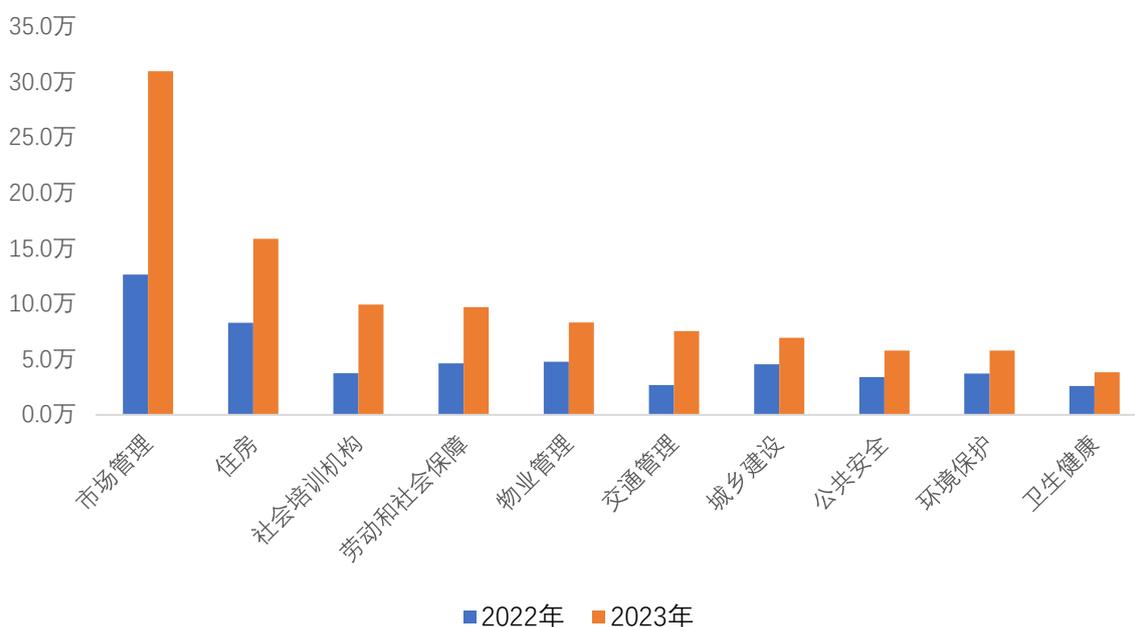
2023年西城区承办前十类问题



3. 朝阳区

朝阳区共承办诉求约 133.9 万件，占全市各区承办的 17.3%，其中，区级部门承办 103.2 万件，占比 77.1%，街乡镇承办 30.7 万件，占比 22.9%。

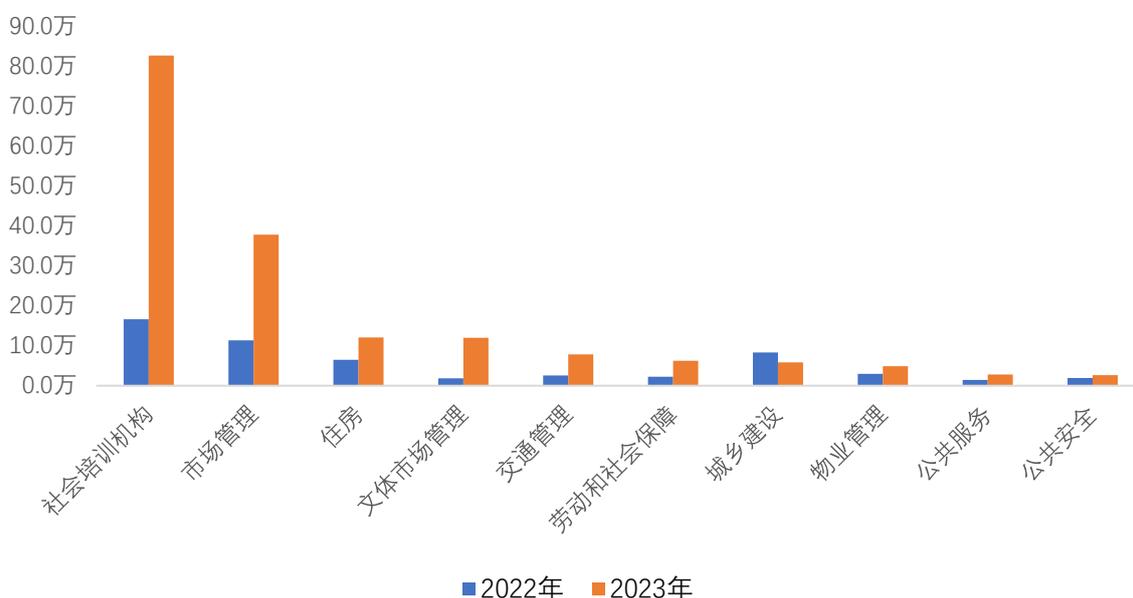
2023年朝阳区承办前十类问题



4. 海淀区

海淀区共承办诉求约 197.5 万件，占全市各区承办的 25.6%，其中，区级部门承办 183.0 万件，占比 92.6%，街乡镇承办 14.5 万件，占比 7.4%。

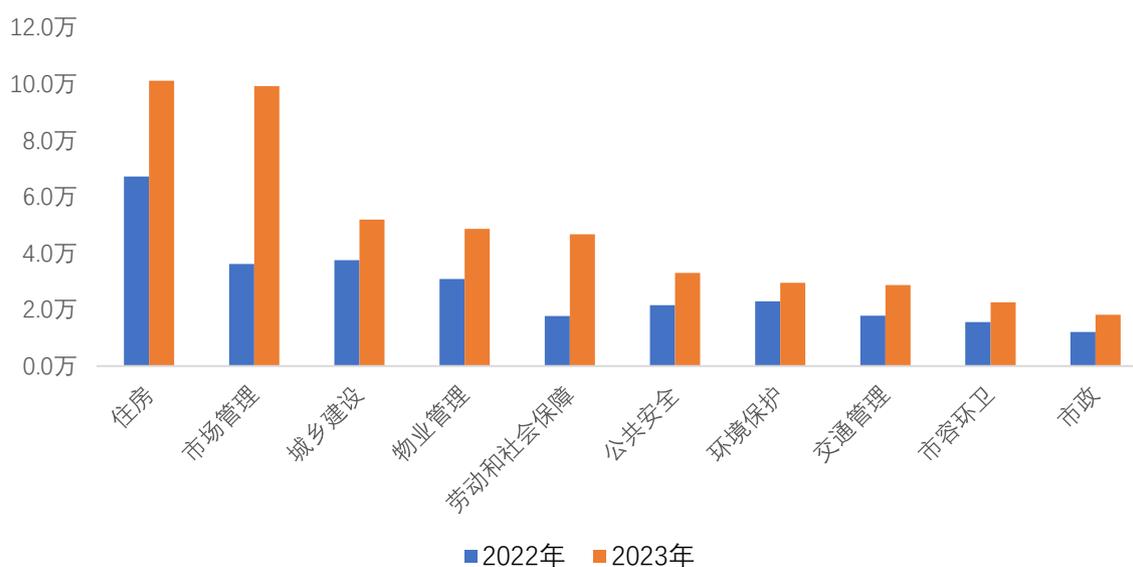
2023年海淀区承办前十类问题



5. 丰台区

丰台区共承办诉求约 63.2 万件，占全市各区承办的 8.2%，其中，区级部门承办 45.2 万件，占比 71.5%，街乡镇承办 18.0 万件，占比 28.5%。

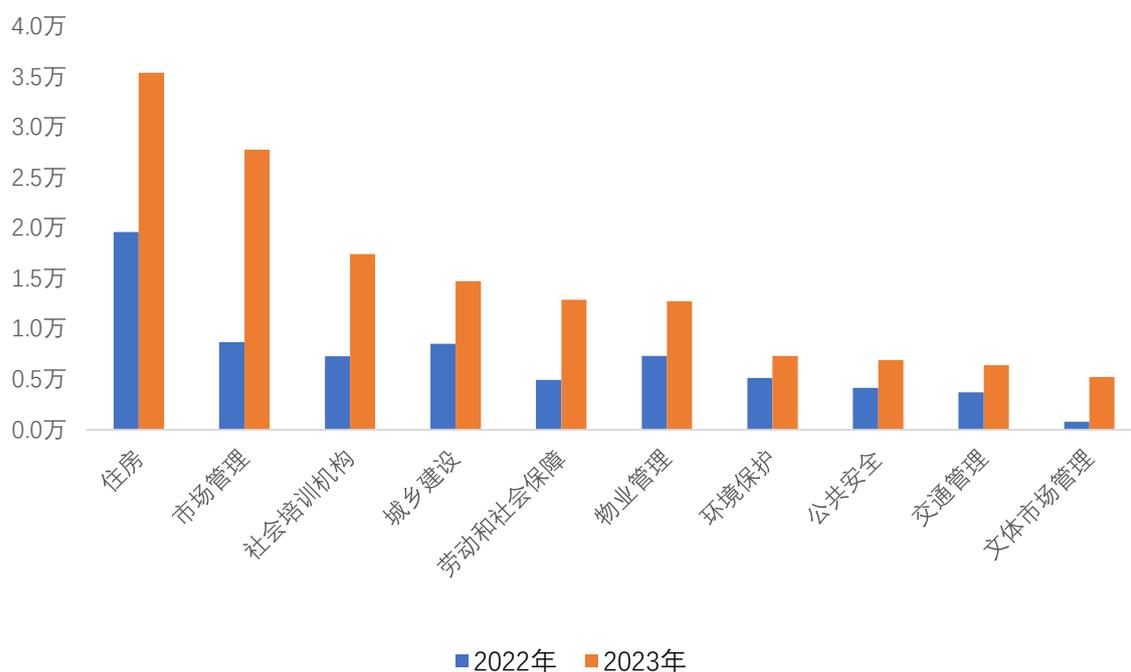
2023年丰台区承办前十类问题



6. 石景山区

石景山区共承办诉求约 19.2 万件，占全市各区承办的 2.5%，其中，区级部门承办 15.1 万件，占比 78.8%，街乡镇承办 4.1 万件，占比 21.2%。

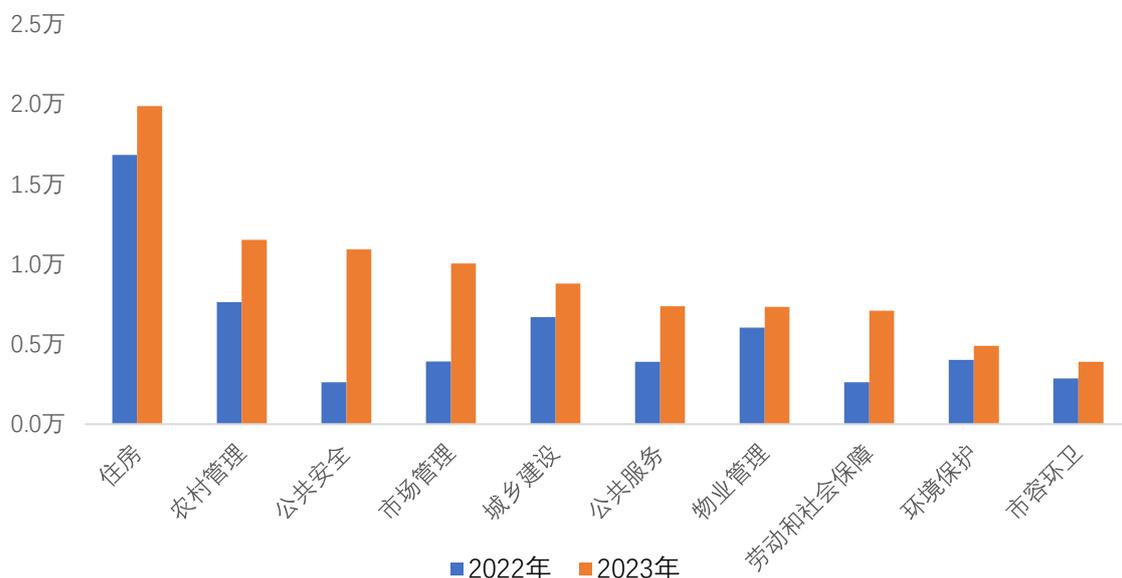
2023年石景山区承办前十类问题



7. 门头沟区

门头沟区共承办诉求约 12.5 万件，占全市各区承办的 1.6%，其中，区级部门承办 8.2 万件，占比 65.6%，街乡镇承办 4.3 万件，占比 34.4%。

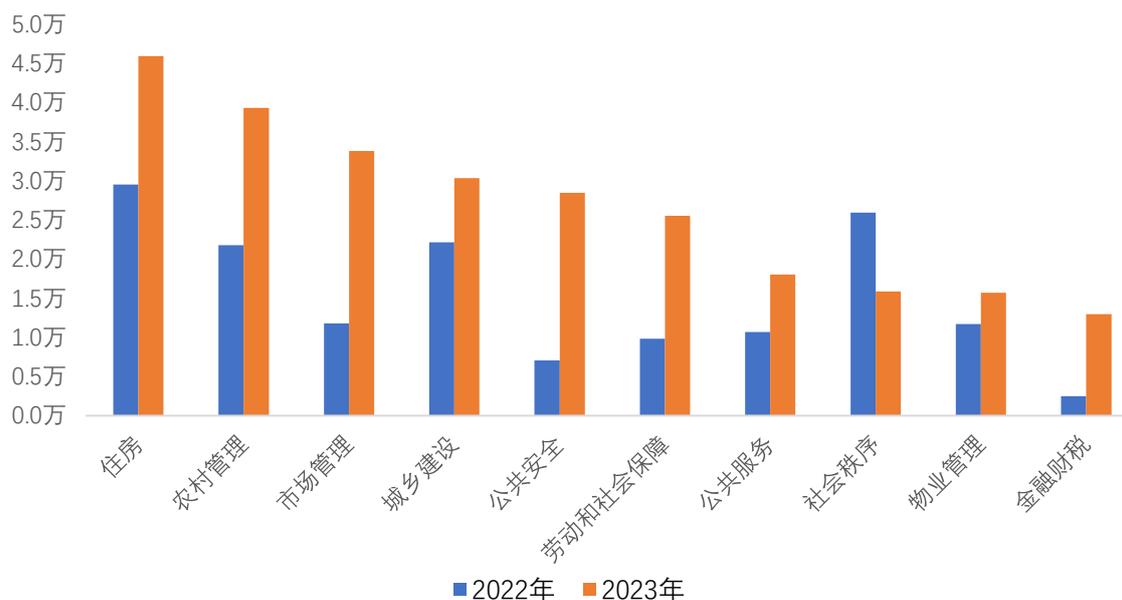
2023年门头沟区承办前十类问题



8. 房山区

房山区共承办诉求约 37.2 万件，占全市各区承办的 4.8%，其中，区级部门承办 26.4 万件，占比 71.0%，街乡镇承办 10.8 万件，占比 29.0%。

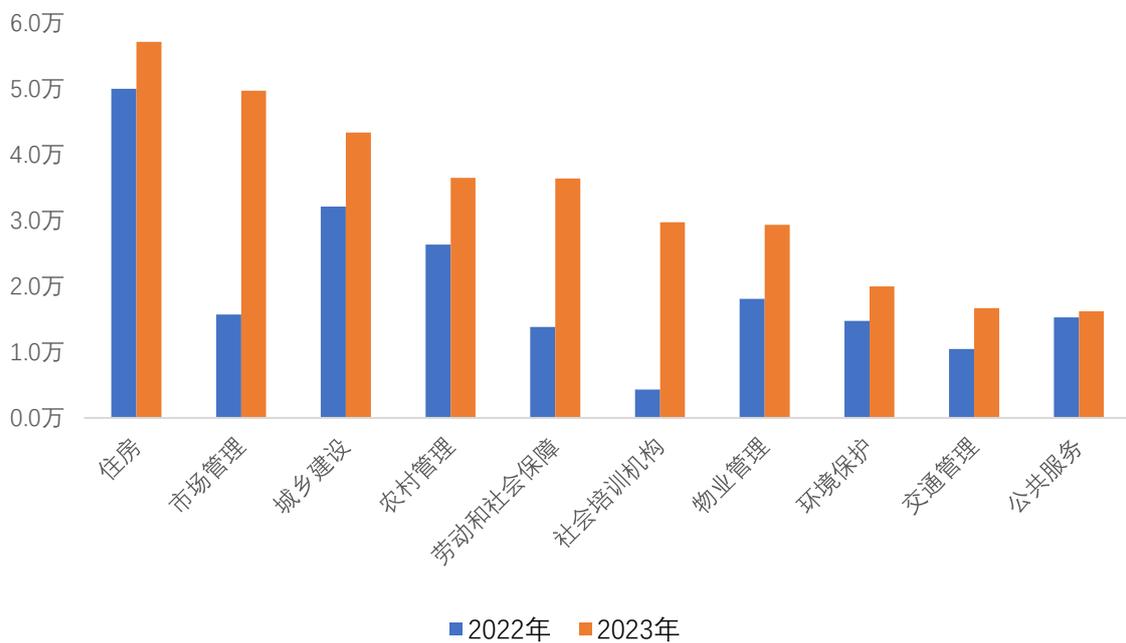
2023年房山区承办前十类问题



9. 通州区

通州区共承办诉求约 45.4 万件，占全市各区承办的 5.8%，其中，区级部门承办 33.5 万件，占比 73.8%，街乡镇承办 11.9 万件，占比 26.2%。

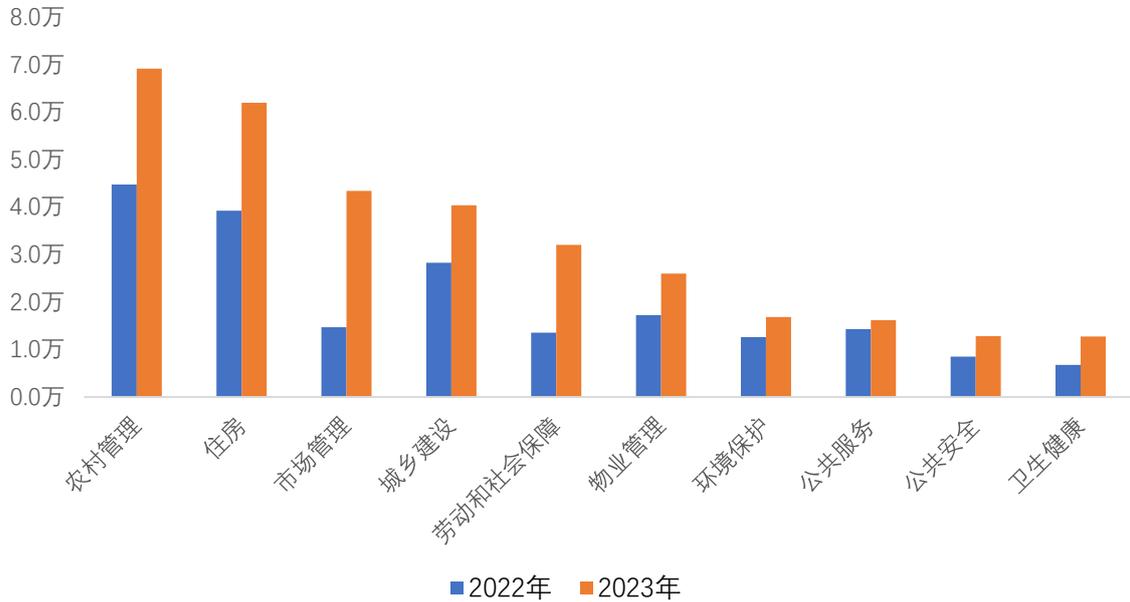
2023年通州区承办前十类问题



10. 顺义区

顺义区共承办诉求约 42.8 万件，占全市各区承办的 5.5%，其中，区级部门承办 26.5 万件，占比 62.0%，街乡镇承办 16.3 万件，占比 38.0%。

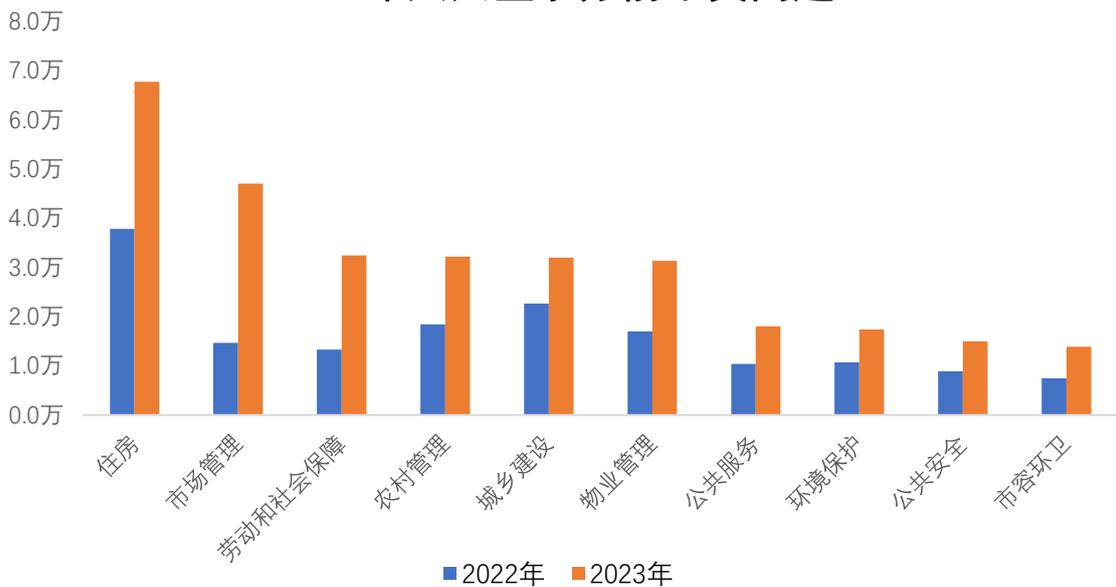
2023年顺义区承办前十类问题



11. 大兴区

大兴区共承办诉求约 40.7 万件，占全市各区承办的 5.3%，其中，区级部门承办 26.6 万件，占比 65.4%，街乡镇承办 14.1 万件，占比 34.6%。

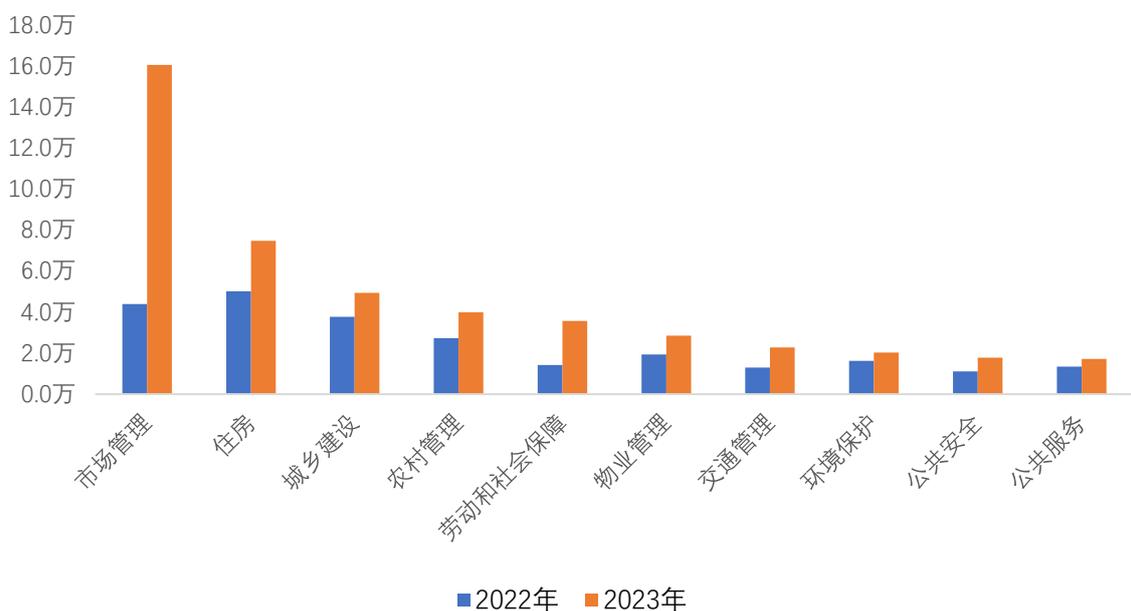
2023年大兴区承办前十类问题



12. 昌平区

昌平区共承办诉求约 59.3 万件，占全市各区承办的 7.7%，其中，区级部门承办 45.4 万件，占比 76.5%，街乡镇承办 13.9 万件，占比 23.5%。

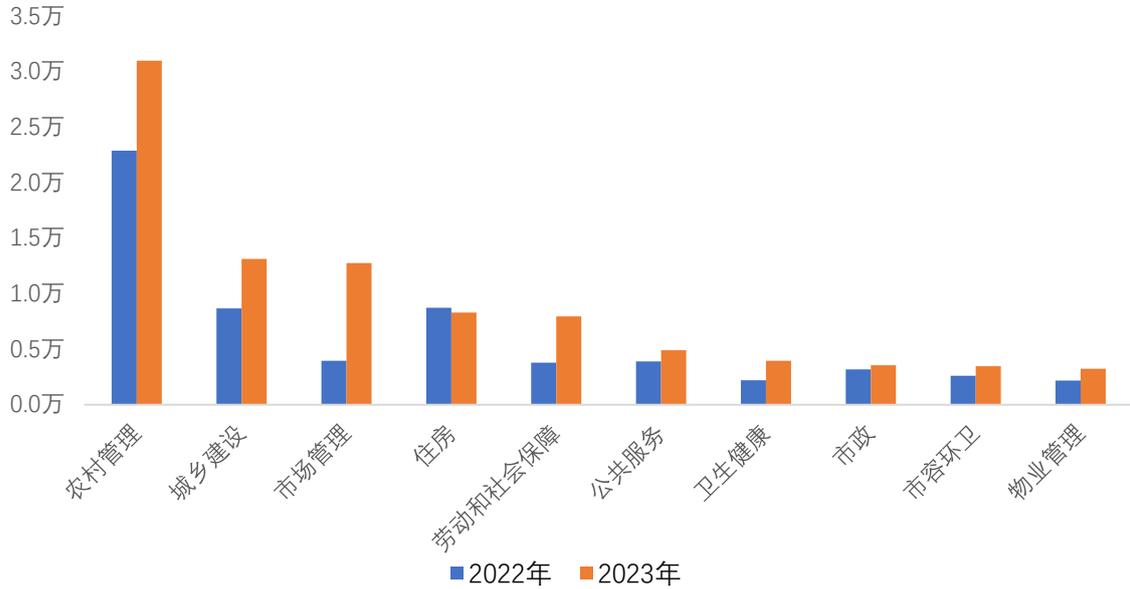
2023年昌平区承办前十类问题



13. 平谷区

平谷区共承办诉求约 12.2 万件，占全市各区承办的 1.6%，其中，区级部门承办 7.3 万件，占比 59.8%，街乡镇承办 4.9 万件，占比 40.2%。

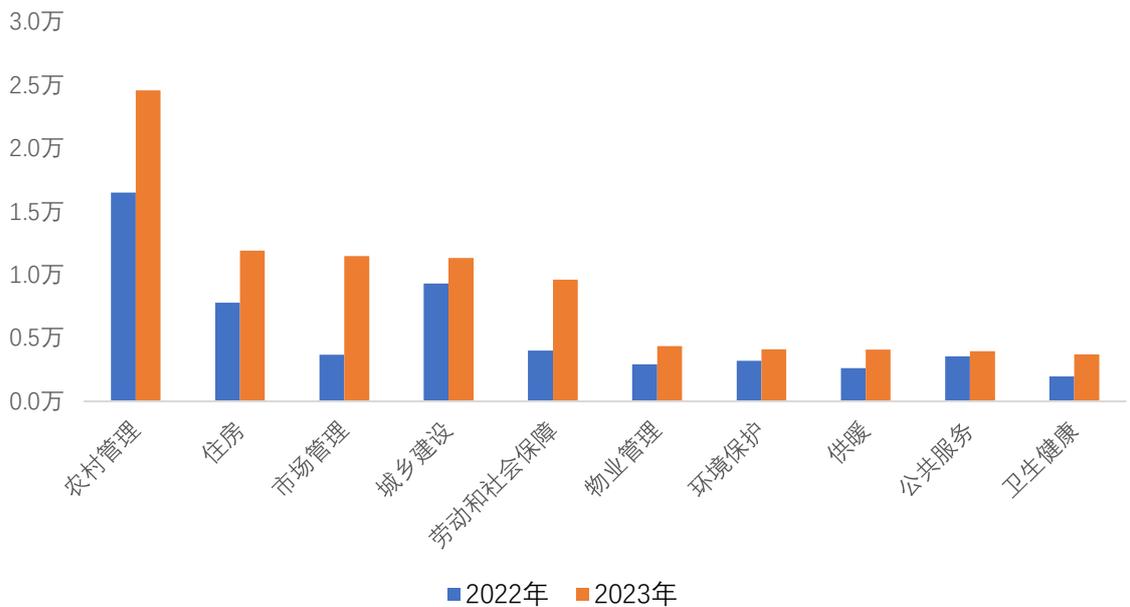
2023年平谷区承办前十类问题



14. 怀柔区

怀柔区共承办诉求约 12.1 万件，占全市各区承办的 1.6%，其中，区级部门承办 7.0 万件，占比 57.8%，街乡镇承办 5.1 万件，占比 42.2%。

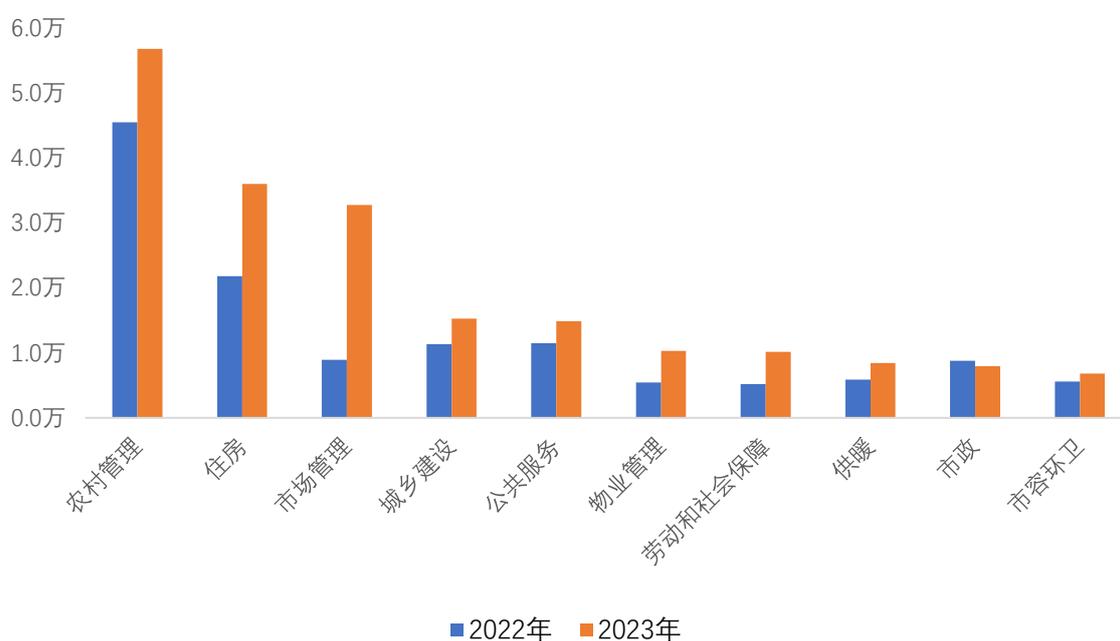
2023年怀柔区承办前十类问题



15. 密云区

密云区共承办诉求约 25.3 万件，占全市各区承办的 3.3%，其中，区级部门承办 14.7 万件，占比 58.0%，街乡镇承办 10.6 万件，占比 42.0%。

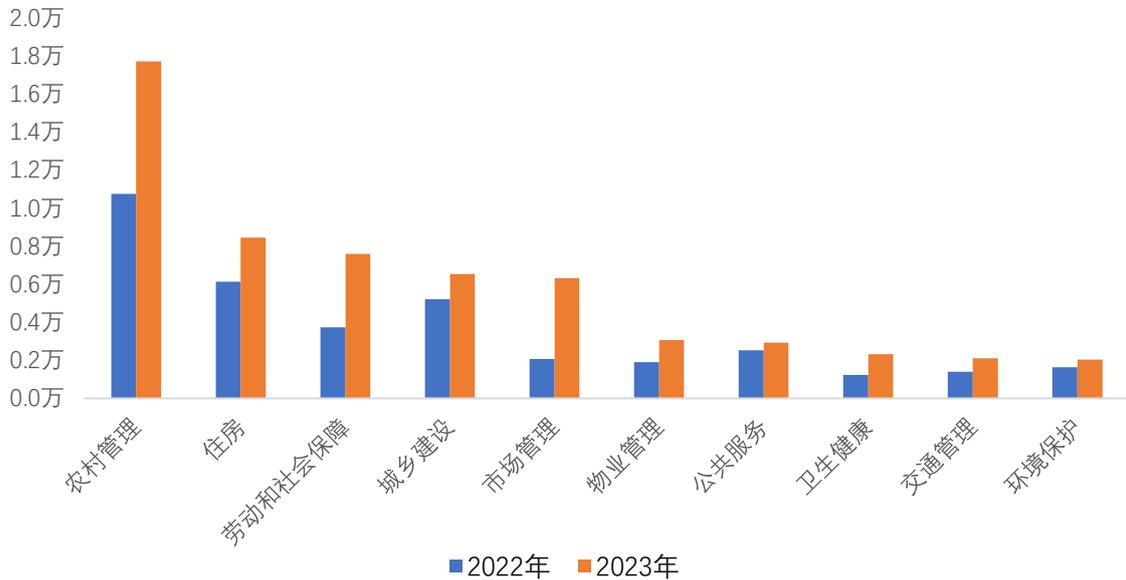
2023年密云区承办前十类问题



16. 延庆区

延庆区共承办诉求约 8.0 万件，占全市各区承办的 1.0%，其中，区级部门承办 4.8 万件，占比 59.7%，街乡镇承办 3.2 万件，占比 40.3%。

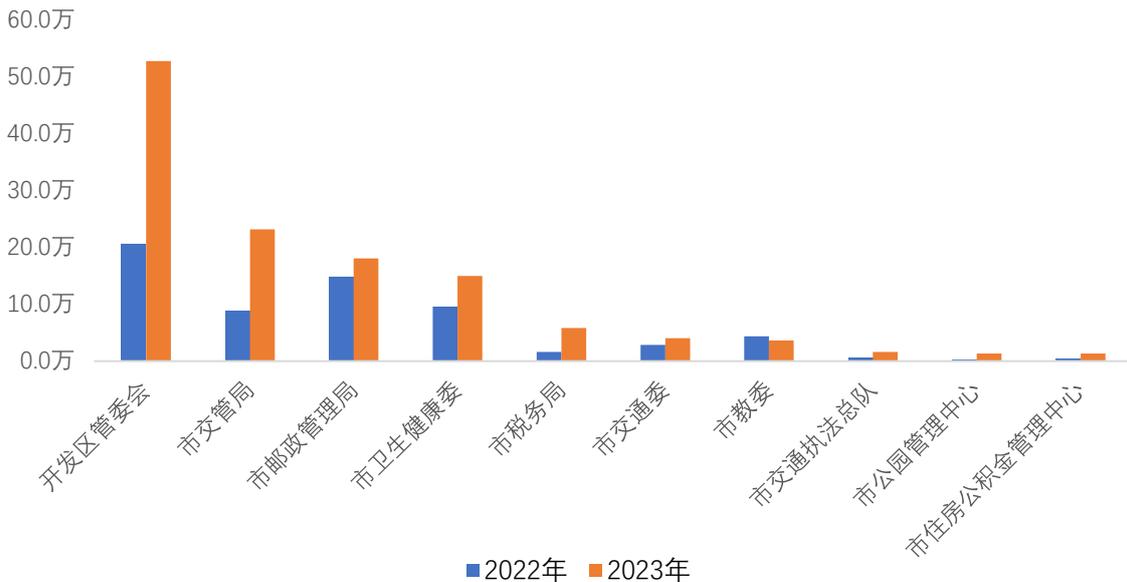
2023年延庆区承办前十类问题



(二) 市级部门承办情况

从各市级部门承办情况来看，2023年市级部门承办量最多的是开发区管委会，共办理诉求52.7万件；市交管局、市邮政管理局、市卫生健康委诉求承办量较多。

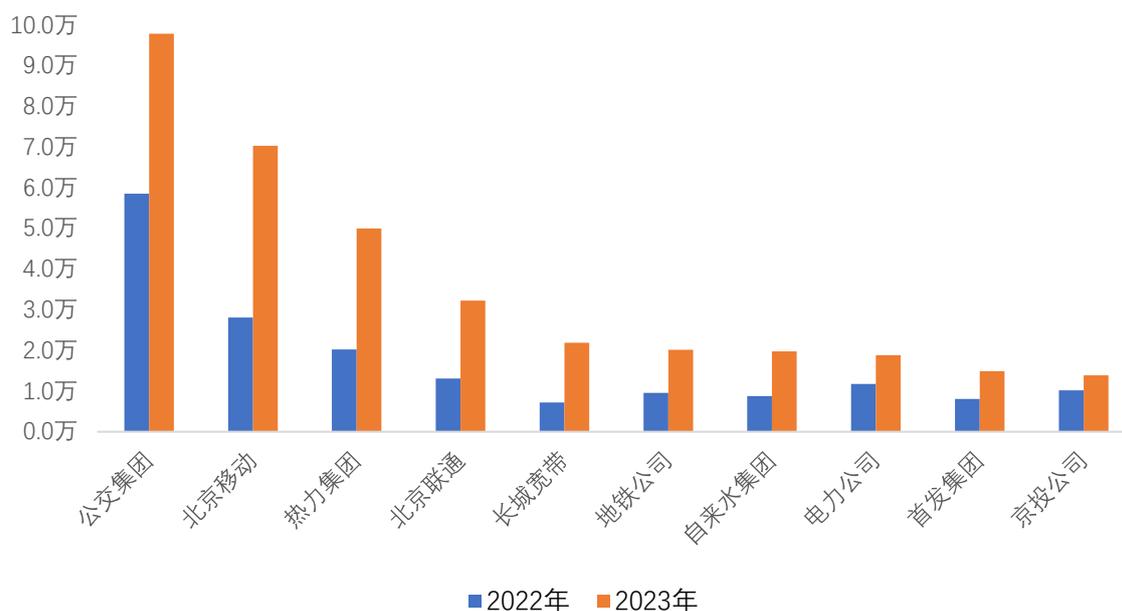
2023年承办量最多的前十位市级部门



（三）国有企业承办情况

从各国有企业承办情况来看，2023 年承办量最多的是公交集团，共办理诉求 9.8 万件；其次是北京移动，共办理诉求 7.0 万件。

2023年承办量最多的前十位国有企业



（四）“每月一题”相关诉求情况

2023 年“每月一题”聚焦规范物业收费、老楼加装电梯、养老机构监管等 18 个高频难点民生问题，共涉及诉求 44.7 万件，其中诉求前三位的问题分别是集中供热、供电保障、供水保障。具体见下表：

序号	问题	每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)	诉求 总量	承办量前三位 的单位	承办量
1	规范物业收费		17795	朝阳区	3041
				丰台区	2256
				大兴区	1662
2	老楼加装电梯		10086	朝阳区	2001
				海淀区	1600
				丰台区	1153
3	养老机构监管		4696	朝阳区	1286
				房山区	514
				昌平区	488
4	城市绿地建设管理与养护		10903	朝阳区	2174
				海淀区	1276
				丰台区	1192

序号	问题	每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)	诉求总量	承办量前三位的单位	承办量
5	重点群体就业		4141	朝阳区	754
				海淀区	455
				市人力社保局	436
6	医保支付及报销		23080	市医保局	5223
				朝阳区	3065
				海淀区	2335
7	民办义务教育规范管理		6629	昌平区	1933
				海淀区	946
				朝阳区	802
8	农村道路治理		30307	密云区	5081
				顺义区	4423
				房山区	3624

序号	问题	每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)	诉求 总量	承办量前三位 的单位	承办量																										
9	农村地区煤改清洁能源 运行管护	<table border="1"> <caption>每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>诉求量</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>2100</td></tr> <tr><td>2月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>3月</td><td>900</td></tr> <tr><td>4月</td><td>500</td></tr> <tr><td>5月</td><td>400</td></tr> <tr><td>6月</td><td>500</td></tr> <tr><td>7月</td><td>500</td></tr> <tr><td>8月</td><td>500</td></tr> <tr><td>9月</td><td>500</td></tr> <tr><td>10月</td><td>800</td></tr> <tr><td>11月</td><td>3800</td></tr> <tr><td>12月</td><td>3400</td></tr> </tbody> </table>	月份	诉求量	1月	2100	2月	2200	3月	900	4月	500	5月	400	6月	500	7月	500	8月	500	9月	500	10月	800	11月	3800	12月	3400	16077	密云区 顺义区 房山区	3494 2275 1792
月份	诉求量																														
1月	2100																														
2月	2200																														
3月	900																														
4月	500																														
5月	400																														
6月	500																														
7月	500																														
8月	500																														
9月	500																														
10月	800																														
11月	3800																														
12月	3400																														
10	健身设施建设与管理	<table border="1"> <caption>每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>诉求量</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>650</td></tr> <tr><td>2月</td><td>850</td></tr> <tr><td>3月</td><td>1050</td></tr> <tr><td>4月</td><td>1300</td></tr> <tr><td>5月</td><td>1350</td></tr> <tr><td>6月</td><td>1400</td></tr> <tr><td>7月</td><td>1100</td></tr> <tr><td>8月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>9月</td><td>950</td></tr> <tr><td>10月</td><td>700</td></tr> <tr><td>11月</td><td>600</td></tr> <tr><td>12月</td><td>350</td></tr> </tbody> </table>	月份	诉求量	1月	650	2月	850	3月	1050	4月	1300	5月	1350	6月	1400	7月	1100	8月	1000	9月	950	10月	700	11月	600	12月	350	11418	朝阳区 丰台区 海淀区	1920 1378 1340
月份	诉求量																														
1月	650																														
2月	850																														
3月	1050																														
4月	1300																														
5月	1350																														
6月	1400																														
7月	1100																														
8月	1000																														
9月	950																														
10月	700																														
11月	600																														
12月	350																														
11	社区卫生机构管理	<table border="1"> <caption>每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>诉求量</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>1800</td></tr> <tr><td>2月</td><td>850</td></tr> <tr><td>3月</td><td>1150</td></tr> <tr><td>4月</td><td>1100</td></tr> <tr><td>5月</td><td>950</td></tr> <tr><td>6月</td><td>1200</td></tr> <tr><td>7月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>8月</td><td>950</td></tr> <tr><td>9月</td><td>1150</td></tr> <tr><td>10月</td><td>1050</td></tr> <tr><td>11月</td><td>1250</td></tr> <tr><td>12月</td><td>1550</td></tr> </tbody> </table>	月份	诉求量	1月	1800	2月	850	3月	1150	4月	1100	5月	950	6月	1200	7月	1000	8月	950	9月	1150	10月	1050	11月	1250	12月	1550	14107	朝阳区 海淀区 丰台区	2752 1741 1276
月份	诉求量																														
1月	1800																														
2月	850																														
3月	1150																														
4月	1100																														
5月	950																														
6月	1200																														
7月	1000																														
8月	950																														
9月	1150																														
10月	1050																														
11月	1250																														
12月	1550																														
12	供水保障	<table border="1"> <caption>每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>诉求量</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>2400</td></tr> <tr><td>2月</td><td>2500</td></tr> <tr><td>3月</td><td>2600</td></tr> <tr><td>4月</td><td>2900</td></tr> <tr><td>5月</td><td>2800</td></tr> <tr><td>6月</td><td>4500</td></tr> <tr><td>7月</td><td>4300</td></tr> <tr><td>8月</td><td>3900</td></tr> <tr><td>9月</td><td>3600</td></tr> <tr><td>10月</td><td>2300</td></tr> <tr><td>11月</td><td>2500</td></tr> <tr><td>12月</td><td>2400</td></tr> </tbody> </table>	月份	诉求量	1月	2400	2月	2500	3月	2600	4月	2900	5月	2800	6月	4500	7月	4300	8月	3900	9月	3600	10月	2300	11月	2500	12月	2400	36620	丰台区 大兴区 通州区	3944 3444 3426
月份	诉求量																														
1月	2400																														
2月	2500																														
3月	2600																														
4月	2900																														
5月	2800																														
6月	4500																														
7月	4300																														
8月	3900																														
9月	3600																														
10月	2300																														
11月	2500																														
12月	2400																														

序号	问题	每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)	诉求总量	承办量前三位的单位	承办量																																					
13	供电保障	<table border="1"> <caption>供电保障 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>3500</td></tr> <tr><td>2月</td><td>3000</td></tr> <tr><td>3月</td><td>3000</td></tr> <tr><td>4月</td><td>3500</td></tr> <tr><td>5月</td><td>4000</td></tr> <tr><td>6月</td><td>5000</td></tr> <tr><td>7月</td><td>9500</td></tr> <tr><td>8月</td><td>8500</td></tr> <tr><td>9月</td><td>3500</td></tr> <tr><td>10月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>11月</td><td>3000</td></tr> <tr><td>12月</td><td>3500</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	3500	2月	3000	3月	3000	4月	3500	5月	4000	6月	5000	7月	9500	8月	8500	9月	3500	10月	2200	11月	3000	12月	3500	52946	电力公司	12254
			月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																											
			1月	3500																																						
2月	3000																																									
3月	3000																																									
4月	3500																																									
5月	4000																																									
6月	5000																																									
7月	9500																																									
8月	8500																																									
9月	3500																																									
10月	2200																																									
11月	3000																																									
12月	3500																																									
朝阳区	5978																																									
昌平区	4472																																									
14	集中供热	<table border="1"> <caption>集中供热 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>18000</td></tr> <tr><td>2月</td><td>15000</td></tr> <tr><td>3月</td><td>10000</td></tr> <tr><td>4月</td><td>2000</td></tr> <tr><td>5月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>6月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>7月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>8月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>9月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>10月</td><td>2000</td></tr> <tr><td>11月</td><td>40000</td></tr> <tr><td>12月</td><td>40000</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	18000	2月	15000	3月	10000	4月	2000	5月	1000	6月	1000	7月	1000	8月	1000	9月	1000	10月	2000	11月	40000	12月	40000	125560	热力集团	41450
			月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																											
			1月	18000																																						
2月	15000																																									
3月	10000																																									
4月	2000																																									
5月	1000																																									
6月	1000																																									
7月	1000																																									
8月	1000																																									
9月	1000																																									
10月	2000																																									
11月	40000																																									
12月	40000																																									
朝阳区	10047																																									
丰台区	8700																																									
15	公交线路站点优化	<table border="1"> <caption>公交线路站点优化 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>1100</td></tr> <tr><td>2月</td><td>1500</td></tr> <tr><td>3月</td><td>1900</td></tr> <tr><td>4月</td><td>1800</td></tr> <tr><td>5月</td><td>1800</td></tr> <tr><td>6月</td><td>1900</td></tr> <tr><td>7月</td><td>1800</td></tr> <tr><td>8月</td><td>2300</td></tr> <tr><td>9月</td><td>2700</td></tr> <tr><td>10月</td><td>1700</td></tr> <tr><td>11月</td><td>1900</td></tr> <tr><td>12月</td><td>2400</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	1100	2月	1500	3月	1900	4月	1800	5月	1800	6月	1900	7月	1800	8月	2300	9月	2700	10月	1700	11月	1900	12月	2400	23162	公交集团	18102
			月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																											
			1月	1100																																						
2月	1500																																									
3月	1900																																									
4月	1800																																									
5月	1800																																									
6月	1900																																									
7月	1800																																									
8月	2300																																									
9月	2700																																									
10月	1700																																									
11月	1900																																									
12月	2400																																									
顺义区	1142																																									
大兴区	928																																									
16	直播带货虚假宣传	<table border="1"> <caption>直播带货虚假宣传 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>2400</td></tr> <tr><td>2月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>3月</td><td>2300</td></tr> <tr><td>4月</td><td>2700</td></tr> <tr><td>5月</td><td>2700</td></tr> <tr><td>6月</td><td>3200</td></tr> <tr><td>7月</td><td>2500</td></tr> <tr><td>8月</td><td>1700</td></tr> <tr><td>9月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>10月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>11月</td><td>1300</td></tr> <tr><td>12月</td><td>1000</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2400	2月	2200	3月	2300	4月	2700	5月	2700	6月	3200	7月	2500	8月	1700	9月	1000	10月	1000	11月	1300	12月	1000	24097	海淀区	11775
			月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																											
			1月	2400																																						
2月	2200																																									
3月	2300																																									
4月	2700																																									
5月	2700																																									
6月	3200																																									
7月	2500																																									
8月	1700																																									
9月	1000																																									
10月	1000																																									
11月	1300																																									
12月	1000																																									
快手	5016																																									
抖音	4283																																									

序号	问题	每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)	诉求 总量	承办量前三位 的单位	承办量																																					
17	犬类管理	<table border="1"> <caption>犬类管理 每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>1200</td></tr> <tr><td>2月</td><td>1200</td></tr> <tr><td>3月</td><td>1400</td></tr> <tr><td>4月</td><td>1600</td></tr> <tr><td>5月</td><td>1900</td></tr> <tr><td>6月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>7月</td><td>1800</td></tr> <tr><td>8月</td><td>1700</td></tr> <tr><td>9月</td><td>2100</td></tr> <tr><td>10月</td><td>2400</td></tr> <tr><td>11月</td><td>2600</td></tr> <tr><td>12月</td><td>1500</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	1200	2月	1200	3月	1400	4月	1600	5月	1900	6月	2200	7月	1800	8月	1700	9月	2100	10月	2400	11月	2600	12月	1500	21587	市公安局	13298
			月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																											
			1月	1200																																						
2月	1200																																									
3月	1400																																									
4月	1600																																									
5月	1900																																									
6月	2200																																									
7月	1800																																									
8月	1700																																									
9月	2100																																									
10月	2400																																									
11月	2600																																									
12月	1500																																									
朝阳区	1941																																									
丰台区	1119																																									
18	消防疏散通道不畅	<table border="1"> <caption>消防疏散通道不畅 每月诉求量 (按考评周期统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>2月</td><td>800</td></tr> <tr><td>3月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>4月</td><td>1300</td></tr> <tr><td>5月</td><td>2000</td></tr> <tr><td>6月</td><td>1500</td></tr> <tr><td>7月</td><td>1300</td></tr> <tr><td>8月</td><td>1200</td></tr> <tr><td>9月</td><td>1200</td></tr> <tr><td>10月</td><td>900</td></tr> <tr><td>11月</td><td>1100</td></tr> <tr><td>12月</td><td>900</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	1000	2月	800	3月	1000	4月	1300	5月	2000	6月	1500	7月	1300	8月	1200	9月	1200	10月	900	11月	1100	12月	900	14253	朝阳区	3524
			月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																											
			1月	1000																																						
2月	800																																									
3月	1000																																									
4月	1300																																									
5月	2000																																									
6月	1500																																									
7月	1300																																									
8月	1200																																									
9月	1200																																									
10月	900																																									
11月	1100																																									
12月	900																																									
丰台区	1895																																									
海淀区	1635																																									