

2024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

2025年4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.....	3
（一）市场管理.....	3
（二）社会培训机构.....	5
（三）劳动和社会保障.....	6
（四）社会管理.....	7
（五）住房.....	8
（六）文体市场管理.....	9
（七）交通管理.....	10
（八）公共服务.....	11
（九）城乡建设.....	12
（十）农村管理.....	13
三、群众反映特征分析.....	14
（一）消费市场成为反映量增长的重要变量.....	14
（二）政府服务和民生保障类问题降量明显.....	15
（三）城市绿化和生态环境反映量有所下降.....	16
（四）安全稳定相关问题市民关注度仍较高.....	17
（五）季节性、周期性、政策性反映平稳.....	18
四、群众诉求办理情况.....	20

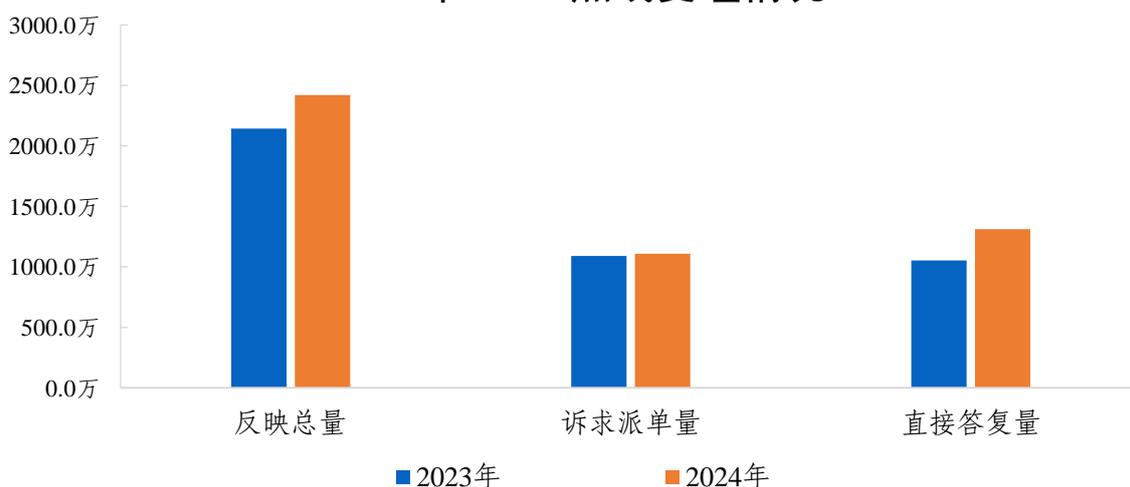
(一) 区及街道乡镇诉求派单情况.....	20
1. 东城区.....	21
2. 西城区.....	21
3. 朝阳区.....	22
4. 海淀区.....	23
5. 丰台区.....	23
6. 石景山区.....	24
7. 门头沟区.....	25
8. 房山区.....	25
9. 通州区.....	26
10. 顺义区.....	27
11. 昌平区.....	27
12. 大兴区.....	28
13. 怀柔区.....	29
14. 平谷区.....	29
15. 密云区.....	30
16. 延庆区.....	31
(二) 市级部门诉求派单情况.....	31
(三) 国有企业诉求派单情况.....	32
(四) “每月一题” 相关诉求情况.....	33

2024 年接诉即办工作机制持续完善。12345 市民服务热线（以下简称“12345 热线”）在电话受理能力稳中有升的同时持续拓展服务渠道，优化提升为企服务能力，将涉外诉求纳入接诉即办工作体系，打造“北京服务”新体验。持续深化“每月一题”主动治理，聚焦急难愁盼办成一批民生实事，厘清职责任务，加强政策解读，推动多元参与形成治理合力。2024 年诉求解决率、群众满意率进一步提升，分别达到 96.7%和 97.0%。

一、总体情况及受理特点

2024 年 1 月 1 日 0 时至 2024 年 12 月 31 日 24 时，12345 热线共受理群众反映¹2419.5 万件，同比上升 12.9%。其中，诉求派单²1108.0 万件，同比上升 1.7%，占比 45.8%，直接答复 1311.5 万件，同比上升 24.4%，占比 54.2%。

2024年12345热线受理情况

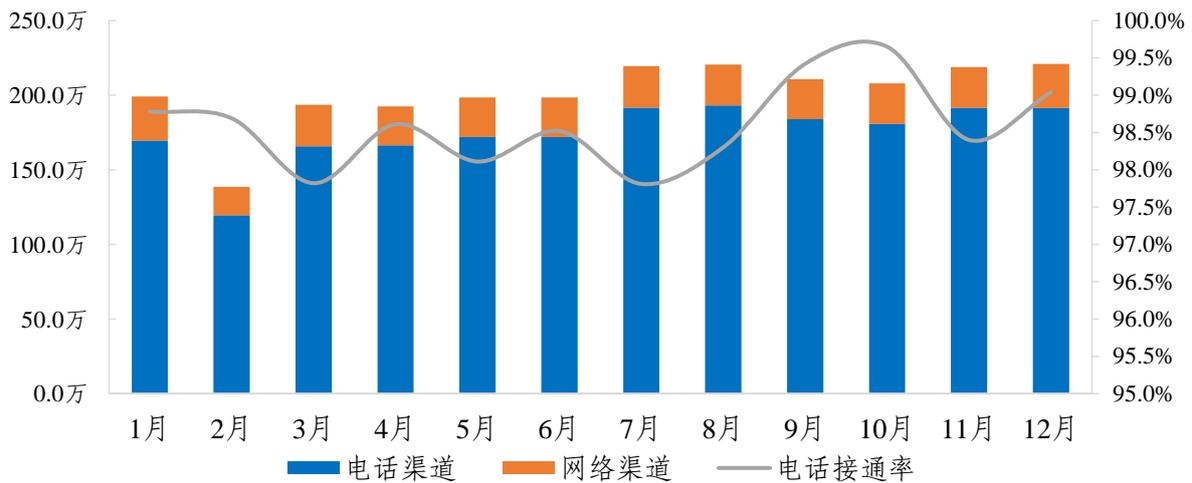


¹ 12345 热线及其网络平台接收的群众反映的各类事项，包括但不限于群众咨询、求助、投诉、举报、建议等。

² 转至承办单位办理，这部分群众反映在文中统称“诉求”。

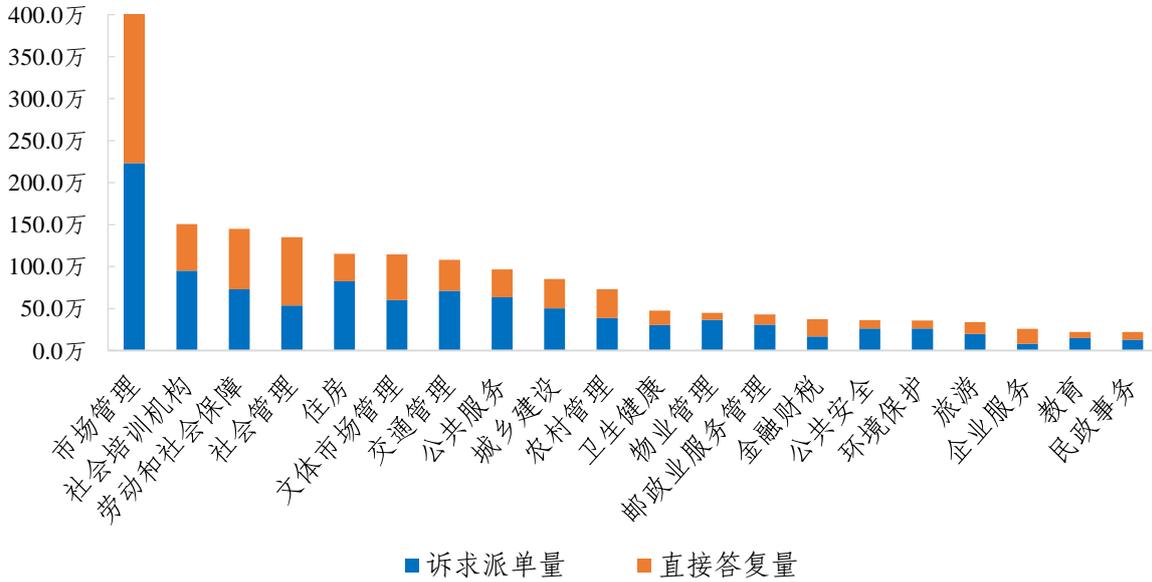
2024年12345热线电话渠道受理2097.2万件，占比86.7%，网络渠道受理322.3万件，占比13.3%。电话渠道在保证接听能力的基础上持续拓展服务渠道。推出在线专业咨询、增值服务等13条具体措施，优化提升为企服务能力，5月正式推广后，受理企业来电同比、环比均实现翻倍增长。同时，推进12345热线业务系统与北京国际版门户网站对接融合，将涉外诉求纳入接诉即办工作体系，受理外籍人员反映量持续增长。通过助力企业高质量发展，建设更加国际化的服务体系，打造“北京服务”新体验。

2024年不同渠道受理量每月变化情况



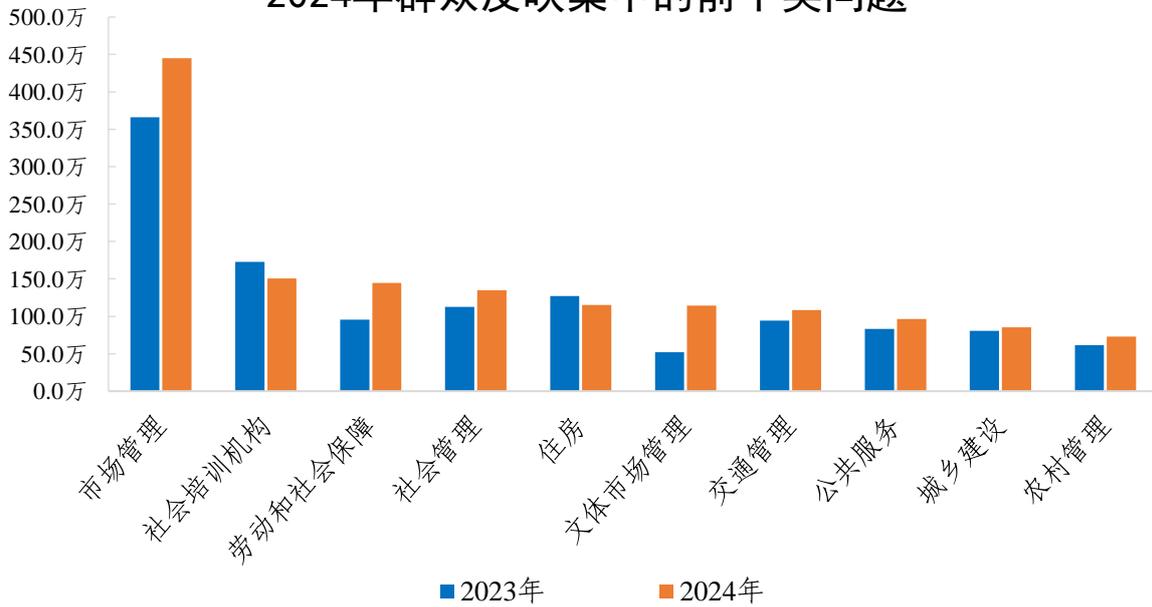
2024年群众反映集中的前二十类问题共计1817.1万件，占反映总量的75.1%。物业管理、环境保护、公共安全、邮政业服务管理、住房等问题诉求派单占比较高，企业服务、社会管理、金融财税、市场管理、劳动和社会保障等问题直接答复占比较高。

2024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

2024年群众反映集中的前十类问题

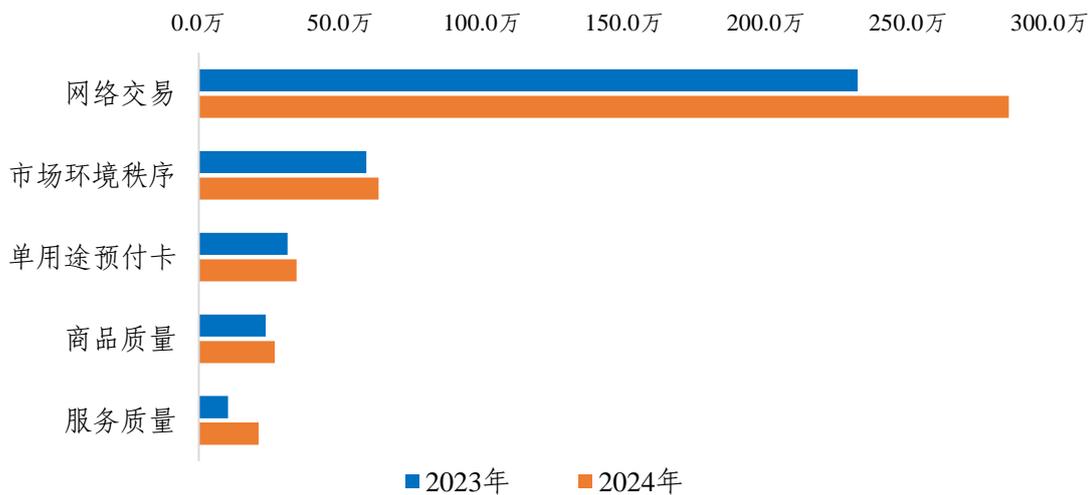


(一) 市场管理

市场管理类问题 445.2 万件，同比上升 21.7%，主要反映网络交易（285.5 万件）、市场环境秩序（63.3 万件）、单用途预付

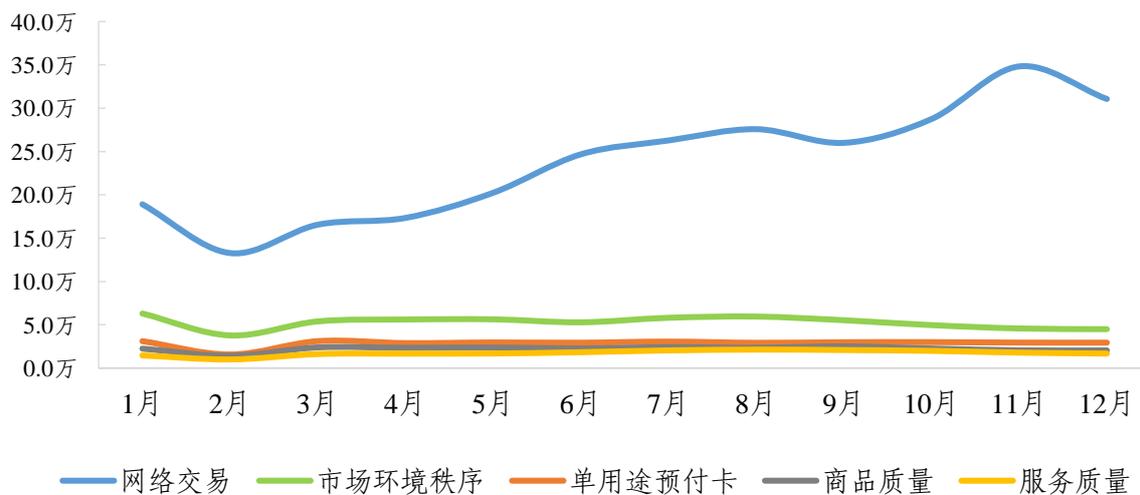
卡(34.5万件)、商品质量(26.7万件)、服务质量(21.0万件)等问题。

2024年市场管理反映前五类问题



从各月受理量看，网络交易问题呈波动上升趋势，受电商购物季影响，在11月达到年度最高，为34.8万件，其他各类问题相对平稳。

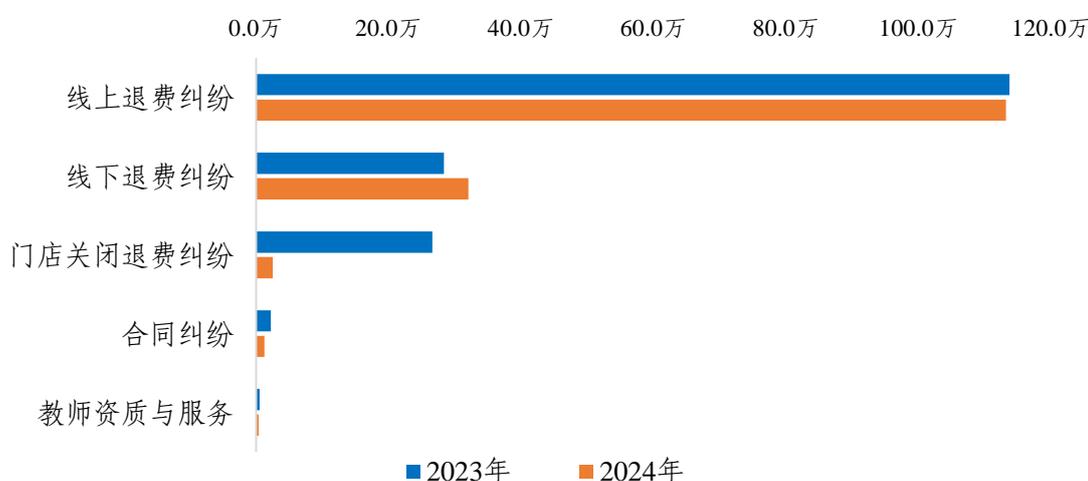
2024年市场管理主要问题各月反映情况



（二）社会培训机构

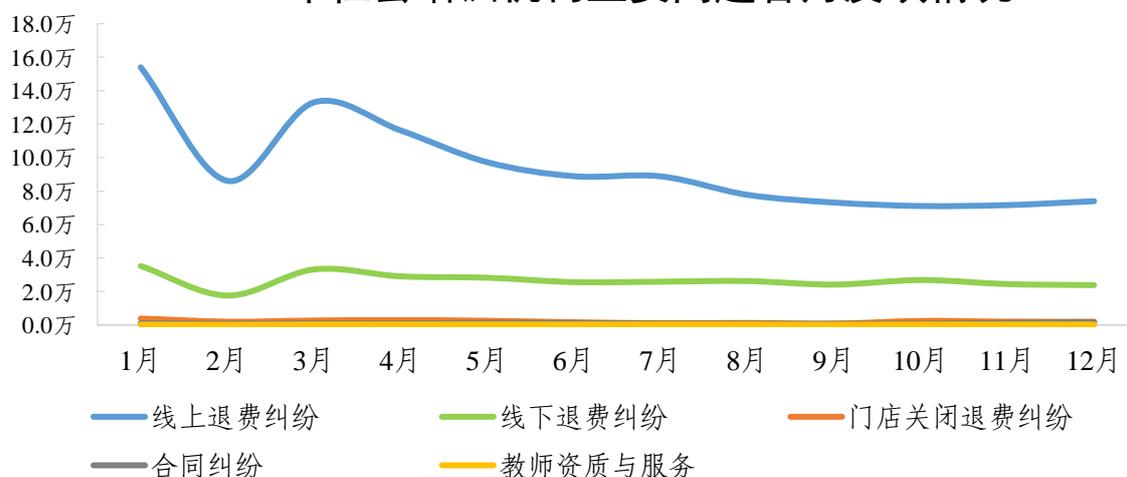
社会培训机构类问题 150.5 万件，同比下降 12.8%，主要反映线上退费纠纷（113.2 万件）、线下退费纠纷（32.0 万件）、门店关闭退费纠纷（2.5 万件）、合同纠纷（1.3 万件）、教师资质与服务（0.4 万件）等问题。

2024年社会培训机构反映前五类问题



从各月受理量看，线上、线下退费纠纷类问题在 1 月达到相对高点后呈波动下降趋势，其他问题反映量相对较少。

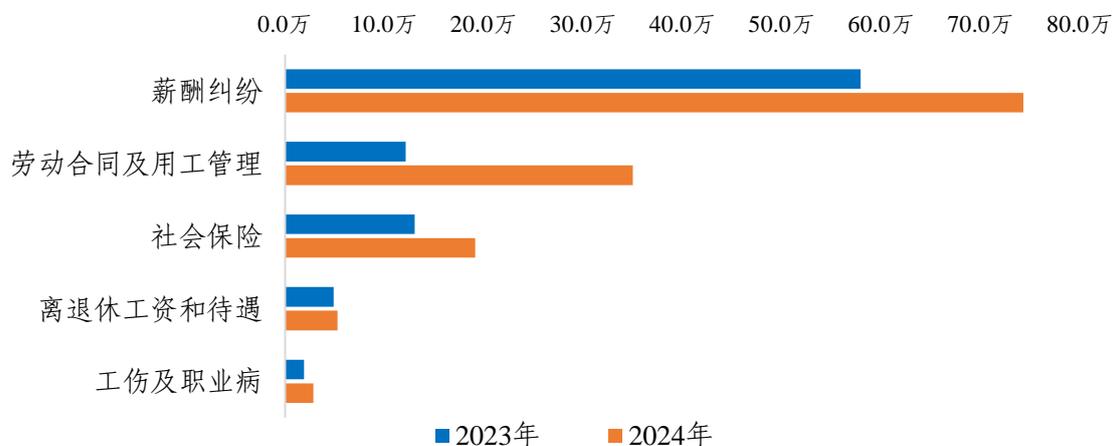
2024年社会培训机构主要问题各月反映情况



（三）劳动和社会保障

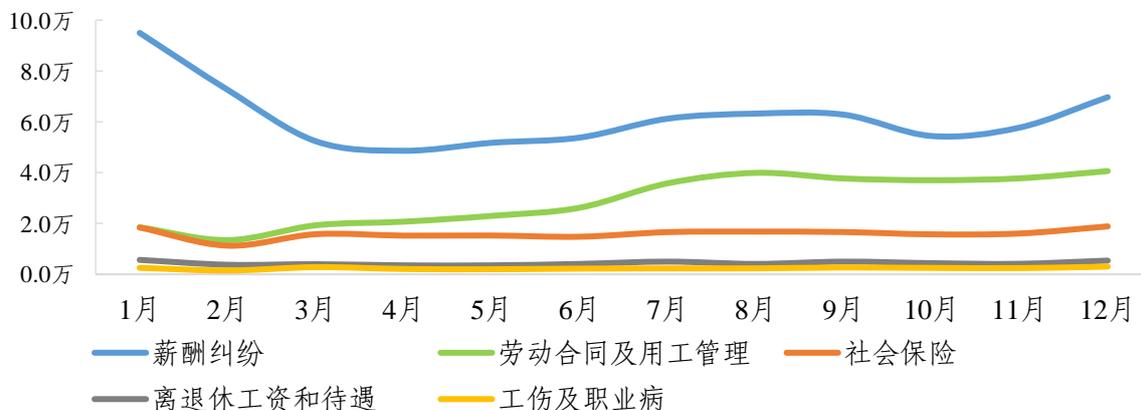
劳动和社会保障类问题 144.8 万件，同比上升 51.5%，主要反映薪酬纠纷（74.3 万件）、劳动合同及用工管理（35.0 万件）、社会保险（19.1 万件）、离退休工资和待遇（5.3 万件）、工伤及职业病（2.9 万件）等问题。

2024年劳动和社会保障反映前五类问题



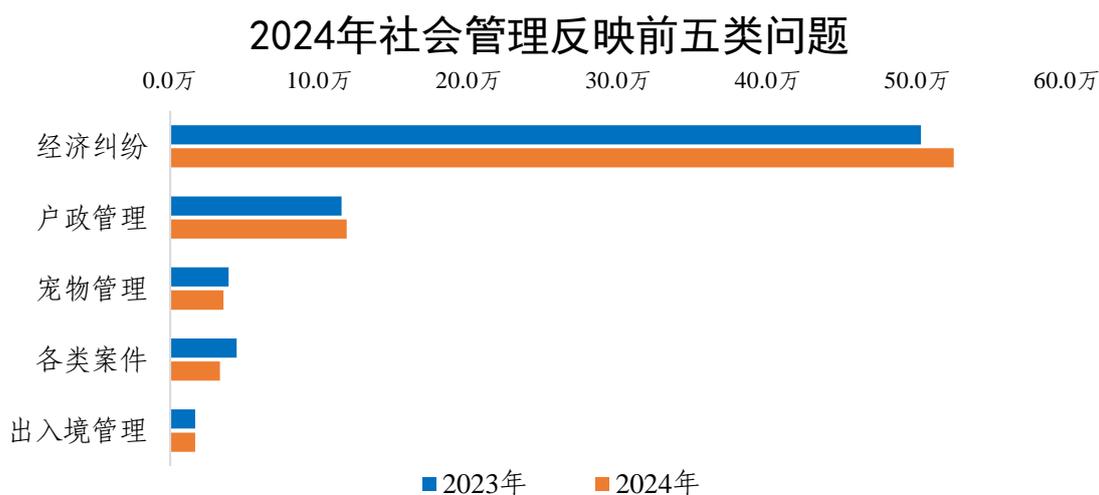
从各月受理量看，薪酬纠纷问题在 1 月、12 月为年度相对高点，分别为 9.5 万件和 7.0 万件，劳动合同及用工管理问题呈上升趋势，在 12 月达到年度最高点，为 4.1 万件。

2024年劳动和社会保障主要问题各月反映情况

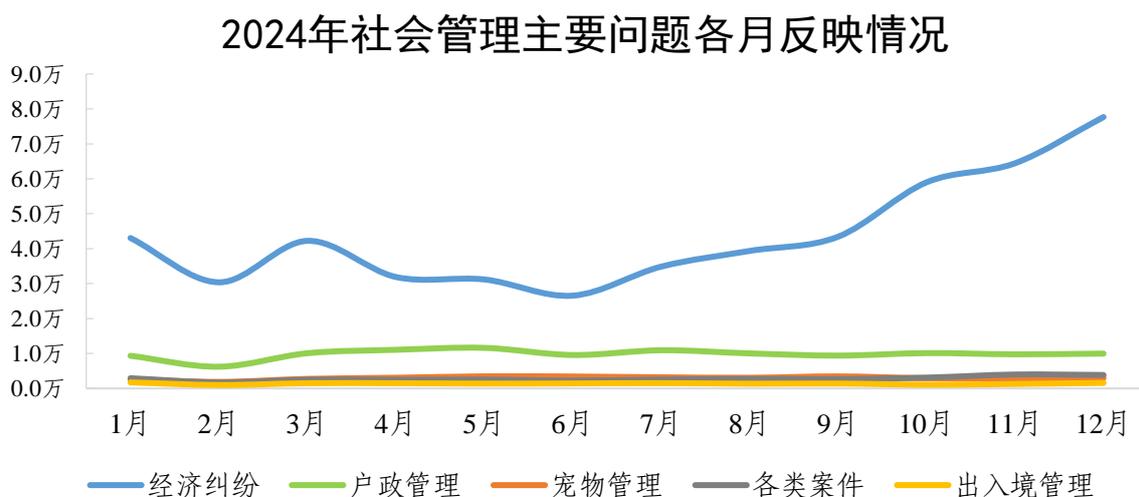


（四）社会管理

社会管理类³问题 135.0 万件，同比上升 19.9%，主要反映经济纠纷（52.4 万件）、户政管理（11.8 万件）、宠物管理（3.6 万件）、各类案件（3.3 万件）、出入境管理（1.7 万件）等问题。



从各月受理量看，经济纠纷问题波动较大，自 7 月起逐渐上升且增幅较大，12 月达到年度最高点，为 7.8 万件，其他各类问题反映量相对平稳。

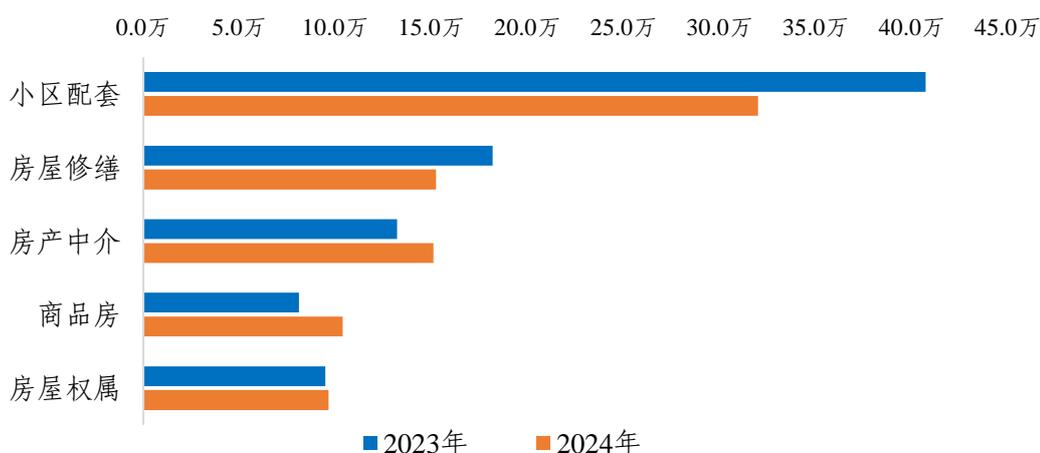


³ 2024 年 10 月社会管理分类调整，并根据对应关系对 2024 年 10 月前历史数据进行相应调整。

（五）住房

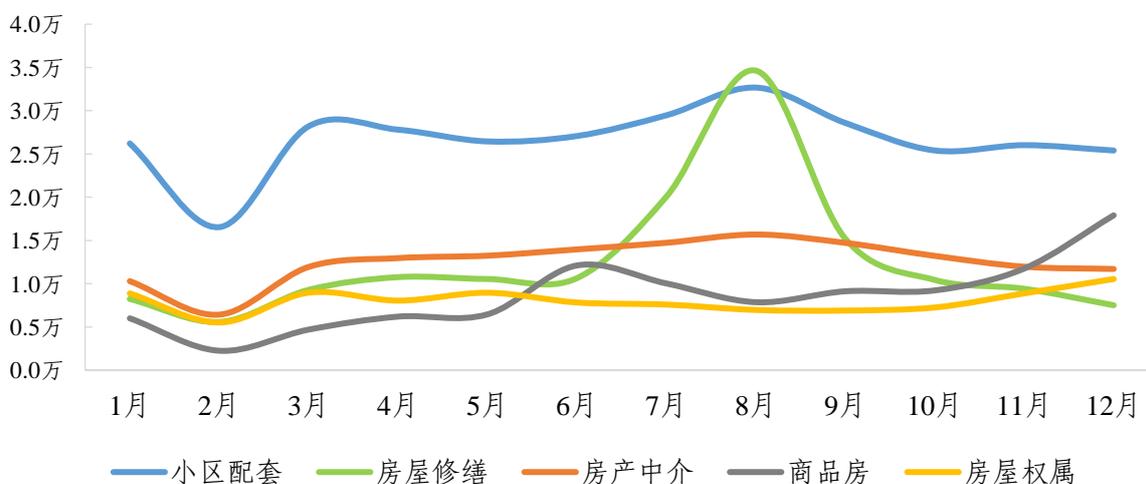
住房类问题 115.4 万件，同比下降 9.1%，主要反映小区配套（32.0 万件）、房屋修缮（15.2 万件）、房产中介（15.1 万件）、商品房（10.4 万件）、房屋权属（9.6 万件）等问题。

2024年住房反映前五类问题



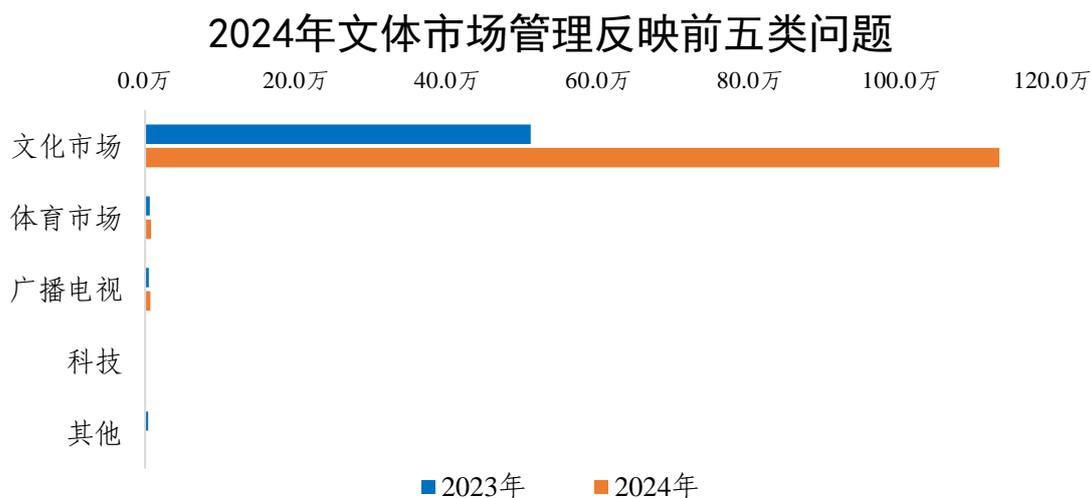
从各月受理量看，小区配套问题持续高位运行，房屋修缮问题在汛期反映集中，在8月份达到年度最高，商品房问题呈波动上升趋势，在12月达到年度最高。

2024年住房主要问题各月反映情况

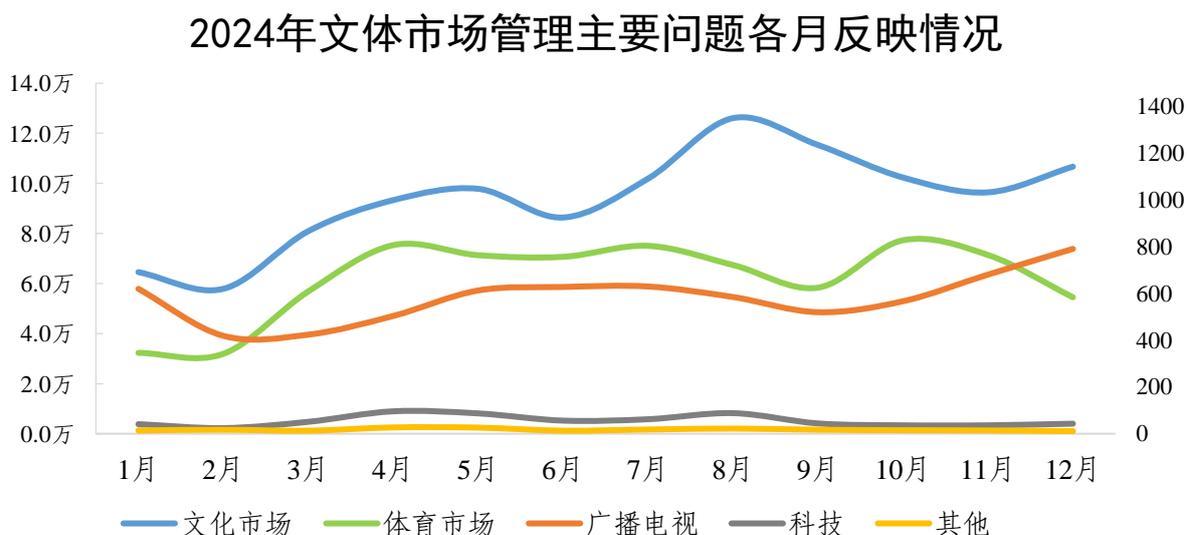


（六）文体市场管理

文体市场管理类问题 114.5 万件，同比上升 119.4%，主要反映文化市场（113.0 万件）、体育市场（0.8 万件）、广播电视（0.7 万件）、科技（0.1 万件）等问题。



从各月受理量看，文化市场类问题自 1 月起呈上升趋势，在 8 月达到年度最高点，为 12.6 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。

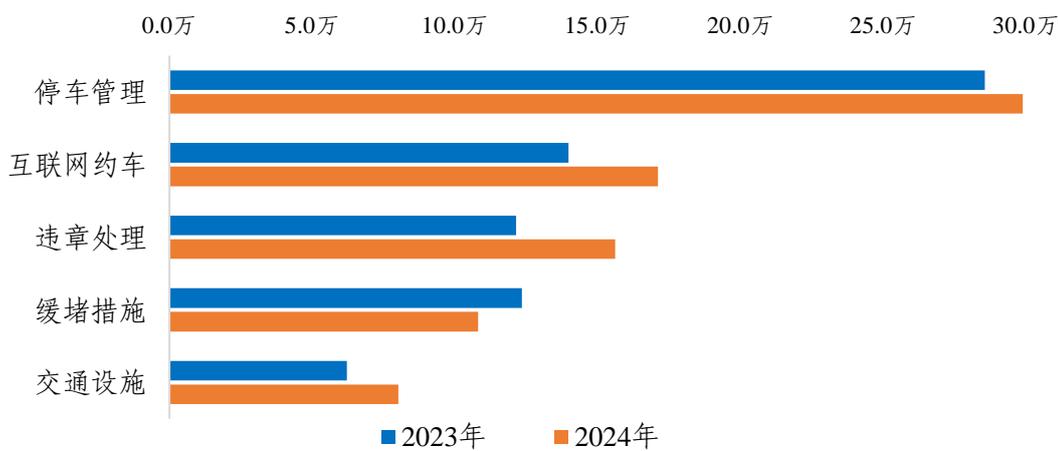


注：文化市场参见左侧坐标轴，其余参见右侧坐标轴。

（七）交通管理

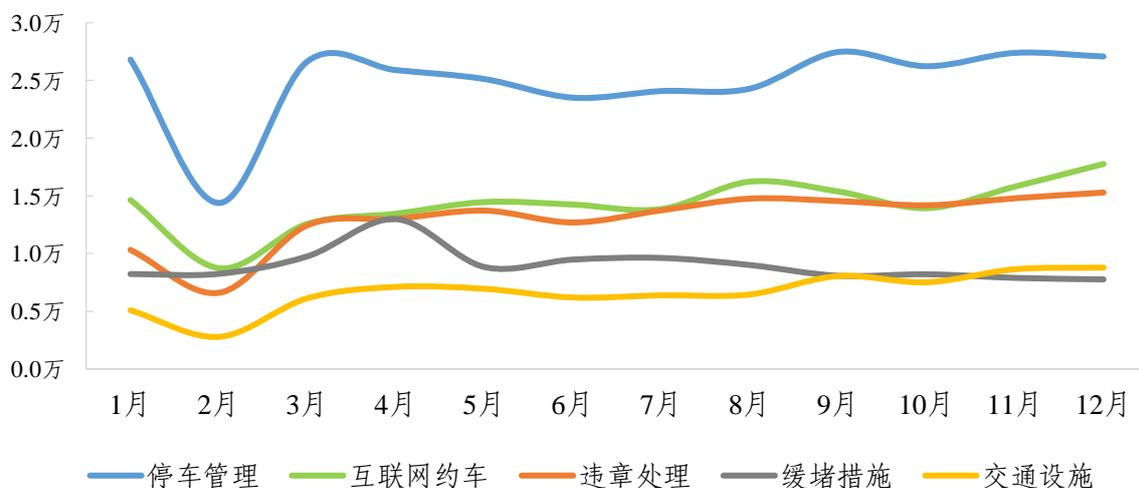
交通管理类问题 108.2 万件，同比上升 14.8%，主要反映停车管理（29.9 万件）、互联网约车（17.1 万件）、违章处理（15.6 万件）、缓堵措施（10.8 万件）、交通设施（8.0 万件）等问题。

2024年交通管理反映前五类问题



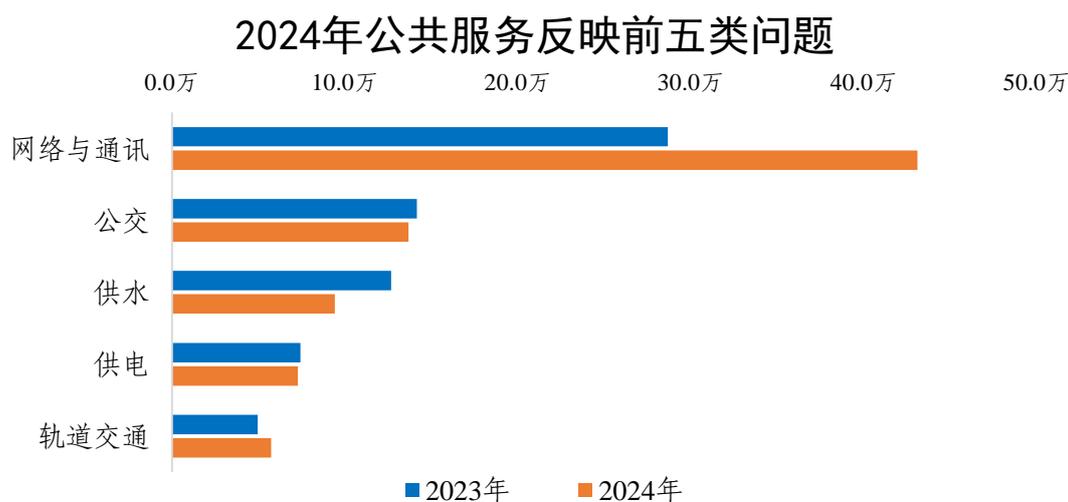
从各月受理量看，停车管理问题在 3 月份以后反映较为平稳，互联网约车和违章处理问题反映量逐渐上升，在 12 月达到年度最高点，分别为 1.8 万件、1.5 万件。

2024年交通管理主要问题各月反映情况

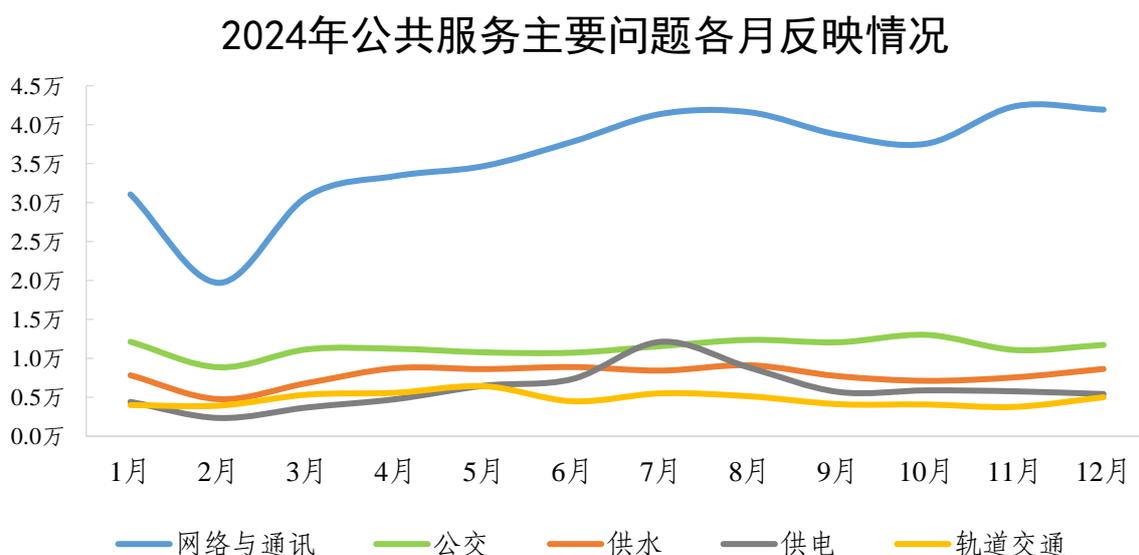


（八）公共服务

公共服务类问题 96.6 万件，同比上升 16.2%，主要反映网络与通讯（43.1 万件）、公交（13.7 万件）、供水（9.4 万件）、供电（7.3 万件）、轨道交通（5.7 万件）等问题。



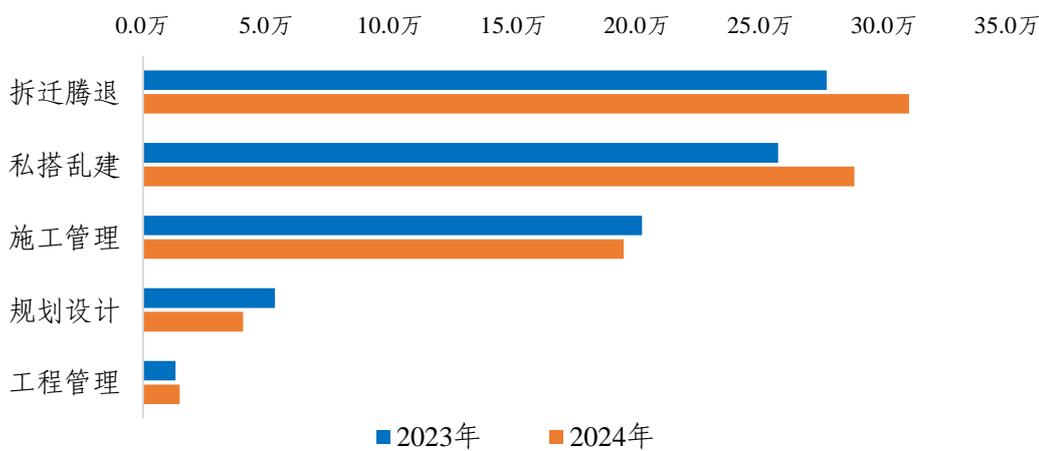
从各月受理量看，网络与通讯问题全年呈波动上升趋势，供电问题在夏季（6月至8月）反映相对集中，在7月达到年度最高点，为1.2万件，其他各类问题反映相对平稳。



（九）城乡建设

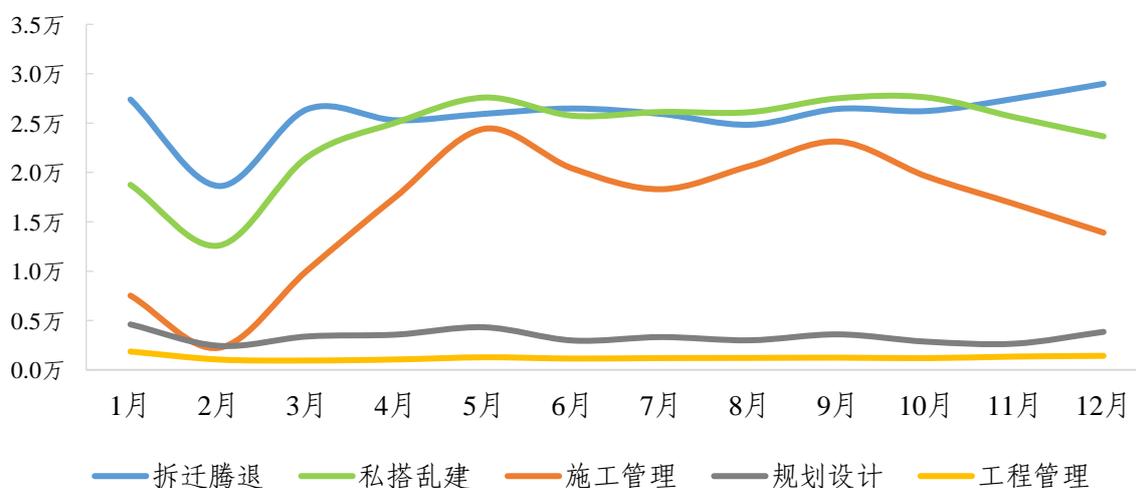
城乡建设类问题 85.2 万件，同比上升 5.5%，主要反映拆迁腾退（31.0 万件）、私搭乱建（28.8 万件）、施工管理（19.5 万件）、规划设计（4.1 万件）、工程管理（1.5 万件）等问题。

2024年城乡建设反映前五类问题



从各月受理量看，拆迁腾退问题自 3 月起始终维持高位，年底略有上升，12 月达到年度最高点，为 2.9 万件，私搭乱建、施工管理问题波动较大，在 5 月至 10 月反映较集中。

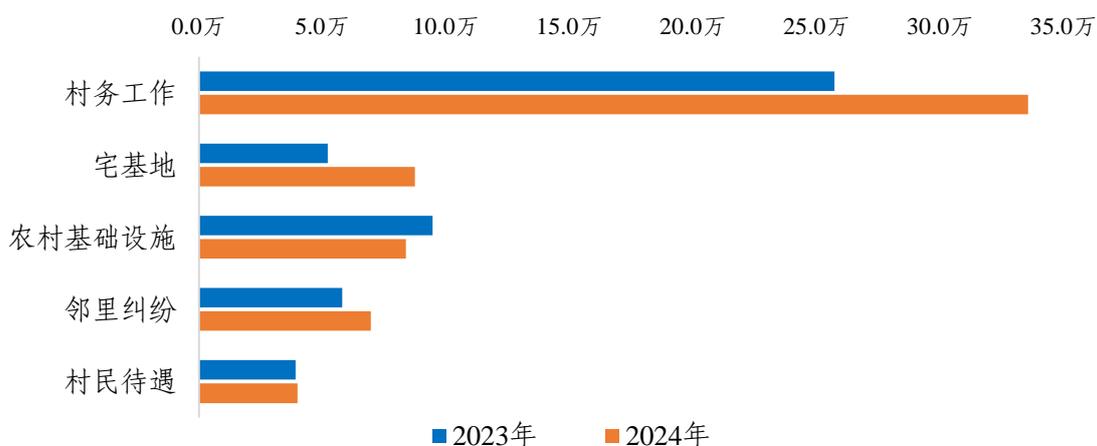
2024年城乡建设主要问题各月反映情况



（十）农村管理

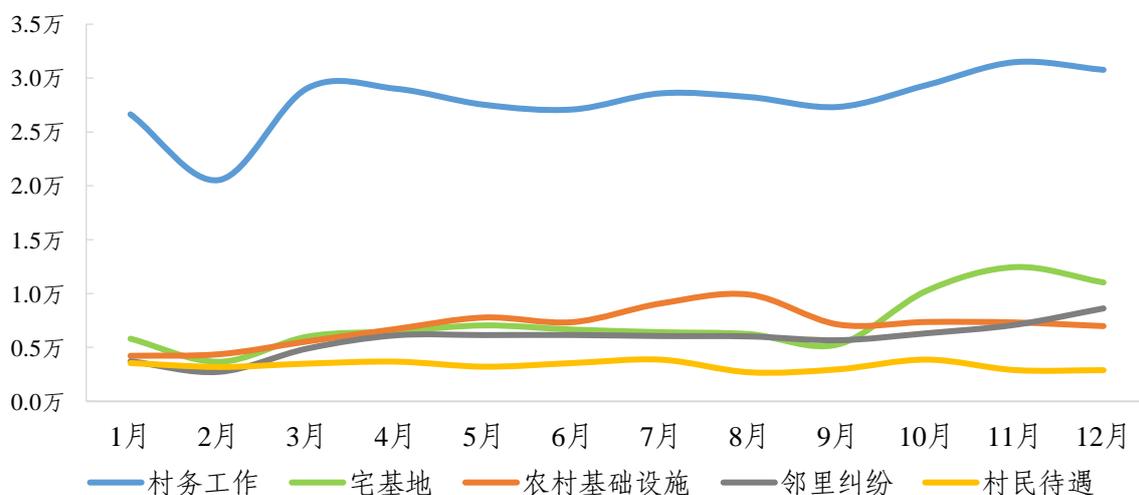
农村管理类问题 73.0 万件，同比上升 18.9%，主要反映村务工作（33.6 万件）、宅基地（8.7 万件）、农村基础设施（8.4 万件）、邻里纠纷（7.0 万件）、村民待遇（4.0 万件）等问题。

2024年农村管理反映前五类问题



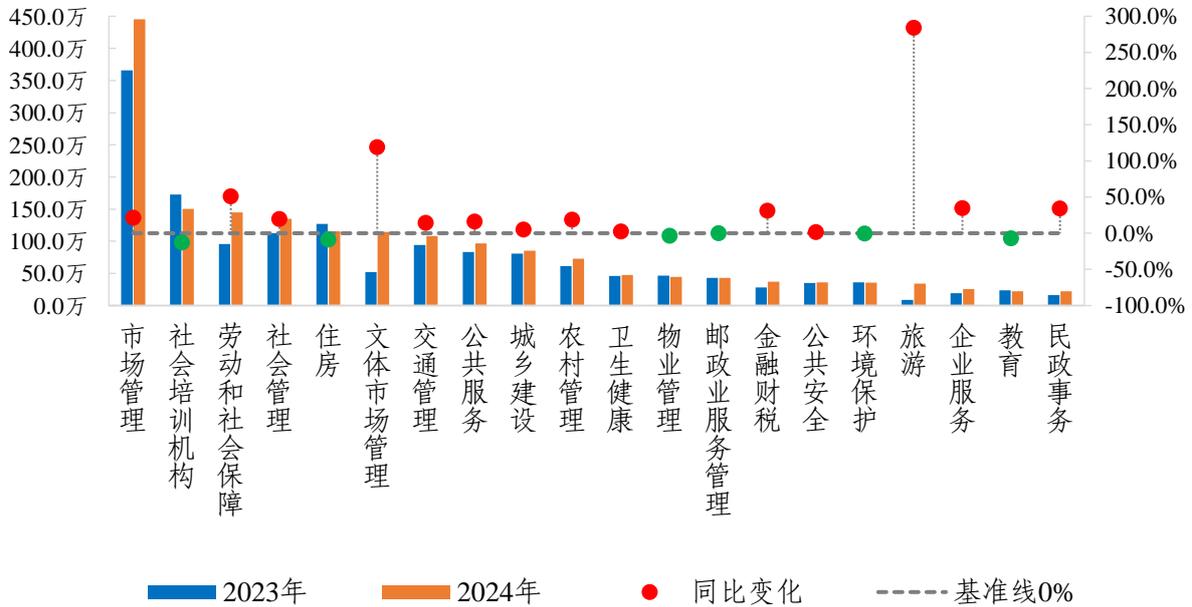
从各月受理量看，村务工作问题自 3 月起持续高位运行，农村基础设施问题在 8 月达到年度最高点，为 1.0 万件，宅基地问题自 10 月起明显上升，在 11 月达到年度最高点，为 1.2 万件。

2024年农村管理主要问题各月反映情况



三、群众反映特征分析

2024年群众反映前二十类问题同比变化

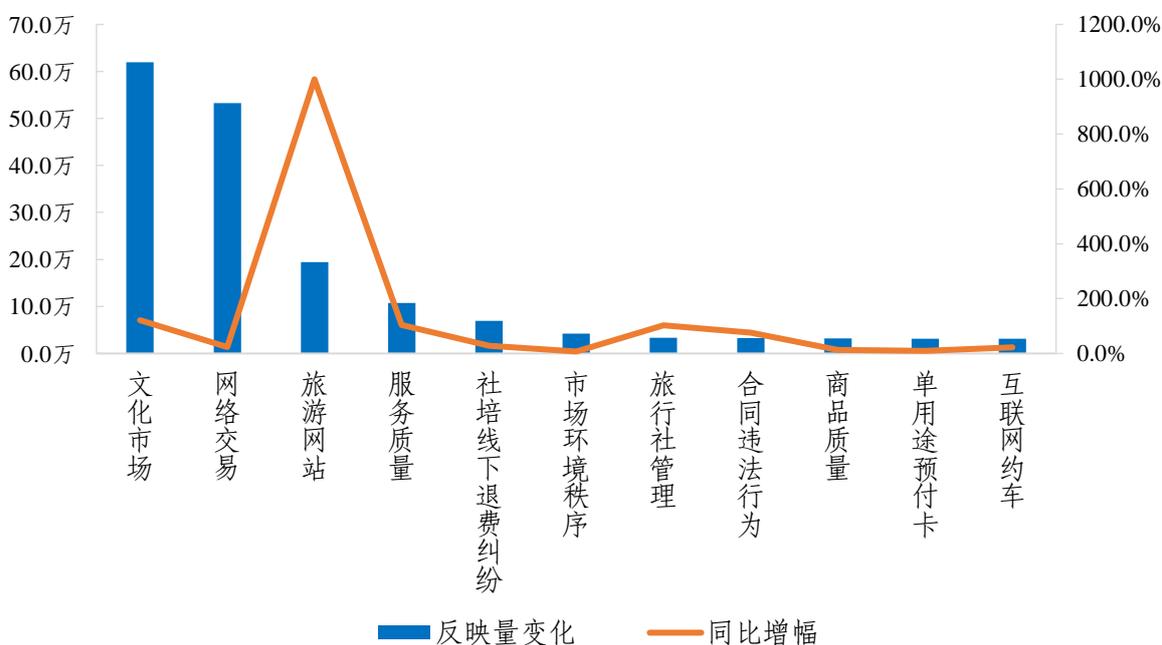


注：同比变化红色表示同比上升，绿色表示同比下降。

(一) 消费市场成为反映量增长的重要变量

2024年北京市实施扩大消费组合政策，市民消费需求进一步释放，线上、线下消费热度均有提升。其中旅游、文体市场消费反映量增幅分别达到2.9倍和1.2倍，主要是注册地在北京的平台企业用户数量大、范围广，包括互联网消费平台（京东、美团、小米等）、票务平台（大麦网、猫眼等）、旅游平台（去哪儿网等）、视频直播平台（抖音、快手、爱奇艺等）等，全国范围的来电促使相关反映随之上升。

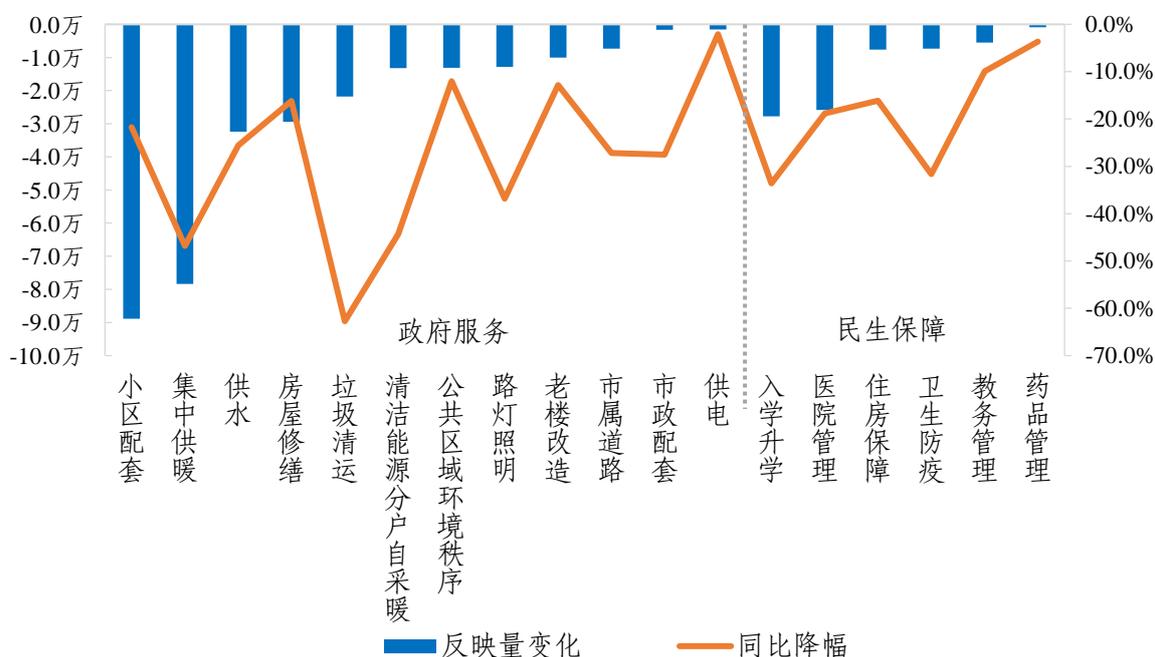
2024年消费纠纷类问题同比变化情况



(二) 政府服务和民生保障类问题降量明显

政府服务和民生保障工作持续优化，政府服务类包括公共服务（供暖、供水、供电）、住房（小区配套、房屋修缮）、市容环卫（垃圾清运、公共区域环境秩序）、市政（路灯照明、市属道路、市政配套）等，民生保障类包括教育（入学升学、教务管理）、卫生健康（医院管理、卫生防疫、药品管理）等问题同比均有下降，其中垃圾清运、集中供暖、清洁能源分户自采暖、路灯照明、入学升学等问题降幅明显。

2024年政府服务与民生保障类问题同比变化情况

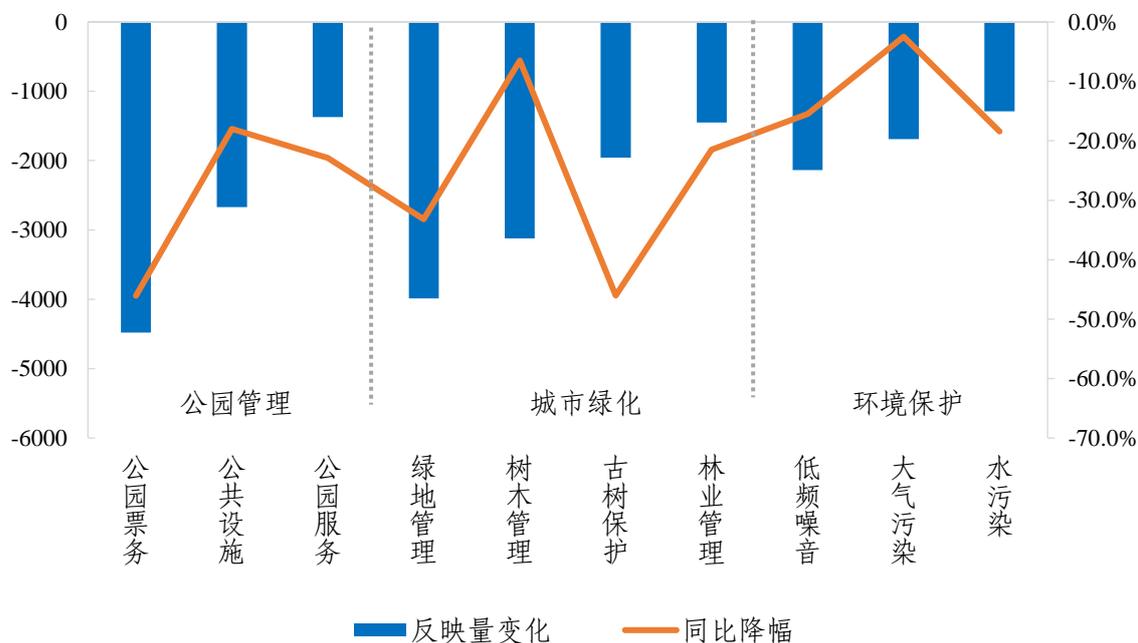


注：反映量变化参见左侧坐标轴，同比降幅参见右侧坐标轴。

（三）城市绿化和生态环境反映量有所下降

近年来，北京市持续推动美丽城市建设、生态环境质量提升等工作，公园管理、城市绿化、环境保护等方面反映量均呈现不同程度下降。一方面，公园管理更加规范，服务质量有所提升，同时，通过加强绿地管理、树木管理、古树保护、林业管理等工作，有效提升了城市的生态品质和宜居性。另一方面，低频噪声、大气污染、水污染等环境问题得到改善，设备噪音、餐饮单位油烟、扬尘、垃圾场异味、河道倾倒渣土等问题反映减少。

2024年生态环境和城市绿化类问题同比变化情况

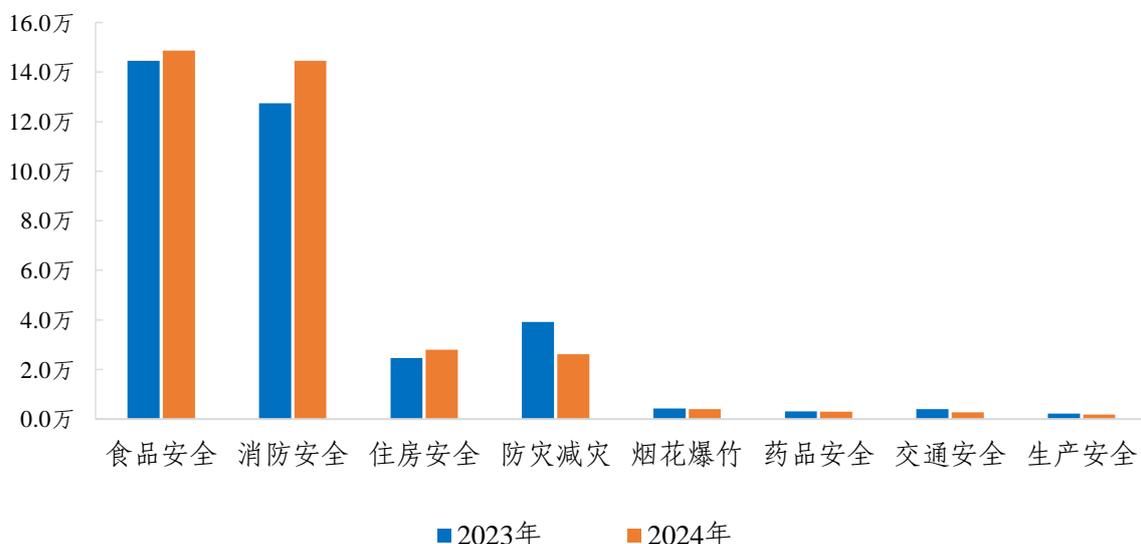


注：反映量变化参见左侧坐标轴，同比降幅参见右侧坐标轴。

（四）安全稳定相关问题市民关注度仍较高

今年以来，公共安全类反映量持续高位运行，其中消防安全反映量上升较为明显，集中反映堆放杂物、消防通道不畅、电动自行车火灾隐患、燃气安全等问题。同时，食品安全、住房安全等问题反映量也有所上升，主要反映餐饮企业环境卫生、食品卫生、擅自改变房屋结构等问题。此外，受“23·7”极端强降雨影响，2023年防灾减灾问题反映突出，随着全市着力增强防灾减灾能力，稳步推进灾后恢复重建工作，2024年防灾减灾相关反映同比下降。

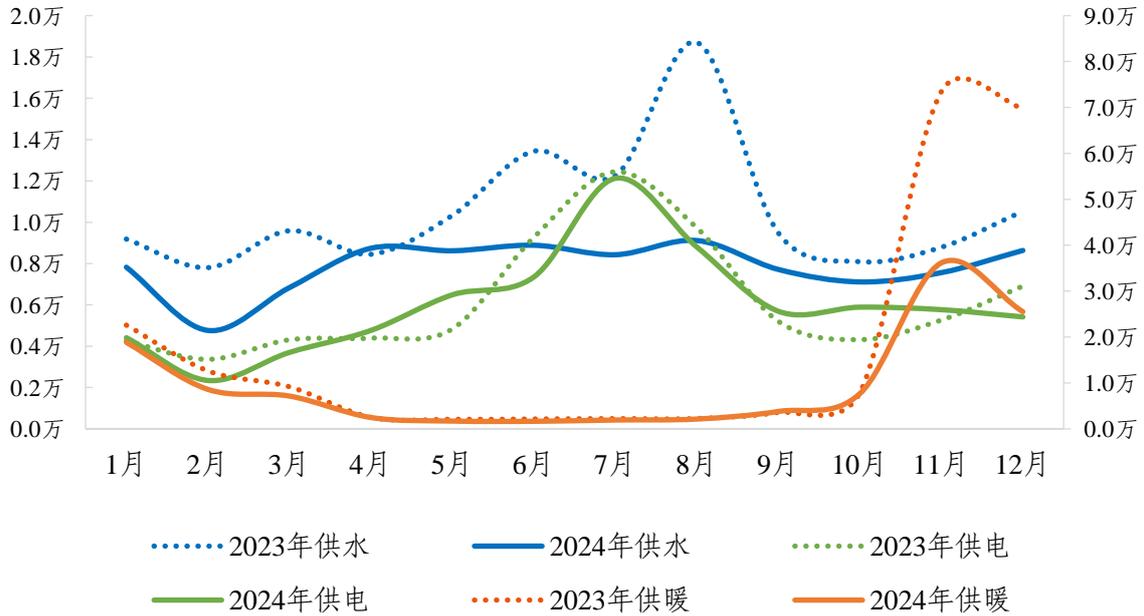
2024年公共安全主要问题反映情况



(五) 季节性、周期性、政策性反映平稳

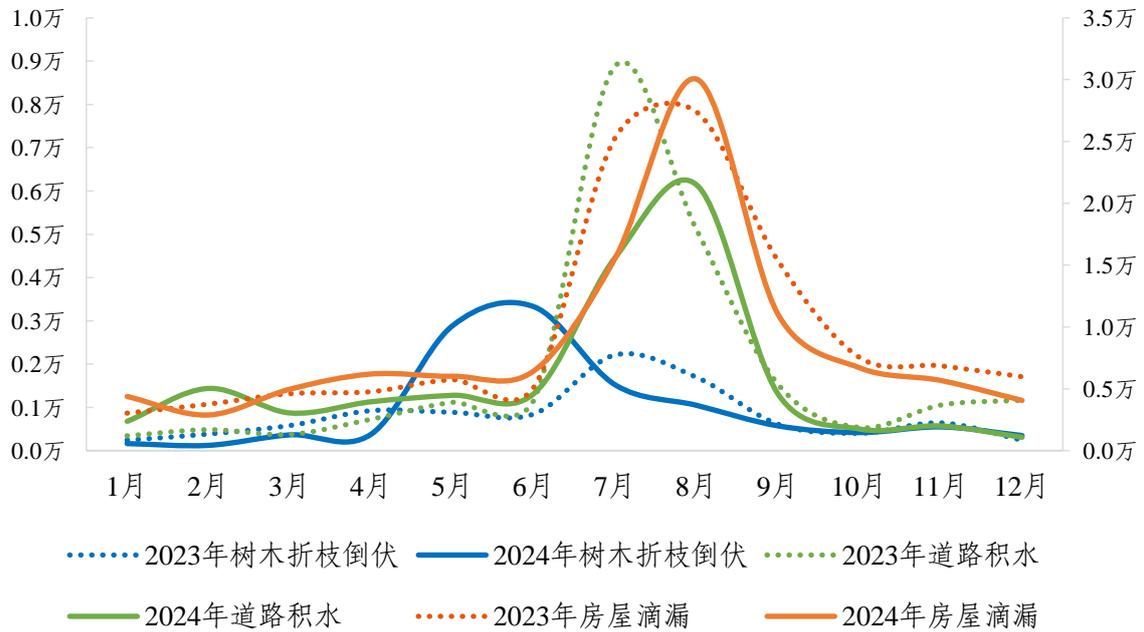
2023年受高温、暴雨、暴雪等天气影响，季节性问题反映波动较为突出，今年天气因素影响明显减弱，相关单位未雨绸缪、冬病夏治，开展主动治理，高温（供水、供电）、汛期（积水、房屋滴漏）、降雪寒潮（供暖）等季节性相关问题反映整体更加平稳；但今年春季大风天气增多，导致树木倒伏问题有所上升。从政策实施角度来看，快递新规、延迟退休、过境免签等政策出台和实施，有关部门及时制定工作方案和答复口径，妥善做好政策解读和释疑解惑，相关问题反映量整体平稳。

2024年气温关联度较高问题反映情况



注：供暖问题参见右侧坐标轴，其余参见左侧坐标轴。

2024年天气影响较大问题反映情况



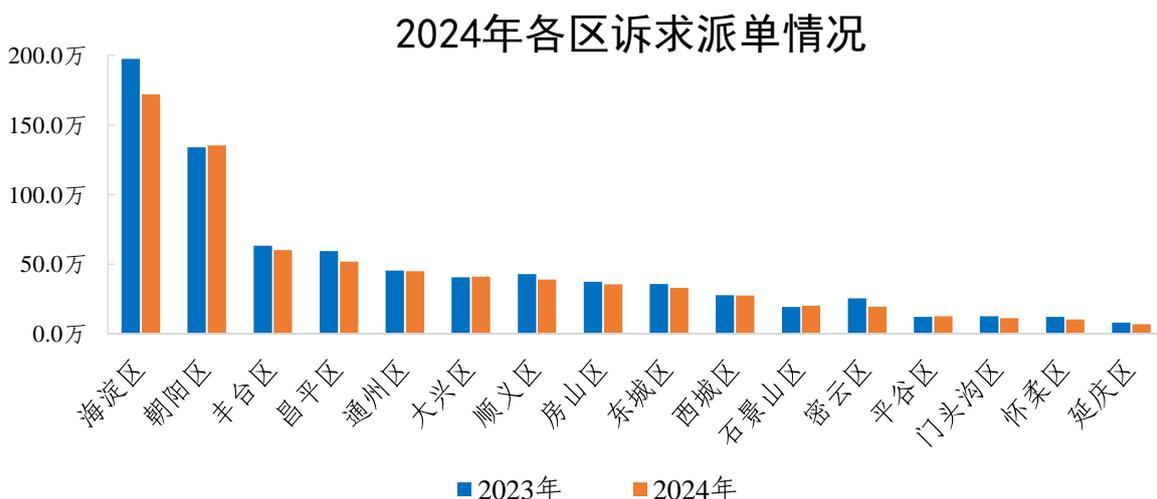
注：房屋滴漏问题参见右侧坐标轴，其余参见左侧坐标轴。

四、群众诉求办理情况

2024年12345热线诉求派单量为1108.0万件，相关诉求由区级部门、街乡镇、市级部门、国有企业等单位办理。

（一）区及街道乡镇诉求派单情况

从各区诉求派单情况来看，诉求派单量⁴最多的是海淀区，共受理171.9万件，占十六区诉求派单总量的23.9%。诉求派单量最少的是延庆区，共受理6.9万件，占十六区诉求派单总量的1.0%。



2024年12345热线共向十六区交办诉求720.4万件，其中街乡镇诉求派单量为112.0万件，占十六区诉求派单量的15.5%。其中朝阳区、丰台区、顺义区、大兴区、海淀区部分街乡镇诉求派单量较突出；其次通州区、昌平区、西城区、东城区、石景山区街乡镇诉求派单量普遍相对较高；延庆区、怀柔区、密云区、平谷区、门头沟区、房山区北部大部分区域为山区、农村地区，

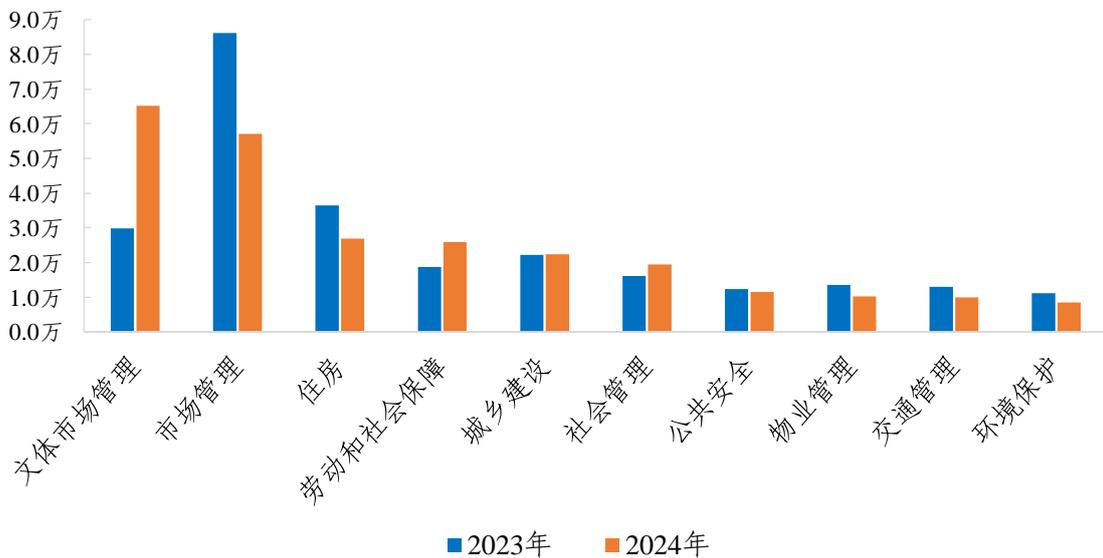
⁴ 12345热线派单到各区及其所属街乡镇的工单量。

人口密度相对较低，诉求派单量也相对较低。各区具体诉求派单情况如下：

1. 东城区

东城区诉求派单量约 33.1 万件，占全市各区诉求派单量的 4.6%，其中，区级部门 30.0 万件，占比 90.8%，街乡镇 3.1 万件，占比 9.2%。

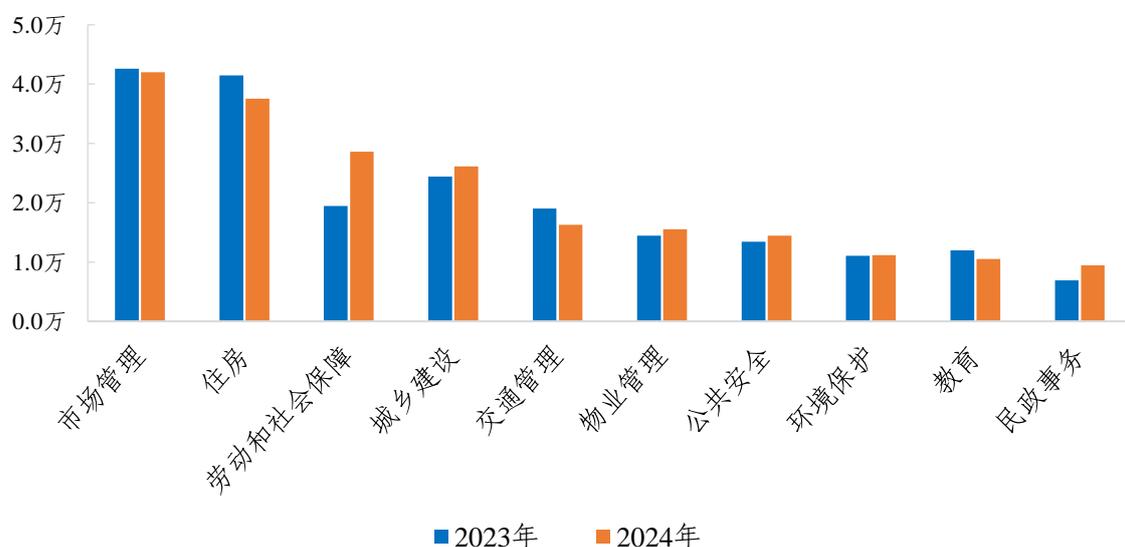
2024年东城区诉求派单前十类问题



2. 西城区

西城区诉求派单量约 27.4 万件，占全市各区诉求派单量的 3.8%，其中，区级部门 21.9 万件，占比 80.1%，街乡镇 5.5 万件，占比 19.9%。

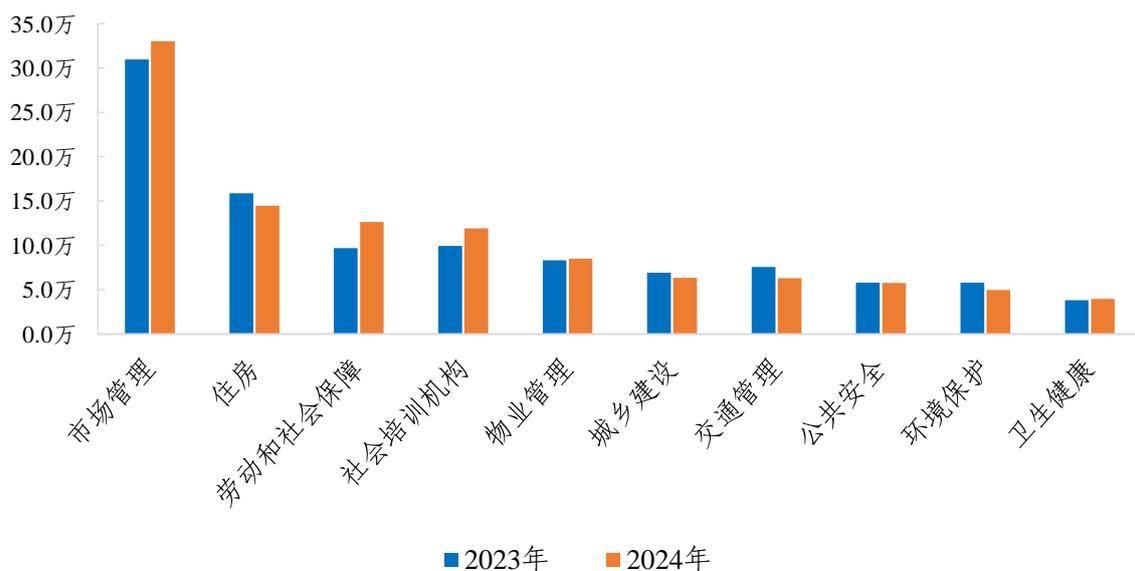
2024年西城区诉求派单前十类问题



3. 朝阳区

朝阳区诉求派单量约 135.3 万件，占全市各区诉求派单量的 18.8%，其中，区级部门 115.8 万件，占比 85.5%，街乡镇 19.5 万件，占比 14.5%。

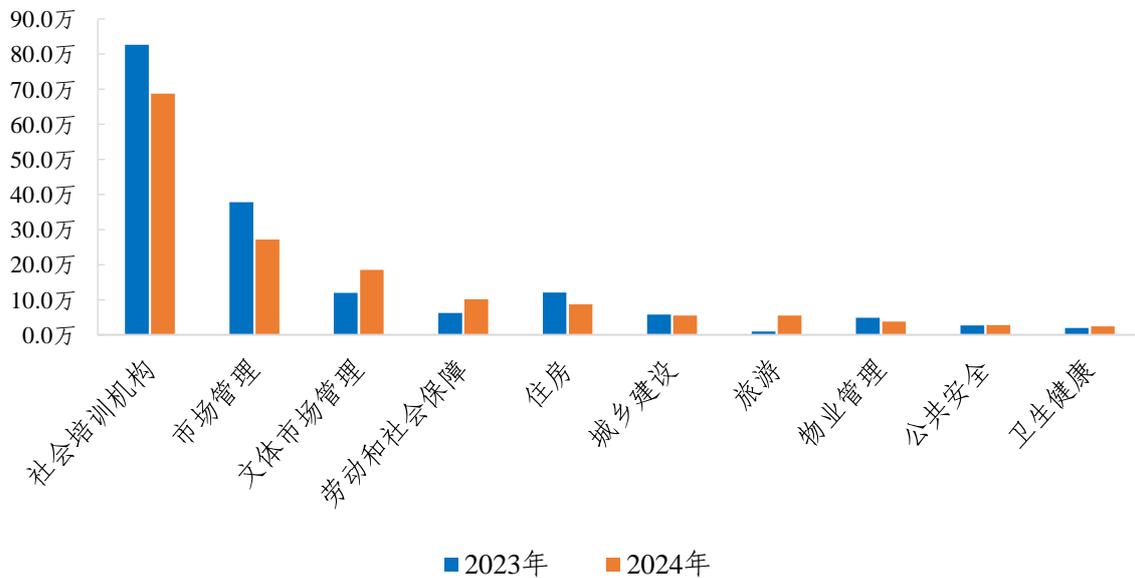
2024年朝阳区诉求派单前十类问题



4. 海淀区

海淀区诉求派单量约 171.9 万件，占全市各区诉求派单量的 23.9%，其中，区级部门 163.5 万件，占比 95.1%，街乡镇 8.4 万件，占比 4.9%。

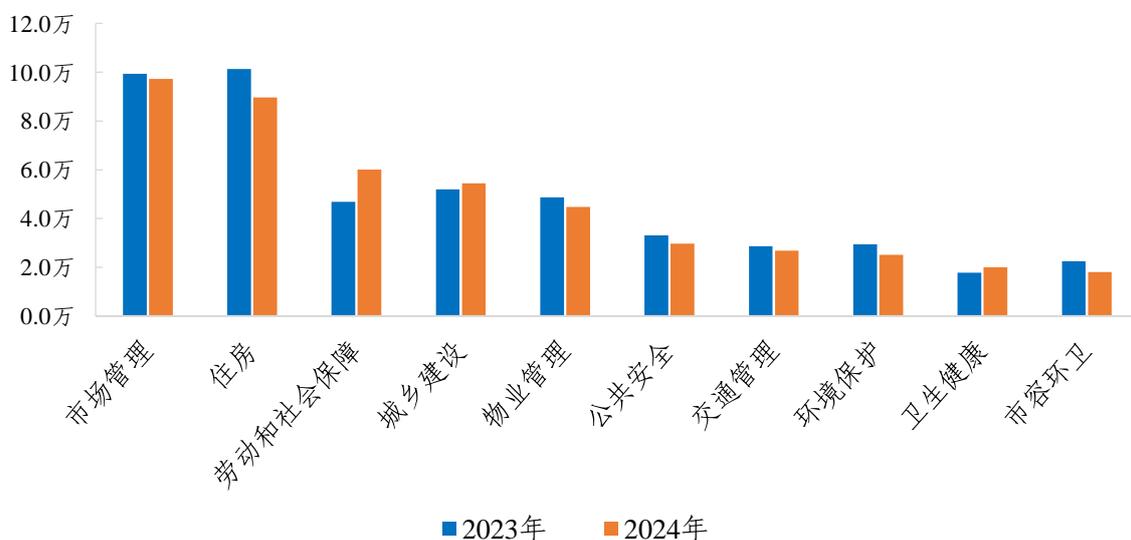
2024年海淀区诉求派单前十类问题



5. 丰台区

丰台区诉求派单量约 60.0 万件，占全市各区诉求派单量的 8.3%，其中，区级部门 48.1 万件，占比 80.1%，街乡镇 11.9 万件，占比 19.9%。

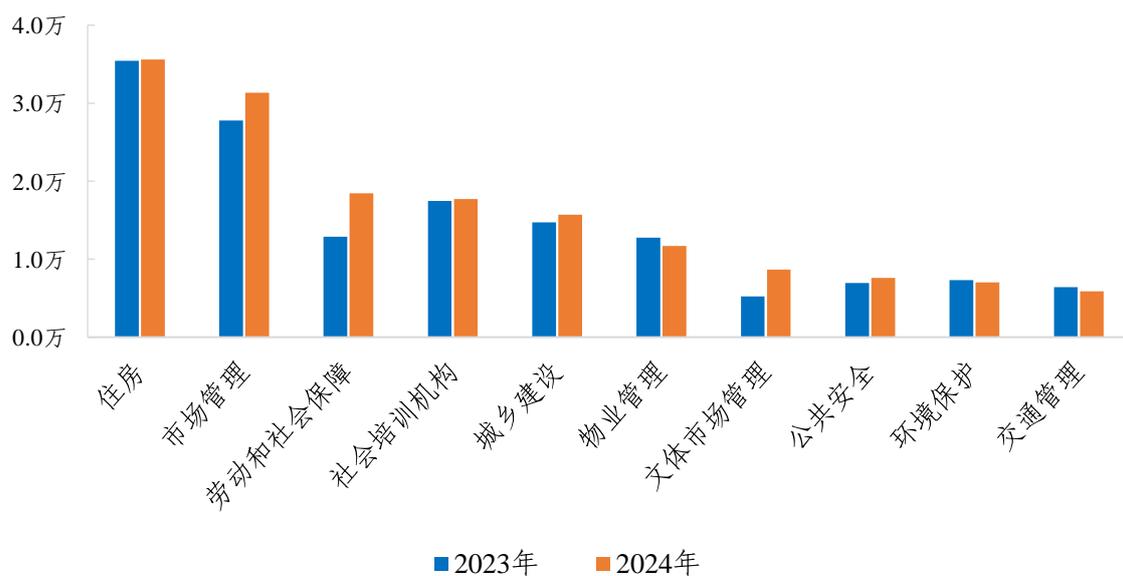
2024年丰台区诉求派单前十类问题



6. 石景山区

石景山区诉求派单量约 20.1 万件，占全市各区诉求派单量的 2.8%，其中，区级部门 17.5 万件，占比 86.9%，街乡镇 2.6 万件，占比 13.1%。

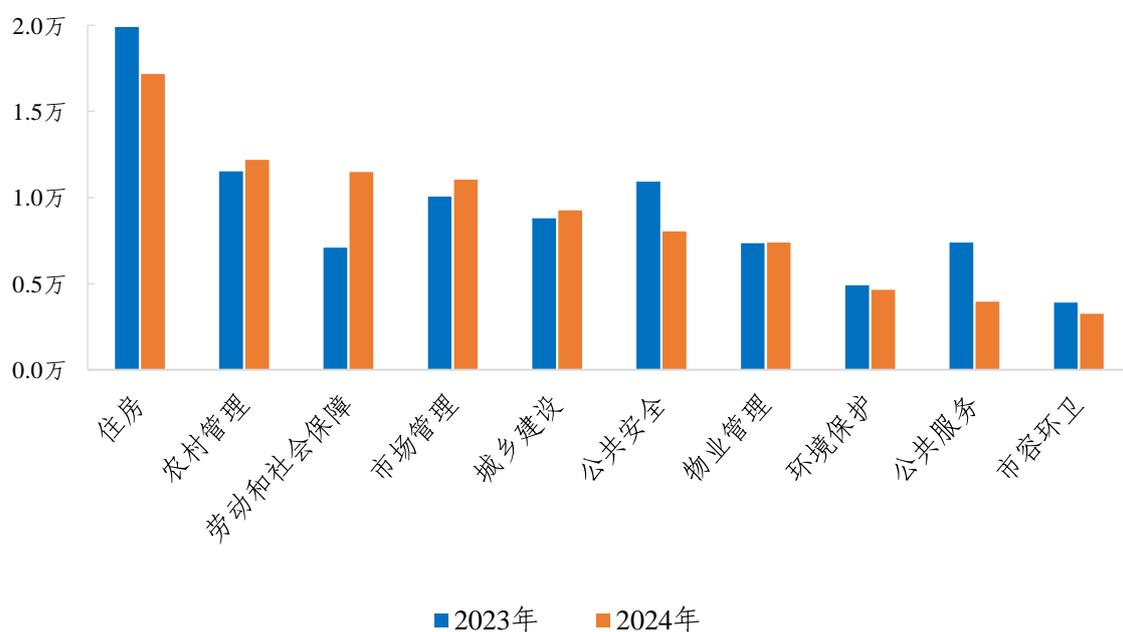
2024年石景山区诉求派单前十类问题



7. 门头沟区

门头沟区诉求派单量约 11.3 万件，占全市各区诉求派单量的 1.6%，其中，区级部门 8.4 万件，占比 74.2%，街乡镇 2.9 万件，占比 25.8%。

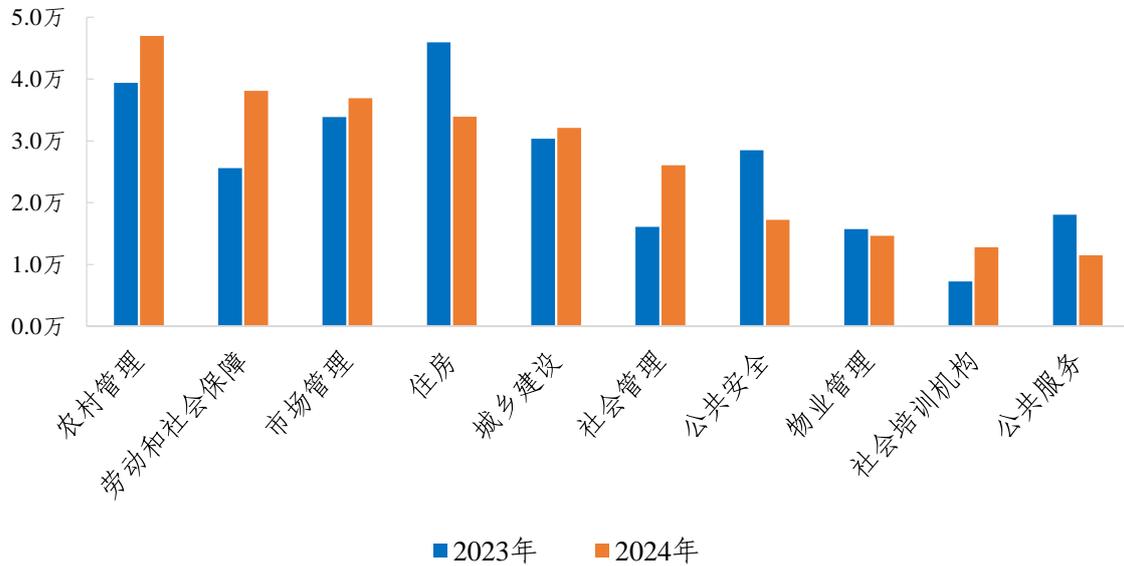
2024年门头沟区诉求派单前十类问题



8. 房山区

房山区诉求派单量约 35.5 万件，占全市各区诉求派单量的 4.9%，其中，区级部门 27.8 万件，占比 78.5%，街乡镇 7.7 万件，占比 21.5%。

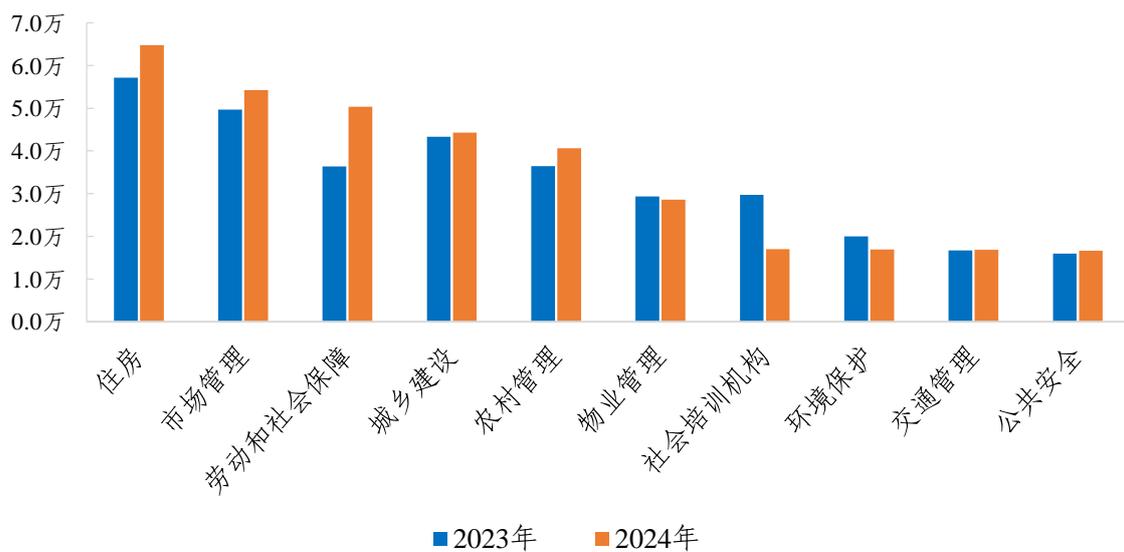
2024年房山区诉求派单前十类问题



9. 通州区

通州区诉求派单量约 44.9 万件，占全市各区诉求派单量的 6.2%，其中，区级部门 37.1 万件，占比 82.6%，街乡镇 7.8 万件，占比 17.4%。

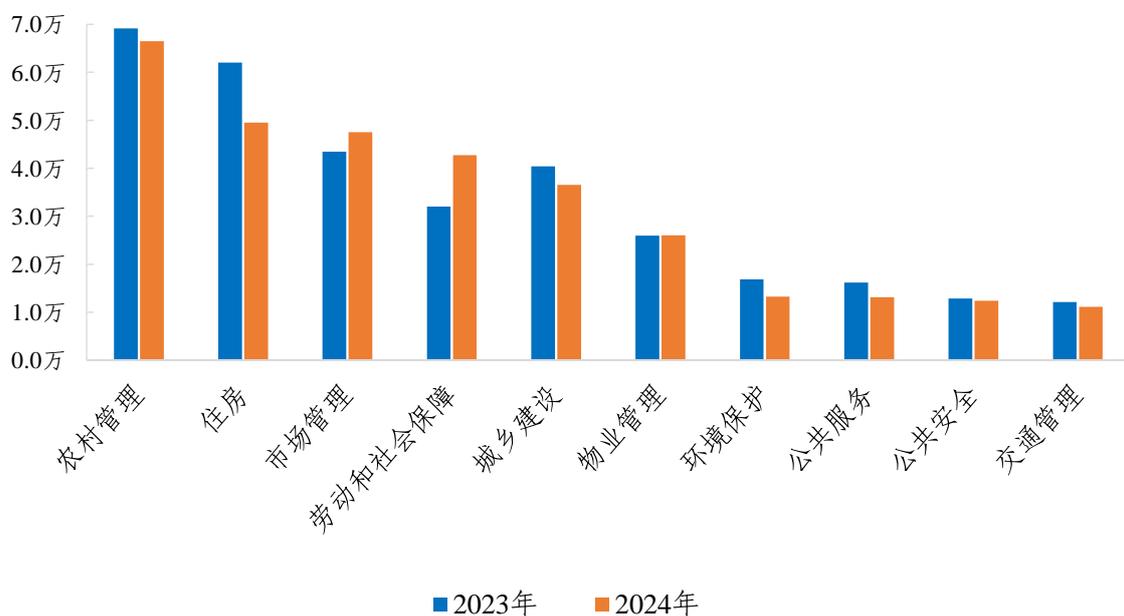
2024年通州区诉求派单前十类问题



10. 顺义区

顺义区诉求派单量约 39.0 万件，占全市各区诉求派单量的 5.4%，其中，区级部门 27.6 万件，占比 70.9%，街乡镇 11.4 万件，占比 29.1%。

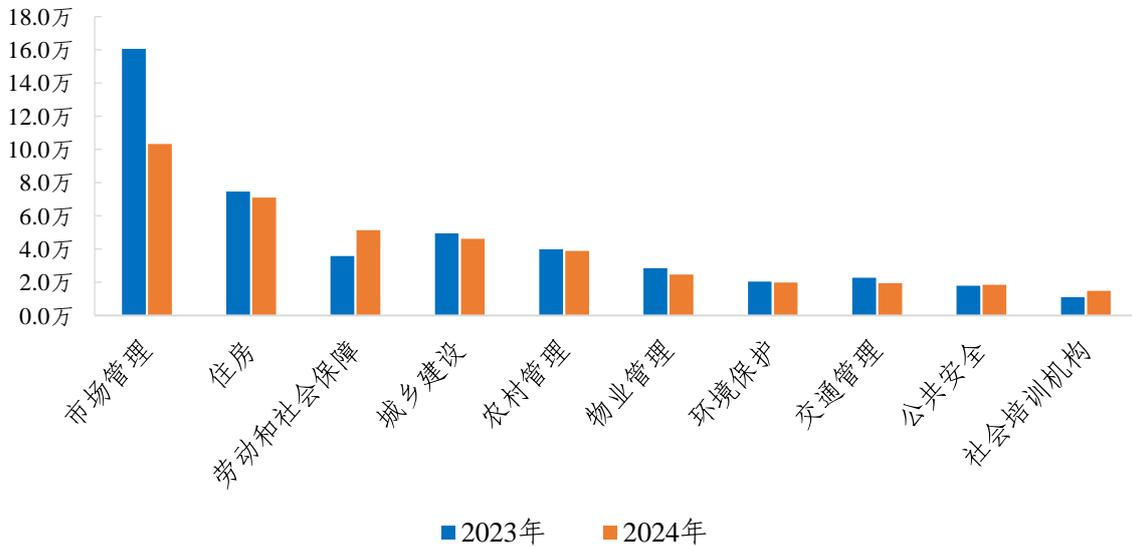
2024年顺义区诉求派单前十类问题



11. 昌平区

昌平区诉求派单量约 51.7 万件，占全市各区诉求派单量的 7.2%，其中，区级部门 43.2 万件，占比 83.6%，街乡镇 8.5 万件，占比 16.4%。

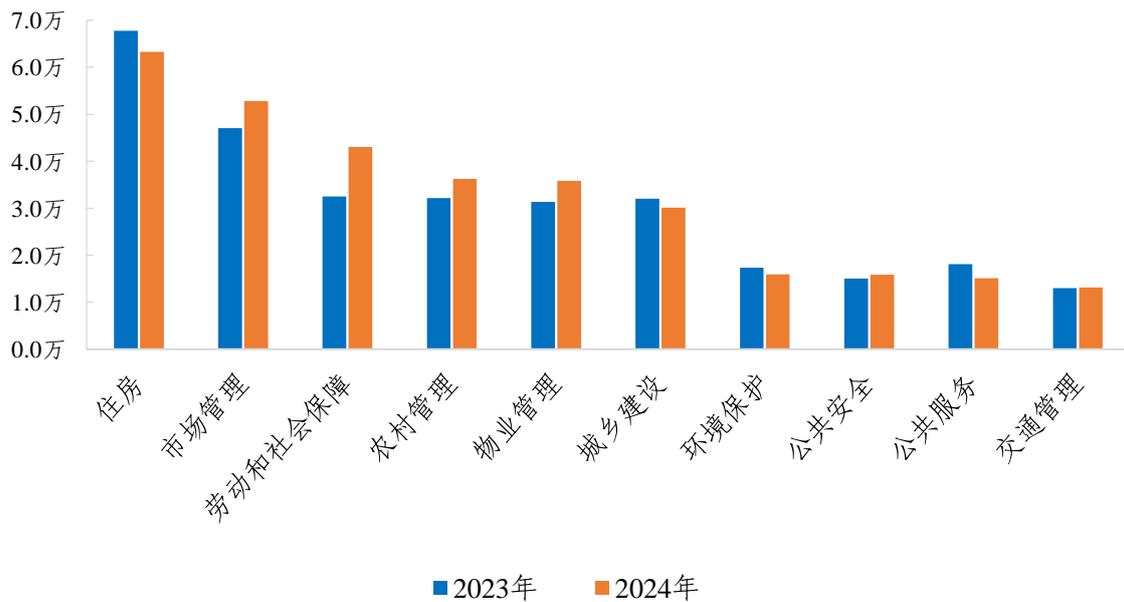
2024年昌平区诉求派单前十类问题



12. 大兴区

大兴区诉求派单量约 41.1 万件，占全市各区诉求派单量的 5.7%，其中，区级部门 30.7 万件，占比 74.7%，街乡镇 10.4 万件，占比 25.3%。

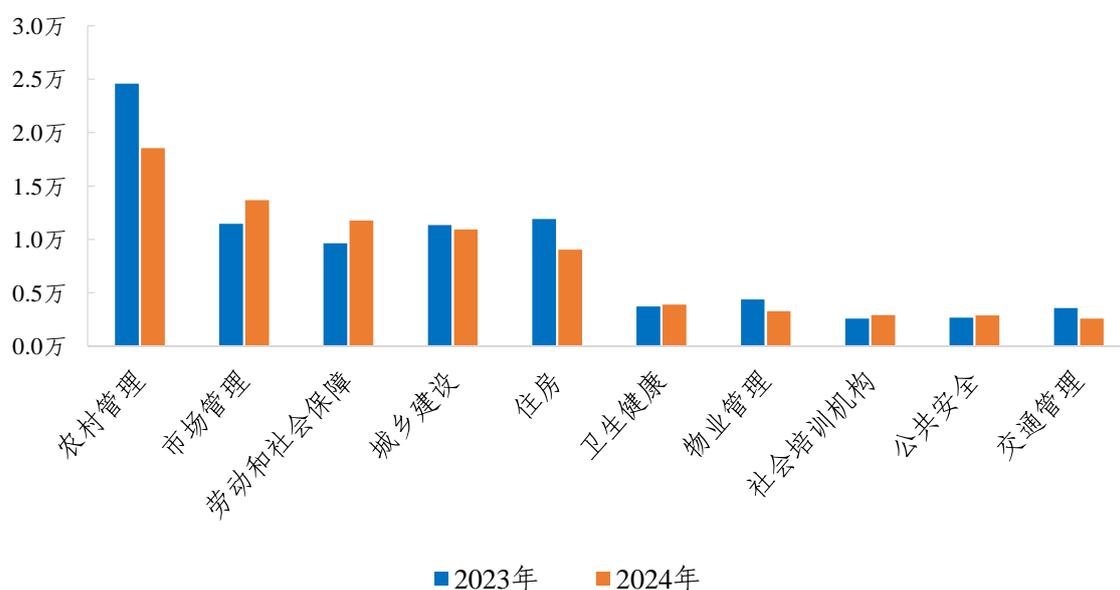
2024年大兴区诉求派单前十类问题



13. 怀柔区

怀柔区诉求派单量约 10.3 万件，占全市各区诉求派单量的 1.4%，其中，区级部门 7.7 万件，占比 74.7%，街乡镇 2.6 万件，占比 25.3%。

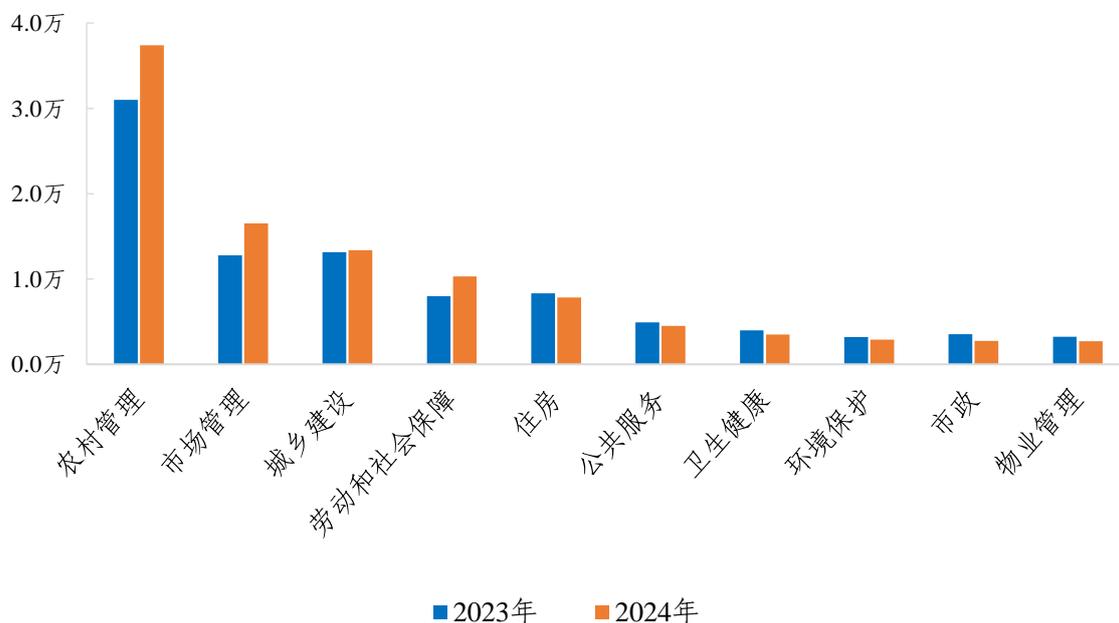
2024年怀柔区诉求派单前十类问题



14. 平谷区

平谷区诉求派单量约 12.5 万件，占全市各区诉求派单量的 1.7%，其中，区级部门 9.2 万件，占比 73.5%，街乡镇 3.3 万件，占比 26.5%。

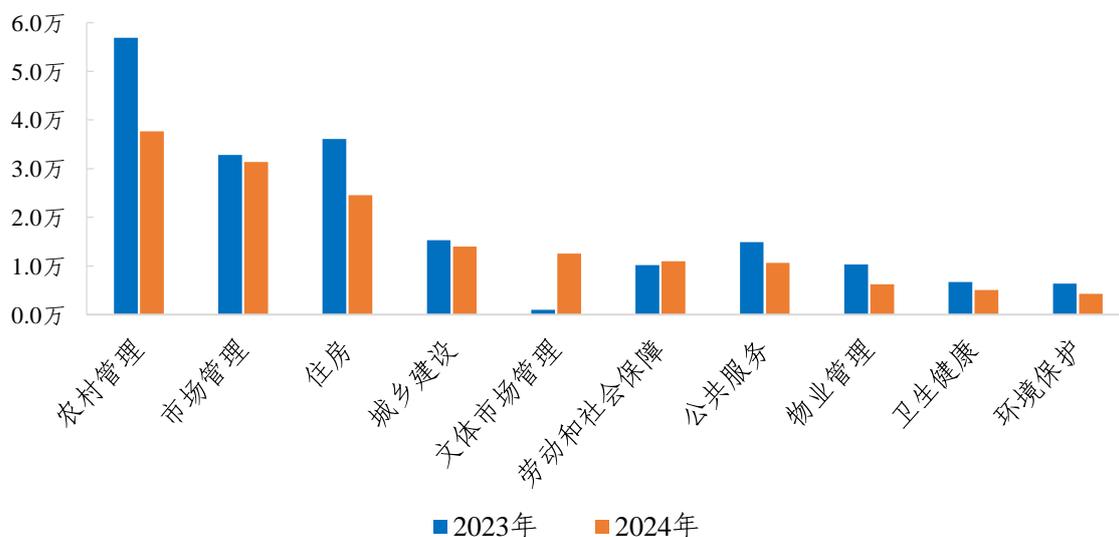
2024年平谷区诉求派单前十类问题



15. 密云区

密云区诉求派单量约 19.4 万件，占全市各区诉求派单量的 2.7%，其中，区级部门 14.7 万件，占比 75.7%，街乡镇 4.7 万件，占比 24.3%。

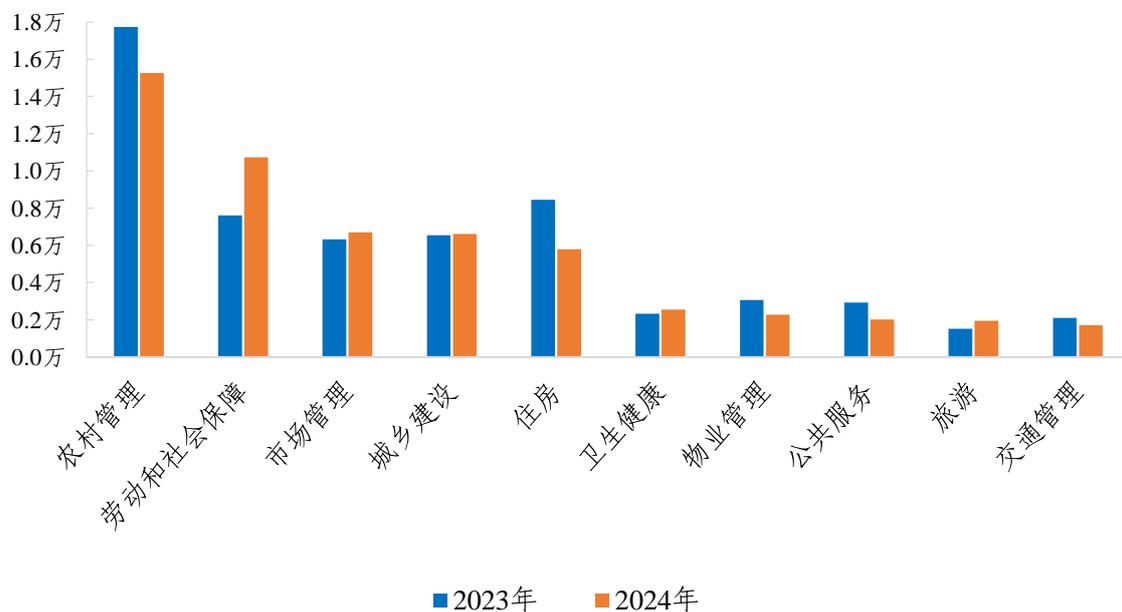
2024年密云区诉求派单前十类问题



16. 延庆区

延庆区诉求派单量约 6.9 万件，占全市各区诉求派单量的 1.0%，其中，区级部门 5.2 万件，占比 75.8%，街乡镇 1.7 万件，占比 24.2%。

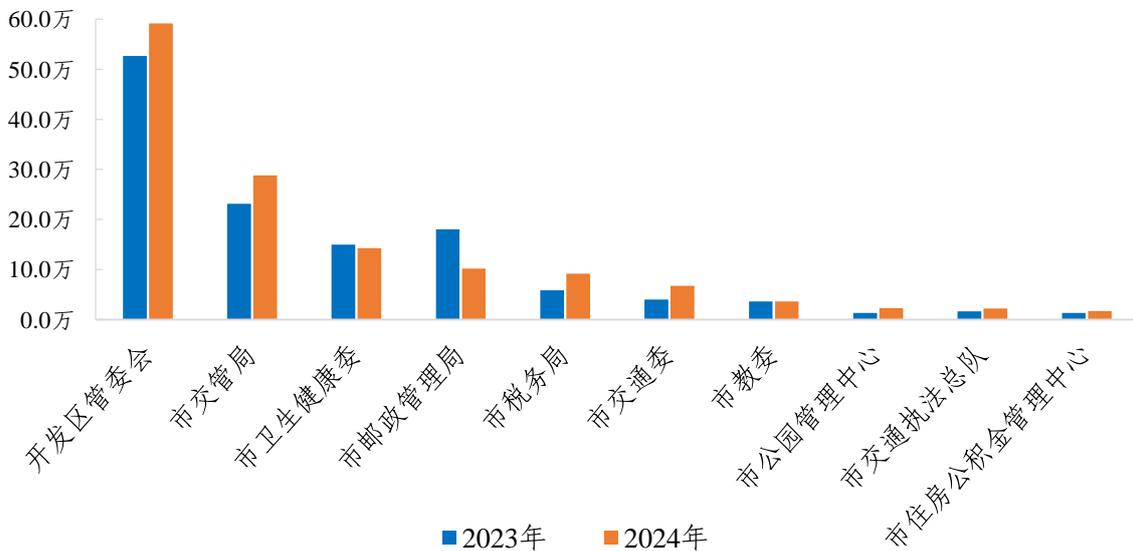
2024年延庆区诉求派单前十类问题



(二) 市级部门诉求派单情况

从各市级部门诉求派单情况来看，2024 年市级部门诉求派单量最多的是开发区管委会，共受理 59.1 万件；市交管局、市卫生健康委、市邮政管理局诉求派单量较多。

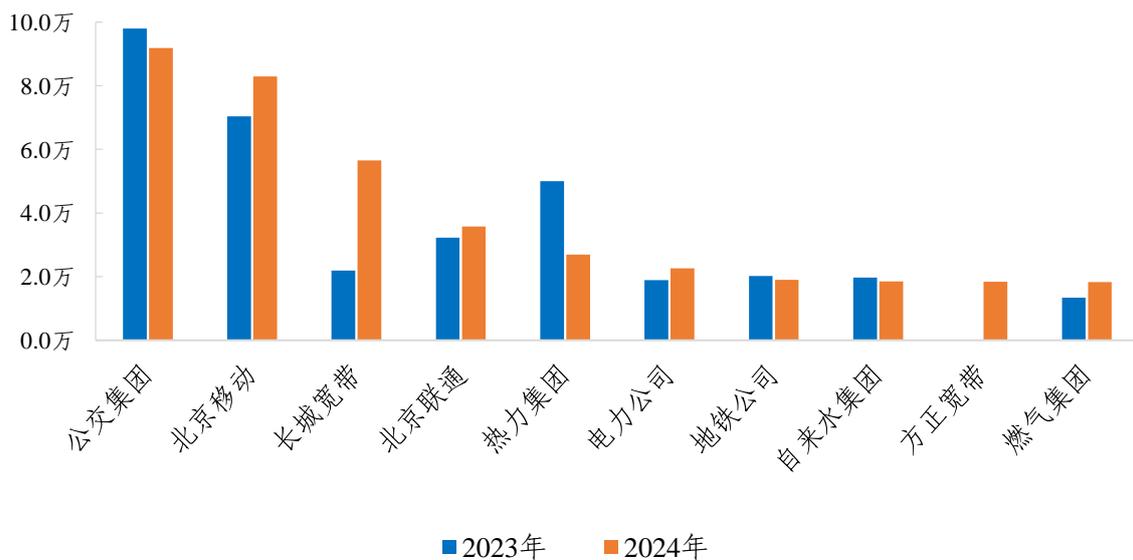
2024年诉求派单量最多的前十位市级部门



(三) 国有企业诉求派单情况

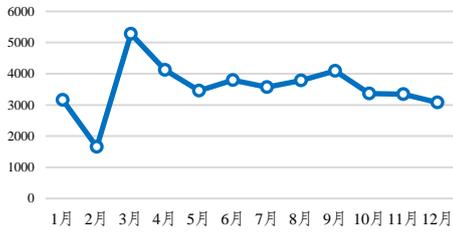
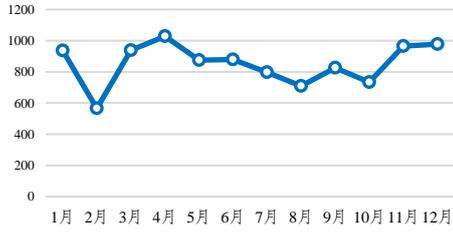
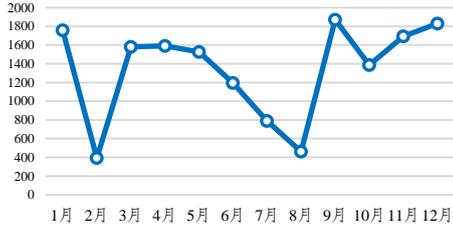
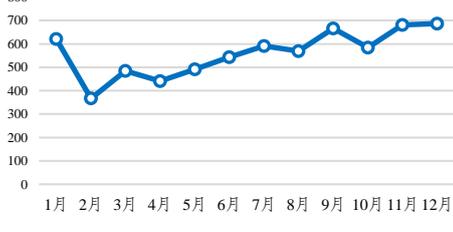
从各国有企业诉求派单情况来看，2024 年诉求派单量最多的是公交集团，共受理 9.2 万件；其次是北京移动，共受理 8.3 万件。

2024年诉求派单量最多的前十位国有企业



(四) “每月一题” 相关诉求情况

2024 年“每月一题”聚焦电动自行车充电设施、小区周边公共停车资源有偿错时共享、校园周边交通综合治理等 13 个高频难点民生问题，完成了 372 项任务，出台了 104 项政策，办成了一大批民生实事，共涉及诉求 74.1 万件。具体见下表：

序号	问题	每月诉求派单量	诉求派单总量
1	电动自行车充电设施建设		42698
2	小区周边公共停车资源有偿错时共享		10236
3	校园周边交通综合治理		16074
4	重点群体就业质量		6732

序号	问题	每月诉求派单量	诉求派单总量																																					
5	公园管理服务优化	<table border="1"> <caption>每月诉求派单量 (公园管理服务优化)</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>2000</td></tr> <tr><td>2月</td><td>1800</td></tr> <tr><td>3月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>4月</td><td>4000</td></tr> <tr><td>5月</td><td>4000</td></tr> <tr><td>6月</td><td>3800</td></tr> <tr><td>7月</td><td>3500</td></tr> <tr><td>8月</td><td>3000</td></tr> <tr><td>9月</td><td>3200</td></tr> <tr><td>10月</td><td>3500</td></tr> <tr><td>11月</td><td>2200</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	2000	2月	1800	3月	2200	4月	4000	5月	4000	6月	3800	7月	3500	8月	3000	9月	3200	10月	3500	11月	2200	12月	1500	34571
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	2000																																							
2月	1800																																							
3月	2200																																							
4月	4000																																							
5月	4000																																							
6月	3800																																							
7月	3500																																							
8月	3000																																							
9月	3200																																							
10月	3500																																							
11月	2200																																							
12月	1500																																							
6	文明养犬	<table border="1"> <caption>每月诉求派单量 (文明养犬)</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>1500</td></tr> <tr><td>2月</td><td>1100</td></tr> <tr><td>3月</td><td>1400</td></tr> <tr><td>4月</td><td>1700</td></tr> <tr><td>5月</td><td>1800</td></tr> <tr><td>6月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>7月</td><td>1900</td></tr> <tr><td>8月</td><td>1600</td></tr> <tr><td>9月</td><td>2100</td></tr> <tr><td>10月</td><td>1700</td></tr> <tr><td>11月</td><td>1800</td></tr> <tr><td>12月</td><td>1600</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	1500	2月	1100	3月	1400	4月	1700	5月	1800	6月	2200	7月	1900	8月	1600	9月	2100	10月	1700	11月	1800	12月	1600	20423
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	1500																																							
2月	1100																																							
3月	1400																																							
4月	1700																																							
5月	1800																																							
6月	2200																																							
7月	1900																																							
8月	1600																																							
9月	2100																																							
10月	1700																																							
11月	1800																																							
12月	1600																																							
7	餐饮油烟治理	<table border="1"> <caption>每月诉求派单量 (餐饮油烟治理)</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>600</td></tr> <tr><td>2月</td><td>350</td></tr> <tr><td>3月</td><td>550</td></tr> <tr><td>4月</td><td>800</td></tr> <tr><td>5月</td><td>750</td></tr> <tr><td>6月</td><td>1200</td></tr> <tr><td>7月</td><td>900</td></tr> <tr><td>8月</td><td>750</td></tr> <tr><td>9月</td><td>1250</td></tr> <tr><td>10月</td><td>1100</td></tr> <tr><td>11月</td><td>900</td></tr> <tr><td>12月</td><td>650</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	600	2月	350	3月	550	4月	800	5月	750	6月	1200	7月	900	8月	750	9月	1250	10月	1100	11月	900	12月	650	9650
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	600																																							
2月	350																																							
3月	550																																							
4月	800																																							
5月	750																																							
6月	1200																																							
7月	900																																							
8月	750																																							
9月	1250																																							
10月	1100																																							
11月	900																																							
12月	650																																							
8	旅行社管理	<table border="1"> <caption>每月诉求派单量 (旅行社管理)</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>3500</td></tr> <tr><td>3月</td><td>1800</td></tr> <tr><td>4月</td><td>1900</td></tr> <tr><td>5月</td><td>2500</td></tr> <tr><td>6月</td><td>1800</td></tr> <tr><td>7月</td><td>6500</td></tr> <tr><td>8月</td><td>6500</td></tr> <tr><td>9月</td><td>4200</td></tr> <tr><td>10月</td><td>3200</td></tr> <tr><td>11月</td><td>2500</td></tr> <tr><td>12月</td><td>1800</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	3500	3月	1800	4月	1900	5月	2500	6月	1800	7月	6500	8月	6500	9月	4200	10月	3200	11月	2500	12月	1800	37690
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	3500																																							
3月	1800																																							
4月	1900																																							
5月	2500																																							
6月	1800																																							
7月	6500																																							
8月	6500																																							
9月	4200																																							
10月	3200																																							
11月	2500																																							
12月	1800																																							
9	快递末端网点投递服务质量	<table border="1"> <caption>每月诉求派单量 (快递末端网点投递服务质量)</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>10000</td></tr> <tr><td>2月</td><td>9000</td></tr> <tr><td>3月</td><td>14000</td></tr> <tr><td>4月</td><td>10500</td></tr> <tr><td>5月</td><td>8000</td></tr> <tr><td>6月</td><td>8500</td></tr> <tr><td>7月</td><td>6500</td></tr> <tr><td>8月</td><td>7000</td></tr> <tr><td>9月</td><td>6500</td></tr> <tr><td>10月</td><td>5500</td></tr> <tr><td>11月</td><td>7000</td></tr> <tr><td>12月</td><td>6000</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	10000	2月	9000	3月	14000	4月	10500	5月	8000	6月	8500	7月	6500	8月	7000	9月	6500	10月	5500	11月	7000	12月	6000	98740
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	10000																																							
2月	9000																																							
3月	14000																																							
4月	10500																																							
5月	8000																																							
6月	8500																																							
7月	6500																																							
8月	7000																																							
9月	6500																																							
10月	5500																																							
11月	7000																																							
12月	6000																																							

序号	问题	每月诉求派单量	诉求派单总量																										
10	居民住宅老旧电梯安全监管	<table border="1"> <caption>每月诉求派单量 (居民住宅老旧电梯安全监管)</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>派单量</td><td>3200</td><td>2000</td><td>2100</td><td>2500</td><td>2400</td><td>2900</td><td>2800</td><td>2500</td><td>1600</td><td>1400</td><td>1500</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	派单量	3200	2000	2100	2500	2400	2900	2800	2500	1600	1400	1500	1500	26243
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																	
派单量	3200	2000	2100	2500	2400	2900	2800	2500	1600	1400	1500	1500																	
11	物业服务规范管理	<table border="1"> <caption>每月诉求派单量 (物业服务规范管理)</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>派单量</td><td>26000</td><td>18000</td><td>22000</td><td>25000</td><td>24000</td><td>26000</td><td>25000</td><td>27000</td><td>27000</td><td>23000</td><td>28000</td><td>26000</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	派单量	26000	18000	22000	25000	24000	26000	25000	27000	27000	23000	28000	26000	296193
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																	
派单量	26000	18000	22000	25000	24000	26000	25000	27000	27000	23000	28000	26000																	
12	体育行业预付式消费治理	<table border="1"> <caption>每月诉求派单量 (体育行业预付式消费治理)</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>派单量</td><td>7000</td><td>3500</td><td>8000</td><td>8000</td><td>6800</td><td>10000</td><td>8500</td><td>8000</td><td>9500</td><td>4200</td><td>9000</td><td>4000</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	派单量	7000	3500	8000	8000	6800	10000	8500	8000	9500	4200	9000	4000	86866
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																	
派单量	7000	3500	8000	8000	6800	10000	8500	8000	9500	4200	9000	4000																	
13	医疗秩序管理	<table border="1"> <caption>每月诉求派单量 (医疗秩序管理)</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>派单量</td><td>5500</td><td>3500</td><td>4200</td><td>4800</td><td>4500</td><td>5000</td><td>4800</td><td>4500</td><td>4500</td><td>4200</td><td>5000</td><td>4800</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	派单量	5500	3500	4200	4800	4500	5000	4800	4500	4500	4200	5000	4800	55058
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																	
派单量	5500	3500	4200	4800	4500	5000	4800	4500	4500	4200	5000	4800																	