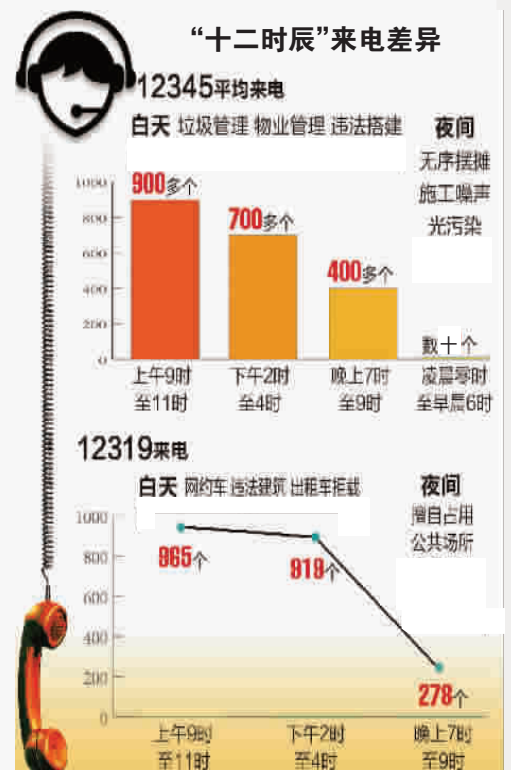
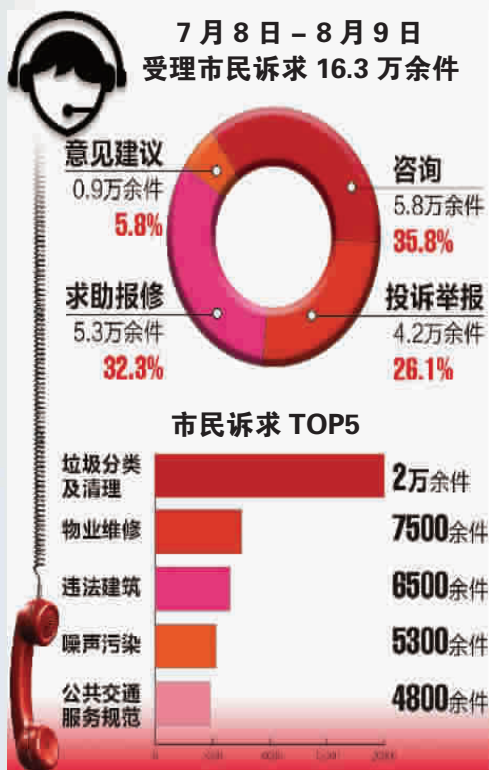


# 2019年夏令热线 12345 收线报告

## 大数据解读夏令热线新变化

### 市民诉求TOP3:垃圾分类及清理 物业维修 违法建筑

2019年新民晚报夏令热线于8月9日收线,过去的一个多月里,许多市民踊跃来电,既反映生活中遇到的急难愁事,也为城市发展建言献策。今天,我们带您通过一组大数据,解读夏令热线新特点,了解市民诉求新变化。



### 诉求TOP5 新热点涌现 老顽症犹存

据统计,今年7月8日至8月9日,夏令热线共受理市民诉求16.3万余件,其中咨询5.8万余件,占35.8%;投诉举报4.2万余件,占26.1%;求助报修5.3万余件,占32.3%;意见建议0.9万余件,占5.8%。总体来看,市民来电量为平稳,与往年基本持平。

今年,市民来电最集中的前五类诉求为:垃圾分类及清理(2万余件)、物业维修(7500余件)、违法建筑(6500余件)、噪声污染(5300余件)、公共交通服务规范(4800余件)。

“垃圾分类及清理”高居榜首,成为今年“新热点”。随着7月1日《上海市生活垃圾管理条例》正式实施,市民对垃圾如何分、怎么运、设施配置是否完善、湿垃圾是否需要破袋等十分关心,不过,随着垃圾分类工作不断推进和逐步完善,以及市民意识增强,来电量由最初日均2000件降至后来日均500余件。

物业维修作为市民“身边事”,共受理诉求7500余件,与去年基本持平。夏季是居民集中用水、用电高峰期,管道堵塞泛水、有异味,线路短路、跳闸等高发。此外,屋面墙面维修、公共设施设备的维护维修、树木倒伏等诉求也较多。

经多年整治,申城“五违”乱象明显改善,今年受理违法建筑相关诉求6500余件,其中新增违建1200余件,二者与去年同期相比均下降30%以上。但在5300余件存量违法搭建投诉中,有60%为重复投诉。

### 16个区TOP1 各有烦心事 谁是“话题王”

具体到全市16个区,市民诉求也呈现不同特点。记者从12345市民服务热线了解到,根据今年夏令热线期间的抽样调查数据,除了中心城区的黄浦区和静安区,其余14个区来电量前三的诉求内容均包含垃圾分类或垃圾清理。

本次抽样数据共计5370张工单,其中浦东新区涉及1468张工单,市民来电最多的TOP1和TOP2就是垃圾清理和垃圾分类,两类工单分别为222张和168张。普陀区、宝山区、嘉定区、金山区、闵行区、青浦区和松江区,垃圾分类各种诉求来电量排名第一,稳稳成为当之无愧的“话题王”。此外,属于中心城区的徐汇区、杨浦区和长宁区的抽样工单表明,位列首位的诉求内容均为物业管理服务大类的垃圾清理。可见,希望社区环境变得越来越干净,是上述三个中心城区居民较为关心的身边事。

值得注意的是,在黄浦区、虹口区、崇明区,违法建筑仍是市民最深恶痛绝的头号乱象。静安区和奉贤区的TOP1则显得有些“另类”,静安区来电诉求排名首位的是物业管理大类的“维修添置”;奉贤区来电诉求量最多的则是关乎市容市貌的“广告张贴”。

### “十二时辰” 白天和黑夜 诉求各不同

作为全年无休、24小时“不打烊”的政务服务热线,12345、12319每天的来电量十分惊人,许多市民也许会好奇,一天中哪个时段来电最多?不同时段,市民的诉求内容是否有变化?

12345市民服务热线的抽样数据显示,一天中的来电高峰主要集中在3个时段,分别是上午9时至11时,平均来电900多个;下午2时至4时,平均来电700多个;晚上7时至9时,平均来电400多个。相比之下,零时至早晨6时,为一天中的“低谷”,来电量数十个。

不仅来电量有高低,不同时段市民的诉求内容也各有侧重。白天,市民的关注点集中在垃圾管理、物业管理、违法搭建等领域;而到了夜间,无序摆摊、施工噪声、光污染等又成为投诉的重灾区。

12319城建服务热线的抽样数据,同样印证了“十二时辰”的来电差异。其中,上午9时至11时、下午2时至4时、晚上7时至9时,平均来电分别为965个、819个、278个,排名前列。从投诉对象来看,白天主要是网约车、违法建筑、出租车拒载,而擅自占用公共场所(即流动设摊和跨门营业)在夜间最为突出;沪通卡、公交线路营运、交通卡服务则是市民全天来电咨询的热点。此外,物业报修、道路破损、电力设施故障,分列报修诉求前三位。

本报记者 房浩 夏韵