**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2019年3月

常州市交通运输信息中心编制 　　　　　2019年4月3日

**目 录**

[【热线工作动态】 1](#_Toc5282224)

[【热线运行情况】 1](#_Toc5282225)

[一、咨询投诉运行情况 1](#_Toc5282226)

[（一）话务数据分析 1](#_Toc5282227)

[（二）工单办理情况 1](#_Toc5282228)

[（三）工单类型统计 2](#_Toc5282229)

[二、出租汽车电召运行情况 5](#_Toc5282230)

[【诉求热点分析】 8](#_Toc5282231)

[【回音壁】 9](#_Toc5282232)

[【表扬汇总】 9](#_Toc5282233)

[【服务新知】 10](#_Toc5282234)

[附表一 12](#_Toc5282235)

[附表二 13](#_Toc5282236)

[附表三 14](#_Toc5282237)

# 【热线工作动态】

**指挥中心开展“理性投资，从我做起”投资者教育专题讲座。**为了更好的维护金融消费者的合法权益，3月14日下午，常州市交通运输指挥中心组织全体职工开展了“理性投资，从我做起”的投资者教育专题讲座。讲座中，授课老师通过阐述相关的法律法规和讲解身边的真实案例来提醒大家在投资咨询过程中一定要时刻保持警惕，提高风险防范意识，明规则，识风险，并指导大家如何从主体资格、营销方式、互联网网址和收款账号等方面辨别非法投资活动。讲座后，大家畅所欲言，各抒己见，老师逐一解答了大家心中的疑惑，正确引导大家理性投资、合理投资，提醒大家勿盲目跟风，勿轻易上当受骗。

# 【热线运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

3月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话11181个，接通10718个，除去用户放弃的303个电话外，接通率为98.53%。与2月份相比，热线呼入电话总量上升11.09%，接通率上升2.27%。3月份，平均通话时长143秒，来电高峰主要集中在8点至19点，热线客户评价总体满意率为98.94%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

3月份，共做工单11168件（包括12345市长热线派单309件，12319数字化城管热线派单49件，12328（96196）网站5件，短信11件，交通政务微博5件，常州行APP2件，部转办12328微信12件，常州交通微信13件），其中热线现场办结7332件，派至各承办单位处理的工单3836件。截至4月4日14点统计时，按时已结工单2951件，超时已结工单241件，按时办结率82.71%；正常在办工单268件，超时未结工单376件；综合办结率83.21%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

3月份，热线共做工单11168件，环比上升15.41%，其中：信息咨询6452件，占57.77%，环比上升8.51%；投诉举报2620件，占23.46%，环比上升30.54%；意见建议234件，占2.10%，环比上升67.14%；求助1567件，占14.03%，环比上升15.48%；表扬51件，占0.46%，环比上升31.82%；其他244件，占2.18%，环比上升19.02%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：6452件，**主要涉及公交线路、转乘、首末班时间，出租汽车运价，叫车服务，从业资格证、道路运输证的办理、转籍和年审，车辆二级维护，大巴车班次等方面的信息。

**2.投诉举报：2620件，**主要涉及车辆非法营运、公路设施维护管养、出租汽车、驾校违规营运和大巴车、公交车驾乘人员服务不规范等。

（1）局办公室11件，主要反映驾校退费和物流货损货差纠纷等问题。

（2）公路事业发展中心33件（其中：原公路管理处29件），主要反映国省干线公路上路面坑洼、保洁以及收费站收费等问题。

（3）交通运输综合执法支队1190件，其中反映巡游出租汽车经营服务方面1088件，网络预约出租汽车经营服务方面49件。其他主要还涉及举报黑车非法营运、大巴车违规经营、出租汽车候客区秩序混乱、汽修厂等方面的问题。

原运输管理处616件，其中反映巡游出租汽车经营服务方面509件，网络预约出租汽车经营服务方面35件。

（4）公交集团595件，主要反映公交车等候时间长、未照顾赶来的乘客、驾驶员服务态度差、未按站点停靠（二次停靠）、不安全行车、事故纠纷等问题。例如：3月7日陈先生来电投诉68路公交车危险驾驶（开往雪堰方向），工号50138，15点25分，来电人在兰陵路人民路站点准备上车，公交车到站后没有完全停稳，仍在缓慢行驶中，于是来电人上车后便提醒驾驶员将车辆靠站停稳，驾驶员却态度嚣张地对待来电人。

（5）常运集团35件，主要反映大巴车晚点、中途带客、未送达目的地、未按规定线路行驶、票务纠纷、窗口工作人员服务态度差等问题。例如：3月13日朱女士来电投诉大巴车不安全驾驶，车次PT2023。12点25分从金坛北站开往常州总站，驾驶员在高架上边开车边嗑瓜子且将垃圾扔往车外，在等待红绿灯时玩手机。

（6）指挥中心13件，主要反映热线提供的信息有误和话务员服务态度不规范等问题。

（7）常州行公司4件，主要反映信号不稳定和刷卡机等问题。

（8）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共123件。

**3.意见建议：234件，**主要是对公交线路、设施及交通行业管理方面的建议。

**4.表扬：51件，**表扬出租汽车驾驶员12件；公交车驾驶员36件；大巴车驾驶员1件；96196热线2件。

**5.车辆救援：3件**。

**6.失物查找：1564件，**公交车丢失物品838件，出租汽车丢失物品718件，大巴车丢失物品5件，其他方面3件。

**7.其他：244件，**主要是来电撤诉、自动挂机、无声、打错电话等。

## 二、出租汽车电召运行情况

3月份，出租汽车电召席共呼入电话96748个，接通电话90558个，接通率93.60%，呼损电话6190个，呼损率为6.40%。

接通电话中咨询电话13398个，电召电话77160个，电召成功58783个，成功率76.18%，无车抢答18377个；手机召车140个（“常州交通”微信号31个、“常州行”APP安卓版104个、“常州行”APP苹果版5个）。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

**1.2月、3月份电召接通率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **呼入电话（个）** | **接通电话（个）** | **接通率** | **呼损电话（个）** | **呼损率** |
| **2月** | 101426 | 93600 | 92.28% | 7826 | 7.72% |
| **3月** | 96748 | 90558 | 93.60% | 6190 | 6.40% |
| **比较** | -4.61% | -3.25% | 1.32% | -20.90% | -1.32% |

**2.2月、3月份电召成功率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **叫车总量（个）** | **叫车成功（个）** | **无车（个）** | **成功率** | **咨询电话（个）** |
| **2月** | 82279 | 53196 | 29083 | 64.65% | 11321 |
| **3月** | 77160 | 58783 | 18377 | 76.18% | 13398 |
| **比较** | -6.22% | 10.50% | -36.81% | 11.53% | 18.35% |

**3.电召系统故障。**3月份，技术部门（因系统维护、故障等因素）重启电召系统1次。

**4.3月份报警情况统计表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **报警类型** | **报警数量** | **转警数量** | **未转警数量** |
| **抢劫** | 0 | 0 | 0 |
| **纠纷** | 0 | 0 | 0 |
| **事故** | 0 | 0 | 0 |
| **疑案** | 1 | 1 | 0 |
| **测试** | 0 | 0 | 0 |
| **误踩** | 97 | 0 | 97 |
| **合 计** | 98 | 1 | 97 |

**5.乘客毁约。**3月份共受理乘客毁约36起，经核实，其中构成乘客毁约的事实34起左右，不构成毁约的2起左右。

**6.轨迹查询。**3月份，调查出租汽车营运轨迹或录音166次，其中配合公安部门查找失物149次（成功116次，未成功33次），协助公安调查案件17次。

# 【诉求热点分析】

3月份，常州96196交通服务热线运行良好。群众诉求热点主要涉及213公交线路调整、福缘大酒店疑成新载客点等问题。

**1.213路公交线路优化调整成市民关注热点。**3月，热线接到关于213路公交线路的建议类工单18件，213路原来由西林公园公交枢纽始发行驶至行政中心西门返回，现213路延伸至竹林北路返回，全程线路延长4.9公里，增加站台11个，市民反映车辆等候时间较长，尤其是早晚高峰时段，晚点现象频发，建议增加班次，缩短早晚高峰发车间隔时间，为此，公交公司答复称：市民的建议已收悉，公司相关部门将对客流进行调查分析，今后根据客流等实际情况适时优化调整，方便市民出行。

**2.武进横林福缘大酒店疑成黑大巴新载客点。**3月，热线接市民多次举报称每天5点左右在武进经开区横林镇福缘大酒店南门有多辆大巴车私自载客，车号分别为苏D38176、苏D50797、苏D67803、苏LF7889、苏NM3820、皖LA9977。上述大巴车每天于5点20分至5点40分到达天宁区雕庄中学大门口、6点到达湖塘乐购公交站台候客，违规带客现象持续已有半年。另外，经热线梳理发现，市民长期向热线举报违规带客点还有位于凌家塘小商品区74号和月星家居对面的龙虎塘治安卡口附近，其中，涉及凌家塘小商品区74号的举报工单自2018年以来累计已达30余次。

**3.西太湖园区内微循环线路引周边居民关注。**3月15日，热线接到武进区西太湖街道翡丽蓝湾的居民来电称，近期西太湖园区内开通了循环公交车X1路和X2路，但是不经过翡丽蓝湾小区，建议能在小区门口增设公交站点，方便小区居民出行。热线向武进交通局了解到，西太湖园区内运营的X1路和X2路，是园区管委会与江苏大众投资实业有限公司签订包车协议后开通的园区内微循环线路，不属于常规公交线路，该线路的具体途经路段、停靠站点设置都由管委会负责制定，交通部门不参与相关工作。针对市民的设站需求，武进区交通局将向管委会反馈，同时也建议市民直接向管委会反映。

# 【回音壁】

**常运集团严肃处理大巴车站外带客行为。**3月6日，网友向热线投诉称其乘坐的从武进汽车站发车前往芜湖的大巴车，从武进站出站后便沿途带客，随后上高速公路行驶至镇江句容就下高速走省道，沿途一直陆陆续续带客。针对网友反映的问题，常运集团查得车号是苏D38231（常州至芜湖），经调查核实发现情况属实，常运集团立即责令承包人作出书面检查并在会议上作通报处理，同时，对该班次停运三天（3月8日-3月10日）以及经济考核处理。常运集团称今后将加强承包业主的规范经营行为，避免类似事件再次发生。

# 【表扬汇总】

3月份，常州96196交通服务热线共受理表扬51件。其中来电表扬出租汽车驾驶员12件；公交车驾驶员36件；大巴车驾驶员1件；96196热线2件。

1.3月17日余先生来电表扬公交公司和96196热线服务便民贴心。来电人曾致电96196热线建议91路公交车在东海路龙圩路和永新路东海路之间增设双向站点，现来电人发现站点已增设，特来电表扬。

2.3月19日王先生来电表扬巴士公司出租车驾驶员（黄小明）优质服务，车号苏D3522X。来电人是一位86岁的老人，腿脚不方便，行动比较迟缓，16点10分左右从火车站南广场到彩虹城，上车后来电人希望驾驶员开慢些开稳些，驾驶员全程服务态度热情，开车非常小心稳当。

3.3月23日郑先生来电表扬18路公交车驾驶员（毛师傅）见义勇为，车号苏D50683。3月22日9点左右在新北万达附近，车上有位女乘客晕倒，驾驶员发现后立即就近将女乘客送到了三井医院。

# 【服务新知】

**公交全力保障清明扫墓乘客出行。**今年清明小长假为4月5日至7日，根据往年扫墓客流的情况预测，客流高峰仍将出现在清明及节前周末。根据近半个月的运营情况来看，节前客流出行时间主要集中在上午7:00至9:30之间，客流最多的线路为途经常焦线墓区的15路，线路日均客流量较往常增加2000人次左右。为迎接最高峰客流，常州公交计划合理加密相关线路班次，增加15路、30路、B1路、B11路、14路等热门线路的班次投放量，并在客流大量集中的常州客运中心、九龙小商品市场安排应急储备车辆，在墓区上下车站点增派疏导人员。同时根据客流出行特点灵活调度，确保线路正常运营，为市民祭扫出行提供保障。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2019年3月份承办单位诉求工单办理效率统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **窗体顶端**  **承办单位窗体底端** | **已结工单（件）** | | **按时办结率** | **未结工单（件）** | | **派单总数（件）** | **综合办结率** |
| **按时已结工单** | **超时已结工单** | **正常在办工单** | **超时未结工单** |
| **局办公室** | 30 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 31 | 96.77% |
| **纪委、监察室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **金坛交通局** | 64 | 0 | 100.00% | 3 | 0 | 67 | 95.52% |
| **溧阳交通局** | 39 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 39 | 100.00% |
| **武进交通局** | 36 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 37 | 97.30% |
| **交通执法支队** | 373 | 213 | 39.10% | 259 | 376 | 1213 | 48.31% |
| **公路处** | 39 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 39 | 100.00% |
| **公路中心** | 5 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 5 | 100.00% |
| **运管处** | 635 | 27 | 94.78% | 0 | 0 | 670 | 98.81% |
| **道服中心** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **港航中心** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **铁航中心** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **技师学院** | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 100.00% |
| **指挥中心** | 18 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 18 | 100.00% |
| **产业集团** | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 100.00% |
| **公交集团** | 1649 | 1 | 99.94% | 4 | 0 | 1654 | 99.76% |
| **机场集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **常运集团** | 48 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 48 | 100.00% |
| **建管公司** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **常州行公司** | 13 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 13 | 100.00% |
| **合计** | **2951** | **241** | **82.71%** | **268** | **376** | **3836** | **83.21%** |

### 附表二 [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

**2019年3月份96196咨询投诉话务情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **分类 单位** | **信息咨询** | **投诉举报** | | **意见建议** | **求助** | | **表扬** | **其他** | **小计** |
| **失物**  **查找** | **车辆**  **救援** |
| **局办公室** | 4 | 11 | | 16 |  |  |  |  | 31 |
| **纪委、监察室** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **金坛局** | 43 | 59 | | 1 | 26 |  |  |  | 129 |
| **溧阳局** | 33 | 34 | | 1 | 14 |  |  |  | 82 |
| **武进局** | 20 | 30 | | 3 |  |  |  |  | 53 |
| **交通执法支队** | 581 | 1190 | | 7 |  |  | 10 | 3 | 1791 |
| **公路处** | 13 | 29 | | 8 |  |  |  |  | 50 |
| **公路中心** | 1 | 4 | |  |  |  |  |  | 5 |
| **运管处** | 1059 | 616 | | 12 |  | 3 | 2 | 4 | 1696 |
| **道服中心** | 4 |  | |  |  |  |  |  | 4 |
| **港航中心** | 4 |  | |  |  |  |  |  | 4 |
| **铁航中心** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **技师学院** | 1 |  | |  |  |  |  |  | 1 |
| **指挥中心** | 770 | 13 | | 1 | 684 |  | 2 |  | 1470 |
| **产业集团** | 1 |  | | 1 |  |  |  |  | 2 |
| **公交集团** | 3457 | 595 | | 172 | 837 |  | 36 | 3 | 5100 |
| **机场集团** | 1 |  | |  |  |  |  |  | 1 |
| **常运集团** | 99 | 35 | 常运3 | 3 | 2 |  | 1 |  | 140 |
| 外公司32 |
| **建管公司** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **高管局** | 13 |  | |  |  |  |  |  | 13 |
| **常州行公司** | 6 | 4 | | 9 |  |  |  |  | 19 |
| **其他** | 342 |  | |  | 1 |  |  | 234 | 577 |
| **合计** | 6452 | 2620 | | 234 | 1564 | 3 | 51 | 244 | 11168 |

### 附表三 [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2019年3月份出租汽车电召数据统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **呼入电话**  **（个）** | **接通量**  **（个）** | **接通率**  **（%）** | **叫车总量**  **（个）** | **有供**  **（个）** | **成功率**  **（%）** | **无供**  **（个）** | **咨询**  **（个）** | **呼损**  **（个）** | **呼损率**  **（%）** | **手机召车**  **（个）** | **报警**  **（个）** | **查找轨迹（个）** | **案件查询（个）** |
| 3月1日 | 3530 | 3250 | 92.07% | 2785 | 1934 | 69.44% | 851 | 465 | 280 | 7.93% | 6 | 1 | 3 | 0 |
| 3月2日 | 3735 | 3526 | 94.40% | 3055 | 2218 | 72.60% | 837 | 471 | 209 | 5.60% | 7 | 1 | 7 | 0 |
| 3月3日 | 3341 | 3013 | 90.18% | 2516 | 2006 | 79.73% | 510 | 497 | 328 | 9.82% | 1 | 2 | 8 | 0 |
| 3月4日 | 3019 | 2897 | 95.96% | 2522 | 1859 | 73.71% | 663 | 375 | 122 | 4.04% | 7 | 2 | 9 | 0 |
| 3月5日 | 2990 | 2857 | 95.55% | 2531 | 1936 | 76.49% | 595 | 326 | 133 | 4.45% | 0 | 9 | 2 | 2 |
| 3月6日 | 2802 | 2717 | 96.97% | 2372 | 1862 | 78.50% | 510 | 345 | 85 | 3.03% | 7 | 2 | 2 | 1 |
| 3月7日 | 2736 | 2638 | 96.42% | 2296 | 1824 | 79.44% | 472 | 342 | 98 | 3.58% | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 3月8日 | 3843 | 3631 | 94.48% | 2983 | 1885 | 63.19% | 1098 | 648 | 212 | 5.52% | 2 | 0 | 5 | 2 |
| 3月9日 | 3461 | 3282 | 94.83% | 2751 | 2139 | 77.75% | 612 | 531 | 179 | 5.17% | 3 | 2 | 4 | 0 |
| 3月10日 | 3331 | 3181 | 95.50% | 2622 | 1991 | 75.93% | 631 | 559 | 150 | 4.50% | 3 | 4 | 7 | 0 |
| 3月11日 | 3169 | 2964 | 93.53% | 2433 | 1444 | 59.35% | 989 | 531 | 205 | 6.47% | 18 | 5 | 6 | 2 |
| 3月12日 | 3436 | 2306 | 67.11% | 1930 | 1204 | 62.38% | 726 | 376 | 1130 | 32.89% | 0 | 4 | 7 | 0 |
| 3月13日 | 2927 | 2486 | 84.93% | 2121 | 1593 | 75.11% | 528 | 365 | 441 | 15.07% | 0 | 8 | 6 | 2 |
| 3月14日 | 2492 | 2405 | 96.51% | 2098 | 1710 | 81.51% | 388 | 307 | 87 | 3.49% | 8 | 7 | 4 | 0 |
| 3月15日 | 3155 | 3050 | 96.67% | 2696 | 2015 | 74.74% | 681 | 354 | 105 | 3.33% | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 3月16日 | 3313 | 3192 | 96.35% | 2786 | 2178 | 78.18% | 608 | 406 | 121 | 3.65% | 1 | 2 | 7 | 0 |
| 3月17日 | 3568 | 3418 | 95.80% | 3014 | 2232 | 74.05% | 782 | 404 | 150 | 4.20% | 0 | 2 | 3 | 0 |
| 3月18日 | 3019 | 2896 | 95.93% | 2418 | 1950 | 80.65% | 468 | 478 | 123 | 4.07% | 11 | 4 | 5 | 0 |
| 3月19日 | 2664 | 2595 | 97.41% | 2259 | 1785 | 79.02% | 474 | 336 | 69 | 2.59% | 1 | 3 | 6 | 0 |
| 3月20日 | 2834 | 2723 | 96.08% | 2339 | 1800 | 76.96% | 539 | 384 | 111 | 3.92% | 0 | 3 | 10 | 2 |
| 3月21日 | 2563 | 2457 | 95.86% | 2127 | 1801 | 84.67% | 326 | 330 | 106 | 4.14% | 4 | 2 | 3 | 0 |
| 3月22日 | 3329 | 3211 | 96.46% | 2809 | 2145 | 76.36% | 664 | 402 | 118 | 3.54% | 2 | 2 | 4 | 0 |
| 3月23日 | 3438 | 3238 | 94.18% | 2599 | 2027 | 77.99% | 572 | 639 | 200 | 5.82% | 3 | 1 | 2 | 0 |
| 3月24日 | 3236 | 3110 | 96.11% | 2719 | 2151 | 79.11% | 568 | 391 | 126 | 3.89% | 1 | 6 | 6 | 0 |
| 3月25日 | 2954 | 2854 | 96.61% | 2494 | 1884 | 75.54% | 610 | 360 | 100 | 3.39% | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 3月26日 | 2568 | 2481 | 96.61% | 2133 | 1780 | 83.45% | 353 | 348 | 87 | 3.39% | 0 | 4 | 5 | 0 |
| 3月27日 | 2825 | 2704 | 95.72% | 2326 | 1850 | 79.54% | 476 | 378 | 121 | 4.28% | 0 | 6 | 4 | 0 |
| 3月28日 | 2592 | 2507 | 96.72% | 2150 | 1808 | 84.09% | 342 | 357 | 85 | 3.28% | 0 | 1 | 5 | 0 |
| 3月29日 | 3043 | 2951 | 96.98% | 2608 | 1951 | 74.81% | 657 | 343 | 92 | 3.02% | 50 | 6 | 5 | 0 |
| 3月30日 | 3027 | 2912 | 96.20% | 2487 | 2083 | 83.76% | 404 | 425 | 115 | 3.80% | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 3月31日 | 3808 | 3106 | 81.57% | 2181 | 1738 | 79.69% | 443 | 925 | 702 | 18.43% | 0 | 4 | 2 | 0 |
| 合计 | 96748 | 90558 | 93.60% | 77160 | 58783 | 76.18% | 18377 | 13398 | 6190 | 6.40% | 140 | 98 | 149 | 17 |
| 平均 | 3121 | 2921 | 93.60% | 2489 | 1896 | 76.18% | 593 | 432 | 200 | 6.40% | 5 | 3 | 5 | 1 |