**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2019年6月

常州市交通运输指挥中心编制 　　　　　2019年7月4日

**目 录**

[【工作动态】 1](#_Toc13131209)

[【运行情况】 1](#_Toc13131210)

[一、咨询投诉运行情况 1](#_Toc13131211)

[（一）话务数据分析 1](#_Toc13131212)

[（二）工单办理情况 1](#_Toc13131213)

[（三）工单类型统计 2](#_Toc13131214)

[二、出租汽车电召运行情况 5](#_Toc13131215)

[【诉求热点分析】 8](#_Toc13131216)

[【回音壁】 8](#_Toc13131217)

[【表扬汇总】 9](#_Toc13131218)

[【典型案例】 10](#_Toc13131219)

[附表一 12](#_Toc13131220)

[附表二 13](#_Toc13131221)

[附表三 14](#_Toc13131222)

# 【工作动态】

**常州市交通运输指挥中心开展“呼唤您的爱心”公益活动。**为倡导建设节约型社会，提升职工感恩意识，6月以来，指挥中心在全体职工中开展了“呼唤您的爱心”公益活动，以“捐赠一件衣物，奉献一份关爱，助力精准扶贫”为主题，呼吁广大职工奉献爱心、捐赠衣物，活动得到了广大职工的热烈反响，共收集到职工捐赠的衣物上百件。

6月14日，指挥中心志愿者们带着全体职工们的“爱心”，前往互助中心捐赠衣物。此次活动不仅是践行低碳生活理念，也彰显了交通青年的社会责任感，传递了互帮互助的正能量。

# 【运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

6月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话11181个，接通10746个，除去用户放弃的298个电话外，接通率为98.74%。与5月份相比，热线呼入电话总量上升4.59%，接通率上升0.18%。6月份，平均通话时长153秒，来电高峰主要集中在8点至18点，热线客户评价总体满意率为98.91%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

6月份，共做工单11157件（包括12345政务热线转办298件，12319数字化城管热线转办22件，短信11件，交通政务微博11件，“常州行”APP2件，部转办12328微信5件，“常州交通”微信9件），其中热线现场办结7434件，派至各承办单位处理的工单3723件。截至7月4日10点30分统计时，按时已结工单3397件，超时已结工单75件，按时办结率93.35%；正常在办工单84件，超时未结工单167件；综合办结率93.26%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

6月份，热线共做工单11157件，环比上升4.01%，其中：信息咨询6558件，占58.78%，环比上升11%；投诉举报2372件，占21.26%，环比下降4.93%；意见建议334件，占2.99%，环比上升1.83%；求助1586件，占14.22%，环比下降5.76%；表扬61件，占0.55%，环比上升35.56%；其他246件，占2.20%，环比下降8.21%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：6558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：2372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8件，主要反映网约车驾驶员服务态度差和网约车平台等问题。

（2）公路事业发展中心21件，主要反映国省干线公路路面保洁和湟里收费站收费等问题。

（3）道路运输服务中心44件，主要反映与物流企业之间货损货差赔偿纠纷、驾校退费纠纷等问题。

（4）交通运输综合执法支队1685件，其中反映巡游出租汽车经营服务方面1430件，网络预约出租汽车经营服务方面84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、无资质运输等方面的问题。

（5）指挥中心11件，主要反映热线话务员服务态度不规范等问题。

（6）产业集团1件，反映火车站北广场出租车候客区已经安装好的简易公厕无明显标志的问题。

（7）公交集团446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：6月14日耿先生来电投诉B13路公交车驾驶员未等候乘客（开往锦海星城方向）。15点40分左右，来电人在火车站公交中心站候车，当时站台上有两位乘客上车后，来电人和其他候车乘客也紧随其后想要上车，但此时驾驶员却直接关门驶离了公交站台。

（8）建管公司2件，反映常宜高速公路施工噪音扰民和房屋受损的问题。

（9）常运集团19件，主要反映大巴车沿途带客、晚点、不文明行车、未按站点停靠、汽车站工作人员服务态度差等问题。例如：6月6日张女士来电投诉大巴车不准时发车，来电人通过巴士管家购买的当天14点38分从常州总站开往如阜的车票，提前40分钟到达常州总站后，询问工作人员时才被告知该班次停运了，只能改签15点28分的车。

（10）常州行公司10件，主要反映常州行APP软件不稳定、无法查询公交信息等问题。

（11）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共125件。

**3.意见建议：334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：61件，**表扬出租汽车驾驶员16件；公交车驾驶员42件；96196热线3件。

**5.车辆救援：1件**。

**6.失物查找：1585件，**公交车丢失物品853件，出租汽车丢失物品724件，大巴车丢失物品4件，其他方面4件。

**7.其他：246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

6月份，出租汽车电召席共呼入电话77968个，接通电话74601个，接通率95.68%，呼损电话3367个，呼损率为4.32%。

接通电话中咨询电话11800个，电召电话62801个，电召成功53303个，成功率84.88%，无车抢答9498个；“常州交通”微信召车2个。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

**1.5月、6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** |
| **5月** | 83915 | 80309 | 95.70% | 3606 | 4.30% |
| **6月** | 77968 | 74601 | 95.68% | 3367 | 4.32% |
| **比较** | -7.09% | -7.11% | -0.02% | -6.63% | 0.02% |

**2.5月、6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）** |
| **5月** | 68213 | 55832 | 12381 | 81.85% | 12096 |
| **6月** | 62801 | 53303 | 9498 | 84.88% | 11800 |
| **比较** | -7.93% | -4.53% | -23.29% | 3.03% | -2.45% |

**3.电召系统故障。**6月份，技术部门（因系统维护、故障等因素）重启电召系统2次。

**4.6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** | 0 | 0 | 0 |
| **测试** | 0 | 0 | 0 |
| **误踩** | 67 | 0 | 67 |
| **合 计** | 67 | 0 | 67 |

**5.乘客毁约。**6月份共受理乘客毁约28起，经核实，其中构成乘客毁约的事实28起，不构成毁约的0起。

**6.轨迹查询。**6月份，调查出租汽车营运轨迹或录音175次，其中配合公安部门查找失物159次（成功124次，未成功35次），协助公安调查案件16次。

# 【诉求热点分析】

6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常州掌上公交停用、公共自行车服务等问题。

**1.“常州掌上公交”停用后成为市民咨询热点。**自6月18日开始，“常州掌上公交”正式升级为“常州行”，原APP停止服务后，引起了市民的广泛关注，截至6月末，96196热线已接到关于掌上公交是否无法使用的咨询电话500余个，关于“常州行”APP如何使用、下载后无法显示车辆信息、无法正常使用等咨询电话140余个，另外，部分市民向热线反映“常州行”APP上显示的车辆信息不准确、线路更新不及时、软件不稳定、体验感不佳等问题，建议进一步提升准确性和稳定性，以满足大量用户的访问需求，提升市民出行体验。

**2.市民为公共自行车服务提建议。**公共自行车自运营以来，市民关注度一直较高，本月，市民为公共自行车服务提出了以下三方面的建议：一是增设桩位，多位市民建议在钟楼经济开发区国光信息工业园附近的公交站台处增设桩位，方便园区内职工出行；二是语音播报音分贝过大，云山诗意和工人新村的业主均反映楼下的公共自行车在取车或还车时有语音播报提醒音，夜间影响休息，建议在夜间关闭或降低音量；三是新旧公共自行车无法实现通借通还的问题，建议能尽快优化。

# 【回音壁】

**1.市交通执法支队重点整治恐龙园地区的违规经营行为。**随着气温逐渐升高，暑期旅游高峰也即将到来，常州恐龙园作为我市热门景点势必会吸引大量的游客前来游玩，届时，出租车和网约车的需求量也会有大幅增长，为了维持景区的交通秩序，6月15日下午，市交通执法支队场站整治专项行动组在恐龙园及周边区域设卡进行突击检查，一小时内查处非法营运网约车7辆，另外，执法支队也对以恐龙园迪诺水镇为起讫点的投诉工单高度关注，尤其是对出租车驾驶员拒载和绕路这两个重点投诉事项加大了行政处罚力度。本月，以恐龙园迪诺水镇为起讫点的投诉工单95件，环比下降了21.49%。

**2.公交增设站点，解决居民出行问题。**6月26日，热线接一市民来电，建议321路能增设菱港桥东站点，来电人称菱港桥东附近的小区居民基本都已入住，321路目前停靠的两个站点距离小区较远，希望能增设菱港桥东站点，解决周边居民出行难的问题。公交公司接市民建议后，立即前往实地查看，经多方沟通协调后同意增设站点，以更好地满足居民的出行需求。7月3日，热线再次接到了该市民来电，表扬公交公司为民办实事的工作态度和高效的办事效率。

# 【表扬汇总】

6月份，常州96196交通服务热线共受理表扬61件。其中来电表扬出租汽车驾驶员16件；公交车驾驶员42件； 96196热线3件。

1. 6月6日何女士来电表扬巴士公司出租车驾驶员乐于助人，车号苏D3301X。18点左右，来电人在香溢紫郡西门打车，当时来电人奶奶左手大拇指粉碎性骨折，情况非常危急，该驾驶员了解情况后以最快的速度将他们送到了中医院，为伤者争取最佳的治疗时间。

2.6月7 日邓先生来电表扬公交公司的便民措施考虑得相当周到。大约在一两周前，B2路公交车（开往西林公园公交枢纽方向）开始实行首班双发制，也就是首班同时发两辆车，较好的满足了高峰时期学生和上班族的出行需求。

3.6月13日朱女士来电表扬68路公交车驾驶员优质服务（开往雪堰方向），自编号50684。11点50分左右，车辆行驶至大沿桥站时，车上有一位40岁左右的乘客突发疾病倾倒在前排座位上，无法站立，送医途中又需要上厕所，驾驶员便停车搀扶该乘客上下车，服务态度非常好，值得称赞**。**

# 【典型案例】

**乘客误将13元打车费付成13000元，96196热线帮其追回。**如今，移动支付已成为现代人出门在外的主流支付方式，给我们的生活带来了极大的便利，但一个疏忽也有可能带来极大的损失。

6月4日15点16分，96196热线接陈女士来电，称其乘坐出租车时误将车费13元输成13000元通过支付宝转账给了驾驶员。原来，陈女士当天凌晨5点从嘉顺花园附近上车到锦绣天地西门下车，打车费共13元，其扫描二维码支付了车费，直至下午15点多陈女士方才发现转账金额误输成了13000元。陈女士立即报警备案，同时致电96196热线寻求帮助，请热线查找车号追回多付的车资。热线了解到陈女士的情况后，第一时间安排工作人员进行排查，10分钟后，便查得行驶轨迹相似的车辆，经核实后确认无误，现驾驶员已将多付的车资退还给了陈女士。

为此，热线也提醒广大乘客无论是在乘坐公共交通出行时还是在其他场合消费，使用移动支付时一定要小心谨慎，避免因操作失误而蒙受经济损失。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2019年6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** | 35 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 35 | **100.00%** |
| **纪委、监察室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **溧阳交通局** | 37 | 0 | 100.00% | 6 | 0 | 43 | **86.05%** |
| **金坛交通局** | 47 | 1 | 97.92% | 3 | 0 | 51 | **94.12%** |
| **武进交通局** | 43 | 1 | 97.73% | 1 | 0 | 45 | **97.78%** |
| **公路中心** | 33 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 33 | **100.00%** |
| **港航中心** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **道服中心** | 63 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 63 | **100.00%** |
| **交通执法支队** | 1428 | 73 | 85.61% | 66 | 167 | 1734 | **86.56%** |
| **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** | 21 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 21 | **100.00%** |
| **产业集团** | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | **100.00%** |
| **公交集团** | 1606 | 0 | 100.00% | 8 | 0 | 1614 | **99.50%** |
| **机场集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **建管公司** | 4 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 4 | **100.00%** |
| **常运集团** | 28 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 28 | **100.00%** |
| **常州行公司** | 49 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 49 | **100.00%** |
| **合计** | **3397** | **75** | **93.35%** | **84** | **167** | **3723** | **93.26%** |

### 附表二 [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

**2019年6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** | 10 | 8 | | 20 |  |  |  |  | **38** |
| **纪委、监察室** |  |  | |  |  |  |  |  | **0** |
| **溧阳局** | 38 | 40 | | 1 | 6 |  |  |  | **85** |
| **金坛局** | 57 | 43 | | 1 | 19 |  | 1 | 2 | **123** |
| **武进局** | 22 | 42 | |  |  |  |  |  | **64** |
| **公路中心** | 12 | 21 | | 11 |  |  |  |  | **44** |
| **港航中心** | 1 |  | |  |  |  |  |  | **1** |
| **道服中心** | 252 | 44 | | 6 |  | 1 |  |  | **303** |
| **交通执法支队** | 1350 | 1685 | | 5 |  |  | 15 | 10 | **3065** |
| **铁航中心** |  |  | |  |  |  |  |  | **0** |
| **技师学院** | 1 |  | |  |  |  |  |  | **1** |
| **指挥中心** | 601 | 11 | | 2 | 704 |  | 3 |  | **1321** |
| **产业集团** | 1 | 1 | |  |  |  |  |  | **2** |
| **公交集团** | 3680 | 446 | | 243 | 853 |  | 42 | 3 | **5267** |
| **机场集团** | 3 |  | |  |  |  |  |  | **3** |
| **建管公司** |  | 2 | | 2 |  |  |  |  | **4** |
| **常运集团** | 74 | 19 | 常运2 | 5 | 3 |  |  | 1 | **102** |
| 外公司17 |
| **常州行公司** | 146 | 10 | | 38 |  |  |  |  | **194** |
| **高管局** | 9 |  | |  |  |  |  |  | **9** |
| **其他** | 301 |  | |  |  |  |  | 230 | **531** |
| **合计** | **6558** | **2372** | | **334** | **1585** | **1** | **61** | **246** | **11157** |

### 附表三 [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2019年6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）** |
| 6月1日 | 2864 | 2737 | 95.57% | 2205 | 1921 | 87.12% | 284 | 532 | 127 | 4.43% | 0 | 1 | 4 | 0 |
| 6月2日 | 2540 | 2459 | 96.81% | 2111 | 1901 | 90.05% | 210 | 348 | 81 | 3.19% | 1 | 2 | 12 | 0 |
| 6月3日 | 2178 | 2122 | 97.43% | 1775 | 1563 | 88.06% | 212 | 347 | 56 | 2.57% | 0 | 1 | 3 | 0 |
| 6月4日 | 2247 | 2167 | 96.44% | 1846 | 1658 | 89.82% | 188 | 321 | 80 | 3.56% | 0 | 2 | 7 | 1 |
| 6月5日 | 2353 | 2230 | 94.77% | 1946 | 1749 | 89.88% | 197 | 284 | 123 | 5.23% | 0 | 6 | 3 | 0 |
| 6月6日 | 3747 | 3408 | 90.95% | 2937 | 1965 | 66.91% | 972 | 471 | 339 | 9.05% | 0 | 0 | 3 | 1 |
| 6月7日 | 2903 | 2803 | 96.56% | 2451 | 2011 | 82.05% | 440 | 352 | 100 | 3.44% | 0 | 3 | 4 | 0 |
| 6月8日 | 2541 | 2450 | 96.42% | 2100 | 1832 | 87.24% | 268 | 350 | 91 | 3.58% | 0 | 3 | 4 | 0 |
| 6月9日 | 2398 | 2319 | 96.71% | 1948 | 1735 | 89.07% | 213 | 371 | 79 | 3.29% | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 6月10日 | 2287 | 2214 | 96.81% | 1936 | 1667 | 86.11% | 269 | 278 | 73 | 3.19% | 0 | 2 | 4 | 1 |
| 6月11日 | 2151 | 2068 | 96.14% | 1751 | 1570 | 89.66% | 181 | 317 | 83 | 3.86% | 0 | 1 | 6 | 3 |
| 6月12日 | 2161 | 2105 | 97.41% | 1795 | 1575 | 87.74% | 220 | 310 | 56 | 2.59% | 0 | 3 | 1 | 0 |
| 6月13日 | 2254 | 2200 | 97.60% | 1867 | 1665 | 89.18% | 202 | 333 | 54 | 2.40% | 0 | 2 | 9 | 0 |
| 6月14日 | 2375 | 2298 | 96.76% | 1878 | 1621 | 86.32% | 257 | 420 | 77 | 3.24% | 0 | 2 | 10 | 0 |
| 6月15日 | 2500 | 2410 | 96.40% | 2090 | 1884 | 90.14% | 206 | 320 | 90 | 3.60% | 0 | 6 | 8 | 0 |
| 6月16日 | 2207 | 2113 | 95.74% | 1801 | 1622 | 90.06% | 179 | 312 | 94 | 4.26% | 0 | 1 | 5 | 0 |
| 6月17日 | 2514 | 2428 | 96.58% | 2023 | 1770 | 87.49% | 253 | 405 | 86 | 3.42% | 0 | 5 | 6 | 3 |
| 6月18日 | 3043 | 2896 | 95.17% | 2460 | 1883 | 76.54% | 577 | 436 | 147 | 4.83% | 0 | 1 | 6 | 0 |
| 6月19日 | 2190 | 2102 | 95.98% | 1701 | 1507 | 88.59% | 194 | 401 | 88 | 4.02% | 1 | 2 | 7 | 3 |
| 6月20日 | 2687 | 2576 | 95.87% | 2209 | 1785 | 80.81% | 424 | 367 | 111 | 4.13% | 0 | 1 | 7 | 1 |
| 6月21日 | 2849 | 2728 | 95.75% | 2334 | 1951 | 83.59% | 383 | 394 | 121 | 4.25% | 0 | 0 | 5 | 1 |
| 6月22日 | 2648 | 2509 | 94.75% | 2067 | 1832 | 88.63% | 235 | 442 | 139 | 5.25% | 0 | 4 | 4 | 0 |
| 6月23日 | 2416 | 2291 | 94.83% | 1915 | 1700 | 88.77% | 215 | 376 | 125 | 5.17% | 0 | 1 | 7 | 0 |
| 6月24日 | 2451 | 2369 | 96.65% | 1846 | 1659 | 89.87% | 187 | 523 | 82 | 3.35% | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 6月25日 | 2222 | 2105 | 94.73% | 1822 | 1616 | 88.69% | 206 | 283 | 117 | 5.27% | 0 | 1 | 5 | 1 |
| 6月26日 | 3207 | 3025 | 94.32% | 2509 | 1815 | 72.34% | 694 | 516 | 182 | 5.68% | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 6月27日 | 2594 | 2499 | 96.34% | 2091 | 1818 | 86.94% | 273 | 408 | 95 | 3.66% | 0 | 7 | 4 | 0 |
| 6月28日 | 3257 | 3094 | 95.00% | 2522 | 2054 | 81.44% | 468 | 572 | 163 | 5.00% | 0 | 1 | 7 | 0 |
| 6月29日 | 3277 | 3140 | 95.82% | 2519 | 2062 | 81.86% | 457 | 621 | 137 | 4.18% | 0 | 1 | 4 | 0 |
| 6月30日 | 2907 | 2736 | 94.12% | 2346 | 1912 | 81.50% | 434 | 390 | 171 | 5.88% | 0 | 6 | 6 | 0 |
| 合计 | 77968 | 74601 | 95.68% | 62801 | 53303 | 84.88% | 9498 | 11800 | 3367 | 4.32% | 2 | 67 | 159 | 16 |
| 平均 | 2599 | 2487 | 95.68% | 2093 | 1777 | 84.88% | 317 | 393 | 112 | 4.32% | 0 | 2 | 5 | 1 |