**常州96196交通服务热线月报**

2019年10月

常州市交通运输指挥中心编制 　　　　　2019年11月4日

**目 录**

[【运行情况】 2](#_Toc23772692)

[一、咨询投诉运行情况 2](#_Toc23772693)

[（一）话务数据分析 2](#_Toc23772694)

[（二）工单办理情况 2](#_Toc23772695)

[（三）工单类型统计 2](#_Toc23772696)

[二、出租汽车电召运行情况 5](#_Toc23772697)

[【诉求热点分析】 7](#_Toc23772698)

[【回音壁】 8](#_Toc23772699)

[【表扬汇总】 9](#_Toc23772700)

[附表一 11](#_Toc23772701)

[附表二 12](#_Toc23772702)

[附表三 13](#_Toc23772703)

# 【运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

10月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话10197个，接通9710个，除去用户放弃的322个电话外，接通率为98.33%。与9月份相比，热线呼入电话总量下降12.70%，接通率上升0.27%。10月份，平均通话时长140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99.18%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

10月份，共做工单10096件（包括12345政务热线转办286件，12319数字化城管热线转办38件，短信4件，交通政务微博8件，常州行APP1件，部转办12328微信9件），其中热线现场办结6975件，派至各承办单位处理的工单3121件。截至11月4日14点40分统计时，按时已结工单2936件，超时已结工单68件，按时办结率96.71%；正常在办工单85件，超时未结工单32件；综合办结率96.25%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

10月份，热线共做工单10096件，环比下降13.15%，其中：信息咨询6005件，占59.48%，环比下降15.53%；投诉举报1935件，占19.17%，环比下降8.42%；意见建议362件，占3.59%，环比下降28.03%；求助1524件，占15.10%，环比下降6.16%；表扬29件，占0.29%，环比下降6.45%；其他241件，占2.39%，环比下降1.23%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：6005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：1935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）局机关5件，主要反映驾驶员与网约车平台之间的纠纷等。

（2）公路事业发展中心23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52件，主要反映托运人与物流企业之间货损货差赔偿纠纷、学员与驾校之间的纠纷等问题。

（4）交通运输综合执法支队1292件，其中反映巡游出租汽车经营服务方面1146件，网络预约出租汽车经营服务方面55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5件，反映热线话务员服务态度不规范的问题。

（6）公交集团357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：10月25日王女士来电投诉67路公交车驾驶员开车时与一位乘客聊天，两人一直闲聊至淹城公交中心站总站。

（7）常运集团28件，主要反映大巴车甩客、站外上下客、不文明驾驶、不安全行车、服务态度差等问题。例如：10月18日刘先生来电投诉大巴车不安全行车，车号苏D59307。10点10分左右，来电人驾驶大货车在圩塘渡口排队时，这辆大巴车不按秩序排队，还撞到了来电人货车的反光镜。

（8）常州行公司9件，主要反映“常州行”APP公交信息有误和“苏出租”软件等问题。

（9）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共155件。

（10）其他9件：产业集团3件，反映江宜高速邹区收费站收费问题；机场集团6件，反映出租车候客区秩序问题。

**3.意见建议：362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：29件，**表扬出租汽车驾驶员8件；公交车驾驶员17件；大巴车驾驶员3件；机场管理方面1件。

**5.车辆救援：2件**。

**6.失物查找：1522件，**公交车丢失物品721件，出租汽车丢失物品799件，大巴车丢失物品1件，其他方面1件。

**7.其他：241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

10月份，出租汽车电召席共呼入电话65931个，接通电话57620个，接通率87.39%，呼损电话8311个，呼损率为12.61%。

接通电话中咨询电话9173个，电召电话48447个，电召成功44106个，成功率91.04%，无车抢答4341个。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

**1.9月、10月电召接通率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **呼入电话（个）** | **接通电话（个）** | **接通率** | **呼损电话（个）** | **呼损率** |
| **9月** | 70682 | 58346 | 82.55% | 12336 | 17.45% |
| **10月** | 65931 | 57620 | 87.39% | 8311 | 12.61% |
| **比较** | -6.72% | -1.24% | 5.86% | -32.63% | -27.74% |

**2.9月、10月电召成功率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **电召电话（个）** | **电召成功（个）** | **无车（个）** | **成功率** | **咨询电话（个）** |
| **9月** | 47932 | 41874 | 6058 | 87.36% | 10414 |
| **10月** | 48447 | 44106 | 4341 | 91.04% | 9173 |
| **比较** | 1.07% | 5.33% | -28.34% | 4.21% | -11.92% |

**3.电召系统故障。**10月份，技术部门（因系统维护、故障等因素）重启电召系统6次。

因出租车电召系统仍不完善，本月出租车报警情况无数据；乘客毁约情况无法统计；车辆GPS轨迹需提供准确车号方可查询，因此，乘客无法提供车号的失物无法查询，公安部门查询案件时可提供准确车号的，热线协助其查询案件9件。

# 【诉求热点分析】

10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公交站取消、工业园区内货车限行等问题。

**1.11路金百国际南行站取消引市民关注。**本月，金百国际社区负责人和多位业主致电96196热线，建议11路公交车恢复金百国际站（开往红梅公交中心站方向），公交公司答复称，11路金百国际南行站设置在通江路上，车辆停站后需左转驶入飞龙路，因通江路客流量大，公交车停站后再左转会存在安全隐患。也有业主建议若左转有安全隐患，可调整现行驶线路，由左转改为直行。

**2.市民建议增加上下学时段公交运力，优化学校周边线网。**市民来电主要提以下建议：一是每天6点至6点30分、18点至18点30分有新北实验初中龙城大道校区的学生上下学乘坐213路公交车，建议在上述时段加密班次；二是69路和319路均途径遥观中学和遥观小学，早晚高峰客流量很大，建议增加运力；三是天宁区青龙街道金新御园的业主称小区距离学区二十四中天宁分校仅4公里，但无直达公交车，学生上下学需转车，非常不便，建议优化周边线网，开通直达车。

**3.金坛致和工业园区内货车限行问题引市民投诉。**10月23日，金坛薛埠致和工业园内一工作人员来电称，现园区内有五家企业需用大货车运输货物，但东环一路与茅山旅游大道交叉口有大货车限行，导致大货车无法进出园区内运货，希望金坛交通局能与交警部门对接协调处理此事。

# 【回音壁】

**金坛交通局严肃处理大巴车站外带客行为。**本月，热线接多位市民来电反映从金坛开往东海的大巴车站外带客，车号苏DG7796，早晨6点多在牛塘加油站附近带客。金坛交通局接市民举报后，立即展开调查，发现该车确实存在不按规定线路行驶和站外带客的现象，对该车予以行政处罚2000元，暂扣《道路运输证》并停营三天。同时，还对驾驶员作停驾处理；约谈班线经营者；对客运公司监控人员警告处分并考核100元，要求公司今后要加大对承包班线的管理和考核，严格落实好动态监控职能，规范运营行为。

# 【表扬汇总】

10月份，常州96196交通服务热线共受理表扬29件。其中来电表扬出租汽车驾驶员8件；公交车驾驶员17件；大巴车驾驶员3件；机场管理方面1件。

1.10月10日潘先生来电表扬苏D5120X（外汽出租）驾驶员助人为乐。来电人的家人是一位60岁的聋哑老人，外出时走失，正好遇到该驾驶员，驾驶员通过老人身上的家人信息，于19时50分左右将老人安全送回了家，且未收取车费。

2.10月19日邵女士来电表扬苏D5837X（交服出租）王姓驾驶员服务热情。来电人和丈夫都年事已高，其丈夫行动不变，打车时遇到该驾驶员能主动搀扶老人上车，来电人上车后发现手机遗失在家里，驾驶员又在原地等老人回家拿手机，等了大约有20分钟。途中，驾驶员全程服务态度也都很好，下车时也主动搀扶老人下车。来电人希望其他驾驶员向其学习。

3.10月21日孟女士来电表扬258路公交车驾驶员服务好（开往新闸科技工业园方向），工号30328。来电人是一位72岁的老年人，11点30分左右准备在常春弄站点乘车，当时该公交车已到站，来电人还距离站台约一百米远，该驾驶员发现其正从后面跑过来，便在站台耐心地等待，来电人很感动。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2019年10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** |
| **局机关** | 34 | 0 | **100.00%** | 2 | 0 | 36 | **94.44%** |
| **溧阳交通局** | 45 | 0 | **100.00%** | 2 | 0 | 47 | **95.74%** |
| **金坛交通局** | 58 | 0 | **98.31%** | 9 | 1 | 68 | **85.29%** |
| **武进交通局** | 55 | 1 | **98.21%** | 5 | 0 | 61 | **91.80%** |
| **公路中心** | 35 | 2 | **94.59%** | 0 | 0 | 37 | **100.00%** |
| **港航中心** | 0 | 0 | **-** | 1 | 0 | 1 | **-** |
| **道服中心** | 62 | 0 | **100.00%** | 8 | 0 | 70 | **88.57%** |
| **执法支队** | 1199 | 65 | **92.59%** | 44 | 31 | 1339 | **94.40%** |
| **铁航中心** | 1 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **技师学院** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **指挥中心** | 8 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 8 | **100.00%** |
| **公交集团** | 1342 | 0 | **100.00%** | 14 | 0 | 1356 | **98.97%** |
| **建管公司** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **常运集团** | 39 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 39 | **100.00%** |
| **常州行公司** | 44 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 44 | **100.00%** |
| **常州轨道交通** | 1 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **其他** | 13 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 13 | **100.00%** |
| **合计** | **2936** | **68** | **96.71%** | **85** | **32** | **3121** | **96.25%** |

### 附表二 [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

**2019年10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** |
| **局机关** | 7 | 5 | | 27 |  |  |  |  | **39** |
| **溧阳交通局** | 36 | 41 | | 3 | 16 |  |  | 1 | **97** |
| **金坛交通局** | 66 | 61 | | 3 | 38 |  |  |  | **168** |
| **武进交通局** | 20 | 53 | | 1 |  |  |  | 1 | **75** |
| **公路中心** | 9 | 23 | | 13 |  |  |  |  | **45** |
| **港航中心** | 1 |  | | 1 |  |  |  |  | **2** |
| **道服中心** | 215 | 52 | | 4 |  | 2 |  | 1 | **274** |
| **执法支队** | 1034 | 1292 | | 14 |  |  | 8 | 7 | **2355** |
| **铁航中心** | 1 |  | |  |  |  |  |  | **1** |
| **技师学院** |  |  | |  |  |  |  |  | **0** |
| **指挥中心** | 701 | 5 | | 2 | 748 |  |  |  | **1456** |
| **公交集团** | 3350 | 357 | | 257 | 719 |  | 17 | 5 | **4705** |
| **建管公司** | 1 |  | |  |  |  |  |  | **1** |
| **常运集团** | 78 | 28 | 常运1 | 4 | 1 |  | 3 | 2 | **116** |
| 外公司27 |
| **常州行公司** | 32 | 9 | | 30 |  |  |  |  | **71** |
| **常州轨道交通** | 147 |  | | 1 |  |  |  |  | **148** |
| **其他** | 307 | 9 | | 2 |  |  | 1 | 224 | **543** |
| **合计** | **6005** | **1935** | | **362** | **1522** | **2** | **29** | **241** | **10096** |

### 附表三 [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2019年10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**  **（%）** | **报警**  **（个）** | **查找轨迹（个）** | **案件查询（个）** |
| 10月1日 | 2938 | 2580 | 87.81% | 2169 | 1845 | 85.06% | 324 | 411 | 358 | 12.19% | 0 | 0 | 0 |
| 10月2日 | 2178 | 2009 | 92.24% | 1676 | 1523 | 90.87% | 153 | 333 | 169 | 7.76% | 0 | 0 | 0 |
| 10月3日 | 2433 | 2158 | 88.70% | 1786 | 1580 | 88.47% | 206 | 372 | 275 | 11.30% | 0 | 0 | 0 |
| 10月4日 | 2205 | 2009 | 91.11% | 1675 | 1500 | 89.55% | 175 | 334 | 196 | 8.89% | 0 | 0 | 0 |
| 10月5日 | 2098 | 1889 | 90.04% | 1587 | 1458 | 91.87% | 129 | 302 | 209 | 9.96% | 0 | 0 | 0 |
| 10月6日 | 1990 | 1868 | 93.87% | 1563 | 1423 | 91.04% | 140 | 305 | 122 | 6.13% | 0 | 0 | 0 |
| 10月7日 | 1987 | 1785 | 89.83% | 1486 | 1362 | 91.66% | 124 | 299 | 202 | 10.17% | 0 | 0 | 0 |
| 10月8日 | 1893 | 1724 | 91.07% | 1441 | 1330 | 92.30% | 111 | 283 | 169 | 8.93% | 0 | 0 | 0 |
| 10月9日 | 1799 | 1635 | 90.88% | 1376 | 1277 | 92.81% | 99 | 259 | 164 | 9.12% | 0 | 0 | 0 |
| 10月10日 | 1859 | 1645 | 88.49% | 1374 | 1270 | 92.43% | 104 | 271 | 214 | 11.51% | 0 | 0 | 1 |
| 10月11日 | 1933 | 1735 | 89.76% | 1455 | 1353 | 92.99% | 102 | 280 | 198 | 10.24% | 0 | 0 | 0 |
| 10月12日 | 2069 | 1732 | 83.71% | 1453 | 1361 | 93.67% | 92 | 279 | 337 | 16.29% | 0 | 0 | 0 |
| 10月13日 | 2183 | 1899 | 86.99% | 1593 | 1480 | 92.91% | 113 | 306 | 284 | 13.01% | 0 | 0 | 0 |
| 10月14日 | 2018 | 1730 | 85.73% | 1443 | 1332 | 92.31% | 111 | 287 | 288 | 14.27% | 0 | 0 | 0 |
| 10月15日 | 1921 | 1667 | 86.78% | 1378 | 1298 | 94.19% | 80 | 289 | 254 | 13.22% | 0 | 0 | 1 |
| 10月16日 | 2295 | 1970 | 85.84% | 1620 | 1483 | 91.54% | 137 | 350 | 325 | 14.16% | 0 | 0 | 0 |
| 10月17日 | 2113 | 1827 | 86.46% | 1478 | 1383 | 93.57% | 95 | 349 | 286 | 13.54% | 0 | 0 | 0 |
| 10月18日 | 2292 | 2009 | 87.65% | 1690 | 1520 | 89.94% | 170 | 319 | 283 | 12.35% | 0 | 0 | 1 |
| 10月19日 | 2315 | 2068 | 89.33% | 1767 | 1626 | 92.02% | 141 | 301 | 247 | 10.67% | 0 | 0 | 1 |
| 10月20日 | 2382 | 2064 | 86.65% | 1753 | 1622 | 92.53% | 131 | 311 | 318 | 13.35% | 0 | 0 | 1 |
| 10月21日 | 2072 | 1858 | 89.67% | 1546 | 1402 | 90.69% | 144 | 312 | 214 | 10.33% | 0 | 0 | 0 |
| 10月22日 | 1926 | 1658 | 86.09% | 1399 | 1297 | 92.71% | 102 | 259 | 268 | 13.91% | 0 | 0 | 0 |
| 10月23日 | 1901 | 1607 | 84.53% | 1353 | 1249 | 92.31% | 104 | 254 | 294 | 15.47% | 0 | 0 | 2 |
| 10月24日 | 1969 | 1694 | 86.03% | 1423 | 1315 | 92.41% | 108 | 271 | 275 | 13.97% | 0 | 0 | 0 |
| 10月25日 | 2880 | 2108 | 73.19% | 1819 | 1545 | 84.94% | 274 | 289 | 772 | 26.81% | 0 | 0 | 0 |
| 10月26日 | 2882 | 2433 | 84.42% | 2075 | 1823 | 87.86% | 252 | 358 | 449 | 15.58% | 0 | 0 | 0 |
| 10月27日 | 2448 | 2119 | 86.56% | 1772 | 1606 | 90.63% | 166 | 347 | 329 | 13.44% | 0 | 0 | 0 |
| 10月28日 | 2259 | 1885 | 83.44% | 1615 | 1466 | 90.77% | 149 | 270 | 374 | 16.56% | 0 | 0 | 2 |
| 10月29日 | 1812 | 1622 | 89.51% | 1404 | 1284 | 91.45% | 120 | 218 | 190 | 10.49% | 0 | 0 | 0 |
| 10月30日 | 1880 | 1717 | 91.33% | 1503 | 1373 | 91.35% | 130 | 214 | 163 | 8.67% | 0 | 0 | 0 |
| 10月31日 | 1001 | 916 | 91.51% | 775 | 720 | 92.90% | 55 | 141 | 85 | 8.49% | 0 | 0 | 0 |
| 合计 | 65931 | 57620 | 87.39% | 48447 | 44106 | 91.04% | 4341 | 9173 | 8311 | 12.61% | 0 | 0 | 9 |
| 平均 | 2127 | 1859 | 87.39% | 1563 | 1423 | 91.04% | 140 | 296 | 268 | 12.61% | 0 | 0 | 0 |