**常州96196交通服务热线月报**

2020年5月

常州市交通运输指挥中心编制 　　　　　2020年6月2日

# 【运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

5月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话8731个，接通8490个，除去用户放弃的153个电话外，接通率为98.97%。与4月份相比，热线呼入电话总量下降4.28%，接通率下降0.06%。5月份，平均通话时长136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98.69%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

5月份，共做工单8932件（包括市12345政府公共服务平台转办243件，市12319城市综合管理服务平台转办24件，交通政务微博11件，短信4件，交通出行APP1件，部转办12328微信11件），其中热线现场办结工单6380件，派至各承办单位处理的工单2552件。截至6月2日10点30分统计时，按时已结工单2355件，超时已结工单28件，按时办结率98.66%；正常在办工单165件，超时未结工单4件；综合办结率93.38%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

5月份，热线共做工单8932件，环比下降2.92%，其中：信息咨询5625件，占62.98%，环比下降14.82%；投诉举报1527件，占17.10%，环比上升26.51%；意见建议349件，占3.91%，环比下降11.20%；求助1160件，占12.99%，环比上升54.87%；表扬51件，占0.57%，环比上升96.15%；其他220件，占2.46%，环比上升1.85%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：5625件，**主要涉及公交线路转乘方式、首末班时间、间隔时间，出租汽车运价，叫车服务，从业资格证、道路运输证的办理和转籍，大巴车班次和轨道交通出行等方面的信息。

**2.投诉举报：1527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2件，主要反映市政务服务中心交通局窗口办理事项等候时间长等问题。

（2）公路中心16件，主要反映国省干线公路路面有垃圾、散落物和湟里收费站收费等问题。

（3）港航中心1件，反映普货运输船舶噪音大并排放废气的问题。

（4）道服中心77件，主要反映托运人与物流企业之间货损货差赔偿纠纷、学员与驾校之间退费纠纷以及汽车维修企业服务不规范等问题。

（5）交通执法支队1051件，其中反映巡游出租汽车经营服务方面883件，网络预约出租汽车经营服务方面29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、驾校违规练车等方面的问题。

（6）铁航中心3件，居住在铁路沿线的业主反映铁路噪音扰民并建议安装隔音设施的问题。

（7）指挥中心8件，其中应急处置工单3件，其他还涉及话务员服务不规范的问题。

（8）公交集团254件，主要反映公交车等候时间长、未照顾赶来的乘客、不文明驾驶员和服务态度等问题。例如：5月15日赵女士来电投诉217路公交车到站未停靠（开往清凉寺方向），18时50分，来电人在凤凰路离宫路站候车，等待20分钟后有公交车到站，但未作停靠便直接驶离了站台。

（9）建管公司1件，反映常宜高速公路南夏墅段施工噪音扰民的问题。

（10）常运集团21件，主要反映驾驶员服务态度差、不安全行车以及车辆故障延误时间等问题。例如：5月27日牛先生来电反映大巴车故障，车号苏D38238，7时40分，来电人在邹区312国道乘坐开往安徽阜阳的大巴车，当行驶至安徽肥东文集服务区时车辆发生故障，维修近4小时仍未修好。

（11）常州行公司2件，反映常州行无公交车辆信息显示和苏出租APP无法接单的问题。

（12）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共91件。

**3.意见建议：349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10件；公交车驾驶员41件。

**5.车辆救援：3件**。

**6.失物查找：1157件，**公交车丢失物品565件，出租汽车丢失物品590件，大巴车丢失物品1件，其他方面1件。

**7.其他：220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

5月份，出租汽车电召席共呼入电话62998个，接通电话58888个，接通率93.48%，呼损电话4110个，呼损率为6.52%。

接通电话中咨询电话7902个，电召电话50986个，电召成功47463个，成功率93.09%，无车抢答3523个。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

5月份，调查出租汽车营运轨迹或录音68次，其中配合公安部门查找失物44次（成功28次，未成功16次），协助公安调查案件24次。

**1.4月、5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** |
| **4月** | 50217 | 45975 | 91.55% | 4242 | 8.45% |
| **5月** | 62998 | 58888 | 93.48% | 4110 | 6.52% |
| **比较** | 25.45% | 28.09% | 2.10% | -3.11% | -22.77% |

**2.4月、5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）** |
| **4月** | 39932 | 37586 | 2346 | 94.13.% | 6043 |
| **5月** | 50986 | 47463 | 3523 | 93.09.% | 7902 |
| **比较** | 27.68% | 26.28% | 50.17% | -1.10% | 30.76% |

# 【诉求热点分析】

5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未佩戴口罩乘坐公交车遭拒后引发的司乘纠纷等。

**1.部分市民未佩戴口罩乘坐公交车遭拒后引发司乘纠纷增多。**5月，随着我市生产生活秩序的全面恢复，乘坐公共交通出行的客流也稳步回升，在这期间，部分市民的疫情防控意识有所下降，出现了多起因未佩戴口罩而被拒绝乘坐公交车后引起的司乘纠纷，相关投诉达33起，均是反映驾驶员在提醒乘客佩戴口罩时服务态度差的问题，此外，还有6起因刷卡后才被告知未佩戴口罩无法乘车而要求退还车费的纠纷以及10起关于驾驶员或站务监督不到位的情况，市民建议公交驾驶员能加强监督检查同时也要注意沟通方式，提升服务意识。

**2.超载船舶搁浅引发德胜河航道拥堵。**5月20日，热线接12345平台转派工单，有船民反映德胜河魏村枢纽航段附近有许多大型船只驶入，造成航道拥堵，建议相关部门加强管理。交通运输执法支队接投诉后，立即赴现场处理，经核实，近期航道水位偏低，皖太和0368船舶超载行驶，造成搁浅，引发航道拥堵，执法人员在现场已疏通航道，并将该船舶查扣作进一步处理。

**3.一网友建议改善19路公交车内环境卫生。**5月20日，一网友通过交通政务微博反映19路公交车座椅太脏没法坐，该网友表示每天都会在不固定的时间乘坐19路公交车，发现每次座椅都很脏，1个月前已反映过类似问题，但一直未见明显改善。公交公司接网友反映后表示，今后会加强19路卫生的检查和整改力度，提升车内环境卫生，为乘客创造一个整洁舒适的乘车环境。

# 【热线动态】

**了解热线知晓度，扩大热线影响力。**为进一步了解市民对96196热线的知晓度、认知度和满意度，扩大热线的影响力和监督力，提升热线品牌美誉度。自5月26日至6月26日，市交通运输局在门户网站上开展《常州“96196”交通服务热线服务情况问卷调查》工作，收集更多真实有效的信息，掌握市民对热线服务工作的需求和期盼，为热线今后的发展方向和服务重心提供参考意见，更好地服务于民。

# 【表扬汇总】

5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10件；公交车驾驶员41件。

1.5月9日张女士表扬苏D2818X巴士出租驾驶员。20时10分，来电人在火车站北广场打车到北大街，好几辆车的驾驶员因路途近拒载且态度恶劣要求其下车，苏D2818X的驾驶员却愿意带来电人并送至目的地，服务过程中，热忱周到规范。

2.5月11日郭女士表扬44路公交女驾驶员乐于助人，自编号为36001，来电人是一位哺乳期妈妈，下班匆忙忘戴口罩，该驾驶员主动为来电人提供口罩。相似的表扬来电还涉及33路公交（车号苏D30221和苏D36061）、1路公交（车号苏D18575）、213路公交驾驶员工作认真负责，严格监督把关并提醒乘客佩戴口罩。

3.5月17日一老人来电表扬528路公交驾驶员有耐心，车号苏D57807。该老人当天在距离河海路晋陵路站台还有二三十米时，车辆到站了，该驾驶员一直等老人上车后才开车。此外，一任先生表扬30路公交车驾驶员服务优质，自编号28031，该驾驶员看到老人上车很有耐心，每次都等老人坐稳后才开车。

4.5月27日唐女士表扬16路公交车驾驶员在火车站附近主动搀扶盲人过马路。5月5日，一女士还表扬58路公交车驾驶员见义勇为，当天8时30分左右，该驾驶员在行驶途中发现新庆路着火，便立即下车使用车内灭火器参与灭火。

# 【典型案例】

**常州热线协助乘客解决出租车发票无法全额报销的问题。**5月9日，张先生向热线反映苏D1113X（金坛天霸）出租车计价器有故障，计价器上打表显示车费157元，打印出来的发票上却只有57元，导致其无法全额报销，希望热线给予帮助。热线立即联系了金坛交通局，金坛交通局经核实后了解到该车计价器确实有故障且未及时维修，便暂代驾驶员向张先生退还了车费100元，以保证其的利益不受损失。事后，热线回访得知，张先生对热线的办事效率以及金坛交通局的处理结果均非常满意。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2020年5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** | 12 | 0 | **100.00%** | 1 | 0 | 13 | **92.31%** |
| **溧阳交通局** | 18 | 3 | **85.71%** | 5 | 0 | 26 | **80.77%** |
| **金坛交通局** | 34 | 0 | **100.00%** | 7 | 0 | 41 | **82.93%** |
| **武进交通局** | 35 | 3 | **92.11%** | 2 | 0 | 40 | **95.00%** |
| **公路中心** | 39 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 39 | **100.00%** |
| **港航中心** | 1 | 0 | **100.00%** | 1 | 0 | 2 | **50.00%** |
| **道服中心** | 90 | 1 | **98.90%** | 8 | 0 | 99 | **91.92%** |
| **执法支队** | 963 | 21 | **97.47%** | 114 | 4 | 1102 | **89.29%** |
| **铁航中心** | 3 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 3 | **100.00%** |
| **技师学院** | 1 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **指挥中心** | 12 | 0 | **100.00%** | 1 | 0 | 13 | **92.31%** |
| **公交集团** | 1104 | 0 | **100.00%** | 26 | 0 | 1130 | **97.70%** |
| **建管公司** | 1 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **常运集团** | 25 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 25 | **100.00%** |
| **常州行公司** | 13 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 13 | **100.00%** |
| **常州轨道交通** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **其他** | 4 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 4 | **100.00%** |
| **合计** | **2355** | **28** | **98.66%** | **165** | **4** | **2552** | **93.38%** |

备注：道服中心1件超时已结工单为退回超时，根据《12328交通运输服务监督电话管理办法》规定，不属于职责范围内的工单，承办单位应当在2个工作日内退回，并说明理由。

### 附表二 [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

**2020年5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** | 3 | 2 | | 9 |  |  |  |  | **14** |
| **溧阳交通局** | 21 | 21 | | 2 | 4 |  |  |  | **48** |
| **金坛交通局** | 57 | 36 | | 2 | 23 |  |  |  | **118** |
| **武进交通局** | 17 | 32 | |  |  |  |  |  | **49** |
| **公路中心** | 30 | 16 | | 22 |  |  |  |  | **68** |
| **港航中心** | 1 | 1 | | 1 |  |  |  |  | **3** |
| **道服中心** | 250 | 79 | | 9 |  | 3 |  | 1 | **342** |
| **执法支队** | 905 | 1051 | | 18 |  |  | 10 | 4 | **1988** |
| **铁航中心** |  | 3 | |  |  |  |  |  | **3** |
| **技师学院** | 1 |  | |  |  |  |  |  | **1** |
| **指挥中心** | 622 | 8 | | 3 | 564 |  |  | 1 | **1198** |
| **公交集团** | 3182 | 254 | | 266 | 564 |  | 41 | 3 | **4310** |
| **建管公司** |  | 1 | |  |  |  |  |  | **1** |
| **常运集团** | 114 | 21 | 常运2 | 2 | 1 |  |  |  | **138** |
| 外公司19 |
| **常州行公司** | 15 | 2 | | 11 |  |  |  |  | **28** |
| **常州轨道交通** | 15 |  | |  |  |  |  |  | **15** |
| **其他** | 392 |  | | 4 | 1 |  |  | 211 | **608** |
| **合计** | **5625** | **1527** | | **349** | **1157** | **3** | **51** | **220** | **8932** |

### 附表三 [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2020年5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）** |
| 5月1日 | 2660 | 2436 | 91.58% | 2113 | 1920 | 90.87% | 193 | 323 | 224 | 8.42% | 0 | 3 | 0 |
| 5月2日 | 2202 | 2024 | 91.92% | 1774 | 1656 | 93.35% | 118 | 250 | 178 | 8.08% | 0 | 1 | 0 |
| 5月3日 | 2053 | 1916 | 93.33% | 1666 | 1570 | 94.24% | 96 | 250 | 137 | 6.67% | 0 | 1 | 0 |
| 5月4日 | 1754 | 1686 | 96.12% | 1488 | 1400 | 94.09% | 88 | 198 | 68 | 3.88% | 0 | 0 | 0 |
| 5月5日 | 1725 | 1537 | 89.10% | 1342 | 1252 | 93.29% | 90 | 195 | 188 | 10.90% | 0 | 0 | 0 |
| 5月6日 | 1704 | 1636 | 96.01% | 1430 | 1338 | 93.57% | 92 | 206 | 68 | 3.99% | 0 | 4 | 2 |
| 5月7日 | 1705 | 1594 | 93.49% | 1366 | 1297 | 94.95% | 69 | 228 | 111 | 6.51% | 0 | 1 | 4 |
| 5月8日 | 1866 | 1753 | 93.94% | 1526 | 1427 | 93.51% | 99 | 227 | 113 | 6.06% | 0 | 0 | 0 |
| 5月9日 | 1910 | 1777 | 93.04% | 1561 | 1477 | 94.62% | 84 | 216 | 133 | 6.96% | 0 | 1 | 0 |
| 5月10日 | 1888 | 1793 | 94.97% | 1561 | 1465 | 93.85% | 96 | 232 | 95 | 5.03% | 0 | 1 | 0 |
| 5月11日 | 1961 | 1830 | 93.32% | 1565 | 1462 | 93.42% | 103 | 265 | 131 | 6.68% | 0 | 3 | 1 |
| 5月12日 | 1928 | 1821 | 94.45% | 1563 | 1457 | 93.22% | 106 | 258 | 107 | 5.55% | 0 | 2 | 0 |
| 5月13日 | 1890 | 1763 | 93.28% | 1528 | 1447 | 94.70% | 81 | 235 | 127 | 6.72% | 0 | 1 | 1 |
| 5月14日 | 2439 | 2127 | 87.21% | 1830 | 1545 | 84.43% | 285 | 297 | 312 | 12.79% | 0 | 1 | 4 |
| 5月15日 | 2159 | 2020 | 93.56% | 1762 | 1637 | 92.91% | 125 | 258 | 139 | 6.44% | 0 | 1 | 1 |
| 5月16日 | 2009 | 1891 | 94.13% | 1635 | 1526 | 93.33% | 109 | 256 | 118 | 5.87% | 0 | 1 | 2 |
| 5月17日 | 2059 | 1943 | 94.37% | 1723 | 1614 | 93.67% | 109 | 220 | 116 | 5.63% | 0 | 1 | 0 |
| 5月18日 | 2098 | 2021 | 96.33% | 1739 | 1618 | 93.04% | 121 | 282 | 77 | 3.67% | 0 | 3 | 0 |
| 5月19日 | 1969 | 1845 | 93.70% | 1577 | 1477 | 93.66% | 100 | 268 | 124 | 6.30% | 0 | 4 | 1 |
| 5月20日 | 1955 | 1849 | 94.58% | 1593 | 1439 | 90.33% | 154 | 256 | 106 | 5.42% | 0 | 0 | 1 |
| 5月21日 | 1946 | 1832 | 94.14% | 1596 | 1507 | 94.42% | 89 | 236 | 114 | 5.86% | 0 | 0 | 2 |
| 5月22日 | 1957 | 1865 | 95.30% | 1635 | 1530 | 93.58% | 105 | 230 | 92 | 4.70% | 0 | 2 | 0 |
| 5月23日 | 2119 | 1927 | 90.94% | 1699 | 1595 | 93.88% | 104 | 228 | 192 | 9.06% | 0 | 2 | 1 |
| 5月24日 | 1985 | 1883 | 94.86% | 1649 | 1546 | 93.75% | 103 | 234 | 102 | 5.14% | 0 | 0 | 1 |
| 5月25日 | 2150 | 2034 | 94.60% | 1789 | 1672 | 93.46% | 117 | 245 | 116 | 5.40% | 0 | 3 | 1 |
| 5月26日 | 2008 | 1920 | 95.62% | 1625 | 1520 | 93.54% | 105 | 295 | 88 | 4.38% | 0 | 2 | 0 |
| 5月27日 | 1929 | 1745 | 90.46% | 1393 | 1323 | 94.97% | 70 | 352 | 184 | 9.54% | 0 | 5 | 1 |
| 5月28日 | 1822 | 1749 | 95.99% | 1516 | 1414 | 93.27% | 102 | 233 | 73 | 4.01% | 0 | 0 | 0 |
| 5月29日 | 2411 | 2253 | 93.45% | 1919 | 1746 | 90.98% | 173 | 334 | 158 | 6.55% | 0 | 0 | 1 |
| 5月30日 | 2500 | 2345 | 93.80% | 2032 | 1917 | 94.34% | 115 | 313 | 155 | 6.20% | 0 | 1 | 0 |
| 5月31日 | 2237 | 2073 | 92.67% | 1791 | 1669 | 93.19% | 122 | 282 | 164 | 7.33% | 0 | 0 | 0 |
| 合计 | 62998 | 58888 | 93.48% | 50986 | 47463 | 93.09% | 3523 | 7902 | 4110 | 6.52% | 0 | 44 | 24 |
| 平均 | 2032 | 1900 | 93.48% | 1645 | 1531 | 93.09% | 114 | 255 | 133 | 6.52% | 0 | 1 | 1 |