**常州96196交通服务热线月报**

2020年9月

常州市交通运输指挥中心编制 　　　　　2020年10月9日

# 【热线运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

9月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话8617个，接通8325个，除去用户放弃的196个电话外，接通率为98.86%。与8月份相比，热线呼入电话总量下降7.09%，接通率上升0.07%。9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98.81%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

9月份，共做工单8804件（包括市12345政府公共服务平台转办333件，市12319城市综合管理服务平台转办35件，短信2件，交通政务微博14件，部转办12328微信26件），其中热线现场办结工单6168件，派至各承办单位处理的工单2636件。截至10月10日14点30分统计时，按时已结工单2586件，超时已结工单8件，按时办结率99.69%；正常在办工单42件，无超时未结工单；综合办结率98.41%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

9月份，热线共做工单8804件，环比下降6.43%，其中：信息咨询5394件，占61.27%，环比下降3.51%；投诉举报1543件，占17.53%，环比下降15.03%；意见建议403件，占4.58%，环比上升16.81%；求助1181件，占13.41%，环比下降10.80%；表扬47件，占0.53%，环比上升6.82%；其他236件，占2.68%，环比下降18.62%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：5394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：1543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）公路中心23件，主要反映国省干线公路路面有垃圾、碎石、铁屑等问题。

（2）道服中心111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等问题。

（3）交通执法支队963件，其中反映巡游出租汽车经营服务方面801件，网络预约出租汽车经营服务方面42件。其他主要还涉及举报黑车非法营运、大巴车违规经营、出租汽车候客区插队拉客、普货运输危险品等方面的问题。

（4）铁航中心3件，主要反映南沿江城际铁路夜间施工扰民以及施工路段有路面破损等问题。

（5）交通技师学院1件，反映疫情期间学生住宿退费问题。（已妥善处理）

（6）指挥中心18件，其中应急处置工单16件，主要反映普货车运载危险品等问题。

（7）公交集团300件，主要反映公交车等候时间长、未照顾赶来的乘客、到站不停靠、驾驶员不文明驾驶和服务态度等问题。例如：9月19日一女士来电投诉46路公交车未按时发车，自编号36042。当天站台显示屏显示15时发车，但是这辆车14时50分便提前发车了，导致来电人未能赶上。

（8）常运集团20件，主要反映驾驶员站外带客、甩客、服务态度差、车辆晚点、未送达目的地等问题。例如：9月17日唐先生来电投诉大巴车驾驶员服务态度差，车号苏D036LR。9月13日17时乘坐从常州北站到金坛的6人商务车，发票显示来电人为1号座位，上车后来电人坐在第一排副驾驶位后，6号座位的乘客要求其让座，驾驶员也帮腔称1号座位在最后。来电人认为车上无明确的座位号标识，全凭驾驶员个人决定。

（9）常州行公司3件，主要反映常州行APP车辆信息有滞后现象。

（10）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共101件。

**3.意见建议：403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：47件，**表扬出租汽车驾驶员11件；公交车驾驶员34件，常运工作人员2件。

**5.车辆救援：1件**。

**6.失物查找：1180件，**公交车丢失物品593件，出租汽车丢失物品583件，大巴车丢失物品1件，其他3件。

**7.其他：236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

9月份，出租汽车电召席共呼入电话73381个，接通电话66266个，接通率90.30%，呼损电话7115个，呼损率为9.70%。

接通电话中咨询电话8723个，电召电话57543个，电召成功51191个，成功率88.96%，无车抢答6352个。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

9月份，调查出租汽车营运轨迹或录音88次，其中配合公安部门查找失物68次（成功46次，未成功22次），协助公安调查案件20次。

**1.8月、9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** |
| **8月** | 88170 | 78542 | 89.08% | 9628 | 10.92% |
| **9月** | 73381 | 66266 | 90.30% | 7115 | 9.70% |
| **比较** | -16.77% | -15.63% | 1.37% | -26.10% | -11.21% |

**2.8月、9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）** |
| **8月** | 68307 | 59611 | 8696 | 87.27% | 10235 |
| **9月** | 57543 | 51191 | 6352 | 88.96% | 8723 |
| **比较** | -15.76% | -14.12% | -26.95% | 1.94% | -14.77% |

# 【群众关注重点内容】

9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金坛华泰驾校教练违规从教和花园汽车站内卫生环境等问题。

1.金坛华泰驾校一教练违规从教引学员集中投诉。9月中旬，96196热线连续接到多位学员来电，投诉金坛华泰驾校一教练向学员收取学费后，仅安排科目一考试，不安排后续课程，来电时学员们均无法联系上教练。热线接投诉后将情况反映至金坛交通局，经金坛交通局调解，该教练承诺尽快退还学费，并将学员转到其他驾校继续学习，此外，华泰驾校也对该教练作出开除处理并收回车牌苏DB368学教练车。金坛交通局表示今后会进一步加强对教练员的教育管理，严格落实相关教学规定，督促教练员规范从教、廉洁从教，杜绝类似情况的发生。

2.网友建议放学时段加密公交317路班次，增加运力。9月25日，常州高级职业技术学校一学生通过交通政务微博来建议，在周五下午和节假日放学时加密公交317路的班次。该学生称317路途经多个乡镇，居住在横山桥、戚墅堰、遥观、郑陆等地的学生往返学校均需乘坐317路出行，但317路班次少、车型小，沿途又路过多家高校，每逢周五或节假日高校放学时，317路车内便拥挤不堪。该学生建议在上述时段加密班次，增加公交运力，满足学生出行需求。

3.原花园汽车站内卫生环境问题引市民多次投诉。9月，有市民多次反映钟楼区怀德路上原花园汽车站内卫生坏境差，垃圾乱堆乱放，无人清理，现场还有大型车辆停放杂乱，无人管理，严重影响文明城市形象，建议整改。热线经了解得知，花园汽车站地块原由永红街道管理，今年5月转至交通产业集团管理。集团按照要求建造实体围墙，但居民聚众闹事，推倒已建围墙、私自在围墙上开设出入口，在地块内非法停放车辆、倾倒垃圾，集团已安排清理多次。现产业集团已张贴公告，告知居民从9月26日起对该地块进行全面清理，实行封闭式管控。

# 【热线工作动态】

指挥中心开展职工幸福课堂——民法典讲座走进中心。9月11日，指挥中心组织96196热线话务员开展职工幸福课堂，邀请了常州大学史良学院的余小伟教授，进行了一场《民法典》专题讲座。讲座中，余小伟教授围绕《民法典》的历史背景、主要内容、重大意义，结合《民法典》中的热点问题及与普通民众生活息息相关的方面，系统阐述了《民法典》侵权责任篇及应对规则，让大家初步了解了如何规范生活中常见的侵权现象。结合丰富的案例和生动的讲解，给大家上了一堂生动的法治教育课、普法宣传课。

授课结束后，大家对民法典有了进一步的了解，加深了对民法典精神实质和主要内容的认识和理解。在今后的工作和学习中，以实际行动宣传、推进、保障民法典实施。

# 【表扬案例】

9月份，常州96196交通服务热线共受理表扬47件。其中来电表扬出租汽车驾驶员11件；公交车驾驶员34件；常运工作人员2件。

1.出租车驾驶员热心陪护就医乘客1小时。9月13日凌晨，常州96196交通服务热线接到市民俞女士来电，表扬东方出租苏D6176X驾驶员马士根师傅热心陪伴其就医。9月12日21时30分左右，俞女士身体突发不适，在富强新村打车前往二院，到达目的地时，马师傅见俞女士只身一人，身边无亲人陪伴就医，便主动留下电话，让俞女士有需要帮助可以随时联络他，事后，马师傅再次返回医院，陪护俞女士1个多小时，直至挂完水才离开，在此期间还买来了两瓶矿泉水。俞女士说：“她与马师傅素昧平生生，马师傅却放弃了1小时的生意，如此热心的来陪护她，帮助她，让她深受感动，希望96196热线能对马师傅进行表扬。”

2.15路公交车驾驶员用鸣笛声提醒老人上车。9月25日，常州96196交通服务热线接到一位70多位的老奶奶来电，表扬15路公交车驾驶员热心服务，工号22021。老奶奶称，她经常在泥河桥站点乘坐15路公交车，有时会不注意看公交车动向，未能及时留意到公交车进站，15路的这位公交车驾驶员每次发现她在站台上，就鸣笛提醒她坐车，老奶奶很感激这位驾驶员长年以来给她带来的帮助和关爱，让她倍感温暖，声称要给这位驾驶员五星好评。96196热线将老奶奶的心声及时传达到公交公司，公交公司接获信息后，表示会把该驾驶员的事迹作为优质服务的典型案例来进行重点宣传和表扬。

# 【热线服务案例】

常州96196热线帮助家长解决校园定制专线车首班车拥挤问题。9月8日，常州96196交通服务热线接到市民张先生的来电，张先生反映称校园定制专线车D3路首班车客流量大，车厢内非常拥挤，建议首班车提前10分钟或加密高峰时段的运行班次，张先生希望96196热线能帮其向公交提此建议，给坐车的孩子提供一个相对安全舒适的乘车环境。热线受理了张先生的建议之后，第一时间向公交转达，9月9日，公交公司答复称，自今年9月1日开学以来，一直也在关注校园定制专线的客流变化，经过一周以来的调查，发现D3路首班客流确实较大，第二班与第三班客流稀少，为优化公交资源利用，决定于9月14日起，首班将安排2辆车一起发车，以缓解车厢内拥挤现象。

9月10日，热线回访后得知，张先生对处理结果非常满意，称赞96196热线是公众的“代言人”，公交公司是乘客的“暖心人”。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2020年9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** | 5 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 5 | **100.00%** |
| **溧阳交通局** | 31 | 0 | **100.00%** | 2 | 0 | 33 | **93.94%** |
| **金坛交通局** | 36 | 0 | **100.00%** | 6 | 0 | 42 | **85.71%** |
| **武进交通局** | 43 | 2 | **95.56%** | 2 | 0 | 47 | **95.74%** |
| **公路中心** | 49 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 49 | **100.00%** |
| **港航中心** | 2 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 2 | **100.00%** |
| **道服中心** | 114 | 0 | **100.00%** | 7 | 0 | 121 | **94.21%** |
| **执法支队** | 973 | 6 | **99.39%** | 19 | 0 | 998 | **98.10%** |
| **铁航中心** | 3 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 3 | **100.00%** |
| **技师学院** | 3 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 3 | **100.00%** |
| **指挥中心** | 19 | 0 | **100.00%** | 1 | 0 | 20 | **95.00%** |
| **公交集团** | 1256 | 0 | **100.00%** | 4 | 0 | 1260 | **99.68%** |
| **建管公司** | 1 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **常运集团** | 31 | 0 | **100.00%** | 1 | 0 | 32 | **96.88%** |
| **常州行公司** | 16 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 16 | **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** | **2586** | **8** | **99.69%** | **42** | **0** | **2636** | **98.41%** |

### 附表二 [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

**2020年9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** | 12 |  | | 3 |  |  |  |  | **15** |
| **溧阳交通局** | 30 | 28 | | 4 | 8 |  |  |  | **70** |
| **金坛交通局** | 53 | 39 | | 1 | 17 |  |  | 3 | **113** |
| **武进交通局** | 9 | 34 | | 2 |  |  |  |  | **45** |
| **公路中心** | 14 | 23 | | 25 |  |  |  |  | **62** |
| **港航中心** | 4 |  | | 1 |  |  |  |  | **5** |
| **道服中心** | 246 | 111 | | 3 |  | 1 |  | 2 | **363** |
| **执法支队** | 909 | 963 | | 10 |  |  | 11 | 7 | **1900** |
| **铁航中心** | 2 | 3 | |  |  |  |  | 1 | **6** |
| **技师学院** | 1 | 1 | | 2 |  |  |  |  | **4** |
| **指挥中心** | 681 | 18 | | 1 | 559 |  |  |  | **1259** |
| **公交集团** | 2916 | 300 | | 326 | 593 |  | 34 | 1 | **4170** |
| **建管公司** |  |  | | 1 |  |  |  |  | **1** |
| **常运集团** | 95 | 20 | 常运1 | 8 | 1 |  | 2 |  | **126** |
| 外公司19 |
| **常州行公司** | 25 | 3 | | 12 |  |  |  |  | **40** |
| **常州轨道交通** | 20 |  | |  |  |  |  |  | **20** |
| **其他** | 377 |  | | 4 | 2 |  |  | 222 | **605** |
| **合计** | **5394** | **1543** | | **403** | **1180** | **1** | **47** | **236** | **8804** |

### 附表三 [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2020年9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）** |
| 9月1日 | 2609 | 2310 | 88.54% | 2027 | 1724 | 85.05% | 303 | 283 | 299 | 11.46% | 0 | 0 | 1 |
| 9月2日 | 2183 | 1983 | 90.84% | 1671 | 1547 | 92.58% | 124 | 312 | 200 | 9.16% | 0 | 6 | 0 |
| 9月3日 | 2193 | 2023 | 92.25% | 1738 | 1625 | 93.50% | 113 | 285 | 170 | 7.75% | 0 | 1 | 2 |
| 9月4日 | 2358 | 2101 | 89.10% | 1816 | 1673 | 92.13% | 143 | 285 | 257 | 10.90% | 0 | 1 | 2 |
| 9月5日 | 2159 | 2027 | 93.89% | 1749 | 1615 | 92.34% | 134 | 278 | 132 | 6.11% | 0 | 1 | 0 |
| 9月6日 | 2251 | 2089 | 92.80% | 1840 | 1687 | 91.68% | 153 | 249 | 162 | 7.20% | 0 | 5 | 0 |
| 9月7日 | 2209 | 2073 | 93.84% | 1770 | 1600 | 90.40% | 170 | 303 | 136 | 6.16% | 0 | 1 | 2 |
| 9月8日 | 2172 | 1990 | 91.62% | 1712 | 1585 | 92.58% | 127 | 278 | 182 | 8.38% | 0 | 3 | 1 |
| 9月9日 | 2075 | 1953 | 94.12% | 1695 | 1557 | 91.86% | 138 | 258 | 122 | 5.88% | 0 | 0 | 0 |
| 9月10日 | 2599 | 2333 | 89.77% | 2044 | 1753 | 85.76% | 291 | 289 | 266 | 10.23% | 0 | 0 | 1 |
| 9月11日 | 2529 | 2331 | 92.17% | 2010 | 1833 | 91.19% | 177 | 321 | 198 | 7.83% | 0 | 0 | 4 |
| 9月12日 | 2382 | 2166 | 90.93% | 1866 | 1735 | 92.98% | 131 | 300 | 216 | 9.07% | 0 | 7 | 0 |
| 9月13日 | 2215 | 2069 | 93.41% | 1820 | 1704 | 93.63% | 116 | 249 | 146 | 6.59% | 0 | 2 | 1 |
| 9月14日 | 2229 | 1945 | 87.26% | 1652 | 1530 | 92.62% | 122 | 293 | 284 | 12.74% | 0 | 6 | 1 |
| 9月15日 | 2851 | 2488 | 87.27% | 2182 | 1707 | 78.23% | 475 | 306 | 363 | 12.73% | 0 | 1 | 2 |
| 9月16日 | 2219 | 2045 | 92.16% | 1758 | 1643 | 93.46% | 115 | 287 | 174 | 7.84% | 0 | 7 | 0 |
| 9月17日 | 3421 | 2770 | 80.97% | 2436 | 1893 | 77.71% | 543 | 334 | 651 | 19.03% | 0 | 2 | 0 |
| 9月18日 | 2820 | 2520 | 89.36% | 2181 | 1904 | 87.30% | 277 | 339 | 300 | 10.64% | 0 | 1 | 0 |
| 9月19日 | 2846 | 2534 | 89.04% | 2182 | 1944 | 89.09% | 238 | 352 | 312 | 10.96% | 0 | 0 | 0 |
| 9月20日 | 2513 | 2224 | 88.50% | 1993 | 1758 | 88.21% | 235 | 231 | 289 | 11.50% | 0 | 3 | 0 |
| 9月21日 | 2447 | 2216 | 90.56% | 1931 | 1678 | 86.90% | 253 | 285 | 231 | 9.44% | 0 | 0 | 0 |
| 9月22日 | 2331 | 2202 | 94.47% | 1937 | 1654 | 85.39% | 283 | 265 | 129 | 5.53% | 0 | 4 | 1 |
| 9月23日 | 2096 | 2005 | 95.66% | 1765 | 1617 | 91.61% | 148 | 240 | 91 | 4.34% | 0 | 0 | 0 |
| 9月24日 | 2128 | 1999 | 93.94% | 1736 | 1634 | 94.12% | 102 | 263 | 129 | 6.06% | 0 | 3 | 0 |
| 9月25日 | 2380 | 2211 | 92.90% | 1939 | 1770 | 91.28% | 169 | 272 | 169 | 7.10% | 0 | 1 | 1 |
| 9月26日 | 2454 | 2258 | 92.01% | 1998 | 1837 | 91.94% | 161 | 260 | 196 | 7.99% | 0 | 5 | 0 |
| 9月27日 | 2070 | 2003 | 96.76% | 1737 | 1614 | 92.92% | 123 | 266 | 67 | 3.24% | 0 | 1 | 0 |
| 9月28日 | 2336 | 2130 | 91.18% | 1807 | 1674 | 92.64% | 133 | 323 | 206 | 8.82% | 0 | 3 | 1 |
| 9月29日 | 2283 | 2162 | 94.70% | 1858 | 1696 | 91.28% | 162 | 304 | 121 | 5.30% | 0 | 1 | 0 |
| 9月30日 | 4023 | 3106 | 77.21% | 2693 | 2000 | 74.27% | 693 | 413 | 917 | 22.79% | 0 | 3 | 0 |
| 合计 | 73381 | 66266 | 90.30% | 57543 | 51191 | 88.96% | 6352 | 8723 | 7115 | 9.70% | 0 | 68 | 20 |
| 平均 | 2367 | 2138 | 90.30% | 1856 | 1651 | 88.96% | 205 | 281 | 230 | 9.70% | 0 | 2 | 1 |