**常州96196交通服务热线月报**

2020年10月

常州市交通运输指挥中心编制 　　　　　2020年11月3日

# 【热线运行情况】

## 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8317个，接通8027个，除去用户放弃的197个电话外，接通率为98.85%。与9月份相比，热线呼入电话总量下降3.48%，接通率下降0.01%。10月份，平均通话时长130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98.76%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

10月份，共做工单8396件（包括市12345政府公共服务平台转办281件，市12319城市综合管理服务平台转办14件，短信4件，交通政务微博10件，部转办12328微信18件），其中热线现场办结工单5938件，派至各承办单位处理工单2458件。截至11月3日15点30分统计，按时已结工单2314件，超时已结工单18件，按时办结率99.10%；正常在办工单123件，超时未结3张；综合办结率94.87%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

10月份，热线共做工单8396件，环比下降4.63%，其中：信息咨询5109件，占60.85%，环比下降5.28%；投诉举报1550件，占18.46%，环比上升0.45%；意见建议227件，占2.70%，环比下降43.67%；求助1260件，占15.01%，环比上升6.69%；表扬29件，占0.35%，环比下降38.30%；其他221件，占2.63%，环比下降4.63%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：5109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：1550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20件，主要反映国省干线公路路面有垃圾、铁屑以及坑塘等问题。

（2）道服中心83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1036件，其中反映巡游出租汽车经营服务方面893件，网络预约出租汽车经营服务方面32件。其他主要还涉及举报黑车非法营运、大巴车违规经营、普货运输危险品、出租汽车候客区秩序等方面的问题。

（4）铁航中心1件，反映南沿江城际铁路施工导致道路损坏等问题。

（5）交通技师学院1件，反映学院老师教学方式的问题。

（6）指挥中心17件，其中应急处置工单13件，主要反映普货车运载危险品等问题。

（7）公交集团246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：10月25日12时30分王先生在青枫公馆站候车，93路公交车（开往江南商场公交站方向）到站后未停靠。

（8）常运集团26件，主要反映驾驶员站外带客、甩客、服务态度差、车辆晚点、到站未停靠等问题。例如：10月28日王先生来电投诉常州开往盐城的大巴车站外带客，车号苏D63030。10月27日8时10分从常州客运站驶出后，在北环新村附近带客。

（9）常州行公司1件，反映常州行APP一公交站点显示有误。

（10）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共117件。

（11）其他2件：产业2件。

**3.意见建议：227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11件；公交车驾驶员17件，常运工作人员1件。

**5.车辆救援：无**。

**6.失物查找：1260件，**公交车丢失物品615件，出租汽车丢失物品639件，大巴车丢失物品3件，其他3件。

**7.其他：221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78502个，接通电话70162个，接通率89.38%，呼损电话8340个，呼损率为10.62%。

接通电话中咨询电话8957个，电召电话61205个，电召成功52342个，成功率85.52%，无车抢答8863个。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

10月份，调查出租汽车营运轨迹或录音73次，其中配合公安部门查找失物53次（成功34次，未成功19次），协助公安调查案件20次。

**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** | 73381 | 66266 | 90.30% | 7115 | 9.70% |
| **10月** | 78502 | 70162 | 89.38% | 8340 | 10.62.% |
| **比较** | 6.98% | 5.88% | -1.03% | 17.22% | 9.57% |

**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** | 57543 | 51191 | 6352  | 88.96% | 8723 |
| **10月** | 61205 | 52342 |  8863  | 85.52% | 8957 |
| **比较** | 6.36% | 2.25% | 39.53% | -3.87% | 2.68% |

# 【群众关注重点内容】

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胜达驾校教练被开除后仍招生收费、中再生公司门口车辆铁屑抛洒等问题。

1.教练被开除后仍冒用驾校名招生，失联后引市民集中投诉。10月，热线接到多位市民来电反映武进胜达驾校退费和课程安排问题。据了解，来电市民均是在2018年、2019年期间直接向胜达驾校一教练报名缴费学车的，尚未结业，现该教练已失联，来电市民希望胜达驾校退费或者是安排其他教练继续培训。为此，胜达驾校称，该教练于2019年上半年就已被开除，驾校未收到任何学费，无法安排退费或继续学业。目前，武进交通局已介入调查，了解相关情况。

2.中再生公司门口运输车辆抛洒现象引市民关注。10月，热线接到12345平台转派工单，有市民反映新北区奔牛镇九里村委九奔西路与西达路交叉口西北150米的中国再生资源再生塑料基地门口经常有铁皮、铁屑和铁钉，途径车辆轮胎被扎破，给周边行人和车辆的出行造成较大影响。交通执法支队了解情况后，立即前往现场检查，并督促企业负责人采取整改措施，加大现场清理力度。同时，积极联合奔牛城管以及当地村委，对运输车辆加强关注。

3.出租车驾驶员拒载现象本月有所反弹。9月份，关于出租车驾驶员拒载的投诉下降近五成，但是本月有所反弹，热线受理出租车驾驶员拒载的投诉工单共计96件，较9月上升71.43%。来电投诉内容主要是乘客在告知目的地后，驾驶员认为路程较近，不愿载客，或直接拒载，或以手机上已接订单为由拒载。针对市民投诉的问题，交通执法支队在调查核实之后，对情况属实的驾驶员采取了停运数天、经济考核等方式，给予了严肃处理。

# 【热线工作动态】

1.江苏12328（96196）交通服务热线工作交流会在常州召开。10月21-22日，江苏12328（96196）交通服务热线工作交流会在常州召开。省交通通信信息中心副主任何战海、热线省中心、各市分中心相关负责人参加了交流会。

10月21日，何战海一行首先参观了96196热线服务大厅和应急指挥大厅，在随后召开的座谈会上，由市交通指挥中心副主任冯松以“打造‘数据分析型’交通服务热线 为行业管理提供精准数据支撑”为主题作热线工作汇报。接着，会议介绍了交通运输部相关会议精神、工作动态及相关考核指标，另外，还介绍了今年以来简报写作情况、存在问题及热线质检情况、话务情况、回访情况等内容。与会的各市热线负责人进行了交流发言，大家结合各地区的实际情况提出了建议。

最后，何战海对下半年热线工作提出几点要求。他强调，各市要充分重视热线工作，研究工作中存在的内部问题，加强相关管理考核，重视数据统计分析，为领导决策做好数据支撑。

2.市交通运输指挥中心开展“家”主题道德讲堂。10月16日下午，常州市交通运输指挥中心开展了以“家”为主题的道德讲堂活动，本次活动还特别邀请了西林街道东岱村委的老人代表们前来参加。

活动在《国家》歌声中缓缓拉开序幕，共有唱歌曲、学模范、音诗画、读家书、谈感悟、诵经典、送吉祥七个环节。在“唱歌曲”环节，全体职工学唱《国家》，从歌声中感受家国力量；在“学模范”环节，通过观看抗疫一线工作者的视频，从最可爱的人们身上学习无畏无私的奉献精神；在“音诗画”环节，指挥中心特地编排了一场具有特色的节目《我的疫情日记》，从一线话务员袁飞霞的视角感受抗疫时期身边人的故事；在“读家书”环节，青年代表在现场深情朗读写给家人的信件，娓娓道来，现场观众无不感动；最后，活动在“送吉祥”中圆满结束。

活动结束后，指挥中心还特地为活动现场西林街道东岱村委的老人们准备重阳糕，提前为他们送上节日的祝福。

# 【表扬案例】

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11件；公交车驾驶员17件；常运工作人员1件。

1.10月25日缪先生来电表扬B21路公交车驾驶员服务优质，工号10004。主要体现在以下四方面：一是在怀德路延陵路站，驾驶员主动等候赶车乘客；二是怀德桥下桥时，BRT左转是绿灯，驾驶员发现后车是B1路，主动让道，让B1路先行；三是车上有老人要乘坐B23路去青枫公园，驾驶员进站时发现后面是B23路，便提醒老人乘坐，非常细心；四是驾驶员主动提醒要去金坛的乘客需要换乘B22到花园总站坐车。

2.10月29日龚女士来电表扬联创出租驾驶员乐于助人，车号苏D7862X。当天来电人身体不舒服，非常痛，驾驶员主动给予关心，让来电人多喝热水，判断可能是胃痉挛，不断安抚乘客， 4时30分左右到达一院后，来电人想额外再支付100元给驾驶员，驾驶员不愿意收取。

# 【热线服务案例】

96196热线帮助市民找到热心的哥。10月26日，常州96196交通服务热线接到市民高女士的求助电话，称自己上午9时左右在腾龙南苑家中被蜈蚣咬伤，当时疼痛难忍，急需就医，一位热心的哥恰巧路过，便立即将她送至新北四院急诊室，随后默默离开，高女士未来得及记录的哥的车号信息，甚至连车费也未支付，她深感歉疚，希望96196热线能帮她找到这位出租车驾驶员。

96196热线接电后，经多次排查、确认信息，最终找到了这位来自常运出租车公司的刘师傅，车号苏D8920X，热线话务员在获知了刘师傅的联系方式后第一时间向高女士转达，回电过程中，高女士对热线的帮助表示万分感谢，并对热线的工作效率表示肯定。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2020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** | 1 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **溧阳交通局** | 35 | 1 | **97.22%** | 3 | 0 | 39 | **92.31%** |
| **金坛交通局** | 36 | 1 | **97.30%** | 5 | 0 | 42 | **88.10%** |
| **武进交通局** | 43 | 1 | **97.73%** | 6 | 0 | 50 | **88.00%** |
| **公路中心** | 36 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 36 | **100.00%** |
| **港航中心** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **道服中心** | 86 | 0 | **100.00%** | 6 | 0 | 92 | **93.48%** |
| **执法支队** | 974 | 13 | **98.38%** | 81 | 3 | 1071 | **92.16%** |
| **铁航中心** | 2 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 2 | **100.00%** |
| **技师学院** | 0 | 0 | **-** | 1 | 0 | 1 | **-** |
| **指挥中心** | 22 | 0 | **100.00%** | 1 | 0 | 23 | **95.65%** |
| **公交集团** | 1027 | 1 | **99.90%** | 20 | 0 | 1048 | **98.09%** |
| **建管公司** | 1 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **常运集团** | 35 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 35 | **100.00%** |
| **常州行公司** | 10 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 10 | **100.00%** |
| **常州轨道交通** | 1 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **其他** | 5 | 1 | **83.33%** | 0 | 0 | 6 | **100.00%** |
| **合计** | **2314** | **18** | **99.10%** | **123** | **3** | **2458** | **94.87%** |

### 附表二 [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

**2020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** | 4 | 　 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | **5** |
| **溧阳交通局** | 37 | 38 | 　 | 11 | 　 | 　 | 　 | **86** |
| **金坛交通局** | 61 | 35 | 2 | 33 | 　 | 1 | 　 | **132** |
| **武进交通局** | 20 | 44 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | **65** |
| **公路中心** | 11 | 20 | 14 | 　 | 　 | 　 | 　 | **45** |
| **港航中心** | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |  |
| **道服中心** | 173 | 83 | 6 | 　 | 　 | 　 | 　 | **262** |
| **执法支队** | 877 | 1036 | 13 | 　 | 　 | 11 | 7 | **1944** |
| **铁航中心** | 1 | 1 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | **3** |
| **技师学院** | 　 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **1** |
| **指挥中心** | 744 | 17 | 3 | 598 |  |  |  | **1362** |
| **公交集团** | 2633 | 246 | 172 | 615 | 　 | 16 | 2 | **3684** |
| **建管公司** | 1 | 　 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | **2** |
| **常运集团** | 102 | 26 | 常运1 |  | 2 | 　 | 1 | 2 | **133** |
| 外公司25 |
| **常州行公司** | 2 | 1 | 9 | 　 | 　 | 　 | 　 | **12** |
| **常州轨道交通** | 18 | 　 | 1 | 　 | 　 | 　 | 1 | **20** |
| **其他** | 425 | 2 | 3 | 1 |  |  | 209 | **640** |
| **合计** | **5109** | **1550** | **227** | **1260** |  | **29** | **221** | **8396** |

### 附表三 [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2020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 | 3860 | 3328 | 86.22% | 2866 | 2078 | 72.51% | 788 | 462 | 532 | 13.78% | 0 | 1 | 0 |
| 10月2日 | 2634 | 2455 | 93.20% | 2152 | 1848 | 85.87% | 304 | 303 | 179 | 6.80% | 0 | 3 | 0 |
| 10月3日 | 3949 | 2940 | 74.45% | 2622 | 1746 | 66.59% | 876 | 318 | 1009 | 25.55% | 0 | 2 | 0 |
| 10月4日 | 3036 | 2716 | 89.46% | 2365 | 1913 | 80.89% | 452 | 351 | 320 | 10.54% | 0 | 4 | 0 |
| 10月5日 | 2706 | 2520 | 93.13% | 2180 | 1926 | 88.35% | 254 | 340 | 186 | 6.87% | 0 | 0 | 0 |
| 10月6日 | 2429 | 2148 | 88.43% | 1911 | 1675 | 87.65% | 236 | 237 | 281 | 11.57% | 0 | 5 | 0 |
| 10月7日 | 2121 | 1987 | 93.68% | 1754 | 1637 | 93.33% | 117 | 233 | 134 | 6.32% | 0 | 3 | 0 |
| 10月8日 | 2135 | 2024 | 94.80% | 1750 | 1640 | 93.71% | 110 | 274 | 111 | 5.20% | 0 | 4 | 0 |
| 10月9日 | 2077 | 2002 | 96.39% | 1769 | 1635 | 92.43% | 134 | 233 | 75 | 3.61% | 0 | 1 | 1 |
| 10月10日 | 2068 | 1942 | 93.91% | 1711 | 1588 | 92.81% | 123 | 231 | 126 | 6.09% | 0 | 1 | 0 |
| 10月11日 | 1902 | 1815 | 95.43% | 1583 | 1448 | 91.47% | 135 | 232 | 87 | 4.57% | 0 | 0 | 0 |
| 10月12日 | 2163 | 2039 | 94.27% | 1742 | 1558 | 89.44% | 184 | 297 | 124 | 5.73% | 0 | 0 | 2 |
| 10月13日 | 1986 | 1936 | 97.48% | 1662 | 1541 | 92.72% | 121 | 274 | 50 | 2.52% | 0 | 2 | 1 |
| 10月14日 | 1997 | 1905 | 95.39% | 1622 | 1505 | 92.79% | 117 | 283 | 92 | 4.61% | 0 | 3 | 0 |
| 10月15日 | 2994 | 2458 | 82.10% | 2142 | 1729 | 80.72% | 413 | 316 | 536 | 17.90% | 0 | 2 | 1 |
| 10月16日 | 4140 | 3077 | 74.32% | 2668 | 1823 | 68.33% | 845 | 409 | 1063 | 25.68% | 0 | 0 | 1 |
| 10月17日 | 2699 | 2466 | 91.37% | 2184 | 1870 | 85.62% | 314 | 282 | 233 | 8.63% | 0 | 2 | 0 |
| 10月18日 | 2522 | 2358 | 93.50% | 2069 | 1849 | 89.37% | 220 | 289 | 164 | 6.50% | 0 | 1 | 0 |
| 10月19日 | 2383 | 2115 | 88.75% | 1824 | 1638 | 89.80% | 186 | 291 | 268 | 11.25% | 0 | 2 | 4 |
| 10月20日 | 2126 | 1942 | 91.35% | 1694 | 1565 | 92.38% | 129 | 248 | 184 | 8.65% | 0 | 0 | 1 |
| 10月21日 | 2251 | 2076 | 92.23% | 1814 | 1578 | 86.99% | 236 | 262 | 175 | 7.77% | 0 | 2 | 0 |
| 10月22日 | 2083 | 1937 | 92.99% | 1718 | 1568 | 91.27% | 150 | 219 | 146 | 7.01% | 0 | 1 | 0 |
| 10月23日 | 2447 | 2300 | 93.99% | 2041 | 1810 | 88.68% | 231 | 259 | 147 | 6.01% | 0 | 1 | 2 |
| 10月24日 | 2841 | 2468 | 86.87% | 2128 | 1824 | 85.71% | 304 | 340 | 373 | 13.13% | 0 | 1 | 0 |
| 10月25日 | 2448 | 2327 | 95.06% | 2033 | 1801 | 88.59% | 232 | 294 | 121 | 4.94% | 0 | 0 | 0 |
| 10月26日 | 2072 | 1975 | 95.32% | 1703 | 1553 | 91.19% | 150 | 272 | 97 | 4.68% | 0 | 0 | 4 |
| 10月27日 | 1935 | 1858 | 96.02% | 1599 | 1507 | 94.25% | 92 | 259 | 77 | 3.98% | 0 | 1 | 0 |
| 10月28日 | 2037 | 1959 | 96.17% | 1722 | 1572 | 91.29% | 150 | 237 | 78 | 3.83% | 0 | 1 | 1 |
| 10月29日 | 1862 | 1786 | 95.92% | 1548 | 1430 | 92.38% | 118 | 238 | 76 | 4.08% | 0 | 1 | 1 |
| 10月30日 | 2470 | 2257 | 91.38% | 1969 | 1686 | 85.63% | 283 | 288 | 213 | 8.62% | 0 | 8 | 1 |
| 10月31日 | 4129 | 3046 | 73.77% | 2660 | 1801 | 67.71% | 859 | 386 | 1083 | 26.23% |  | 1 | 0 |
| 合计 | 78502 | 70162 | 89.38% | 61205 | 52342 | 85.52% | 8863 | 8957 | 8340 | 10.62% | 0 | 53 | 20 |
| 平均 | 2532  | 2263  | 89.38% | 1974  | 1688  | 85.52% | 286  | 289  | 269  | 10.62% | 0  | 2  | 1  |