**常州96196交通服务热线月报**

2021年2月

常州市交通运输指挥中心编制 　　　　　2021年3月2日

# 【热线运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

2月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话6159个，接通5892个，除去用户放弃的221个电话外，接通率为99.23%。与1月份相比，热线呼入电话总量下降14.65%，接通率上升0.03%。2月份，平均通话时长119秒，来电高峰主要集中在9点至17点，热线客户评价总体满意率为98.54%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

2月份，共做工单6117件（包括市12345政府公共服务平台转办182件，市12319城市综合管理服务平台转办6件，交通政务微博8件，部转办12328微信8件），其中热线现场办结工单4645件，派至各承办单位处理工单1472件。截至3月4日12点30分统计，按时已结工单1462件，超时已结工单2件，按时办结率99.86%；正常在办工单8件，无超时未结工单；综合办结率99.46%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

2月份，热线共做工单6117件，环比下降15.73%，其中：信息咨询4032件，占65.91%，环比下降7.76%；投诉举报852件，占13.93%，环比下降31.62%；意见建议156件，占2.55%，环比下降33.05%；求助768件，占12.56%，环比下降26.58%；表扬17件，占0.28%，环比下降48.48%；其他292件，占4.77%，环比下降11.52%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：4032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852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4件，主要反映常州和溧阳之间无城际公交以及雪堰镇城东村村民房屋受损等问题。

（2）公路中心11件，主要反映国省干线公路路面有垃圾以及树木茂盛需修剪等问题。

（3）港航中心1件，反映徐窑渡桥护栏生锈，但仍有行人通行的问题。（经核实，不属于交通部门管辖范围）

（4）道服中心76件，主要反映物流企业派送延迟、货损货差赔偿纠纷以及学员与驾校之间费用纠纷等问题。

（5）交通执法支队515件，其中反映巡游出租汽车经营服务方面427件，网络预约出租汽车经营服务方面27件。其他主要还涉及举报黑车非法营运、普货运输危险品等方面的问题。

（6）指挥中心5件，其中应急处置工单2件，主要反映物流企业用普货运输危险品的问题。

（7）公交集团152件，主要反映公交车等候时间长、未照顾赶车乘客、到站未规范停车、驾驶员不文明驾驶和服务态度等问题。例如：2月20日蒋先生投诉217路公交车到站未停（开往清凉寺方向）。来电人在凤凰路广电路站点等车，14时01分左右车辆到站后未停靠便直接驶离。

（8）常运集团6件，主要反映驾驶员不安全行车以及检票窗口工作人员不负责等问题。例如：2月22日余先生投诉客运东站检票窗口工作人员不负责。来电人购买了一张当天14时30分前往常熟的票，车次PT1235。检票时工作人员称不用检票直接上车，当时只有一辆停靠在检票窗口后面，于是来电人便乘坐了，到达目的地后才发现该车是到太仓汽车站的。

（9）常州行公司2件，反映常州行APP公交车辆信息有误。

（10）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共78件。

（11）其他2件：产业集团2件。

**3.意见建议：156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：17件，**表扬出租汽车驾驶员2件；公交车驾驶员15件。

**5.车辆救援：1件**。

**6.失物查找：767件，**公交车丢失物品421件，出租汽车丢失物品342件，大巴车丢失物品2件，其他2件。

**7.其他：292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

2月份，出租汽车电召席共呼入电话68017个，接通电话64326个，接通率94.57%，呼损电话3691个，呼损率为5.43%。

接通电话中咨询电话7470个，电召电话56856个，电召成功48662个，成功率85.59%，无车抢答8194个。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

2月份，调查出租汽车营运轨迹或录48次，其中配合公安部门查找失物28次（成功24次，未成功4次），协助公安调查案件20次。

**1.1月、2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** |
| **1月** | 78569 | 72500 | 92.28% | 6069 | 7.72% |
| **2月** | 68017 | 64326 | 94.57% | 3691 | 5.43% |
| **比较** | -13.43% | -11.27% | 2.49% | -39.18% | -29.75% |

**2.1月、2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）** |
| **1月** | 62094 | 54383 | 7711  | 87.58% | 10406 |
| **2月** | 56856 | 48662 |  8194  | 85.59% | 7470 |
| **比较** | -8.44% | -10.52% | 6.26% | -2.28% | -28.21% |

# 【群众关注重点内容】

2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物流企业延迟派送、货船夜间运输噪音扰民等问题。

1.物流服务方面的问题持续成为市民投诉热点。2月，热线受理相关投诉69件，与1月基本持平。投诉量较大的是德邦物流（48件），占物流投诉件的七成，其中，来电反映德邦物流延迟派送的问题36件，来电时间集中在春节前夕。经热线了解，行业管理部门已于第一时间催促物流企业尽快发货。

2.孟津河湟里段有货船夜间运输产生噪音引市民投诉。2月，居住在武进区湟里镇孟津河畔的居民向热线反映，凌晨1时-3时有大量运输钢金属的货运船舶在通行，产生的噪音很大，严重扰民。据行业管理部门反馈，该孟津河是通航水域，过往船舶较多，目前无法律规定禁止船舶通行，来电人反映的船舶运输单位是东方润安集团有限公司，行业管理部门已督促企业合理调度船舶运输，并要求船舶夜间途径居民区时减速慢行，按规定使用声号。

3.一戚墅堰实验中学的老师来电建议99路公交增加班次。据该老师称，潞城中学搬迁至戚墅堰实验中学内过渡，师生出行需求加大，建议在上学时段（6时00分-6时40分）和放学时间段（17时15分开始）增加公交99路班次，方便学生坐车。此外，绿地世纪城的居民建议延伸98路公交线路至新闸中小学，据其称，该小区内约有四五百名学生需要到新闸中小学上学。

# 【表扬案例】

2月份，常州96196交通服务热线共受理表扬17件。其中来电表扬出租汽车驾驶员2件；公交车驾驶员15件。

1.2月5日一市民来电表扬巴士出租驾驶员热心助人，车号苏D2863X。22时30分，来电人肠胃炎发作，在常武路附近打车前往医院，途径好几辆出租车都拒载，苏D2863X的出租车驾驶员看见来电人后，主动搭载送其就医并且还提供了矿泉水。

2.2月8日马先生来电表扬59路公交车驾驶员乐于助人，车号38008。来电人是一位85岁的老人，14时30分左右在丁甘仁故居站点上车，驾驶员主动帮其拎东西，还特地打开后门方便其上车。同时还要表扬59路车队长陈刚及一位女队长服务热情，帮助老人解决了携带较多物品乘车不便的问题，让乘客感受到了“不是亲人胜似亲人的温暖”。

3.2月23日王女士来电表扬24路公交车驾驶员热心服务，自编号18175。2月16日16时11分左右，来电人腿脚不便，在通济桥南站上车，当距离站台还有二三十米时，车辆已到站，来电人提前向驾驶员招手，驾驶员耐心地在站台等其上车。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2021年2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** | 2 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 2 | **100.00%** |
| **溧阳交通局** | 16 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 16 | **100.00%** |
| **金坛交通局** | 35 | 0 | **100.00%** | 2 | 0 | 37 | **94.59%** |
| **武进交通局** | 31 | 2 | **93.94%** | 0 | 0 | 33 | **100.00%** |
| **公路中心** | 15 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 15 | **100.00%** |
| **港航中心** | 1 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **道服中心** | 81 | 0 | **100.00%** | 5 | 0 | 86 | **94.19%** |
| **执法支队** | 524 | 0 | **100.00%** | 1 | 0 | 525 | **99.81%** |
| **铁航中心** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **技师学院** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **指挥中心** | 7 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 7 | **100.00%** |
| **公交集团** | 723 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 723 | **100.00%** |
| **建管公司** | 1 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **常运集团** | 14 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 14 | **100.00%** |
| **常州行公司** | 7 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 7 | **100.00%** |
| **常州轨道交通** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **其他** | 5 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 5 | **100.00%** |
| **合计** | **1462** | **2** | **99.86%** | **8** | **0** | **1472** | **99.46%** |

### 附表二 [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

**2021年2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** | 6 | 4 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **10** |
| **溧阳交通局** | 26 | 14 | 2 | 3 | 　 | 　 | 　 | **45** |
| **金坛交通局** | 49 | 34 | 2 | 13 | 　 | 　 | 　 | **98** |
| **武进交通局** | 13 | 30 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | **45** |
| **公路中心** | 2 | 11 | 4 | 　 | 　 | 　 | 　 | **17** |
| **港航中心** | 3 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **4** |
| **道服中心** | 135 | 76 | 4 | 　 | 1 | 　 | 　 | **216** |
| **执法支队** | 603 | 515 | 5 | 　 | 　 | 2 | 3 | **1128** |
| **铁航中心** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **技师学院** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **指挥中心** | 532 | 5 | 1 | 327 |  |  |  | **865** |
| **公交集团** | 2302 | 152 | 123 | 421 | 　 | 15 | 1 | **3014** |
| **建管公司** |  |  | 1 |  |  |  |  | **1** |
| **常运集团** | 59 | 6 | 常运0 | 6 | 2 |  |  |  | **73** |
| 外公司6 |
| **常州行公司** | 11 | 2 | 4 | 　 | 　 | 　 | 　 | **17** |
| **常州轨道交通** | 12 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **12** |
| **其他** | 279 | 2 | 2 | 1 |  |  | 288 | **572** |
| **合计** | **4032** | **852** | **156** | **767** | **1** | **17** | **292** | **6117** |

### 附表三 [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2021年2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）** |
| 2月1日 | 2519 | 2411 | 95.71% | 2135 | 1828 | 85.62% | 307 | 276 | 108 | 4.29% | 0 | 1 | 3 |
| 2月2日 | 2039 | 1869 | 91.66% | 1649 | 1561 | 94.66% | 88 | 220 | 170 | 8.34% | 0 | 3 | 0 |
| 2月3日 | 2280 | 1957 | 85.83% | 1740 | 1647 | 94.66% | 93 | 217 | 323 | 14.17% | 0 | 0 | 0 |
| 2月4日 | 2116 | 1870 | 88.37% | 1649 | 1556 | 94.36% | 93 | 221 | 246 | 11.63% | 0 | 4 | 0 |
| 2月5日 | 2087 | 2046 | 98.04% | 1805 | 1676 | 92.85% | 129 | 241 | 41 | 1.96% | 0 | 0 | 0 |
| 2月6日 | 2006 | 1967 | 98.06% | 1739 | 1629 | 93.67% | 110 | 228 | 39 | 1.94% | 0 | 0 | 0 |
| 2月7日 | 1720 | 1526 | 88.72% | 1347 | 1261 | 93.62% | 86 | 179 | 194 | 11.28% | 0 | 2 | 2 |
| 2月8日 | 2196 | 2123 | 96.68% | 1861 | 1722 | 92.53% | 139 | 262 | 73 | 3.32% | 0 | 2 | 3 |
| 2月9日 | 2304 | 2227 | 96.66% | 1939 | 1772 | 91.39% | 167 | 288 | 77 | 3.34% | 0 | 0 | 0 |
| 2月10日 | 2189 | 2145 | 97.99% | 1916 | 1663 | 86.80% | 253 | 229 | 44 | 2.01% | 0 | 0 | 0 |
| 2月11日 | 4104 | 3544 | 86.35% | 3186 | 1431 | 44.92% | 1755 | 358 | 560 | 13.65% | 0 | 0 | 0 |
| 2月12日 | 2564 | 2480 | 96.72% | 2194 | 1478 | 67.37% | 716 | 286 | 84 | 3.28% | 0 | 0 | 0 |
| 2月13日 | 2465 | 2382 | 96.63% | 2140 | 1701 | 79.49% | 439 | 242 | 83 | 3.37% | 0 | 0 | 0 |
| 2月14日 | 2558 | 2431 | 95.04% | 2136 | 1762 | 82.49% | 374 | 295 | 127 | 4.96% | 0 | 0 | 0 |
| 2月15日 | 1992 | 1939 | 97.34% | 1738 | 1587 | 91.31% | 151 | 201 | 53 | 2.66% | 0 | 0 | 0 |
| 2月16日 | 2358 | 2290 | 97.12% | 2045 | 1829 | 89.44% | 216 | 245 | 68 | 2.88% | 0 | 0 | 1 |
| 2月17日 | 2285 | 2220 | 97.16% | 1944 | 1755 | 90.28% | 189 | 276 | 65 | 2.84% | 0 | 0 | 1 |
| 2月18日 | 2332 | 2287 | 98.07% | 2005 | 1870 | 93.27% | 135 | 282 | 45 | 1.93% | 0 | 1 | 0 |
| 2月19日 | 2402 | 2332 | 97.09% | 2059 | 1910 | 92.76% | 149 | 273 | 70 | 2.91% | 0 | 3 | 0 |
| 2月20日 | 2310 | 2262 | 97.92% | 2006 | 1864 | 92.92% | 142 | 256 | 48 | 2.08% | 0 | 1 | 2 |
| 2月21日 | 2192 | 2109 | 96.21% | 1877 | 1749 | 93.18% | 128 | 232 | 83 | 3.79% | 0 | 3 | 1 |
| 2月22日 | 2080 | 2044 | 98.27% | 1783 | 1684 | 94.45% | 99 | 261 | 36 | 1.73% | 0 | 2 | 3 |
| 2月23日 | 2097 | 2033 | 96.95% | 1784 | 1662 | 93.16% | 122 | 249 | 64 | 3.05% | 0 | 0 | 0 |
| 2月24日 | 2133 | 2078 | 97.42% | 1801 | 1648 | 91.50% | 153 | 277 | 55 | 2.58% | 0 | 2 | 3 |
| 2月25日 | 3128 | 2793 | 89.29% | 2448 | 1913 | 78.15% | 535 | 345 | 335 | 10.71% | 0 | 1 | 0 |
| 2月26日 | 3861 | 3478 | 90.08% | 3094 | 2212 | 71.49% | 882 | 384 | 383 | 9.92% | 0 | 0 | 1 |
| 2月27日 | 3036 | 2917 | 96.08% | 2579 | 2265 | 87.82% | 314 | 338 | 119 | 3.92% | 0 | 2 | 0 |
| 2月28日 | 2664 | 2566 | 96.32% | 2257 | 2027 | 89.81% | 230 | 309 | 98 | 3.68% | 0 | 1 | 0 |
| 合计 | 68017 | 64326 | 94.57% | 56856 | 48662 | 85.59% | 8194 | 7470 | 3691 | 5.43% | 0 | 28 | 20 |
| 平均 | 2345  | 2218  | 94.57% | 1961  | 1678  | 85.59% | 283  | 258  | 127  | 5.43% | 0 | 1  | 1  |