**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2017年9月

常州市交通运输信息中心编制 　　　　　2017年10月10日

**目 录**

[【热线运行情况】 1](#_Toc495500789)

[一、咨询投诉运行情况 1](#_Toc495500790)

[（一）话务数据分析 1](#_Toc495500791)

[（二）工单办理情况 1](#_Toc495500792)

[（三）工单类型统计 1](#_Toc495500793)

[二、出租车电召运行情况 4](#_Toc495500794)

[【诉求热点分析】 6](#_Toc495500795)

[【回音壁】 8](#_Toc495500796)

[【表扬汇总】 8](#_Toc495500797)

[【服务新知】 9](#_Toc495500798)

[【典型案例】 10](#_Toc495500799)

[附表一 11](#_Toc495500800)

[附表二 12](#_Toc495500801)

[附表三 13](#_Toc495500802)

# 【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11357个，接通10249个，除去用户放弃的427个电话外，接通率为93.77%。与8月份相比，热线呼入电话总量下降6.61%，接通率下降0.72%。9月份，平均通话时长154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99.27%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

9月份，共做工单10429件（包括12345市长热线派单55件，12319数字化城管热线派单25件，网站0件，短信0件，交通政务微博15件，微信21件），其中热线现场办结7106件，派至各承办单位处理的工单3323件。截至10月11日14点50分统计时，已完结工单3226件，占97.08%，其中超时已结工单2件；正常在办工单97件。[（详见附表一）](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

9月份，热线共做工单10429件，环比下降7.87%，其中：信息咨询5883件，占56.41％，环比下降4.32%；投诉举报2454件，占23.53％，环比下降9.37%；意见建议94件，占0.90％，环比下降24.47%；求助1675件，占16.06％，环比下降13.31%；表扬49件，占0.47％，环比上升2.04%；其他274件，占2.63%，环比下降33.58%。[（详见附表二）](#_附表二：)

**1.信息咨询：5883件，**主要涉及公交线路、转乘、首末班时间，出租车运价，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，长途汽车班次等方面的信息。

**2.投诉举报：2454件，**主要涉及车辆非法营运、公路设施维护管养、出租车、驾校违规营运和长途车、公交车驾乘人员服务不规范等。

（1）公路管理处23件，主要反映国省干线上路面保洁和路面坑洼等问题。

（2）航道管理处1件，反映魏村德胜河高墅桥附近私建码头的问题。

（3）运输管理处1643件，其中反映出租车经营服务方面1526件，其他主要还涉及举报黑车非法营运、大巴车违规经营、出租车候客区秩序混乱、汽修厂和驾培等方面的问题。

（4）公交集团619件，主要反映公交车晚点、等候时间长、未照顾赶来的乘客、驾驶员服务态度差、到站不停、不文明驾驶、不安全行车、乱张贴等问题。例如：9月21日胡先生来电投诉38路公交车不安全行车，车号苏D—65193。8点50分左右，在晋陵中路由南往北方向，38路公交车从最左侧车道实线变道至最右侧车道，导致后面的车辆差点发生事故。

（5）常运集团44件，主要反映长途客车不文明驾驶、倒客、到站不停、不把乘客送到目的地、驾驶员服务态度差、晚点等问题。例如：9月30日王先生来电投诉：每天7点、12点、18点—20点，有几十辆客运班车经过龙虎塘南街时鸣笛，严重影响周边居民生活。

（6）信息中心5件，其中应急处置单2件，其他主要涉及话务员服务态度不规范和拉黑名单的问题。

（7）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共119件。

**3.意见建议：94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：49件，**表扬出租车驾驶员15件；公交车驾驶员33件；常运驾驶员1件。

**5.车辆救援：3件**。

**6.失物查找：1672件，**公交车丢失物品697件，出租车丢失物品965件，长途车丢失物品10件。

**7.其他：274件，**主要是来电撤诉、自动挂机、无声、打错电话等。

## 二、出租车电召运行情况

9月份，出租车电召席共呼入电话116870个，接通电话112120个，接通率95.94%，呼损电话4750个，呼损率为4.06%。

接通电话中咨询电话11148个，电召电话100972个，电召成功77550个，成功率76.80%，无车抢答23422个；手机召车94个。[（详见附表三）](#_附表三：)

**1.8月、9月份电召接通率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | 133260 | 128564 | 96.48% | 4696 | 3.52% |
| **9月** | 116870 | 112120 | 95.94% | 4750 | 4.06% |
| **比较** | -12.30% | -12.79% | -0.54% | 1.15% | 0.54% |

**2.8月、9月份电召成功率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **叫车总量（个）** | **叫车成功(个)** | **无车（个）** | **成功率** | **咨询电话（个）** |
| **8月** | 116563 | 89513 | 27050 | 76.79% | 12001 |
| **9月** | 100972 | 77550 | 23422 | 76.80% | 11148 |
| **比较** | -13.38% | -13.36% | -13.41% | 0.01% | -7.11% |

**3.电召系统故障。**9月份，技术部门（因系统维护、故障等因素）重启电召系统1次。

**4.9月份报警情况统计表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **报警类型** | **报警数量** | **转警数量** | **未转警数量** |
| **抢劫** | 0 | 0 | 0 |
| **纠纷** | 0 | 0 | 0 |
| **事故** | 0 | 0 | 0 |
| **疑案** | 0 | 0 | 0 |
| **测试** | 0 | 0 | 0 |
| **误踩** | 112 | 0 | 112 |
| **合 计** | 112 | 0 | 112 |

**5.乘客毁约。**9月份共受理乘客毁约81起，经核实，其中构成乘客毁约的事实80起左右，不构成毁约的1起左右。

**6.轨迹查询。**9月份，调查出租车营运轨迹或录音306次，其中配合公安部门查找失物283次（成功238次，未成功45次），协助调查案件23次。

# 【诉求热点分析】

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出租车服务不规范、国道施工影响村民树苗灌溉和江阴青阳班线停班等问题。

**1.常州出租车服务不规范成为市民投诉热点。**今年以来，常州交通服务热线接到市民投诉出租车的电话持续上升，投诉内容主要涉及两方面：一是出租车经营服务行为方面，市民重点投诉是驾驶员服务态度差、绕路和拒载等问题；二是出租车候客区秩序方面，市民重点投诉客运中心、机场、高铁北站出租车候客区驾驶员挑客、拉客、现场无人管理等问题。今年以来，涉及出租车方面的投诉一直未有明显改善，投诉量逐月攀升，有的违规现象反复投诉均得不到有效解决。另外，涉及出租车的工单承办单位在办理过程中答复意见过于简单，不符合热线流程的相关规定。

**2.市民反复来电投诉因国道施工影响其树苗灌溉。**近期，常州交通服务热线接到金坛尧塘的市民徐先生多次来电反映：受233国道施工影响，村民马路西侧的树苗无法灌溉。建议施工方能预埋电线解决树苗灌溉问题，此问题已反映3个月，至今未解决。热线向金坛交通局了解到：国道西侧的树苗地有电线杆，其他种植户已通电使用，唯独徐先生家迟迟未去供电局办理农电手续，所以至今未能通电，若仅仅为徐先生一家预埋电线代价太大，而且该路段已无法再进行开挖施工。目前，该事件已交由当地政府负责协调处理。

**3.江阴青阳的客运班线停班引发市民集中关注。**9月份，常州交通服务热线接到市民多次来电反映从常州客运总站开往江阴青阳的客运班车停班，造成周边居民出行不便，建议恢复该班线。经了解，常州至江阴青阳班线为毗邻城市间短途班线，近几年随着城市公交的延伸，私家车的增多，该班线客源量下降，实载率仅为15%左右，亏损严重。班车营运企业结合现有的客源量和市场环境，暂时考虑停运该班线。后期，公司将结合实际情况，探讨合适的运营模式，适时开通班线。

# 【回音壁】

**常州公交更换车辆改善市民乘车环境。**9月25日，常州普降暴雨，常州交通服务热线在当天接到多位乘客来电反映公交车内漏水、座位上积水的问题，建议更换车辆、改善车况。经核实，市民主要反映的是24路、25路、41路这三条线路上行驶的部分公交车，这些公交车因使用年限较长确实存在车顶漏水现象，公交公司在前期已针对此类年限较长的公交车车身进行整改，但整改效果不理想，现公交公司已计划更换车辆，改善车况，进一步提高市民乘车的舒适感和满意度。

# 【表扬汇总】

9月份，常州96196交通服务热线共受理表扬49件。其中来电表扬出租车驾驶员15件；公交车驾驶员33件；常运驾驶员1件。

1.9月9日张先生来电表扬苏D—9198X出租车驾驶员。9点40分，来电人在常州火车站打车前往北站，很多驾驶员都不愿意打表，直接要价100元，此时距离来电人乘坐的高铁发车时间仅剩二十几分钟，这时，苏D—9198X出租车驾驶员李师傅出面制止并主动提出打表送来电人，最后，李师傅以最快的速度将来电人及时送到了高铁北站。

2.9月20日高女士来电表扬46路公交车驾驶员金师傅。来电人是一位盲人，乘坐46路公交车在江南商场下车后需要转乘4路车，46路驾驶员金师傅了解情况后主动提出先下车帮来电人找4路车站点，待找到站点后金师傅便搀扶来电人下车乘坐。

3.9月28日黄女士来电表扬66路公交车驾驶员，工号50059。来电人带着小孩推车乘坐公交车时，上下车不方便，该驾驶员便主动帮忙推车。在途中，遇到有问路的乘客，该驾驶员都热情耐心地告知，服务态度非常好。

# 【服务新知】

**金坛区首条纯电动公交车线路9月9日开通**。为方便开发区入驻企业员工和沿线居民的出行，9月9日，金坛公交新开城市公交113路，全部使用8月底新购的12辆纯电动公交车，这也是金坛区首条纯电动公交车线路。

新开通的城市公交113路由中航锂电开往金谷首末站，沿途停靠21个站点，满足了中航锂电、同方威视、盛利维尔、常峰股份等多个企业职工及周边市民的乘车需求。

为提升公交服务水平，金坛公交还将计划新开通城市公交线路1条，优化城市公交线路2条。

# 【典型案例】

**常州交通服务热线协助乘客退回车费。**9月18日，常州交通服务热线接到金先生来电，反映其9月8日14点10分乘坐从常州客运总站开往邳州的大巴车驾驶员未将他送到目的地，导致他只能打车回家从而产生车费120元。来电人前期通过常州热线投诉后，有处理部门的人与其联系告知会退还120元车费，但是需要来电人前往邳州自取，来电人现已不在邳州不方便自取，此次来电的目的是希望热线能帮忙协商，通过其他方式退还车费。常州交通服务热线接到金先生的求助后，主动联系了徐州交通服务热线，希望徐州交通服务热线能帮忙将该情况反映至邳州运管部门，帮助反映人解决问题。9月25日，在常州和徐州两家热线的通力合作下，邳州运管执法人员以微信红包的方式退还了车费，来电人为此非常感谢常州和徐州热线，向两家热线表达了浓浓的感激之情。

### 附表一： [返回](#_（二）工单办理情况)

**2017年9份诉求工单办理情况统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **窗体顶端****承办单位窗体底端** | **已结工单** | **未结工单** | **办结率(%)** | **超时已结工单** | **超时未结工单** | **正常在办工单** | **派单总数** |
| **局办公室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **纪委、监察室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **金坛交通局** | 68 | 1 | 98.55 | 0 | 0 | 1 | 69 |
| **溧阳交通局** | 19 | 1 | 95.00 | 0 | 0 | 1 | 20 |
| **武进交通局** | 38 | 1 | 97.44 | 2 | 0 | 1 | 39 |
| **公路处** | 23 | 1 | 95.83 | 0 | 0 | 1 | 24 |
| **航道处** | 1 | 0 | 100.00 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **运管处** | 1575 | 89 | 94.65 | 0 | 0 | 89 | 1664 |
| **地方海事局** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **铁航中心** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **技师学院** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **质监站** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **信息中心** | 9 | 0 | 100.00 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| **产业集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **公交集团** | 1436 | 4 | 99.72 | 0 | 0 | 4 | 1440 |
| **机场集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **常运集团** | 57 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 57 |
| **合计** | **3226** | **97** | **97.08** | **2** | **0** | **97** | **3323** |

### 附表二： [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **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** |
| **局办公室** | 1 |  |  |  |  |  |  | **1** |
| **纪委、监察室** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **金坛局** | 61 | 68 |  | 18 |  |  | 2 | **149** |
| **溧阳局** | 28 | 19 |  | 5 |  |  | 1 | **53** |
| **武进局** | 28 | 32 | 1 |  |  |  | 2 | **63** |
| **公路处** | 13 | 23 |  |  |  |  |  | **36** |
| **航道处** |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| **运管处** | 1134 | 1643 | 3 |  | 3 | 15 | 6 | **2804** |
| **地方海事局** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **铁航中心** | 1 |  |  |  |  |  |  | **1** |
| **技师学院** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **质监站** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **信息中心** | 873 | 5 | 2 | 944 |  |  |  | **1824** |
| **产业集团** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **公交集团** | 3379 | 619 | 83 | 696 |  | 33 |  | **4810** |
| **机场集团** | 1 |  |  |  |  |  |  | **1** |
| **常运集团** | 106 | 44 | 常运4 | 5 | 8 |  | 1 | 1 | **165** |
| 外公司40 |
| **高管局** | 9 |  |  |  |  |  |  | **9** |
| **其他** | 249 |  |  | 1 |  |  | 262 | **512** |
| **合计** | **5883** | **2454** | **94** | **1672** | **3** | **49** | **274** | **10429** |

**2017年9月份96196咨询投诉话务情况表**

### 附表三： [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2017年9月份出租车电召数据统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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****（%）** | **手机召车****（个）** | **报警****（个）** | **查找轨迹（个）** | **案件查询（个）** |
| 9月1日 | 3610 | 3501 | 96.98% | 3113 | 2510 | 80.63% | 603 | 388 | 109 | 3.02% | 2 | 3 |  |  |
| 9月2日 | 3245 | 3140 | 96.76% | 2837 | 2497 | 88.02% | 340 | 303 | 105 | 3.24% | 1 | 2 | 12 | 2 |
| 9月3日 | 4005 | 3862 | 96.43% | 3453 | 2762 | 79.99% | 691 | 409 | 143 | 3.57% | 0 | 2 | 15 | 0 |
| 9月4日 | 3155 | 3084 | 97.75% | 2788 | 2264 | 81.21% | 524 | 296 | 71 | 2.25% | 22 | 3 | 7 | 0 |
| 9月5日 | 2974 | 2860 | 96.17% | 2563 | 2220 | 86.62% | 343 | 297 | 114 | 3.83% | 9 | 5 | 8 | 4 |
| 9月6日 | 3528 | 3383 | 95.89% | 3051 | 2530 | 82.92% | 521 | 332 | 145 | 4.11% | 23 | 1 | 8 | 1 |
| 9月7日 | 3211 | 3133 | 97.57% | 2843 | 2426 | 85.33% | 417 | 290 | 78 | 2.43% | 5 | 3 | 9 | 0 |
| 9月8日 | 3619 | 3551 | 98.12% | 3230 | 2608 | 80.74% | 622 | 321 | 68 | 1.88% | 6 | 6 | 0 | 0 |
| 9月9日 | 3384 | 3315 | 97.96% | 2964 | 2613 | 88.16% | 351 | 351 | 69 | 2.04% | 0 | 3 | 14 | 0 |
| 9月10日 | 3743 | 3654 | 97.62% | 3275 | 2690 | 82.14% | 585 | 379 | 89 | 2.38% | 0 | 5 | 7 | 1 |
| 9月11日 | 4043 | 3887 | 96.14% | 3510 | 2640 | 75.21% | 870 | 377 | 156 | 3.86% | 0 | 3 | 5 | 0 |
| 9月12日 | 2985 | 2925 | 97.99% | 2593 | 2288 | 88.24% | 305 | 332 | 60 | 2.01% | 3 | 7 | 17 | 0 |
| 9月13日 | 2904 | 2856 | 98.35% | 2543 | 2269 | 89.23% | 274 | 313 | 48 | 1.65% | 3 | 1 | 13 | 1 |
| 9月14日 | 2947 | 2905 | 98.57% | 2622 | 2321 | 88.52% | 301 | 283 | 42 | 1.43% | 0 | 8 | 13 | 0 |
| 9月15日 | 3546 | 3478 | 98.08% | 3099 | 2566 | 82.80% | 533 | 379 | 68 | 1.92% | 0 | 5 | 2 | 0 |
| 9月16日 | 3790 | 3696 | 97.52% | 3345 | 2843 | 84.99% | 502 | 351 | 94 | 2.48% | 0 | 6 | 12 | 1 |
| 9月17日 | 3397 | 3316 | 97.62% | 2963 | 2572 | 86.80% | 391 | 353 | 81 | 2.38% | 0 | 3 | 16 | 0 |
| 9月18日 | 3365 | 3249 | 96.55% | 2882 | 2492 | 86.47% | 390 | 367 | 116 | 3.45% | 0 | 2 | 8 | 0 |
| 9月19日 | 3439 | 3343 | 97.21% | 2987 | 2460 | 82.36% | 527 | 356 | 96 | 2.79% | 0 | 4 | 5 | 0 |
| 9月20日 | 3879 | 3787 | 97.63% | 3454 | 2628 | 76.09% | 826 | 333 | 92 | 2.37% | 4 | 8 | 4 | 2 |
| 9月21日 | 3374 | 3299 | 97.78% | 2965 | 2476 | 83.51% | 489 | 334 | 75 | 2.22% | 7 | 1 | 11 | 0 |
| 9月22日 | 3674 | 3596 | 97.88% | 3216 | 2643 | 82.18% | 573 | 380 | 78 | 2.12% | 1 | 6 | 9 | 2 |
| 9月23日 | 3823 | 3715 | 97.17% | 3360 | 2878 | 85.65% | 482 | 355 | 108 | 2.83% | 3 | 2 | 10 | 0 |
| 9月24日 | 5450 | 5117 | 93.89% | 4636 | 3169 | 68.36% | 1467 | 481 | 333 | 6.11% | 2 | 0 | 9 | 0 |
| 9月25日 | 7171 | 6605 | 92.11% | 6038 | 2775 | 45.96% | 3263 | 567 | 566 | 7.89% | 2 | 3 | 9 | 0 |
| 9月26日 | 4006 | 3930 | 98.10% | 3589 | 2743 | 76.43% | 846 | 341 | 76 | 1.90% | 0 | 6 | 6 | 2 |
| 9月27日 | 3874 | 3779 | 97.55% | 3404 | 2577 | 75.71% | 827 | 375 | 95 | 2.45% | 0 | 1 | 12 | 1 |
| 9月28日 | 3837 | 3670 | 95.65% | 3284 | 2578 | 78.50% | 706 | 386 | 167 | 4.35% | 0 | 2 | 9 | 2 |
| 9月29日 | 3922 | 3832 | 97.71% | 3405 | 2656 | 78.00% | 749 | 427 | 90 | 2.29% | 0 | 6 | 5 | 0 |
| 9月30日 | 8970 | 7652 | 85.31% | 6960 | 2856 | 41.03% | 4104 | 692 | 1318 | 14.69% | 1 | 5 | 15 | 3 |
| 合计 | 116870 | 112120 | 95.94% | 100972 | 77550 | 76.80% | 23422 | 11148 | 4750 | 4.06% | 94 | 112 | 13 | 1 |
| 平均 | 3896  | 3737  | 95.94% | 3366  | 2585  | 76.80% | 781  | 372  | 158  | 4.06% | 3  | 4  | 283 | 23 |