**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2018年9月

常州市交通运输信息中心编制 　　　　　2018年10月10日

**目 录**

[【热线工作动态】 1](#_Toc526946628)

[【热线运行情况】 1](#_Toc526946629)

[一、咨询投诉运行情况 1](#_Toc526946630)

[（一）话务数据分析 1](#_Toc526946631)

[（二）工单办理情况 2](#_Toc526946632)

[（三）工单类型统计 2](#_Toc526946633)

[二、出租汽车电召运行情况 5](#_Toc526946634)

[【诉求热点分析】 8](#_Toc526946635)

[【回音壁】 9](#_Toc526946636)

[【表扬汇总】 10](#_Toc526946637)

[【服务新知】 11](#_Toc526946638)

[附表一 12](#_Toc526946639)

[附表二 13](#_Toc526946640)

[附表三 14](#_Toc526946641)

# 【热线工作动态】

**信息中心举办“亲子沟通技巧”专题讲座。**为引导干部职工树立正确的家庭教育理念，构建和谐亲子关系，9月7日下午，市交通运输信息中心工会举办了职工幸福课堂，特别邀请常州开放大学文法学院的董农美教授为大家讲解了一堂以“亲子沟通技巧”为主题的专题讲座。

经过简单的暖场后，董教授以“你爱孩子吗”开始，结合图文并茂的多媒体展示，运用大量的实例，以幽默朴实的语言，浅显易懂的话语，从了解孩子的心理世界入手，阐明了与孩子沟通遵循的原则和态度，详细解读了不同年龄段的孩子的心理需求及特质；讲述了与孩子沟通时要注重“有效陪伴、认真倾听、真诚赞赏”，同时与现场职工进行了热烈的互动，详细回答了大家在亲子沟通过程中的困惑。整个授课过程内容深入浅出，解读了与孩子沟通的密码，为进一步密切家庭关系，解除后顾之忧打下了坚实的基础。

# 【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10559个，接通10139个，除去用户放弃的280个电话外，接通率为98.64%。与8月份相比，热线呼入电话总量下降6.07%，接通率上升0.26%。9月份，平均通话时长150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98.96%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

9月份，共做工单10570件（包括12345市长热线派单264件，12319数字化城管热线派单35件，12328（96196）网站6件，短信14件，交通政务微博12件，“常州交通”微信号39件，“12328”微信号2件），其中热线现场办结6960件，派至各承办单位处理的工单3610件。截至10月10日14点统计时，按时已结工单3262件，超时已结工单260件，按时办结率91.84%；正常在办工单58件，超时未结工单30件；综合办结率92.62%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

9月份，热线共做工单10570件，环比下降5.34%，其中：信息咨询5947件，占56.26%，环比下降1.95%；投诉举报2572件，占24.33%，环比下降9.24%；意见建议232件，占2.19%，环比上升24.06%；求助1564件，占14.80%，环比下降8.75%；表扬34件，占0.32%，环比下降12.82%；其他221件，占2.09%，环比下降32.42%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：5947件，**主要涉及公交线路、转乘、首末班时间，出租汽车运价，叫车服务，从业资格证、道路运输证的办理、转籍和年审，车辆二级维护，大巴车班次等方面的信息。

**2.投诉举报：2572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）局办公室1件，反映交运集团退休人员体检报告的领取和体检时间的安排问题。

（2）公路管理处16件，主要反映国省干线公路上路面坑洼、有沙石、垃圾、井盖变形和收费站收费等问题。

（3）航道管理处1件，反映船主未按规定设置灯箱被金坛海事处罚后列入黑名单的问题。

（4）运输管理处1847件，其中反映出租汽车经营服务方面1731件，其他主要还涉及举报黑车非法营运、大巴车违规经营、超范围经营危货、出租汽车候客区秩序混乱、汽修厂和驾培等方面的问题。

（5）公交集团554件，主要反映公交车等候时间长、未照顾赶来的乘客、驾驶员服务态度差、未按站点停靠（二次停靠）、不安全行车、事故纠纷等问题。例如：9月19日钟先生来电投诉312路公交车（开往南洋广场方向）间隔时间过长。17点20分左右，来电人在湟里高中站等车，一直等到18点04分也未有车到站，通过掌上公交查询，312路整条线路上仅显示有2辆车在运行。

（6）常运集团34件，主要反映大巴车沿途上下客、中途甩客、不按规定线路行驶、未按站点停靠、不文明驾驶、驾驶员服务态度差等、票价纠纷等问题。例如：9月21日王先生来电投诉大巴车未按规定线路行驶，无车号。16点40分，来电人乘坐从靖江开往常州汽车客运总站的大巴车，车辆沿京沪高速-沿江高速-沪宁高速行驶，下高速后未进常州汽车客运东站停靠，而是直达常州客运汽车总站。

（7）建管公司1件，反映常宜高速武进高架桥附近桥梁桩基夜间施工噪音扰民的问题。

（8）信息中心5件，其中应急处置工单1件，其他涉及话务员服务态度不规范等问题。

（9）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共113件。

**3.意见建议：232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：34件，**表扬出租汽车驾驶员10件；公交车驾驶员23件；常州客运站工作人员1件。

**5.车辆救援：2件**。

**6.失物查找：1562件，**公交车丢失物品720件，出租汽车丢失物品832件，大巴车丢失物品8件，其他方面2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

9月份，出租汽车电召席共呼入电话109692个，接通电话98014个，接通率89.35%，呼损电话11678个，呼损率10.65%。

接通电话中咨询电话13536个，电召电话84478个，电召成功62648个，成功率74.16%，无车抢答21830个；手机召车142个（“常州交通”微信号20个、“常州行”APP安卓版105个、“常州行”APP苹果版17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** | 113697 | 96257 | 84.66% | 17440 | 15.34% |
| **9月** | 109692 | 98014 | 89.35% | 11678 | 10.65% |
| **比较** | -3.52% | 1.83% | 4.69% | -33.04% | -4.69% |

**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** | 80300 | 57830 | 22470 | 72.02% | 15957 |
| **9月** | 84478 | 62648 | 21830 | 74.16% | 13536 |
| **比较** | 5.20% | 8.33% | -2.85% | 2.14% | -15.17% |

**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7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** | 62 | 0 | 62 |
| **合 计** | 62 | 0 | 62 |

**5.乘客毁约。**9月份共受理乘客毁约29起，经核实，其中构成乘客毁约的事实28起左右，不构成毁约的1起左右。

**6.轨迹查询。**9月份，调查出租汽车营运轨迹或录音180次，其中配合公安部门查找失物169次（成功141次，未成功28次），协助调查案件11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公共自行车桩位拆除、30路公交首班发车时间调整、镇江班车停运等问题。

**1.公共自行车桩位被拆后引市民集中关注。**9月份，常州96196热线接到多起市民来电反映金地格林郡小区北门的公共自行车桩位被拆除，使小区居民出行不便，建议能恢复桩位或在周边其他合适的位置重新安装。热线向运管部门了解到，金地格林郡北门的桩位在放置了公共自行车后导致预留的行人通行空间过小，经城管、公安和永安公司等部门对现场进行实地踏勘后，认为该处的路况确实不适宜建设站点，因此，于9月1日拆除了该处的桩位，下一步，运管会继续关注并督促永安公司实地踏勘研究替代方案，尽力满足附近居民的出行需求。

**2.30路公交线路延伸后首班发车时间未调整引市民集中关注。**9月份，96196热线接到24起建议30路公交车首班发车时间提前的市民来电，据市民反映，30路公交车首发站由原来的横山桥五一村延伸至新怡华苑公交站，线路延伸后，站点增加，但首发时间并未提前，导致市民乘坐首发车到达市区的时间较以往稍有延迟。热线向公交公司反映了上述情况，公交表示30路线路延伸是为当地更多乘客提供方便，公交的首班时间是按照当初线路延伸方案同步实施，基本能满足绝大数乘客的出行需求，公交相关车队也在现场做过客流调查，首班车客流较少，未有乘客滞留现象，且延伸的线路站点增加5个，对整体运行时间影响不大。今后，公交会密切关注客流变化，根据客流需求适时考虑调整。

**3.常州开往镇江的班车停运成为市民关注热点。**从9月1日开始，由常州开往镇江方向的班车受合同到期影响暂停营运，本月，热线陆续接到多起市民来电咨询常州开往镇江的班次何时恢复并纷纷建议能尽快恢复，个别市民也建议可酌情调高票价，同时，丹阳埤城站作为镇江班次的中途停靠站，也受班线停运影响导致出行不便。热线向常运集团转达了市民的建议，常运集团表示目前一直在积极寻求新的承包意向人，以确保班次能早日通过招标后开通，方便沿线市民出行。

# 【回音壁】

**常运集团要求不文明行车驾驶员停驾反省，绝不姑息。**9月份，热线接到多起市民来电反映大巴车驾驶员在行车过程中存在不文明或危险驾驶的行为，如：9月7日，朱先生反映苏D-67987客车行驶至江阴华西村附近时强行并道、超车；9月16日，高先生反映苏D-76035客车途径沪宁高速薛家出口闸道时一路按喇叭并随意变道；9月20日，胡女士反映开往南通方向的常州客车驾驶员一边开车一边嗑瓜子。针对此类违反规定的不文明驾车行为，常运集团未因问题小而姑息，而是高度重视，认真核查，及时整改，针对情况属实的客车驾驶员进行通报批评，予以安全谈话和安全教育，同时要求停驾反省，以示警戒，确保驾驶员今后能长期规范操作，时刻紧绷安全弦，文明行车，安全行车。

# 【表扬汇总】

9月份，常州96196交通服务热线共受理表34件。其中来电表扬出租汽车驾驶员10件；公交车驾驶员23件；常州客运站工作人员1件。

1.9月4日王女士来电表扬71路公交车驾驶员服务态度好（开往湖塘方向），工号50030。9月3日15点20分左右，来电人母亲准备在横溪站乘车，当时公交车已到站，来电人母亲年事已高，行动迟缓，该驾驶员一直停靠在站台上耐心地等待来电人母亲上车，并示意来电人母亲不要着急，慢慢上车。

2.9月13日张先生来电表扬巴士出租车公司驾驶员热心助人，车号苏D-2622X。当天早晨7点左右，来电人家人走失，该驾驶员在新闸接到了来电人家人，于当晚19点将来电人家人送到了华府家园小区。

3.9月15日汤女士来电表扬111路公交车驾驶员陈义俊服务态度好。来电人称自己经常乘坐111路公交车，发现该驾驶员平时在岗位上对待乘客和和气气，工作态度积极乐观，没有怨言，有一次来电人带一位老人乘车，正好遇到这位驾驶员，这位驾驶员还主动前来帮来电人搀扶老人。

# 【服务新知】

**江苏南沿江城际铁路开工。**10月8日，中国铁路总公司与江苏省委省政府在常州联合召开江苏铁路建设推进会暨江苏南沿江城际铁路开工动员会，这标志着连接江苏长江南岸多个县市的南沿江高铁正式开工建设。

江苏南沿江城际铁路设计时速350公里，以京沪高铁南京南站为起点，向东南与京沪、宁杭铁路形成平行的三通道，继而向东北沿长江南岸延伸，终点为在建的沪通铁路（上海—南通）太仓站。该线路将新建正线278.53km，全线共设南京南、句容、金坛、武进、江阴、张家港、常熟、太仓等8个车站，预计建设工期为4年。2022年建成通车后，从南京到太仓仅需一个多小时。

随着南沿江城际铁路的开工，江苏目前在建铁路项目达到11个，在建铁路里程1700多公里，其中时速250公里（含）以上的高铁里程约1236公里。另据了解，截至2018年9月底，江苏建成运营铁路2791公里，其中时速250公里（含）以上的高铁里程846公里。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2018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** |
| **局办公室** | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 100.00% |
| **纪委、监察室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **金坛交通局** | 48 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 49 | 100.00% |
| **溧阳交通局** | 41 | 0 | 100.00% | 5 | 0 | 46 | 100.00% |
| **武进交通局** | 33 | 3 | 91.67% | 0 | 0 | 36 | 91.67% |
| **公路处** | 20 | 2 | 90.91% | 0 | 0 | 22 | 90.91% |
| **航道处** | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 100.00% |
| **运管处** | 1554 | 254 | 84.55% | 47 | 30 | 1885 | 85.95% |
| **地方海事局** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **铁航中心** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **技师学院** | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 100.00% |
| **质监站** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **信息中心** | 8 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 8 | 100.00% |
| **产业集团** | 3 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 3 | 100.00% |
| **公交集团** | 1503 | 1 | 99.93% | 4 | 0 | 1508 | 99.93% |
| **机场集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **常运集团** | 47 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 48 | 100.00% |
| **建管公司** | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 100.00% |
| **合计** | **3262** | **260** | **91.84%** | **58** | **30** | **3610** | **92.62%** |

### 

### 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** |  |  | |  |  |  |  |  | 0 |
| **金坛局** | 51 | 38 | | 1 | 36 |  | 1 | 1 | **128** |
| **溧阳局** | 32 | 43 | | 1 | 13 |  |  | 1 | **90** |
| **武进局** | 14 | 32 | |  |  |  |  |  | **46** |
| **公路处** | 10 | 16 | | 5 |  |  |  |  | **31** |
| **航道处** | 2 | 1 | |  |  |  |  |  | **3** |
| **运管处** | 1394 | 1847 | | 22 |  | 2 | 9 | 4 | **3278** |
| **地方海事局** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **铁航中心** | 2 |  | |  |  |  |  |  | **2** |
| **技师学院** | 2 |  | |  |  |  |  |  | **2** |
| **质监站** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **信息中心** | 829 | 5 | | 2 | 790 |  |  |  | **1626** |
| **产业集团** | 1 |  | | 2 |  |  |  |  | **3** |
| **公交集团** | 3217 | 554 | | 195 | 715 |  | 23 | 3 | **4707** |
| **机场集团** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **常运集团** | 111 | 34 | 常运4 | 4 | 7 |  | 1 |  | **157** |
| 外公司30 |
| **建管公司** | 1 | 1 | |  |  |  |  |  | **2** |
| **高管局** | 11 |  | |  | 1 |  |  |  | **12** |
| **其他** | 270 |  | |  |  |  |  | 212 | **482** |
| **合计** | **5947** | **2572** | | **232** | **1562** | **2** | **34** | **221** | **10570** |

**2018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)

**2018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**  **（%）** | **手机召车**  **（个）** | **报警**  **（个）** | **查找轨迹（个）** | **案件查询（个）** |
| 9月1日 | 4715 | 3174 | 67.32% | 2801 | 1931 | 68.94% | 870 | 373 | 1541 | 32.68% | 8 | 1 | 3 | 0 |
| 9月2日 | 3248 | 3047 | 93.81% | 2613 | 2058 | 78.76% | 555 | 434 | 201 | 6.19% | 0 | 1 | 4 | 0 |
| 9月3日 | 3514 | 3298 | 93.85% | 2910 | 1890 | 64.95% | 1020 | 388 | 216 | 6.15% | 11 | 1 | 3 | 1 |
| 9月4日 | 2930 | 2760 | 94.20% | 2437 | 1917 | 78.66% | 520 | 323 | 170 | 5.80% | 6 | 1 | 3 | 1 |
| 9月5日 | 2968 | 2813 | 94.78% | 2473 | 1910 | 77.23% | 563 | 340 | 155 | 5.22% | 3 | 1 | 7 | 0 |
| 9月6日 | 2869 | 2750 | 95.85% | 2427 | 1904 | 78.45% | 523 | 323 | 119 | 4.15% | 0 | 1 | 6 | 0 |
| 9月7日 | 3437 | 3175 | 92.38% | 2796 | 1930 | 69.03% | 866 | 379 | 262 | 7.62% | 0 | 1 | 12 | 1 |
| 9月8日 | 4303 | 3094 | 71.90% | 1422 | 1019 | 71.66% | 403 | 1672 | 1209 | 28.10% | 3 | 2 | 7 | 1 |
| 9月9日 | 4202 | 3763 | 89.55% | 3352 | 2677 | 79.86% | 675 | 411 | 439 | 10.45% | 10 | 1 | 9 | 0 |
| 9月10日 | 3954 | 3596 | 90.95% | 3140 | 2294 | 73.06% | 846 | 456 | 358 | 9.05% | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 9月11日 | 3453 | 3223 | 93.34% | 2846 | 2277 | 80.01% | 569 | 377 | 230 | 6.66% | 2 | 0 | 6 | 0 |
| 9月12日 | 3549 | 3309 | 93.24% | 2867 | 2278 | 79.46% | 589 | 442 | 240 | 6.76% | 2 | 1 | 5 | 0 |
| 9月13日 | 3477 | 3272 | 94.10% | 2740 | 2152 | 78.54% | 588 | 532 | 205 | 5.90% | 28 | 0 | 4 | 1 |
| 9月14日 | 4305 | 3836 | 89.11% | 3360 | 2398 | 71.37% | 962 | 476 | 469 | 10.89% | 8 | 3 | 4 | 1 |
| 9月15日 | 4695 | 4123 | 87.82% | 3697 | 2801 | 75.76% | 896 | 426 | 572 | 12.18% | 19 | 4 | 9 | 0 |
| 9月16日 | 4261 | 3529 | 82.82% | 3113 | 2344 | 75.30% | 769 | 416 | 732 | 17.18% | 0 | 2 | 6 | 0 |
| 9月17日 | 4310 | 3812 | 88.45% | 3448 | 2175 | 63.08% | 1273 | 364 | 498 | 11.55% | 11 | 3 | 10 | 0 |
| 9月18日 | 3386 | 2985 | 88.16% | 2646 | 2050 | 77.48% | 596 | 339 | 401 | 11.84% | 3 | 0 | 5 | 1 |
| 9月19日 | 3279 | 3122 | 95.21% | 2755 | 2074 | 75.28% | 681 | 367 | 157 | 4.79% | 0 | 1 | 3 | 0 |
| 9月20日 | 3179 | 3004 | 94.50% | 2551 | 2022 | 79.26% | 529 | 453 | 175 | 5.50% | 9 | 7 | 6 | 0 |
| 9月21日 | 4425 | 4079 | 92.18% | 3590 | 2330 | 64.90% | 1260 | 489 | 346 | 7.82% | 10 | 1 | 6 | 0 |
| 9月22日 | 3492 | 3286 | 94.10% | 2864 | 2186 | 76.33% | 678 | 422 | 206 | 5.90% | 1 | 3 | 8 | 0 |
| 9月23日 | 3167 | 2995 | 94.57% | 2652 | 2096 | 79.03% | 556 | 343 | 172 | 5.43% | 1 | 2 | 8 | 0 |
| 9月24日 | 4524 | 3985 | 88.09% | 3524 | 2263 | 64.22% | 1261 | 461 | 539 | 11.91% | 1 | 1 | 3 | 0 |
| 9月25日 | 3267 | 2998 | 91.77% | 2614 | 1941 | 74.25% | 673 | 384 | 269 | 8.23% | 1 | 7 | 3 | 1 |
| 9月26日 | 2554 | 2311 | 90.49% | 2065 | 1652 | 80.00% | 413 | 246 | 243 | 9.51% | 0 | 1 | 3 | 1 |
| 9月27日 | 2796 | 2649 | 94.74% | 2284 | 1833 | 80.25% | 451 | 365 | 147 | 5.26% | 0 | 5 | 4 | 0 |
| 9月28日 | 3149 | 3018 | 95.84% | 2637 | 2087 | 79.14% | 550 | 381 | 131 | 4.16% | 1 | 2 | 6 | 0 |
| 9月29日 | 2988 | 2846 | 95.25% | 2433 | 2002 | 82.29% | 431 | 413 | 142 | 4.75% | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 9月30日 | 5296 | 4162 | 78.59% | 3421 | 2157 | 63.05% | 1264 | 741 | 1134 | 21.41% | 2 | 3 | 7 | 0 |
| 合计 | 109692 | 98014 | 89.35% | 84478 | 62648 | 74.16% | 21830 | 13536 | 11678 | 10.65% | 142 | 62 | 169 | 11 |
| 平均 | 3656 | 3267 | 89.35% | 2816 | 2088 | 74.16% | 728 | 451 | 389 | 10.65% | 5 | 2 | 6 | 0 |