**常州96196交通服务热线月报**

2019年8月

常州市交通运输指挥中心编制 　　　　　2019年9月3日

**目 录**

[【运行情况】 2](#_Toc18501318)

[一、咨询投诉运行情况 2](#_Toc18501319)

[（一）话务数据分析 2](#_Toc18501320)

[（二）工单办理情况 2](#_Toc18501321)

[（三）工单类型统计 2](#_Toc18501322)

[二、出租汽车电召运行情况 5](#_Toc18501323)

[【诉求热点分析】 7](#_Toc18501324)

[【回音壁】 8](#_Toc18501325)

[【表扬汇总】 9](#_Toc18501326)

[【服务新知】 9](#_Toc18501327)

[附表一 11](#_Toc18501328)

[附表二 12](#_Toc18501329)

[附表三 13](#_Toc18501330)

# 【运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

8月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话11032个，接通10578个，除去用户放弃的312个电话外，接通率为98.68%。与7月份相比，热线呼入电话总量下降1.60%，接通率上升0.33%。8月份，平均通话时长146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98.60%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

8月份，共做工单11067件（包括12345政务热线转办285件，12319数字化城管热线转办44件，网站4件，短信10件，交通政务微博13件，部转办12328微信4件），其中热线现场办结7346件，派至各承办单位处理的工单3721件。截至9月4日14点统计时，按时已结工单3450件，超时已结工单92件，按时办结率95.14%；正常在办工单97件，超时未结工单82件；综合办结率95.16%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

8月份，热线共做工单11067件，环比下降0.51%，其中：信息咨询6324件，占57.14%，环比下降0.66%；投诉举报2531件，占22.87%，环比上升10.81%；意见建议293件，占2.65%，环比下降6.09%；求助1636件，占14.78%，环比下降11.14%；表扬38件，占0.34%，环比下降2.56%；其他245件，占2.21%，环比下降13.12%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：6324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：2531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6件，主要反映火车站、机场无网约车候客区和公共自行车桩点设置造成交通拥堵等问题。

（2）公路事业发展中心32件，主要反映国省干线公路路面保洁、窨井盖损坏或缺失等问题。

（3）道路运输服务中心53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。

（4）交通运输综合执法支队1829件，其中反映巡游出租汽车经营服务方面1570件，网络预约出租汽车经营服务方面104件。其他主要还涉及举报黑车非法营运、大巴车违规经营、出租汽车候客区秩序混乱、无资质运输等方面的问题。

（5）指挥中心15件，主要反映热线话务员服务态度不规范和电召平台等问题。

（6）公交集团418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：8月29日张先生来电投诉41路公交车到站不停车（开往汤庄商贸中心）。6点30分左右，来电人坐车到达龙城大道吕汤路站，语音播报了该站名但驾驶员未停车，导致其到下一站才下车。

（7）建管公司2件，反映常宜高速公路夜间施工噪音扰民问题。

（8）常运集团37件，主要反映大巴车甩客、站外上下客、晚点、不文明驾驶、服务态度差等问题。例如：8月23日余先生来电投诉大巴车不文明驾驶，车号苏D77131。14点35分左右，在浙江湖州德清高速出口处，来电在ETC通道刷卡失败，该车驾驶员在后面一直按喇叭催促。

（9）常州行公司8件，主要反映“常州行”APP公交信息不准确和无法扫码乘车的问题。

（10）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共130件。

（11）其他1件，反映江宜高速邹区收费站排队至200米处未免费放行的问题。

**3.意见建议：293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：38件，**表扬出租汽车驾驶员9件；公交车驾驶员29件。

**5.车辆救援：2件**。

**6.失物查找：1634件，**公交车丢失物品801件，出租汽车丢失物品823件，大巴车丢失物品9件，其他方面1件。

**7.其他：245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

8月份（8月6日-8月31日），出租汽车电召席共呼入电话70173个，接通电话55165个，接通率78.61%，呼损电话15008个，呼损率为21.39%。

接通电话中咨询电话11706个，电召电话43459个，电召成功34727个，成功率79.91%，无车抢答8732个。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

**1.7月、8月份日均电召接通率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **呼入电话（个）** | **接通电话（个）** | **接通率** | **呼损电话（个）** | **呼损率** |
| **7月** | 2897 | 2626 | 90.66% | 271 | 9.34% |
| **8月** | 2699 | 2122 | 78.61% | 577 | 21.39% |
| **比较** | -6.83% | -19.19% | -13.29% | 112.92% | 129.01% |

**2.7月、8月份日均电召成功率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **叫车总量（个）** | **叫车成功（个）** | **无车（个）** | **成功率** | **咨询电话（个）** |
| **7月** | 2194 | 1487 | 707 | 67.78% | 432 |
| **8月** | 1672 | 1336 | 336 | 79.91% | 450 |
| **比较** | -23.79% | -10.15% | -52.48% | 17.90% | 4.17% |

备注：7月25日—8月5日，因出租车更换新的车载设备，出租车电召系统暂时无法召车，电召无数据。接通率和成功率对比表采用日均数据比较。

因出租车电召系统尚不完善，本月出租车报警情况无数据、乘客毁约情况无法统计、车辆GPS轨迹无法查询。

# 【诉求热点分析】

8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语音声过大、省道路面不平整、公交站点站点存隐患的问题。

**1.市民再次反映公共自行车语音播报声过大问题。**8月9日，78岁身患癌症的王老先生再次通过政风热线向我们反映，其居住在清潭新村213栋己单元102室，楼下的公共自行车语音播报声吵闹，用户在此处还车时自行车不间断地发出“谢谢”“嘀嘀”的声音，长期影响自己和患有高血压的妻子正常休息，尤其是夜间，每晚都会被吵醒，无法入睡。此外，有市民反映在清潭六村213栋对面和文化宫万博广场教堂门前的文化路上都存在公共自行车乱停放的现象，造成道路拥堵，影响过往车辆通行。

**2.342省道和常漕路交叉口附近路面不平整引市民反复投诉。**市民张先生多次来电向热线称位于342省道和常漕路交叉口附近，由东往西方向的马路北侧，路面不平整，高低不平，情况十分严重，车辆通行时声音很大，夜间更明显，严重影响市民休息，已反映过多次，前期有工人去现场养护过公路，但是问题未能得到改善反映更加严重，建议尽快修整。

**3.公交 “溪东”站点存安全隐患受乘客关注。**8月，市民反映开往东安方向的328路和312路公交车停靠的溪东站点存安全隐患，建议将该站点往花溪路方向迁移。经核实，S239省道厚余至森洋集团路段半封闭施工修路，公交车临时靠站时停在绿化带，确有安全隐患。此外，有市民来电称长虹路高架已竣工，位于牛塘镇青云村长虹西路快速路附近一直未恢复312路和79路公交车，建议恢复，方便附近村民出行。

# 【回音壁】

**出租车整治初显成效。**近期，针对出租车投诉工单量居高不下、工单办理质量差的情况，交通运输执法支队通过走访出租车企业、约谈企业负责人等方式，要求企业采取积极有效的措施加强内部管理，规范出租车驾驶员的经营行为。本月，出租车投诉工单办理质量向好，根据承办单位已答复的办理意见统计，出租车驾驶员因投诉被停运处罚的工单有214件，其中，涉绕路问题81件，涉服务质量问题61件；被停运处罚次数最多的是苏D2553X（巴士出租），累计4次。

# 【表扬汇总】

8月份，常州96196交通服务热线共受理表扬38件。其中来电表扬出租汽车驾驶员9件；公交车驾驶员29件。

1.8月13日吴女士来电表扬24路公交车驾驶员乐于助人，自编号18781。来电人称该驾驶员多次遇到老年乘客都会给予帮助，即使车辆已离站几米，该驾驶员也会再次停车开门等待老人上车。

2.8月14日吴先生来电表扬39路公交车驾驶员有职业操守、服务态度好，工号10031。该驾驶员在开车过程中能做到礼让行人，并且很亲切地、耐心地多次答复乘客的问路。

3.8月23日郭女士来电表扬苏D5986X（众联出租）驾驶员服务态度好。8点51分在常州妇幼保健院上车，9点03分在沈家花苑下车，来电人的女儿乘车不能颠簸，驾驶员了解情况后开车非常平稳，说话也很和气。

# 【服务新知】

**常州地铁票价确定！起步价2元。**地铁1号线将于今年九月底开通试运营，市发改委正式发布常州市轨道交通（地铁）票价。起步价为2元，起步里程5公里，晋级里程为“5、5、7、7、9”公里，每晋一级增加1元。

票价优惠政策主要有：普通成人凭“市民卡”“龙城通卡”实行9.5折优惠；每位成年人可免费携带1名身高1.3米（含）以下的儿童乘车，超过1名按超过人数购票；市中小学生，包括本市小学、初中、普通高中、职业中专、职业高中的学生、身高1.3米以上学龄前儿童、市低保人群实行5折优惠。

60—69周岁老年人除工作日高峰时段（7:00—9:00、16:00—18:00）实行5折优惠，70周岁（含）以上老年人除工作日高峰时段（7:00—9:00、16:00—18:00）免费乘坐，工作日高峰时段均实行9.5折优惠。

此外，残疾人、残疾军人、因公致残人民警察、现役军人、烈属、享受国家抚恤补助的优抚对象、见义勇为先进个人，以及获得国家无偿献血奉献奖、无偿捐献造血干细胞奖和无偿献血志愿服务终身荣誉奖的个人免费乘坐。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2019年8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** | 23 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 24 | 95.83% |
| **溧阳交通局** | 37 | 0 | 100.00% | 4 | 0 | 41 | 90.24% |
| **金坛交通局** | 56 | 1 | 98.25% | 3 | 0 | 60 | 95.00% |
| **武进交通局** | 39 | 2 | 95.12% | 2 | 0 | 43 | 95.35% |
| **公路中心** | 47 | 1 | 97.92% | 0 | 0 | 48 | 100.00% |
| **港航中心** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **道服中心** | 69 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 70 | 98.57% |
| **执法支队** | 1627 | 87 | 90.59% | 69 | 82 | 1865 | 91.90% |
| **铁航中心** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **技师学院** | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 100.00% |
| **指挥中心** | 18 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 18 | 100.00% |
| **公交集团** | 1460 | 0 | 100.00% | 16 | 0 | 1476 | 98.92% |
| **建管公司** | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 100.00% |
| **常运集团** | 48 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 49 | 97.96% |
| **常州行公司** | 21 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 21 | 100.00% |
| **轨道交通** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **其他** | 2 | 1 | 66.67% | 0 | 0 | 3 | 100.00% |
| **合计** | 3450 | 92 | 95.14% | 97 | 82 | 3721 | 95.16% |

### 附表二 [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

**2019年8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 | 6 | 14 |  |  |  |  | **32** |
| **溧阳交通局** | 39 | 39 | 　 | 13 | 　 | 　 | 　 | **91** |
| **金坛交通局** | 46 | 55 | 2 | 18 | 　 | 　 | 2 | **123** |
| **武进交通局** | 17 | 36 | 3 | 　 | 　 | 　 | 　 | **56** |
| **公路中心** | 7 | 32 | 15 | 　 | 　 | 　 | 　 | **54** |
| **港航中心** | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **1** |
| **道服中心** | 267 | 53 | 11 | 　 | 2 | 　 | 1 | **334** |
| **执法支队** | 1232 | 1829 | 12 | 　 | 　 | 9 | 4 | **3086** |
| **铁航中心** | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **0** |
| **技师学院** | 　 | 　 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | **1** |
| **指挥中心** | 880 | 15 | 2 | 796 |  |  |  | **1693** |
| **公交集团** | 3377 | 418 | 215 | 800 | 　 | 29 | 1 | **4840** |
| **建管公司** | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **2** |
| **常运集团** | 86 | 37 | 常运4 | 2 | 6 |  |  | 1 | **132** |
| 外公司33 |
| **常州行公司** | 26 | 8 | 12 | 　 | 　 | 　 | 　 | **46** |
| **轨道交通** | 31 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **31** |
| **其他** | 303 | 1 | 4 | 1 |  |  | 236 | **545** |
| **合计** | **6324** | **2531** | **293** | **1634** | **2** | **38** | **245** | **11067** |

### 附表三 [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2019年8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）** |
| 8月1日 | 出租车电召新系统无法召车，无数据 |
| 8月2日 |
| 8月3日 |
| 8月4日 |
| 8月5日 |
| 8月6日 | 1696 | 1160 | 68.40% | 901 | 369 | 40.95% | 532 | 259 | 536 | 31.60% | 0 | 0 | 0 |
| 8月7日 | 2693 | 2030 | 75.38% | 1604 | 1155 | 72.01% | 449 | 426 | 663 | 24.62% | 0 | 0 | 0 |
| 8月8日 | 2862 | 1879 | 65.65% | 1489 | 1134 | 76.16% | 355 | 390 | 983 | 34.35% | 0 | 0 | 0 |
| 8月9日 | 2525 | 2016 | 79.84% | 1678 | 1263 | 75.27% | 415 | 338 | 509 | 20.16% | 0 | 0 | 0 |
| 8月10日 | 3486 | 2351 | 67.44% | 2017 | 1327 | 65.79% | 690 | 334 | 1135 | 32.56% | 0 | 0 | 0 |
| 8月11日 | 2228 | 1691 | 75.90% | 1375 | 1173 | 85.31% | 202 | 316 | 537 | 24.10% | 0 | 0 | 0 |
| 8月12日 | 2568 | 1993 | 77.61% | 1619 | 1219 | 75.29% | 400 | 374 | 575 | 22.39% | 0 | 0 | 0 |
| 8月13日 | 2623 | 2063 | 78.65% | 1697 | 1297 | 76.43% | 400 | 366 | 560 | 21.35% | 0 | 0 | 0 |
| 8月14日 | 2463 | 1897 | 77.02% | 1585 | 1223 | 77.16% | 362 | 312 | 566 | 22.98% | 0 | 0 | 0 |
| 8月15日 | 2370 | 1854 | 78.23% | 1511 | 1310 | 86.70% | 201 | 343 | 516 | 21.77% | 0 | 0 | 0 |
| 8月16日 | 3170 | 2625 | 82.81% | 1773 | 1452 | 81.90% | 321 | 852 | 545 | 17.19% | 0 | 0 | 0 |
| 8月17日 | 2574 | 2168 | 84.23% | 1796 | 1462 | 81.40% | 334 | 372 | 406 | 15.77% | 0 | 0 | 0 |
| 8月18日 | 3061 | 2477 | 80.92% | 1713 | 1425 | 83.19% | 288 | 764 | 584 | 19.08% | 0 | 0 | 0 |
| 8月19日 | 3171 | 2566 | 80.92% | 1798 | 1334 | 74.19% | 464 | 768 | 605 | 19.08% | 0 | 0 | 0 |
| 8月20日 | 2887 | 2375 | 82.27% | 1633 | 1384 | 84.75% | 249 | 742 | 512 | 17.73% | 0 | 0 | 0 |
| 8月21日 | 2840 | 2518 | 88.66% | 1740 | 1472 | 84.60% | 268 | 778 | 322 | 11.34% | 0 | 0 | 0 |
| 8月22日 | 2465 | 2100 | 85.19% | 1738 | 1535 | 88.32% | 203 | 362 | 365 | 14.81% | 0 | 0 | 0 |
| 8月23日 | 2590 | 2112 | 81.54% | 1725 | 1346 | 78.03% | 379 | 387 | 478 | 18.46% | 0 | 0 | 0 |
| 8月24日 | 2819 | 2360 | 83.72% | 1653 | 1452 | 87.84% | 201 | 707 | 459 | 16.28% | 0 | 0 | 0 |
| 8月25日 | 3447 | 2289 | 66.41% | 1927 | 1489 | 77.27% | 438 | 362 | 1158 | 33.59% | 0 | 0 | 0 |
| 8月26日 | 3045 | 2215 | 72.74% | 1754 | 1460 | 83.24% | 294 | 461 | 830 | 27.26% | 0 | 0 | 1 |
| 8月27日 | 2444 | 2110 | 86.33% | 1788 | 1520 | 85.01% | 268 | 322 | 334 | 13.67% | 0 | 0 | 0 |
| 8月28日 | 2764 | 2229 | 80.64% | 1850 | 1530 | 82.70% | 320 | 379 | 535 | 19.36% | 0 | 0 | 0 |
| 8月29日 | 2371 | 1910 | 80.56% | 1621 | 1425 | 87.91% | 196 | 289 | 461 | 19.44% | 0 | 0 | 1 |
| 8月30日 | 2723 | 2228 | 81.82% | 1849 | 1539 | 83.23% | 310 | 379 | 495 | 18.18% | 0 | 0 | 1 |
| 8月31日 | 2288 | 1949 | 85.18% | 1625 | 1432 | 88.12% | 193 | 324 | 339 | 14.82% | 0 | 0 | 0 |
| 合计 | 70173 | 55165 | 78.61% | 43459 | 34727 | 79.91% | 8732 | 11706 | 15008 | 21.39% | 0 | 0 | 3 |
| 平均 | 2699  | 2122  | 78.61% | 1672  | 1336  | 79.91% | 336  | 450  | 577  | 21.39% | 0  | 0  | 0  |