**常州96196交通服务热线月报**

2021年1月

常州市交通运输指挥中心编制 　　　　　2021年2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

1月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话7216个，接通6949个，除去用户放弃的211个电话外，接通率为99.20%。与12月份相比，热线呼入电话总量下降9.77%，接通率上升0.39%。1月份，平均通话时长131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98.77%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

1月份，共做工单7259件（包括市12345政府公共服务平台转办236件，市12319城市综合管理服务平台转办3件，短信1件，交通政务微博9件，部转办12328微信18件），其中热线现场办结工单5135件，派至各承办单位处理工单2124件。截至2月3日10点统计，按时已结工单2056件，超时已结工单11件，按时办结率99.42%；正常在办工单56件，超时未结工单1张；综合办结率97.32%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

1月份，热线共做工单7259件，环比下降9.16%，其中：信息咨询4371件，占60.21%，环比下降8.90%；投诉举报1246件，占17.16%，环比下降8.04%；意见建议233件，占3.21%，环比下降14.96%；求助1046件，占14.41%，环比下降10.83%；表扬33件，占0.45%，环比下降21.43%；其他330件，占4.55%，环比下降5.44%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：4371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1246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1件，反映建造沿江城际高铁的工地偷排污水进茅柴浜河。（经核实，不属于交通管辖范围）

（2）公路中心10件，主要反映国省干线公路窨井盖缺失以及湟里收费站收费等问题。

（3）道服中心91件，主要反映物流企业配送不及时、货损货差赔偿纠纷以及学员与驾校之间费用纠纷等问题。

（4）交通执法支队736件，其中反映巡游出租汽车经营服务方面615件，网络预约出租汽车经营服务方面39件。其他主要还涉及举报黑车非法营运、大巴车违规经营、普货运输危险品等方面的问题。

（5）指挥中心5件，其中应急处置工单2件，主要反映货车运输危险品的问题。

（6）公交集团243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：1月4日虞女士投诉68路公交车到站不停（开往滆湖公交站方向）。来电人在回民村北站等车，10时50分左右车辆到站后未作停靠便直接驶离，来电人向驾驶员招手示意并追车，仍未停靠。

（7）常运集团30件，主要反映驾驶员站外带客、到站不停靠、晚点、不文明驾驶等问题。例如：1月20日一市民投诉常州东站开往宁波的大巴车站外带客，车次PT1291。乘车过程中，检票员一直电话联系站外乘客告知上车时间和地点，几乎每个服务站都要停车上下客，此类乘客未提供身份证明，也未测量体温。

（8）常州行公司6件，反映常州行APP公交车辆信息显示有误。

（9）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共122件。

（10）其他2件：产业集团2件。

**3.意见建议：233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：33件，**表扬出租汽车驾驶员12件；公交车驾驶员30件。

**5.车辆救援：1件**。

**6.失物查找：1045件，**公交车丢失物品576件，出租汽车丢失物品466件，大巴车丢失物品1件，其他2件。

**7.其他：330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

1月份，出租汽车电召席共呼入电话78569个，接通电话72500个，接通率92.28%，呼损电话6069个，呼损率为7.72%。

接通电话中咨询电话10406个，电召电话62094个，电召成功54383个，成功率87.58%，无车抢答7711个。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

1月份，调查出租汽车营运轨迹或录音64次，其中配合公安部门查找失物47次（成功37次，未成功10次），协助公安调查案件17次。

**1.12月、1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** |
| **12月** | 83051 | 75689 | 91.14% | 7362 | 8.86% |
| **1月** | 78569 | 72500 | 92.28% | 6069 | 7.72% |
| **比较** | -5.40% | -4.21% | 1.25% | -17.56% | -12.86% |

**2.12月、1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）** |
| **12月** | 65918 | 55490 | 10428 | 84.18% | 9771 |
| **1月** | 62094 | 54383 | 7711 | 87.58% | 10406 |
| **比较** | -5.80% | -1.99% | -26.05% | 4.04% | 6.50% |

# 【群众关注重点内容】

1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方配送不及时、网约车非法营运等问题。

1.物流运输方面的问题成为市民投诉热点。临近春节，物流运输方面的投诉量出现大幅增长，1月，热线接到市民投诉物流方面的来电共计70件，环比增长79.48%，市民诉求主要包括物流方不及时配送货物、乱收费以及货损货差赔偿纠纷等。其中，安能物流投诉量高达21件，配送问题占五成多。针对市民反映的上述问题，热线反馈至相关部门，相关部门表示会催促物流企业尽快送货，并协调托运人与物流企业之间的矛盾纠纷，解决问题。

2.双证不全的网约车仍在运营引市民投诉。本月，有市民反映网约车平台管理混乱，很多仅持单证或无证的网约车仍可挂靠网约车平台，正常营运接单。1月24日，一市民举报称一辆车号为苏A913S3的奇瑞两厢车接到滴滴平台的派单，来电人对平台为何可以向非本地车辆派发订单表示质疑。针对上述问题，交通运输综合执法支队表示，支队长期以来一直对网约车管理保持高压态势，严查网约车非法营运行为，对网约车平台进行处罚。今后将继续加强执法检查，不定期组织执法行动。

3.市民反映金坛城乡公交车上未安装刷卡设备。该市民称，常州市民卡、江苏交通一卡通、交通部交通联合互联互通卡均无法在金坛城乡公交车上使用，车上也不具备手机支付功能，金坛交通局表示，相关部门正在开展城乡公交客运资源整合工作，前期准备工作正在推进中，计划将于2021年下半年实现公交刷卡、扫码、投币等多种乘车支付方式。此外，还有市民反映常金巴士上也无刷卡设备。

# 【热线工作动态】

常州市交通服务热线荣获“交通运输部成绩突出的12328电话服务中心”称号。近日，交通运输部对2019年度表现突出的12328电话服务中心进行通报表扬，全国共有十家单位获评，常州市交通服务热线光荣获选，也是全省唯一获此殊荣的电话服务中心。

常州市交通服务热线（以下简称“热线”）自2005年运行以来，始终坚持以服务群众为根本，以科学规范的管理、优质热情的服务，推动服务质量持续向好，并不断寻求转型发展，充分发挥热线倾听民声、畅通民意、汇集民智的作用，努力把热线打造成为综合运输服务的“晴雨表”、运输市场经济运行的“风向标”、交通运输部门服务群众的“连心桥”。

**关键词一：“暖心人”**

热线努力当好群众暖心人，关注群众出行需求，24小时为群众提供高效精准的出行信息咨询服务，并随时接受群众对交通运输行业的监督。目前，热线咨询投诉类电话日均325个，话务满意率达98.91%；出租车电召电话日均2507个，成功率约89.04%。坚持为群众排忧解难，2020年，热线共接听求助类电话12312个，帮助市民找到失物3849个，协助配合公安部门调查案件266件。

**关键词二：“数据大脑”**

在大数据时代的新形势下，热线数据的分析及成果应用即发展之本。目前，热线初步形成了由“三大分析系统+三种主要载体+多项分析成果”组成的数据分析体系，精准汇集民意，让市民成为交通行业管理的参与者，推动热线由“服务型”向“服务+数据分析型”转变。针对市民来电的投诉举报、意见建议等数据类别，分析交通运输行业涉及民生的难点、热点、焦点问题，编制热线民意诉求简报和热线运行情况分析季报。同时，针对民意诉求安排专人回访追踪，协调各承办单位及时处置，形成闭环管理，推动民意诉求得到解决落实，真正实现“事事有回音、件件有落实”。

**关键词三：“四个一”**

近年来，热线在摸索实践中逐步形成了以“四个一”为基础的特色管理模式，“四个一”即“一会一考一赛一奖”。“一会”即十分钟班前会制度，极大提高管理水平和工作效率；“一考”即月度业务知识测试，有效提升话务应答效率；“一赛”即坚持开展年度劳动竞赛活动，以促进服务质量全面提升；“一奖”即“流动红旗奖”评比，话务员争先竞位意识大幅提升。同时，完善现场巡查管理制度和绩效考核机制，重点加强工作利用率、十秒接通率、话务评价率等指标考核，结合每月话务质检反馈，实行奖优罚劣、末位淘汰，有效减少“短板效应”，提升热线整体业务水平。

# 【表扬案例】

1月份，常州96196交通服务热线共受理表扬33件。其中来电表扬出租汽车驾驶员14件；公交车驾驶员16件；大巴车驾驶员2件，96196热线1件。

1.1月9日刘女士来电表扬公交25路驾驶员照顾赶车乘客，车编号10167。1月7日，公交车到站后驾驶员发现来电人在跑，便耐心等待，上车后，驾驶员还没关心地告知来电人：“以后不要跑着追赶车，年纪大了，以防摔跤，25路车间隔10分就有车了。”来电人认为驾驶员的精神值得表扬。

2.1月11日杨先生来电表扬28路公交车驾驶员乐于助人，车编号16100。来电人的残疾车在路边起火了，该驾驶员途径时发现险情后用车内灭火器帮助其灭火。

3.1月30日陈先生来电表扬吉达出租驾驶员乐于助人，车号苏D2221X。来电人母亲白天走失，找不到回家路，直至23时，该驾驶员在紫荆公园附近发现后将其安全送回了家中。

# 【热线服务案例】

96196热线帮助乘客找回遗失的行李箱。1月6日13点41分，常州96196交通服务热线接到市民刘先生的来电，表扬热线工作人员帮助其找回了遗失在出租车上的行李箱，言语间刘先生尽显失而复得后的感激之情。

原来，1月5日中午，刘先生乘坐出租车从湖塘到鸣凰，下车时将行李箱遗忘在后备箱内，行李箱内有价值3000元左右的物品，刘先生焦急万分，便立即报警处理。96196热线接到公安部门传真信息后，立刻进行排查，查得刘先生当天乘坐的是常运出租公司的苏D8807X，热线工作人员第一时间联系了驾驶员的车载电话，并将常运出租车公司的办公电话告知了刘先生。经多方努力，刘先生的行李箱得以顺利找回。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2020年1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** | 3 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 3 | **100.00%** |
| **溧阳交通局** | 23 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 23 | **100.00%** |
| **金坛交通局** | 54 | 0 | **100.00%** | 6 | 0 | 60 | **90.00%** |
| **武进交通局** | 48 | 1 | **97.96%** | 4 | 0 | 53 | **92.45%** |
| **公路中心** | 24 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 24 | **100.00%** |
| **港航中心** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **道服中心** | 97 | 7 | **92.38%** | 13 | 1 | 118 | **88.14%** |
| **执法支队** | 741 | 2 | **99.73%** | 20 | 0 | 763 | **97.38%** |
| **铁航中心** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **技师学院** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **指挥中心** | 9 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 9 | **100.00%** |
| **公交集团** | 1000 | 1 | **99.90%** | 10 | 0 | 1011 | **99.01%** |
| **建管公司** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **常运集团** | 37 | 0 | **100.00%** | 3 | 0 | 40 | **92.50%** |
| **常州行公司** | 18 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 18 | **100.00%** |
| **常州轨道交通** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **其他** | 2 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 2 | **100.00%** |
| **合计** | **2056** | **11** | **99.42%** | **56** | **1** | **2124** | **97.32%** |

### 附表二 [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

**2020年1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 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **7** |
| **溧阳交通局** | 24 | 20 | 1 | 8 | 　 | 　 | 1 | **54** |
| **金坛交通局** | 35 | 57 | 2 | 28 | 　 | 　 | 　 | **122** |
| **武进交通局** | 14 | 45 | 3 | 　 | 　 | 　 | 2 | **64** |
| **公路中心** | 3 | 10 | 12 | 　 | 　 | 　 | 　 | **25** |
| **港航中心** | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **1** |
| **道服中心** | 151 | 91 | 9 | 　 | 1 | 　 | 2 | **254** |
| **执法支队** | 785 | 736 | 10 | 　 | 　 | 14 | 11 | **1556** |
| **铁航中心** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **技师学院** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **指挥中心** | 647 | 5 | 2 | 432 |  | 1 |  | **1087** |
| **公交集团** | 2235 | 243 | 176 | 575 | 　 | 16 | 4 | **3249** |
| **建管公司** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **常运集团** | 43 | 30 | 常运2 | 6 | 1 |  | 2 | 1 | **83** |
| 外公司28 |
| **常州行公司** | 27 | 6 | 12 | 　 | 　 | 　 | 　 | **45** |
| **常州轨道交通** | 13 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **13** |
| **其他** | 387 | 2 |  | 1 |  |  | 309 | **699** |
| **合计** | **4371** | **1246** | **233** | **1045** | **1** | **33** | **330** | **7259** |

### 附表三 [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2020年1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）** |
| 1月1日 | 4348 | 3715 | 85.44% | 3253 | 2382 | 73.22% | 871 | 462 | 633 | 14.56% | 0 | 0 | 0 |
| 1月2日 | 2886 | 2694 | 93.35% | 2375 | 2071 | 87.20% | 304 | 319 | 192 | 6.65% | 0 | 5 | 0 |
| 1月3日 | 2382 | 2331 | 97.86% | 2065 | 1857 | 89.93% | 208 | 266 | 51 | 2.14% | 0 | 4 | 0 |
| 1月4日 | 2251 | 2171 | 96.45% | 1931 | 1683 | 87.16% | 248 | 240 | 80 | 3.55% | 0 | 2 | 4 |
| 1月5日 | 2232 | 2130 | 95.43% | 1876 | 1680 | 89.55% | 196 | 254 | 102 | 4.57% | 0 | 0 | 0 |
| 1月6日 | 2202 | 2081 | 94.50% | 1833 | 1658 | 90.45% | 175 | 248 | 121 | 5.50% | 0 | 2 | 0 |
| 1月7日 | 2383 | 2314 | 97.10% | 2033 | 1799 | 88.49% | 234 | 281 | 69 | 2.90% | 0 | 0 | 0 |
| 1月8日 | 3309 | 3069 | 92.75% | 2676 | 2056 | 76.83% | 620 | 393 | 240 | 7.25% | 0 | 2 | 0 |
| 1月9日 | 2858 | 2683 | 93.88% | 2370 | 2042 | 86.16% | 328 | 313 | 175 | 6.12% | 0 | 2 | 0 |
| 1月10日 | 2453 | 2360 | 96.21% | 2067 | 1835 | 88.78% | 232 | 293 | 93 | 3.79% | 0 | 3 | 1 |
| 1月11日 | 2416 | 2339 | 96.81% | 2074 | 1694 | 81.68% | 380 | 265 | 77 | 3.19% | 0 | 1 | 1 |
| 1月12日 | 2446 | 2222 | 90.84% | 1940 | 1696 | 87.42% | 244 | 282 | 224 | 9.16% | 0 | 3 | 1 |
| 1月13日 | 2390 | 2107 | 88.16% | 1819 | 1646 | 90.49% | 173 | 288 | 283 | 11.84% | 0 | 1 | 0 |
| 1月14日 | 2299 | 2047 | 89.04% | 1794 | 1611 | 89.80% | 183 | 253 | 252 | 10.96% | 0 | 0 | 0 |
| 1月15日 | 3194 | 2311 | 72.35% | 1778 | 1444 | 81.21% | 334 | 533 | 883 | 27.65% | 0 | 2 | 0 |
| 1月16日 | 2487 | 2163 | 86.97% | 1744 | 1615 | 92.60% | 129 | 419 | 324 | 13.03% | 0 | 0 | 1 |
| 1月17日 | 2225 | 2162 | 97.17% | 1896 | 1726 | 91.03% | 170 | 266 | 63 | 2.83% | 0 | 1 | 0 |
| 1月18日 | 2462 | 2380 | 96.67% | 1781 | 1546 | 86.81% | 235 | 599 | 82 | 3.33% | 0 | 1 | 1 |
| 1月19日 | 2137 | 1988 | 93.03% | 1641 | 1525 | 92.93% | 116 | 347 | 149 | 6.97% | 0 | 3 | 2 |
| 1月20日 | 2043 | 1977 | 96.77% | 1735 | 1601 | 92.28% | 134 | 242 | 66 | 3.23% | 0 | 1 | 1 |
| 1月21日 | 2387 | 2205 | 92.38% | 1949 | 1650 | 84.66% | 299 | 256 | 182 | 7.62% | 0 | 0 | 0 |
| 1月22日 | 3364 | 3152 | 93.70% | 2772 | 2152 | 77.63% | 620 | 380 | 212 | 6.30% | 0 | 1 | 0 |
| 1月23日 | 2882 | 2343 | 81.30% | 1713 | 1563 | 91.24% | 150 | 630 | 539 | 18.70% | 0 | 1 | 0 |
| 1月24日 | 2045 | 1945 | 95.11% | 1649 | 1522 | 92.30% | 127 | 296 | 100 | 4.89% | 0 | 0 | 0 |
| 1月25日 | 2509 | 2391 | 95.30% | 1906 | 1749 | 91.76% | 157 | 485 | 118 | 4.70% | 0 | 2 | 2 |
| 1月26日 | 2677 | 2465 | 92.08% | 2139 | 1903 | 88.97% | 236 | 326 | 212 | 7.92% | 0 | 1 | 2 |
| 1月27日 | 2326 | 2124 | 91.32% | 1836 | 1710 | 93.14% | 126 | 288 | 202 | 8.68% | 0 | 1 | 1 |
| 1月28日 | 2482 | 2298 | 92.59% | 2002 | 1864 | 93.11% | 138 | 296 | 184 | 7.41% | 0 | 3 | 0 |
| 1月29日 | 2288 | 2218 | 96.94% | 1827 | 1692 | 92.61% | 135 | 391 | 70 | 3.06% | 0 | 1 | 0 |
| 1月30日 | 2148 | 2092 | 97.39% | 1836 | 1728 | 94.12% | 108 | 256 | 56 | 2.61% | 0 | 2 | 0 |
| 1月31日 | 2058 | 2023 | 98.30% | 1784 | 1683 | 94.34% | 101 | 239 | 35 | 1.70% | 0 | 2 | 0 |
| 合计 | 78569 | 72500 | 92.28% | 62094 | 54383 | 87.58% | 7711 | 10406 | 6069 | 7.72% | 0 | 47 | 17 |
| 平均 | 2534  | 2339  | 92.28% | 2003  | 1754  | 87.58% | 249  | 336  | 196  | 7.72% | 0 | 2  | 1  |