**常州96196交通服务热线月报**

2021年4月

常州市交通运输指挥中心编制 　　　　　2021年5月6日

# 【热线运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

4月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话9420个，接通7657个，除去用户放弃的367个电话外，接通率为84.58%。与3月份相比，热线呼入电话总量上升8.53%，受4月27日-28日的故障影响，接通率下降14.84个百分点。4月份，平均通话时长126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97.84%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

4月份，共做工单8175件（包括市12345政府公共服务平台转办342件，市12319城市综合管理服务平台转办10件，短信5件，交通政务微博11件，部转办12328微信4件），其中热线现场办结工单5823件，派至各承办单位处理工单2352件。截至5月7日10点40分统计，按时已结工单2306件，超时已结工单1件，按时办结率99.91%；正常在办工单44件，超时未结工单1件；综合办结率98.09%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

4月份，热线共做工单8175件，环比下降7.32%，其中：信息咨询4822件，占58.98%，环比下降11.65%；投诉举报1519件，占18.58%，环比上升1.74%；意见建议268件，占3.28%，环比下降4.63%；求助1051件，占12.86%，环比下降5.40%；表扬45件，占0.55%，环比上升18.42%；其他470件，占5.75%，环比上升7.06%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询4822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1519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2件，主要反映行政服务窗口工作人员业务相关的问题。

（2）公路中心22件，主要反映国省干线公路路面有垃圾、坑洼以及下水道堵塞雨水漫溢等问题。

（3）道服中心82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。

（4）交通执法支队1037件，其中反映巡游出租汽车经营服务方面863件，网络预约出租汽车经营服务方面46件。其他主要还涉及举报黑车非法营运、大巴车违规经营、汽修厂无资质、普货运输危险品等方面的问题。

（5）铁航中心1件，横林镇崔北村村民反映南沿江城际铁路的施工车辆来往频繁导致路面坑洼。

（6）指挥中心9件，其中应急处置工单2件，主要反映物流园内有普货装载危险品等问题。

（7）公交集团212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：4月15日陈先生投诉93路公交车驾驶员到站不停车。9时40分左右，来电人在星港路龙江路站候车，等到10点40分有车开来，但车辆却未停站开门，直接从马路中间驶过，导致来电人未能上车，下班车还要再等一小时。

（8）建管公司1件，反映前黄镇淹城路河道改造工程中有6位工人的9万元工资未发放的问题。（经中铁一局集团有限公司常宜高速CY-CZ1标项目经理部核实，来电人反映的工资已于2019年春节前全部支付，后与来电人再次联系确认后得知，为工程某承包公司拖欠了此笔工资款，现项目经理部将帮助来电人积极与该公司联系处理此事。）

（9）常运集团32件，主要反映大巴车中途倒客、车辆晚点、驾驶员不文明驾驶等问题。例如：4月29日李先生反映在客运东站购买了15时20分发车的大巴车票，因客运中心的原因导致客车延误1小时，耽误乘客出行。

（10）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共120件。

（11）其他1件：产业集团1件。

**3.意见建议268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45件，**表扬出租汽车驾驶员8件；公交车驾驶员36件；96196热线1件。

**5.车辆救援0件**。

**6.失物查找1051件，**公交车丢失物品651件，出租汽车丢失物品397件，大巴车丢失物品2件，其他1件。

**7.其他470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

4月份，出租汽车电召席共呼入电话81764个，接通电话76371个，接通率93.40%，呼损电话5393个，呼损率为6.60%。

接通电话中咨询电话10188个，电召电话66183个，电召成功54635个，成功率82.55%，无车抢答11548个。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

4月份，调查出租汽车营运轨迹或录43次，其中配合公安部门查找失物22次（成功17次，未成功5次），协助公安调查案件21次。

**1.3月、4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** |
| **3月** | 82282 | 78059 | 94.87% | 4223 | 5.13% |
| **4月** | 81764 | 76371 | 93.40% | 5393 | 6.60% |
| **比较** | -0.63% | -2.16% | -1.54% | 27.71% | 28.51% |

**2.3月、4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）** |
| **3月** | 67809 | 57920 | 9889 | 85.42% | 10250 |
| **4月** | 66183 | 54635 | 11548 | 82.55% | 10188 |
| **比较** | -2.40% | -5.67% | 16.78% | -3.35% | -0.60% |

# 【群众关注重点内容】

4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路下水管堵塞雨水漫溢、公交车速度过慢等问题。

1.公路排水设施遭人为破坏，导致雨水漫溢引市民投诉。4月，有市民多次来电反映钟楼区邹区镇卜弋农业银行附近的常金西路路段，马路两边的雨水管道严重堵塞，导致雨天时无法排水，雨水漫溢至附近居民家中，沿途商铺门口也有很多积水无法排放，希望相关部门能解决雨水管道堵塞问题。据公路部门反馈称，S340省道卜弋街镇段多处公路排水设施被沿线商户人为浇筑水泥破坏，公路部门会定期对排水边沟进行疏通清理，如遇雨量大时，会设置排水泵帮助排水。

2.乘客反映部分公交车行驶速度过慢。4月，96196热线接到反映公交车行驶速度过慢的问题10余件，涉及线路有312路、B10路、B11路等。市民称有的公交车在路面畅通的情况下，行驶速度仅二三十码，还有公交车在前方路口绿灯时减速缓行，故意等红灯，导致市民上班迟到或未赶上火车。

3.市民再次建议公交17路增设“横林实验小学”站点。据市民陈女士称，横林实验小学去年9月搬迁新址，新址距离横林镇较远，虽然公交已先后增设了273A路和292路“横林实验小学”站，但是273A路和292路是定班车，间隔时间1小时，班次少，接送不便。建议在学生上下学时段增设17路的停靠点，或调整273A路和292路的间隔时间，加密班次。

# 【表扬案例】

1.4月1日，徐女士来电表扬公交12路驾驶员优质服务。徐女士家人年纪较大，腿脚不灵便，在清潭东站准备上车时不慎摔倒，驾驶员见状后主动帮助徐女士将老人抱起上了车。此外，公交205路的一位驾驶员（工号10389）也有乘客表扬其对老人非常热情，老人上下车他都会提醒，且每次都会耐心等老人落座或者完全下车后才起步。

2. 4月8日，潘女士来电表扬公交76路驾驶员（工号50586）。潘女士经常乘坐76路公交车，经其近几年的观察，发现该驾驶员是76路线路上最认真负责的。据潘女士称，该驾驶员行车过程中车技高超，从不急刹猛拐，遇到残疾人或儿童上车也都会耐心等待。

3.4月20日潘女士来电表扬外汽出租驾驶员救助并护送其受伤的孩子就医，车号苏D5139X。4月17日晚上，潘女士的孩子在西林公园内摔了一跤受伤严重，苏D5139X驾驶员碰巧路过，便立即载上潘女士和孩子往医院赶，途中，驾驶员报警备案后连闯了几个红灯， 仅用17分钟，便从西林公园赶到第一人民医院，为孩子争取了最快的救助时间。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2021年4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** | 4 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 4 | **100.00%** |
| **溧阳交通局** | 35 | 0 | **97.22%** | 2 | 1 | 38 | **92.11%** |
| **金坛交通局** | 40 | 0 | **100.00%** | 2 | 0 | 42 | **95.24%** |
| **武进交通局** | 42 | 0 | **100.00%** | 3 | 0 | 45 | **93.33%** |
| **公路中心** | 36 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 36 | **100.00%** |
| **港航中心** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **道服中心** | 74 | 0 | **100.00%** | 24 | 0 | 98 | **75.51%** |
| **执法支队** | 910 | 1 | **99.89%** | 12 | 0 | 923 | **98.70%** |
| **铁航中心** | 2 | 0 | **100.00%** | 1 | 0 | 3 | **66.67%** |
| **技师学院** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **指挥中心** | 13 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 13 | **100.00%** |
| **公交集团** | 1101 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1101 | **100.00%** |
| **建管公司** | 1 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **常运集团** | 39 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 39 | **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** | 2 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 2 | **100.00%** |
| **合计** | **2306** | **1** | **99.91%** | **44** | **1** | **2352** | **98.09%** |

### 附表二 [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

**2021年4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** | 5 | 2 | | 1 |  |  |  |  | **8** |
| **溧阳交通局** | 40 | 38 | | 1 | 8 |  |  |  | **87** |
| **金坛交通局** | 46 | 36 | | 4 | 20 |  |  | 1 | **107** |
| **武进交通局** | 18 | 46 | | 6 |  |  |  |  | **70** |
| **公路中心** | 8 | 22 | | 12 |  |  |  |  | **42** |
| **港航中心** |  |  | | 1 |  |  |  |  | **1** |
| **道服中心** | 184 | 82 | | 14 |  |  |  | 2 | **282** |
| **执法支队** | 794 | 1037 | | 17 |  |  | 8 | 11 | **1867** |
| **铁航中心** | 1 | 1 | | 2 |  |  |  |  | **4** |
| **技师学院** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **指挥中心** | 560 | 9 | | 1 | 370 |  | 1 |  | **941** |
| **公交集团** | 2664 | 212 | | 197 | 651 |  | 36 | 3 | **3763** |
| **建管公司** |  | 1 | |  |  |  |  |  | **1** |
| **常运集团** | 95 | 32 | 常运2 | 4 | 1 |  |  | 1 | **133** |
| 外公司30 |
| **常州行公司** | 5 |  | | 7 |  |  |  |  | **12** |
| **常州轨道交通** | 20 |  | |  |  |  |  |  | **20** |
| **其他** | 382 | 1 | | 1 | 1 |  |  | 452 | **837** |
| **合计** | **4822** | **1519** | | **268** | **1051** |  | **45** | **470** | **8175** |

### 附表三 [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2021年4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**  **（%）** | **查找轨迹（个）** | **案件查询（个）** |
| 4月1日 | 2907 | 2764 | 95.08% | 2389 | 1873 | 78.40% | 516 | 375 | 143 | 4.92% | 0 | 0 |
| 4月2日 | 2902 | 2756 | 94.97% | 2427 | 1881 | 77.50% | 546 | 329 | 146 | 5.03% | 1 | 0 |
| 4月3日 | 3025 | 2916 | 96.40% | 2557 | 2046 | 80.02% | 511 | 359 | 109 | 3.60% | 0 | 0 |
| 4月4日 | 3321 | 3091 | 93.07% | 2699 | 1970 | 72.99% | 729 | 392 | 230 | 6.93% | 0 | 0 |
| 4月5日 | 2470 | 2400 | 97.17% | 2128 | 1815 | 85.29% | 313 | 272 | 70 | 2.83% | 0 | 0 |
| 4月6日 | 2594 | 2469 | 95.18% | 2155 | 1792 | 83.16% | 363 | 314 | 125 | 4.82% | 1 | 2 |
| 4月7日 | 2634 | 2497 | 94.80% | 2162 | 1749 | 80.90% | 413 | 335 | 137 | 5.20% | 1 | 0 |
| 4月8日 | 2320 | 2201 | 94.87% | 1907 | 1670 | 87.57% | 237 | 294 | 119 | 5.13% | 0 | 0 |
| 4月9日 | 2538 | 2444 | 96.30% | 2126 | 1823 | 85.75% | 303 | 318 | 94 | 3.70% | 0 | 1 |
| 4月10日 | 2690 | 2598 | 96.58% | 2234 | 1927 | 86.26% | 307 | 364 | 92 | 3.42% | 2 | 0 |
| 4月11日 | 3156 | 3041 | 96.36% | 2686 | 1994 | 74.24% | 692 | 355 | 115 | 3.64% | 0 | 0 |
| 4月12日 | 2683 | 2537 | 94.56% | 2226 | 1719 | 77.22% | 507 | 311 | 146 | 5.44% | 0 | 1 |
| 4月13日 | 2161 | 2121 | 98.15% | 1856 | 1680 | 90.52% | 176 | 265 | 40 | 1.85% | 0 | 3 |
| 4月14日 | 2179 | 2125 | 97.52% | 1855 | 1676 | 90.35% | 179 | 270 | 54 | 2.48% | 1 | 0 |
| 4月15日 | 2285 | 2185 | 95.62% | 1891 | 1699 | 89.85% | 192 | 294 | 100 | 4.38% | 1 | 0 |
| 4月16日 | 2626 | 2511 | 95.62% | 2156 | 1787 | 82.88% | 369 | 355 | 115 | 4.38% | 2 | 1 |
| 4月17日 | 2814 | 2732 | 97.09% | 2352 | 1998 | 84.95% | 354 | 380 | 82 | 2.91% | 1 | 2 |
| 4月18日 | 2660 | 2588 | 97.29% | 2238 | 1909 | 85.30% | 329 | 350 | 72 | 2.71% | 0 | 0 |
| 4月19日 | 2646 | 2537 | 95.88% | 2155 | 1837 | 85.24% | 318 | 382 | 109 | 4.12% | 0 | 0 |
| 4月20日 | 2287 | 2188 | 95.67% | 1913 | 1731 | 90.49% | 182 | 275 | 99 | 4.33% | 0 | 4 |
| 4月21日 | 2347 | 2270 | 96.72% | 1962 | 1774 | 90.42% | 188 | 308 | 77 | 3.28% | 0 | 1 |
| 4月22日 | 2751 | 2597 | 94.40% | 2250 | 1907 | 84.76% | 343 | 347 | 154 | 5.60% | 4 | 0 |
| 4月23日 | 2615 | 2535 | 96.94% | 2218 | 1910 | 86.11% | 308 | 317 | 80 | 3.06% | 0 | 0 |
| 4月24日 | 2609 | 2502 | 95.90% | 2165 | 1978 | 91.36% | 187 | 337 | 107 | 4.10% | 0 | 1 |
| 4月25日 | 2372 | 2303 | 97.09% | 2012 | 1769 | 87.92% | 243 | 291 | 69 | 2.91% | 4 | 2 |
| 4月26日 | 2475 | 2342 | 94.63% | 2023 | 1764 | 87.20% | 259 | 319 | 133 | 5.37% | 0 | 0 |
| 4月27日 | 4167 | 2386 | 57.26% | 1834 | 1336 | 72.85% | 498 | 552 | 1781 | 42.74% | 1 | 1 |
| 4月28日 | 2487 | 2361 | 94.93% | 2022 | 1818 | 89.91% | 204 | 339 | 126 | 5.07% | 3 | 1 |
| 4月29日 | 2607 | 2445 | 93.79% | 2150 | 1843 | 85.72% | 307 | 295 | 162 | 6.21% | 0 | 1 |
| 4月30日 | 4436 | 3929 | 88.57% | 3435 | 1960 | 57.06% | 1475 | 494 | 507 | 11.43% | 0 | 0 |
| 合计 | 81764 | 76371 | 93.40% | 66183 | 54635 | 82.55% | 11548 | 10188 | 5393 | 6.60% | 22 | 21 |
| 平均 | 2725 | 2546 | 93.40% | 2206 | 1821 | 82.55% | 385 | 340 | 180 | 6.60% | 1 | 1 |