**常州96196交通服务热线月报**

2021年6月

常州市交通运输指挥中心编制 　　　　　2021年7月1日

# 【热线运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

6月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话8267个，接通7790个，除去用户放弃的363个电话外，接通率为98.56%。与5月份相比，热线呼入电话总量下降9.29%，接通率下降0.32个百分点。6月份，平均通话时长129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98.1%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

6月份，共做工单8456件（包括市12345政府公共服务平台转办308件，市12319城市综合管理服务平台转办3件，短信2件，交通政务微博14件，部转办12328微信31件），其中热线现场办结工单6024件，派至各承办单位处理工单2432件。截至7月1日14点统计，按时已结工单2324件，超时已结工单3件，按时办结率99.87%；正常在办工单105件，无超时未结工单；综合办结率95.68%。**[（详见附表一）](#_附表一：)**

### （三）工单类型统计

6月份，热线共做工单8456件，环比下降7.46%，其中：信息咨询4761件，占56.30%，环比下降10.79%；投诉举报1556件，占18.40%，环比下降5.64%；意见建议386件，占4.56%，环比上升30.85%；求助1072件，占12.68%，环比下降7.35%；表扬26件，占0.31%，环比下降36.59%；其他655件，占7.75%，环比下降0.61%。**[（详见附表二）](#_附表二：)**

**1.信息咨询4761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1556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）公路中心12件，主要反映国省干线公路路面有垃圾以及湟里收费站收费不合理等问题。

（2）道服中心98件，主要反映物流企业货损货差赔偿纠纷以及学员与驾校之间费用纠纷等问题。

（3）交通执法支队1035件，其中反映巡游出租汽车经营服务方面881件，网络预约出租汽车经营服务方面108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。

（4）铁航中心1件，主要反映长虹路沿江高速旁边的高铁施工地每天上下班高峰期有工人对地面冲水，有时还会朝空中喷洒，严重影响周边行人出行，有很大的隐患。

（5）交通技师学院1件，反映人是交通技师学院的工作人员，反映没有收到端午节的节礼问题。

（6）指挥中心6件，反映话务员服务不规范的问题。

（7）公交集团235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：6月29日一市民投诉40路公交车未按时发车，开往魏村方向。6时06分左右，来电人在龙城大道天山路站等车，一直等到6时31分也没有车。

（8）建管公司1件，主要反映拖欠工资问题。反映人是2019年在武进区前黄淹城路河道改造过程中（常宜高速2飚段）负责河道铺砖工作，建设方为中铁一局，目前还拖欠薪资未发放。

（9）常运集团18件，主要反映大巴车中途倒客、甩客、车辆晚点、未送达目的地、司机服务态度等问题。例如：6月9日苏女士乘坐张家港到常州的大巴车，车号苏D71203，反映人带着孩子坐车，因为孩子没有吃早饭，就给孩子吃面条，即将开车的时候，司机服务态度差。

（10）常州行公司2件，反映K3路和B21路公交车在常州行APP上显示不准确问题。

（11）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共142件。

（12）其他5件：产业集团5件。

**3.意见建议386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26件，**表扬出租汽车驾驶员6件；公交车驾驶员16件；常运工作人员3件；96196热线1件。

**5.车辆救援4件**。

**6.失物查找1068件，**公交车丢失物品622件，出租汽车丢失物品444件，大巴车丢失物品1件，其他1件。

**7.其他655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

6月份，出租汽车电召席共呼入电话77419个，接通电话72984个，接通率94.27%，呼损电话4435个，呼损率为5.73%。

接通电话中咨询电话9350个，电召电话63634个，电召成功54346个，成功率85.40%，无车抢答9288个。**[（详见附表三）](#_附表三：)**

6月份，调查出租汽车营运轨迹或录音54次，其中配合公安部门查找失物24次（成功19次，未成功5次），协助公安调查案件30次。

**1.5月、6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** |
| **5月** | 89794 | 83897 | 93.43% | 5897 | 6.57% |
| **6月** | 77419 | 72984 | 94.27% | 4435 | 5.73% |
| **比较** | -13.78% | -13.01% | 0.90% |  -24.79% | -12.77% |

**2.5月、6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）** |
| **5月** | 72969 | 56627 |  16342  | 77.60% | 10928 |
| **6月** | 63634 | 54346 |  9288  | 85.40% | 9350 |
| **比较** | -12.79% | -4.03% | -43.16% | 10.05% | -14.44% |

# 【群众关注重点内容】

6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关于配合轨道2号线运营相关线路调整以及高俊驾校伪造学时问题。

1. 关于配合轨道2号线运行相关线路调整引起众多市民关注。6月15日在常州交通运输局网站上公示了关于配合轨道2号线运营相关线路调整，接到众多市民的来电，其中对调整63路线路的建议多达22条，公示中会撤销延陵路（五一路-青洋路）、青洋路（延陵路-东方路）的相关站点，很多市民表示63路大部分乘客都是前往常宝钢管、戚机厂的，取消了常宝钢管、戚机厂的站点，给居民上班出行造成严重不便，因此希望不要取消63路重要站点。
2. 高俊驾校伪造学时引发教练不满。投诉人是经开区遥观镇高俊驾校（地址：遥观镇长虹东路403号）的私人教练，反映驾校给教练车安装跑马器违规操作，伪造学车课时，不需要学员本人上车打卡。车牌号为苏D2567学、苏D5336学、苏D2259学的教学车辆，其中有苏D2567学教练车伪造学车课时的相关证据。接到举报后，经开区交通执法大队第一时间对该驾校违法教练车进行了查处。目前，已经对苏D2567学，苏D5336学，苏D2259学分别进行了行政处罚。

# 【表扬案例】

1.6月21日，孙女士来电表扬公交B21路女司机乐于助人。16时08分左右在常州客运总站，孙女士的父亲在车内晕倒了，司机在请示车队长后，立即将老人送到了就近的武进医院，孙女士非常感谢司机这种乐于助人的行为，同时还要给司机送锦旗。

2.6月14日，蒋先生来电表扬公交212路驾驶员（工号24169，车号苏D25116）乐于助人。16时01分车辆从家家爱国际家居发车，有位女乘客没有佩戴口罩，司机并没有让其下车，而是从自己的包里拿出口罩送给女乘客使用。蒋先生表示经常看到该司机给有需要的乘客提供口罩，蒋先生说司机这样设身处地为他人考虑的行为值得大家称赞。

3.6月24日，高先生来电表扬大巴车司机拾金不昧的精神。7时35分高先生乘坐常州开往溧阳的大巴车，不慎将手机遗失在大巴车上，通过向服务台寻求帮助，发现司机已经将高先生的手机交到了服务台，高先生对司机这种拾金不昧的精神表示非常感谢！

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2021年6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** | 37 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 37 | **100.00%** |
| **溧阳交通局** | 49 | 1 | **98%** | 1 | 0 | 51 | **98.04%** |
| **金坛交通局** | 46 | 0 | **100.00%** | 5 | 0 | 51 | **90.20%** |
| **武进交通局** | 43 | 0 | **100%** | 2 | 0 | 45 | **95.56%** |
| **公路中心** | 34 | 0 | **100.00%** | 1 | 0 | 35 | **97.14%** |
| **港航中心** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **道服中心** | 84 | 2 | **97.67%** | 20 | 0 | 106 | **81.13%** |
| **执法支队** | 870 | 0 | **100%** | 33 | 0 | 903 | **96.35%** |
| **铁航中心** | 1 | 0 | **100%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **技师学院** | 1 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 1 | **100.00%** |
| **指挥中心** | 8 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 8 | **100.00%** |
| **公交集团** | 1102 | 0 | **100.00%** | 40 | 0 | 1142 | **96.50%** |
| **建管公司** | 0 | 0 | **-** | 1 | 0 | 1 | **-** |
|  **常运集团** | 30 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 30 | **100.00%** |
| **常州行公司** | 14 | 0 | **100.00%** | 2 | 0 | 16 | **87.50%** |
| **常州轨道交通** | 0 | 0 | **-** | 0 | 0 | 0 | **-** |
| **其他** | 5 | 0 | **100.00%** | 0 | 0 | 5 | **100.00%** |
| **合计** | **2324** | **3** | **99.87%** | **105** | **0** | **2432** | **95.68%** |

### 附表二 [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

**2021年6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** | 9 |  | 38 | 　 | 　 | 　 | 　 | **47** |
| **溧阳交通局** | 43 | 51 | 4 | 10 | 　 | 　 | 　 | **108** |
| **金坛交通局** | 53 | 42 | 2 | 11 | 　 |  |  | **108** |
| **武进交通局** | 24 | 49 | 2 | 　 | 　 | 　 |  | **75** |
| **公路中心** | 3 | 12 | 21 | 　 | 　 | 　 | 　 | **36** |
| **港航中心** | 　 | 　 | 　 |  　 | 　 | 　 | 　 |  |
| **道服中心** | 213 | 98 | 11 | 　 | 4　 | 　 |  | **326** |
| **执法支队** | 861 | 1035 | 14 | 　 | 　 | 6 | 4 | **1920** |
| **铁航中心** | 　 | 1　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **1** |
| **技师学院** |  | 1 |  | 　 | 　 | 　 | 　 | **1** |
| **指挥中心** | 570 | 6 | 1 | 424 |  | 1 |  | **1002** |
| **公交集团** | 2489 | 235 | 269 | 622 | 　 | 16 | 1 | **3632** |
| **建管公司** |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| **常运集团** | 60 | 18 | 常运2 | 8 |  |  | 3 | 1 | **90** |
| 外公司16 |
| **常州行公司** | 27 | 2 | 13 | 　 | 　 | 　 | 　 | **42** |
| **常州轨道交通** | 55 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **55** |
| **其他** | 354 | 5 | 3 | 1 |  |  | 649 | **1012** |
| **合计** | **4761** | **1556** | **386** | **1068** | **4** | **26** | **655** | **8456** |

### 附表三 [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2021年6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）** |
| 6月1日 | 2420 | 2307 | 95.33% | 2044 | 1791 | 87.62% | 253 | 263 | 113 | 4.67% | 0 | 1 |
| 6月2日 | 2189 | 2109 | 96.35% | 1828 | 1650 | 90.26% | 178 | 281 | 80 | 3.65% | 1 | 2 |
| 6月3日 | 2511 | 2387 | 95.06% | 2106 | 1826 | 86.70% | 280 | 281 | 124 | 4.94% | 2 | 3 |
| 6月4日 | 2312 | 2241 | 96.93% | 1963 | 1744 | 88.84% | 219 | 278 | 71 | 3.07% | 0 | 3 |
| 6月5日 | 2499 | 2349 | 94.00% | 2062 | 1821 | 88.31% | 241 | 287 | 150 | 6.00% | 1 | 0 |
| 6月6日 | 2515 | 2395 | 95.23% | 2071 | 1843 | 88.99% | 228 | 324 | 120 | 4.77% | 3 | 1 |
| 6月7日 | 2467 | 2374 | 96.23% | 2073 | 1802 | 86.93% | 271 | 301 | 93 | 3.77% | 0 | 0 |
| 6月8日 | 2111 | 2054 | 97.30% | 1808 | 1663 | 91.98% | 145 | 246 | 57 | 2.70% | 0 | 0 |
| 6月9日 | 2189 | 2096 | 95.75% | 1824 | 1685 | 92.38% | 139 | 272 | 93 | 4.25% | 0 | 0 |
| 6月10日 | 2258 | 2172 | 96.19% | 1888 | 1655 | 87.66% | 233 | 284 | 86 | 3.81% | 0 | 2 |
| 6月11日 | 2974 | 2744 | 92.27% | 2335 | 1884 | 80.69% | 451 | 409 | 230 | 7.73% | 0 | 0 |
| 6月12日 | 2939 | 2699 | 91.83% | 2337 | 1909 | 81.69% | 428 | 362 | 240 | 8.17% | 1 | 3 |
| 6月13日 | 2759 | 2572 | 93.22% | 2250 | 1941 | 86.27% | 309 | 322 | 187 | 6.78% | 1 | 0 |
| 6月14日 | 3383 | 3101 | 91.66% | 2668 | 1866 | 69.94% | 802 | 433 | 282 | 8.34% | 0 | 2 |
| 6月15日 | 3076 | 2776 | 90.25% | 2439 | 1765 | 72.37% | 674 | 337 | 300 | 9.75% | 0 | 4 |
| 6月16日 | 2244 | 2151 | 95.86% | 1864 | 1662 | 89.16% | 202 | 287 | 93 | 4.14% | 2 | 1 |
| 6月17日 | 2492 | 2326 | 93.34% | 2015 | 1751 | 86.90% | 264 | 311 | 166 | 6.66% | 1 | 1 |
| 6月18日 | 2908 | 2740 | 94.22% | 2425 | 1891 | 77.98% | 534 | 315 | 168 | 5.78% | 0 | 0 |
| 6月19日 | 2454 | 2323 | 94.66% | 2043 | 1838 | 89.97% | 205 | 280 | 131 | 5.34% | 0 | 0 |
| 6月20日 | 2394 | 2287 | 95.53% | 1966 | 1745 | 88.76% | 221 | 321 | 107 | 4.47% | 0 | 0 |
| 6月21日 | 2688 | 2543 | 94.61% | 2221 | 1935 | 87.12% | 286 | 322 | 145 | 5.39% | 2 | 2 |
| 6月22日 | 2389 | 2291 | 95.90% | 2015 | 1820 | 90.32% | 195 | 276 | 98 | 4.10% | 2 | 2 |
| 6月23日 | 2281 | 2127 | 93.25% | 1884 | 1672 | 88.75% | 212 | 243 | 154 | 6.75% | 2 | 0 |
| 6月24日 | 2307 | 2205 | 95.58% | 1924 | 1743 | 90.59% | 181 | 281 | 102 | 4.42% | 0 | 0 |
| 6月25日 | 2691 | 2522 | 93.72% | 2184 | 1882 | 86.17% | 302 | 338 | 169 | 6.28% | 2 | 0 |
| 6月26日 | 2499 | 2379 | 95.20% | 2075 | 1695 | 81.69% | 380 | 304 | 120 | 4.80% | 0 | 0 |
| 6月27日 | 2744 | 2598 | 94.68% | 2249 | 1894 | 84.22% | 355 | 349 | 146 | 5.32% | 3 | 0 |
| 6月28日 | 3027 | 2835 | 93.66% | 2496 | 2028 | 81.25% | 468 | 339 | 192 | 6.34% | 1 | 1 |
| 6月29日 | 2652 | 2448 | 92.31% | 2106 | 1884 | 89.46% | 222 | 342 | 204 | 7.69% | 0 | 0 |
| 6月30日 | 3047 | 2833 | 92.98% | 2471 | 2061 | 83.41% | 410 | 362 | 214 | 7.02% | 0 | 2 |
| 合计 | 77419 | 72984 | 94.27% | 63634 | 54346 | 85.40% | 9288 | 9350 | 4435 | 5.73% | 24 | 30 |
| 平均 | 2581  | 2433  | 94.27% | 2121  | 1812  | 85.40% | 310  | 312  | 148  | 5.73% | 1  | 1  |