**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2016年12月

常州市交通运输信息中心编制 　　　　　2017年1月5日

**目 录**

[【热线运行情况】 1](#_Toc468713828)

[一、咨询中心运行情况 1](#_Toc468713829)

[（一）话务数据分析 1](#_Toc468713830)

[（二）工单办理情况 1](#_Toc468713831)

[（三）工单类型统计 1](#_Toc468713832)

[二、电召中心运行情况 4](#_Toc468713833)

[【诉求热点分析】 6](#_Toc468713834)

[【表扬汇总】 8](#_Toc468713836)

[【服务新知】 9](#_Toc468713837)

[附表一： 11](#_Toc468713838)

[附表二： 12](#_Toc468713839)

[附表三： 13](#_Toc468713840)

# 【热线运行情况】

## 一、咨询中心运行情况

### （一）话务数据分析

12月份，常州96196咨询投诉中心共呼入电话10733个，接通9779个，除去用户放弃的533个电话外，接通率为95.87%。与11月份相比，热线呼入电话总量上升0.73%，接通率下降0.17%。12月份，平均通话时长133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99.20%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

12月份，共做工单9889件（包括12345市长热线派单40件，12319数字化城管热线派单27件，网站17件，短信6件，交通政务微博5件），其中热线现场办结6931件，派至各承办单位处理的工单2958件。截至1月6日11点统计时，5个工作日内已完结工单的2926件，占98.92%，正常在办的32件；本月未有超时工单。[（详见附表一）](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

12月份，热线共做工单9889件，环比上升0.04%，其中：信息咨询5377件，占54.37％，环比上升1.19%；投诉举报2090件，占21.13％，环比下降0.10%；意见建议54件，占0.55％，环比下降16.92%；求助2041件，占20.64％，环比下降1.29%；表扬54件，占0.55％，环比下降27.03%；其他273件，占2.76%，环比下降16%。[（详见附表二）](#_附表二：)

**1.信息咨询：5377件，**主要涉及公交线路、转乘、首末班时间，出租车运价，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，长途汽车班次等方面的信息。

**2.投诉举报：2090件，**主要涉及车辆非法营运、公路设施维护管养、出租车、驾校违规营运和长途车、公交车驾乘人员服务不规范等。

（1）公路管理处8件，主要反映国省干线上路面保洁、井盖缺失等问题。

（2）航道管理处2件，反映奔牛天禧桥东南侧运河边未设置护栏和京杭大运河横林段往无锡方向有人倾倒石块。

（3）运输管理处1206件，其中反映出租车经营服务方面1114件，其他主要还涉及举报黑车非法营运、大巴车违规经营、出租车候客区秩序混乱、汽修厂和驾培等方面的问题。

（4）公交集团742件，主要反映公交车晚点、等候时间长、未照顾赶来的乘客、驾驶员服务态度差、到站不停、不文明驾驶、不安全行车、乱张贴等问题。例如：12月7日雷先生来电投诉开往西夏墅方向的27路公交车，13点45分左右雷先生在珠江路科四路站台等车，27路公交车到站后告知站台上等车的乘客车辆要去加油，不能带客。雷先生表示27路经常有这种情况。

（5）常运集团32件，主要反映长途班车违章上下客、不安全行车、晚点、不把乘客送到目的地、到站不停、汽车站工作人员和车辆驾驶员服务不规范等问题。例如：12月31日袁女士来电投诉从高港北站开往常州北站的定制班车，车号苏D—828CC。驾驶员将乘客送到距离常州北站大约800—900米的路口下车，导致袁女士未能及时赶上高铁。

（6）信息中心12件，主要涉及话务员服务态度不规范和拉黑名单的问题。

（7）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共88件。

**3.意见建议：54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：54件。**表扬出租车驾驶员24件；公交车驾驶员26件；大巴车驾驶员和客运中心工作人员3件；96196交通服务热线1件。

**5.车辆救援：7件。**其中高速公路救援1件，已建议来电人拨打96777。

**6.失物查找2034件：**公交车丢失物品966件，出租车丢失物品1051件，长途车丢失物品17件。

**7.其他273件：**主要是来电自动挂机、无声、打错电话等。

## 二、电召中心运行情况

12月份，电召中心共呼入电话183548个，接通电话172159个，接通率93.80%，呼损电话11389个，呼损率为6.20%。

接通电话中咨询电话16806个，电召电话155353个，电召成功112013个，成功率72.10%，无车抢答43340个；手机召车12个。[（详见附表三）](#_附表三：)

**1.11月、12月份电召话务接通率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **呼入电话（个）** | **接通电话（个）** | **接通率** | **呼损电话（个）** | **呼损率** |
| **11月** | 169900 | 160073 | 94.22% | 9827 | 5.78% |
| **12月** | 183548 | 172159 | 93.80% | 11389 | 6.20% |
| **比较** | 8.03% | 7.55% | -0.42% | 0.54% | 0.42% |

**2.11月、12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）** |
| **11月** | 144709 | 106292 | 38417 | 73.45% | 15364 |
| **12月** | 155353 | 112013 | 43340 | 72.10% | 16806 |
| **比较** | 7.36% | 5.38% | 12.81% | -1.35% | 9.39% |

**3.电召系统故障。**12月份，技术部门（因系统维护、故障等因素）重启电召系统2次。

**4.12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** | 1 | 1 | 0 |
| **测试** | 0 | 0 | 0 |
| **误踩** | 70 | 0 | 70 |
| **合 计** | 71 | 1 | 70 |

**5.乘客毁约。**12月份共受理乘客毁约241起，经核实，其中构成乘客毁约的事实238起左右，不构成毁约的3起左右。

**6.轨迹查询。**12月份，调查出租车营运轨迹或录音363次，其中配合公安部门查找失物323次（成功281次，未成功42次），协助调查案件40次。

# 【诉求热点分析】

12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出租车燃油补贴、公交线路和出租车候车区秩序的问题。

**1.关于出租车燃油补贴方面的咨询增多。**12月份，热线接10余起出租车驾驶员来电咨询出租车燃油补贴的相关问题。主要涉及两方面：一是反映公司克扣驾驶员油贴。热线接电后将上述问题及时反馈运管处，运管立即责令相关的出租车公司妥善解决处理。二是咨询今年离职的出租车驾驶员是否能领取油贴。热线向运管了解到，具体车辆对应哪一位驾驶员，出租车公司是最了解的，掌握的人员信息更为全面，建议来电人能和公司反映协商此事。经热线后期回访了解到，上述问题目前已全部妥善解决，来电人对处理意见均表示满意。

**2.悠活城小区周边缺乏公交配套设施导致居民出行不便。**12月份，热线接多位市民来电建议在新城悠活城附近增加公交线路，据小区居民反映：该小区附近没有便捷的公交线路可以满足居民的日常出行，需要步行很长一段路才能到达公交站台，相对靠近小区的40路和32路都是定班车，班次非常少，出行非常不便，建议把1111路或47路改道绕行途径小区。经公交答复称：公交线网的布设必须综合考虑道路、客流、场站、配套设施等问题，。目前该小区区域没有公交配套设施。另外，1111路和47路均为成熟线路，有固定的客流，如随便改道将对原路段乘车市民带来不便，所以暂不会考虑调整，后期公交公司会密切关注该区客流出行需求动态，适时通过新辟微循环的公交线路方便市民的出行，敬请市民谅解。

**3.出租车候客区秩序问题依旧是市民投诉热点。**今年以来，热线每月持续不断的接到市民或出租车驾驶员来电反映火车站南广场、客运中心北广场、高铁常州北站出租车候车区秩序混乱。12月份，相关来电约40余起，今年全年累计约400余起。反映的内容主要涉及部分出租车驾驶员不按顺序候客、随意插队、在下客区上客、路边揽客、挑客等，特别是到了晚上或者是周末、节假日期间，混乱现象愈加突出，现场无人管理。

**4.部分工单的办理流程及答复意见不符合规范。**12月，常州交通服务热线转办工单中，涉及出租、公交方面的工单承办单位在办理过程中存在答复意见过于简单和不与来电人联系、不反馈来电人办理结果等两方面问题，不符合《江苏省12328交通运输服务监督电话业务办理流程》规定。**一是**出租车方面诉求工单办理意见过于简单。本月，共转办出租方面的投诉1114件，所有工单的办理意见均过于简单，如：已处理；同意公司意见，无责；公司教育驾驶员要优质服务等。**二是**部分公交方面的转办工单承办单位不与来电人联系沟通。本月，共转办公交方面的工单1483件，其中713件工单承办单位不与来电人联系，不反馈来电人办理结果，此类工单约占转办工单量的48.08%。

# 【表扬汇总】

12月份，常州市96196交通服务热线共受理表扬54件。其中来电表扬出租车驾驶员24件；公交车驾驶员26件；大巴车驾驶员和客运中心工作人员3件；96196交通服务热线1件。

1.12月15日汪女士来电表扬苏D-6586X驾驶员（徐明）态度好。15点左右，反映人带着88岁的母亲在华润国际社区等车，这个时间段很多出租车都不愿意载她，但是这位驾驶员却主动停车带客，态度也很热情。

2.12月28日白先生来电表扬6路公交车驾驶员，工号：10220。12月24日10点30分左右，反映人想到西新桥站乘车，走到站台附近时发现6路车已到站停靠了，驾驶员通过反光镜发现了反映人，就在站台上等了一会。上车后驾驶员很热心的提醒反映人：年纪大了，刚刚跑过不要马上坐下来，站一会缓一缓再就坐，提醒了好几次，反映人非常感动。

3.12月29日刘先生分别来电表扬2路公交车驾驶员和出租车驾驶员。公交车车号：苏D-60122，编号：28512；出租车车号苏D-5109X。18点55分左右，反映人的私家车在同安桥发生自燃，该公交车和出租车正好经过，帮助反映人灭火。

# 【服务新知】

**常州国际机场武进城市候机楼正式启用。**12月20日，常州国际机场武进城市候机楼正式启用，这是常州机场在本地设立的第三座城市候机楼。至此，常州机场城市候机楼总数达到6个。

常州国际机场武进城市候机楼，地处武宜路与延政中大道交汇处，具体位置是延政中大道32号（文慧园南门西侧）。紧邻BRT快速公交1号线，交通便捷，并拥有充裕停车位，方便旅客泊车。

武进城市候机楼启用后，机场往返专线班车也同步开通。先期每天往返机场9个班次，车型为配备真皮座椅的9座商务车。班次最早是早晨5点20分，方便旅客可以乘坐常州始发的北京、厦门、重庆、西安的早航班，班次最晚是晚上19点，方便旅客可以乘坐广州、重庆、成都、宜昌、昆明、哈尔滨等航班。该路线行驶时间为约50分钟，直达常州机场及武进候机楼，为旅客提供更加方便、快捷的地面交通服务。

### 附表一： [返回](#_（二）工单办理情况)

**2016年12份诉求工单办理情况统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **窗体顶端****承办单位窗体底端** | **已结工单** | **未结工单** | **办结率(%)** | **超时已结工单** | **超时未结工单** | **正常在办工单** | **派单总数** |
| **局办公室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **纪委、监察室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **金坛交通局** | 33 | 5 | 86.84 | 0 | 0 | 5 | 38 |
| **溧阳交通局** | 24 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| **武进交通局** | 30 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| **公路处** | 11 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| **航道处** | 2 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| **运管处** | 1279 | 26 | 98.01 | 0 | 0 | 26 | 1305 |
| **地方海事局** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **铁航中心** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **技师学院** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **质监站** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **信息中心** | 14 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| **产业集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **公交集团** | 1482 | 1 | 99.93 | 0 | 0 | 1 | 1483 |
| **机场集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **常运集团** | 51 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 51 |
| **合计** | **2926** | **32** | **98.92** | **0** | **0** | **32** | **2958** |

### 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** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **金坛局** | 37 | 37 |  | 19 |  |  |  | **93** |
| **溧阳局** | 14 | 23 | 1 | 5 |  |  |  | **43** |
| **武进局** | 10 | 28 |  |  |  |  |  | **38** |
| **公路处** | 10 | 8 | 1 |  |  |  |  | **19** |
| **航道处** |  | 2 |  |  |  |  |  | **2** |
| **运管处** | 1422 | 1206 | 5 |  | 6 | 24 |  | **2663** |
| **地方海事局** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **铁航中心** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **技师学院** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **质监站** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **信息中心** | 513 | 12 | 1 | 1033 |  | 1 |  | **1560** |
| **产业集团** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **公交集团** | 2989 | 742 | 45 | 962 |  | 26 |  | **4764** |
| **机场集团** | 3 |  |  |  |  |  |  | **3** |
| **常运集团** | 85 | 32 | 常运4 | 1 | 15 |  | 3 |  | **136** |
| 外公司28 |
| **高管局** | 12 |  |  |  | 1 |  |  | **13** |
| **其他** | 281 |  |  |  |  |  | 273 | **554** |
| **合计** | **5377** | **2090** | **54** | **2034** | **7** | **54** | **273** | **9889** |

**2016年12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)

**2016年12月份出租车电召数据统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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）** |
| 12月1日 | 4415 | 4277 | 96.87% | 3820 | 3123 | 81.75% | 697 | 457 | 138 | 3.13% | 0 | 3 | 15 |
| 12月2日 | 5772 | 5505 | 95.37% | 4968 | 3637 | 73.21% | 1331 | 537 | 267 | 4.63% | 1 | 3 | 15 |
| 12月3日 | 5713 | 5472 | 95.78% | 4964 | 3868 | 77.92% | 1096 | 508 | 241 | 4.22% | 1 | 4 | 12 |
| 12月4日 | 5667 | 5496 | 96.98% | 4356 | 3237 | 74.31% | 1119 | 1140 | 171 | 3.02% | 1 | 2 | 10 |
| 12月5日 | 5146 | 4776 | 92.81% | 4330 | 3343 | 77.21% | 987 | 446 | 370 | 7.19% | 1 | 3 | 7 |
| 12月6日 | 4490 | 4370 | 97.33% | 3956 | 3212 | 81.19% | 744 | 414 | 120 | 2.67% | 0 | 2 | 5 |
| 12月7日 | 4414 | 4293 | 97.26% | 3843 | 3058 | 79.57% | 785 | 450 | 121 | 2.74% | 1 | 1 | 12 |
| 12月8日 | 4490 | 4288 | 95.50% | 3866 | 3246 | 83.96% | 620 | 422 | 202 | 4.50% | 0 | 5 | 19 |
| 12月9日 | 5711 | 5395 | 94.47% | 4875 | 3650 | 74.87% | 1225 | 520 | 316 | 5.53% | 2 | 1 | 6 |
| 12月10日 | 5574 | 5213 | 93.52% | 4733 | 3757 | 79.38% | 976 | 480 | 361 | 6.48% | 0 | 7 | 9 |
| 12月11日 | 5266 | 5083 | 96.52% | 4634 | 3620 | 78.12% | 1014 | 449 | 183 | 3.48% | 0 | 2 | 9 |
| 12月12日 | 4799 | 4659 | 97.08% | 4174 | 3350 | 80.26% | 824 | 485 | 140 | 2.92% | 0 | 4 | 11 |
| 12月13日 | 6930 | 6412 | 92.53% | 5833 | 3948 | 67.68% | 1885 | 579 | 518 | 7.47% | 2 | 0 | 8 |
| 12月14日 | 4964 | 4769 | 96.07% | 4364 | 3529 | 80.87% | 835 | 405 | 195 | 3.93% | 0 | 2 | 6 |
| 12月15日 | 5004 | 4818 | 96.28% | 4369 | 3460 | 79.19% | 909 | 449 | 186 | 3.72% | 0 | 3 | 14 |
| 12月16日 | 6966 | 6332 | 90.90% | 5339 | 3766 | 70.54% | 1573 | 993 | 634 | 9.10% | 0 | 0 | 5 |
| 12月17日 | 6313 | 5750 | 91.08% | 5246 | 3967 | 75.62% | 1279 | 504 | 563 | 8.92% | 0 | 1 | 15 |
| 12月18日 | 6138 | 5828 | 94.95% | 5285 | 3805 | 72.00% | 1480 | 543 | 310 | 5.05% | 0 | 1 | 5 |
| 12月19日 | 4966 | 4838 | 97.42% | 4393 | 3377 | 76.87% | 1016 | 445 | 128 | 2.58% | 0 | 2 | 15 |
| 12月20日 | 5455 | 5197 | 95.27% | 4669 | 3418 | 73.21% | 1251 | 528 | 258 | 4.73% | 2 | 0 | 12 |
| 12月21日 | 6628 | 6122 | 92.37% | 5637 | 3832 | 67.98% | 1805 | 485 | 506 | 7.63% | 0 | 0 | 10 |
| 12月22日 | 4829 | 4714 | 97.62% | 4247 | 3441 | 81.02% | 806 | 467 | 115 | 2.38% | 0 | 1 | 6 |
| 12月23日 | 6502 | 6177 | 95.00% | 5605 | 3737 | 66.67% | 1868 | 572 | 325 | 5.00% | 0 | 2 | 14 |
| 12月24日 | 8255 | 7112 | 86.15% | 6475 | 4007 | 61.88% | 2468 | 637 | 1143 | 13.85% | 0 | 4 | 8 |
| 12月25日 | 9863 | 8936 | 90.60% | 8229 | 4464 | 54.25% | 3765 | 707 | 927 | 9.40% | 0 | 1 | 10 |
| 12月26日 | 7143 | 6734 | 94.27% | 6146 | 3889 | 63.28% | 2257 | 588 | 409 | 5.73% | 0 | 2 | 18 |
| 12月27日 | 5299 | 5017 | 94.68% | 4525 | 3496 | 77.26% | 1029 | 492 | 282 | 5.32% | 0 | 5 | 9 |
| 12月28日 | 5217 | 5041 | 96.63% | 4580 | 3520 | 76.86% | 1060 | 461 | 176 | 3.37% | 1 | 3 | 10 |
| 12月29日 | 5225 | 4961 | 94.95% | 4511 | 3422 | 75.86% | 1089 | 450 | 264 | 5.05% | 0 | 3 | 10 |
| 12月30日 | 7286 | 6975 | 95.73% | 6476 | 3934 | 60.75% | 2542 | 499 | 311 | 4.27% | 0 | 3 | 7 |
| 12月31日 | 9108 | 7599 | 83.43% | 6905 | 3900 | 56.48% | 3005 | 694 | 1509 | 16.57% | 0 | 1 | 11 |
| 合计 | 183548 | 172159 | 93.80% | 155353 | 112013 | 72.10% | 43340 | 16806 | 11389 | 6.20% | 12 | 71 | 323 |
| 平均 | 5921  | 5554  | 93.80% | 5011  | 3613  | 72.10% | 1398  | 542  | 367  | 6.20% | 0  | 2  | 10  |