

中华人民共和国交通运输部办公厅

交办运函〔2017〕1539号

交通运输部办公厅关于2017年三季度 12328电话系统运行情况的通报

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委)：

2017年三季度，全国12328交通运输服务监督电话系统(以下简称12328电话系统)运行总体平稳，较好地发挥了倾听民声、畅通民意、解决民需、汇集民智的作用。现将具体情况通报如下：

一、总体情况

——电话业务量持续高位运行。如图1所示，三季度，全国12328电话系统共受理各类有效业务578.61万件。其中，投诉举报、信息咨询、意见建议类业务分别为43.88万件、525.92万件和8.81万件，分别占业务总量的7.58%、90.90%和1.52%。

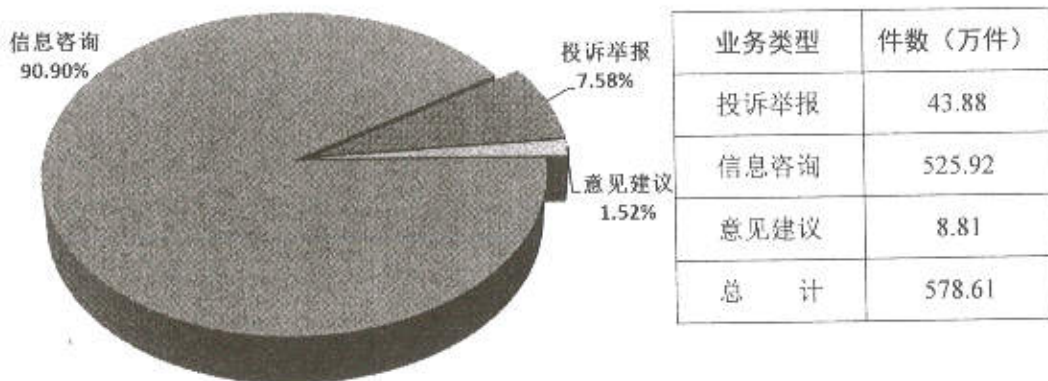


图1 三季度12328电话业务类型分布情况

——三季度业务量同比增速放缓。如图 2 所示,三季度全国 12328 电话系统业务量比去年同期增长 17.2%,环比今年二季度增长 30.24%。虽仍然处在快速增长期,但增速已经有所放缓,主要原因是随着 12328 电话系统建设基本完成,系统功能逐步完善,旧有热线资源整合工作接近尾声,系统服务能力趋于稳定。



图 2 2016 年、2017 年三季度 12328 电话业务量对比情况

——公路业务量占比近七成。如图 3 所示,从业务领域看,三季度,涉及公路、道路运输、城市客运领域的电话业务量分别为 383.81 万件、22.28 万件和 172.28 万件,分别占业务总量的 66.33%、3.85%和 29.78%;涉及水路、海事、海上搜救、救助打捞等领域的电话业务量共计 2406 件,占业务总量的 0.04%。

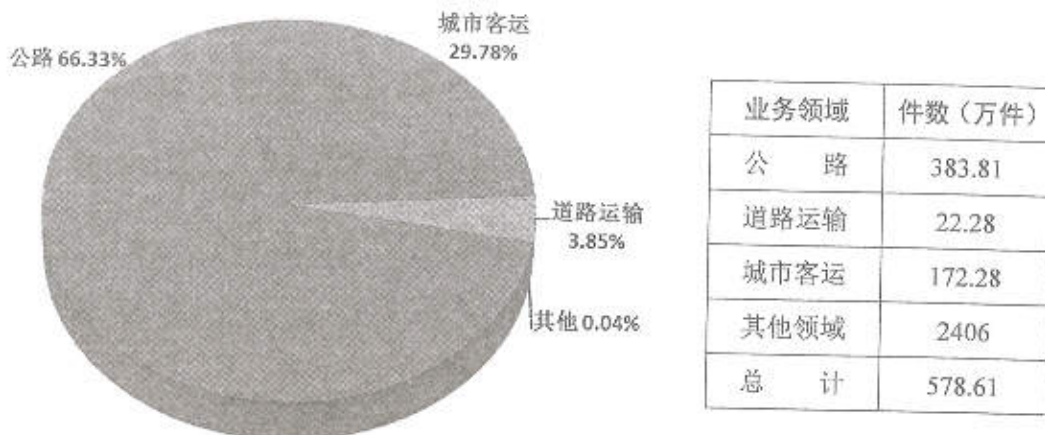


图3 三季度12328电话业务领域分布情况

——业务量构成环比变化明显。如图4所示，与今年一、二季度相比，三季度12328电话业务量构成出现明显变化。公路领域业务量占比较二季度明显提高，但仍低于一季度18个百分点。城市客运领域业务量占业务总量的比例比二季度略有下降，但明显高于一季度。道路运输领域业务量占比稳定在5%上下。

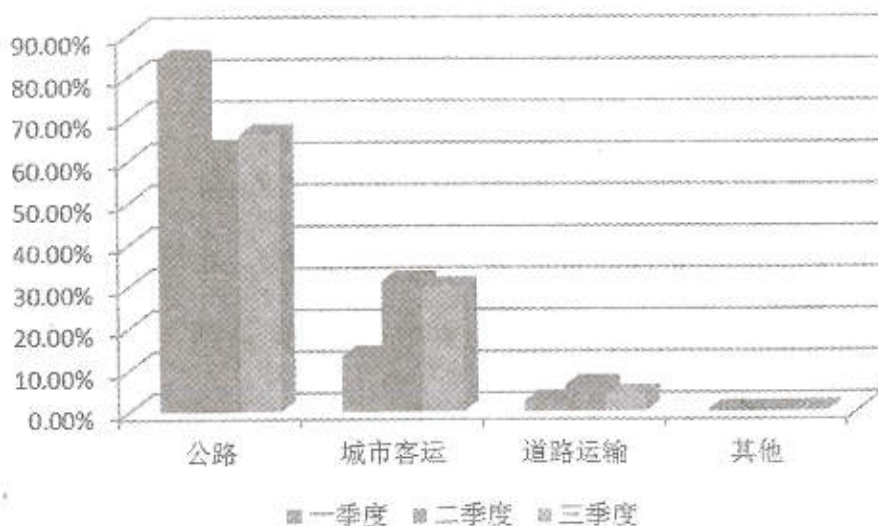


图4 前三季度12328电话业务量构成变化情况

二、运行质量

——运行质量稳步提升。如图 5 所示,三季度,全国 12328 电话接通平均等待时长约为 49 秒(含导航语音提示时间),信息咨询类即时答复率为 98.51%,限时办结率为 87.49%(其中投诉举报类业务办结率为 95.14%),回访满意率为 95.05%。相比上半年,系统运行质量进一步优化,12328 电话系统运行服务质量继续稳中向好。

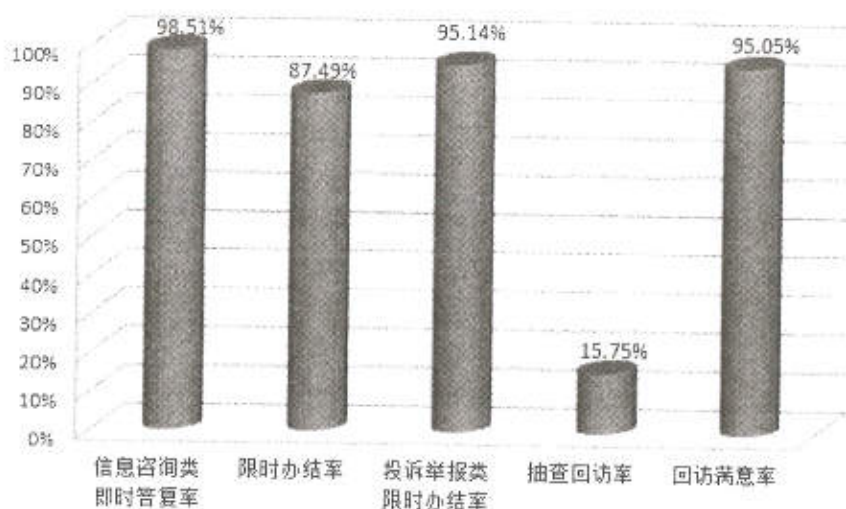


图 5 三季度 12328 电话系统运行情况

三、区域分布

——11 省份电话业务量超 10 万件。如表 1 所示,从区域分布看,三季度,河北、广东、江苏、辽宁、重庆、上海、吉林、河南、山西、北京、山东等 11 个省份 12328 电话业务量超过 10 万件,青海、宁夏、内蒙古、黑龙江、湖北、云南、海南、新疆兵团、西藏等地 12328 电话业务量相对较少。城市方面,深圳、重庆、上海、北京、天津、济南、贵阳、杭州、南京、唐山等城市 12328 电话业务量排名

全国前 10 位。

表 1 12328 电话业务量区域分布(按降序排列)

单位:件

排名	省 份	投诉举报	信息咨询	意见建议	合 计
1	河 北	2,514	2,536,116	133	2538763
2	广 东	121886	615296	48956	786138
3	江 苏	54121	357630	2549	414300
4	辽 宁	23848	214759	2610	241217
5	重 庆	25977	160748	3098	189823
6	上 海	44659	96271	6127	147057
7	吉 林	201	145334	1	145536
8	河 南	14252	120216	367	134835
9	山 西	2203	132188	215	134606
10	北 京	23956	95395	1611	120962
11	山 东	6000	90970	4616	101586
12	浙 江	17217	80939	761	98917
13	陕 西	4489	83363	0	87852
14	江 西	2028	76210	328	78566
15	天 津	9498	58335	9159	76992
16	贵 州	1645	66986	44	68675
17	四 川	26497	35699	1787	63983
18	安 徽	16389	41013	2285	59687
19	广 西	6476	44707	1351	52534

排名	省 份	投诉举报	信息咨询	意见建议	合 计
20	湖 南	1150	39463	183	40796
21	甘 肃	3865	31193	48	35106
22	福 建	8678	24130	274	33082
23	新 疆	5678	20980	394	27052
24	青 海	2011	17459	431	19901
25	宁 夏	2123	16709	39	18871
26	内 蒙 古	2601	15453	6	18060
27	黑 龙 江	126	16735	183	17044
28	湖 北	6407	8733	53	15193
29	云 南	1002	13799	104	14905
30	海 南	1119	1129	397	2645
31	兵 团	138	1251	3	1392
32	西 藏	0	35	0	35
—	总 计	438754	5259244	88113	5786111

——18个省份业务量同比呈正增长。与二季度相比，三季度有18个省份12328电话业务量出现增长。其中，吉林、广东、内蒙古、河北、新疆兵团、云南、黑龙江、青海等8个省份增长幅度超过50%，宁夏、湖北、湖南、贵州、山西、辽宁等6个省份增长幅度超过20%。甘肃、陕西、重庆、山东、河南、福建、安徽、西藏等省份环比下降10%以上。

——人均业务量前十名东西部地区均有分布。如图 6 所示，三季度，从投诉举报受理情况看，上海、广东、四川、北京、江苏、辽宁、青海、宁夏、重庆、浙江等省份人均投诉举报业务量排名全国前十位。从信息咨询受理情况看，河北、广东、天津、吉林、辽宁、江苏、上海、山西、北京、青海等省份人均业务量排名全国前十位。从意见建议受理情况看，广东、上海、北京、青海、四川、辽宁、山东、海南、重庆、安徽等省份人均业务量排名全国前十位。

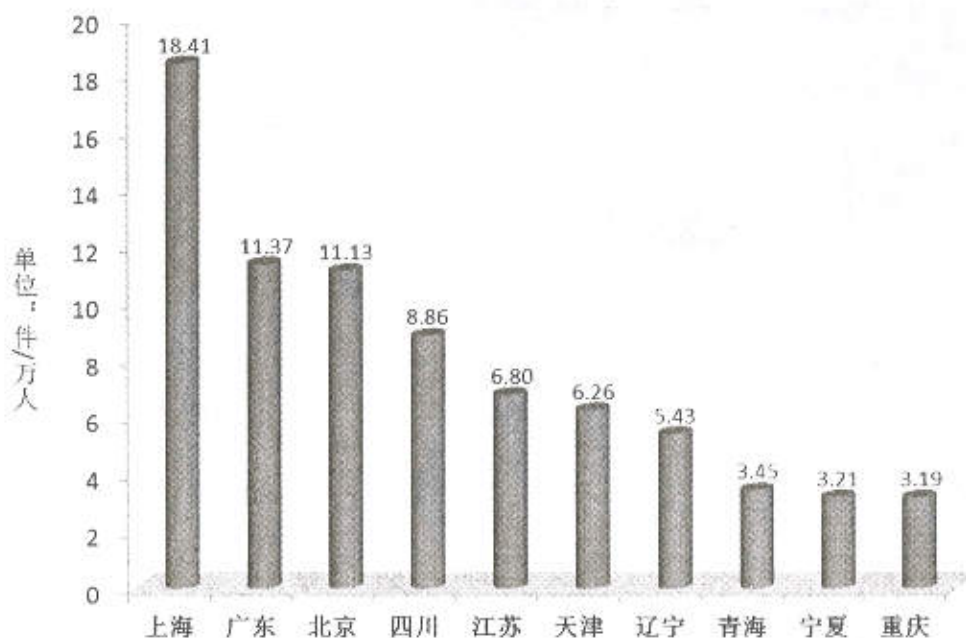


图 6 三季度 12328 电话人均投诉举报类业务量前十位省份

四、业务分布

——公路领域中路网服务和公路收费类业务量增幅较大。三季度，路网服务类业务量为 360.79 万件，比二季度增长 40.51%，占公路领域业务量的 94.00%。公路收费类业务量为 13.15 万件，比二季度增长 15.18%。如图 7 所示，三季度，路网服务类中

信息咨询类业务为 359.39 万件，占三季度全部信息咨询类业务总量的 68.34%，群众咨询实时路况、ETC 联网等领域的业务量较为集中。主要原因是三季度为暑运出行旺季，出行旅客数量剧增，咨询路况及公路收费类的业务量大幅增长。

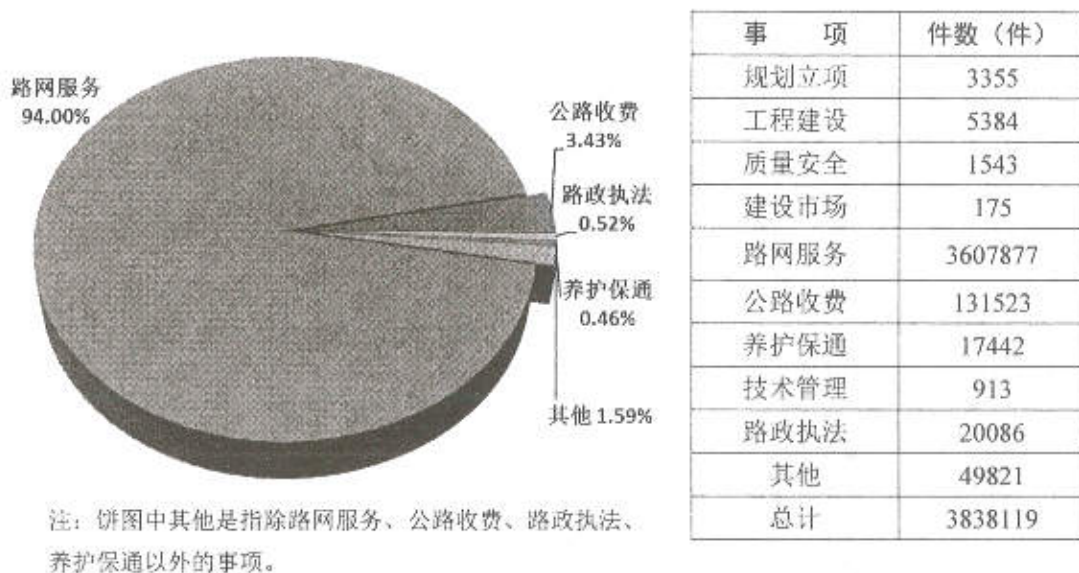


图 7 三季度公路领域 12328 电话业务分布情况

——道路运输领域中道路货物运输和驾驶员培训投诉举报业务量大幅增长。三季度，涉及道路货物运输和驾驶员培训的投诉举报业务量分别为 22554 件和 35408 件，分别比去年同期增长 81.23% 和 58.60%，主要受公路治超和驾培改革等因素影响，增长幅度较大，须引起重视。涉及道路旅客运输和运政执法的投诉举报业务量分别为 97642 件和 8460 件，分别比去年同期降低 0.84% 和 21.18%，显示道路旅客运输市场秩序平稳、运政执法水平有所提升。

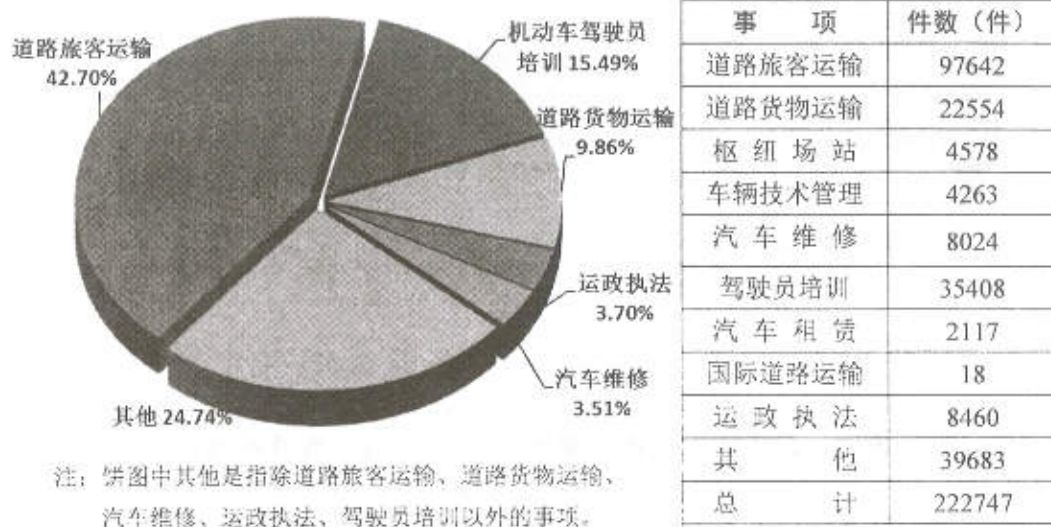
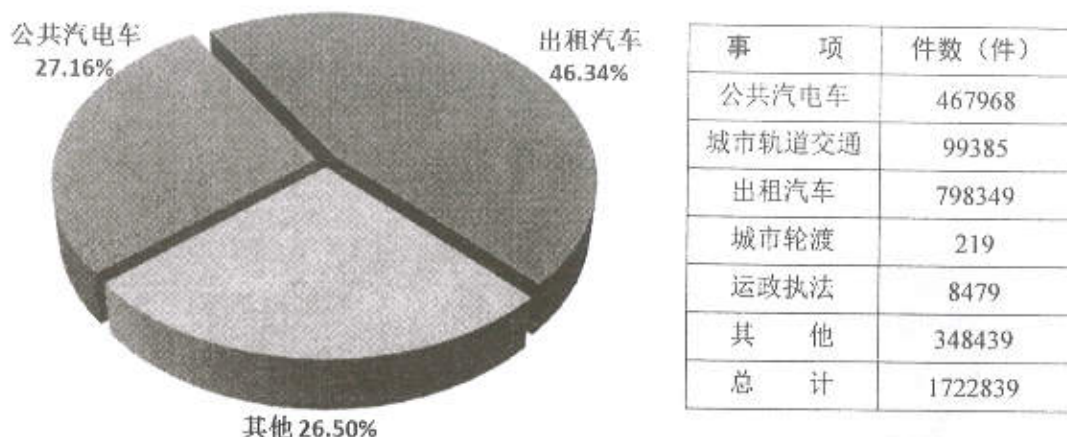


图 8 三季度道路运输领域 12328 电话业务分布情况

——城市客运领域中公共汽电车和出租汽车类投诉业务量持续高位，城市轨道交通和出租汽车类业务量有所增长。如图 9 所示，从涉及城市客运领域的 12328 电话业务受理情况看，公共汽电车、出租汽车类业务量分别为 46.80 万件、79.84 万件，分别占城市客运领域业务量的 27.16% 和 46.34%。其中，投诉举报类业务分别为 8.70 万件、26.09 万件，分别占投诉举报类业务总量的 19.82% 和 59.46%。城市轨道交通和出租汽车类业务量比去年同期分别增长 45.72% 和 19.95%，群众咨询城市轨道交通建设规划、运行管理，以及网络约租车等业务量有所增长。



注：饼图中其他是指除公共汽电车、出租汽车以外的事项。

图9 三季度城市客运领域 12328 电话业务分布情况

——其他领域中水路、海事、海上搜救、救助打捞类的业务量增幅较大。三季度，水路、海事、海上搜救、救助打捞等业务量比去年同期增长 50.0%，环比今年二季度增长 30.24%。群众对相关领域工程建设的意见建议、咨询质量安全以及水路货运的业务量大幅增长。

五、行业治理应用

随着 12328 电话系统建设的深入推进，12328 电话覆盖面进一步扩大，服务功能逐步拓展，服务行业发展和民生改善的能力不断增强。

——积极回应诉求，主动优化决策。辽宁沈阳围绕百姓公交出行难问题，依托 12328 大数据深入分析市民出行“末梢神经”问题，陆续开通了景观公交车 1 条，微循环公交车 12 条，常规公交车

3条。青海省按群众普遍反映的某一级公路指示性标牌设置不清楚、出入口封闭等问题,增设附属设施和安全设施,极大方便了省内外出行群众。宁夏接到某高速路段服务区不足的集中反映后,经省厅协调有关单位规划立项并增设服务区,提升了通行服务条件。广西接到某二级公路路段里面坑槽等反映后,及时进行修补,有效保障了路面运行条件。

——重视公众参与,及时化解隐患。安徽、江西、重庆、贵州、海南等地结合群众反映的车辆抛洒、公交车甩站、客运车辆超载、司机边打电话边开车、出租车司机未经乘客同意搭载其他乘客等事件或行为,经调查核实后积极处置并加强监管。宁夏银川接到群众反映的客运班车陷沙坑近两小时、乘客情绪不稳的情况,以最快的速度调动临时车辆将滞留乘客安全送往目的地。吉林接到有关施工现场粉尘污染的投诉后,责令施工单位重新调整方案,并拆除造成粉尘污染的水泥混凝土搅拌站。江西接到违规擅自设置公路两侧广告牌行为的举报后,依法依规对其进行了处罚和宣传教育,并对广告牌进行了拆除。宁夏接到有关出租车异地营运时遭遇当地出租车司机围堵围停事件后,迅速派人出勤将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

——建立联合机制,形成保障合力。金砖会务期间,福建厦门

交通执法、运管等部门与 12328 电话联合值班,按照要求落实重点营运车辆、区域路网运行、咨询、投诉服务等工作,确保视频传输、信息推送及系统安全运行。四川南充、辽宁大连、广西南宁根据 12328 电话投诉反映的非法营运问题,联合公安等部门开展专项整治活动,有力打击了非法营运行为。

——强化监督作用,倒逼促进提升。各地 12328 电话充分发挥监督作用,形成倒逼机制驱动行业主动改进提升服务。上海向市民发布上半年度公交、出租汽车信访热线投诉排行榜,对投诉较多的企业进行约谈,建立“诚信考核”机制,并依据相关规定扣除“信誉考核”分。山西接到有关道路运输从业资格证假冒网站的举报,经调查确认后,向省公安厅申请,对假冒网站进行了查处。四川南充针对乘客拨打 12328 电话投诉公交车不开空调一事,在做出具体的处理后,举一反三,要求相关企业深入整改。内蒙、辽宁沈阳、江西萍乡以 12328 群众举报为线索,加大对“黑车”、出租车议价、违规拼客、客运车辆不按批准的客运站点停靠等违法违规行为的打击整治力度,为市民创造良好的交通运输环境。

——创新方式方法,提供优质服务。福建厦门在金砖会晤期间,增设了英语专席,印制《双语话务手册》,设置导航音、开通三方通话功能等。四川乐山为解决“中心城区附近村镇村民携带背篋

乘坐公交车影响其他乘客”这一特殊问题，增开一趟专门用于运载菜农进城卖菜的早班公交车，消除了背篋堵塞公交车通道造成的负面影响。辽宁省高速公路客服中心建立“接听—梳理—汇总—传达上报”的闭合性工作机制，对于公众反映的重要路网路况信息，第一时间上报指挥调度中心，加快高速公路阻塞路段的开通速度及交通事故的有效处置。国庆返程高峰期间，湖南等多地高速公路监控指挥中心通过湖南高速客户服务热线 12328、微信公众平台、官方微博及高速广播等媒体及时发布路况消息，及时为司机出行提供了保障。

六、其他事项

三季度，全国有 26 个省份实现了全部数据由系统自动采集报送，信息来源更加精确和可靠，既为数据综合分析奠定了坚实基础，也为行业科学决策提供了有力支撑。同时，仍有浙江、安徽、广西、海南、陕西、甘肃 6 个省份手工报送数据与系统采集数据差距较大，请有关省厅认真组织分析原因，提出整改计划报部；广东深圳数据未按要求分类、山东青岛数据仍未协调纳入 12328 电话系统，请两地交通运输主管部门制定工作整改措施书面报送省厅。同时，北京、山西、海南、甘肃案例报送不及时，天津车辆技术管理数据分类错误较多，请相关省份进一步加强和改进相关工作。

2018年,除行业治理应用典型案例外,部不再接收各地手工报送数据。请各地在部通信中心的指导下,精心做好系统对接和调试工作,为12328电话系统自动采集数据和综合分析创造条件。



抄送：各省、自治区、直辖市道路运输管理局(处)，部内各司局，部属各单位。

