

中华人民共和国交通运输部办公厅

交办运函〔2017〕1057号

交通运输部办公厅关于2017年上半年 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年上半年，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。具体情况如下：

一、总体情况

——业务量持续高位运行。如图1所示，上半年全国12328电话系统共受理有效业务1527.53万件。其中，投诉举报、信息咨询、意见建议三类业务分别为58.49万件、1448万件和21.04万件，分别占业务总量的3.83%、94.79%和1.38%。

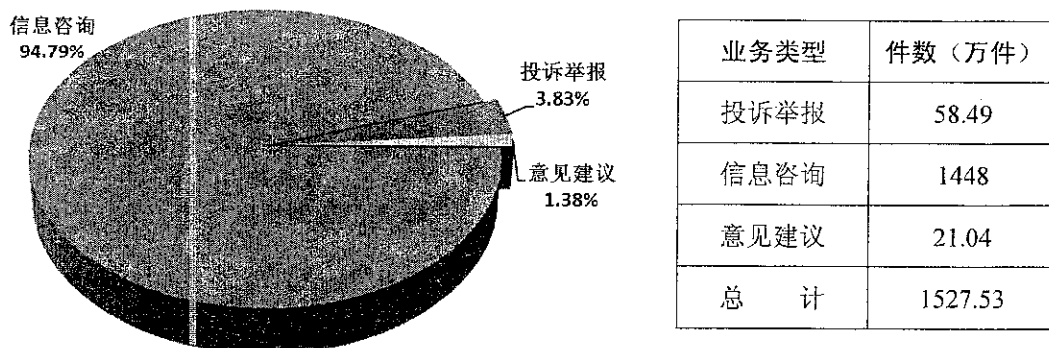


图1 2017年上半年12328电话业务类型分布

——业务量同比增长明显。如图 2 所示,上半年全国 12328 电话系统受理的有效业务量比去年同期增长 33.41%。主要原因是随着交通条件的持续改善,社会公众出行需求愈发旺盛,加之各地对 12328 电话的宣传力度不断加大,带动了 12328 电话业务量的进一步提升。

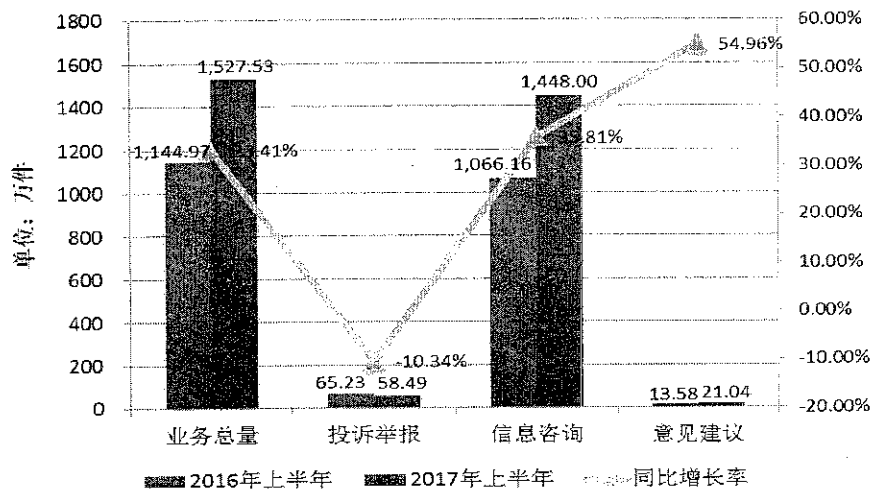


图 2 2017 年上半年 12328 电话业务类型与去年同期对比

——业务量和业务结构季度变化较为明显。如图 3、图 4 所示,与今年一季度相比,二季度 12328 电话业务量出现较为明显的下降(降幅达 58.99%);同时,一、二季度业务结构变化较大,城市客运、道路运输领域的业务量占业务总量的比例提高,公路领域的业务量占比下降。主要原因是一季度正逢春运期间,群众公路出行信息咨询类业务量庞大,二季度有明显回落,导致一、二季度业务量和业务结构出现较大变化。

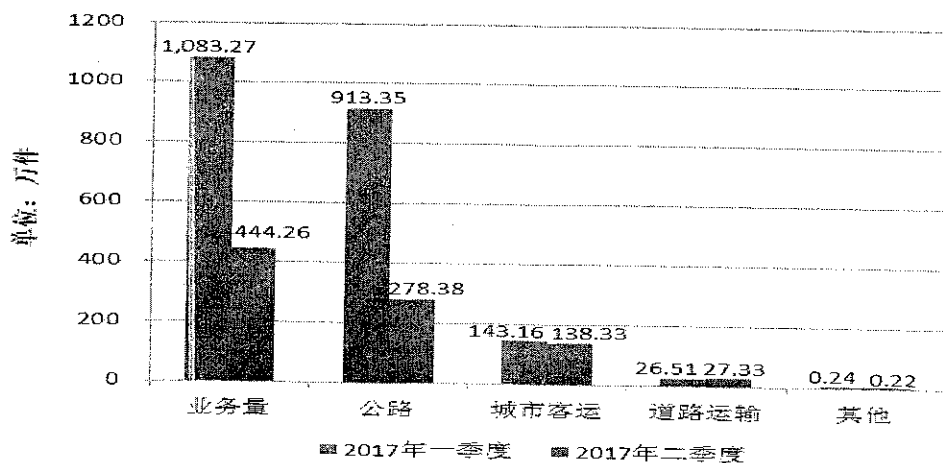


图3 2017年一、二季度各领域12328电话业务量变化情况

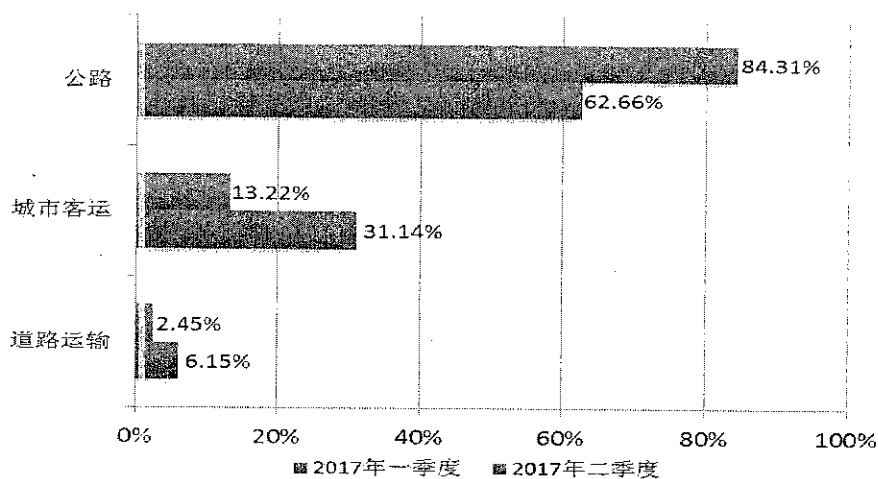


图4 2017年一、二季度12328电话业务结构变化情况

——公路业务量占比近八成。如图5所示,从业务领域看,上半年公路、城市客运、道路运输领域的业务量分别为1191.73万件、281.49万件和53.84万件,分别占业务总量的78.02%、18.43%和3.52%;水路、海事、海上搜救、救助打捞等领域的业务量共计4682件,占业务总量的0.03%。与去年同期相比,公路领域业务量增长52.46%,道路运输领域业务量下降28.98%,城市客运领域业务量基本持平。

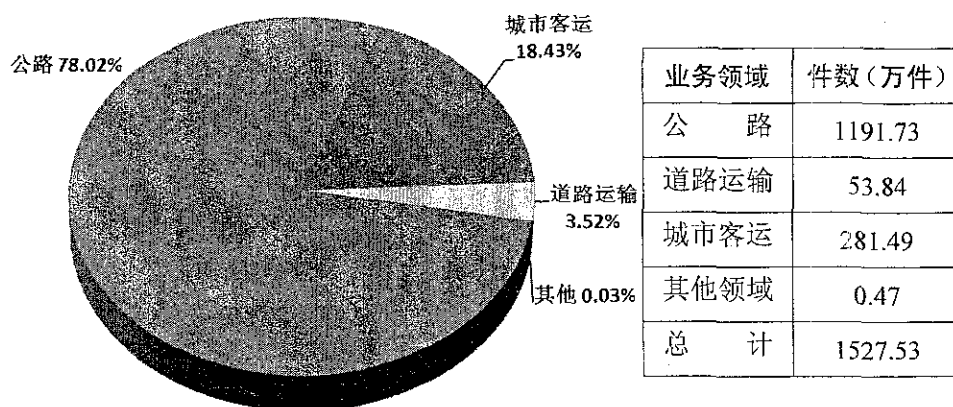


图5 2017年上半年12328电话业务领域分布

二、运行质量

——运行质量稳中向好。如图6所示，上半年全国12328电话10秒内接通率平均为74.1%，即时答复率83.5%，办结率88.8%（投诉举报类办结率为89.2%），抽查回访率12.5%，处理满意率80.1%。12328电话系统运行质量稳中向好。

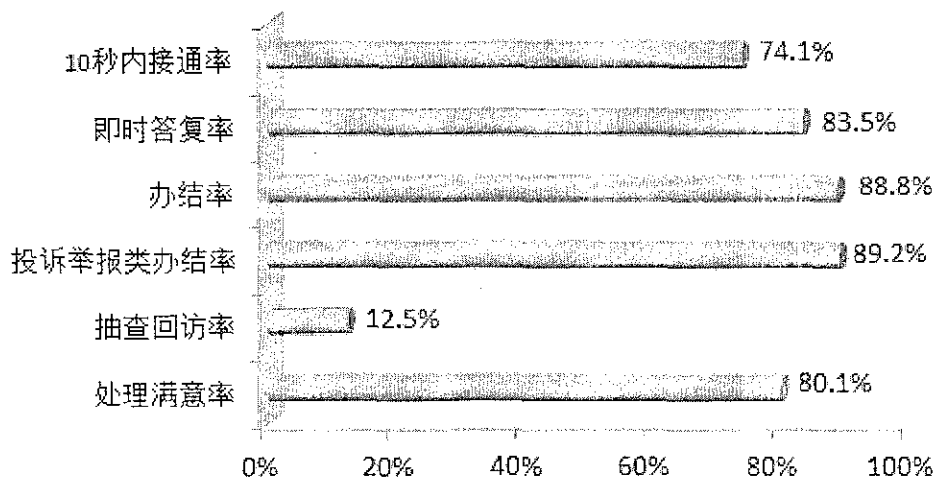


图6 2017年上半年12328电话系统运行指标情况

——服务渠道不断拓宽。截至6月底，全国12328电话系统基本实现了部、省、市联网运行，地方原有服务电话与12328电话

的号码资源整合工作加快推进,部 12328 微信公众号上线运行。各地通过自动语音答复群众咨询的比例不断提高。以 12328 电话为主体,网站、短消息平台、微博、微信等渠道为补充的 12328 业务受理渠道进一步完善。

三、区域分布

——5 省份业务量超过 50 万件。如表 1 所示,从区域分布看,上半年河北、江苏、辽宁、重庆、广东等 5 个省份 12328 电话业务量超过 50 万件;河南、山东、上海、安徽、北京、山西、陕西、黑龙江、浙江、江西、天津、福建、内蒙古、湖南、贵州、四川、甘肃等 17 个省份业务量超过 10 万件;海南、西藏、新疆兵团等地业务量相对较低。

表 1 2017 年上半年 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	3523	7919351	126	7923000
2	江 苏	93820	1096988	6324	1197132
3	辽 宁	35760	1029658	6988	1072406
4	重 庆	38875	551213	8273	598361
5	广 东	20619	437917	104281	562817
6	河 南	25916	409836	583	436302
7	山 东	3254	317887	5938	327079
8	上 海	86695	210884	9115	306694

排名	省 份	投诉举报	信息咨询	意见建议	合 计
9	安 徽	33217	245378	5907	284502
10	北 京	38682	221326	2389	262397
11	山 西	2716	232493	531	235740
12	陕 西	11856	216903	1	228760
13	黑龙江	52	208821	258	209131
14	浙 江	36044	164147	983	201174
15	江 西	3438	180184	615	184237
16	天 津	32894	120167	30923	183984
17	福 建	18187	105915	11844	135946
18	内 蒙 古	159	132450	1	132610
19	湖 南	6351	105998	3441	115790
20	贵 州	1710	107491	31	109232
21	四 川	45668	58970	4042	108680
22	甘 肃	5822	102673	49	108544
23	广 西	13070	82632	3407	99109
24	吉 林	771	94650	1927	97348
25	新疆自治区	10289	35444	522	46255
26	青 海	2166	26171	857	29194
27	宁 夏	2613	22388	401	25402
28	云 南	638	20451	130	21219
29	湖 北	7159	13427	83	20669
30	海 南	2343	4465	278	7086

排名	省 份	投诉举报	信息咨询	意见建议	合 计
31	西 藏	431	2412	114	2957
32	新疆兵团	157	1340	3	1500
—	总 计	584895	14480030	210365	15275257

——17 省份业务量同比增长。上半年,17 个省份 12328 电话业务量比去年同期有所增长,其中陕西、辽宁、福建、新疆兵团、北京、上海、河北、安徽、吉林等 9 个省份增长幅度超过 50%;内蒙古、四川、西藏、江西等 4 个省份增长幅度超过 20%。湖南、重庆、河北、云南、黑龙江、山西、青海、天津、甘肃、宁夏、海南、浙江、山东、广东、贵州等 15 个省份 12328 电话业务量同比有所下降。

——部分东中部省份人均投诉量较高。如图 7 所示,从投诉举报受理情况看,上海、天津、北京、四川、江苏、辽宁、浙江、安徽、福建、重庆等省份上半年人均投诉举报业务量排名全国前十位(各省份常住人口按国家统计局 2016 年底统计数字计算,下同),云南、山西、四川、海南、青海、贵州、陕西、湖南、黑龙江等 9 个省份人均投诉举报业务量增速超过 50%,反映出这些省份的 12328 电话,在畅通旅客诉求渠道、维护旅客权益方面的作用越来越明显。从信息咨询受理情况看,河北、辽宁、江苏、北京、上海、天津、重庆、山西、陕西、黑龙江等省份人均信息咨询业务量排名全国前十位。从意见建议受理情况看,天津、广东、上海、福建、辽宁、青海、四川、北京、重庆、安徽等省份人均意见建议业务量排名全国前十位。

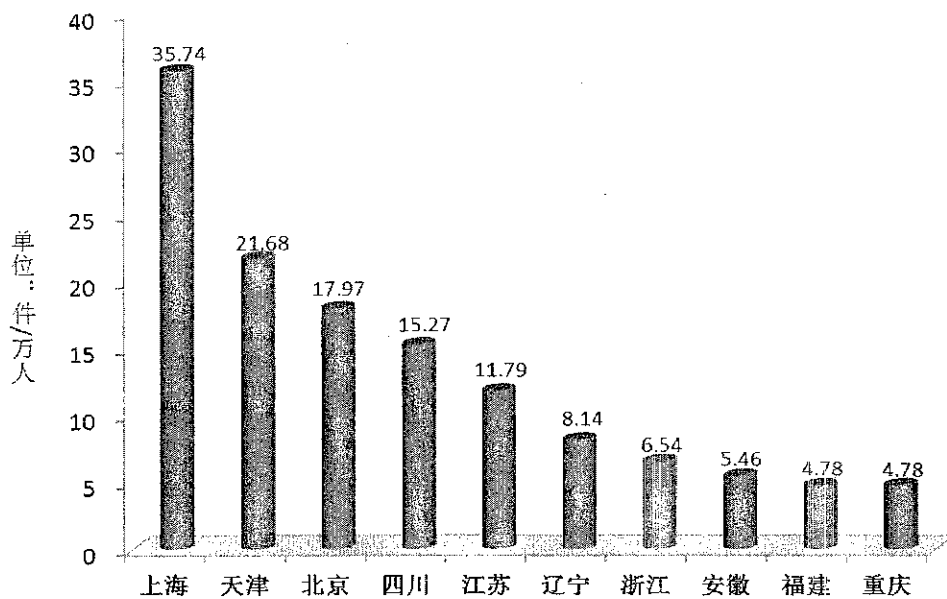
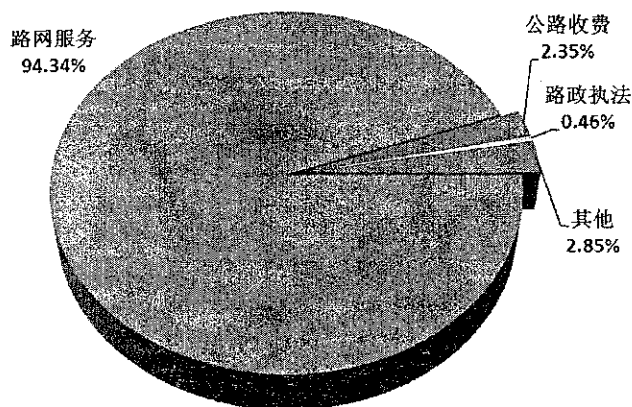


图7 2017年上半年12328电话人均投诉举报类业务量前十位省份

四、业务分析

——路网服务信息咨询类业务量占比超九成。如图8所示，上半年公路领域中路网服务类领域业务量为1126.41万件，占公路领域业务总量的94.34%。其中，路网服务信息咨询类业务为1123.97万件，占信息咨询类业务总量的77.62%。咨询内容主要集中在实时路况、交通管制、路网畅通、ETC联网等方面。



注：饼图中其他是指除路网服务、公路收费、路政执法以外的事项。

事项	件数(件)
规划立项	4222
工程建设	6104
质量安全	2513
建设市场	525
路网服务	11264143
公路收费	280403
养护保通	32572
技术管理	5746
路政执法	55353
其他	265665
总计	11917246

图8 2017年上半年公路领域12328电话业务分布情况

——道路运输类业务量有所下降。如图 9 所示,上半年共受理道路运输领域电话业务 53.84 万件,比去年同期下降 28.98%。其中,道路旅客运输类业务量为 21.41 万件,占道路运输领域业务总量的 39.76%;道路旅客运输投诉举报类业务为 2.93 万件,投诉事项主要集中在道路客运班线服务质量差、沿途揽客和站外上下客、不按规定时间发班等方面。

——运政执法和汽车维修类投诉举报业务量占比降低。与去年同期相比,上半年运政执法、道路旅客运输类投诉举报业务量占道路运输领域业务总量的比例有所降低,相关消费投诉呈逐步下

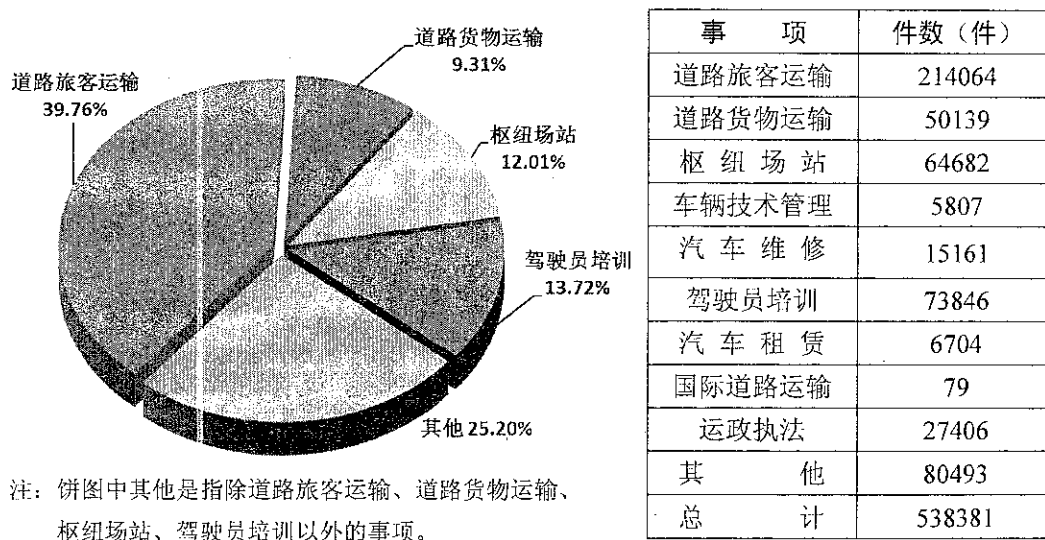
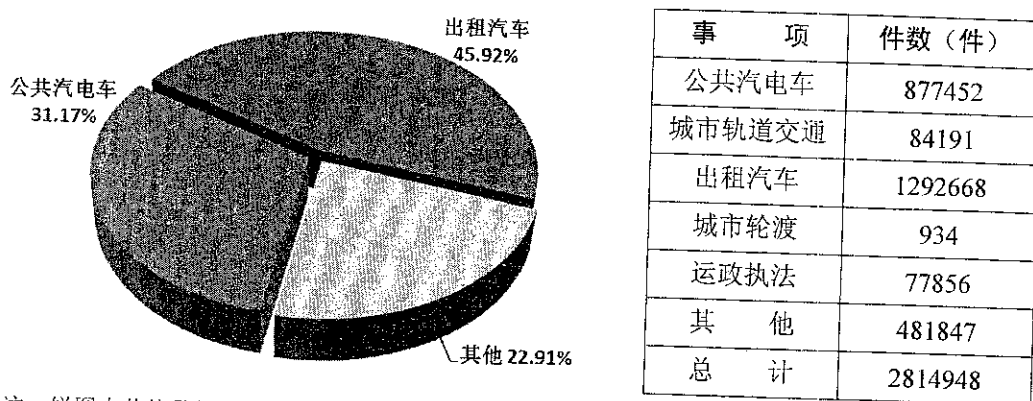


图 9 2017 年上半年道路运输领域 12328 电话业务分布情况

——出租汽车和公共汽电车类投诉同比增减不一。如图 10 所示,从城市客运领域的 12328 电话业务受理情况看,上半年出租汽车、公共汽电车类业务量分别为 129.27 万件、87.75 万件,分别比去年同期增加 7.84 万件、减少 13.94 万件。其中,投诉举报类

业务分别为 32.51 万件、10.18 万件，分别占上半年投诉举报类业务总量的 55.58% 和 17.40%。投诉举报事项主要集中在“黑车”非法营运、服务质量差，以及公共汽电车发车间隔时间过长、线网设置不科学等。与去年同期相比，出租汽车投诉举报类业务有所增长；公共汽电车投诉举报类业务大幅下降。



注：饼图中其他是指除公共汽电车、出租汽车以外的事项。

图 10 2017 年上半年城市客运领域 12328 电话业务分布情况

五、成果应用

——12328 电话服务能力不断增强。与去年同期相比，12328 电话的覆盖面和影响力进一步扩大，服务行业发展的能力不断增强。

典型案例专栏

——支撑行业管理，改进服务质量。5 月中旬，安徽省 12328 电话中心接到群众来电，反映淝河到古城、古城到亳州路段经常有超限大货车违规行驶，严重影响交通安全。当地运政部门接到转办业务后迅速开展联合执法，对涉事车辆进行集中查处，有效保障了车辆和居民行驶安全。上半年，四川省巴中市

根据群众来电建议,经实地调研论证,开通了巴中主城区至兴文经开区的3条公交线路,有效解决了巴中市达芙妮鞋厂等企业职工的出行问题。

——发挥监督作用,维护行业形象。6月26日,青海省12328电话服务中心接到群众来电,反映青海省达阪山收费站工作人员重复收取通行费。青海省12328电话服务中心迅速将此件转至高速公路管理部门并跟踪督办。经查,群众反映事项基本属实。青海省高速公路管理局按规定对当班收费员作出严肃处理,并及时与来电人进行了沟通对接,得到了来电人的认可,维护了行业形象。

——做好政策咨询,方便群众出行。2017上海国际半程马拉松赛期间,交警部门对小陆家嘴、沿江、世博和前滩部分路段实行临时交通管制,部分公交线路因此采取了停驶、绕道等临时调度措施。上海市12328服务中心第一时间对外发布公交绕行信息,并即时回复群众咨询电话958件,缓解了因临时交通管制给周边群众带来的不便。

——助力执法监管,维护市场秩序。江苏南京、无锡、盐城等地针对群众拨打12328电话反映出租汽车驾驶员拒载、不打表、绕路、服务态度差等问题,积极开展出租汽车市场专项整治行动,对非法经营的黑车,以及存在违规经营行为的出租汽车进行严厉处罚,有力维护了行业运营秩序。

六、其他事项

——信息报送。上半年,绝大多数省份对12328电话系统信息分析工作较为重视,数据填报比较规范,信息报送较为及时。其中,北京、辽宁、黑龙江、上海、江苏、浙江、江西、河南、广东、广西、四川、贵州、青海、宁夏、新疆兵团等地信息报送较快、质量较高;但仍有部分省份尚未实现交通运输领域其他热线电话向12328电话的号码转并与整合,影响了电话数据的自动统计汇总。各有关省份要进一步加强组织领导,加大支持力度,强化督导检查,确保2017年底前实现除12306、12305、12395等行业热线电话外,交通运输领域其他热线电话特别是以“96”开头的路网服务类电话向12328电话的号码转并与整合,实现交通运输服务监督“一号通”。

——投诉分析。鉴于部分省份投诉举报业务量较大、增长迅速,希望各地结合实际情况认真开展投诉举报业务专项分析,深入查找原因,务实进行整改,不断改进交通运输服务质量,切实增强人民群众获得感和满意度。



抄送: 部内各司局, 部属各单位。

