

# 中华人民共和国交通运输部办公厅

交办运函〔2018〕123号

## 交通运输部办公厅关于 2017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，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。具体情况如下：

### 一、总体情况

——业务量高位运行。如图1所示，2017年全国12328电话系统共受理有效业务2868.81万件。其中，投诉举报、信息咨询、意见建议三类业务分别为153.22万件、2679.29万件和36.31万件，分别占业务总量的5.34%、93.39%和1.27%。

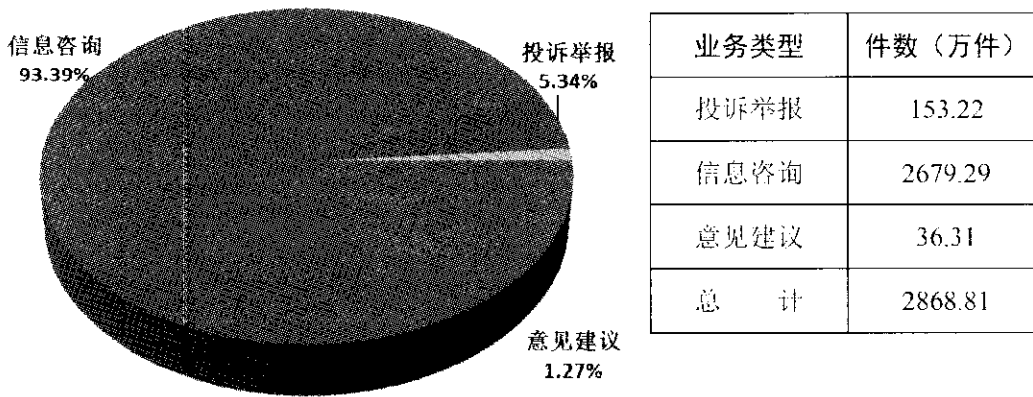


图1 2017年12328电话业务类型分布情况

——业务量同比变化明显。如图 2 所示,2017 年前三个季度 12328 电话系统业务量同比均保持增长,其中一季度增速非常明显,达到 51.25%。主要原因是随着 12328 电话系统服务网络的完善和宣传力度的增加,12328 电话业务量特别是自动语音咨询业务量快速增长,在春运期间表现更为突出;以河北为例,一季度信息咨询类业务量同比增幅高达 126.65%。但四季度全国 12328 电话业务量同比下降明显,降幅达到 52.17%,主要原因是自入秋以来,北方地区雾霾、雨雪天气较去年明显减少,公路路况良好,公路信息咨询业务量显著下降,特别是辽宁、河南、河北三个电话业务量较大的省份,四季度信息咨询类业务量较去年四季度同比分别下降 89.18%、86.37%和 55.98%。

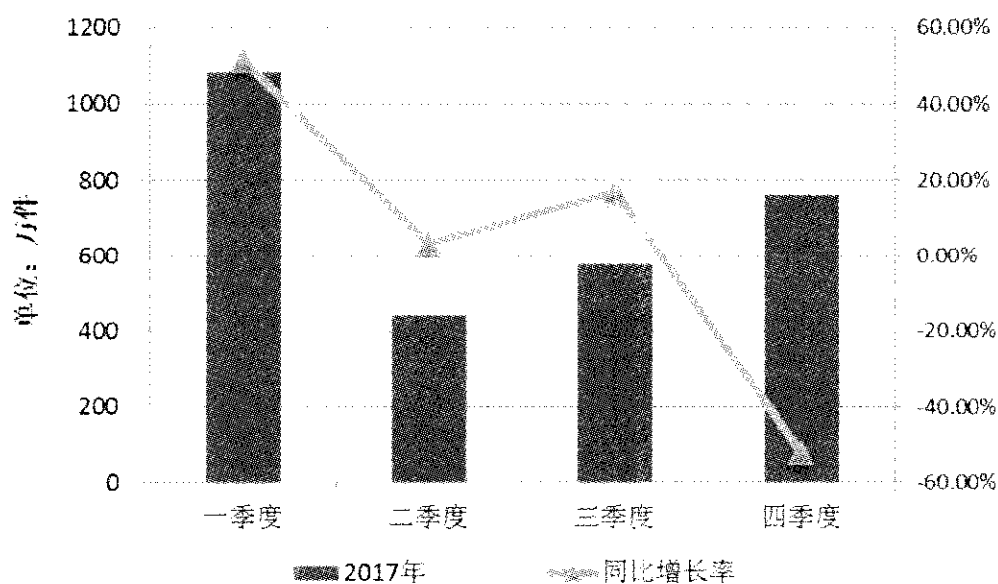
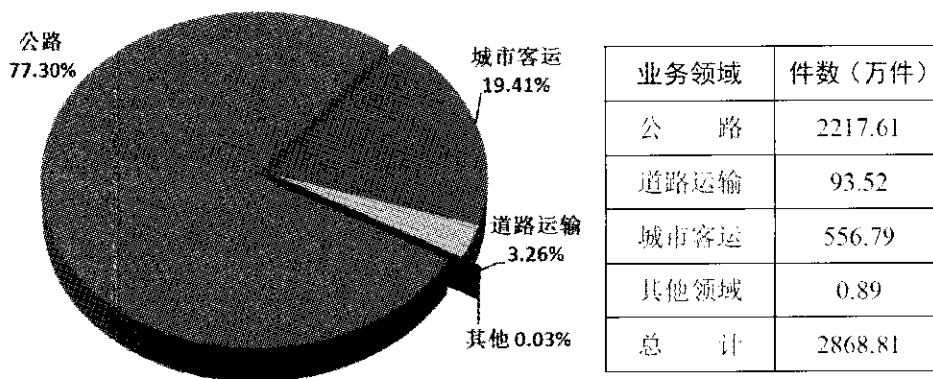


图 2 2017 年季度业务量及与 2016 年同比情况

——公路业务量占总业务量近八成。如图 3 所示,从业务领域看,2017 年涉及公路、道路运输、城市客运领域的电话业务量分

别为 2217.61 万件、93.52 万件和 556.79 万件，分别占业务总量的 77.30%、3.26%和 19.41%，水路、海事、海上搜救、救助打捞领域总业务量占业务总量的 0.03%。



注：其他领域指水路、海事、海上搜救、救助打捞领域。

图 3 2017 年 12328 电话业务领域分布情况

——水路业务量增长明显。如图 4 所示，2017 年涉及水路、海事、海上搜救、救助打捞领域的电话业务量分别为 6972 件、1684 件、72 件和 195 件，分别占四者总业务量的 78.14%、18.87%、0.81%和 2.19%。自 2015 年以来，水路、海事、海上搜救、救助打捞领域总业务量稳步增长，年均增长率达 43.32%。其中，水路领域业务量增长更为迅速，年均增长率达 54.85%。

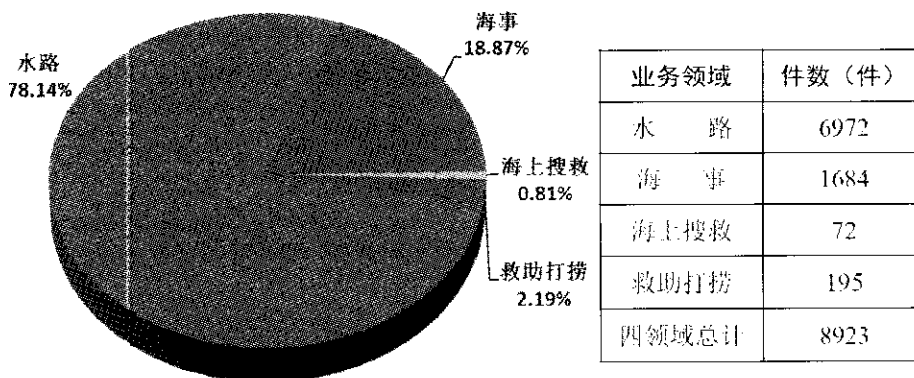


图 4 2017 年水路、海事、海上搜救、救助打捞领域业务分布情况

——业务结构季度变化明显。如图 5 所示,2017 年 12328 电话业务季度构成变化明显,一、四季度公路领域业务量占业务总量的比例分别为 84.31%和 84.19%,明显高于二、三季度,一、四季度城市客运领域业务量占业务总量的比例分别为 13.22%和 13.51%,明显低于二、三季度。主要原因是一、四季度北方地区雨、雪、雾、霾等天气较其他季度多,咨询高速公路天气、路况等事项的业务量较多。

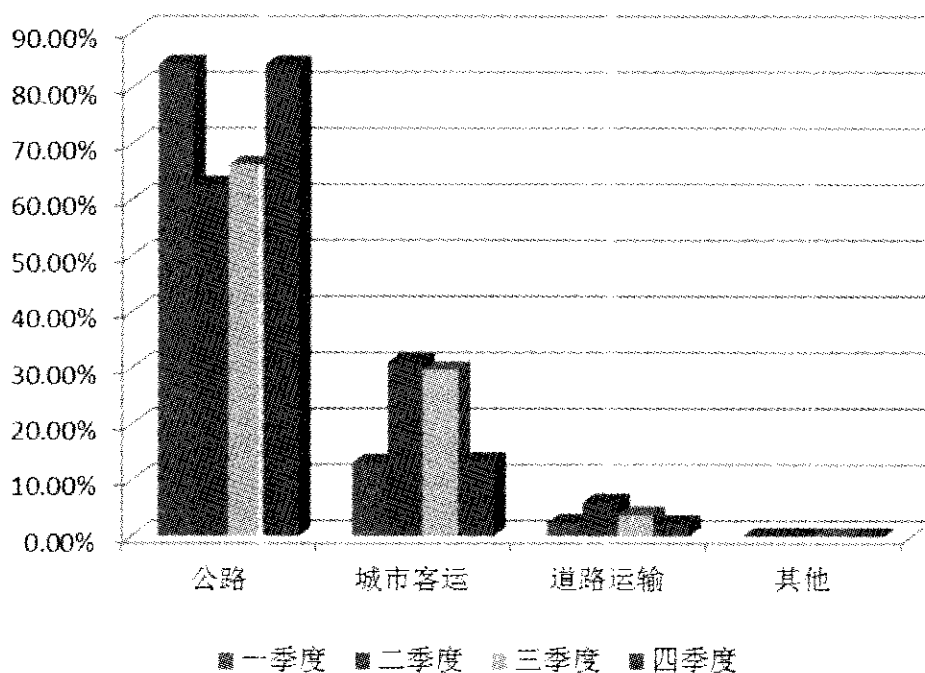


图 5 2017 年各季度 12328 电话业务结构变化情况

## 二、运行质量

——运行质量稳步提升。如图 6 所示,四季度,全国 12328 电话接通平均等待时长约为 33 秒(含导航语音提示时间),较三季度缩短 16 秒,信息咨询类即时答复率为 98.41%,限时办结率为

89.62%(其中投诉举报类业务办结率为 94.06%),抽查回访率为 29.61%,回访满意率为 93.62%,12328 电话系统运行服务质量继续稳中向好。

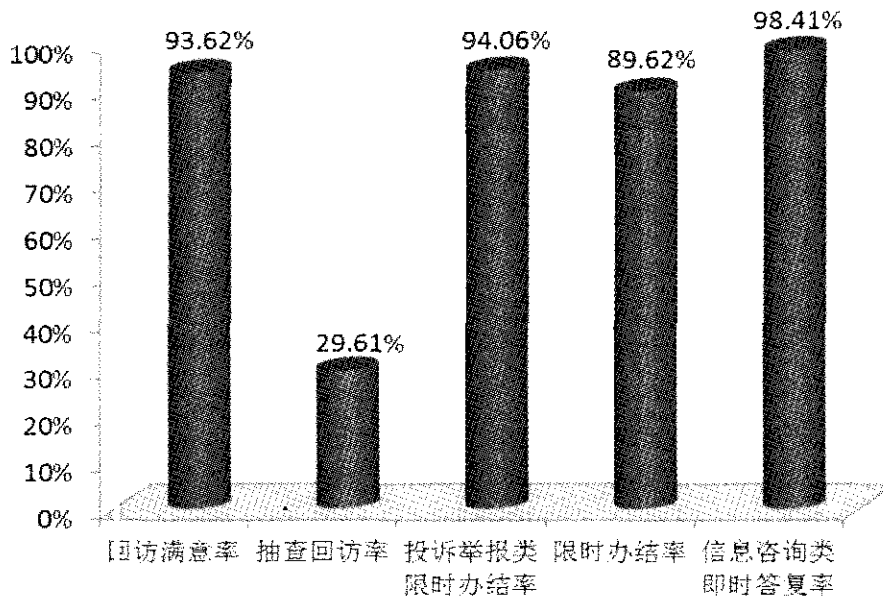


图 6 2017 年 12328 电话系统运行质量情况

### 三、区域分布

——5 个省份业务量过百万。如表 1 所示,从区域分布看,2017 年河北 12328 业务量超过 1500 万件,江苏、广东、辽宁、重庆 4 个省份业务量均超过 100 万件;河南、上海、山东、山西 4 个省份业务量超过 50 万件,黑龙江、吉林、北京、陕西、安徽、江西、浙江、天津、贵州、四川、福建、湖南、内蒙古、广西、甘肃等省份业务量超过 10 万件;新疆、青海、宁夏、云南、湖北、海南、新疆兵团、西藏等地业务量相对较低。

表 1 2017 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	7929	15130992	309	15139230
2	江 苏	193241	1983015	10983	2187239
3	广 东	158384	1193264	186804	1538452
4	辽 宁	76656	1364870	11768	1453294
5	重 庆	89349	898150	13785	1001284
6	河 南	292877	435853	1377	730107
7	上 海	167855	403643	21209	592707
8	山 东	14807	532288	15773	562868
9	山 西	7597	511670	1003	520270
10	黑 龙 江	423	482089	621	483133
11	吉 林	1273	477663	1932	480868
12	北 京	74560	365801	5209	445570
13	陕 西	23238	401309	383	424930
14	安 徽	64793	323767	8990	397550
15	江 西	8821	353655	1397	363873
16	浙 江	57068	275787	1746	334601
17	天 津	50703	238810	44769	334282
18	贵 州	4775	232808	98	237681
19	四 川	91903	121992	7453	221348
20	福 建	35149	159413	12460	207022
21	湖 南	9474	187826	4307	201607
22	内 蒙 古	5683	165118	18	170819
23	广 西	22437	138699	5399	166535
24	甘 肃	10642	136706	104	147452

排名	省 份	投诉举报	信息咨询	意见建议	合 计
25	新 疆	20594	73849	1252	95695
26	青 海	5816	58597	1775	66188
27	宁 夏	6619	53301	470	60390
28	云 南	3605	50998	387	54990
29	湖 北	21566	28292	213	50071
30	海 南	3462	6429	1176	11067
31	新疆兵团	422	3566	13	4001
32	西 藏	431	2475	114	3020
—	总计	1532152	26792862	363130	28688144

——5 个省份业务量同比翻倍。与 2016 年相比,2017 年有 13 个省份 12328 电话业务量呈正增长,其中黑龙江、湖南、云南、吉林 4 个省份增长幅度超过 100%;青海、江西、四川、广东、上海 5 个省份增长幅度超过 10%;天津、河北、新疆兵团、山东、陕西、内蒙古、广西、新疆、北京、宁夏、浙江、甘肃、安徽、湖北、海南、重庆、辽宁、贵州、西藏、河南等地 12328 电话业务量有所下降。

——人均投诉举报量东部地区相对较高。如图 7 所示,从投诉举报受理情况看,上海、北京、天津、河南、重庆、江苏、辽宁、广东、四川、安徽等省份 2017 年人均投诉举报业务量排名全国前十位(各省份常住人口数按国家统计局 2016 年底公布的统计数字计算,下同),反映出这些地区的 12328 电话社会影响力较大,在畅通群众诉求渠道、维护消费者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、重庆、江苏、吉林、北京、上海、天津、

山西、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、重庆、福建、青海、辽宁、北京、山东、安徽等省份人均意见建议业务量排名全国前十位。

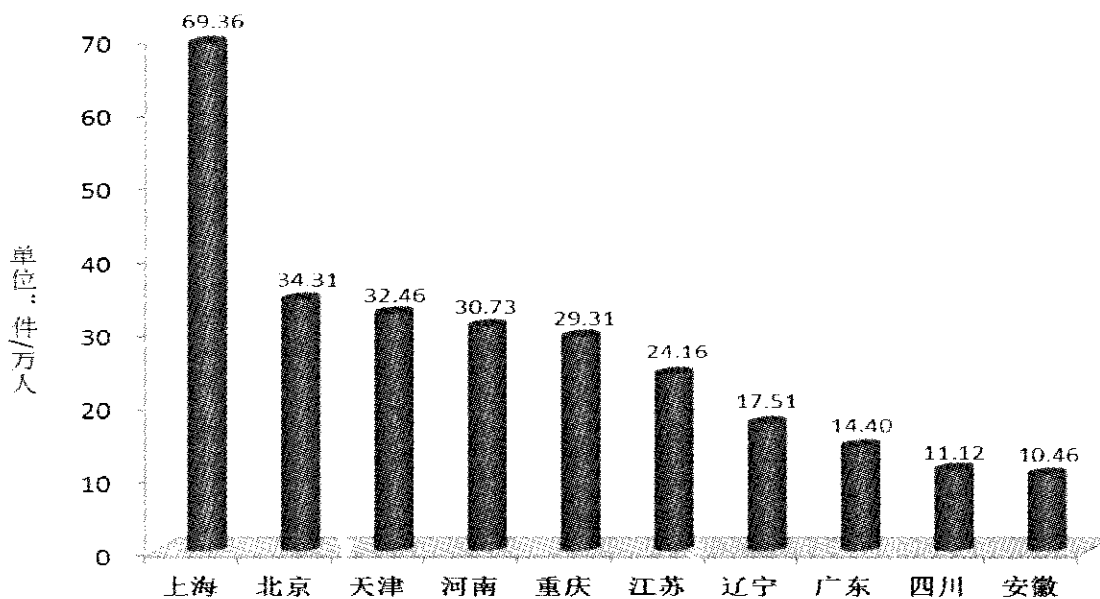


图7 2017年12328电话人均投诉举报类业务量前十位省份

#### 四、业务分析

——路网服务信息咨询类业务量占比近八成,公路收费和养护保通类业务量降幅明显。如图8所示,2017年公路领域中涉及路网服务类业务量为2075.87万件,占公路领域业务总量的93.61%,比2016年降低了2.21个百分点。其中,路网服务信息咨询类业务为2054.99万件,占全国信息咨询类业务总量的76.70%,比2016年降低了1.26个百分点。咨询内容主要集中在实时路况、交通管制、路网畅通和ETC联网等方面。



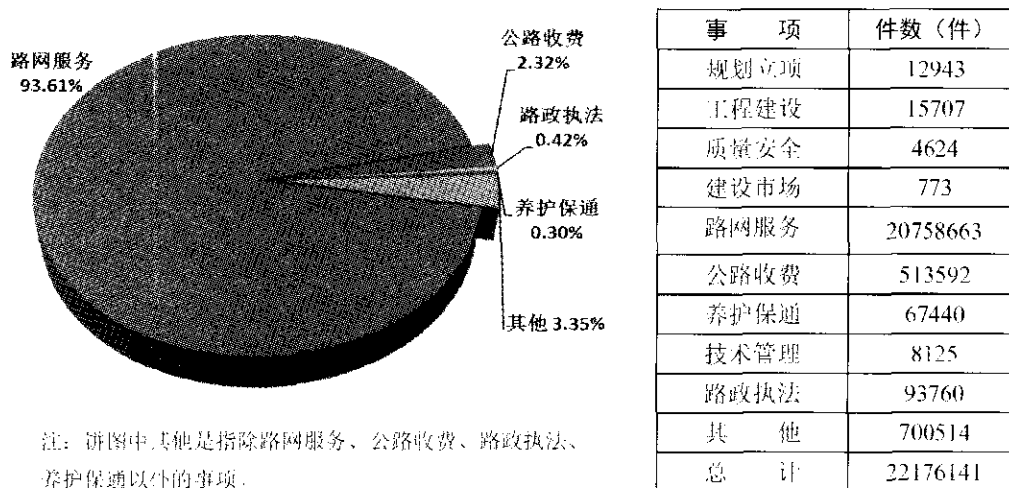


图 8 2017 年公路领域 12328 电话业务分布情况

——驾驶员培训、道路货物运输类投诉举报业务量增多，汽车租赁消费问题显现。如图 9 所示，2017 年驾驶员培训的投诉举报业务量为 3.11 万件，比去年同期增长 26.81%，自 2015 年来年均增长 20.28%，投诉问题主要集中在不合理收费、退费等方面。道路货物运输投诉举报业务量 1.37 万件，占道路运输领域投诉举报业务总量的 7.95%，相比 2015 年、2016 年分别提高 4.79 和 2.36 个百分点，主要原因是道路货运市场竞争激烈、运价低，货车司机群体生存压力较大，加上部分地区治超执法不规范、部分城市不允许大货车进城，道路货物运输类投诉举报业务增长较多。汽车租赁类业务量为 1.03 万件，其中投诉举报业务量为 5091 件，占汽车租赁类业务量 49.64%，并达到 2016 年的 2.5 倍以上，手机 APP 约车软件充值消费、车辆安全隐患、事故责任纠纷、运营车辆无道路运输许可证等投诉问题较多。

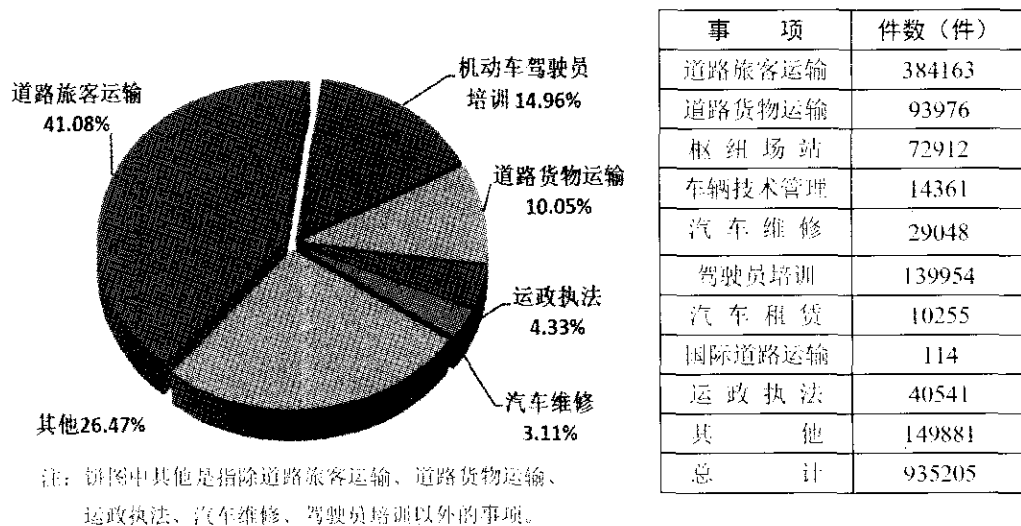


图9 2017年道路运输领域12328电话业务分布情况

——出租汽车类投诉较多，公共汽电车类投诉有所下降，城市轨道交通类业务量持续增长。如图10所示，2017年出租汽车业务量为264.44万件，占城市客运领域业务量的47.50%，仍然是百姓最为关注的运输服务行业；其中，投诉举报类业务量为77.83万件，占全国投诉举报类业务量的50.80%，虽然较2016年降低2.38个百分点，但仍然是百姓投诉举报最多的交通运输服务行业，仍需进一步改进提升服务质量；投诉举报事项主要集中在网约车手机APP软件充值、退款、多扣款、收取手续费等问题，以及出租汽车拒载、私自拼客、故意绕道、不正确使用计价器和非法营运等方面。公共汽电车类业务量为162.26万件，占城市客运领域业务量的29.17%。其中，公共汽电车投诉举报类业务量为23.70万件，占城市客运领域投诉举报类业务总量的22.00%，较2016年降低约2个百分点，显示城市客运领域服务质量有所改善。

2017年城市轨道交通领域受理各类业务28.67万件，自2015年以来年均增长2.24%，其中信息咨询类业务占89.97%；ETC、

公交卡充值、出行路线以及遗失物品查询等方面的咨询较为集中。

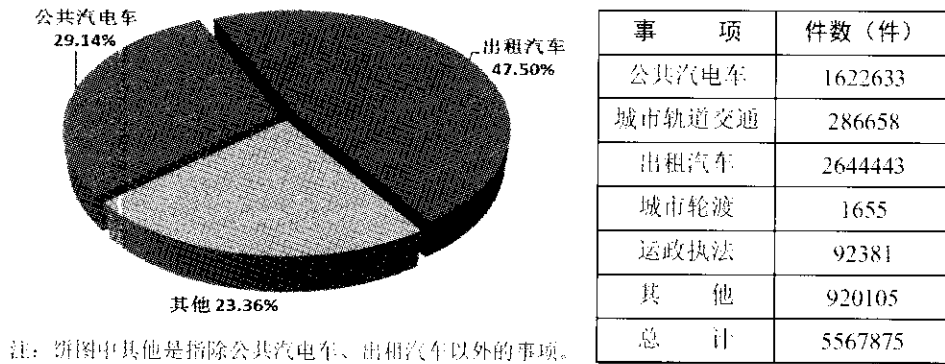


图 10 2017 年城市客运领域 12328 电话业务分布情况

——水路领域业务量季度变化明显。如图 11 所示，从季度变化来看，水路领域业务量较为平稳，但三季度业务量明显增加，较二季度增长 24.75%。主要原因是三季度正值暑期旅游旺季，水路旅游出行相关的咨询、投诉等事项较多。

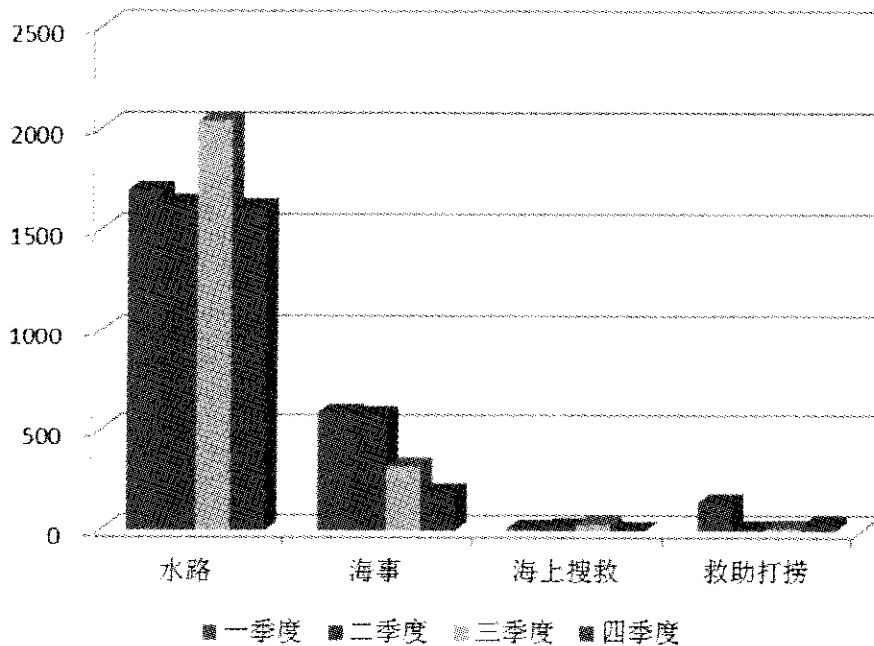


图 11 2017 年水路、海事、海上搜救、救助打捞业务结构情况

## 五、典型案例

12328 电话开通三年来,各地 12328 电话服务中心认真倾听群众呼声,采取切实举措稳步提升 12328 电话系统便民利民服务能力和水平。

### ——聆听群众呼声,着力提供精准服务

北京、天津等地结合 12328 电话业务开展,摸索常态拥堵路段针对性解决方案。北京针对群众通过 12328 电话反映京塘路(103 国道)灏县进出口段早晚高峰异常拥堵情况,经实地调查、多次论证,研究制定收费站进出口路段拓宽、增设车道等改造方案,消除了道路瓶颈。四川南充悉心听取群众关于发展节能环保公交车的意见和建议,经充分研究论证,投入了新能源纯电动城市公交车辆。

### ——积极主动作为,提升电话服务质量

上海针对群众反映的四季度交通“一卡通”充值发票和电子发票领取相关咨询业务量环比增幅高达 178% 的情况,及时调整 12328 电话“一卡通”类业务服务重点,为人民群众提供有针对性的特色服务。南京结合群众对公交线路优化调整方案征求意见的集中反馈,与市运管部门、公交企业积极沟通,及时优化公交线路调整策略,降低了地铁沿线公交线路重复系数。

### ——主动适应新形势,提升行业治理能力

广西根据市民举报,对未取得相关经营许可证件发布营运订单信息,提供网约出行服务的手机软件平台进行了及时清理。辽

宁盘锦 12328 电话中心与智能交通平台有机结合,对丢失车辆进行 GPS 定位跟踪,配合公安部门及时抓获嫌疑人,追回被盗车辆。湖北天门接到山东运管机构请求协助核实某从业资格证是否有效的信息后,立即转相关部门通过行政审批系统核实,并将结果及时反馈山东运管机构,充分体现了信息化时代跨省业务协同办理的便捷与高效。

#### ——发挥窗口作用,助力行业科学决策

上海针对群众关于“货运企业多收费、货损货差严重”等行为的集中反映,采取对有责投诉过多的企业进行约谈、每月对有责投诉在权威网站上予以公告等措施,对企业起到了较好的警示作用,也为群众选择承运企业提供了参考依据。同时,基于该类投诉积极主动探究问题成因,深挖该类问题根源,向有关部门提出合理建议。陕西根据 2018 年 1 月 1 日实行收费公路增值税电子普通发票开具工作的要求,提早安排政策宣传工作,开展全省 12328 热线客服培训,确保热线客服人员准确掌握政策信息,及时为群众提供有效的解答服务。

## 六、其他事项

四季度,全国已基本实现 12328 电话系统数据自动采集,数据报送的准确度、时效性明显提升,为数据综合分析利用奠定了坚实基础,也为服务行业科学决策提供了有力支撑。在典型案例报送方面,绝大多数省份高度重视,其中,上海、北京、四川、江苏、辽宁、湖北、江西、河南、安徽、陕西、新疆兵团、甘肃、青海等地案例报送

较为及时,案例质量较高。为更加聚焦问题,请各地在提供典型案例时,对于投诉举报类案例予以重点分析、重点报送。

浙江省部分城市电话数据仍未接入 12328 电话系统,甘肃高速公路类电话业务数据未接入 12328 电话系统,西藏尚未配备专职的话务人员。请有关省份进一步加强组织领导,加大整改力度,推动 12328 电话系统服务质量迈上新台阶。



抄送：各省、自治区、直辖市道路运输管理局(处)，部内各有关司局，  
部属各有关单位。

