

广东省交通运输厅

粤交运函〔2019〕615号

广东省交通运输厅转发交通运输部办公厅关于 2018年12328电话系统运行情况通报的通知

各地级以上市交通运输局：

现将《交通运输部办公厅关于2018年12328电话系统运行情况的通报》（交办运函〔2019〕199号，见附件1）转发给你们，并提出以下意见，请一并贯彻执行。

一、各地应严格按照部关于交通运输服务监督电话系统运行服务质量考评办法要求，切实提高12328电话系统联网特别是通话记录报送等方面的运行质量，并对照通报及我省业务量区域分布情况（见附件2）进行自查，确保工单录入时效及质量，加强工单抽查回访工作，提升业务办理质量和群众满意度。对工作落实不到位、工单报送延迟严重的地市，厅将予以通报。中山、揭阳、韶关、汕头市分别在2018年2月、7月、8月、2019年1月无数据报送，导致运行服务质量考评扣分，影响我省年度整体排名，请以上地市交通运输主管部门务必高度重视，加强业务人员的安排，按时录入工单，避免再次出现零工单通报扣分的情况。

二、《交通运输部办公厅关于优化调整 12328 电话信息统计制度的通知》（交办运〔2018〕87 号）已明确从 2019 年 1 月 1 日起，启动升级后的 12328 电话业务系统进行统计分析。目前我省由省厅统一开发的 12328 电话业务系统已完成了统计体系调整、平台升级和联网调试工作，并下发给 15 个应用厅系统的地市使用；广州、深圳、珠海、梅州、东莞、中山等 6 个通过地市独立系统与省厅系统对接的地市，除深圳外均按时完成了系统升级。各地应及时组织相关业务人员学习 12328 电话业务系统新要求，确保工单信息录入的完整性与准确性；尚未完成升级的深圳市应尽快实现升级，确保部、省、市信息统计口径一致。

三、各地要按照新的电话系统信息统计制度，进一步提高 12328 电话系统统计分析质量，深入挖掘分析信息数据，形成提升行业治理能力的典型案例并按要求及时报送，增强 12328 电话系统便民利民服务水平和行业决策支撑能力。

各地开展业务过程中遇到问题请及时向厅综合运输处反映。

联系人：陈映舒，电话：020-83730656

附件：1. 交办运函〔2019〕199 号

2. 2018 年全省 12328 电话业务量区域分布



公开方式：主动公开