

内部明电

发往 见报头

签批 唐彦民

盖章

豫交明电〔2019〕20号

河南省交通运输厅 关于12328交通运输服务监督电话系统 2019年第一季度运行管理情况的通报

各省辖市、省直管县（市）交通运输局：

一季度，通过全省12328电话工作人员的共同努力，系统整体运行情况良好，服务质量持续向好，为行业管理决策提供了重要依据，为社会公众提供了优质的信息咨询、投诉举报和意见建议服务，较好地发挥了交通运输服务“一号通”的作用。

现将有关运行管理情况通报如下：

一、系统运行数量分析

（一）业务受理总量情况

一季度，全省12328电话系统通过电话、微信、网站等渠

道共受理来电及信息业务 1976724 件，其中：自助语音服务量 1114478 件，转人工接听 861784 件，网站、微信等渠道共受理 462 件。

（二）各个月份业务量分布情况

一季度三个月份的业务量分别是：1 月份 955437 件；2 月份 916070 件；3 月份 105217 件。从三个月份的业务分布情况来看，由于受天气和节假日的影响，前两个月份的业务量远大于第三个月份。

（三）各区域业务量分布情况

如下图所示，在一季度受理的 1976724 件业务中，省中心 1708027 件，占 86.40%；郑州 61680 件，占 3.12%；各地区之间业务量相差较大。与去年同季度相比，除航空港区为新成立的 12328 电话服务中心外，全省 18 个省辖市，10 个直管县业务均有不同程度的上升。其中，增长数量最大的为省中心，增长了 367287 件，全省有 15 个地区涨幅超过 100%，增长幅度前五名的市、县有长垣县、漯河市、周口市、新蔡县、鹿邑县，分别为 373.56%、290.94%、273.02%、271.27%、216.49%。

2019 年第一季度各区域业务量分布

地 区	19 年第一季度 来电总量	18 年第一季度来 电总量	同比变化 量	同比变化 率
省中心	1708027	1340740	367287	27.39%
郑 州	61680	41666	20014	48.03%

开 封	13136	10178	2958	29.06%
洛 阳	14118	5882	8236	140.02%
平顶山	11641	6840	4801	70.19%
安 阳	17102	7541	9561	126.79%
鹤 壁	4805	2925	1880	64.27%
新 乡	12848	5777	7071	122.40%
焦 作	7669	3645	4024	110.40%
濮 阳	11254	6876	4378	63.67%
许 昌	9625	6791	2834	41.73%
漯 河	5438	1391	4047	290.94%
三门峡	4974	2451	2523	102.94%
南 阳	11662	6734	4928	73.18%
商 丘	11145	6942	4203	60.54%
信 阳	10364	6466	3898	60.28%
周 口	17077	4578	12499	273.02%
驻马店	17929	7799	10130	129.89%
济 源	2974	1763	1211	68.69%
航空港	1598	-	-	-
巩 义	1299	710	589	82.96%
兰 考	1892	708	1184	167.23%
汝 州	2904	1523	1381	90.68%

滑县	2360	830	1530	184.34%
长垣	2794	590	2204	373.56%
邓州	1190	885	305	34.46%
永城	1946	855	1091	127.60%
固始	1861	912	949	104.06%
鹿邑	2323	734	1589	216.49%
新蔡	3089	832	2257	271.27%
总计/平均	1976724	1485602	491122	33.06%

(四) 各业务领域业务量分布情况

公路业务（含高速公路）：从数据分析看，该领域业务以咨询类为主，主要集中在路网服务和公路收费方面，来电咨询高速路况、出行线路事项比较集中。第一季度公路领域业务量为1428222件，其中路网服务1403624件，占98.27%；公路收费19995件，占1.39%；路政执法2196件，占0.15%；养护保通787件，占比0.05%；其他1620件，占0.14%。

道路运输业务：第一季度该领域业务量为19600件，其中道路旅客运输6988件，占35.65%；道路货物运输2970件，占比15.15%；客运汽车站2826件，占比14.42%；驾驶员培训2786件，占14.21%；从业人员管理2468件，占比12.59%；机动车维修497件，占比2.54%；运政执法453件，占比2.31%，其他612件，占比3.13%。该领域业务以咨询类为主，主要集中在

在道路旅客运输、道路货物运输、客运汽车站、从业人员管理和驾驶员培训方面，业务较为平均。

城市客运:该领域的主要为咨询类和投诉举报类业务。咨询类业务主要集中在出租车寻物方面，投诉类业务主要是投诉出租车驾驶员的违规行为。数据显示，第一季度该领域的业务量为 89908 件，其中出租汽车 82263 件，占比 91.5%，公共汽车 3898 件，占比 4.34%，网约出租车 1796 件，占比 2.00%；其他 1951 件，占比 2.16%。

（五）各业务类型业务量分布情况

一季度共受理信息咨询类业务 1506904 件，占业务总量的 98.46%；投诉举报类业务 23122 件，占业务总量的 1.53%；意见建议类业务 483 件，占业务总量的 0.01%。

本季度受理的 1506904 件信息咨询类业务中，主要集中在，高速公路路网服务 1401980 件（占咨询类业务的 93.03%），出租汽车类咨询业务 64367 件（占咨询类业务的 4.27%）。

本季度受理的 23122 件投诉举报类业务中：巡游出租车投诉为 17636 件，占投诉类业务总量的 73.27%，居于投诉业务量的首位，而且远远大于其他领域的投诉量。去年第一季度共受理投诉举报类业务 18758 件，同比增长 23.26%；其中增长数量最多的业务领域为出租汽车，增长了 3445 件。

二、系统运行质量分析

一季度，全省 12328 电话系统人工接通率为 48.22%（上年一季度接通率为 61.78%），10 秒内接通率平均为 88.98%（上年一季度 10 秒内接通率为 95.94%），即时答复率为 99.97%（上年一季度即时答复率为 93.56%），限时办结率为 94.17%（上年一季度限时办结率为 88.16%）。

三、考评情况

一季度，依据省服务质量考评办法对全省 29 个 12328 电话服务中心进行了综合考评，考评结果如下（具体得分情况，见附表）：

（一）排名前 5 名的省辖市是：洛阳、焦作、安阳、郑州、南阳；排名前 3 名的省直管县（市）是：长垣、邓州、汝州。

（二）进步幅度较大的省辖市、省直管县（市）是：郑州、商丘、邓州。

（三）倒数后 3 名的省辖市是：三门峡、开封、信阳；倒数第 1 名省直管县（市）是：巩义。

（四）信息报送情况：一季度郑州、开封、洛阳、周口、驻马店、漯河能够按照省中心的要求及时上报典型案例，其中郑州、周口报送质量较高；郑州、开封报送数量最多。除巩义外，其他各服务中心安全隐患零报告制度坚持都比较好。

四、需要说明的事项

（一）本季度考评严格按照《河南省交通运输厅关于印发

河南省 12328 交通运输服务监督电话系统运行服务质量考评办法（暂行）的通知》（豫交文〔2019〕80号）执行。

（二）加、减分是按照考评办法中加、减分项的时间要求进行的，本季度对加、减分结果也在全省 12328 电话负责人微信群中进行了公示，请对照考评办法查看本地的得分情况。

- 附件：1. 省辖市 12328 电话系统运行服务质量考评结果（3 月份）
2. 省直管县（市）12328 电话系统运行服务质量考评结果（3 月份）

2019 年 4 月 15 日