

海口市交通运输和港航管理局 12345 办件

月 数 据 分 析

2019 年 09 月 01 日-09 月 30 日（总第十四期）

海口市交通运输和港航管理局

12345 政府服务热线中心

2019 年 10 月 01 日

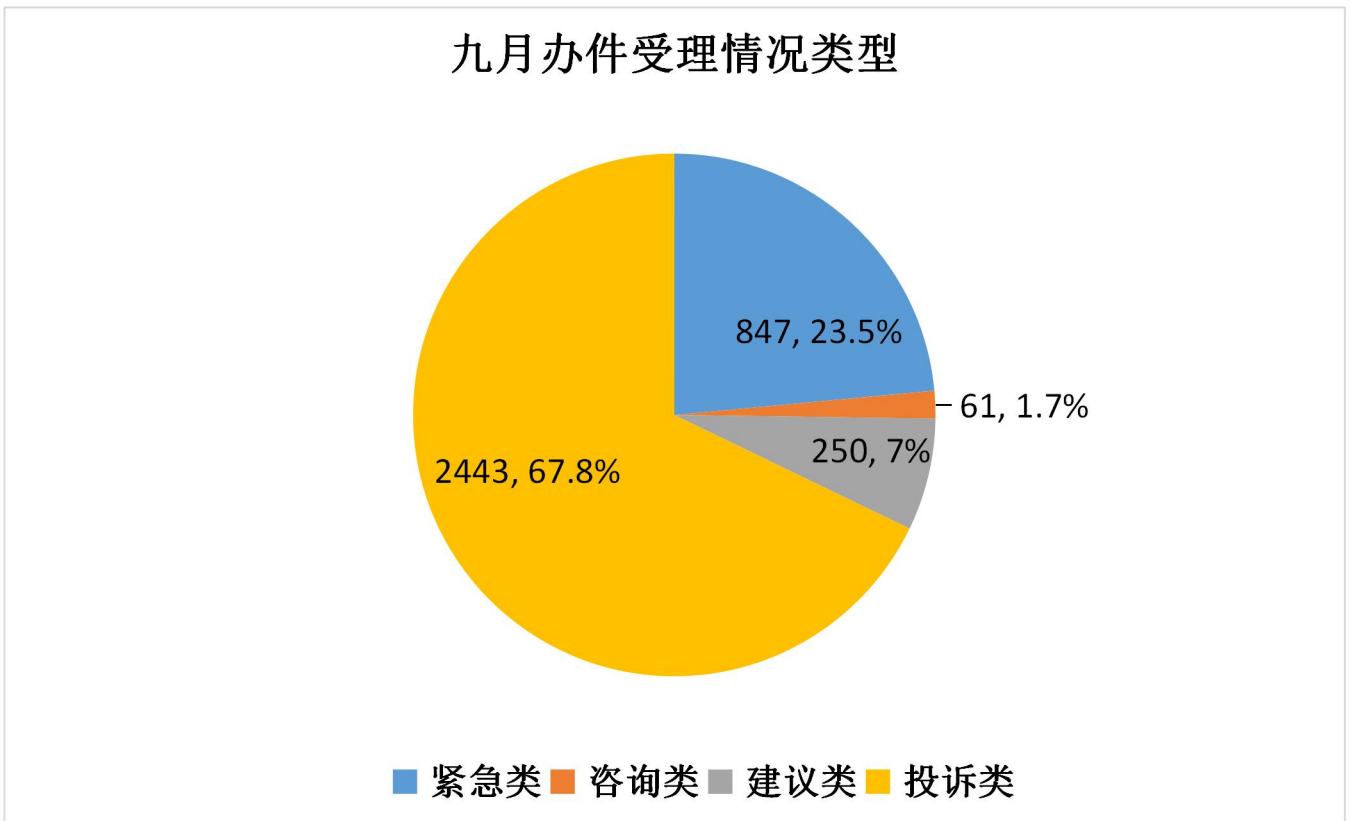
目录

一、基本情况.....	2
（一）热线办件受理情况.....	2
（二）八月份与九月份办件对比分析.....	2
（三）本月诉求排名前十单位.....	3
二、本月十大热点问题.....	4
三、驾培科常遇三大投诉问题.....	5
四、需重点关注办件.....	6

一、基本情况

（一）热线办件受理情况

本月共受理办件 3601 件，其中退件 72 件，延期办理中 111 件，日均受理 120 件，本月共办结 3418 件，办结率 95%。紧急类办件 847 件占比 23.5%，咨询类办件 61 件占比 1.7%，建议类办件 250 件占比 7%，投诉类办件 2443 件占比 67.8%。

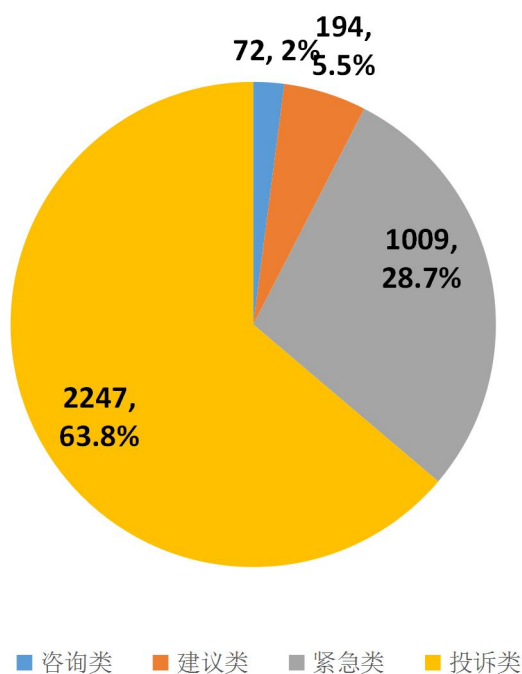


本月涉及市民不满意的方面：出租车拒载、驾培退费、网约车不合规运营等。

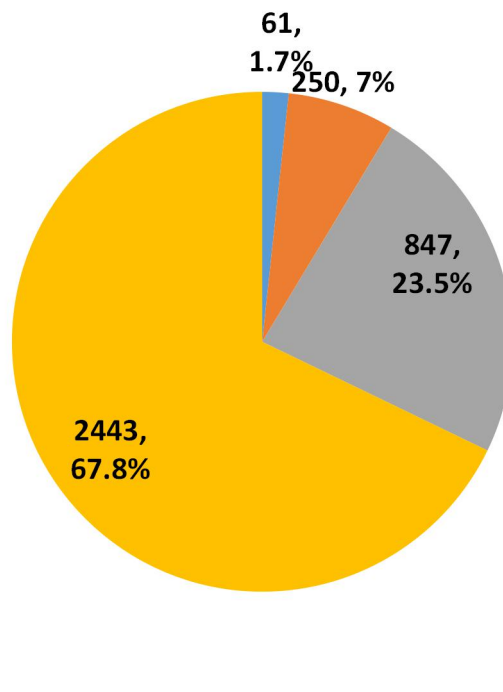
造成市民不满意方面的原因：1、问题反复发生，未得到有效处理；2、办件处理时限较长。

（二）八月份与九月份办件对比分析

八月办件数量



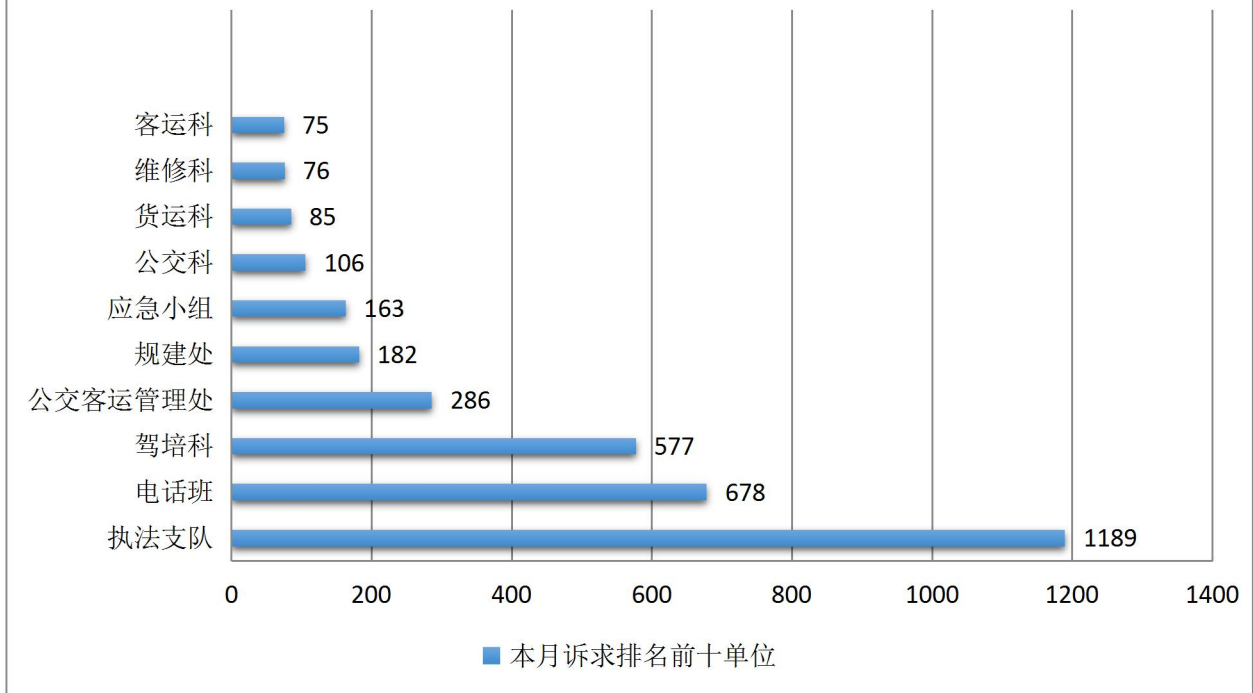
九月办件数量



八月份办件总数 3522 件，九月份办件总数 3601 件，九月份办件数量环比八月份增加 2.2%。其中紧急类环比减少 16%，建议类环比减少 29%，咨询类环比减少 15%，投诉类环比增加 8.7%。

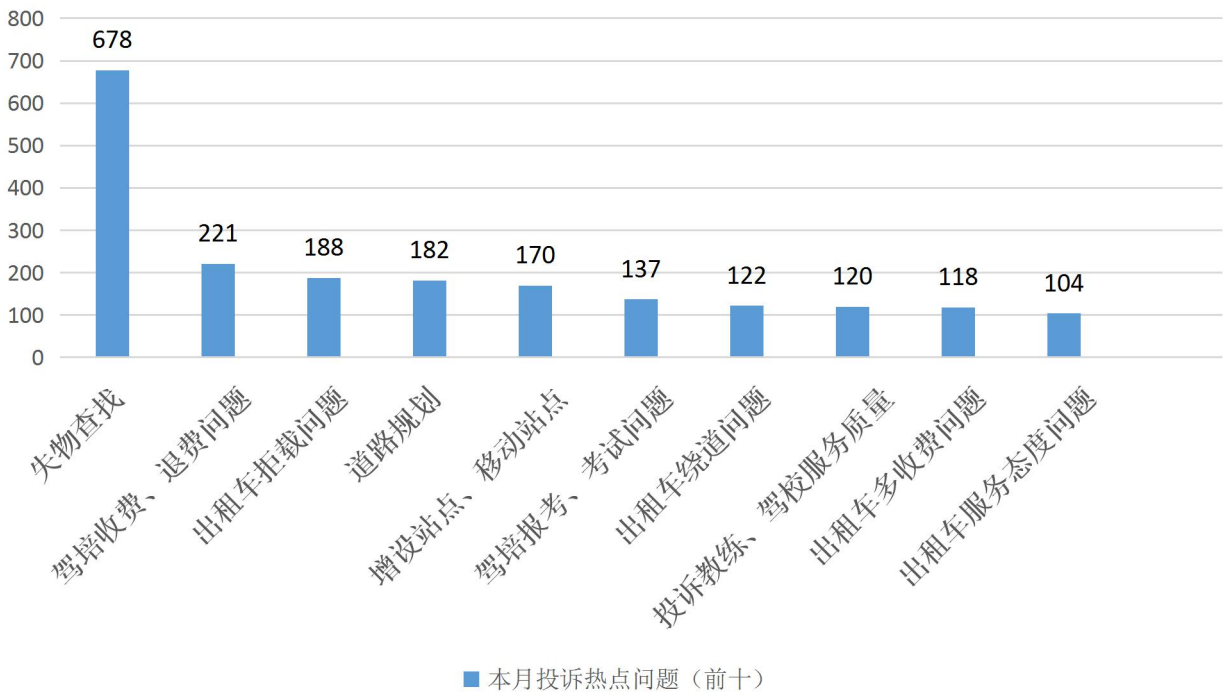
(三) 本月诉求排名前十单位

本月诉求排名前十单位



二、本月十大热点问题

本月投诉热点问题（前十）



三、驾培科常遇三大投诉问题

项目	本月数量	已处理	处理中	备注
驾培收费、退费问题	221	213	8	此类投诉情况多发生学员临时原因不能继续学车因此想要退费，但是和驾校不能协商一致造车投诉，我局工作人员积极联系市民和驾校双方了解情况并进行协商，尽量让市民和驾校双方满意，达成退费。
驾培报考、考试问题	137	133	4	此类投诉情况多发生于驾培改革后需要进行打开审核学时，由于驾培考试人数过多，审核学时进行较久，造成市民预约考试时间过长，预约困难造成市民投诉。
投诉教练、驾校服务质量问题	120	107	13	此类投诉情况多发生于驾校教练服务态度差，素质低对待学员较凶引起的市民投诉，我局积极联系驾校，督促教练友善、负责对待学员，减少不文明行为。

合计	478	453	25	
----	-----	-----	----	--

四、需重点关注办件

序号	工单编号	诉求内容	事件类型	承办单位	关注理由
1	20190930969571 (公交车增设、移动站点本月共投诉 170 件)	市民来电建议：其认为大宾村有许多老人坐公交，建议 69 路公交车应在大宾村增设站点的问题。方便周围居民乘坐公交。请交通局核实处理，谢谢！（请职能局按规定在 30 分钟内核实处理，响应处置）	投诉、建议类	公交处	由于市民出行需求增加要求增设公交站点。但是增设过多站点会使线路运行效率降低，从而导致其他站点乘客候车时间更长。为整条线路的综合考虑我局会积极听取市民建议。公交车作为大众出行交通工具，无法做到点对点的服务，步行和换乘是不可避免的。在此给市民带来不便，敬请谅解
2	20190918715177 (网约车不合规运营本月共投诉 69 件)	市民来电反映：部分网约车只有一个驾驶员证件而不是驾驶员证与车辆运输证两证齐全，但网约车平台还是继续给只有一个驾驶员证件的司机派单，其认为对有两证齐全的司机不公平，希望相关部门介入处理。请市交通局核实处理，谢谢！（请职能局按规定在 30 分钟内联系市民，响应处置）	投诉类	支队	由于海口市滴滴出行平台给只持有网约车驾驶人资格证的车辆派单（每天限制派单数量）。此举严重损害了持有两证司机（驾驶人资格证、车辆运输证）的利益，同时也给乘客带来安全隐患造成市民投诉。针对“滴滴”公司存在无证派单一事，及投诉率高等问题，大队负责人到企业抽检约谈负责人，对企业存

					在问题现场下达整改通知书，同时也会同支队违章处理科依据各中队查处滴滴平台违规派单共计 13 起，也告知平台负责人，共处罚 39 万元，下一步继续加大滴滴平台的监督力度，发现一起查处一起。
3	20190908518216(出租车拒载本月共投诉 188 件)	市民来电反映：其于海口东站对面金银龙大酒店等出租车想坐到省税务局城西办公区，连续拦了三辆出租车，司机都以路程太近拒载，故来电投诉。望有关部门能够整治该现象，请交通局核实处理！谢谢！（请职能局按规定在 30 分钟内联系市民，响应处置）	投诉类	支队	司机拒载多是由于路程过短或是太远造成，还有些是由于市民与司机协商价格不一致造成拒载。针对市民反映的问题，工作人员将对司机进行严厉的批评教育，告诫司机要严格按照出租车八不准营运规范，不得违规经营，责令公司对其加强管理，要服务好每一位乘客，给市民带来的不便，我们表示歉意。