

海口市交通运输和港航管理局 12345 办件

年 数 据 分 析

2022 年 01 月 01 日-12 月 31 日

海口市交通运输和港航管理局

12345 政府服务热线中心

2023 年 01 月 10 日

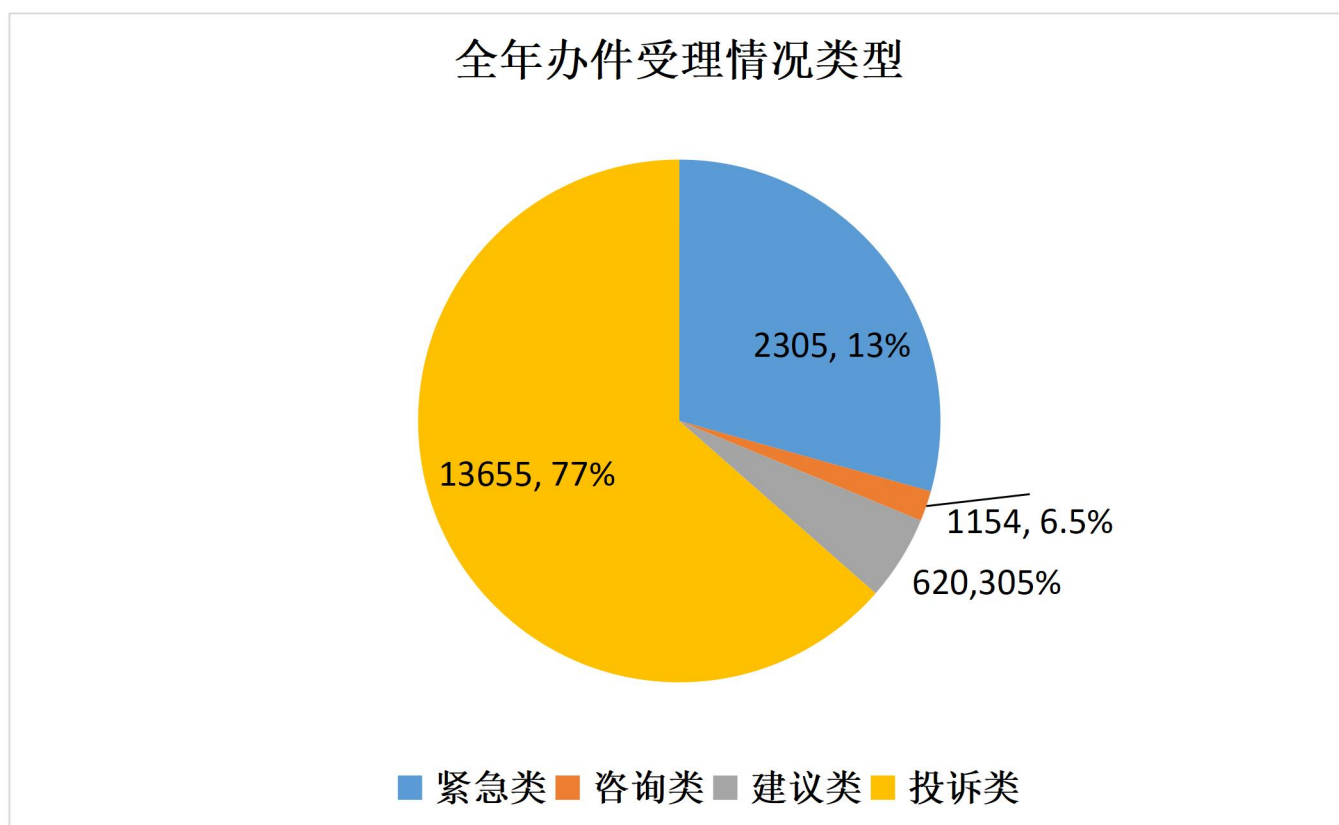
目录

| | |
|-------------------------------|---|
| 一、基本情况..... | 2 |
| (一) 热线办件受理情况..... | 2 |
| (二) 2021 年与 2022 年办件对比分析..... | 3 |
| (三) 本年诉求排名前十单位..... | 4 |
| 二、本年十大热点问题..... | 4 |
| 三、需重点关注办件..... | 5 |

一、基本情况

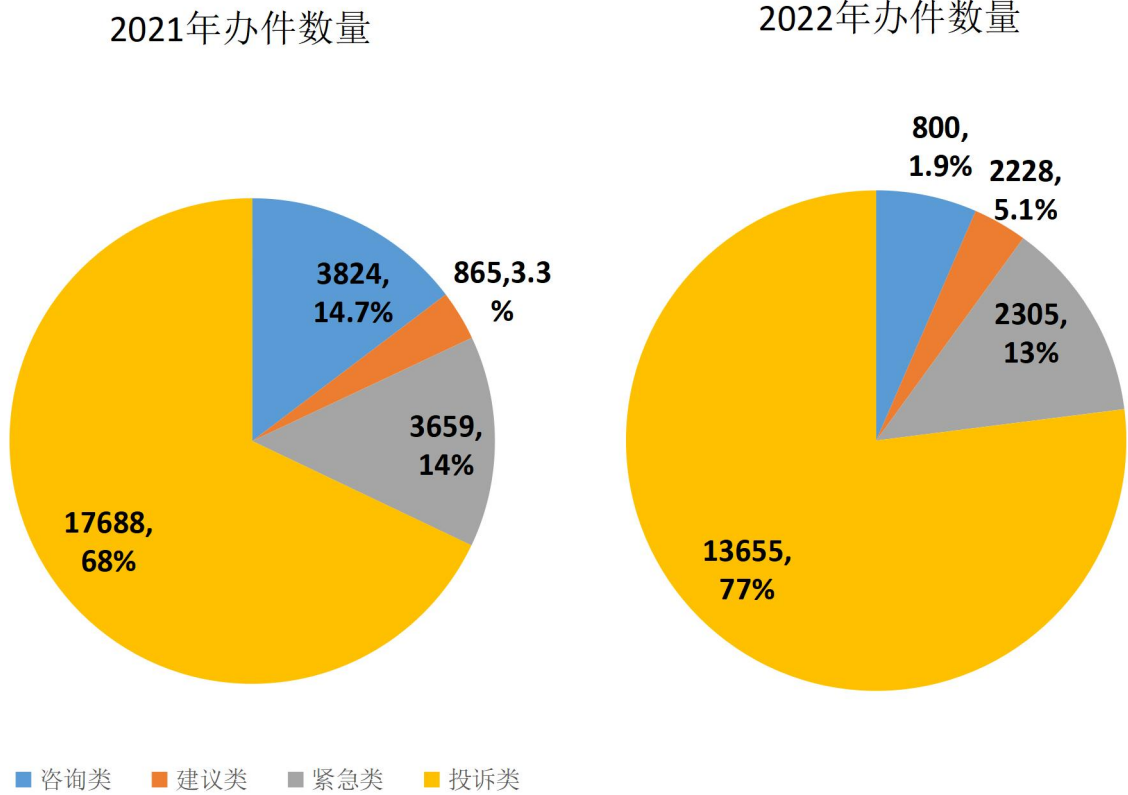
(一) 热线办件受理情况

全年共受理办件 17734 件，其中退件 651 件，延期办理中 93 件，日均受理 49 件，全年共办结 17609 件，办结率 99.37%。紧急类办件 2305 件占比 13%，咨询类办件 1154 件占比 6.5%，建议类办件 620 件占比 3.5%，投诉类办件 13655 件占比 77%。



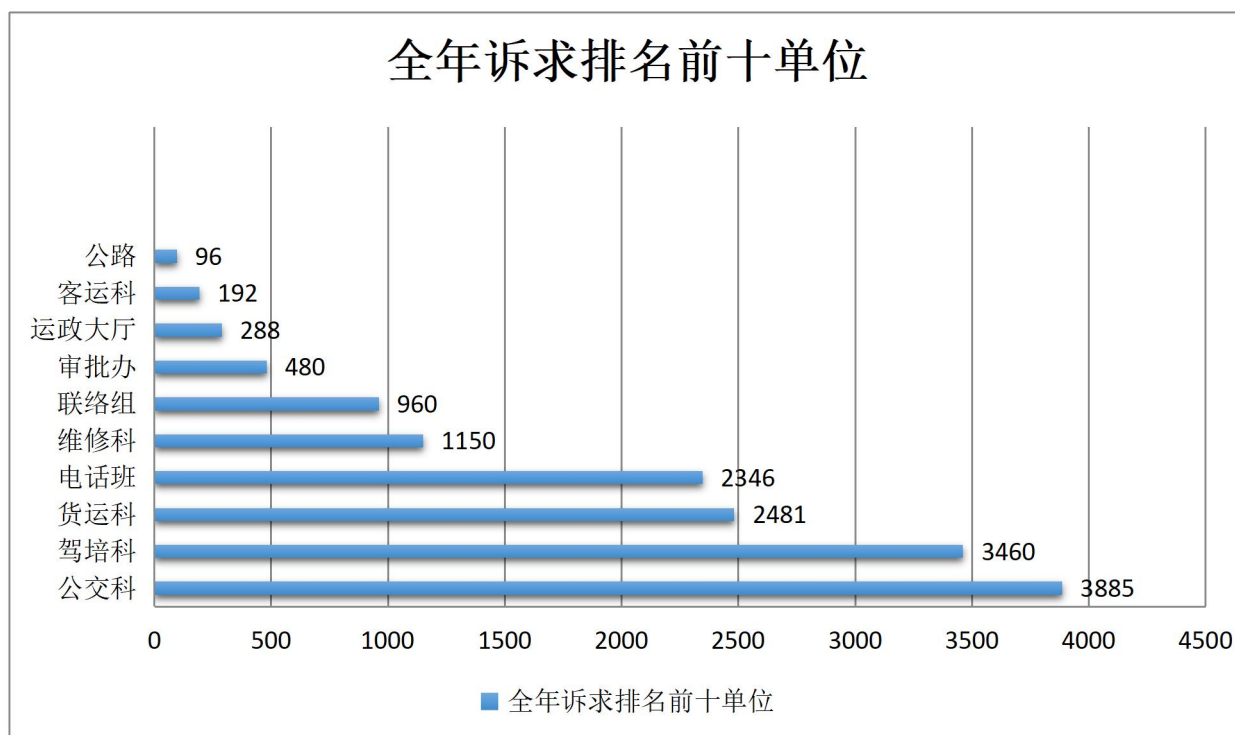
本年涉及市民不满意的方面：驾培收费、退费问题，公交车站点设置，公交线路更改
造成市民不满意方面的原因：1、问题反复发生，未得到有效处理；2、办件处理时限较长。

(二) 2021 年与 2022 年办件对比分析

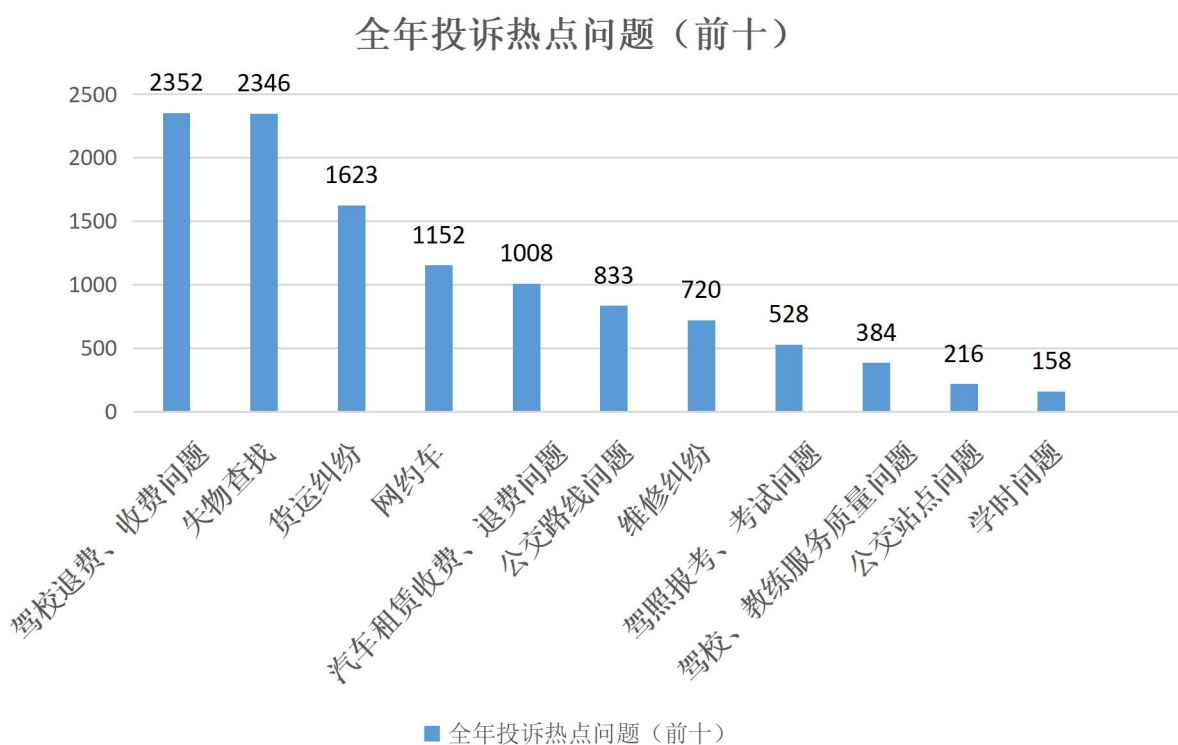


2021 年办件总数 26036 件，2022 年办件总数 17734 件，2022 年办件数量环比 2021 年减少 31.8%。其中紧急类环比减少 37%，建议类环比增加 157%，咨询类环比减少 79%，投诉类环比增加 22.8%。

（三）全年诉求排名前十单位



二、全年十大热点问题



三、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 | 20221231833013 (驾校收费、退费问题年共投诉2352件) | 市民来电反映：海甸岛一西路鑫天地驾校，预约上考试才给练车，学员根本没有时间练车，驾校当初宣传称随到随练，欺骗学员，其要求退费，驾校不同意，其认为不合理，故来电反映，请海口市交通运输和港航管理局核实处理！（请海口市交通运输和港航管理局按规定30分钟联系市民，响应处置） | 投诉类 | 驾培科 | 关于市民所述退费问题，经我局工作人员与驾校了解，退费需就本人自行前往驾校填写退费申请并前往车管所注销档案后，由驾校财务给予进行退费，退费标准依据双方签订的培训合同为准。现市民对驾校合同扣费标准觉得不合理，由于涉及合同纠纷，我局建议市民通过司法途径来处理。 |
| 2 | 20221223698371 (汽车租赁收费退费问题年共投诉1008件) | 市民来电反映：其于2021年6月24日在大雁出行APP缴纳999元押金租车，2022年因为一直租不到车，现想退押金，一个多月前已经在APP上申请退押金，但迟迟未到账，对方客服电话也联系不上，一直都没有人工客服，其认为不合理，故来电反映，要求工作人员尽快协商处理，请海口市交通运输和港航管理局核实处理！（请海口市交通运输和港航管理局按规定 | 投诉类 | 公交科 | 根据办件表述，反馈的是关于车辆押金退款办理事宜，相关情况不属于我局业务办理范畴。对此，我局工作人员此前已将情况反馈至车辆平台企业，协调建议平台方面对接处理 据平台方面反馈，平台方面随后已联系过市民，核对信息后已安排财务退款。据此前反馈，预 |

| | | | | | |
|---|-----------------------------------|---|-----|-----|---|
| | | 30 分钟联系市民，响应处置) | | | 计 15 个工作日内到账 (周六日估计有延迟)，对此已建议企业方面再次催促办理。由此带来不便，请市民给予谅解。 |
| 3 | 20221227766140(货运纠纷问题年共投诉 1623 件) | <p>市民来电反映：其近期有收到从福建通过德邦物流 (DTL140012638445) 邮寄的一箱酒，当时有购买保险，但在运输过程发生了破损，11 月 27 日申请理赔，至今还未处理。故来电反映。请海口市交通运输和港航管理局核实处理！(请海口市交通运输和港航管理局按规定 30 分钟联系市民，响应处置)</p> | 投诉类 | 货运科 | <p>经我局工作人员致电市民和物流方了解情况，据物流企业方面反馈，单号：DPL140012638445，理赔人员已介入处理，经与客户沟通协商，初步与客户协商理赔 2920 元。</p> <p>处理意见：1、投诉人反映被投诉对象运输过程中造成其部分托运物损坏情况属实，此件责任明确系承运方责任，承运方此前已答复投诉人按双方签订的《运输合同》相关赔偿条款处理，此单运输货损赔偿纠纷属合同争议，不属于《道路运输服务质量投诉管理规定》的受理范围。2、此单</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <p>运输合同系根据2021年实施的《民法典》第四百九十六条订立相关格式条款，主要为提示、说明义务。托运人如认为不合理，应在合同签订之初提出相关条款不成为合同的内容或依据相关内容提交明确的货值证明。建议双方按《民法典》相关规定，结合此单运输合同相关条款协商解决合同纠纷，如双方通过协商无法达成一致共识，请投诉人向属地法院提起诉讼解决争议。</p> |
|--|--|--|--|--|---|