

广元市交通运输综合行政执法信息

(12328 热线投诉处理业务专题)

第 17 期

广元市交通运输综合行政执法支队

2023 年 7 月 27 日

支队连续在全市交通运输系统 12328 热线投诉 处理业务月度考核中名列前茅

“12328”热线作为全国统一的交通运输服务监督电话，是交通运输主管部门倾听民声、畅通民意、汇集民智的重要载体，是广大人民群众表达意愿心声、反映利益诉求、参与行业治理的重要渠道，更是交通运输执法部门收集违法违规线索、打击违法违规行为、规范运输秩序、提升服务质量的重要窗口。

今年以来，在支队班子的坚强领导和各科室、大队的通力协作下，支队 12328 热线投诉处理业务屡创佳绩。一是工单办理数量同期最高，上半年支队办理的各类投诉工单共计 640 件，办理工单数量接近 2022 年全年办理量（698 件），是 2021 年全年办理量（365 件）的 1.75 倍。二是工单办理质量好，办理回复率 100%，一次办结满意率 98%以上，差评整改满意率 100%，多次受

到市交通运输局点名表扬，在 6 月全市 12328 交通运输服务监督电话系统运行考评中综合得分、办理时限、满意率、办结率、信息报送等指标均位列全市交通运输系统第一名，有效化解了交通运输矛盾，交通运输服务能力和服务质量持续向好。

【工作举措】

◆明确工作职责，落实专人负责。为进一步强化支队 12328 热线投诉处理工作，持续提升业务办理质量，规范工作流程，提高工作效率，根据《四川省 12328 交通运输服务监督热线管理实施办法》《广元市 12345 政务服务便民热线运行管理办法》等规定，支队制定下发了《关于 12328 政务服务热线投诉处理职责分工的通知》（广交综执〔2023〕44 号），对各大队投诉业务工作职责进行了明确，要求各大队落实专人负责本辖区（行业）投诉处理工作，并就投诉处理流程、回复回访时效等具体要求进一步明确。

◆抓住关键重点，提升服务质量。2023 年年初正值春运期间，又逢市城区利州东路、蜀门北路等主要道路改造升级，城区道路交通拥堵，12328 热线电话投诉量激增，1 月至 3 月月均办理投诉工单 150 件以上，出租车拒载、绕路等投诉



问题尤为突出。3 月 9 日，支队组织市城区各出租车公司召开投诉及处理情况反馈座谈会。会上通报了今年以来 12328 投诉处理业务工作开展情况，并围绕当前出租车行业存在的服务态度、拒载甩客等投诉问题进行反思和座谈交流，各出租车公司代表进行

了表态发言，并表示将进一步压实企业责任，强化出租车从业人员的素质教育，对症下药、有的放矢，促进行业高质量发展。

◆组织业务培训，提高能力水平。为切实提升支队执法人员处理信访投诉问题工作能力和水平，及时化解群众矛盾，3月30日，支队组织各大队执法人员召开了12328热线电话投诉处理业务培训会。会议学习了《广元市12328电话办理质量考核评分标准》；通报了近期12328业务工作月度考核情况；梳理了当前信访投诉工作存在的问题；就投诉热点、重点、难点问题进行了逐一分析、讲解，进一步增强了业务经办人员的责任意识 and 能力水平。

【典型案例】

◆2023年5月10日，支队接到12345政务服务热线交办单“关于出租车川HT1296驾驶员拒载的投诉”（受理编号为：2023****1708），根据举报人线索，支队安排交通运输执法三大队执法人员进行调查核实，通过查看出租车车载视频监控视频、通知当班驾驶员到支队当面核实情况和电话询问投诉人了解现场具体情况。经调查，该出租车拒载行为属实，另外在查看视频回放时，还发现该名驾驶员存在驾驶出租车过程中吸烟的行为，当班驾驶员违反了《巡游出租汽车经营服务管理规定》第四十八条一款的相关规定，执法支队执法人员按照规定，扣除该驾驶员从业资格证5分，并责成该车当班驾驶员所在公司处罚该驾驶员停车停驾半日，进行教育学习。

◆2023年5月23日，支队接到12345政务服务热线电话交办单“杨家岩碎石厂的大货车，长期超限超载运输，途径杨西路时沿途抛洒，导致路面清扫困难，存在安全隐患”的投诉（受理

编号：2023****0146)，支队高度重视，立即研究决定联合公安交警部门开展联合执法行动。5月25日，支队路政执法大队会同公安交警四大队在G212线盘龙水观音段设立流动超限超载检测点，共检测货运车辆15台次，查获违法超限超载车辆3辆，交通执法人员督促超限超载车辆进行了卸载消除违法行为，并由公安交警现场进行了罚款记分处理。本次执法行动，有效遏制了该区域货运车辆违法超限超载行为，确保了公路及公路桥梁的安全畅通。



◆2023年6月，支队接到12345政务服务热线电话交办单“关于有较多黑车运营的投诉”（受理编号：2023****1005），市交通运输执法支队高度重视，为有效规范我市交通运输秩序，支队始终致力于对非法营运的整治打击，同时按照省政府关于非法营运整治工作“一牵头三联动”的总体要求，支队与公安交警等相关部门建立联动机制，常态化开展联合整治行动。2023年以来，支队已查处非法营运类案件290余起。同时，支队执法人员结合“安全生产月”等宣传活动，到学校、车站、码头、运输企业等地开展“拒乘黑车，平安出行”主题宣传教育活动，引导群众增强乘坐出行交通工具的安全意识和风险防范能力，了解乘坐“黑车”的危害性，进一步压缩非法营运生存空间，维护道路运输市场秩序持续向好。

审稿：陈昌军

编辑：周建勇

广元市交通运输综合行政执法支队办公室

2023年7月27日印发