

# 车辆被堵住了 挪车热线为何迟迟打不通?

**民生热线**  
18905566110

本报讯(全媒体记者 方芳)近日,家住大观区玉琳路的李女士向本报反映,前段时间,自家车辆被其他车辆堵住,准备申请挪车,但交通安全服务热线12123很难拨通,总是语音提示“坐席全忙”,十几分钟内连续拨了几次都是如此,在12123APP上申请“一键挪车”也不奏效。

“周六傍晚,我准备送孩子上课,发现自己的车被另一辆车堵住了开不出去,车上没有预留电话号码。拨打12123,听到‘坐席全忙’,下午6点多开始,连续拨了几次12123,十几分钟都打不通。又急忙在交管APP上申请‘一键挪车’,等了十分钟也没反应。”李女士说,现在处处都提倡智能化,挪车需求在老城区很普遍,如果12123热线人工客服不够,应该考虑升级服务功能,通过机器智能查询转接,这样也能大幅提高挪车服务效率。

12123热线人工客服是否24小时服务?有几个坐席?能够进一步智能升级吗?记者1月2日下午4时拨打12123,电话语音提示“坐席全忙”,连续拨打了很多次,依然如此。次日上午,记者再次拨打12123,两分钟后电话接通。

据人工客服介绍,12123热线确实很忙,每天挪车量很大,最多一天接到挪车电话超过600个,而他们只有3个客服坐席,服务范围是城区和各县区,处理的业务不只是挪车,还有机动车业务、违法处理业务等咨询业务。工作日安排3个客服坐席,上班时间为8:00至下午5:30,周末安排1个客服坐席,每天确保1个客服24小时在线。

对于市民反映的连续拨打十几分钟无法接通的情况,工作人员解释,因为同时拨打热线的人很多,系统根据拨打时间依次排队,如果当中挂了电话,再重新拨打,意味着重新排队。APP上的一键挪车,系统根据申请人提供的车牌号查询车主电话,再发送挪车信息,但有的车主不及时留意手机信息,也是挪车缓慢的原因。



图片来源网络

对于李女士提出的升级热线智能转接功能建议,市交警部门称,交通安全服务热线12123由公安部统一开发,各地公安机关交通管理部门部署运行,因此没有权限升级功能,部分外省市运用的先进挪车系统多是由当地政府投入资金开发。另外,客服坐席的增加也需要各方面的支持,现阶段没有有效的改善措施,希望广大车主停车时顾及他人,做到规范停车。

如果12123热线通知车主挪车,但车主不来或者不挪,怎么办?对此,交警部门工作人员表示,如果确系违章停车,会及时处罚,如果车辆是停在小区内不及时挪车,或者故意为之,他们没有强制措施,通常联合110现场劝导驶离。

## 新闻延伸

随着汽车保有量的不断攀升,市民“爱车被堵”的情况频频发生,记者上网查询了各地一键挪车的流程,大多数均在APP上申请后短信发送或拨打12123热线,也有部分城市升级了功能,使挪车便捷高效。

### 苏州:APP上找到车主只需1分钟

据公安微警务2023年12月15日发布信息介绍,车主遇到“爱车被堵”的情况,可以打开“苏周到”APP,点击“12345”——“自助挪车”,然

后再对着车牌“扫一扫”,系统就会识别车牌号信息,以及锁定车辆所在的位置,如有错误还可以手动修改,最后,确定信息无误后点击“保密通话”,系统将通过0512-62012345进行转接就可以直接和车主通话。从扫描车牌信息到打电话给车主,全程只需要一分钟。

### 北京:平台主动呼叫车主

北京的车主可以关注“北京114”微信公众号,左下角找到“挂号·挪车”,点击“114挪车”,绑定手机。填写对方车牌号等挪车信息,点击“一键移车”,010-114会在拨通申请人的电话后,呼叫车主。主被叫号码均显示010-114来电号码,保护双方隐私。

### 上海:增设“公安电话协助”功能

打开上海交警软件,注册登录后,点击页面的“一键挪车”功能,输入乱停车车辆的号牌和颜色,具体地点和挪车原因,然后就可对该车主进行语音通知。系统发动语音通知后,下一个界面出现“公安电话协助”和“挪车反馈”两个选项,市民如果未能挪车成功的可点击进入“公安电话协助”界面,通过各区电话进行人工协助。设置“挪车反馈”选项,便于当地公安交警部门深入开展数据分析,从而推动功能优化升级,进一步提高挪车成功率。

## 学校附近车辆乱停乱放“添堵”

相关回复:安排专人巡查 对违停车辆劝导、处罚

本报讯(全媒体记者 徐志远)近日,市民杨先生反映,安庆师范大学龙山校区东门附近车辆乱停乱放现象严重,造成道路交通拥堵,市民通行困难,希望相关部门加强管理。

1月10日,记者来到学校东门口看到,有不少车辆在学校门口道路一侧随意停放,其中包括私家车、出租车、三轮车和电动车等,让本就不宽的道路变得更窄。

“学校东门口路面本就不宽,再加上出租车和私家车乱停放,不仅导致交通堵塞,还容易造成安全隐患。”市民杨先生说,每天上下班经过都会拥堵。学校门口附近设有停车位,但是大多数车辆都没有停在停车位。

采访中,附近不少市民表示,这条路周边全是饭店和店铺,每天来吃饭的市民较多,在没有地方停车的情况下,大家就索性将车停在路边,这就导致上下班高峰期经常会出现拥堵的情况。

对此,记者联系了宜秀区城管局执法大队长王栋,他告诉记者,一方面是周边店铺和饭店较多,顾客临时停放较多,另一方面是学生进出频繁,导致出租车增多,“针对学校门口车辆乱停乱放的情况,我们下一步将会联合交警、物业等部门加强管理,安排部分工作人员对该处路段进行定时定点固守加大巡查力度,对违停车辆及时劝导,劝导不听将会进行处罚,确保道路通行畅通。”

## 开发商拖欠的 违约金何时能兑现?

本报讯(全媒体记者 方芳)近日,市民焦先生反映,安庆绿地新里城翰林公馆交房已有两年半了,但是延迟交房的违约金和面积差价一直拖欠。

“当初交房时约定1年内支付违约金,现在交房已经两年半了。”焦先生说,目前开发商拖欠其延迟交房的违约金和面积差价共计6000余元,抵了一年物业费后,还有近5000元没有退。另一边,物业公司又在催缴物业费。焦先生表示,希望开发商与物业公司协调好,把拖欠的钱再抵一年物业费,剩下的给现金。

绿地新里城销售部工作人员殷重旺表示,会将情况向公司汇报,并解释:“公司是按照业主们当初购房协议签署的顺序逐步办理退费手续,总户数超过两千户,目前退了300多户,并不是故意推托,公司也在想办法解决。”殷重旺说,公司目前正在与物业公司沟通,用违约金抵扣新一年的物业费,反映人可以把补充合同带过来办理,如果反映人在外地,可以委托家人朋友把材料带齐了代办。

