**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2018年8月

常州市交通运输信息中心编制 　　　　　2018年9月5日

**目 录**

[【热线运行情况】 1](#_Toc523925189)

[一、咨询投诉运行情况 1](#_Toc523925190)

[（一）话务数据分析 1](#_Toc523925191)

[（二）工单办理情况 1](#_Toc523925192)

[（三）工单类型统计 1](#_Toc523925193)

[二、出租汽车电召运行情况 5](#_Toc523925194)

[【诉求热点分析】 7](#_Toc523925195)

[【回音壁】 9](#_Toc523925196)

[【表扬汇总】 10](#_Toc523925197)

[【服务新知】 11](#_Toc523925198)

[【典型案例】 12](#_Toc523925199)

[附表一 13](#_Toc523925200)

[附表二 14](#_Toc523925201)

[附表三 15](#_Toc523925202)

# 【热线运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

8月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话11241个，接通10719个，除去用户放弃的346个电话外，接通率为98.38%。与7月份相比，热线呼入电话总量下降0.02%，接通率上升1.60%。8月份，平均通话时长150秒，来电高峰主要集中在8点至18点，热线客户评价总体满意率为98.34%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

8月份，共做工单11166件（包括12345市长热线派单282件，12319数字化城管热线派单34件，12328（96196）网站13件，短信5件，交通政务微博11件，“常州交通”微信号14件，“12328”微信号1件），其中热线现场办结7331件，派至各承办单位处理的工单3835件。截至9月5日14点统计时，按时已结工单3481件，超时已结工单219件，按时办结率92.68%；正常在办工单79件，超时未结工单56件；综合办结率96.48%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

8月份，热线共做工单11166件，环比上升1.56%，其中：信息咨询6065件，占54.32%，环比上升2.94%；投诉举报2834件，占25.38%，环比上升2.50%；意见建议187件，占1.67%，环比上升32.62%；求助1714件，占15.35%，环比下降8.64%；表扬39件，占0.35%，环比下降41.79%；其他327件，占2.93%，环比上升28.74%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：6065件，**主要涉及公交线路、转乘、首末班时间，出租汽车运价，叫车服务，从业资格证、道路运输证的办理、转籍和年审，车辆二级维护，大巴车班次等方面的信息。

**2.投诉举报：2834件，**主要涉及车辆非法营运、公路设施维护管养、出租汽车、驾校违规营运和大巴车、公交车驾乘人员服务不规范等。

（1）局办公室2件，反映邹区卜弋桥横庄桥码头噪音污染和粉尘污染的问题。

（2）公路管理处26件，主要反映国省干线公路上路面坑洼、有垃圾和下水道盖板破损等问题。

（3）运输管理处2127件，其中反映出租汽车经营服务方面1997件，其他主要还涉及举报黑车非法营运、大巴车违规经营、无证或超范围经营危货、出租汽车候客区秩序混乱、汽修厂和驾培等方面的问题。

（4）地方海事局3件，主要反映船舶无法正常通行和龙游路大通河船只通航等问题。

（5）产业集团1件，反映邹区收费站收费不合理。（经核实，来电人车货总质量未达标准，无法享受绿色通道优惠政策。）

（6）公交集团466件，主要反映公交车等候时间长、未照顾赶来的乘客、驾驶员服务态度差、未按站点停靠（二次停靠）、不安全行车、事故纠纷等问题。例如：8月20日吴先生来电投诉18路公交车发车时间不稳定（开往春江公交中心站方向）。7点10分左右，反映人在金百国际等车，等到7点50分左右才有车辆到达，当时通过掌上公交查询，发现三辆车是同时发出的，发车时间很不稳定。

（7）常运集团52件，主要反映大巴车沿途上下客、中途甩客、不按规定线路行驶、未按站点停靠、不文明驾驶、驾驶员服务态度差等、票价纠纷等问题。例如：8月25日唐先生来电投诉大巴车驾驶员多收费，6点20分从常州开往泗阳，车号苏D-73775。来电人在站内购买一张成人票，带一位不足1.2米的儿童乘车，上车后驾驶员却要求所有不足1.2米的儿童补80元车费，不交费就要求乘客下车，并且无法提供发票。

（8）建管公司1件，反映江宜高速南延段施工导致武进前黄蒋家排村马家塘13号周边几户房屋存在安全隐患并伴有施工噪音扰民的问题。

（9）信息中心17件，其中应急处置工单1件，其他涉及出租汽车电召系统故障频发和话务员服务态度不规范等问题。

（10）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共139件。

**3.意见建议：187件，**主要是对公交线路、设施及交通行业管理方面的建议。

**4.表扬：39件，**表扬出租汽车驾驶员17件；公交车驾驶员48件；96196热线2件。

**5.车辆救援：4件**。

**6.失物查找：1710件，**公交车丢失物品730件，出租汽车丢失物品970件，大巴车丢失物品9件，其他方面1件。

**7.其他：327件，**主要是来电撤诉、自动挂机、无声、打错电话等。

## 二、出租汽车电召运行情况

8月份，出租汽车电召席共呼入电话113697个，接通电话96257个，接通率84.66%，呼损电话17440个，呼损率15.34%。

接通电话中咨询电话15957个，电召电话80300个，电召成功57830个，成功率72.02%，无车抢答22470个；手机召车161个（“常州交通”微信号17个、“常州行”APP安卓版121个、“常州行”APP苹果版23个）。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

（备注：受电召系统故障影响，8月27日电召数据全部缺失；本月电召系统故障频发，导致电召数据部分缺失，且接通率和召车成功率明显下降。）

**1.7月、8月份电召接通率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **呼入电话（个）** | **接通电话（个）** | **接通率** | **呼损电话（个）** | **呼损率** |
| **7月** | 111120 | 101430 | 91.28% | 9690 | 8.72% |
| **8月** | 113697 | 96257 | 84.66% | 17440 | 15.34% |
| **比较** | 2.32% | -5.10% | -6.62% | 79.98% | 6.62% |

**2.7月、8月份电召成功率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **叫车总量（个）** | **叫车成功（个）** | **无车（个）** | **成功率** | **咨询电话（个）** |
| **7月** | 89628 | 69889 | 19739 | 77.98% | 11802 |
| **8月** | 80300 | 57830 | 22470 | 72.02% | 15957 |
| **比较** | -10.41% | -17.25% | 13.84% | -5.96% | 35.21% |

**3.电召系统故障。**8月份，技术部门（因系统维护、故障等因素）重启电召系统15次。

**4.8月份报警情况统计表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **报警类型** | **报警数量** | **转警数量** | **未转警数量** |
| **抢劫** | 0 | 0 | 0 |
| **纠纷** | 0 | 0 | 0 |
| **事故** | 0 | 0 | 0 |
| **疑案** | 0 | 0 | 0 |
| **测试** | 0 | 0 | 0 |
| **误踩** | 59 | 0 | 59 |
| **合 计** | 59 | 0 | 59 |

**5.乘客毁约。**8月份共受理乘客毁约44起，经核实，其中构成乘客毁约的事实42起左右，不构成毁约的2起左右。

**6.轨迹查询。**8月份，调查出租汽车营运轨迹或录音248次，其中配合公安部门查找失物237次（成功191次，未成功46次），协助调查案件11次。

# 【诉求热点分析】

8月份，常州96196交通服务热线运行良好。群众诉求热点主要涉及有桩公共自行车站点设置、公交车行车速度慢和出租汽车投诉量大等问题。

**1.有桩公共自行车站点设置仍是市民关注热点**。8月份，96196热线接到15件关于有桩公共自行车站点设置的来电，来电内容基本以提供站点设置的建议为主，建议增设的站点主要集中在医院、居民区、厂区等人流量较大且出行不便的区域，也有部分市民建议自行车桩位能分布均衡，根据站点周边的客流量合理配置桩位，实现公共资源的最大化利用。针对上述建议，运管部门表示会将市民的建议和意见进行收集汇总，与相关部门共同探讨研究。另外，热线也受理了少量反映自行车桩位占用盲道，影响行人正常通行的问题，运管收到市民诉求后，要求永安公司核查，永安公司与当地城管部门对相关点位进行了实地踏勘，目前已调整桩位的安装角度，改进上述问题。

**2.公交车行驶速度慢引发市民集中关注。**8月26日起，常州公交试行《“532、5321”路口行车安全操作管理办法》，办法中要求公交车驾驶员在距离交叉路口规定的范围内按相应的速度减速通行，试行以来，96196热线接到15起乘客来电反映驾驶员行车速度慢，耽误乘客出行的问题，建议能调整科学合理的行驶速度。针对乘客的诉求，公交公交表示交叉路口是车辆、行人的交汇点，是交通事故的高发区域，在充分参考法律对转弯时速的要求、公交车质量和服务的特殊性等基础上，决定执行公交车直行通过路口车速不超过30km/h、转弯车速不超过20km/h的操作要求，以进一步降低公交事故的发生，同时，要求车辆在通过路口时主动礼让行人，树立常州公交的文明行车形象。

**3.出租汽车投诉量创新高，办件质效下降。**8月份，96196热线受理了关于出租汽车的投诉举报电话1997件，创历史新高，占投诉举报类话务总量的70.47%。其中，服务质量和绕路是市民投诉的热点问题，分别占出租汽车投诉举报类话务量的34.90%和33.20%。出租汽车工单数量的持续上涨，导致工单办件质效下降，主要体现在三方面：一是超时工单数量增多；二是答复意见过于简单，办理质量不佳；三是部分工单出现无人联系处理的现象，造成反复投诉。针对上述问题，运管部门表示会整肃出租汽车驾驶员队伍，推出多项措施治理出租汽车市场秩序，促进出租汽车行业的健康稳定发展，同时，提高工单办理效率和办理质量，进一步提升群众满意度。

**4.常金巴士不按站点停靠引起市民投诉。**8月份，96196热线收到乘客来电反映常金巴士不不按站点停靠、乘客在站台上招手驾驶员也未靠站带客的问题。经了解，8月1日起，常金巴士从花园开往金坛方向的便捷停靠站点与公交车站台合并，合并后部分站点有调整，乘客投诉的未停靠站点基本为老站点，已停止使用，相关公告在常金巴士班车上均有张贴提示。针对个别驾驶员确实未在规定站点停靠的，常运集团已对驾驶员进行经济考核并诫勉谈话，同时，在工作例会上再次提醒全体驾驶员要提高服务意识和责任意识。

# 【回音壁】

**1.常州公交迅速回应群众意见**。8月7日10点34分，常州96196交通服务热线接到钟楼区邹区镇新街村委的工作人员来电称：1个多月前，邹区镇上公交车双向停靠的“新街”站站名改成了“中山中西医医院”站，该站台停靠5路、328路、310路和517路等多路公交车。新街站已有百年历史，未经周边村民同意突然变更，引起了村民的强烈反响和不满。热线立即向公交公司转达村民意见，13点50分，热线接公交公司反馈称中山中西医医院是公益服务型单位，受到地方政府的积极扶持，站名的更改由医院提出申请，公交公司结合相关规定，实地查看后同意更改。公司在接到邹区镇热心村民的意见后，即刻便组织商讨，一致认为村民意见合理，决定予以采纳，将站名再次更改为“新街（中山中西医医院）”双站名，新的站牌会尽快安装到位。

**2.溧阳公路严肃处理鼎丰物流停车场的违规收费行为。**8月9日，96196热线接到市民张先生的举报电话，称其货车因超限被溧阳路政和交警拦下，按执法人员的要求将货车停放至鼎丰物流停车场内卸载，停放时间是8月8点凌晨1点至14点，该停车场收费1500元，张先生认为费用不合理。溧阳公路处收到举报后高度重视，经调查发现情况属实，溧阳公路立即责令停车场退还部分不合理收费，并对停车场内工作人员违规回装行为予以严肃警告，同时要求停车场缴纳3万元履约保证金，若再今后再发现有违规操作，保证金全额没收，并终止与该停车场签订的租用协议。溧阳公路表示今后会加强对鼎丰物流停车场的监管，调整加密监控设备，确保场内监控无死角。

# 【表扬汇总】

8月份，常州96196交通服务热线共受理表39件。其中来电表扬出租汽车驾驶员13件；公交车驾驶员25件；96196热线1件。

1.8月2日张女士来电表扬出租汽车驾驶员服务态度好，车号苏D-7776X。7月30日9点左右，来电人因摔断骨头在医院拍完片准备回家，在常州中医院打车前往武进大通路，该驾驶员知道后，到达目的地时主动搀扶来电人下车，服务热情周到。

2.8月17日吴女士来电表扬2路公交车驾驶员乐于助人，车号苏D-32333，自编号28197。10点左右，公交车行驶到龙城大桥附近时，一辆电动车摔倒在地，公交车驾驶员看见后立即靠边停车，冒着大雨下车询问伤者情况，并帮助伤者拨打120和家属电话，吴女士看见该驾驶员的举动甚是感动。

3.8月23日费女士来电表扬16路公交车驾驶员服务热情，车号苏D-21140（女司机）。8月22日9点30分左右，来电人在德安医院上车到和平路文化路站下车，来电人行动不便上下车时比较迟缓，该驾驶员发现后便很有耐心地搀扶来电人上车并安排在老年座位上，下车时也主动提供了帮助。

# 【服务新知】

**常州公交推出6条校园定制公交专线。**为有效缓解部分学校周边的交通压力，常州公交将于9月初开通6条校园定制专线，为局前街小学、博爱路小学和机关幼儿园的师生提供“车站到校园”一站式无缝接驳服务。经反复研究，决定开通6条校园定制专线，分别为D3路、D4路、D5路、D6路、D7路和D8路。这6条线路覆盖了奥体中心、白荡河公交中心站、白云公交站、江南商场、中天体育馆等市区主要站点，教学期间将每天定时、定点为600余名师生提供接驳服务。定制专线的票制票价均为1元，学生卡享有3折优惠。开通之后，常州公交将根据客流情况和师生反馈，持续优化线路走向和班次安排，努力为广大师生提供更加便捷的公交服务。

# 【典型案例】

**1个小时，手机失而复得。**8月22日11点52分，热线接到方先生的表扬电话，称赞常州96196交通服务热线和公交公司尽职尽责、为民解忧、值得夸赞。经了解，1个小时前，方先生乘坐38路公交车从江苏理工学院到火车站，将一部手机遗失在公交车后排座位上，方先生致电96196热线求助，几十分钟后，公交公司工作人员便与他取得联系告知手机已找回并被妥善保管，为此，方先生取回手机后再次来电向热线和公交公司表达由衷的感谢，为热线高效的服务点赞，对公交车驾驶员拾金不昧的精神予以了肯定。

今年以来，热线已接到市民求助电话13015件，帮助找回失物2864件。对于热线来说，类似的来电再普通不过，但是对于失主来说，这是一个被寄予厚望的电话，热线的姑娘们对待每一个电话都会急乘客所急，盼乘客所盼，全心全意地为市民办实事、做好事，解民忧、排民难，用实际行动彰显交通运输行业工作者温暖贴心、高效热情的服务理念。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2018年8月份承办单位诉求工单办理效率统计表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **窗体顶端****承办单位窗体底端** | **已结工单（件）** | **按时办结率** | **未结工单（件）** | **派单总数（件）** | **综合办结率** |
| **按时已结工单** | **超时已结工单** | **正常在办工单** | **超时未结工单** |
| **局办公室** | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 100.00% |
| **纪委、监察室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **金坛交通局** | 64 | 2 | 96.97% | 7 | 0 | 73 | 90.41% |
| **溧阳交通局** | 45 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 45 | 100.00% |
| **武进交通局** | 33 | 1 | 97.06% | 0 | 0 | 34 | 100.00% |
| **公路处** | 34 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 34 | 100.00% |
| **航道处** | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 100.00% |
| **运管处** | 1831 | 216 | 87.07% | 66 | 56 | 2169 | 94.38% |
| **地方海事局** | 3 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 3 | 100.00% |
| **铁航中心** | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 100.00% |
| **技师学院** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **质监站** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **信息中心** | 19 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 19 | 100.00% |
| **产业集团** | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 100.00% |
| **公交集团** | 1382 | 0 | 100.00% | 4 | 0 | 1386 | 99.71% |
| **机场集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **常运集团** | 63 | 0 | 100.00% | 2 | 0 | 65 | 96.92% |
| **建管公司** | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 100.00% |
| **合计** | **3481** | **219** | **92.68%** | **79** | **56** | **3835** | **96.48%** |

###

### 附表二 [返回](#_（三）工单类型统计)

返回

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **分类 单位** | **信息咨询** | **投诉举报** | **意见建议** | **求助** | **表扬** | **其他** | **小计** |
| **失物****查找** | **车辆****救援** |
| **局办公室** | 2 | 2 |  |  |  |  |  | **4** |
| **纪委、监察室** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **金坛局** | 49 | 64 |  | 29 |  | 1 | 3 | **146** |
| **溧阳局** | 51 | 43 | 1 | 9 |  |  |  | **104** |
| **武进局** | 15 | 32 |  |  |  |  |  | **47** |
| **公路处** | 6 | 26 | 6 |  |  |  |  | **38** |
| **航道处** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **运管处** | 1476 | 2127 | 22 |  | 4 | 13 | 12 | **3654** |
| **地方海事局** | 2 | 3 |  |  |  |  |  | **5** |
| **铁航中心** | 2 |  |  |  |  |  |  | **2** |
| **技师学院** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **质监站** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **信息中心** | 1002 | 17 | 1 | 936 |  | 1 | 1 | **1958** |
| **产业集团** |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| **公交集团** | 3013 | 466 | 152 | 728 |  | 24 | 5 | **4388** |
| **机场集团** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **常运集团** | 122 | 52 | 常运3 | 5 | 7 |  |  | 1 | **187** |
| 外公司49 |
| **建管公司** |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| **高管局** | 9 |  |  |  |  |  |  | **9** |
| **其他** | 316 |  |  | 1 |  |  | 305 | **622** |
| **合计** | **6065** | **2834** | **187** | **1710** | **4** | **39** | **327** | **11166** |

**2018年8月份96196咨询投诉话务情况表**

### 附表三 [返回](#_二、电召中心运行情况)

**2018年8月份出租汽车电召数据统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **呼入电话****（个）** | **接通量****（个）** | **接通率****（%）** | **叫车总量****（个）** | **有供****（个）** | **成功率****（%）** | **无供****（个）** | **咨询****（个）** | **呼损****（个）** | **呼损率****（%）** | **手机召车****（个）** | **报警****（个）** | **查找轨迹（个）** | **案件查询（个）** |
| 8月1日 | 3330 | 3190 | 95.80% | 2824 | 2257 | 79.92% | 567 | 366 | 140 | 4.20% | 3 | 0 | 3 | 0 |
| 8月2日 | 3122 | 2971 | 95.16% | 2642 | 2142 | 81.07% | 500 | 329 | 151 | 4.84% | 3 | 0 | 6 | 1 |
| 8月3日 | 3629 | 3354 | 92.42% | 2917 | 2169 | 74.36% | 748 | 437 | 275 | 7.58% | 7 | 1 | 9 | 0 |
| 8月4日 | 3065 | 2873 | 93.74% | 2552 | 2209 | 86.56% | 343 | 321 | 192 | 6.26% | 0 | 3 | 5 | 0 |
| 8月5日 | 3734 | 3089 | 82.73% | 2560 | 1919 | 74.96% | 641 | 529 | 645 | 17.27% | 0 | 3 | 7 | 1 |
| 8月6日 | 3912 | 3388 | 86.61% | 2854 | 1702 | 59.64% | 1152 | 534 | 524 | 13.39% | 3 | 2 | 14 | 0 |
| 8月7日 | 4368 | 2146 | 49.13% | 1421 | 1053 | 74.10% | 368 | 725 | 2222 | 50.87% | 0 | 1 | 8 | 0 |
| 8月8日 | 3193 | 3011 | 94.30% | 2690 | 2082 | 77.40% | 608 | 321 | 182 | 5.70% | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 8月9日 | 3129 | 2937 | 93.86% | 2578 | 1982 | 76.88% | 596 | 359 | 192 | 6.14% | 0 | 3 | 3 | 0 |
| 8月10日 | 3852 | 3607 | 93.64% | 3192 | 2134 | 66.85% | 1058 | 415 | 245 | 6.36% | 26 | 2 | 8 | 1 |
| 8月11日 | 3355 | 3010 | 89.72% | 2544 | 1880 | 73.90% | 664 | 466 | 345 | 10.28% | 7 | 2 | 17 | 0 |
| 8月12日 | 3346 | 3144 | 93.96% | 2725 | 1943 | 71.30% | 782 | 419 | 202 | 6.04% | 6 | 2 | 6 | 0 |
| 8月13日 | 3058 | 2925 | 95.65% | 2561 | 1970 | 76.92% | 591 | 364 | 133 | 4.35% | 0 | 2 | 13 | 0 |
| 8月14日 | 3213 | 2730 | 84.97% | 2313 | 1831 | 79.16% | 482 | 417 | 483 | 15.03% | 0 | 0 | 12 | 0 |
| 8月15日 | 3297 | 3119 | 94.60% | 2690 | 2165 | 80.48% | 525 | 429 | 178 | 5.40% | 1 | 2 | 6 | 2 |
| 8月16日 | 3698 | 3413 | 92.29% | 2963 | 2246 | 75.80% | 717 | 450 | 285 | 7.71% | 0 | 2 | 5 | 1 |
| 8月17日 | 9215 | 5078 | 55.11% | 3959 | 1774 | 44.81% | 2185 | 1119 | 4137 | 44.89% | 16 | 6 | 8 | 0 |
| 8月18日 | 4330 | 3884 | 89.70% | 3014 | 2307 | 76.54% | 707 | 870 | 446 | 10.30% | 0 | 1 | 4 | 0 |
| 8月19日 | 3227 | 3041 | 94.24% | 2729 | 2158 | 79.08% | 571 | 312 | 186 | 5.76% | 14 | 2 | 4 | 0 |
| 8月20日 | 3701 | 3274 | 88.46% | 2798 | 2097 | 74.95% | 701 | 476 | 427 | 11.54% | 0 | 1 | 9 | 0 |
| 8月21日 | 3441 | 3149 | 91.51% | 2753 | 2088 | 75.84% | 665 | 396 | 292 | 8.49% | 0 | 3 | 8 | 0 |
| 8月22日 | 3721 | 2981 | 80.11% | 1633 | 1175 | 71.95% | 458 | 1348 | 740 | 19.89% | 0 | 3 | 7 | 0 |
| 8月23日 | 3480 | 2438 | 70.06% | 1219 | 944 | 77.44% | 275 | 1219 | 1042 | 29.94% | 0 | 2 | 9 | 1 |
| 8月24日 | 4137 | 2730 | 65.99% | 2336 | 1441 | 61.69% | 895 | 394 | 1407 | 34.01% | 0 | 2 | 5 | 0 |
| 8月25日 | 2917 | 2678 | 91.81% | 2344 | 1919 | 81.87% | 425 | 334 | 239 | 8.19% | 0 | 2 | 9 | 0 |
| 8月26日 | 3664 | 3242 | 88.48% | 2852 | 2011 | 70.51% | 841 | 390 | 422 | 11.52% | 0 | 3 | 12 | 0 |
| 8月27日 | 系统故障，数据全部缺失 | 0 | 2 | 5 | 0 |
| 8月28日 | 4479 | 3735 | 83.39% | 2807 | 1660 | 59.14% | 1147 | 928 | 744 | 16.61% | 48 | 3 | 12 | 0 |
| 8月29日 | 3989 | 3639 | 91.23% | 3194 | 2024 | 63.37% | 1170 | 445 | 350 | 8.77% | 12 | 2 | 3 | 2 |
| 8月30日 | 3885 | 3604 | 92.77% | 3202 | 2334 | 72.89% | 868 | 402 | 281 | 7.23% | 9 | 1 | 7 | 2 |
| 8月31日 | 4210 | 3877 | 92.09% | 3434 | 2214 | 64.47% | 1220 | 443 | 333 | 7.91% | 6 | 1 | 5 | 0 |
| 合计 | 113697 | 96257 | 84.66% | 80300 | 57830 | 72.02% | 22470 | 15957 | 17440 | 15.34% | 161 | 59 | 237 | 11 |
| 平均 | 3790  | 3209  | 84.66% | 2677  | 1928  | 72.02% | 749  | 532  | 581  | 15.34% | 5.19 | 2  | 8  | 0  |