**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2018年11月

常州市交通运输信息中心编制 　　　　　2018年12月5日

**目 录**

[【热线工作动态】 1](#_Toc531789125)

[【热线运行情况】 2](#_Toc531789126)

[一、咨询投诉运行情况 2](#_Toc531789127)

[（一）话务数据分析 2](#_Toc531789128)

[（二）工单办理情况 3](#_Toc531789129)

[（三）工单类型统计 3](#_Toc531789130)

[二、出租汽车电召运行情况 6](#_Toc531789131)

[【诉求热点分析】 9](#_Toc531789132)

[【回音壁】 10](#_Toc531789133)

[【表扬汇总】 11](#_Toc531789134)

[【服务新知】 11](#_Toc531789135)

[附表一 13](#_Toc531789136)

[附表二 14](#_Toc531789137)

[附表三 15](#_Toc531789138)

# 【热线工作动态】

**1.全省交通服务热线话务人员业务培训班在常州举办。** 11月8日至9日，全省交通服务热线话务代表业务培训班（第一期）在常州举行，本次培训由常州市交通运输信息中心承办，共八十余名各市话务代表参加了本期培训。

本期培训班在省交通通信信息中心综合科科长李正银的开班动员中拉开帷幕，培训内容包括热线系统业务类型分类调整、热线质检工作以及高速公路路网及路况查询等。课程中，南京观为智慧濮荣为大家详细解读了12328信息分类新标准并深入剖析了12328热线信息分析工作的现实意义、工作现状、存在问题以及努力方向；高速公路方面的专家为我们介绍了省内各条高速公路的分布情况、命名方式以及高速路况查询的途径和方法；南京质检师熊健通过文字和图表相结合的形式，直观生动的分析了各市质检工作的运行情况和存在的问题等。另外，本次培训还组织话务代表实地参观体验了溧阳交通“四好农村路”建设成果——溧阳一号公路，对溧阳一号公路的建设背景、分布区域、配套设施以及溧阳的乡土文化、乡村风情有了进一步的了解。

本次培训不仅促进了各市话务人员的沟通交流，也为广大话务员提供了“知识补给站”，拓宽了业务知识面，提高了业务能力，为热线运行质量的进一步提升夯实了人才队伍基础。

**2.常州96196交通服务热线知识竞赛圆满落幕。**为深入贯彻党的十九大精神，进一步提升信息中心全体职工的业务水平和文明素质，11月21日上午，常州96196交通服务热线组织全体职工开展了以“倡学习、比业务、赛水平、促服务”为主题的知识竞赛。市交通运输局工会主席杜宇兵亲临决赛现场为选手们加油鼓劲。

经过第一轮初赛后，共有12位选手进入决赛，通过抽签两两分组，分成六组。本次决赛设置了必答题、抢答题、风险题、加赛题四个环节，业务内容广、实用性高、难度提升，内容涵盖了公路、公交、运管等交通运输行业范围内的相关业务知识、法律法规以及党的十九大精神等方面的内容。随着主持人宣布比赛正式开始，选手们立即投入到比赛状态。比赛现场个个你追我赶、奋力拼搏，紧张而又不失从容，冷静而又充满自信，精彩的回答和灵活的应变能力赢得了阵阵掌声。经过多轮角逐，最终，王娟娟等2人获得了一等奖；陆韵等4人获得了二等奖；袁飞霞等6人获得了三等奖。

通过本次竞赛，全体职工的业务能力有了明显提升，自主学习的热情得以激发，灵活应变能力得以增强，营造了全员学习的良好氛围。

# 【热线运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

11月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话10166个，接通9730个，除去用户放弃的275个电话外，接通率为98.37%。与10月份相比，热线呼入电话总量下降3.12%，接通率下降0.26%。11月份，平均通话时长150秒，来电高峰主要集中在8点至19点，热线客户评价总体满意率为98.98%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

11月份，共做工单10125件（包括12345市长热线派单251件，12319数字化城管热线派单49件，12328（96196）网站6件，短信4件，交通政务微博11件，“常州交通”微信号9件，“12328”微信号0件），其中热线现场办结6669件，派至各承办单位处理的工单3456件。截至12月5日15点15分统计时，按时已结工单3324件，超时已结工单36件，按时办结率98.87%；正常在办工单94件，超时未结工单2件；综合办结率97.22%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

11月份，热线共做工单10125件，环比下降3.06%，其中：信息咨询5763件，占56.92%，环比下降3.77%；投诉举报2430件，占24%，环比下降0.08%；意见建议186件，占1.84%，环比上升22.37%；求助1503件，占14.84%，环比下降6.99%；表扬36件，占0.36%，环比上升16.13%；其他207件，占2.04%，环比下降8%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：5763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：2430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）公路管理处37件，主要反映国省干线公路上路面坑洼、有垃圾和收费站收费等问题。

（2）运输管理处1747件，其中反映出租汽车经营服务方面1644件，其他主要还涉及举报黑车非法营运、大巴车违规经营、出租汽车候客区秩序混乱、汽修厂和驾培等方面的问题。

（3）地方海事局2件，反映轮船噪音扰民以及空气污染的问题。

（4）公交集团513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：11月19日刘女士来电投诉B1路公交驾驶员态度差，车号苏D-15763。12点35分左右来电人在兰陵路滆湖路下车，下车前来电人反复询问驾驶员淹城公交中心站为什么不停靠，驾驶员始终不理睬也不回答。行驶途中，一辆外地车开到BRT专用道时，驾驶员按喇叭时间长达5分钟，来电人认为驾驶员带着情绪在开车。

（5）常运集团20件，主要反映大巴车晚点、违规带客、未按站点停靠、未送达目的地、不文明驾驶、驾驶员服务态度差等问题。例如：11月24日陈先生来电投诉大巴车停班问题，车次PT2044。9点从武进汽车客运站开往河南虞城，来电人在车站等到9点时，车站工作人员突然告知该班车不发车，并让来电人直接去退票，无任何解释。

（6）建管公司1件，反映苏锡常南部高速公路武进区雪堰镇潘家城西浜桥处夜间施工噪音扰民问题。

（7）信息中心8件，主要涉及话务员服务态度不规范和电召系统故障频发等问题。

（8）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共102件。

**3.意见建议：186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：36件，**表扬出租汽车驾驶员23件；公交车驾驶员13件。

**5.车辆救援：2件**。

**6.失物查找：1501件，**公交车丢失物品761件，出租汽车丢失物品736件，大巴车丢失物品3件，其他方面1件。

**7.其他：207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

11月份，出租汽车电召席共呼入电话119380个，接通电话103022个，接通率86.30%，呼损电话16358个，呼损率13.70%。

接通电话中咨询电话15767个，电召电话87255个，电召成功61637个，成功率70.64%，无车抢答25618个；手机召车378个（“常州交通”微信号12个、“常州行”APP安卓版352个、“常州行”APP苹果版14个）。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

**1.10月、11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** |
| **10月** | 100825 | 90672 | 89.93% | 10153 | 10.07% |
| **11月** | 119380 | 103022 | 86.30% | 16358 | 13.70% |
| **比较** | 18.40% | 13.62% | -3.63% | 61.11% | 3.63% |

**2.10月、11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）** |
| **10月** | 79066 | 61251 | 17815 | 77.47% | 11606 |
| **11月** | 87255 | 61637 | 25618 | 70.64% | 15767 |
| **比较** | 10.36% | 0.63% | 43.80% | -6.83% | 35.85% |

**3.电召系统故障。**11月份，技术部门（因系统维护、故障等因素）重启电召系统5次。

**4.11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** | 53 | 0 | 53 |
| **合 计** | 53 | 0 | 53 |

**5.乘客毁约。**11月份共受理乘客毁约13起，经核实，其中构成乘客毁约的事实13起左右，不构成毁约的0起左右。

**6.轨迹查询。**11月份，调查出租汽车营运轨迹或录音192次，其中配合公安部门查找失物182次（成功138次，未成功44次），协助公安调查案件10次。

# 【诉求热点分析】

11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溧阳上河口附近黑车非法营运和257路公交未及时恢复运营的问题。

**1.热心市民为公交驾驶员的人身安全保护建言献策。**重庆万州公交车坠江事件，在网上掀起了轩然大波，引起了广大群众的高度关注和痛心惋惜。11月初，热线接到了热心市民针对公交驾驶员人身安全保护方面提出的两条建议：一是建议公交驾驶位安装移门，将驾驶员与乘客完全隔离；二是建议公交立法保障驾驶员人身安全。针对上述建议，热线向公交了解到，2008年购买的BRT车辆采用全包围模式完全隔离，但是在使用过程中发现，驾驶员晚上开车有影射反光现象，影响行车安全，且玻璃门不便驾驶员回答乘客问询，后统一全部拆除，采用半包围模式隔离，一直延用至今。关于立法事宜，公交将于2019年3月1日起正式施行《常州市公共汽车客运条例》，条例中明确了禁止有辱骂、殴打或者其他妨碍公交驾驶员正常驾驶的行为，从而更好的保护驾驶员人身安全。同时，公交公司也呼吁广大市民乘坐公交车时，要遵守秩序，文明乘车。

**2.溧阳上河城门口车辆非法营运引发市民投诉。**近期，热线接到市民多次来电举报溧阳上河城门口有车辆非法营运，车号分别是苏D6DE48（黑色尼桑）和苏DHZ218（丰田卡罗拉），车上有空车灯牌，每天23点—凌晨4点，两辆车长期占用出租车候客专用车位揽客，公然和出租车抢生意，建议职能部门查处。经了解，溧阳运管前期一直在调查取证中，因该车非法营运的时间段是凌晨，取证比较困难，若取证不足，则无法定性，经过前期筹备，11月12日凌晨，溧阳运管和公安采取了联合行动，在现场查获了一辆悬挂‘滴滴’空车灯的私家车，当时该车空车停在“出租车专用停车位”上。目前，溧阳运管已联系交警大队，针对现场的违停情况计划进行24小时抓拍，今后，溧阳运管将密切关注并加大对该区域的巡查力度。

**3.常州257路公交未及时恢复运营引起市民关注。**11月，热线接到市民来电咨询257路公交车何时能恢复运营以及建议尽快恢复的来电累计19件，经了解，受孟河镇小杨线改造施工影响，257路公交于8月中旬临时撤停，11月初时该路段施工已结束，并具备车辆通行条件，但公交相关部门经现场查看后发现257路公交回车场存在安全隐患，暂时还无法恢复运营，公交目前正积极与当地政府沟通协调此事，待回车场安全隐患问题解决后立即通行，满足市民的出行需求。

# 【回音壁】

**金坛运管妥善处理驾培纠纷。**11月，热线接市民反映阳名驾校教练员汪洪金收受学员礼品，且不安排学员充裕的练车时间，同时，该教练向每位学员收取的补考费用也不同，300-500元之间，不开具任何收据或发票。金坛运管收到市民的投诉后立即展开调查，发现来电学员的学籍在华泰驾校，于是率先联系了华泰驾校要求驾校尽快安排学员学习，针对阳名驾校教练员汪洪金的投诉，经核查情况属实，金坛运管对其进行停止执教一个月，教练车停训一个月的处理，并督促驾校加强教练员管理。

# 【表扬汇总】

11月份，常州96196交通服务热线共受理表36件。其中来电表扬出租汽车驾驶员13件；公交车驾驶员23件。

1.11月10日高女士来电表扬出租车驾驶员服务态度好，车号苏D-5316X。9点左右，来电人在大润发（丽华店）等车，来电人是残疾人，有残疾车，几辆出租车路过时均未停车载客，这位驾驶员看见来电人后特意从马路对面绕行过来载客，主动帮来电人放置残疾车，下车时也帮来电人拿车，优质的服务值得被传播和学习。

2.11月25日张女士来电表扬318路公交车驾驶员乐于助人，自编号55008。18点15左右，在232省道虎臣村附近，来电人小车轮胎破了，该驾驶员途径时主动停车帮助来电人更换备胎。该驾驶员当天开的是末班车，可能因帮助来电人换轮胎耽误了些许时间，特此说明。

3.12月1日署女士来电表扬B2和B11路公交车驾驶员见义勇为。11月20日17点50分左右，来电人的私家车在行驶至人民公园路段时，突然底盘着火，这两位公交车驾驶员路过时发现了险情，主动停车帮忙灭火，来电人为此特别感激。

# 【服务新知】

**常州出租车起步价上涨1元。**为积极稳妥推进常州市巡游出租汽车运价改革，促进行业平稳健康发展，经依法履行定价程序，并报市政府研究同意，常州市巡游出租汽车运价机制于11月26日正式调整。调整方案实施后，常州市巡游出租车运价的管理体系实际上实行的是“5+2模式”，具体分为5类价格和2项规定。

5类价格中，**一是**起步价由3公里9元调整为3公里10元，起步价最高上浮30%，下浮不限；**二是**车公里单价（3公里以上）由1.8元每公里调整为2.1元每公里，车公里单价最高上浮30%，下浮不限；**三是**空驶费（6公里以上，车公里单价加收50%）维持不变；**四是**夜间服务费（当日23点—次日5点，起步价、车公里单价加收30%）维持不变；**五是**低速行驶计时费（车速低于12公里/小时，0.45元/分钟）维持不变。

2项规定，**一是**合乘费（合乘里程部分）由按每车公里单价的70%向双方乘客收取，改为驾驶员和乘客协商计费折扣；**二是**乘坐巡游出租汽车发生的过路、过桥、过隧、过渡等费用由乘客支付，维持不变。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2018年11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** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **纪委、监察室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **金坛交通局** | 45 | 0 | 100.00% | 3 | 0 | 48 | 93.75% |
| **溧阳交通局** | 38 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 39 | 97.44% |
| **武进交通局** | 24 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 25 | 96% |
| **公路处** | 39 | 2 | 95.12% | 0 | 0 | 41 | 100.00% |
| **航道处** | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 100.00% |
| **运管处** | 1673 | 34 | 97.89 | 88 | 2 | 1797 | 94.99% |
| **地方海事局** | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 100.00% |
| **铁航中心** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **技师学院** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **质监站** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **信息中心** | 13 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 13 | 100.00% |
| **产业集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **公交集团** | 1458 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1458 | 100.00% |
| **机场集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **常运集团** | 27 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 28 | 96.43% |
| **建管公司** | 3 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 3 | 100.00% |
| **合计** | **3324** | **36** | **98.87%** | **94** | **2** | **3456** | **97.22%** |

### 

### 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** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **纪委、监察室** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **金坛局** | 45 | 44 | | 1 | 22 |  |  |  | **112** |
| **溧阳局** | 39 | 35 | | 1 | 10 |  |  |  | **85** |
| **武进局** | 18 | 23 | |  |  |  |  |  | **41** |
| **公路处** | 16 | 37 | | 3 |  |  |  |  | **56** |
| **航道处** | 1 |  | | 2 |  |  |  |  | **3** |
| **运管处** | 1437 | 1747 | | 29 |  | 2 | 13 | 8 | **3236** |
| **地方海事局** | 1 | 2 | |  |  |  |  |  | **3** |
| **铁航中心** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **技师学院** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **质监站** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **信息中心** | 841 | 8 | | 3 | 710 |  |  |  | **1562** |
| **产业集团** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **公交集团** | 2964 | 513 | | 142 | 757 |  | 23 | 2 | **4401** |
| **机场集团** | 2 |  | |  |  |  |  |  | **2** |
| **常运集团** | 70 | 20 | 常运0 | 4 | 2 |  |  |  | **96** |
| 外公司20 |
| **建管公司** | 2 | 1 | | 1 |  |  |  |  | **4** |
| **高管局** | 73 |  | |  |  |  |  |  | **73** |
| **其他** | 254 |  | |  |  |  |  | 197 | **451** |
| **合计** | **5763** | **2430** | | **186** | **1501** | **2** | **36** | **207** | **10125** |

**2018年11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11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）** |
| 11月1日 | 2789 | 2576 | 92.36% | 2173 | 1763 | 81.13% | 410 | 403 | 213 | 7.64% | 0 | 0 | 6 | 0 |
| 11月2日 | 4488 | 3037 | 67.67% | 2608 | 2044 | 78.37% | 564 | 429 | 1451 | 32.33% | 7 | 2 | 6 | 0 |
| 11月3日 | 4579 | 3002 | 65.56% | 2392 | 1796 | 75.08% | 596 | 610 | 1577 | 34.44% | 1 | 0 | 6 | 0 |
| 11月4日 | 3488 | 3074 | 88.13% | 2334 | 1931 | 82.73% | 403 | 740 | 414 | 11.87% | 1 | 3 | 8 | 0 |
| 11月5日 | 3703 | 3192 | 86.20% | 2772 | 1962 | 70.78% | 810 | 420 | 511 | 13.80% | 2 | 6 | 6 | 2 |
| 11月6日 | 3823 | 3473 | 90.84% | 3003 | 2109 | 70.23% | 894 | 470 | 350 | 9.16% | 1 | 0 | 5 | 0 |
| 11月7日 | 4959 | 4375 | 88.22% | 3897 | 2303 | 59.10% | 1594 | 478 | 584 | 11.78% | 125 | 2 | 1 | 3 |
| 11月8日 | 4049 | 3450 | 85.21% | 2963 | 2159 | 72.87% | 804 | 487 | 599 | 14.79% | 0 | 2 | 10 | 0 |
| 11月9日 | 4237 | 3965 | 93.58% | 3333 | 2284 | 68.53% | 1049 | 632 | 272 | 6.42% | 2 | 0 | 8 | 0 |
| 11月10日 | 5327 | 3904 | 73.29% | 2576 | 1804 | 70.03% | 772 | 1328 | 1423 | 26.71% | 11 | 4 | 5 | 0 |
| 11月11日 | 4259 | 3708 | 87.06% | 3127 | 2211 | 70.71% | 916 | 581 | 551 | 12.94% | 5 | 1 | 9 | 0 |
| 11月12日 | 3067 | 2889 | 94.20% | 2554 | 1910 | 74.78% | 644 | 335 | 178 | 5.80% | 0 | 1 | 4 | 0 |
| 11月13日 | 3090 | 2928 | 94.76% | 2460 | 1904 | 77.40% | 556 | 468 | 162 | 5.24% | 5 | 0 | 7 | 0 |
| 11月14日 | 2889 | 2717 | 94.05% | 2304 | 1840 | 79.86% | 464 | 413 | 172 | 5.95% | 7 | 7 | 3 | 1 |
| 11月15日 | 3417 | 3175 | 92.92% | 2704 | 1983 | 73.34% | 721 | 471 | 242 | 7.08% | 2 | 0 | 4 | 0 |
| 11月16日 | 5070 | 4271 | 84.24% | 3701 | 2187 | 59.09% | 1514 | 570 | 799 | 15.76% | 14 | 0 | 8 | 0 |
| 11月17日 | 4504 | 3911 | 86.83% | 3434 | 2515 | 73.24% | 919 | 477 | 593 | 13.17% | 23 | 4 | 7 | 0 |
| 11月18日 | 7466 | 5080 | 68.04% | 4332 | 2449 | 56.53% | 1883 | 748 | 2386 | 31.96% | 97 | 0 | 3 | 0 |
| 11月19日 | 3749 | 3364 | 89.73% | 2856 | 1999 | 69.99% | 857 | 508 | 385 | 10.27% | 3 | 3 | 5 | 1 |
| 11月20日 | 3359 | 3045 | 90.65% | 2641 | 1971 | 74.63% | 670 | 404 | 314 | 9.35% | 0 | 1 | 5 | 0 |
| 11月21日 | 4502 | 3925 | 87.18% | 3366 | 2171 | 64.50% | 1195 | 559 | 577 | 12.82% | 8 | 1 | 14 | 0 |
| 11月22日 | 3084 | 2880 | 93.39% | 2539 | 1974 | 77.75% | 565 | 341 | 204 | 6.61% | 7 | 3 | 4 | 1 |
| 11月23日 | 4034 | 3755 | 93.08% | 3279 | 2226 | 67.89% | 1053 | 476 | 279 | 6.92% | 9 | 1 | 2 | 0 |
| 11月24日 | 3938 | 3644 | 92.53% | 3155 | 2343 | 74.26% | 812 | 489 | 294 | 7.47% | 5 | 2 | 5 | 0 |
| 11月25日 | 4241 | 3616 | 85.26% | 3248 | 2193 | 67.52% | 1055 | 368 | 625 | 14.74% | 3 | 1 | 5 | 1 |
| 11月26日 | 3698 | 3354 | 90.70% | 2866 | 1867 | 65.14% | 999 | 488 | 344 | 9.30% | 3 | 0 | 6 | 0 |
| 11月27日 | 3210 | 3036 | 94.58% | 2635 | 1871 | 71.01% | 764 | 401 | 174 | 5.42% | 6 | 0 | 9 | 1 |
| 11月28日 | 3114 | 2916 | 93.64% | 2433 | 1919 | 78.87% | 514 | 483 | 198 | 6.36% | 12 | 3 | 5 | 0 |
| 11月29日 | 3019 | 2850 | 94.40% | 2401 | 1924 | 80.13% | 477 | 449 | 169 | 5.60% | 4 | 6 | 7 | 0 |
| 11月30日 | 4228 | 3910 | 92.48% | 3169 | 2025 | 63.90% | 1144 | 741 | 318 | 7.52% | 6 | 0 | 9 | 0 |
| 合计 | 119380 | 103022 | 86.30% | 87255 | 61637 | 70.64% | 25618 | 15767 | 16358 | 13.70% | 366 | 53 | 182 | 10 |
| 平均 | 3979 | 3434 | 86.30% | 2909 | 2055 | 70.64% | 854 | 526 | 545 | 13.70% | 12.2 | 2 | 6 | 0 |