**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2017年3月

常州市交通运输信息中心编制 　　　　　2017年4月5日

**目 录**

[【热线工作动态】 1](#_Toc474142950)

[【热线运行情况】 1](#_Toc474142951)

[一、咨询投诉运行情况 3](#_Toc474142952)

[（一）话务数据分析 3](#_Toc474142953)

[（二）工单办理情况 3](#_Toc474142954)

[（三）工单类型统计 3](#_Toc474142955)

[二、出租车电召运行情况 7](#_Toc474142956)

[【诉求热点分析】 9](#_Toc474142957)

[【回音壁】 11](#_Toc474142958)

[【表扬汇总】 11](#_Toc474142959)

[【服务新知】 13](#_Toc474142960)

[附表一 14](#_Toc474142961)

[附表二 15](#_Toc474142962)

[附表三 16](#_Toc474142963)

# 【热线工作动态】

**1.常州市交通运输信息中心开展女性健康知识讲座。**值此三八妇女节来临之际，为了让广大女职工们进一步增强健康保护意识，提高自我保健水平。3月3日下午，常州市交通运输信息中心工会组织女职工们开展了一堂以“关爱女性，呵护健康”为主题的健康知识讲座。

此次讲座信息中心工会有幸邀请到了常州二院的妇科主任医师陈主任来为大家授课，陈主任凭借她专业的医疗知识和丰富的临床经验给大家带来了一堂别开生面的讲座。

陈主任首先为我们详细介绍了女性妊娠的相关知识、分析了终止妊娠的方法及利弊；其次就女性一生中各类常见疾病分别进行了详细介绍，向女职工们分析了常见疾病早期预防的相关常识，传授了自我诊断的办法和经验，同时，针对妇科发病率较高且不易被发现的一些疾病陈主任建议女性朋友们平时一定要养成定期体检的习惯，做到有病早发现、早治疗、早康复，避免疾病的发生给自己和家庭带来的伤痛。最后陈主任简单介绍了女性绝经过渡期的症状、诊断和各类治疗方法。

整个讲座内容丰富，通俗易懂，贴近妇女，贴近生活，把女性一生中各个时期的生理特点和各类常见疾病都进行了讲解，向广大女职工们深入普及了妇科疾病知识。陈主任说：“希望每一位女性都能好好呵护自己的身体，注重自身健康，关心身体上的每一点细微的变化，平时养成良好的生活习惯和饮食习惯，加强锻炼。”

**2.常州96196交通服务热线青年代表走进雷锋广场。**3月25日，市交通运输信息中心在雷锋广场开展了“品质交通行 欢迎您参与”为主题的志愿服务活动。信息中心组织96196交通服务热线部分青年志愿者走出办公大楼，走进雷锋广场，开展现场咨询活动，零距离为广大市民提供交通信息咨询服务。

为了让市民更加深入地了解96196交通服务热线，让服务从电话那头直接走近百姓身边，此次现场咨询服务主要以宣传热线咨询为主题，通过向市民发放热线宣传手册和调查问卷，详细解答提问咨询等形式，跟大家进行面对面交流，认真听取市民提出的意见和建议。与此同时，还发放了100份96196交通服务热线宣传册，增加了市民对热线的直观感性认识，宣传热线良好形象。

本次活动受到了广大市民的热烈欢迎，共收集到十余条有效意见与建议，为96196热线在今后的工作中加强改进提供了针对性参考，为热线继续做好公众出行服务增添了动力。

**3.辽宁丹东市交通局参观考察信息中心。**3月28日，辽宁丹东市交通局应急指挥中心副主任闫永新一行到市交通运输信息中心考察学习。闫永新一行先后参观了应急指挥大厅和96196热线服务大厅， 在随后开展的座谈会上，闫永新一行详细听取了信息化系统介绍，观看了常州交通运输综合应用平台的演示，双方深入探讨了交通运输信息化工作的基本情况，并就交通运输应急指挥平台建设情况和工作中的实际问题进行了相互交流和学习。

丹东交通局一行人员对常州交通运输基础建设、智能交通信息化建设和应急指挥系统建设给予了充分肯定和赞赏，表示今后要加强相互交流和学习，促进共同发展。

【热线运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

3月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话12326个，接通10986个，除去用户放弃的510个电话外，接通率为92.98%。与2月份相比，热线呼入电话总量上升20.41%，接通率下降0.73%。3月份，平均通话时长140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99.35%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

3月份，共做工单11103件（包括12345市长热线派单39件，12319数字化城管热线派单28件，网站8件，短信5件，交通政务微博8件，微信12件），其中热线现场办结8105件，派至各承办单位处理的工单2998件。截至4月5日14点20分统计时，5个工作日内已完结工单的2945件，占98.23%，正常在办的53件；本月未有超时工单。[（详见附表一）](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

3月份，热线共做工单11103件，环比上升18.94%，其中：信息咨询6933件，占62.44％，环比上升19.51%；投诉举报2157件，占19.43％，环比上升30.49%；意见建议87件，占0.78％，环比上升26.09%；求助1636件，占14.73％，环比上升5.01%；表扬60件，占0.54％，环比上升53.85%；其他230件，占2.07%，环比上升6.98%。[（详见附表二）](#_附表二：)

**1.信息咨询：6933件，**主要涉及公交线路、转乘、首末班时间，出租车运价，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，长途汽车班次等方面的信息。

**2.投诉举报：2157件，**主要涉及车辆非法营运、公路设施维护管养、出租车、驾校违规营运和长途车、公交车驾乘人员服务不规范等。

（1）公路管理处16件，主要反映国省干线上路面保洁、收费站收费和车辆超限等问题。

（2）航道管理处1件，反映平陵大桥下京杭大运河改线段绿化带内有暴露垃圾的问题。（经核实，该处不归航道管辖）

（3）运输管理处1343件，其中反映出租车经营服务方面1246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1件，反映新城长岛南门往南向的运河上夜间有船舶行驶，存在噪音扰民现象。

（5）交通技师学院1件，反映交技师毕业证书是人社局颁发的问题。

（6）公交集团677件，主要反映公交车晚点、等候时间长、未照顾赶来的乘客、驾驶员服务态度差、到站不停、不文明驾驶、不安全行车、乱张贴等问题。例如：3月13日陈女士来电投诉33路公交车（开往新北公交中心站方向），16点20分在农业银行（保险大厦）站，有两辆车同时到站，陈女士是赶来坐车的乘客，当时第一辆车已经驶离站台，陈女士在第二辆车旁并向驾驶员挥手，但该驾驶员还是直接将车开走。

（7）常运集团22件，主要反映长途客车沿途带客、不安全行车、不按站点停靠、不把乘客送到目的地、驾驶员服务态度差等问题。例如：3月13日赵女士来电投诉从常州北站开往盐城益林的长途车，当车子行驶到泰兴经开服务区时，该车驾驶员将全车乘客赶下车，告知乘客稍后有车辆来接，但是全车乘客在服务区等了二十多分钟，没有看见其他车辆过来接。

（8）信息中心16件，其中应急处置单1件，其他主要涉及话务员服务态度不规范和拉黑名单的问题。

（9）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共80件。

**3.意见建议：87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：60件，**表扬出租车驾驶员27件；公交车驾驶员27件；大巴车驾驶员和汽车站工作人员4件；96196交通服务热线话务员2件。

**5.车辆救援：9件**。

**6.失物查找：1627件，**公交车丢失物品688件，出租车丢失物品927件，长途车丢失物品11件，机场大巴车丢失物品1件。

**7.其他：230件，**主要是来电自动挂机、无声、打错电话等。

## 二、出租车电召运行情况

3月份，出租车电召席共呼入电话153072个，接通电话145519个，接通率95.07%，呼损电话7553个，呼损率为4.93%。

接通电话中咨询电话14277个，电召电话131242个，电召成功100701个，成功率76.73%，无车抢答30541个；手机召车10个。[（详见附表三）](#_附表三：)

**1.2月、3月份电召话务接通率对比表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **呼入电话（个）** | **接通电话（个）** | **接通率** | **呼损电话（个）** | **呼损率** |
| **2月** | 154993 | 146256 | 94.36% | 8737 | 5.64% |
| **3月** | 153072 | 145519 | 95.07% | 7553 | 4.93% |
| **比较** | -1.24% | -0.50% | 0.71% | -13.55% | -0.71% |

**2.2月、3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）** |
| **2月** | 132101 | 94344 | 37757 | 71.42% | 14155 |
| **3月** | 131242 | 100701 | 30541 | 76.73% | 14277 |
| **比较** | -0.65% | 6.74% | -19.11% | 5.31% | 0.86% |

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

**4.3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** | 1 | 1 | 0 |
| **测试** | 0 | 0 | 0 |
| **误踩** | 85 | 0 | 85 |
| **合 计** | 86 | 1 | 85 |

**5.乘客毁约。**3月份共受理乘客毁约212起，经核实，其中构成乘客毁约的事实210起左右，不构成毁约的2起左右。

**6.轨迹查询。**3月份，调查出租车营运轨迹或录音373次，其中配合公安部门查找失物325次（成功273次，未成功52次），协助调查案件48次。

# 【诉求热点分析】

3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公交线路调整、掌上公交无法正常使用、啪啪车非法带客等问题。

**1.常州地铁1号线施工，公交19条线路调整引发市民集中关注。**近期，轨道交通1号线配套管线迁改施工，花园街广电路十字路口禁止大型车辆通行，受此影响，常州公交对涉及的19条线路进行了调整。从3月20日至31日期间，常州96196交通服务热线共接到相关咨询来电166件，其中B11、10路两条公交线路因客流量较大而引起了市民的集中关注，咨询内容主要涉及线路何时恢复、沿途停靠的站点等。针对此次公交线路的调整，常州96196交通服务热线安排话务员前往施工路段进行现场查看，并乘坐相关公交线路熟悉新线路的走向和停靠站点，以便更好地为市民提供准确、及时的公交出行咨询服务。

**2.常州掌上公交无法正常使用成为市民咨询热点。**3月18日—3月20日，96196交通服务热线共接到49件市民来电反映常州掌上公交使用异常，无法查询到公交信息。热线在接到市民的情况反馈后立即和公交公司进行沟通，了解到掌上公交因服务器数据源的问题，影响了车辆信息的正常显示。公交技术人员发现异常后立即进行了紧急故障排除，并在掌上公交首页发布了数据异常公告。热线话务员了解到详细情况后及时告知来电市民并表达歉意，市民均能表示理解。同时，热线也建议市民在乘坐公共交通出行时一定要提前安排好时间，以免耽误行程。

**3.常州新辟的大站快线K1路成为本月市民关注热点。**日前，常州公交针对雪堰镇到常州火车站沿线客流的特点及需求，在征询当地政府部门意见的情况下，决定自3月23日起新辟大站快线K1路。K1路全程线路总长44.3公里，沿途只停靠乘客集中、地理位置显著的“大站”，共12个站点，大大缩短了乘客在出行路途中的时间。自3月20日线路通告公布以来，引起了沿线市民的高度关注，96196热线共接到相关的咨询电话70余件，咨询内容主要包括K1线路的发车时间、沿途停靠站点名称、具体的站台位置。热线话务员根据已掌握的线路信息认真解答了市民的咨询。

**4.“啪啪车”非法带客现象屡禁不止。**3月3日，热线接到武进110来电反映在武进区南湖家园周边存在“啪啪车”非法带客现象，请运管部门前往现场联合查处。热线及时向武进交通局反映上述情况，武进交通局立即与公安部门联系处理此事。热线对此事进行跟踪处理，随后了解到从2016年起，武进交通局已配合高新区公安部门进行过多次联合检查，但此类现象仍未能得到有效遏制，武进交通局表示会积极配合公安部门，继续寻求有效的解决办法，尽最大努力净化该地段道路运输市场秩序。

**5.部分工单的办理流程及答复意见不符合规范。**3月，常州交通服务热线转办工单中，涉及出租、公交方面的工单承办单位在办理过程中存在答复意见过于简单和不与来电人联系、不反馈来电人办理结果等两方面问题，不符合《江苏省12328交通运输服务监督电话业务办理流程》规定。**一是**出租车方面诉求工单办理意见过于简单。本月，共转办出租方面的投诉1246件，所有工单的办理意见均过于简单，如：已处理；同意公司意见，无责；公司教育驾驶员要优质服务等。**二是**部分公交方面的转办工单承办单位不与来电人联系沟通。本月，共转办公交方面的工单1464件，其中754件工单承办单位不与来电人联系，不反馈来电人办理结果，此类工单约占转办工单量的51.50%。

# 【回音壁】

**1.溧阳公路处查处超限车辆还居民安宁。**3月，溧阳南渡镇居民向热线来电反映：每天凌晨都有运送木材的超限车辆从S239周城往南渡方向行驶，多次将周边电线刮断，影响居民的正常生活。溧阳公路处治超站接到市民的诉求后，于3月7日的凌晨3点至7点，安排路警执法人员对该时段经过的货运车辆进行检查，共查处违法超限超载车13辆，其中皖K—E1443六轴货车上装载的是木材，经检测车货总重57吨。已按规定对该车进行了卸驳载、罚款并记分处理。溧阳公路处表示今后会进一步强化职能部门的协调配合，利用时间差，对超限超载车辆加大查处力度。

**2.常州运管与多部门联合执法，查处流动加油车。**3月28日热线接110来电反映：在新堂路青洋路路口（青龙苑北门附近）出现了3辆流动加油车，存在极大的安全隐患，请运管部门前往联合检查。热线及时将情况反馈至运管，运管执法人员立即联合了公安、安监等多家单位前往现场检查，发现该路段确有3辆流动加油车（柴油），并且存在倒卖柴油的行为。经查，车辆及人员均具备道路危险货物运输许可证及危险货物运输、押运从业资格，但是涉案人员均无法出示成品油销售营业执照及其他相关有效证明。目前，车辆由联合执法人员暂扣，案件在进一步调查处理中。

# 【表扬汇总】

3月份，常州市96196交通服务热线共受理表扬60件。其中来电表扬出租车驾驶员27件；公交车驾驶员27件；大巴车驾驶员和汽车站工作人员4件；96196交通服务热线2件。

1.3月6日马女士来电表扬205路公交车驾驶员，工号10389。当乘客上车时，该驾驶员都会主动打招呼。马女士上车后，驾驶员还把车停下来，让马女士小心走过去，并告知后面有座位，但是座位上有泥土，请马女士擦拭干净再坐。

2.3月11日贾先生来电表扬苏D—7626X出租车驾驶员。9点左右贾先生带着孩子从博爱路打车到新北区外国语学校，上车后，贾先生告知驾驶员时间紧迫，小孩还有7、8分钟就要迟到了，请驾驶员赶一赶，驾驶员当时就建议走长江路，不会太堵，期间还一直安慰贾先生，最终准时到达了目的地。

3. 3月25日李女士来电表扬68路公交车驾驶员。李女士在漕桥菜场站台（开往火车站方向）等68路公交车，当时不知道站台位置已往前挪动，看到一辆68路开过去停在前面的站台后才知道，李女士发现后立即跑过去乘坐，中间也有一段距离的，这位驾驶员一直在站台上耐心等待李女士，很有耐心，态度也非常好。

# 【服务新知】

**常州在全省首创使用超限管理系统运行日记。**为提高全市公路超限治理系统使用效率，常州市公路部门结合自身实际，在全省首创使用超限管理系统运行日记，进行执法痕迹化管理，提高工作效率。

通过运行日记，实现快速称重系统、精检称重系统、站端监控系统、车载监控系统、执法记录仪、执法车GPS等各超限管理系统日常运行的全程记录，能如实反应系统运行使用情况、故障情况、报修情况及报备情况，有效解决系统使用不到位、故障发生后报修报备不及时的问题。并通过日记对各超限管理系统运行进行分析，对系统升级、加强运行管理等方面提供有效资料。

### 附表一： [返回](#_（二）工单办理情况)

**2017年3份诉求工单办理情况统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **窗体顶端****承办单位窗体底端** | **已结工单** | **未结工单** | **办结率(%)** | **超时已结工单** | **超时未结工单** | **正常在办工单** | **派单总数** |
| **局办公室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **纪委、监察室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **金坛交通局** | 36 | 1 | 97.3 | 0 | 0 | 1 | 37 |
| **溧阳交通局** | 24 | 1 | 96 | 0 | 0 | 1 | 25 |
| **武进交通局** | 23 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| **公路处** | 17 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| **航道处** | 1 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **运管处** | 1343 | 35 | 97.46 | 0 | 0 | 35 | 1378 |
| **地方海事局** | 1 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **铁航中心** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **技师学院** | 1 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **质监站** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **信息中心** | 18 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| **产业集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **公交集团** | 1448 | 16 | 98.91 | 0 | 0 | 16 | 1464 |
| **机场集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **常运集团** | 33 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 33 |
| **合计** | **2945** | **53** | **98.23** | **0** | **0** | **53** | **2998** |

### 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** |
| **纪委、监察室** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **金坛局** | 44 | 36 |  | 10 |  |  |  | **90** |
| **溧阳局** | 19 | 22 | 1 | 11 |  |  |  | **53** |
| **武进局** | 7 | 22 | 1 |  |  |  |  | **30** |
| **公路处** | 12 | 16 |  |  |  |  |  | **28** |
| **航道处** |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| **运管处** | 1584 | 1343 | 5 |  | 9 | 27 |  | **2968** |
| **地方海事局** |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| **铁航中心** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **技师学院** | 1 | 1 |  |  |  |  |  | **2** |
| **质监站** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **信息中心** | 543 | 16 |  | 911 |  | 2 |  | **1472** |
| **产业集团** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **公交集团** | 4266 | 677 | 79 | 688 |  | 27 |  | **5737** |
| **机场集团** | 2 |  |  | 1 |  |  |  | **3** |
| **常运集团** | 108 | 22 | 常运3 | 1 | 6 |  | 4 |  | **141** |
| 外公司19 |
| **高管局** | 18 |  |  |  |  |  |  | **18** |
| **其他** | 327 |  |  |  |  |  | 230 | **557** |
| **合计** | **6933** | **2157** | **87** | **1627** | **9** | **60** | **230** | **11103** |

**2017年3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)

**2017年3月份出租车电召数据统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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）** |
| 3月1日 | 4682 | 4266 | 91.11% | 3805 | 2762 | 72.59% | 1043 | 461 | 416 | 8.89% | 0 | 3 | 8 |
| 3月2日 | 4321 | 4152 | 96.09% | 3733 | 2998 | 80.31% | 735 | 419 | 169 | 3.91% | 0 | 3 | 8 |
| 3月3日 | 4965 | 4771 | 96.09% | 4339 | 3287 | 75.75% | 1052 | 432 | 194 | 3.91% | 0 | 1 | 14 |
| 3月4日 | 4925 | 4742 | 96.28% | 4258 | 3410 | 80.08% | 848 | 484 | 183 | 3.72% | 0 | 0 | 9 |
| 3月5日 | 5457 | 5208 | 95.44% | 4728 | 3471 | 73.41% | 1257 | 480 | 249 | 4.56% | 0 | 3 | 13 |
| 3月6日 | 4709 | 4406 | 93.57% | 3963 | 3073 | 77.54% | 890 | 443 | 303 | 6.43% | 0 | 5 | 5 |
| 3月7日 | 4096 | 3966 | 96.83% | 3584 | 3005 | 83.84% | 579 | 382 | 130 | 3.17% | 0 | 0 | 13 |
| 3月8日 | 4927 | 4634 | 94.05% | 4171 | 3360 | 80.56% | 811 | 463 | 293 | 5.95% | 0 | 6 | 5 |
| 3月9日 | 3978 | 3847 | 96.71% | 3488 | 2960 | 84.86% | 528 | 359 | 131 | 3.29% | 1 | 4 | 8 |
| 3月10日 | 4721 | 4534 | 96.04% | 4117 | 3181 | 77.26% | 936 | 417 | 187 | 3.96% | 1 | 0 | 10 |
| 3月11日 | 4850 | 4708 | 97.07% | 4212 | 3267 | 77.56% | 945 | 496 | 142 | 2.93% | 0 | 5 | 18 |
| 3月12日 | 6451 | 5998 | 92.98% | 5447 | 3615 | 66.37% | 1832 | 551 | 453 | 7.02% | 2 | 6 | 13 |
| 3月13日 | 5241 | 5071 | 96.76% | 4580 | 3489 | 76.18% | 1091 | 491 | 170 | 3.24% | 0 | 3 | 10 |
| 3月14日 | 4242 | 4056 | 95.62% | 3680 | 3018 | 82.01% | 662 | 376 | 186 | 4.38% | 0 | 3 | 8 |
| 3月15日 | 4545 | 4370 | 96.15% | 3932 | 3209 | 81.61% | 723 | 438 | 175 | 3.85% | 0 | 1 | 14 |
| 3月16日 | 4235 | 4082 | 96.39% | 3674 | 3003 | 81.74% | 671 | 408 | 153 | 3.61% | 0 | 1 | 14 |
| 3月17日 | 5092 | 4885 | 95.93% | 4413 | 3337 | 75.62% | 1076 | 472 | 207 | 4.07% | 0 | 6 | 11 |
| 3月18日 | 5969 | 5657 | 94.77% | 5158 | 3758 | 72.86% | 1400 | 499 | 312 | 5.23% | 0 | 4 | 8 |
| 3月19日 | 5786 | 5504 | 95.13% | 4997 | 3808 | 76.21% | 1189 | 507 | 282 | 4.87% | 0 | 1 | 5 |
| 3月20日 | 6223 | 5589 | 89.81% | 5054 | 3361 | 66.50% | 1693 | 535 | 634 | 10.19% | 3 | 2 | 10 |
| 3月21日 | 4206 | 4073 | 96.84% | 3650 | 3001 | 82.22% | 649 | 423 | 133 | 3.16% | 0 | 2 | 9 |
| 3月22日 | 5681 | 5340 | 94.00% | 4852 | 3593 | 74.05% | 1259 | 488 | 341 | 6.00% | 0 | 1 | 8 |
| 3月23日 | 4411 | 4205 | 95.33% | 3791 | 3153 | 83.17% | 638 | 414 | 206 | 4.67% | 0 | 0 | 6 |
| 3月24日 | 5860 | 5681 | 96.95% | 5165 | 3414 | 66.10% | 1751 | 516 | 179 | 3.05% | 0 | 5 | 8 |
| 3月25日 | 5141 | 4883 | 94.98% | 4356 | 3529 | 81.01% | 827 | 527 | 258 | 5.02% | 0 | 1 | 7 |
| 3月26日 | 5362 | 5112 | 95.34% | 4604 | 3481 | 75.61% | 1123 | 508 | 250 | 4.66% | 0 | 4 | 14 |
| 3月27日 | 4612 | 4364 | 94.62% | 3930 | 3032 | 77.15% | 898 | 434 | 248 | 5.38% | 0 | 2 | 12 |
| 3月28日 | 4384 | 4143 | 94.50% | 3686 | 2957 | 80.22% | 729 | 457 | 241 | 5.50% | 0 | 3 | 21 |
| 3月29日 | 3998 | 3802 | 95.10% | 3386 | 2870 | 84.76% | 516 | 416 | 196 | 4.90% | 0 | 2 | 10 |
| 3月30日 | 5250 | 5038 | 95.96% | 4541 | 3254 | 71.66% | 1287 | 497 | 212 | 4.04% | 0 | 4 | 12 |
| 3月31日 | 4752 | 4432 | 93.27% | 3948 | 3045 | 77.13% | 903 | 484 | 320 | 6.73% | 3 | 5 | 14 |
| 合计 | 153072 | 145519 | 95.07% | 131242 | 100701 | 76.73% | 30541 | 14277 | 7553 | 4.93% | 10 | 86 | 325 |
| 平均 | 4938  | 4694  | 95.07% | 4234  | 3248  | 76.73% | 985  | 461  | 244  | 4.93% | 0  | 3  | 10  |