**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2017年4月

常州市交通运输信息中心编制 　　　　　2017年5月4日

**目 录**

[【热线工作动态】 1](#_Toc481591336)

[一、咨询投诉运行情况 2](#_Toc481591337)

[（一）话务数据分析 2](#_Toc481591338)

[（二）工单办理情况 3](#_Toc481591339)

[（三）工单类型统计 3](#_Toc481591340)

[二、出租车电召运行情况 6](#_Toc481591341)

[【诉求热点分析】 9](#_Toc481591342)

[【回音壁】 11](#_Toc481591343)

[【表扬汇总】 11](#_Toc481591344)

[【服务新知】 12](#_Toc481591345)

[附表一 13](#_Toc481591346)

[附表二 14](#_Toc481591347)

[附表三 15](#_Toc481591348)

# 【热线工作动态】

**1.常州96196交通服务热线收到八旬老人手写感谢信。**4月13日，常州96196交通服务热线收到了一封不同寻常的感谢信，厚实的信封中除了有一封手写信之外，还有一张原创音乐CD和两张原创歌谱。原来这封信出自一位近八旬老人庄先生之手，为了表示他对96196交通服务热线帮助其找回失物的感激之情，庄老先生特地将他亲手创作的音乐CD寄给了热线可爱的话务员姑娘们，希望话务员们能在忙碌的接线工作之余能分享休闲音乐之乐。

3月26日7点半左右，庄老先生焦急万分地向热线求助，说自己25日晚6点多在255路公交车上遗失了一台视频播放机，请热线能帮忙查找。热线当班话务员立刻联系公交公司，经过与公交公司车队和驾驶员的联系确认，26日上午11点视频播放机就完好无损地回到了庄老先生的手中。

庄老先生的“一声感谢”给予了热线话务员最大的肯定和褒奖，她们表示会以此为激励，以更加真诚热情的服务态度、更加优质高效的服务水准投入到今后的热线工作中去，继续传递着交通服务好声音。

**2.盐城96196交通服务热线来常考察调研。**4月14日上午，盐城96196交通服务热线一行3人到常州市交通运输信息中心考察调研，参观了热线服务大厅，交流学习了热线在数据分析方面的相关经验和做法。

在双方座谈会上，信息中心热线负责人详细介绍了交通综合应用平台的功能模块，重点对热线数据运行分析模块进行了详细解说和现场演示，双方根据热线的实际工作情况，深入探讨了热线在日常管理工作中和话务质检过程中存在的问题。

盐城96196交通服务热线一行人员对常州交通热线的日常管理、数据分析和综合展示等方面给予了充分肯定和赞赏，表示在今后的的工作中要多交流、多学习，共同进步，不断提升热线管理效能和服务水平。

**3.常州96196交通服务热线青年送服务进企业、进学校。**4月份，信息中心组织96196热线青年走进企业、走进学校，分别前往中天钢铁集团、天合光能和轻工学院开展了以“热线连交通 服务更畅通”为主题的青年志愿服务活动。活动现场，热线青年向企业员工和老师学生们发放了96196交通服务热线宣传手册和便民服务手册，与大家近距离沟通交流，共同畅谈交通服务热线的发展，积极听取了大家对交通服务热线的意见和建议，并对大家提出的具体问题进行了详细解答，展现了热线良好的精神风貌和优质的服务形象。

【热线运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

4月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话11345个，接通10379个，除去用户放弃的420个电话外，接通率为95%。与3月份相比，热线呼入电话总量下降7.96%，接通率上升2.02%。3月份，平均通话时长143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99.28%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

4月份，共做工单10536件（包括12345市长热线派单54件，12319数字化城管热线派单21件，网站7件，短信22件，交通政务微博6件，微信22件），其中热线现场办结7471件，派至各承办单位处理的工单3065件。截至5月4日9点统计时，5个工作日内已完结工单的2844件，占92.79%，正常在办的217件；超时未结工单4件；超时已结工单1件。[（详见附表一）](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

4月份，热线共做工单10536件，环比下降5.11%，其中：信息咨询6243件，占59.25％，环比下降9.95%；投诉举报2219件，占21.06％，环比上升2.87%；意见建议65件，占0.62％，环比下降25.29%；求助1717件，占16.30％，环比上升4.95%；表扬60件，占0.57％，与上月持平；其他232件，占2.20%，环比上升0.87%。[（详见附表二）](#_附表二：)

**1.信息咨询：6243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：2219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18件，主要反映国省干线上路面保洁、坑洼和收费站收费等问题。

（2）航道管理处1件，反映在舜西路和常焦线路口在挖运河，路边堆放的碎石和泥土影响了交通。（经核实，该工程的实施单位是水利部门。）

（3）运输管理处1434件，其中反映出租车经营服务方面1340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）铁航中心1件，反映银河湾第一城东面长江中路由南往北的隧道顶部有钢筋裸露。（经核实，该问题不在铁航管辖范围，铁航已告知上海铁路局工务处。）

（5）交通技师学院1件，反映学籍未注销的问题。（经核实，反映人的学籍状态为已毕业，已退出在校生学籍库。）

（6）公交集团656件，主要反映公交车晚点、等候时间长、线路规划不合理、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：4月17日薛先生来电投诉： 30路公交车调整后线路走向不合理，居民前往横山桥镇非常不便。

（7）常运集团34件，主要反映长途客车沿途带客、不安全行车、到站不停、票价纠纷、不把乘客送到目的地、驾驶员服务态度差等问题。例如：4月8日符先生来电投诉：从常州开往江阴的大巴车在福景园站点未停靠。

（8）信息中心8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64件。

（10）高管局1件，反映装载水果的货车从绿色通道通过沪蓉高速常州北收费站时被要求缴纳过路费的问题。（已转省交通厅高管局处理。）

（11）其他1件，反映无锡江阴的大巴车不文明驾驶的问题。（已转无锡交通局处理。）

**3.意见建议：65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20件；公交车驾驶员36件；大巴车驾驶员3件；96196交通服务热线1件。

**5.车辆救援：6件**。

**6.失物查找：1711件，**公交车丢失物品706件，出租车丢失物品992件，长途车丢失物品13件。

**7.其他：232件，**主要是来电撤诉、自动挂机、无声、打错电话等。

## 二、出租车电召运行情况

4月份，出租车电召席共呼入电话147850个，接通电话140067个，接通率94.74%，呼损电话7783个，呼损率为5.26%。

接通电话中咨询电话13543个，电召电话126524个，电召成功95288个，成功率75.31%，无车抢答31236个；手机召车18个。[（详见附表三）](#_附表三：)

**1.3月、4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** |
| **3月** | 153072 | 145519 | 95.07% | 7553 | 4.93% |
| **4月** | 147850 | 140067 | 94.74% | 7783 | 5.26% |
| **比较** | -3.41% | -3.75% | -0.33% | 3.05% | 0.33% |

**2.3月、4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）** |
| **3月** | 131242 | 100701 | 30541 | 76.73% | 14277 |
| **4月** | 126524 | 95288 | 31236 | 75.31% | 13543 |
| **比较** | -3.59% | -5.38% | 2.28% | -1.42% | -5.14% |

**3.电召系统故障。**4月份，技术部门（因系统维护、故障等因素）重启电召系统1次。

**4.4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** | 87 | 0 | 87 |
| **合 计** | 87 | 0 | 87 |

**5.乘客毁约。**4月份共受理乘客毁约195起，经核实，其中构成乘客毁约的事实192起左右，不构成毁约的3起左右。

**6.轨迹查询。**4月份，调查出租车营运轨迹或录音340次，其中配合公安部门查找失物308次（成功243次，未成功65次），协助调查案件32次。

# 【诉求热点分析】

4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网约车驾驶员证申请、安徽籍客车违规经营、大巴车服务不规范等问题。

**1.网约车驾驶员证的申请成为市民关注热点。**自2017年3月6日常州市运输管理处开始受理网约车驾驶员证的申请以来，常州96196交通服务热线在近2个月内共接到市民咨询如何从事网约车驾驶、网约车驾驶员申请条件、个人是否能申请等来电共计50起。网约车新政即将于4月30日后结束过渡期，因此相关从业人员的关注度普遍较高。热线话务员认真解读了网约车实施细则，密切关注网约车相关条例的变化，及时准确地应答市民来电，同时建议来电人尽快向运管部门递交申请，办理网约车驾驶员证和车辆运输证，在取得“两证”后合法合规的从事网约车运营。

**2.市民反复多次地举报安徽籍客车违规运营。**4月，市民刘先生继续多次地向热线举报：每天7点30分、13点，在沪蓉高速青龙出口往江阴方向的一个中石化庆丰加油站门口有多辆安徽籍大客车违章上下客，刘先生已举报多次，但该现象始终未有改善。经了解，运管部门已多次前往该区域巡查，但均未发现有客运车辆违章，直至4月13日，运管执法人员发现在青龙收费站广场有一辆车号为皖S-71265的安徽籍大客车正停靠在广场路边下客卸货，但由于该地区由省高管局管辖，运管执法人员只得对该车进行教育驱赶。运管部门表示今后会继续加大对该区域的巡查力度。

**3.部分大巴车服务不规范引起市民投诉。**4月份，常州96196交通服务热线接到多起市民来电反映大巴车到站不停、未进站停靠、驾驶员聊天等服务不规范的问题。热线接到市民来电后及时向常运集团反映，常运集团通过调取车内监控、查看GPS轨迹发现情况属实，立即对当班驾驶员进行了考核：情节轻微的，公司对驾驶员予以批评教育、自我检讨或经济处罚；情节严重的，公司对驾驶员予以停驾处罚。针对驾驶员的不规范行为，常运集团采取了一系列的考核措施，并通过多种方式不断地加强对驾驶员的教育培训工作，进一步强化驾驶员服务意识，努力为市民出行提供优质的服务。

**4.部分工单的办理流程及答复意见不符合规范。**4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1340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1450件，其中741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51.10%。

# 【回音壁】

**运管部门全面整顿龙虎塘地区的客运违法乱象。**4月份，常州96196交通服务热线再次接到市民来电举报：在新北区龙虎塘盘龙苑小区内有一家店铺专门出售四川方向的车票，门口每天都有几辆大巴车在非法带客，建议运管部门立即查处。新北运管所接举报后，立即组织执法人员会同相关部门对该店铺进行调查取证，发现该店铺没有取得运管部门的客运经营许可，现场拆除了店面广告牌并责令限期整改。下一步，新北运管所将建立联动长效机制，对龙虎塘地区的客运市场进行彻底清理，同时将公安高清探头等科技手段引入取证的手段中，多管齐下遏制违法现象。

# 【表扬汇总】

4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20件；公交车驾驶员36件；大巴车驾驶员3件；96196交通服务热线1件。

1.4月8日黄女士来电表扬公交BRT站服刘春燕。4月4日12点左右，在开往常州北站方向的怀德桥站台上，黄女士的女儿因低血糖晕倒受伤，站服刘春燕发现后立刻上前援助，通知120，联系亲属。

2.4月21日曹女士来电表扬111路公交车驾驶员服务态度好，工号30014。9点50分左右曹女士从奔牛镇政府上车，途经金梅花园站时，看见驾驶员停车后主动搀扶一位老人下车。

3.4月21日胡女士来电表扬苏D—3299X出租车驾驶员服务热情周到。胡女士是残疾人士，4月20日19点13分从兰翔新村上车，下车时驾驶员主动搀扶并且不愿意收取车资。

# 【服务新知】

**常州机场升级为4E级国际机场，可起降300座以上宽体飞机。**近日，常州机场获民航江苏监管局批复，飞行区等级由4D升级为4E，成为继南京禄口机场后，全省第二个4E级国际机场。4E机场将可以保障大型宽体机的正常起降，可最大起降B777、A330等远程宽体客机，飞行半径可以达到上万公里，飞行总时长最高可以超过10个小时。这意味从常州出发，可以直飞世界大部分地区，将为国际航线的进一步开辟，提升常州对外互联互通能力、方便市民出行提供更加有力的支撑。

### 附表一： [返回](#_（二）工单办理情况)

**2017年4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** | 25 | 4 | 86.21 | 0 | 0 | 4 | 29 |
| **溧阳交通局** | 18 | 1 | 94.74 | 0 | 0 | 1 | 19 |
| **武进交通局** | 19 | 4 | 82.61 | 0 | 0 | 4 | 23 |
| **公路处** | 18 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| **航道处** | 1 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **运管处** | 1282 | 180 | 87.69 | 1 | 4 | 176 | 1462 |
| **地方海事局** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **铁航中心** | 2 | 1 | 66.67 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| **技师学院** | 1 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **质监站** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **信息中心** | 10 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| **产业集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **公交集团** | 1423 | 27 | 98.14 | 0 | 0 | 27 | 1450 |
| **机场集团** | 1 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **常运集团** | 44 | 4 | 91.67 | 0 | 0 | 4 | 48 |
| **合计** | **2844** | **221** | **92.79** | **1** | **4** | **217** | **3065** |

### 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** | 3 |  |  |  |  |  |  | **3** |
| **纪委、监察室** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **金坛局** | 50 | 28 |  | 10 |  |  | 2 | **90** |
| **溧阳局** | 21 | 18 |  | 8 |  | 1 |  | **48** |
| **武进局** | 10 | 18 |  |  |  |  |  | **28** |
| **公路处** | 5 | 18 |  |  |  |  |  | **23** |
| **航道处** |  | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| **运管处** | 1289 | 1434 | 2 |  | 6 | 20 | 5 | **2756** |
| **地方海事局** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **铁航中心** |  | 1 | 2 |  |  |  |  | **3** |
| **技师学院** | 1 | 1 |  |  |  |  |  | **2** |
| **质监站** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **信息中心** | 648 | 8 | 1 | 975 |  | 1 |  | **1633** |
| **产业集团** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **公交集团** | 3760 | 656 | 60 | 706 |  | 35 | 6 | **5223** |
| **机场集团** | 4 |  |  |  |  |  |  | **4** |
| **常运集团** | 114 | 34 | 常运6 |  | 12 |  | 3 |  | **163** |
| 外公司28 |
| **高管局** | 17 | 1 |  |  |  |  |  | **18** |
| **其他** | 321 | 1 |  |  |  |  | 219 | **541** |
| **合计** | **6243** | **2219** | **65** | **1711** | **6** | **60** | **232** | **10536** |

**2017年4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4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）** |
| 4月1日 | 5798 | 5412 | 93.34% | 4852 | 3285 | 67.70% | 1567 | 560 | 386 | 6.66% | 0 | 4 | 10 |
| 4月2日 | 5815 | 5509 | 94.74% | 4975 | 3451 | 69.37% | 1524 | 534 | 306 | 5.26% | 0 | 4 | 13 |
| 4月3日 | 5407 | 5148 | 95.21% | 4642 | 3180 | 68.50% | 1462 | 506 | 259 | 4.79% | 1 | 3 | 19 |
| 4月4日 | 5027 | 4749 | 94.47% | 4282 | 3055 | 71.35% | 1227 | 467 | 278 | 5.53% | 0 | 2 | 6 |
| 4月5日 | 5139 | 4743 | 92.29% | 4253 | 2988 | 70.26% | 1265 | 490 | 396 | 7.71% | 0 | 3 | 14 |
| 4月6日 | 5052 | 4828 | 95.57% | 4375 | 3057 | 69.87% | 1318 | 453 | 224 | 4.43% | 0 | 0 | 10 |
| 4月7日 | 4882 | 4643 | 95.10% | 4163 | 3159 | 75.88% | 1004 | 480 | 239 | 4.90% | 0 | 7 | 13 |
| 4月8日 | 4428 | 4230 | 95.53% | 3787 | 3234 | 85.40% | 553 | 443 | 198 | 4.47% | 0 | 1 | 12 |
| 4月9日 | 4905 | 4630 | 94.39% | 4193 | 3575 | 85.26% | 618 | 437 | 275 | 5.61% | 0 | 1 | 21 |
| 4月10日 | 5445 | 5104 | 93.74% | 4647 | 3293 | 70.86% | 1354 | 457 | 341 | 6.26% | 1 | 3 | 6 |
| 4月11日 | 4300 | 4134 | 96.14% | 3744 | 2978 | 79.54% | 766 | 390 | 166 | 3.86% | 0 | 6 | 8 |
| 4月12日 | 4180 | 4033 | 96.48% | 3596 | 3027 | 84.18% | 569 | 437 | 147 | 3.52% | 0 | 3 | 13 |
| 4月13日 | 4070 | 3851 | 94.62% | 3520 | 2989 | 84.91% | 531 | 331 | 219 | 5.38% | 0 | 4 | 11 |
| 4月14日 | 5025 | 4862 | 96.76% | 4378 | 3276 | 74.83% | 1102 | 484 | 163 | 3.24% | 2 | 1 | 5 |
| 4月15日 | 6495 | 6036 | 92.93% | 5482 | 3672 | 66.98% | 1810 | 554 | 459 | 7.07% | 0 | 1 | 9 |
| 4月16日 | 5848 | 5589 | 95.57% | 5077 | 3544 | 69.81% | 1533 | 512 | 259 | 4.43% | 0 | 8 | 12 |
| 4月17日 | 5488 | 4737 | 86.32% | 4328 | 2958 | 68.35% | 1370 | 409 | 751 | 13.68% | 0 | 3 | 6 |
| 4月18日 | 4081 | 3954 | 96.89% | 3582 | 2958 | 82.58% | 624 | 372 | 127 | 3.11% | 1 | 2 | 9 |
| 4月19日 | 3805 | 3670 | 96.45% | 3318 | 2857 | 86.11% | 461 | 352 | 135 | 3.55% | 0 | 7 | 7 |
| 4月20日 | 3640 | 3539 | 97.23% | 3207 | 2693 | 83.97% | 514 | 332 | 101 | 2.77% | 1 | 1 | 5 |
| 4月21日 | 4366 | 4266 | 97.71% | 3770 | 2914 | 77.29% | 856 | 496 | 100 | 2.29% | 0 | 3 | 10 |
| 4月22日 | 4490 | 4280 | 95.32% | 3850 | 3218 | 83.58% | 632 | 430 | 210 | 4.68% | 0 | 1 | 9 |
| 4月23日 | 4453 | 4354 | 97.78% | 3871 | 3235 | 83.57% | 636 | 483 | 99 | 2.22% | 0 | 7 | 8 |
| 4月24日 | 4249 | 4106 | 96.63% | 3677 | 3012 | 81.91% | 665 | 429 | 143 | 3.37% | 0 | 1 | 10 |
| 4月25日 | 4470 | 4126 | 92.30% | 3713 | 3079 | 82.92% | 634 | 413 | 344 | 7.70% | 0 | 3 | 11 |
| 4月26日 | 4193 | 4019 | 95.85% | 3655 | 3001 | 82.11% | 654 | 364 | 174 | 4.15% | 0 | 2 | 8 |
| 4月27日 | 4045 | 3842 | 94.98% | 3515 | 2963 | 84.30% | 552 | 327 | 203 | 5.02% | 0 | 0 | 8 |
| 4月28日 | 5818 | 5536 | 95.15% | 5022 | 3313 | 65.97% | 1709 | 514 | 282 | 4.85% | 4 | 2 | 9 |
| 4月29日 | 5694 | 5462 | 95.93% | 4974 | 3643 | 73.24% | 1331 | 488 | 232 | 4.07% | 6 | 3 | 14 |
| 4月30日 | 7242 | 6675 | 92.17% | 6076 | 3681 | 60.58% | 2395 | 599 | 567 | 7.83% | 2 | 1 | 12 |
| 合计 | 147850 | 140067 | 94.74% | 126524 | 95288 | 75.31% | 31236 | 13543 | 7783 | 5.26% | 18 | 87 | 308 |
| 平均 | 4928  | 4669  | 94.74% | 4217  | 3176  | 75.31% | 1041  | 451  | 259  | 5.26% | 1  | 3  | 10  |