**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2018年1月

常州市交通运输信息中心编制 　　　　　2018年2月5日

**目 录**

[【热线工作动态】 1](#_Toc505610437)

[【热线运行情况】 2](#_Toc505610438)

[一、咨询投诉运行情况 2](#_Toc505610439)

[（一）话务数据分析 2](#_Toc505610440)

[（二）工单办理情况 3](#_Toc505610441)

[（三）工单类型统计 3](#_Toc505610442)

[二、出租汽车电召运行情况 6](#_Toc505610443)

[【诉求热点分析】 9](#_Toc505610444)

[【回音壁】 11](#_Toc505610445)

[【表扬汇总】 11](#_Toc505610446)

[【服务新知】 12](#_Toc505610447)

[【典型案例】 13](#_Toc505610448)

[附表一 15](#_Toc505610449)

[附表二 16](#_Toc505610450)

[附表三 17](#_Toc505610451)

# 【热线工作动态】

**2017年常州交通服务热线服务质量效果持续向好。**2017年，96196交通服务热线共接听电话174.84万个，同比下降29.83%。其中，出租汽车电召电话162.35万个，咨询投诉电话12.48万个，同比分别下降31.12%和7.05%。

**1.严在日常，夯实基础抓质量。**在话务量持续下降的客观情况下，热线着重提效率抓质量，通过优化完善新绩效考核制度，重点加强工时利用率、十秒接通率、话务评价率等考核指标，考核成效显著。目前咨询投诉话务十秒接通率和话务满意率均达到99%，工单办结率达100%，话务评价率达到42%以上（话务员给予评价率达70%）。投诉类工单基本实现短信回访全覆盖。持续抓好日常话务质检工作，质检抽查录音12426个，质检合格率93.66%。通过奖优罚劣、诫勉谈话和末位淘汰机制，有效减少“短板效应”，提升热线整体业务素质。

**2.点面结合，学习培训促提升。**一是劳动竞赛有创新。改变以往竞赛季持久战模式，通过初赛（笔试）、决赛（现场抢答）的形式，组织开展交通综合业务知识竞赛，扩大参与面到全体一线岗位，营造浓厚学习工作氛围，促进业务知识水平再提升。二是业务培训有侧重。根据业务内容的常态性、实时性和重要性，实行一般业务月会普及、动态业务班前会提点、重大业务专题培训。针对地铁2号线开工和花园汽车站改造搬迁，组织话务员实地查看，全面掌握线路调整信息，努力为来电市民提供便捷合理的出行方案，力争将出行影响降至最低。三是沟通技巧有效果。结合热线话务工作特点，邀请专家教授进行《人际沟通经典技巧》培训讲座，引导话务员学会自我调节、做好情绪管控，以自然放松的微笑面对每一个来电，话务沟通水平明显提升。

**3.畅通渠道，服务民生显成效。**热线作为交通运输系统深入服务群众的前沿阵地和沟通桥梁，服务民生和行业决策管理作用日益凸显。在拓宽受理服务渠道方面，除市民来电外，热线共承办12345派单800件，12319派单270件，110来电261件，省热线网站107件，省热线平台短信87件、微信222件，常州交通政务微博91件；在查找失物和部门协作方面，咨询投诉岗受理失物求助类电话20978个，找到失物的3391个；出租汽车电召岗帮助市民查找出租汽车失物3759起，协助配合公安部门调查案件345件；在服务民生和行业管理方面，通过转达市民建议，增设319和B20公交临时停靠站点，满足市民出行需求获得好评。通过转派市民集中投诉，促使航道部门及时取缔德胜河魏村段私建码头，维护航道安全。此外，通过收集市民针对公交、出租和客运等重点服务行业的反馈意见，为行业管理决策提供重要参考。

# 【热线运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

1月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话17439个，接通13246个，除去用户放弃的830个电话外，接通率为79.75%。与12月份相比，热线呼入电话总量上升52.72%，接通率下降14.93%。1月份，平均通话时长135秒，来电高峰主要集中在6点至22点，热线客户评价总体满意率为99.18%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

1月份，共做工单13599件（包括12345市长热线派单236件，12319数字化城管热线派单28件，网站2件，短信7件，交通政务微博12件，微信12件），其中热线现场办结9934件，派至各承办单位处理的工单3665件。截至2月5日14点30分统计时，按时已结工单3587件，超时已结工单20件，按时办结率99.45%；正常在办工单57件，超时未结工单1件；综合办结率98.42%。[（详见附表一）](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

1月份，热线共做工单13599件，环比上升28.56%，其中：信息咨询8776件，占64.53％，环比上升46.85%；投诉举报2709件，占19.92％，环比上升9.50%；意见建议153件，占1.13％，环比上升20.47%；求助1638件，占12.05％，环比下降4.60%；表扬33件，占0.24％，环比下降19.51%；其他290件，占2.13%，环比上升19.34%。[（详见附表二）](#_附表二：)

**1.信息咨询：8776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，长途汽车班次等方面的信息。

**2.投诉举报：2709件，**主要涉及车辆非法营运、公路设施维护管养、出租汽车、驾校违规营运和长途车、公交车驾乘人员服务不规范等。

（1）公路管理处26件，主要反映国省干线公路上路面坑洼、结冰、有垃圾和湟里收费站收费等问题。

（2）航道管理处1件，反映邹区龙潭桑家村附近运河大坝有缺口的问题。（经核实，缺口在一个小河浜里，不属于航道管辖。）

（3）运输管理处1821件，其中反映出租汽车经营服务方面1604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。

（4）地方海事局5件，反映嘉泽捕捞村河段沉船影响通航等问题。

（5）产业集团3件，反映S39江宜高速常州绕城路段车辆200米免费放行的问题。

（6）公交集团685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）、不文明驾驶、不安全行车、乱张贴等问题。例如：1月20日宗先生来电投诉42路公交车班次太少（开往荆川公园方向）。来电人在盛世名门花苑等车，从18点一直等到18点40分才有车，来电人认为车辆班次太少，调度不合理。

（7）常运集团32件，主要反映长途班车停运、班次取消、甩客倒客、未按站点停靠、退票收取手续费不合理、驾驶员、售票员服务态度差等问题。例如：1月20日王女士来电投诉常州客运中心售票员工作失误。10点左右来电人在常州客运中心购买前往奔牛机场的车票，售票员当时出票了一张常州至金坛的车票（车次PT9008），来电人误以为该班车会途径奔牛机场便上车了，在车辆运行过程中询问驾驶员后才知乘错车，差点耽误航班。

（8）信息中心15件，其中应急处置单11件，其他涉及电召平台召车后无短信提醒和96196热线无人工服务等问题。

（9）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共121件。

**3.意见建议：153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：33件，**表扬出租汽车驾驶员14件；公交车驾驶员19件。

**5.车辆救援：4件**。

**6.失物查找：1634件，**公交车丢失物品709件，出租汽车丢失物品913件，长途车丢失物品10件，其他方面2件。

**7.其他：290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

1月份，出租汽车电召席共呼入电话153091个，接通电话143559个，接通率93.77%，呼损电话9532个，呼损率为6.23%。

接通电话中咨询电话13792个，电召电话129767个，电召成功85398个，成功率65.81%，无车抢答44369个；手机召车102个。[（详见附表三）](#_附表三：)

**1.12月、1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** |
| **12月** | 135188 | 125787 | 93.05% | 9401 | 6.95% |
| **1月** | 153091 | 143559 | 93.77% | 9532 | 6.23% |
| **比较** | 13.24% | 14.13% | 0.72% | 1.39% | -0.72% |

**2.12月、1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）** |
| **12月** | 113705 | 85139 | 28566 | 74.88% | 12082 |
| **1月** | 129767 | 85398 | 44369 | 65.81% | 13792 |
| **比较** | 14.13% | 0.30% | 55.32% | -9.07% | 14.15% |

**3.电召系统故障。**1月份，技术部门（因系统维护、故障等因素）重启电召系统0次。

**4.1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** | 96 | 0 | 96 |
| **合 计** | 97 | 1 | 96 |

**5.乘客毁约。**1月份共受理乘客毁约66起，经核实，其中构成乘客毁约的事实64起左右，不构成毁约的2起左右。

**6.轨迹查询。**1月份，调查出租汽车营运轨迹或录音253次，其中配合公安部门查找失物223次（成功188次，未成功35次），协助调查案件30次。

# 【诉求热点分析】

1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江阴便捷班车停运、104国道溧阳收费站收费等问题。

**1.常州开往江阴的便捷班车停运成为市民关注热点。**1月份，常州交通服务热线受理常州开往江阴的便捷班车停运的咨询和投诉电话共计30余件，咨询的内容主要是了解江阴便捷班车是否全线停运和班次间隔时间，投诉的内容主要是常州开往江阴的便捷班车突然停运导致乘客等候时间过长，沿线居民出行也造成了不便。热线向常运集团了解到：近年来，随着城市公交的延伸和私家车的增多，对公路客运的冲击较大，常州开往江阴的便捷班车是由常运集团负责经营管理，自负盈亏的，常运集团考虑江阴便捷班车常年亏损的情况，已向运管部门申请停运要求，经运管部门同意后决定从1月16日起开始停运，目前仅有江阴公司在运营，整体班次密度缩减一半，后期仍会有调整，旅客可通过“巴士管家”了解车站发班时间。

**2.恶劣天气造成市民出行受限成为本月热点问题。**1月24日—27日，我市迎来了两轮强降雪冰冻天气，导致常州公交146条线路停运，28条线路末班车时间提前，给市民出行带来了不便，常州交通服务热线的电话量也随之大幅上涨，其中，1月27日的呼入电话高达2492个，创历史新高，较平时增长了577%。根据来电内容分析，业务量的增长主要集中在两方面：一是公交线路的咨询，较平时增长500%左右，咨询内容以公交线路是否停运和末班车时间是否有调整为主；二是出租汽车的投诉，较平时增长100%左右，投诉的内容主要集中在驾驶员拒载、不使用计价器以及漫天要价等方面。根据来电时间段分析，业务量增长明显的主要是在早、晚出行高峰，且热线电话早晚高峰持续时间较平时也有明显的增长，如：1月25日，热线电话晚高峰一直持续到晚上22点；1月26日，热线电话早高峰从6点开始一直持续到中午11点。

**3.新增的104国道溧阳段收费站引发市民集中关注。**1月份，常州交通服务热线接到多位市民来电咨询和投诉104国道溧阳段设置收费站收费的问题。常州热线向溧阳交通局了解到：104国道溧阳收费站于2018年1月18日正式启用，对过往车辆收取通行费，收费截止时间为2033年1月17日。104国道溧阳段是政府还贷性收费项目，经江苏省人民政府批准同意后，在104国道溧阳与宜兴交界处设置收费站。该收费站与邻近的104国道宜兴收费站相距52公里，符合一级公路收费站设置间距要求。

**4.巴士公司出租汽车服务点通行不畅引起驾驶员不满。**1月份，常州交通服务热线接到多位出租汽车驾驶员来电反映巴士公司出租汽车服务点停满了私家车，驾驶员前往服务点更换座套时无法进出，该现象已存在一年多，来电驾驶员纷纷建议能对现场加强管理或重新设置服务点。热线将上述情况多次向运管部门反映，运管部门表示会督促相关单位加强现场管理，维护好服务点的秩序，保障出租汽车驾驶员车辆的优先进出。

# 【回音壁】

**1.多条客运班线停运，汽车站全额退票。**1月底，常州交通服务热线受理多位乘客来电反映称常州多条客运班线因天气原因停运，乘客在退票时，汽车站仍按照50%的标准收取了手续费，非常不合理。常运集团接到热线转派的投诉后非常重视，表示因天气等不可抗力原因造成的客运班车停运，车站将全面启用免退程序，给乘客全额退票。针对来电投诉的乘客，常运集团逐一致歉并及时退还了差额部分。热线经后期回访了解到，来电乘客对常运集团的处理均非常满意。

**2.运管部门开展场站秩序整治行动。**针对近期常州交通服务热线受理的在客运中心南北广场、高铁北站出租汽车候客区驾驶员不规范经营以及现场秩序的问题，本月，常州运管联合公安交警部门多次对这些重点区域开展整治行动，共查获出租汽车违规经营行为8起，网约车非法营运案件5起。下一步，运管部门会继续采取日常稽查和集中整治相结合的方式，加大网约车非法营运及出租车违规经营行为查处力度，维护好重点站场地区客运市场秩序。

# 【表扬汇总】

1月份，常州96196交通服务热线共受理表扬33件。其中来电表扬出租汽车驾驶员14件；公交车驾驶员19件。

1.1月17日王先生来电表扬公交公司体恤民情：一是来电人一个月前曾来电建议63路公交车能在戚大街增设站点，近期，公交果然增设了戚大街站点，来电人对公交的办事效率表示非常满意；二是表扬7路公交车全体驾驶员，来电人表示该线驾驶员的服务态度都很好，经常耐心地等待赶来的乘客。

2.1月20日耿先生来电表扬苏D—8321X驾驶员助人为乐。1月19日10点左右，来电人从武进医院到春江镇圩塘新五村，由于来电人刚出院无法行走，到达小区后，驾驶员一口气将来电人背到了六楼家里，来电人想多付车资给驾驶员，驾驶员拒绝了。来电人对驾驶员的行为表示非常感动。

3.1月26日沈女士来电表扬63路女司机服务热情周到。当天，来电人乘坐的这辆63路公交车后门冻住无法正常打开，该女驾驶员坚持每一站都靠站让站上候车的乘客上车，并站起身来告知下车的乘客从前门下车，热情地疏导乘客在前门有序上下车。行驶一段时间后，后门可以正常打开却无法关上，车上乘客就一起帮助女驾驶员关车门，该女驾驶员频频向乘客表达谢意，非常有礼貌。

# 【服务新知】

**常州至溧阳大站快车2月1日正式开通。**为建立连接常州与溧阳城市的地面交通快线，满足广大旅客更加多样化、个性化的出行需求，方便常溧两地旅客出行。自2月1日起，常运集团正式开通常州溧阳大站快车，快车采用大通7座商务车型，日发16班，沿途设立17个上下客站点。

常溧大站快车采用定制客运模式，旅客可通过巴士管家APP购票平台下单预约或在车站购票，下单时选择上、下车站点，驾驶员会根据用户下单站点及时间，准时到达站点将用户送达目的地。

# 【典型案例】

**室外冰天雪地，室内热火朝天——热线姐妹用声音传递温暖。**1月24日—27日，受暴雪低温冰冻天气的影响，我市普通国省干线公路、城市道路、高速公路、高架均通行受限，上百余条公交线路停运，多个方向的长途班车停运或晚点严重，给市民出行带来了极大的影响。常州交通服务热线坚守岗位24小时值守运转，通过电波传递温暖，为公众出行保驾护航。

**一是加密热线在岗人员。**咨询投诉岗8个座席全部开通，早班人员全部提前到岗，晚班人员主动推迟下班时间，保障电话接通率的同时，更是要及时地为社会公众提供交通信息咨询服务，确保他们能安全、顺利的出行，同时接受社会公众对交通行业的监督，维护他们的合法权益。

**二是发挥热线桥梁纽带作用。**培养每一位话务员的警觉意识，提升随机应变的处置能力，在接到市民来电或系统内部报送的应急信息时第一时间按突发事件的流程进行处置。如：1月25日20点左右，热线分别接到市民举报、12345、新桥派出所来电反映公交B1停运，导致常州北站一百多名乘客滞留，现场与公交工作人员发生冲突的紧急事件，热线立即按应急流程处置，50分钟后，热线接到反馈称现场乘客已疏散完毕。

**三是全方位掌握路况信息动态。**安排专人实时掌握路况信息动态，对干线公路、城市道路、高速公路、高架、城市公交、长途班车、机场航班等涉及市民出行的信息进行全方位的跟踪和关注，并及时更新信息池，确保一线话务员能给每一位来电市民提供最新的出行资讯。

### 附表一： [返回](#_（二）工单办理情况)

**2018年1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** | 71 | 0 | 98.61% | 4 | 1 | 76 | 93.42% |
| **溧阳交通局** | 27 | 1 | 96.43% | 0 | 0 | 28 | 100.00% |
| **武进交通局** | 18 | 1 | 94.74% | 2 | 0 | 21 | 90.48% |
| **公路处** | 27 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 27 | 100.00% |
| **航道处** | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 100.00% |
| **运管处** | 1811 | 16 | 99.12% | 39 | 0 | 1866 | 97.91% |
| **地方海事局** | 5 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 5 | 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** | 21 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 22 | 95.45% |
| **产业集团** | 6 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 6 | 100.00% |
| **公交集团** | 1547 | 1 | 99.94% | 11 | 0 | 1559 | 99.29% |
| **机场集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **常运集团** | 53 | 1 | 98.15% | 0 | 0 | 54 | 100.00% |
| **建管公司** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **合计** | **3587** | **20** | **99.45%** | **57** | **1** | **3665** | **98.42%** |

### 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** | 110 | 73 | |  | 42 |  |  |  | **225** |
| **溧阳局** | 65 | 28 | |  | 8 |  |  |  | **101** |
| **武进局** | 17 | 20 | | 1 |  |  |  |  | **38** |
| **公路处** | 14 | 26 | | 1 |  |  |  |  | **41** |
| **航道处** | 1 | 1 | |  |  |  |  |  | **2** |
| **运管处** | 1323 | 1821 | | 14 |  | 4 | 14 | 5 | **3181** |
| **地方海事局** | 7 | 5 | |  |  |  |  |  | **12** |
| **铁航中心** | 1 |  | |  |  |  |  |  | **1** |
| **技师学院** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **质监站** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **信息中心** | 966 | 15 | | 1 | 869 |  |  |  | **1851** |
| **产业集团** | 4 | 3 | | 1 |  |  |  |  | **8** |
| **公交集团** | 5680 | 685 | | 126 | 707 |  | 19 | 10 | **7227** |
| **机场集团** | 3 |  | |  |  |  |  |  | **3** |
| **常运集团** | 209 | 32 | 常运4 | 9 | 8 |  |  | 1 | **259** |
| 外公司28 |
| **建管公司** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **高管局** | 118 |  | |  |  |  |  |  | **118** |
| **其他** | 258 |  | |  |  |  |  | 274 | **532** |
| **合计** | **8776** | **2709** | | **153** | **1634** | **4** | **33** | **290** | **13599** |

**2018年1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1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）** |
| 1月1日 | 6850 | 6322 | 92.29% | 5767 | 3244 | 56.25% | 2523 | 555 | 528 | 7.71% | 0 | 5 | 12 | 0 |
| 1月2日 | 4242 | 4081 | 96.20% | 3684 | 2682 | 72.80% | 1002 | 397 | 161 | 3.80% | 0 | 4 | 8 | 0 |
| 1月3日 | 5363 | 5121 | 95.49% | 4708 | 3109 | 66.04% | 1599 | 413 | 242 | 4.51% | 45 | 4 | 10 | 1 |
| 1月4日 | 9134 | 7630 | 83.53% | 7009 | 2952 | 42.12% | 4057 | 621 | 1504 | 16.47% | 0 | 2 | 1 | 0 |
| 1月5日 | 4916 | 4707 | 95.75% | 4256 | 2842 | 66.78% | 1414 | 451 | 209 | 4.25% | 0 | 5 | 4 | 5 |
| 1月6日 | 4558 | 4354 | 95.52% | 3942 | 3052 | 77.42% | 890 | 412 | 204 | 4.48% | 0 | 2 | 11 | 0 |
| 1月7日 | 4202 | 4097 | 97.50% | 3712 | 3020 | 81.36% | 692 | 385 | 105 | 2.50% | 1 | 1 | 7 | 2 |
| 1月8日 | 4106 | 3988 | 97.13% | 3623 | 2657 | 73.34% | 966 | 365 | 118 | 2.87% | 0 | 4 | 5 | 0 |
| 1月9日 | 3811 | 3706 | 97.24% | 3367 | 2666 | 79.18% | 701 | 339 | 105 | 2.76% | 0 | 0 | 11 | 1 |
| 1月10日 | 3856 | 3765 | 97.64% | 3385 | 2615 | 77.25% | 770 | 380 | 91 | 2.36% | 0 | 1 | 5 | 1 |
| 1月11日 | 3825 | 3715 | 97.12% | 3380 | 2680 | 79.29% | 700 | 335 | 110 | 2.88% | 1 | 2 | 5 | 2 |
| 1月12日 | 4511 | 4398 | 97.50% | 3990 | 2903 | 72.76% | 1087 | 408 | 113 | 2.50% | 1 | 3 | 10 | 3 |
| 1月13日 | 4404 | 4271 | 96.98% | 3860 | 3009 | 77.95% | 851 | 411 | 133 | 3.02% | 0 | 1 | 5 | 0 |
| 1月14日 | 4057 | 3934 | 96.97% | 3597 | 2891 | 80.37% | 706 | 337 | 123 | 3.03% | 1 | 2 | 6 | 2 |
| 1月15日 | 4102 | 3926 | 95.71% | 3543 | 2639 | 74.48% | 904 | 383 | 176 | 4.29% | 0 | 7 | 11 | 2 |
| 1月16日 | 3957 | 3842 | 97.09% | 3436 | 2753 | 80.12% | 683 | 406 | 115 | 2.91% | 3 | 4 | 10 | 1 |
| 1月17日 | 3631 | 3530 | 97.22% | 3196 | 2601 | 81.38% | 595 | 334 | 101 | 2.78% | 0 | 5 | 11 | 1 |
| 1月18日 | 3563 | 3456 | 97.00% | 3075 | 2565 | 83.41% | 510 | 381 | 107 | 3.00% | 0 | 3 | 9 | 0 |
| 1月19日 | 4290 | 4157 | 96.90% | 3663 | 2739 | 74.77% | 924 | 494 | 133 | 3.10% | 2 | 3 | 10 | 0 |
| 1月20日 | 3965 | 3828 | 96.54% | 3465 | 2835 | 81.82% | 630 | 363 | 137 | 3.46% | 0 | 5 | 5 | 0 |
| 1月21日 | 4887 | 4717 | 96.52% | 4289 | 3037 | 70.81% | 1252 | 428 | 170 | 3.48% | 13 | 3 | 8 | 1 |
| 1月22日 | 4117 | 3957 | 96.11% | 3575 | 2647 | 74.04% | 928 | 382 | 160 | 3.89% | 1 | 3 | 10 | 1 |
| 1月23日 | 3965 | 3809 | 96.07% | 3444 | 2814 | 81.71% | 630 | 365 | 156 | 3.93% | 0 | 1 | 12 | 2 |
| 1月24日 | 4811 | 4628 | 96.20% | 4156 | 3055 | 73.51% | 1101 | 472 | 183 | 3.80% | 0 | 4 | 4 | 1 |
| 1月25日 | 10231 | 7874 | 76.96% | 7164 | 2457 | 34.30% | 4707 | 710 | 2357 | 23.04% | 9 | 11 | 5 | 0 |
| 1月26日 | 8855 | 7849 | 88.64% | 7098 | 2196 | 30.94% | 4902 | 751 | 1006 | 11.36% | 7 | 2 | 3 | 0 |
| 1月27日 | 6288 | 5954 | 94.69% | 5196 | 1941 | 37.36% | 3255 | 758 | 334 | 5.31% | 0 | 4 | 4 | 0 |
| 1月28日 | 4473 | 4284 | 95.77% | 3831 | 2425 | 63.30% | 1406 | 453 | 189 | 4.23% | 0 | 1 | 5 | 0 |
| 1月29日 | 5171 | 4942 | 95.57% | 4489 | 2801 | 62.40% | 1688 | 453 | 229 | 4.43% | 7 | 4 | 5 | 0 |
| 1月30日 | 4508 | 4417 | 97.98% | 4005 | 2745 | 68.54% | 1260 | 412 | 91 | 2.02% | 10 | 1 | 5 | 1 |
| 1月31日 | 4442 | 4300 | 96.80% | 3862 | 2826 | 73.17% | 1036 | 438 | 142 | 3.20% | 1 | 0 | 6 | 3 |
| 合计 | 153091 | 143559 | 93.77% | 129767 | 85398 | 65.81% | 44369 | 13792 | 9532 | 6.23% | 102 | 97 | 223 | 30 |
| 平均 | 4938 | 4631 | 93.77% | 4186 | 2755 | 65.81% | 1431 | 445 | 307 | 6.23% | 3 | 3 | 7 | 1 |