**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2018年4月

常州市交通运输信息中心编制 　　　　　2018年5月4日

**目 录**

[【热线工作动态】 1](#_Toc513196115)

[【热线运行情况】 1](#_Toc513196116)

[一、咨询投诉运行情况 1](#_Toc513196117)

[（一）话务数据分析 1](#_Toc513196118)

[（二）工单办理情况 2](#_Toc513196119)

[（三）工单类型统计 2](#_Toc513196120)

[二、出租汽车电召运行情况 5](#_Toc513196121)

[【诉求热点分析】 8](#_Toc513196122)

[【回音壁】 9](#_Toc513196123)

[【表扬汇总】 10](#_Toc513196124)

[【服务新知】 11](#_Toc513196125)

[【典型案例】 11](#_Toc513196126)

[附表一 13](#_Toc513196127)

[附表二 14](#_Toc513196129)

[附表三 15](#_Toc513196130)

# 【热线工作动态】

**缅怀先烈 传承革命精神——信息中心组织清明祭扫活动。**为深切缅怀革命先烈，号召交通青年向革命先烈学习顽强拼搏、艰苦卓绝的奋斗精神。4月3日，市交通运输信息中心组织10名青年代表赴常州市烈士陵园举行清明节祭扫活动。

祭扫活动分为“奏国歌、默哀、献花圈、致悼词、瞻仰纪念碑”5个环节，青年代表们在现场工作人员的组织下一起来到烈士纪念碑前，当活动主持人宣布祭扫活动正式开始时，哀乐在烈士纪念碑四周缓缓响起，大家怀着无比沉重的心情进行了一分钟的默哀后献上花圈，以表对英勇烈士们最崇高的敬意。在随后的致悼词环节中，青年代表们更是从那一句句发自肺腑的呐喊声中感受到了强烈的历史责任感和使命感。

祭扫活动结束后，大家都表示要不忘先烈的遗志，牢记使命，以昂扬的斗志和饱满的热情投入到交通工作中去。

# 【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10707个，接通10152个，除去用户放弃的291个电话外，接通率为97.47%。与3月份相比，热线呼入电话总量下降3.71%，接通率下降0.36%。4月份，平均通话时长149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98.98%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

4月份，共做工单10531件（包括12345市长热线派单287件，12319数字化城管热线派单33件，网站0件，短信9件，交通政务微博8件，微信12件），其中热线现场办结7062件，派至各承办单位处理的工单3469件。截至5月4日9点15分统计时，按时已结工单3271件，超时已结工单17件，按时办结率99.48%；正常在办工单181件，无超时未结工单；综合办结率94.78%。[（详见附表一）](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

4月份，热线共做工单10531件，环比下降2.72%，其中：信息咨询5989件，占56.87％，环比下降3.67%；投诉举报2540件，占24.12％，环比上升0.32%；意见建议75件，占0.71％，环比下降37.50%；求助1646件，占15.63％，环比下降1.56%；表扬48件，占0.46％，环比上升11.63%；其他233件，占2.21%，环比下降3.32%。[（详见附表二）](#_附表二：)

**1.信息咨询：5989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：2540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19件，主要反映国省干线公路上路面有暴露垃圾、石块和铁屑碎片等问题。

（2）航道管理处2件，反映焦溪粮庄桥桥桩被撞坏等问题。（经核实，工单内容均不属于航道管辖）

（3）运输管理处1745件，其中反映出租汽车经营服务方面1505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）产业集团2件，反映客运中心停车场排队缴费时间长和保洁员服务态度差的问题。

（5）公交集团588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、公交站台设施等问题。例如：4月 30日沈女士来电投诉B11路公交车驾驶员不安全行车，车号是苏D-76538。4月29日12点30分左右，来电人抱着孩子从人民公园上车，刚上车还未坐稳，驾驶员就起步随后又急刹车，导致来电人摔倒。

（6）常运集团41件，主要反映长途班车沿途带客、不按规定线路行驶、未按站点停靠、不文明驾驶、甩客倒客、驾驶员服务态度差等问题。例如：4月26日巫女士来电投诉湖塘开往金坛的班车随意变更班次。来电人每天早上都会在信息学院乘坐该趟班车到金坛，平时6点30分有一趟班车，但是4月24日、26日却没有等到这趟车，以前也遇到类似情况，来电人建议车站能按时发车。

（7）信息中心14件，其中应急处置工单2件，其他涉及话务员服务态度差、电话排队等候时间长以及电召平台等问题。

（8）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共129件。

**3.意见建议：75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：48件，**表扬出租汽车驾驶员18件；公交车驾驶员28件；96196热线2件。

**5.车辆救援：2件**。

**6.失物查找：1644件，**公交车丢失物品750件，出租汽车丢失物品883件，长途车丢失物品11件。

**7.其他：233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

4月份，出租汽车电召席共呼入电话104080个，接通电话98087个，接通率94.24%，呼损电话5993个，呼损率为5.76%。

接通电话中咨询电话10772个，电召电话87315个，电召成功69657个，成功率79.78%，无车抢答17658个；手机召车42个（“常州交通”微信号7个、“常州行”APP安卓版35个、“常州行”APP苹果版0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** | 118355 | 112296 | 94.88% | 6059 | 5.12% |
| **4月** | 104080 | 98087 | 94.24% | 5993 | 5.76% |
| **比较** | -12.06% | -12.65% | -0.64% | -1.09% | 0.64% |

**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** | 100597 | 76714 | 23883 | 76.26% | 11699 |
| **4月** | 87315 | 69657 | 17658 | 79.78% | 10772 |
| **比较** | -13.20% | -9.20% | -26.06% | -3.52% | -7.92% |

**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4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** | 85 | 0 | 85 |
| **合 计** | 85 | 0 | 85 |

**5.乘客毁约。**4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。**4月份，调查出租汽车营运轨迹或录音237次，其中配合公安部门查找失物228次（成功183次，未成功45次），协助调查案件9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104国道溧阳收费站地磅不准和有桩公共自行车侵占人行道板等问题。

**1.104国道溧阳收费站地磅不准成为市民关注热点。**4月份，常州交通服务热线接到多位货车驾驶员来电反映104国道溧阳收费站地磅不准确。货车驾驶员将出厂时或是途径其他收费站的称重结果与溧阳收费站地磅的称重结果对比后，发现称重结果明显偏高，误差范围在1-3吨左右。针对上述情况，溧阳收费站向省公路局技术部门进行了反映，省公路局安排专业技术人员携带专用检测设备进行了检测，检测结果显示地磅不存在质量问题且符合国家标准。为此，溧阳收费站提醒过往货车驾驶员，在通过公路收费站秤台时，应将车辆摆正，以低于5公里的时速从车道中间缓慢匀速通过，勿贴挤车道、加速行驶、突然刹车等，避免影响称重结果。

**2.恐龙园成为市民投诉出租车绕路的高发区域。**4月份，天气逐渐转暖，正是出游踏青的好时节，常州恐龙园作为我市的热门景区，每天都吸引了大批外地游客前来游玩，大部分外地游客到达我市后会选择打车的方式到达景区，但是，出游的好心情偶尔会被出租车的不规范经营破坏。热线根据本月受理的出租车投诉工单分析，以恐龙园为起讫点的投诉单共计74件，环比上升37.04%，具体诉求主要是出租车驾驶员绕路导致费用增加。经运管部门核实后，市民的诉求基本属实，运管部门按规定对违规经营的出租车驾驶员进行批评教育并予以扣分。热线建议出租车驾驶员能提升服务意识和诚信经营意识，让出租车成为城市文明服务的流动窗口，用热情温暖的话语和诚实守信的服务给外地游客留下文明城市的好印象。

**3.有桩公共自行站点车侵占人行道板引发市民关注。**4月27日，常州交通服务热线受理多起市民反映有桩公共自行车侵占人行道板和盲道的问题，具体的站点位置分别位于永宁北路龙锦小学对面、常州检察院东面和三堡街南楼中吴大桥桥下，市民反映站点位置影响正常通行，且存在安全隐患，建议相关部门能重新规划。针对市民集中反映的此类问题，热线向运管部门了解到，从4月开始，公安、建设、城管、交通、规划、园林等多部门联合辖区内相关部门及街道对有桩公共自行车前期规划的站点陆续进行了实地踏勘审核，对站点范围进行了科学、合理地论证，在设置具体站点时，主要从市民出行的需求量、站点的间隔距离和通行安全等多方面考虑，希望广大市民多支持谅解，待站点布局成网成片后，百姓出行便能得到极大的方便。

# 【回音壁】

**常州运管严查车站违规配售客票的行为。**近期，常州交通服务热线多次接到唐女士来电反映武进汽车客运站违规出售常州至泗阳的车票，将前往泗阳的乘客安排在开往洋河的大巴车上，当大巴车行驶至泗阳高速出口后，再用面包车将乘客送达泗阳。唐女士是常州至泗阳线路的承包人，武进汽车站的违规行为严重侵害了她的合法权益。针对这一情况，运管部门立即着手调查，发现确实存在洋河至常州（车号苏N-13059）的班车违规配售泗阳汽车站客票的行为，为此，运管部门约谈客运企业负责人，要求立即停止违规出售途中站点客票的行为，建议客运企业结合旅客的实际出行需求，通过正规途径向两地道路运输管理机构申请，合法合规开展道路运输经营活动。约谈过后，运管部门对该情况作了数次暗访，未再发现类似违规行为，确认车站已整改到位。

# 【表扬汇总】

4月份，常州96196交通服务热线共受理表扬48件。其中来电表扬出租汽车驾驶员18件；公交车驾驶员28件；96196热线2件。

1.4月8日吴女士来电表扬62路公交车驾驶员邵小波热心助人。3月15日来电人的奶奶出门买药时不慎摔倒，邵师傅当天正好休息，路过时将来电人的奶奶及时送到了医院，并垫付了医药费，来电人奶奶住院期间，邵师傅还经常前来探望。

2.4月14日吴女士来电表扬17路公交车驾驶员服务热情，工号：21054。6点15分，来电人从蔷薇园到雕庄，途中来电人看见只要遇到老年人赶车，该驾驶员都会很耐心地等待老年人上车坐稳，并且贴心地提醒老年人注意安全。

3.4月29日孙先生来电表扬武进汽运的出租车驾驶员拾金不昧，车号苏D-9777X。20点43分左右，来电人从新北万达到长兴楼，不慎将公文包遗失在出租车上，公文包内有重要物品，价值10万元。来电人辗转查询到了出租车号后联系上了驾驶员，驾驶员立即从常州北站赶到来电人的位置，把包完好无损的交还给了来电人。

# 【服务新知】

**常州至南京禄口机场红旗专线开通。**为更好满足常州市民的机场出行需求，4月28日起，常运集团正式开通常州至南京禄口机场红旗专线车。该专线采用定制客运模式，24小时接单，并在规定范围内提供免费上门接送服务。先期投放了8辆5座红旗H7车，日发16班，往返32班，途中行驶时间2小时，具体运营时间市民可通过“巴士管家”进行查询。此外，车内高档商务座椅、免费车载WIFI、USB充电接口等诸多贴心而又实用的配置将为旅客提供更舒适的出行服务。

# 【典型案例】

**为民服务，我们是认真的！——96196高效办事获市民点赞。**4月9日晚，常州96196交通服务热线接到来自热心市民张先生的表扬电话，夸赞96196热线和公交公司办事效率高、服务意识强。

原来，张先生曾于4月7日致电热线反映22路公交车临时调整线路而绕行至丁香路玉龙路行驶，但未在该站台设置临时停靠牌，到站后未停靠，影响市民正常上下车，因此，建议增设临时公交停靠牌。接到这个建议之后，热线立即将此情况反映给公交公司。等到4月9日张先生再次乘坐22路公交车时，发现临时站牌已安置到位，这让他倍感温暖，特来电表扬热线和公交公司的办事效率高，能把百姓的事放在心中，用实际行动表达了交通运输行业为民办实事、做好事的决心和信心，这样贴心高效的服务值得被点赞。

其实，这样的表扬电话对96196热线来说也是弥足珍贵的，每一份表扬、每一声感谢都是对热线话务员们工作最大的肯定。96196热线全体话务员们也将不忘为民服务的初心，守一尺热线，解百姓烦忧！

### 附表一： [返回](#_（二）工单办理情况)

**2018年4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** | 56 | 0 | 100.00% | 6 | 0 | 62 | 90.32% |
| **溧阳交通局** | 43 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 43 | 100.00% |
| **武进交通局** | 42 | 1 | 97.67% | 1 | 0 | 44 | 95.45% |
| **公路处** | 23 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 23 | 100.00% |
| **航道处** | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 100.00% |
| **运管处** | 1615 | 16 | 99.02% | 146 | 0 | 1777 | 91.78% |
| **地方海事局** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **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** | 16 | 0 | 100.00% | 2 | 0 | 18 | 88.89% |
| **产业集团** | 5 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 6 | 83.33% |
| **公交集团** | 1423 | 0 | 100.00% | 20 | 0 | 1443 | 98.61% |
| **机场集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **常运集团** | 46 | 0 | 100.00% | 5 | 0 | 51 | 90.20% |
| **建管公司** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **合计** | **3271** | **17** | **99.48%** | **181** | **0** | **3469** | **94.78%** |

### 备注：运管处16件超时已结工单均是关于出租汽车的投诉，其中9件是捷达出租汽车公司的车辆。

### 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** | 1 |  |  |  |  |  |  | **1** |
| **纪委、监察室** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **金坛局** | 55 | 54 |  | 23 |  |  | 3 | **135** |
| **溧阳局** | 36 | 35 |  | 10 |  | 1 |  | **82** |
| **武进局** | 20 | 40 |  |  |  |  |  | **60** |
| **公路处** | 7 | 19 | 1 |  |  |  |  | **27** |
| **航道处** | 2 | 2 |  |  |  |  |  | **4** |
| **运管处** | 1175 | 1745 | 11 |  | 2 | 17 | 6 | **2956** |
| **地方海事局** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **铁航中心** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **技师学院** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **质监站** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **信息中心** | 856 | 14 | 2 | 853 |  | 2 |  | **1727** |
| **产业集团** | 4 | 2 | 4 |  |  |  |  | **10** |
| **公交集团** | 3404 | 588 | 56 | 749 |  | 28 | 5 | **4830** |
| **机场集团** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **常运集团** | 121 | 41 | 常运2 | 1 | 9 |  |  | 1 | **173** |
| 外公司39 |
| **建管公司** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **高管局** | 10 |  |  |  |  |  |  | **10** |
| **其他** | 298 |  |  |  |  |  | 218 | **516** |
| **合计** | **5989** | **2540** | **75** | **1644** | **2** | **48** | **233** | **10531** |

**2018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)

**2018年4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）** |
| 4月1日 | 3449  | 3269 | 94.78% | 2920 | 2452 | 83.97% | 468 | 349 | 180  | 5.22% | 2 | 0 | 6 | 0 |
| 4月2日 | 4143  | 3687 | 88.99% | 3343 | 2291 | 68.53% | 1052 | 344 | 456  | 11.01% | 0 | 12 | 9 | 1 |
| 4月3日 | 3017  | 2890 | 95.79% | 2585 | 2210 | 85.49% | 375 | 305 | 127  | 4.21% | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 4月4日 | 4608 | 4339 | 94.16% | 3954 | 2664 | 67.37% | 1290 | 385 | 269  | 5.84% | 0 | 4 | 5 | 0 |
| 4月5日 | 4902 | 4357 | 88.88% | 3957 | 2892 | 73.09% | 1065 | 400 | 545  | 11.12% | 2 | 1 | 8 | 0 |
| 4月6日 | 3856 | 3587 | 93.02% | 3151 | 2236 | 70.96% | 915 | 436 | 269  | 6.98% | 0 | 4 | 11 | 0 |
| 4月7日 | 3247  | 3135 | 96.55% | 2808 | 2353 | 83.80% | 455 | 327 | 112  | 3.45% | 1 | 0 | 9 | 0 |
| 4月8日 | 2985  | 2899 | 97.12% | 2581 | 2241 | 86.83% | 340 | 318 | 86  | 2.88% | 0 | 1 | 10 | 1 |
| 4月9日 | 2835  | 2748 | 96.93% | 2479 | 2129 | 85.88% | 350 | 269 | 87  | 3.07% | 0 | 2 | 6 | 0 |
| 4月10日 | 3037  | 2905 | 95.65% | 2616 | 2223 | 84.98% | 393 | 289 | 132  | 4.35% | 3 | 7 | 5 | 0 |
| 4月11日 | 2808  | 2721 | 96.90% | 2427 | 2084 | 85.87% | 343 | 294 | 87  | 3.10% | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 4月12日 | 2786  | 2694 | 96.70% | 2310 | 1907 | 82.55% | 403 | 384 | 92  | 3.30% | 0 | 2 | 6 | 0 |
| 4月13日 | 4221 | 3424 | 81.12% | 3079 | 2400 | 77.95% | 679 | 345 | 797  | 18.88% | 0 | 2 | 7 | 0 |
| 4月14日 | 3917 | 3753 | 95.81% | 3371 | 2736 | 81.16% | 635 | 382 | 164  | 4.19% | 0 | 2 | 14 | 0 |
| 4月15日 | 3543 | 3438 | 97.04% | 3083 | 2618 | 84.92% | 465 | 355 | 105  | 2.96% | 0 | 1 | 8 | 0 |
| 4月16日 | 3183  | 3080 | 96.76% | 2762 | 2254 | 81.61% | 508 | 318 | 103  | 3.24% | 3 | 2 | 13 | 2 |
| 4月17日 | 3060  | 2940 | 96.08% | 2623 | 2161 | 82.39% | 462 | 317 | 120  | 3.92% | 2 | 4 | 9 | 2 |
| 4月18日 | 2870  | 2781 | 96.90% | 2471 | 2123 | 85.92% | 348 | 310 | 89  | 3.10% | 1 | 4 | 6 | 0 |
| 4月19日 | 2972  | 2810 | 94.55% | 2507 | 2171 | 86.60% | 336 | 303 | 162  | 5.45% | 0 | 3 | 6 | 0 |
| 4月20日 | 3369  | 3214 | 95.40% | 2872 | 2354 | 81.96% | 518 | 342 | 155  | 4.60% | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 4月21日 | 3619  | 3461 | 95.63% | 3104 | 2613 | 84.18% | 491 | 357 | 158  | 4.37% | 6 | 4 | 8 | 0 |
| 4月22日 | 3456  | 3319 | 96.04% | 2998 | 2513 | 83.82% | 485 | 321 | 137  | 3.96% | 0 | 3 | 5 | 0 |
| 4月23日 | 4141  | 3752 | 90.61% | 3060 | 2089 | 68.27% | 971 | 692 | 389  | 9.39% | 17 | 2 | 3 | 0 |
| 4月24日 | 3258  | 3080 | 94.54% | 2565 | 1884 | 73.45% | 681 | 515 | 178  | 5.46% | 0 | 0 | 12 | 0 |
| 4月25日 | 3143  | 2975 | 94.65% | 2622 | 2145 | 81.81% | 477 | 353 | 168  | 5.35% | 0 | 2 | 11 | 1 |
| 4月26日 | 2937  | 2824 | 96.15% | 2521 | 2159 | 85.64% | 362 | 303 | 113  | 3.85% | 1 | 2 | 7 | 0 |
| 4月27日 | 2911  | 2798 | 96.12% | 2512 | 2173 | 86.50% | 339 | 286 | 113  | 3.88% | 1 | 5 | 6 | 0 |
| 4月28日 | 3320  | 3216 | 96.87% | 2889 | 2249 | 77.85% | 640 | 327 | 104  | 3.13% | 0 | 6 | 5 | 0 |
| 4月29日 | 3685  | 3544 | 96.17% | 3174 | 2616 | 82.42% | 558 | 370 | 141  | 3.83% | 0 | 2 | 12 | 0 |
| 4月30日 | 4802  | 4447 | 92.61% | 3971 | 2717 | 68.42% | 1254 | 476 | 355  | 7.39% | 0 | 0 | 11 | 0 |
| 合计 | 104080 | 98087 | 94.24% | 87315 | 69657 | 79.78% | 17658 | 10772 | 5993  | 5.76% | 42 | 85 | 228 | 9 |
| 平均 | 3469  | 3270  | 94.24% | 2911  | 2322  | 79.78% | 589  | 359  | 200  | 5.76% | 1.4 | 3  | 8  | 0  |