**内部资料 注意保存**

**常州96196交通服务热线月报**

2018年12月

常州市交通运输信息中心编制 　　　　　2019年1月4日

**目 录**

[【热线运行情况】 1](#_Toc534382479)

[一、咨询投诉运行情况 1](#_Toc534382480)

[（一）话务数据分析 1](#_Toc534382481)

[（二）工单办理情况 1](#_Toc534382482)

[（三）工单类型统计 1](#_Toc534382483)

[二、出租汽车电召运行情况 4](#_Toc534382484)

[【诉求热点分析】 7](#_Toc534382485)

[【回音壁】 8](#_Toc534382486)

[【表扬汇总】 9](#_Toc534382487)

[【服务新知】 10](#_Toc534382488)

[【典型案例】 11](#_Toc534382489)

[附表一 12](#_Toc534382490)

[附表二 13](#_Toc534382491)

[附表三 14](#_Toc534382492)

# 【热线运行情况】

## 一、咨询投诉运行情况

### （一）话务数据分析

12月份，常州96196咨询投诉席共呼入电话11348个，接通10785个，除去用户放弃的329个电话外，接通率为97.88%。与11月份相比，热线呼入电话总量上升11.63%，接通率下降0.49%。12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98.93%，客户满意度较好。

### （二）工单办理情况

12月份，共做工单11171件（包括12345市长热线派单234件，12319数字化城管热线派单21件，12328（96196）网站5件，短信16件，交通政务微博4件，“常州行”APP4件，“常州交通”微信号22件），其中热线现场办结7299件，派至各承办单位处理的工单3872件。截至1月4日15点50分统计时，按时已结工单3550件，超时已结工单152件，按时办结率95.82%；正常在办工单167件，超时未结工单3件；综合办结率95.61%。[**（详见附表一）**](#_附表一：)

### （三）工单类型统计

12月份，热线共做工单11171件，环比上升10.33%，其中：信息咨询6376件，占57.08%，环比上升10.64%；投诉举报2702件，占24.19%，环比上升11.19%；意见建议190件，占1.70%，环比上升2.15%；求助1617件，占14.47%，环比上升7.58%；表扬42件，占0.38%，环比上升16.67%；其他244件，占2.18%，环比上升17.87%。[**（详见附表二）**](#_附表二：)

**1.信息咨询：6376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：2702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）局办公室7件，主要反映苏锡常南部高速公路常州段雪堰镇附近施工现场噪音扰民的问题。

（2）公路管理处12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。

（3）运输管理处1896件，其中反映出租汽车经营服务方面1784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2件，反映新北区庙边罗家新桥附近船舶噪音扰民等问题。

（5）公交集团643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：12月24日王女士来电投诉B11路公交车驾驶员服务态度差，车号苏D-76536。10点30分左右，来电人在新城南都上车，上车刷卡时发现屏幕显示811路，于是向驾驶员提出疑虑，但驾驶员却语气很冲地应答来电人。

（6）常运集团26件，主要反映大巴车晚点、违规带客、倒客、不安全行车、不文明驾驶、票务纠纷、驾驶员服务态度差等问题。例如：12月16日某先生来电投诉大巴车晚点。来电人在携程网购买的当天13点15分从常州开往宿迁的汽车票，临近发车前突然被告知车辆晚点50分钟，随后来电人又等待了一个多小时车辆仍未到站，现场工作人员无任何解释，车辆晚点的问题始终也未提前告知乘客。

（7）信息中心13件，其中应急处置工单2件，其他主要涉及话务员服务态度不规范和电召系统故障频发导致电话打不进等问题。

（8）金坛、溧阳、武进3个辖市区交通局共103件。

**3.意见建议：190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：42件，**表扬出租汽车驾驶员13件；公交车驾驶员26件；大巴车驾驶员2件；96196热线1件。

**5.车辆救援：4件**。

**6.失物查找：1613件，**公交车丢失物品897件，出租汽车丢失物品704件，大巴车丢失物品9件，其他方面3件。

**7.其他：244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

12月份，出租汽车电召席共呼入电话134394个，接通电话115831个，接通率86.19%，呼损电话18563个，呼损率13.81%。

接通电话中咨询电话18239个，电召电话97592个，电召成功63820个，成功率65.39%，无车抢答33772个；手机召车127个（“常州交通”微信号17个、“常州行”APP安卓版109个、“常州行”APP苹果版1个）。[**（详见附表三）**](#_附表三：)

**1.11月、12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** |
| **11月** | 119380 | 103022 | 86.30% | 16358 | 13.70% |
| **12月** | 134394 | 115831 | 86.19% | 18563 | 13.81% |
| **比较** | 12.58% | 12.43% | -0.11% | 13.48% | 0.11% |

**2.11月、12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）** |
| **11月** | 87255 | 61637 | 25618 | 70.64% | 15767 |
| **12月** | 97592 | 63820 | 33772 | 65.39% | 18239 |
| **比较** | 11.85% | 3.54% | 31.83% | -5.25% | 15.68% |

**3.电召系统故障。**12月份，技术部门（因系统维护、故障等因素）重启电召系统8次。

**4.12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** | 81 | 0 | 81 |
| **合 计** | 81 | 0 | 81 |

**5.乘客毁约。**12月份共受理乘客毁约25起，经核实，其中构成乘客毁约的事实25起左右，不构成毁约的0起左右。

**6.轨迹查询。**12月份，调查出租汽车营运轨迹或录音184次，其中配合公安部门查找失物169次（成功126次，未成功43次），协助公安调查案件15次。

# 【诉求热点分析】

12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施工现场噪音扰民、552路公交线路延伸等问题。

**1.苏锡常南部高速公路施工噪音扰民引起投诉。**12月，96196热线受理了多起雪堰镇周边村民的投诉工单，反映苏锡常南部高速公路24小时连续作业，产生了很大的噪音，给周边村民的生活带来了极大的影响，建议相关部门能采取措施予以解决。热线经沟通了解到，市民反映的地方位于苏锡常南部高速公路常州段主线跨雪马路大桥附近，施工现场距离村庄最近的仅20米，目前该处正在进行桥梁桩基施工，由于桥梁桩基施工必须连续作业，难免有夜间作业。市高指苏锡常高速项目办接到市民投诉后，及时督促现场施工班组整改，并加强管理，合理安排施工时间，在对村民房屋距离路基较近的路段采取了降低振动强度和增加碾压次数等措施，将施工期间对附近村民的影响降到最低，并争取在12月底前完成此处桥梁桩基施工。

**2.市民建议新辟的552路公交延伸线路。**12月13日上午，96196热线连续接到11起市民来电建议552路公交能延伸线路。据了解，公交552路线路为新辟线路，由荆川公园始发至常州公路处返回，该线路是在原229A路公交的基础上，根据现有场站和道路条件情况延伸运行的线路，沿途站点设置主要是为了方便格兰艺堡和花园南村小区居民的出行，来电市民的建议主要是希望552路公交能往东延伸，将始发站延伸至南大街附近，公交公司建议市民可通过一次转乘的方式到达南大街等中心区域，今后，公交将结合实际客流情况和公众出行需求，适时调整公交线路，优化运行方案，更好地服务于民。

**3.常州行APP上线后成为市民关注热点。**12月26日上午，常州公交移动支付暨常州行APP发布会在市行政中心嘉禾厅召开，发布会召开以后，常州行APP受到市民广泛关注， 截至12月31日，96196热线接到市民咨询常州行APP方面的来电累计34件，主要是咨询常州行APP下载渠道、具备的服务功能以及APP下载后如何扫码乘车、扫码乘车是否享受优惠等，也有部分市民反映常州行APP无法正常下载、下载后无法注册等问题。针对市民的问题，热线话务员均作出了详细地解释和耐心地的指导，帮助他们逐一解决了在操作使用过程中遇到的各类疑难杂症。

# 【回音壁】

**金坛交通积极规范驾驶员行车行为。**12月20日，96196热线接到乘客来电投诉开往常州方向的常金巴士到站不停靠，乘客在皇塘阳光路站候车，车辆途径站台时未停靠，造成站台上的乘客均未能上车。金坛交通局接到市民投诉后立即责令所属公司调查核实，经调查情况属实，因当天天色已晚，且下雨视线模糊，常金巴士苏D-G9261当班驾驶员疏于观察，导致未发现站台候车乘客，确属工作失误。根据考核细则，公司对当班驾驶员的失误行为处以200元罚款，同时要求全体驾驶员要提高工作责任心，进一步规范驾驶员行车行为，避免类似情况再次发生。

# 【表扬汇总】

12月份，常州96196交通服务热线共受理表42件。其中来电表扬出租汽车驾驶员13件；公交车驾驶员26件；大巴车驾驶员2件；96196热线1件。

1.12月16日陶先生来电表扬B13路公交车驾驶员服务态度好（开往火车站方向），工号30159，自编号38813。15点40分左右，车辆行驶至青山桥站时，车内一名80多岁的老人在该站下车需要换乘其它车辆，该驾驶员主动搀扶老人下车并将老人送到换乘的车辆上。

2.12月20日王先生来电表扬巴士公司出租车驾驶员，车号苏D-2818X。23点30分左右，来电人从速八酒店（光华路）到恐龙园，当车辆行驶至中央花园东门时，驾驶员看见路边隔离带倒了便主动停车扶起，方便通行。

3.12月22日姜先生来电表扬63路公交车驾驶员，自编号18362。8点左右，在常州客运中心上车，来电人一行有多位老人，车辆行驶途中有一位老人突发急性心脏病，驾驶员发现险情后立即开车到武进医院，并帮助来电人一起将老人送达抢救室。

# 【服务新知】

**常州公交移动支付和常州行APP全面建成。**常州市公交移动支付项目和常州行APP平台项目建设由常州市交通运输局组织，市公交集团、溧阳客运公司、金坛公交公司、市民卡公司、江苏银联、支付宝等企事业单位联合实施。项目于2018年6月开始，先后完成了系统平台建设、常州行APP开发及公交设备改造、安装、调试和试运行，现项目已全面完成，正式上线运行。

我市的公交移动支付项目实现了在常武、金坛、溧阳全市范围全覆盖；更新的公交车载设备仍支持原实体卡（市民卡、龙城通卡、省一卡通）乘车刷卡支付，同时增加了银联闪付卡、支付宝乘车码、常州行APP扫码乘车等多种移动支付方式，市民和外来游客乘坐公交更为方便、快捷。

“常州行”APP目前具备了公交线路规划、实时线路查询、扫码支付和公交卡的充值、查询、挂失等功能，明年还将逐步加载满足市民出行的出租车召车、公共自行车租赁等公共交通服务功能；同时还将根据市民需求，定制一些特色服务项目如：老人卡、学生卡群体的上车提醒等关爱服务。

市民可以关注“常州市民卡”微信服务号，在便民服务菜单中下载“常州行”APP，或通过苹果市场、应用宝搜索下载“常州行”APP体验相关功能。

# 【典型案例】

**常州市民为96196热线高效的办事效率点赞。**12月27日，常州96196热线接到热心市民刘先生的表扬电话，称赞96196热线办事效率高、服务意识强，值得信任，必须点赞！

原来，刘先生于12月25日和26日分别两次来电反映B1路公交车辽河路通江路站台和怀德桥站台上新安装的刷卡设备声音很小，刘先生进站前多次刷卡均未听见有刷卡成功的提示音，但站务告知已刷卡成功了，因此，刘先生建议能调整刷卡设备的音量。接到建议后，热线立即向公交公司反映，等到12月27日刘先生再次乘坐B1路时，这些站台上的刷卡机音量已全部调整到位，如此高效的办事效率，着实让让刘先生感到意外，他说，通过这样一件微小的事情，让他深深感受到了96196热线诚挚贴心地优质服务和高效便捷地办事效率。

96196热线作为交通局对外服务窗口，除了解答市民的咨询事项、接受市民对交通行业的监督外，也会及时反馈市民的意见建议，为市民朋友建立了一个传达诉求和表达心声的平台，使热线成为市民与政府职能部门之间沟通最直接、最便捷、最快速的服务渠道，让市民获得真切的幸福感，赢得市民的信任和好评。

### 附表一 [返回](#_（二）工单办理情况)

**2018年12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** | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 100.00% |
| **纪委、监察室** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **金坛交通局** | 61 | 0 | 100.00% | 3 | 0 | 64 | 95.31% |
| **溧阳交通局** | 29 | 0 | 100.00% | 1 | 0 | 30 | 96.67% |
| **武进交通局** | 17 | 2 | 89.47% | 2 | 0 | 21 | 90.48% |
| **公路处** | 22 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 22 | 100.00% |
| **航道处** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **运管处** | 1651 | 148 | 91.62% | 146 | 3 | 1948 | 92.35% |
| **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** | 19 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 19 | 100.00% |
| **产业集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **公交集团** | 1712 | 2 | 99.88% | 13 | 0 | 1727 | 99.25% |
| **机场集团** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **常运集团** | 35 | 0 | 100.00% | 2 | 0 | 37 | 94.59% |
| **建管公司** | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **合计** | **3550** | **152** | **95.82%** | **167** | **3** | **3872** | 95.61% |

### 

### 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** | 17 | 7 | | 1 |  |  |  |  | **25** |
| **纪委、监察室** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **金坛局** | 55 | 57 | |  | 17 |  | 1 | 1 | **131** |
| **溧阳局** | 38 | 26 | | 1 | 10 |  |  |  | **75** |
| **武进局** | 5 | 20 | |  |  |  |  |  | **25** |
| **公路处** | 5 | 12 | | 10 |  |  |  |  | **27** |
| **航道处** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **运管处** | 1719 | 1896 | | 29 |  | 4 | 13 | 12 | **3673** |
| **地方海事局** |  | 2 | |  |  |  |  |  | **2** |
| **铁航中心** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **技师学院** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **质监站** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **信息中心** | 955 | 13 | | 4 | 682 |  | 1 |  | **1655** |
| **产业集团** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **公交集团** | 3139 | 643 | | 144 | 894 |  | 26 | 3 | **4849** |
| **机场集团** | 5 |  | |  |  |  |  |  | **5** |
| **常运集团** | 84 | 26 | 常运5 | 1 | 8 |  | 1 |  | **120** |
| 外公司21 |
| **建管公司** |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **高管局** | 79 |  | |  |  |  |  |  | **79** |
| **其他** | 275 |  | |  | 2 |  |  | 228 | **505** |
| **合计** | **6376** | **2702** | | **190** | **1613** | **4** | **42** | **244** | **11171** |

**2018年12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12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）** |
| 12月1日 | 3812 | 3527 | 92.52% | 2877 | 2160 | 75.08% | 717 | 650 | 285 | 7.48% | 5 | 1 | 9 | 0 |
| 12月2日 | 5222 | 4033 | 77.23% | 3390 | 2223 | 65.58% | 1167 | 643 | 1189 | 22.77% | 4 | 2 | 4 | 0 |
| 12月3日 | 4265 | 2772 | 64.99% | 2264 | 1577 | 69.66% | 687 | 508 | 1493 | 35.01% | 0 | 1 | 8 | 2 |
| 12月4日 | 4003 | 3695 | 92.31% | 3184 | 2116 | 66.46% | 1068 | 511 | 308 | 7.69% | 2 | 6 | 1 | 0 |
| 12月5日 | 3903 | 3552 | 91.01% | 2857 | 2060 | 72.10% | 797 | 695 | 351 | 8.99% | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 12月6日 | 5085 | 4466 | 87.83% | 3697 | 2242 | 60.64% | 1455 | 769 | 619 | 12.17% | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 12月7日 | 5149 | 4619 | 89.71% | 4156 | 2339 | 56.28% | 1817 | 463 | 530 | 10.29% | 12 | 2 | 5 | 0 |
| 12月8日 | 4620 | 4012 | 86.84% | 3522 | 2410 | 68.43% | 1112 | 490 | 608 | 13.16% | 3 | 2 | 8 | 0 |
| 12月9日 | 4485 | 3818 | 85.13% | 3276 | 2264 | 69.11% | 1012 | 542 | 667 | 14.87% | 2 | 0 | 7 | 0 |
| 12月10日 | 5808 | 4469 | 76.95% | 3919 | 2252 | 57.46% | 1667 | 550 | 1339 | 23.05% | 18 | 4 | 8 | 0 |
| 12月11日 | 3713 | 3391 | 91.33% | 2988 | 2031 | 67.97% | 957 | 403 | 322 | 8.67% | 2 | 2 | 5 | 0 |
| 12月12日 | 4528 | 3373 | 74.49% | 2908 | 1953 | 67.16% | 955 | 465 | 1155 | 25.51% | 1 | 2 | 6 | 2 |
| 12月13日 | 3652 | 3223 | 88.25% | 2798 | 1964 | 70.19% | 834 | 425 | 429 | 11.75% | 0 | 1 | 4 | 0 |
| 12月14日 | 4283 | 3861 | 90.15% | 3387 | 2173 | 64.16% | 1214 | 474 | 422 | 9.85% | 1 | 3 | 4 | 0 |
| 12月15日 | 5351 | 4304 | 80.43% | 3527 | 2193 | 62.18% | 1334 | 777 | 1047 | 19.57% | 0 | 1 | 5 | 0 |
| 12月16日 | 4311 | 3810 | 88.38% | 3219 | 2193 | 68.13% | 1026 | 591 | 501 | 11.62% | 0 | 3 | 7 | 0 |
| 12月17日 | 3336 | 3165 | 94.87% | 2785 | 1829 | 65.67% | 956 | 380 | 171 | 5.13% | 14 | 1 | 7 | 1 |
| 12月18日 | 3483 | 3230 | 92.74% | 2512 | 1879 | 74.80% | 633 | 718 | 253 | 7.26% | 3 | 6 | 3 | 0 |
| 12月19日 | 3448 | 3273 | 94.92% | 2710 | 1900 | 70.11% | 810 | 563 | 175 | 5.08% | 2 | 3 | 4 | 1 |
| 12月20日 | 3195 | 2998 | 93.83% | 2549 | 1865 | 73.17% | 684 | 449 | 197 | 6.17% | 2 | 0 | 4 | 1 |
| 12月21日 | 3906 | 3617 | 92.60% | 2988 | 1933 | 64.69% | 1055 | 629 | 289 | 7.40% | 1 | 3 | 5 | 0 |
| 12月22日 | 5201 | 4506 | 86.64% | 3824 | 2364 | 61.82% | 1460 | 682 | 695 | 13.36% | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 12月23日 | 3826 | 3260 | 85.21% | 2619 | 1938 | 74.00% | 681 | 641 | 566 | 14.79% | 1 | 0 | 6 | 0 |
| 12月24日 | 3621 | 3315 | 91.55% | 2570 | 1863 | 72.49% | 707 | 745 | 306 | 8.45% | 0 | 2 | 1 | 1 |
| 12月25日 | 3361 | 2906 | 86.46% | 2480 | 1738 | 70.08% | 742 | 426 | 455 | 13.54% | 14 | 6 | 4 | 1 |
| 12月26日 | 4589 | 4134 | 90.08% | 3654 | 2157 | 59.03% | 1497 | 480 | 455 | 9.92% | 10 | 3 | 7 | 2 |
| 12月27日 | 3146 | 2987 | 94.95% | 2510 | 1864 | 74.26% | 646 | 477 | 159 | 5.05% | 6 | 5 | 6 | 2 |
| 12月28日 | 3861 | 3589 | 92.96% | 2860 | 1923 | 67.24% | 937 | 729 | 272 | 7.04% | 6 | 4 | 11 | 0 |
| 12月29日 | 4650 | 4303 | 92.54% | 3522 | 2119 | 60.16% | 1403 | 781 | 347 | 7.46% | 7 | 2 | 8 | 0 |
| 12月30日 | 5041 | 4193 | 83.18% | 3571 | 2267 | 63.48% | 1304 | 622 | 848 | 16.82% | 2 | 2 | 3 | 0 |
| 12月31日 | 7540 | 5430 | 72.02% | 4469 | 2031 | 45.45% | 2438 | 961 | 2110 | 27.98% | 2 | 3 | 7 | 0 |
| 合计 | 134394 | 115831 | 86.19% | 97592 | 63820 | 65.39% | 33772 | 18239 | 18563 | 13.81% | 127 | 81 | 169 | 15 |
| 平均 | 4480 | 3861 | 86.19% | 3253 | 2127 | 65.39% | 1126 | 608 | 619 | 13.81% | 4 | 3 | 6 | 1 |