附件5

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **8月份专营公交企业投诉性质分类统计表** | | | | | | | | | |
| **序号** | **公司名称** | **投诉宗数** | **投诉性质分类** | | | | | | |  | | | | | |
| **不按站点上下客** | **服务态度** | **危险驾驶** | **拒载** | **误导乘客** | **车况** | **甩客** | | **载客加油** | **越线行驶** | **多收费** | **擅自停运** | **其他投诉** |
| 1 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 34 | 13 | 8 | 4 | 2 | 0 | 0 | 2 | | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| 2 | 深圳市东部公共交通有限公司 | 61 | 28 | 3 | 11 | 6 | 4 | 3 | 1 | | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 3 | 深圳市西部公共汽车有限公司 | 40 | 23 | 8 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 合计 | | 135 | 64 | 19 | 19 | 9 | 5 | 3 | 3 | | 3 | 2 | 1 | 1 | 6 |
| 占投诉比（%） | |  | 47.41 | 14.07 | 14.07 | 6.67 | 3.70 | 2.22 | 2.22 | | 2.22 | 1.48 | 0.74 | 0.74 | 4.44 |