附件12

|  |
| --- |
| **8月份非专营公交投诉办理回访情况统计表** |
| **序号** | **单位名称** | **抽查办理结果** | **满意度** | **满意及基本满意率****（%）** |
| **抽查件数** | **成功回访** | **告知答复** | **未告知答复** | **告知答复率(%)** | **满意宗数** | **满意率(%)** | **基本满意宗数** | **基本满意率(%)** | **不满意宗数** | **不满意率(%)** |
| 1 | 深圳市华程交通有限公司 | 1 | 1 | 1 | 0 | 100.00 | 1 | 100.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 100.00 |
| 2 | 深圳天诚运输实业有限公司 | 5 | 3 | 3 | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 3 | 100.00 | 0 | 0.00 | 100.00 |
| 3 | 深圳市大鹏海滨汽车运输有限公司 | 1 | 1 | 1 | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 1 | 100.00 | 0 | 0.00 | 100.00 |
| 4 | 深圳市金华南巴士股份有限公司 | 15 | 14 | 13 | 1 | 92.86 | 3 | 21.43 | 10 | 71.43 | 1 | 7.14 | 92.86 |
| 5 | 深圳市鹏运国旅运输有限公司 | 5 | 3 | 2 | 1 | 66.67 | 1 | 33.33 | 1 | 33.33 | 1 | 33.33 | 66.67 |
| 6 | 深圳市恒誉光明运输集团有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 合 计 | 28 | 22 | 20 | 2 | 90.91 | 5 | 22.73 | 15 | 68.18 | 2 | 9.09 | 90.91 |