附件5

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9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** | **危险驾驶** | **拒载** | **服务态度** | **甩客** | **越线行驶** | **误导乘客** | | **不给车票** | **车况** | **多收费** | **其他投诉** |
| 1 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 42 | 14 | 10 | 4 | 6 | 3 | 2 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 2 | 深圳市东部公共交通有限公司 | 48 | 24 | 7 | 8 | 4 | 2 | 0 | 2 | | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 深圳市西部公共汽车有限公司 | 42 | 13 | 16 | 2 | 3 | 0 | 2 | 1 | | 1 | 1 | 0 | 3 |
| 合计 | | 132 | 51 | 33 | 14 | 13 | 5 | 4 | 3 | | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 占投诉比（%） | |  | 38.64 | 25.00 | 10.61 | 9.85 | 3.79 | 3.03 | 2.27 | | 0.76 | 0.76 | 0.76 | 4.55 |