附件12

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9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 | 深圳市安道运输集团有限公司 | 1 | 1 | 1 | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 1 | 100.00 | 0 | 0.00 | 100.00 |
| 2 | 深圳市华程交通有限公司 | 1 | 1 | 1 | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 1 | 100.00 | 0 | 0.00 | 100.00 |
| 3 | 深圳市金华南巴士股份有限公司 | 28 | 21 | 19 | 2 | 90.48 | 8 | 38.10 | 11 | 52.38 | 2 | 9.52 | 90.48 |
| 4 | 深圳天诚运输实业有限公司 | 4 | 4 | 4 | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 3 | 75.00 | 1 | 25.00 | 75.00 |
| 5 | 深圳市恒誉光明运输集团有限公司 | 5 | 4 | 3 | 1 | 75.00 | 0 | 0.00 | 3 | 75.00 | 1 | 25.00 | 75.00 |
| 6 | 深圳市鹏运国旅运输有限公司 | 11 | 7 | 7 | 0 | 100.00 | 1 | 14.29 | 4 | 57.14 | 2 | 28.57 | 71.43 |
| 7 | 深圳市西湖运输有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 合 计 | | 51 | 38 | 35 | 3 | 92.11 | 9 | 23.68 | 23 | 60.53 | 6 | 15.79 | 84.21 |