附件5

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **11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** | **不给车票** | **误导乘客** | **甩客** | **载客加油** | **其他投诉** |
| 1 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 34 | 19 | 7 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 2 | 深圳市西部公共汽车有限公司 | 14 | 6 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 3 | 深圳市东部公共交通有限公司 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合计 | | 53 | 26 | 11 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 占投诉比（%） | |  | 49.06 | 20.75 | 9.43 | 5.66 | 3.77 | 3.77 | 1.89 | 1.89 | 3.77 |