附件3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **12月份专营公交企业投诉率前20条线路** | | | | | | | | | |
| **序号** | **线路** | **车辆数** | **投诉**  **总数** | **投诉率（%）** | **上月 投诉率（%）** | **环比±（%）** | **所属分公司** | **所属总公司** | **监督部门 （辖区交通局）** |
| 1 | M445 | 10 | 1 | 10.00 | 0.00 | 10.00 | 巴士集团第五分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 西部交通运输局 |
| 2 | 高峰专线9号 | 13 | 1 | 7.69 | 0.00 | 7.69 | 巴士集团第三分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 西部交通运输局 |
| 3 | K384 | 13 | 1 | 7.69 | 7.69 | 0.00 | 西部公汽第四分公司 | 深圳市西部公共汽车有限公司 | 龙华交通运输局 |
| 4 | 718 | 13 | 1 | 7.69 | 0.00 | 7.69 | 西部公汽第一分公司 | 深圳市西部公共汽车有限公司 | 宝安交通运输局 |
| 5 | 68 | 14 | 1 | 7.14 | 0.00 | 7.14 | 巴士集团第二分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 东部交通运输局 |
| 6 | 23 | 14 | 1 | 7.14 | 7.14 | 0.00 | 巴士集团第一分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 西部交通运输局 |
| 7 | M407 | 30 | 2 | 6.67 | 0.00 | 6.67 | 巴士集团第二分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 东部交通运输局 |
| 8 | 64 | 30 | 2 | 6.67 | 3.33 | 3.33 | 巴士集团第一分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 西部交通运输局 |
| 9 | 49 | 15 | 1 | 6.67 | 0.00 | 6.67 | 巴士集团第三分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 西部交通运输局 |
| 10 | 17 | 17 | 1 | 5.88 | 0.00 | 5.88 | 巴士集团第一分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 西部交通运输局 |
| 11 | M377 | 18 | 1 | 5.56 | 0.00 | 5.56 | 西部公汽第一分公司 | 深圳市西部公共汽车有限公司 | 宝安交通运输局 |
| 12 | E9 | 18 | 1 | 5.56 | 0.00 | 5.56 | 西部公汽第四分公司 | 深圳市西部公共汽车有限公司 | 龙华交通运输局 |
| 13 | 325 | 60 | 3 | 5.00 | 1.67 | 3.33 | 巴士集团第三分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 西部交通运输局 |
| 14 | 63 | 20 | 1 | 5.00 | 0.00 | 5.00 | 巴士集团第一分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 西部交通运输局 |
| 15 | 215 | 23 | 1 | 4.35 | 0.00 | 4.35 | 巴士集团第一分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 西部交通运输局 |
| 16 | 211 | 25 | 1 | 4.00 | 12.00 | -8.00 | 巴士集团第一分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 西部交通运输局 |
| 17 | 111 | 27 | 1 | 3.70 | 3.70 | 0.00 | 巴士集团第一分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 西部交通运输局 |
| 18 | 102 | 28 | 1 | 3.57 | 0.00 | 3.57 | 巴士集团第四分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 西部交通运输局 |
| 19 | M401 | 29 | 1 | 3.45 | 0.00 | 3.45 | 巴士集团第二分公司 | 深圳巴士集团股份有限公司 | 东部交通运输局 |
| 20 | M269 | 29 | 1 | 3.45 | 0.00 | 3.45 | 东部公交九公司 | 深圳市东部公共交通有限公司司 | 龙岗交通运输局 |