附件12

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2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 | 深圳市鹏运国旅运输有限公司 | 4 | 4 | 4 | 0 | 100.00 | 3 | 75.00 | 1 | 25.00 | 0 | 0.00 | 100.00 |
| 2 | 深圳天诚运输实业有限公司 | 9 | 6 | 6 | 0 | 100.00 | 2 | 33.33 | 4 | 66.67 | 0 | 0.00 | 100.00 |
| 3 | 深圳市金华南巴士股份有限公司 | 10 | 9 | 9 | 0 | 100.00 | 2 | 22.22 | 7 | 77.78 | 0 | 0.00 | 100.00 |
| 4 | 深圳市华程交通有限公司 | 5 | 1 | 1 | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 1 | 100.00 | 0 | 0.00 | 100.00 |
| 5 | 深圳市恒誉光明运输集团有限公司 | 1 | 1 | 1 | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 1 | 100.00 | 0 | 0.00 | 100.00 |
| 6 | 深圳市西湖运输有限公司 | 1 | 1 | 1 | 0 | 100.00 | 0 | 0.00 | 1 | 100.00 | 0 | 0.00 | 100.00 |
| 合 计 | | 30 | 22 | 22 | 0 | 100.00 | 7 | 31.82 | 15 | 68.18 | 0 | 0.00 | 100.00 |