

# 临清市通达公交有限公司投诉受理制度

第一条 为了给广大乘客创造良好出行环境，保障乘客依法行使检举权利，建立健全投诉举报机制，加强投诉举报工作，保障公交运营规范有序地运行，根据《中华人民共和国道路运输条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》，制定本机制。

第二条 公司综合办公室负责受理对公交车的投诉举报。受理范围：市内、城乡公交运输经营行为。

第三条 受理投诉举报的工作人员必须忠于职守、廉洁奉公、保守秘密。

第四条 公民、法人和其他组织认为公交车辆存在违规经营行为，可以采用当面、电话、信函和委托他人等方式，向我公司投诉举报。

第五条 投诉举报人应当尽可能据实反映、提供被投诉举报车辆的牌照、营运线路、违法经营行为的具体情节和证据。对借投诉举报之机故意捏造事实，诬告陷害他人的或者以举报为名制造事端，干扰正常工作的，依照有关规定交相关部门严肃处理。

第六条 对署实名投诉举报的优先排查，认真反馈；对署名和匿名投诉举报都要认真对待，妥善处理。

第七条 设立公开投诉举报电话，电话号码 0635-2323188。投诉接待室设在公司二楼接待室。

第八条 受理投诉举报人当面投诉举报，应分别单独进行，做好笔录受理电话投诉举报，必须细心接听，询问清楚，如实记录，必要时可以录音；对投诉举报信函和提交的书面材料，要逐件拆阅、登记、及时办理。

第九条 不属于我公司受理范围的当面或电话投诉举报，应当告知投诉举报人向有处理权的部门反映，并做好解释工作；对于其中的重要问题或紧急事项可以协助投诉举报人联系受理单位或报告有关领导后再处理。

第十条 受理范围主要有：城市公交运营服务质量、行车安全、公交线路班次规划、站点新增调整等各板块服务质量；企业员工反映问题。

第十一条 以下事项予以受理：

（一）咨询类：包括对常规公交以及快速公交线路、班次方面的咨询，长途班次咨询等；

（二）求助类：在常规公交或快速公交车辆上遗失物品或其他需要帮助的问题等；

（三）表扬类：对驾驶员、站点工作人员、热线接线员等工作人员的表扬；

（四）建议类：包括对公交运营服务、行车安全、线路、班次、站点、车辆设施、车辆卫生等方面的建议或意见；

（五）投诉类：包括对公交运营服务、行车安全、线路、班次、站点、车辆设施、车辆卫生等方面的诉求；

第十二条 对打击报复投诉举报人的，依照有关规定严肃处理；构成犯罪的，移送司法机关依法办理。

第十三条 本办法由临清市通达公交汽车有限公司负责解释。

临清市通达公司有限公司

2023年1月12日

