津道运规〔2021〕5号

天津市道路运输管理局关于印发天津市公共

汽（电）车投诉处理管理办法的通知

各区交通运输主管部门、各公交企业、各有关单位：

现将修订后的《天津市公共汽（电）车投诉处理管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

2021年1月15日

天津市公共汽（电）车投诉处理管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范公共汽（电）车服务投诉的受理和处理，维护乘客合法权益，根据《天津市客运公共交通管理条例》、交通运输部《城市公共汽电车客运管理规定》等有关法律法规，制定本办法。

第二条 本办法所称投诉是指乘客或其他人员以书信、走访、电话、网络等形式反映公共汽（电）车运营服务过程中存在的问题。

投诉处理是指天津市道路运输管理局、区交通运输行政管理部门和公共汽（电）车线路经营者按有关规定处理投诉的活动。

第三条 本办法适用于本市公共汽（电）车的运营服务、场站、路站设施以及与公共汽（电）车相关的经营活动中的投诉。

第四条 天津市道路运输管理局、区交通运输行政管理部门应当建立乘客投诉受理制度，指定专人负责受理和处理乘客投诉，接受和处理上级交办或有关机关转办的投诉，指定公共汽（电）车线路经营者处理投诉。

第五条 公共汽（电）车线路经营者（包括场站经营者和路站设施经营者）应当建立乘客投诉受理制度，完善企业内部各专业部门间处理投诉的程序和渠道，确定专人负责受理和处理投诉工作。

第六条 健全乘客投诉登记记录制度。受理乘客电话投诉，应当如实记录；接到乘客信函投诉，应当及时登记；接待乘客当面口述投诉，应当进行笔录。

第二章 受理条件和范围

第七条 投诉受理条件：

（一）投诉人必须是权益受到损害的公共汽（电）车服务对象或者其代理人；

（二）有明确的投诉对象、具体事实及有关证明材料或证明人；

（三）投诉对象必须是本市公共汽（电）车运营服务、场站、路站设施以及与公共汽（电）车相关的经营活动，并属于天津市道路运输管理局、区交通运输行政管理部门管辖范围。

第八条 投诉受理范围：

（一）服务不规范，包括：服务态度不端正、运营违纪、行车隐患、不报站、车辆不洁、到站不停车等；

（二）票价问题，包括：收费、票务等；

（三）运营问题，包括：线路走向、班次、间隔大等；

（四）车辆设施，包括：车质、车辆服务设施、车辆数、车辆尾气、空调启闭等；

（五）站杆站牌，包括：站杆站牌安装、线路信息等；

（六）线路开辟、调整；

（七）站点设置、调整；

（八）其他相关事宜。

第九条 投诉人应当提供姓名、联系方式及投诉的事实和理由。

第三章 投诉办理

第十条 天津市道路运输管理局、区交通运输行政管理部门受理乘客投诉，应当在十五个工作日内作出答复，情况复杂的，应当在二十个工作日内作出答复。

天津市道路运输管理局、区交通运输行政管理部门对于服务、票价、运营、车辆、站杆站牌等投诉，可以转交有关线路经营者处理，有关线路经营者应当在规定的时限内向转交部门反馈处理结果。

第十一条 公共汽（电）车线路经营者收到乘客投诉后，应当在十个工作日内答复。

第十二条 天津市道路运输管理局、区交通运输行政管理部门向公共汽（电）车线路经营者核查投诉情况的，应当发出核查投诉通知书；公共汽（电）车线路经营者应当自收到核查投诉通知书之日起十个工作日内，将核查的有关情况和处理意见书面回复天津市道路运输管理局、区交通运输行政管理部门。

第四章 投诉办结

第十三条 天津市道路运输管理局、区交通运输行政管理部门应当对转交的乘客投诉办理进行跟踪督办，督促承办单位按规定时限办结并报告办理结果。

第十四条 以下情况可作结案处理：

（一）在规定期限内处理完毕，并已回复投诉人；

（二）在规定的处理时限内，投诉人拒不配合调查，使调查取证工作无法继续，无法认定责任的；

（三）投诉人提供的联系方式无法联系到投诉人的；

（四）经调查，投诉内容与实际情况不符的，核实后同意办结的。

第五章 责任认定

第十五条 天津市道路运输管理局、天津市交通运输综合行政执法总队、区交通运输行政管理部门、区交通运输行政执法机构对经调查核实违反《天津市客运公共交通管理条例》的公共汽（电）车线路经营者或者从业人员，应当根据《天津市客运公共交通管理条例》实施相应的行政处罚。

第十六条 投诉人投诉不实，造成他人损失的，或捏造歪曲事实、诬告陷害他人的，依法追究其相应责任。

第六章 附则

第十七条 本办法自2021年2月15日起施行，有效期5年。