附件1

2015年“群众满意客运站”市州达标数量

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 市州 | 达标数量 |
| 1 | 长沙 | 1个 |
| 2 | 株洲 | 2个 |
| 3 | 湘潭 | 1个 |
| 4 | 衡阳 | 2个 |
| 5 | 邵阳 | 1个 |
| 6 | 岳阳 | 2个 |
| 7 | 益阳 | 3个 |
| 8 | 常德 | 1个 |
| 9 | 张家界 | 1个 |
| 10 | 娄底 | 2个 |
| 11 | 郴州 | 4个 |
| 12 | 永州 | 3个 |
| 13 | 怀化 | 3个 |
| 14 | 湘西 | 1个 |

附件2-1

湖南省汽车客运站群众满意率问卷调查**（旅客）**

客运站名称：

亲爱的旅客：

为了更好地促进客运站规范管理，提高服务质量，特向您进行客运站满意率调查，并请您多提宝贵意见和建议。

1、您对本客运站的总体评价：。

①满意 ②基本满意 ③不满意

2、不满意的理由：。

①售票（环境、服务态度）不满意。

②候车（环境、服务态度）不满意。

③商业（环境、服务态度）不满意。

④引导标志清晰度不满意。

⑤站场秩序不满意。

⑥安全管理不满意。

⑦收费不满意。（票价、厕所收费）

⑧卫生不满意。

⑨投诉渠道不满意。

⑩（其他） 不满意。

说明：本调查问卷由湖南省道路运输管理局制作，感谢您参与本次调查，您的意见和建议对我们今后改善服务质量非常重要！如果您愿意，请留下您的联系方式。

姓名： ，电话： 。

附件2-2

湖南省汽车客运站群众满意率问卷调查

**（经营者和司乘人员）**

客运站名称：

亲爱的经营者和司乘人员：

为了更好地促进客运站规范管理，提高服务质量，特向您进行客运站满意率调查，并请您多提宝贵意见和建议。

1、您对本客运站的总体评价：。

①满意 ②基本满意 ③不满意

2、不满意的理由：。

①设施设备不满意。

②站务管理不满意

③安全管理不满意。

④排班不满意。

⑤售票不满意。

⑥卫生不满意。

⑦收费不满意。

⑧按时结算不满意

⑨投诉渠道不满意。

⑩（其他）不满意。

说明：本调查问卷由湖南省道路运输管理局制作，感谢您的配合，您的意见和建议对我们今后改善服务质量非常重要！如果您愿意，请留下您的联系方式。

姓名： ，电话： 。