附件3-1

湖南省群众满意客运站满意率问卷调查（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非常满意（100分） ②满意（80分） ③基本满意（60分） ④不满意（40分）

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3-2

湖南省群众满意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非常满意（100分） ②满意（80分） ③基本满意（60分）④不满意（40分）

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：