**景德镇公共交通有限公司服务权益维护信息**

**一、乘客服务权益范围**

1. 安全保障权益

乘客有权在乘坐公交车辆时获得安全的乘车环境。公司有责任确保车辆的技术状况良好，包括但不限于车辆的制动系统、转向系统等关键部件正常运行，以降低交通事故风险。

在车辆行驶过程中，公司应保障乘客的人身安全，如配备必要的安全设施（扶手、安全带等），并确保司机遵守交通规则和安全驾驶规范。

2. 知情权

乘客有权了解公交线路的基本信息，包括站点设置、首末班车时间、运营间隔等。公司应通过公交站台信息牌、官方网站、手机应用等多种渠道提供准确的线路信息。

对于公交票价的定价规则、优惠政策（如学生卡、老年卡、退伍军人优待证等优惠），乘客有知情权，公司需要清晰地公示票价信息。

3. 公平交易权

乘客按规定票价支付乘车费用后，有权获得相应的服务。公司应杜绝乱收费现象，如确保刷卡机、投币箱等设备正常工作，准确计费。

对于特殊情况下的票价调整（如因线路延长、运营成本增加等原因），公司应按照规定的程序进行公示和说明，保证乘客的公平交易权。

4. 舒适乘车权益

乘客有权要求公交车辆内部环境整洁，包括座椅干净、车厢内无异味等。公司要建立定期清洁制度，保持车辆清洁卫生。

公司应合理控制车内温度、湿度等环境条件，在车辆配置空调等设备的情况下，根据季节和实际情况为乘客提供舒适的乘车环境。

**二、权益维护途径**

1. 车内反馈机制

在公交车辆内设置意见箱或意见反馈二维码，乘客可以将乘车过程中遇到的问题（如司机服务态度差、车辆设施损坏等）及时反馈给公司。公司应定期收集这些意见，并安排专人负责处理。

2. 服务热线投诉

公司设立服务热线电话，乘客可以拨打热线电话向客服人员反映问题。客服人员要对投诉内容进行详细记录，包括投诉时间、公交线路、车辆编号、具体问题等，并按照公司规定的投诉处理流程及时跟进处理。

3. 线上平台投诉

公司通过官方网站、手机应用等线上平台开设投诉渠道。乘客在这些平台上提交投诉后，后台工作人员要及时受理，并将处理进度和结果通过平台反馈给乘客。

4. 现场投诉处理

在公交枢纽、重要站点等场所设置服务监督岗，安排工作人员现场受理乘客投诉。对于乘客现场反映的问题，能够当场解决的要立即处理，如无法当场解决，要告知乘客后续处理的时间和方式。