道路运输服务质量投诉管理规定

（1999年10月11日交通部令交公路发(1999)535号发布 根据2016年9月2日《交通运输部关于修改〈道路运输服务质量投诉管理规定〉的决定》修正）

第一章 总 则

　　第一条　为了保护道路运输服务对象的合法权益，及时、公正处理服务质量投诉，加强对道路运输服务质量的监督和管理，维护道路运输市场的正常秩序，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规制定本规定。

　　第二条　县级以上（含县级，下同）人民政府交通行政主管部门负责本辖区道路运输服务质量投诉管理工作，其所属的道路运政管理机构（以下简称运政机构）是道路运输服务质量投诉（以下简称服务质量投诉）的受理机构，负责本规定的具体实施。

　　第三条　各级运政机构受理服务质量投诉应遵循合法、公正、高效、便民的原则。

第二章 投诉受理机构

　　第四条　县级以上运政机构应当向社会公布投诉地址及投诉电话，及时受理本辖区的服务质量投诉案件。

　　第五条　运政机构受理服务质量投诉的主要职责是：

　　（一） 贯彻执行国家有关服务质量投诉处理的法律、法规和规章制度；

　　（二） 及时调查处理（或批转下一级运政机构调查处理）被投诉对象注册地为本辖区的服务质量投诉案件；报请上一级运政机构将本单位收到的被投诉对象注册地为非本辖区的投诉案件批转其辖区运政机构办理；

　　（三） 协助上一级运政机构调查处理涉及本辖区的服务质量投诉案件；

　　（四） 受理上一级运政机构转来的投诉案件，并报告投诉的调查处理情况和结果；

　　（五） 建立健全本辖区服务质量投诉受理工作通报表彰、统计分析和投诉档案管理以及信息反馈等制度；

　　（六） 督促、检查本辖区道路运输经营者制定和实施服务质量纠纷处理制度。

第三章 投诉受理条件和范围

　　第六条　投诉受理条件：

　　（一） 投诉人必须是权益受到损害的道路运输服务对象或他们的代理人；

　　（二） 有明确的投诉对象、具体事实及有关证明材料或证明人。

　　第七条　投诉受理范围：

　　（一） 道路运输经营者未履行合同或协议而又拒不承担违约责任的；

　　（二） 道路运输经营者未执行国家有关价格政策或未提供与其价格相符的服务的；

　　（三） 道路运输经营者故意或过失造成投诉人人身伤害，货物灭失、短少、变质、污染、损坏、误期等而又拒绝赔偿损失的；

　　（四） 道路运输经营者有欺诈行为的；

　　（五） 道路运输经营者在经营活动中违反有关法律、法规或规章导致道路运输服务对象权益受到损害的；

　　（六） 道路运输经营者未按规定提供与其经营内容相适应的服务设施、服务项目或服务质量标准的；

　　（七） 道路运输经营者其他侵犯投诉人权益、损害投诉人利益的行为。

　　第八条　下列投诉不属于本受理范围：

　　（一） 法院、仲裁机构或者有关行政机关已经受理的案件;

　　（二） 由于不可抗拒力造成道路运输服务对象权益受到损害的投诉;

　　（三） 治安和刑事案件投诉;

　　（四） 交通事故投诉;

　　（五） 国家法律、法规已经明确规定由其他机构受理的投诉。

第四章 投诉人与被投诉人

　　第九条　投诉可采用书面投诉、电话投诉或当面投诉三种形式。投诉人应在书面投诉材料上阐明或在电话投诉、当面投诉时说明下列事项：

　　（一） 投诉人的名称或姓名及联系方式；

　　（二） 被投诉人的名称或车辆牌照号码；

　　（三） 投诉案件发生的时间、地点、经过及有关证明材料或证明人；

　　（四） 投诉请求（包括停止侵害、惩治违法、违章经营，赔礼道歉，赔偿损失等）。

　　第十条　投诉人有权了解投诉的处理情况；有权与被投诉人自行和解；有权放弃或变更投诉请求。

　　第十一条　被投诉人有就被投诉案件进行陈述和申辩的权利。

　　第十二条　被投诉人不得妨碍运政机构对投诉案件进行的调查、核实工作，不得销毁、灭失有关证据。

第五章 投诉受理程序

　　第十三条　运政机构接到投诉时，应当根据第七条、第八条的规定，确定是否受理，不予受理的，要说明理由。电话投诉和当面投诉的要做好投诉记录（《道路运输服务质量投诉记录》式样见附件1），也可通知其递交书面投诉材料。

　　第十四条　运政机构受理投诉后，应当在5日内通知被投诉人。被投诉人应当在接到投诉通知之日起10日内作出书面答复意见。书面答复应当载明以下事项：

　　（一） 对投诉内容及投诉请求表明态度；

　　（二） 陈述事实，申辩举证；

　　（三） 提出解决意见。

　　第十五条　运政机构应依法对投诉案件进行核实。经调查核实后，依据有关法律、法规或规章，分清责任，在投诉受理之日起30日内，做出相应的投诉处理决定，并通知双方当事人。

第六章 投诉处理

　　第十六条　根据投诉事实的性质，对投诉案件的处理决定可采取调解或行政处罚两种处理方式。

　　第十七条　投诉案件的责任认定主要依据是投诉事实和有关法律、法规及规章：

　　（一）《中华人民共和国合同法》及其他有关道路运输或合同的法律、法规；

　　（二）《道路旅客运输及客运站管理规定》《道路货物运输及站场管理规定》《道路运输车辆技术管理规定》等道路运输管理规章。

　　第十八条　根据责任认定结果，可做出以下调解意见，并应说明理由：

　　（一） 被投诉人过错的，由被投诉人向投诉人赔礼道歉或赔偿损失；

　　（二） 投诉人与被投诉人共同过错的，由双方分别承担相应责任；

　　（三） 投诉人自身过错的，责任自负。

　　第十九条　运政机构对投诉案件进行调解，应制作《道路运输服务质量投诉调解书》（式样见附件2），一式3份。由投诉人、被投诉人双方（或其代表）签字，并经运政管理机构盖章确认后，分别交投诉人和被投诉人各1份，运政机构存档1份。

　　第二十条　有关汽车维修质量纠纷的调解依照《汽车维修质量纠纷调解办法》（交公路发〔1998〕349号）办理。

　　第二十一条　由于道路运输经营者经营活动违反有关法律、法规及规章导致道路运输服务对象权益受到侵害的投诉案件，运政机构应责令其停止侵害，并依照有关道路运输的法律、法规及规章给予行政处罚。

　　第二十二条　运政机构工作人员在处理投诉案件过程中玩忽职守、推诿拖拉、徇私枉法的，应给予行政处分，构成犯罪的追究法律责任。

第七章 附　则

　　第二十三条　道路运输经营者被投诉的责任频率、对投诉案件调解工作是否配合等情况，是考核企业服务质量、评定企业资质等级等方面的主要依据之一，应作为年度审验的重要内容，并在涉及审批事项等方面作为先决条件。

　　第二十四条　本规定自2000年1月1日起实施。