

海口市交通运输和港航管理局

海口市交通运输和港航管理局 关于琼州海峡客滚运输市场 2019 年第一次 “双随机”抽查存在问题的整改报告

交通运输部珠江航务管理局：

2019 年 4 月 16 日，交通运输部珠江航务管理局在开展的琼州海峡客滚运输市场“双随机”抽查工作中，要求海南祥隆船务公司和海铁南港客运站对存在的问题进行整改。现将整改情况报告如下：

一、检查组对海南祥隆船务公司列出了四项整改内容，其中第一、四项的准点率和建立专门账户问题，检查小组在听取公司现场汇报后，明确不列入整改事项。

针对另外两项必须整改内容，一是缺少服务质量管理相应制度，二是原有监控设备不可用，我局已督促海南祥隆船务公司进行整改，并于 4 月 29 日分别到该公司本部和永正船现场进行复核，确认该公司已制定完善质量管理体系，永正船监控设备完好并指定专人监视。

二、针对检查组提出海铁南港客运站存在的四项问题，该客运站也采取了相应措施整改。

1、加强实名制验证工作。为完善免费儿童实名制工作，售票时在船票增上加免费儿童信息，进港口加强对免费儿童

信息的确认，确保登船旅客信息记录完整。

2、加强客运人员服务礼仪礼节的培训。利用交班会组织员工强化学习服务知识，并采取班前提问、班中抽查方式，检验员工标准学习、落实情况，旨在进一步提高服务水平，打造良好服务形象。

3、优化站内服务设施，创造良好候船环境。一是重新规划完善站内服务标识，做到清晰明了；二是增加母婴、军人、救援人员专用候船厅（已在改造中）；三是向上级报告申请候船厅整体装修、改造，提高旅客候船舒适度。

特此报告。

海口市交通运输和港航管理局

2019年5月23日

