

海南铁路有限公司关于琼州海峡客滚运输市场 2019 年第一次“双随机”抽查南港发现的问题整改汇报

交通运输部珠江航务管理局：

琼州海峡客滚运输市场 2019 年第一次“双随机”抽查南港管理所，发现了四个问题，我公司高度重视，组织了相关单位和部门进行了专题分析，并按要求整改，现将整改情况汇报如下：

- 一、严格落实实名制验证工作。为完善免费儿童实名制工作，免费儿童陪同人员票面增加携带儿童信息，并做好验票核对工作，确保登船旅客信息记录完整。
- 二、落实实名制旅客保密信息工作，在票面的个人身份证的记录数据显示中作了中间数字隐蔽，确保旅客个人身份信息的保密。
- 三、客运人员服务和礼仪礼节培训及旅客意见反馈措施。南港利用交班会组织全体客运员强化学习服务知识，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，进一步提高服务水平，打造良好服务形象；客运站规定当班值班员每个班次巡检一次旅客意见簿，及时掌握并反馈旅客意见。

四、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，增加了4个引导标识，做到清晰明了；二是增加母婴、军人、救援人员专用候船厅；三是完善应急疏散标识4个，确保应急疏散引导有效。

五、候船厅设施设备陈旧改造问题，计划列入过海高铁项目一并规划，因过海高铁的布局没有确定，改造项目一时没法启动；进站自动扶梯没有使用的问题，因存在历史遗留问题，正在公司内部走程序，力争按检查整改要求期限内完成。

海南铁路有限公司轮渡管理部

2019年5月26日

