

# 交通运输部珠江航务管理局

---

珠办函〔2019〕46号

## 交通运输部珠江航务管理局关于琼州海峡 客滚运输市场 2019 年第一次“双随 机”抽查反馈意见的函

海南祥隆船务有限公司、海南铁路有限公司、徐闻县海运有限公司：

按照交通运输部关于“双随机、一公开”监管工作的相关要求及我局年度工作安排，2019年4月16-17日，我局组织开展了琼州海峡客滚运输市场2019年第一次“双随机”抽查，海口市交通和港航管理局、湛江市交通运输局及徐闻县交通运输局配合开展了相关抽查工作。现将有关情况反馈如下。

### 一、检查基本情况

本次“双随机”抽查主要检查内容为琼州海峡省际客船和危险品船运输市场、琼州海峡水路运输旅客实名制、琼州海峡

客滚运输模式、琼州海峡客滚运输文明服务工作等情况。经随机抽取，确定海南祥隆船务有限公司、海南铁路有限公司（海铁南港客运站）、徐闻县海运有限公司 3 家企业和“海装 2 号”轮为本次抽查的检查对象，随机抽取了 6 名检查人员（含专家）。检查组现场听取了企业关于企业基本情况、生产管理和调度、安全管理和培训、文明服务、实名制落实等方面的情况汇报，现场对相关企业、港区的生产经营和船舶管理等情况进行了检查并查阅了相关台帐，乘船检查了徐闻县海运有限公司所属“海装 2 号”轮的管理情况，现场查看了该船舶的车舱和客舱；检查组在检查过程中对检查情况进行了记录和拍摄，填写了《现场检查不符合项汇总表》并由相关企业负责人签字确认。

## 二、抽查中发现的主要问题

检查中发现的主要问题见下表。

序号	检查对象	存在的主要问题
1	海南祥隆船务有限公司	缺少包括检查意见处理等在内的服务质量管理相应制度。
		船上未指定船员专人视频监控现场情况。
		安全经费使用制度有待完善。



2	海南铁路有限公司(海铁南港客运站)	实名制相关人员培训有待加强。免费儿童购票未开具免费实名制船票，也未记载乘船人身份信息。
		缺少对实名制旅客信息保密的措施和制度。
		服务质量管理虽然有培训要求并进行了培训，但未能在日常工作中保持，意见反馈处理缺少机制，有随意性。
		包括应急疏散通道标识等在内的部分标识不够清晰。进站自动扶梯一直未启用，候船厅等设备设施陈旧，不能满足当前实际需求。
3	徐闻海运有限公司	管理方面台帐未及时更新，台帐整理工作有待改善。
		培训不足，未能提供目前船舶所有服务员的培训记录。
		从公司每季度船舶服务质量考核结果看，还存在部分船舶卫生状况不佳的情况。
4	“海装2号”轮	船上发现1名服务人员衣衫不整。

		客舱一垃圾桶破漏,污水外溢,蟑螂较多。
--	--	---------------------

### 三、相关工作要求

(一)请相关企业于2019年5月20日前完成相应问题的整改工作(海南铁路有限公司海铁南港客运站进站自动扶梯等相关设备设施于2020年春运前整改完毕),于2019年5月25日前将整改完成情况报送我局,并相应报送海口市交通和港航管理局、湛江市交通运输局。

(二)请海口市交通和港航管理局、湛江市交通运输局对相关企业的整改完成情况进行复核,并于2019年5月31日前将整改完成情况报送我局

(三)对于在规定期限内未整改或整改不到位的情况,我局将在行业内进行通报,并将按照水路运输信用信息管理的有关规定,视情况将相关企业及个人的信用信息纳入“信用交通”或“信用中国”系统予以公开。



---

抄送：广东、海南省交通运输厅，海口市交通和港航管理局，湛江市交通运输局。

---

交通运输部珠江航务管理局办公室

2019年4月29日印发

---