

# 徐闻县海运有限公司

---

## 关于交通运输部珠江航务管理局开展 2019 年第一次琼州海峡客滚轮运输市场“双随机”抽查存在问题 整改情况报告

根据珠办发〔2019〕53号《交通运输部珠江航务管理局关于开展 2019 年第一次琼州海峡客滚轮运输市场“双随机”抽查工作的通知》，于 2019 年 4 月 17 日珠航局专家组对我司进行“双随机”抽查。在抽查中共发现我公司存在问题共 5 项，其中公司存在问题 3 项，船舶方面 2 项。公司对这次专家抽查工作中发现的存在问题高度重视，2019 年 4 月 20 日马上组织岸基管理相关人员召开存在问题整改专题会议，会议对所有存在问题进行原因分析和具体整改工作部署，在全体员工的努力下我公司现全部按专家组的检查要求及时完成 5 项存在的问题的整改工作。现将具体工作情况汇报如下：

1、管理方面台账未及时更新，台账整理工作有待改善。专家组对我公司人员资质检查过程中，发现机务主管证书更新未及时归档。公司针对该问题进行认真的整改，完善台账管理方面工作。

2、培训不足，未能提供目前船舶所有的服务员培训记录。专家组在服务质量检查过程中，发现公司没有对船舶

服务员进行内部培训。根据专家组整改意见，我公司服务质量办公室对公司各船舶服务员举办一次服务质量内部培训班。时间：2019年4月26日—5月16日；人次在港各船舶服务员82人；培训内容：礼仪、礼节、仪容仪表及形体规范，服务质量流程、服务细节与标准、规范服务礼仪。举办这次内部培训班总体效果良好，有利于提升公司服务质量管理方面工作，不断提高船舶服务员素质及要求。

3、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。专家组在查阅公司服务质量内部考核时，发现“海装2号”轮存在卫生状况不佳。根据专家组的意见，公司已组织船舶相关人员对船舶各个区域进行大清洁活动，力求为旅客创造一个安全、干净的乘船环境。

4、船上发现一名服务人员衣衫不整。专家组在“海装2号”轮现场发现一名服务人员衣衫不整，根据专家组的意见，公司已对船舶服务员进行仪容仪表方面的培训。力争为旅客树立良好的职业形象。

5、客舱一垃圾桶破漏，污水外溢，蟑螂较多专家在“海装2号”轮现场检查时，发现客舱一垃圾破漏，污水外溢，蟑螂较多。根据专家组的意见，公司已组织船舶相关人员进行清洁活动，喷洒除虫剂，更换新的垃圾桶，创造一个清新、干净的船舶环境。

我公司各级领导和全体员工都非常重视这次专家组的抽查工作和所发现的存在问题，明确对我公司工作检查中提出的问题和建议的重要性，虽然专家组发现的所有问题我们已按要求认真整改完成，今后我司在服务质量方面不断完善和预防存在问题，不断提升我公司服务质量管理水平。

徐闻县海运有限公司  
2019年5月16日

