

湛江市交通运输局文件

湛交报〔2019〕234号

签发人：庄光权

关于徐闻县海运有限公司整改情况的报告

交通运输部珠江航务管理局：

根据《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》（珠办函〔2019〕46号）对徐闻县海运有限公司反馈的抽查意见，我局高度重视，

要求该公司正视存在问题，举一反三，切实解决服务质量管理工作的不足，现将有关整改情况报告如下：

一、高度重视，强化整改部署

徐闻县海运有限公司高度重视珠航局检查组现场指出的存在问题，在检查组形成正式书面反馈意见函之前，于 2019 年 4 月 20 日组织相关岸基管理人员召开整改专题会议，深入剖析问题的产生原因，研究部署整改措施，确保整改落实到位。

二、问题导向，落实整改措施

徐闻县海运有限公司坚持问题导向，针对性落实整改措施，切实解决存在问题。

（一）关于管理方面台账未及时更新，台账整理工作有待改善的问题。该公司针对检查组现场发现机务主管证书更新为及时归档的问题，认真进行整改，进一步改进台账管理工作。

（二）关于培训不足，未能提供目前船舶所有的服务员员的培训记录的问题。该公司服务质量办公室于 2019 年 4 月 26 日至 5 月 16 日举办服务质量内部培训班，对公司所属各船舶的服务人员进行培训，培训内容主要有礼仪、礼节、仪容仪表及形体规范、服务质量流程、服务细节与标准、规范服务礼仪等，累计培训 82 人次，进一步强化服务质量管理水平。

（三）关于从该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情况的问题。该公司已组织船员对船舶各个区域进行大清洁，着力为旅客提供舒适的乘船环境。

（四）关于发现“海装2号”轮一名服务人员衣衫不整的问题。该公司已通过组织仪容仪表培训，强化船舶服务人员的职业素养。

（五）关于“海装2号”轮客舱有一个垃圾桶破漏，污水外溢，蟑螂较多的问题。该公司已组织船员进行大清洁，并更换新垃圾桶、喷洒除虫剂，着力改善船舶卫生环境。

为检验和巩固徐闻海运公司的整改效果，我局督促徐闻县交通运输局落实属地监管责任，同时将结合近期计划联合海南海峡办开展的服务质量考评工作，对该公司的整改保持情况进行重点检查。



公开方式：依申请公开

湛江市交通运输局办公室

2019年5月29日印发