

# 附件

## 交通运输部珠江航务管理局“双随机”抽查事项清单

序号	抽查事项名称	抽查对象(市场主体)	抽查方式	抽查部门	抽查依据	抽查内容	抽查标准	工作流程	抽查比例和频次
1	珠江水系水运绿色发展项目监督检查	水运绿色发展项目(见《珠江水系水运绿色发展项目主体名录库》)。	实地检查和书面检查。	综合规划处、广西办事处、云贵办事处。	<p>1.《关于交通运输部珠江航务管理局主要职责机构设置和人员编制的通知》(交人教发〔2017〕133号)。</p> <p>2.《推进珠江水系绿色发展行动方案(2018-2020年)》。</p> <p>3.《交通运输部办公厅关于印发港口岸电布局方案的通知》(交水办〔2017〕105号)。</p> <p>4.《交通运输部办公厅关于印发长江干线京杭运河西江航运干线液化天然气加注码头布局方案(2017-2025年)的通知》(交办规划〔2017〕109号)。</p> <p>5.《关于印发落实〈船舶与港口污染防治专项行动实施方案(2015-2020年)〉部内工作分工的通知》(交水办〔2015〕160号)。</p> <p>6.《交通运输部办公厅关于发布水运行业应用液化天然气首批试点示范项目名单的通知》(交办水〔2014〕198号)。</p> <p>7.《交通运输部办公厅关于发布水运行业应用液化天然气第二批试点示范项目名单的通知》(交办水函〔2016〕1229号)等。</p>	水运绿色发展项目的落实情况、进展情况及取得成效。	<p>1.落实情况抽查,以水运绿色发展项目开工建设作为标准。</p> <p>2.进展情况抽查,检查项目形象进度,包括初步设计、施工图设计、竣工验收、竣工验收阶段,完成的投资比例,计划完成情况。</p> <p>3.运行情况抽查,竣工验收前经有关部门审批投入试运行,试运行情况检查,正式投入运行情况检查。</p> <p>4.取得成效,后评估,是否达到预期效果。</p> <p>5.根据新的要求调整相应标准。</p>	<p><b>1. 制定计划。</b> 年初,制定珠江水系水运绿色发展工作的年度监督检查计划。</p> <p><b>2. 监督检查。</b> (1)准备阶段。 ①起草《通知》。根据年度计划,制定具体的实施方案,起草检查通知,附检查内容清单。 ②确定检查人员。从检查人员(含专家)名录库中随机抽取。 ③确定被检查对象。从项目主体名录库中随机抽取。 ④正式发布通知。向被检查对象及相关单位发出通知。 (2)检查阶段。 ①监督检查。对珠江水系水运绿色发展项目的落实情况、进展情况、运行情况及取得的成效进行监督检查。 ②工作记录。包括人员签到、检查情况记录等工作台帐。 ③初步结论。填写《珠江水系水运绿色发展工作监督检查表》,形成初步检查结论。</p> <p><b>3. 后续工作。</b> (1)抓好落实。 ①向被检查对象反馈《珠江水系水运绿色发展工作监督检查表》,并责令迅速整改。 ②将检查情况、检查结果和整改情况报部,适时向社会公布。 (2)做好回访。 对需要整改的项目,须督促项目及时报送整改情况报告,并适时进行现场回访。</p> <p><b>4. 结果运用。</b> 将监督检查结果统一录入相关数据库。</p>	每年抽查项目1-2次,抽查比例不低于20%。

序号	抽查事项名称	抽查对象(市场主体)	抽查方式	抽查部门	抽查依据	抽查内容	抽查标准	工作流程	抽查比例和频次
2	珠江水系水路运输市场秩序监督检查	1. 珠江水系省际危险品水路运输企业(见《珠江水系省际危险品水路运输企业主体名录库》)。 2. 珠江水系省际危险品运输船舶(见《珠江水系水路省际危险品运输船舶主体名录库》)。	实地检查	运输服务处、广西办事处、云贵办事处。	1. 《交通运输部关于交通运输部珠江航务管理局主要职责机构设置和人员编制的通知》(交人教发(2017)133号)。 2. 《国内水路运输管理条例》(中华人民共和国国务院令2012年第625号)。 3. 《国内水路运输管理规定》(交通运输部令2016年第79号)。 4. 《交通运输部关于实施国内水路运输及辅助业管理规定有关事项的通知》(交水发(2014)141号)。 5. 《珠江水系省际危险品运输经营者经营资质动态跟踪管理办法》(珠运管发(2016)117号)等。	企业资质、船舶资质、管理人员配备、船员管理情况、运力资质及安全生产管理情况等。	1. 企业的国内水路运输经营许可证在有效期内,营业执照有效,安全与防污染符合证明及年度签注符合要求,自有运力达到有关规定要求。 2. 营运船舶的证书齐全并在有效期内。 3. 按照规定配备管理人员和高级船员。 4. 有完备的企业安全生产管理制度、有安全费用投入及应急预案、演练和保障措施等。	<p><b>1. 制定年度监督计划。</b></p> <p><b>2. 根据年度计划或上级来文,制定具体的实施方案。</b></p> <p><b>3. 监督检查。</b></p> <p>(1) 准备阶段。</p> <p>①确定检查人员。从检查人员(含专家)名录库中随机抽取。</p> <p>②确定被检查对象。从企业或船舶主体名录库中随机抽取。</p> <p>③起草《关于对***进行监督检查的函》。附检查内容清单并发布通知。</p> <p>(2) 检查阶段。</p> <p>①监督检查。</p> <p>②工作记录。包括人员签到、检查情况记录等工作台账。</p> <p>③填写《珠江水系水路运输市场秩序监督检查表》。</p> <p><b>4. 后续工作。</b></p> <p>(1) 抓好落实。</p> <p>向被检查对象反馈《珠江水系水路运输市场秩序监督检查》,并责令迅速整改。公布检查情况、检查结果和整改要求。</p> <p>(2) 做好回访。对需要整改的问题,须督促企业及时报送整改情况报告,并适时进行现场回访。</p> <p>(3) 结果运用。将监督检查结果统一录入相关数据库。</p>	每年抽查企业1-2次,抽查比例不低于20%; 每年抽查船舶1-2次,抽查比例不低于10%。

序号	抽查事项名称	抽查对象 (市场主体)	抽查方式	抽查部门	抽查依据	抽查内容	抽查标准	工作流程	抽查比例和频次
3	珠江水运安全生产标准化工作监督检查	珠江水运安全生产标准化评价机构 (见《珠江水运安全生产标准化评价机构主体名录》)。	实地检查	运输服务处、广西办事处、云贵办事处。	1. 《交通运输部关于交通运输部珠江航务管理局主要职责机构设置和人员编制的通知》(交人教发〔2017〕133号)。 2. 《交通运输部关于印发〈交通运输企业安全生产标准化建设评价管理办法〉的通知》(交安监发〔2016〕133号)等。	对交通运输企业安全生产标准化二、三级评价机构备案条件、管理制度、责任体系、评价活动管理、评审员管理、评价案卷、现场评价以及机构能力保持和建设等进行检查	评价机构： 1. 登记备案和年度总结工作符合评价办法规定的标准。 2. 按照规定的要求完成初次评价、换证评价和年度核查，评价案卷完整有效。 3. 发现重大安全事故隐患和问题向负有直接安全生产监督管理职责的交通运输管理部门和相应的主管机关报告。 4. 对不满足维持原证明等级要求的企业，及时撤销并收回企业安全生产标准化建设等级证明。 5. 评审员年度教育和信息变动管理符合规定要求。	<b>1. 制定年度监督检查计划及实施方案。</b> <b>2. 监督检查。</b> 按照计划开展监督检查。 (1) 准备阶段。 ①确定检查内容及检查清单/目录。 ②确定检查人员。从检查人员(含专家)名录库中随机抽取。 ③确定被检查对象。从评价机构主体库中随机抽取。 (2) 检查阶段。 ①监督检查。 ②工作记录。包括人员签到、检查情况记录等工作台账。 ③填写《珠江水系安全生产标准化工作监督检查清单》。 (3) 后续工作。 ①抓好落实。 向被检查对象反馈《珠江水系安全生产标准化工作监督检查清单》，有需要整改的内容需出具《责令整改通知书》。如发现评审员、评价机构违法违规行为，应当按照管理办法进行扣分或向社会公告。 ②做好回访。 对需要整改的问题，须督促相关单位及企业及时报送整改情况报告，并适时进行现场回访。 ③结果运用。 建立“重点监督检查名单”，并在其他相关市场管理、安全管理工作中加大监督检查力度和频次。	每年抽查1-2次，抽查比例不低于10%。

序号	抽查事项名称	抽查对象(市场主体)	抽查方式	抽查部门	抽查依据	抽查内容	抽查标准	工作流程	抽查比例和频次
4	珠江水系水运建设市场监督检查	珠江水系水运建设项目及从业单位(见《珠江水系水运建设项目主体名录库》)。	实地检查和书面检查。	航道与工程管理处、广西办事处、云贵办事处。	<p>1.《交通运输部关于交通运输部珠江航务管理局主要职责机构设置和人员编制的通知》(交人教发(2017)133号)。</p> <p>2.《航道法》(2014年主席令第十七号,2016年修正)。</p> <p>3.《航道建设管理规定》(交通部令2007年第3号)。</p> <p>4.《港口建设管理规定》(交通部令2007年第5号)。</p> <p>5.《水运工程建设项目招标投标管理办法》(交通运输部令2012年第11号)。</p> <p>6.《水运建设市场监督管理办法》(交通运输部令2016年第74号)等。</p>	珠江水系水运建设项目法规标准执行情况、市场准入情况(企业和个人)、基本建设程序履行情况、合同履行情况、廉政建设情况、信用管理情况等,进行监督检查。	<p>1.项目建设应严格执行水运建设项目法规及工程技术标准,并严格按照批准的规模 and 标准进行建设。</p> <p>2.项目单位与设计、施工、监理、检测等从业单位及其从业人员应具有与所承揽工程建设要求相应的资质。</p> <p>3.项目建设应严格履行基本建设程序,无缺项、任一环节倒置或未批先建等行为。</p> <p>4.项目单位与设计、施工、监理、检测等项目建设各相关单位应按照合同约定全面履行义务。</p> <p>5.项目单位应建立健全并落实廉政制度,做好廉政教育及监督,对相关投诉和反映问题及时处理。</p> <p>6.项目单位应及时对设计、施工、监理等项目建设各相关单位进行信用评价,做好信用信息管理、评价结果告知及报送等工作。</p>	<p><b>1. 制定计划。</b>年初,制定珠江水系水运建设市场的年度监督检查计划。</p> <p><b>2. 监督检查。</b>按照《水运建设市场监督管理办法》开展监督检查。</p> <p>(1) 准备阶段。</p> <p>①起草《通知》。附检查内容清单/目录。</p> <p>②确定检查人员。从检查人员(含专家)名录库中随机抽取。</p> <p>③确定被检查对象。从珠江水系水运建设项目主体名录库中随机抽取。</p> <p>④发布通知。向被检查对象及相关单位发出通知。</p> <p>(2) 检查阶段。</p> <p>①监督检查。根据本项检查所列抽查内容及抽查标准开展监督检查。</p> <p>②工作记录。包括人员签到、会议记录、检查情况记录以及通过照片、视频固化的证据。</p> <p>③初步结论。对监督检查情况,形成初步检查结论。情形特别严重的,应当场提出整改并留下证据。</p> <p><b>3. 依法处置。</b></p> <p>(1) 抓好落实。</p> <p>①出具监督检查报告及处置意见。</p> <p>②将检查情况、检查结果和处置决定书面告知被检查对象,并责令迅速整改。</p> <p>③将检查情况、检查结果和处置决定向社会公布。</p> <p>(2) 做好回访。</p> <p>对需要整改的项目,须督促项目从业主体及时报送整改情况报告,并适时进行现场回访。</p> <p>(3) 结果运用。</p> <p>将监督检查结果统一录入相关数据库。</p>	每年抽查1-2次,抽查比例不低于5%。

序号	抽查事项名称	抽查对象(市场主体)	抽查方式	抽查部门	抽查依据	抽查内容	抽查标准	工作流程	抽查比例和频次
5	珠江水运中央投资的建设项目监督检查	涉及中央投资的珠江水系水运建设项目(见《珠江水运中央投资的建设项目主体名录库》)。	实地检查和书面检查。	航道与工程管理处、广西办事处、云贵办事处	<p>1.《交通运输部关于交通运输部珠江航务管理局主要职责机构设置和人员编制的通知》(交人教发(2017)133号)。</p> <p>2.《建设工程安全生产管理条例》(国务院令393号)。</p> <p>3.《建设工程质量管理条例》(国务院令279号,2017年修订)。</p> <p>4.《水运建设市场监督管理办法》(交通运输部令2016年第74号)。</p> <p>5.《公路水运工程安全生产监督管理办法》(交通运输部令2017年第25号)。</p> <p>6.《公路水运工程质量监督管理规定》(交通运输部令2017年第28号)等。</p>	对珠江水系在建中央投资的建设项目履行基本建设程序、合同履约、进度计划、中央投资资金管理、工程质量、安全生产等情况进行监督检查。	<p>1.项目建设应严格履行基本建设程序,无缺项、任一环节倒置或未批先建等行为。</p> <p>2.项目单位与设计、施工、监理、检测等项目建设各相关单位应按照合同约定全面履行义务。</p> <p>3.项目建设应严格按照工程进度要求及合同工期开展,不得任意压缩或拖延工程进度和合同工期。</p> <p>4.项目单位应建立健全财务管理制度,按规定做好中央投资资金的管理及使用。</p> <p>5.项目单位应建立落实质量责任制度、管理制度;项目应严格按照强制性标准进行施工,达到合同约定的质量标准。</p> <p>6.项目单位应建立落实安全生产管理制度;项目应按规定做好现场安全生产管理及防护。</p>	<p><b>1. 协助开展。</b> 按照部的要求,协助部开展对珠江水系中央投资的水运工程建设项目监督检查。</p> <p><b>2. 监督检查。</b> 按照《建设工程质量管理条例》《水运建设市场监督管理办法》等开展监督检查。</p> <p>(1)准备阶段。 ①起草《通知》。附检查内容清单/目录。 ②确定检查人员。从检查人员(含专家)名录库中随机抽取。 ③确定被检查对象。从珠江水运中央投资的建设项目主体名录库中随机抽取。 ④正式发布通知。向被检查对象及相关单位发出通知。</p> <p>(2)检查阶段。 ①监督检查。根据本项检查所列抽查内容及抽查标准开展监督检查。 ②工作记录。包括人员签到、会议记录、检查情况记录以及通过照片、视频固化的证据。 ③初步结论。对监督检查情况,形成初步检查结论。</p> <p><b>3. 依法处置。</b> (1)抓好落实。 ①出具监督检查报告及处置意见。 ②将检查情况、检查结果和处置决定书面告知被检查对象,并责令迅速整改。 ③将检查情况、检查结果和处置决定向社会公布。 (2)做好回访。 对需要整改的项目,须督促项目从业主体及时报送整改情况报告,并适时进行现场回访。 (3)结果运用。 将监督检查结果统一录入相关数据库。</p>	每年抽查1-2次,抽查比例不低于5%。

序号	抽查事项名称	抽查对象 (市场主体)	抽查方式	抽查部门	抽查依据	抽查内容	抽查标准	工作流程	抽查比例和频次
6	琼州海峡省际客船和危险品船运输市场监督检查	1. 琼州海峡省际客运及危险品运输企业（见《琼州海峡省际客运及危险品运输企业主体名录》）。 2. 琼州海峡省际客运及危险品运输船舶（见《琼州海峡省际客运及危险品运输船舶主体名录》）	书面检查和实地检查。	琼州海峡办事处、运输服务处。	1. 《交通运输部关于交通运输部珠江航务管理局主要职责机构设置和人员编制的通知》（交人教发〔2017〕133号）。 2. 《交通运输部关于全面推行“双随机、一公开”监管工作的实施意见》（交发发〔2017〕120号）。 3. 《国内水路运输管理条例》（国务院令 第625号）。 4. 《国内水路运输管理规定》（交通运输部令 2016年第79号）。 5. 《交通运输部关于实施国内水路运输及辅助业管理规定有关事项的通知》（交水发〔2014〕141号）。 6. 《交通运输部办公厅关于印发推广随机抽查规范事中事后监管的实施方案的的通知》（交办法〔2015〕151号）等。	对琼州海峡水路运输法规标准执行情况、市场准入情况（包括企业和管理人员情况）、运力调控执行情况、运输秩序、应急体系建设情况、信用建设情况等进行检查。	1. 水路运输企业应严格按照批准的经营区域和业务范围，包括经营区域和业务种类开展运输业务。 2. 水路运输企业的法人资格、自有船舶条件和运力、管理人员及船员配备等方面应符合其经营运输业务的有关资质要求。 3. 水路运输企业应严格执行新增运力申请审批制度，未经审批同意不得擅自新增运力。 4. 水路旅客班轮运输及水路货物班轮运输应按公布的班期、班次运行，严格落实“轮班运营、定时发班”模式，遵守运输秩序。 5. 水路运输企业应有健全完善的安全生产管理机构及安全生产管理人员设置制度、安全管理责任制度、安全监督检查制度、事故应急处置制度、岗位安全操作规程等安全管理制度。 6. 水路运输企业应加强信用建设，自觉规范经营、市场、服务等从业行为，及时对市场监督检查发现的问题进行整改。	<p><b>1. 制定年度监督计划。</b> 年初，制定年度监督检查计划。</p> <p><b>2. 制定具体实施方案。</b> 根据年度计划或上级来文，制定具体的实施方案。</p> <p><b>3. 监督检查。</b> 按照年度计划和具体实施方案开展监督检查。</p> <p>(1) 准备阶段。 ①起草检查通知，附检查内容清单。 ②确定检查人员。从检查人员（含专家）名录库中随机抽取。 ③确定被检查对象。从企业或船舶主体名录库中随机抽取。 ④正式发布通知。向被检查对象及相关单位发出通知。</p> <p>(2) 检查阶段。 ①监督检查。 ②工作记录。包括人员签到、检查情况记录等工作台账。 ③填写《琼州海峡省际客船和危险品船运输市场监督检查表》。</p> <p><b>4. 后续工作。</b> ①抓好落实。 向被检查对象反馈检查结果，并责令迅速整改。公布检查情况、检查结果和整改要求。 ②做好回访。 对需要整改的问题，须督促企业及时报送整改情况报告，并适时进行现场回访。 ③结果运用。 将监督检查结果统一录入相关数据库。</p>	每年抽查企业1-2次，抽查比例不低于20%； 每年抽查船舶1-2次，抽查比例不低于10%。

序号	抽查事项名称	抽查对象 (市场主体)	抽查方式	抽查部门	抽查依据	抽查内容	抽查标准	工作流程	抽查比例和频次
7	琼州海峡水路运输旅客实名制监督检查	琼州海峡省际客船运输企业及相关港口企业（见《琼州海峡省际客船运输企业及相关港口企业主体名录库》）。	实地检查。	琼州海峡办事处。	1.《水路旅客运输实名制管理规定》(交通运输部令2016年第77号)。 2.《交通运输部关于贯彻实施<水路旅客运输实名制管理规定>有关工作的通知》（交水函〔2016〕665号）等。	琼州海峡水路旅客运输实名售票情况、实名查验情况、信息沟通与统计情况、人员培训情况、系统及设备管理情况、应急预案制定落实情况等进行监督检查。	1. 水路旅客运输经营者和港口经营人应按照规定对琼州海峡水路旅客运输实施实名制管理。 2. 水路旅客运输经营者和港口经营人应配备与旅客流量、售票及检票需要相适应的实名制管理设施设备。 3. 水路旅客运输经营者和港口经营人应严格对旅客身份进行查验，坚持票、人、证一致通过原则，不向身份不明、拒绝身份查验的旅客提供运输服务。 4. 水路旅客运输经营者和港口经营人应做好船载旅客数量的分类统计及信息交换工作，按照规定的保存期限保存登记采集的旅客身份信息及乘船信息，并予以保密。 5. 水路旅客运输经营者和港口经营人应组织对实名制管理人员的培训，建立健全落实实名制系统及设施的管理制度，确保人员培训合格，系统安全运行，设备正常使用。 6. 水路旅客运输经营者和港口经营人应针对客流高峰，恶劣气象及设备系统故障，重大安保活动等特殊情况下实名制管理的特点，制定有效的应急预案。	<b>1. 制定计划及实施方案。</b> 年初，制定年度监督检查计划及实施方案。 <b>2. 监督检查。</b> 按照计划开展监督检查。 （1）准备阶段。 ①起草《通知》。附检查内容清单/目录。 ②确定检查人员。从检查人员（含专家）名录库中随机抽取。 ③确定被检查对象。从企业主体名录库中随机抽取。 ④正式发布通知。向被检查对象及相关单位发出通知。 （2）检查阶段。 ①监督检查。 ②工作记录。包括人员签到、检查情况记录等工作台账。 ③填写检查情况告知书。 <b>3. 后续工作。</b> （1）抓好落实。 向被检查对象反馈检查情况告知书，并责令迅速整改。公布检查情况、检查结果和整改要求。 （2）做好回访。 对需要整改的问题，须督促企业及时报送整改情况报告，并适时进行现场回访。 （3）结果运用。 将监督检查结果统一录入相关数据库。	每年抽查1-2次，抽查比例不低于20%。

序号	抽查事项名称	抽查对象 (市场主体)	抽查方式	抽查部门	抽查依据	抽查内容	抽查标准	工作流程	抽查比例和频次
8	琼州海峡客滚运输模式监督检查	琼州海峡省际客船运输企业及相关港口企业（见《琼州海峡省际客船运输企业及相关港口企业主体名录库》）。	实地检查。	琼州海峡办事处。	《交通运输部关于加强琼州海峡客滚运输市场管理的意见》（交水发〔2013〕351号）等。	琼州海峡客滚船水路运输船舶投入情况、船舶调度计划、发班和到港情况、锚泊情况、港口泊位利用情况、运输模式整体适应情况等进行检查。	<p>1. 客滚运输企业应组织符合琼州海峡轮渡运输要求的船舶投入营运。</p> <p>2. 船舶发班应按公布的班期、班次运行，严格落实“轮班运营、定时发班”模式，严禁无故脱班和插班、超载、拒载以及违规承运危险货物和超限货物。</p> <p>3. 港口企业应科学合理调度船舶、安排泊位，确保船舶及时卸载，严禁恶意滞留重载船舶、提供差别服务和违规收费。</p> <p>4. 待班船舶必须按顺序到锚地待班，严禁利用优势地位占用作业泊位。</p> <p>5. 客滚运输企业应严格执行新增运力审批备案制度，防止因运力供大于求而影响公平竞争和水路运输安全。</p>	<p><b>1. 制定计划及实施方案。</b> 年初，制定年度监督检查计划及实施方案。</p> <p><b>2. 监督检查。</b> 按照计划开展监督检查。</p> <p>（1）准备阶段。 ①起草《通知》。附检查内容清单/目录。 ②确定检查人员。从检查人员（含专家）名录库中随机抽取。 ③确定被检查对象。从企业主体名录库中随机抽取。 ④正式发布通知。向被检查对象及相关单位发出通知。</p> <p>（2）检查阶段。 ①监督检查。 ②工作记录。包括人员签到、检查情况记录等工作台账。 ③填写检查情况告知书。</p> <p><b>3. 后续工作。</b> （1）抓好落实。 向被检查对象反馈检查情况告知书，并责令迅速整改。公布检查情况、检查结果和整改要求。 （2）做好回访。 对需要整改的问题，须督促企业及时报送整改情况报告，并适时进行现场回访。 （3）结果运用。 将监督检查结果统一录入相关数据库。</p>	每年抽查1-2次，抽查比例不低于20%。



序号	抽查事项名称	抽查对象（市场主体）	抽查方式	抽查部门	抽查依据	抽查内容	抽查标准	工作流程	抽查比例和频次
9	琼州海峡客滚运输文明服务工作监督检查	琼州海峡省际客船运输企业及相关港口企业（见《琼州海峡省际客船运输企业及相关港口企业主体名录库》）。	实地检查。	琼州海峡办事处。	<p>1. 《关于加快推进琼州海峡客滚运输文明服务的通知》（水运国内函〔2015〕165号）。</p> <p>2. 《交通运输部珠江航务管理局关于印发琼州海峡客滚运输服务质量规范（试行）的通知》（珠运管发〔2014〕47号）。</p> <p>3. 《交通运输部珠江航务管理局关于印发推进琼州海峡客滚运输文明服务的意见》的通知（珠运管发〔2015〕71号）等。</p>	<p>琼州海峡客滚运输文明服务质量管理要求落实情况（包括管理体系及管理机构），港口经营人和客滚运输企业环境、卫生、信息、安全、设施设备等服务质量要求落实情况，旅客投诉建议处理情况等</p> <p>进行监督检查。</p>	<p>1. 客滚运输企业及港口经营人应建立服务质量管理体系及服务质量管理机构，落实文明服务质量管理有关要求。</p> <p>2. 港口经营人和客滚运输企业应重点落实实名制管理、安全教育、信息服务以及船舶安全标识配备、船舶及客运站公共卫生、准班率和运输秩序等方面的文明服务要求。</p> <p>3. 港口经营人和客滚运输企业应对旅客投诉建议进行及时有效的处理，并做好处理情况反馈和记录。</p>	<p><b>1. 制定计划及实施方案。</b> 年初，制定年度监督检查计划及实施方案。</p> <p><b>2. 监督检查。</b> 按照计划开展监督检查。</p> <p>（1）准备阶段。 ①起草《通知》。附检查内容清单/目录。 ②确定检查人员。从检查人员（含专家）名录库中随机抽取。 ③确定被检查对象。从企业主体名录库中随机抽取。 ④正式发布通知。向被检查对象及相关单位发出通知。</p> <p>（2）检查阶段。 ①监督检查。 ②工作记录。包括人员签到、检查情况记录等工作台账。 ③填写检查情况告知书。</p> <p><b>3. 后续工作。</b> ①抓好落实。 向被检查对象反馈检查情况告知书，并责令迅速整改。公布检查情况、检查结果和整改要求。 ②做好回访。 对需要整改的问题，须督促企业及时报送整改情况报告，并适时进行现场回访。 ③结果运用。 将监督检查结果统一录入相关数据库。</p>	<p>每年抽查1-2次，抽查比例不低于20%。</p>