

# 关于交通运输部珠江航务管理局印发琼州海峡客滚运输市场“双随机”抽查存在问题整改的报告

交通运输部珠江航务管理局：

按照贵局珠办函【2019】8号文要求，我司在2018年12月3~4日接受贵局联合检查组检查中发现“紫荆十二号”轮在规范管理和做好旅客文明引导等方面存在不足的问题，我司领导高度重视，根据《琼州海峡客滚运输服务质量规范》做出整改措施如下：

- 1、完善公司服务质量管理制度，落实服务质量管理体系，设立专职人员收集旅客的意见并及时落实处理和反馈。
- 2、加强对我司服务人员的岗位和业务知识培训工作进行精细化管理，保证每个服务人员上岗前，须取得相应上岗证书，对服务人员进行不定期的培训；配备具有基本应急救护知识。
- 3、加强服务人员善用文明用语，特别是回答旅客的询问应细致耐心，做好解释工作。
- 4 加强服务台管理工作，为旅客提供咨询等服务，咨询电话保持24小时畅通。
- 5、上下船时安排服务人员手提广播，在两舷维护旅客秩序以及保障旅客的安全。

我司今后继续以琼州海峡客滚运输服务标准为准绳，牢固树立“以人为本”的服务理念，完善公司服务质量管理制度，采取各项便民利民措施，努力创造温馨的候乘环境。

广东徐闻港航控股有限公司

2019年1月21日

