

# 湛江徐闻港有限公司文件

徐闻港〔2021〕6号

签发人：陈德丰

## 关于珠航局“双随机”抽查发现问题 整改情况的报告

徐闻县交通运输局：

交通运输局珠江航务管理局于2020年12月27日对我司进行客滚运输市场“双随机”抽查，经查阅相关资料及察看作业现场，发现我司存在四项问题。我司高层领导对珠航局发现的问题高度重视，立即要求责任部门对存在问题进行认真剖析并按期整改，现将整改情况汇报如下：

### 一、关于疫情防控制度落实不到位问题

由于信息获取渠道不畅，我司未及时传达《交通运输部关于印发〈港口及其一线人员新冠肺炎疫情防控工作指南（第四版）〉的通知》（交水明电〔2020〕294号）和《交通运输部关于印发〈公路、水路进口冷链食品物流新冠病毒防控和消毒技术指南〉的通知》。收到贵局转发的有关通知后，我司安全质量部立即将交通运输部疫情防控相关制度传达公司全体员工，并对传阅情况进行监督检查。

## 二、关于车辆安检制度执行不到位问题

### （一）更新禁止、限制载运物品目录

根据《交通运输部关于发布〈国内水路运输旅客禁止携带和禁止托运物品目录〉〈国内水路运输旅客限制携带和限制托运物品目录〉的公告》（交水规〔2020〕7号）文件要求，从事客运业务的港口经营人应当在经营场所对外公示禁止和限制携带物品目录，履行告知义务。目前，我司已将原《水路旅客运输规则》（交通运输部令2014年第1号）限制携带物品目录更新为《国内水路运输旅客禁止携带和禁止托运物品目录》和《国内水路运输旅客限制携带和限制托运物品目录》。同时，在小车安检区和货车车堵区公示1至9类禁止载运过海危险货物目录。

### （二）制定黑名单管理措施

为维护琼州海峡车客排队进港、购票、上下船及滚装船运输秩序，推动轮渡运输安全生产，珠航局海峡办和粤琼两省海峡办联合制定了《琼州海峡客滚运输旅客、司机及车辆黑名单管理制度》。我司开港初期，由于识别最新法律法规存在缺漏，未建立黑名单管理制度，现已安排相关部门编制完成黑名单管理制度，开发黑名单惯了软件系统，并计划于本月中旬将黑名单种类、分级和认定等要求在港区显目位置进行公示。

### （三）完善夹带危险品处理措施及处理记录

检查组在车辆检测中心查看《查获危险货物登记表》时，发现该记录表有一项查获夹带危险品未填写处理记录。经核查，查

堵员在检查该异常车辆时，发现载运少量一般危险货物，已要求司机自行处理，因工作疏忽未及时填写，该项问题已于当场予以整改。另外，为加强夹带危险品处置管理，我司制定了《查获危险品管理规定》，规定处置方式有三种：自行处理、办理寄存和移交处理，其中查获危险货物数量较大或涉嫌故意夹带行为时，立即移交交通主管部门处理。

### 三、关于服务质量有待提升问题

#### （一）实时发布航班信息

检查时发现我港售票厅和候船厅电子显示屏只显示一个航班信息，针对此项问题，我司已要求系统管理人员调整系统显示功能，将所有待配载航班信息与正在配载配载航班一起发布，确保显示屏实时显示多个航班，以便于旅客选择购票。

#### （二）增加散客售票窗口

因保留海安新港港区作业，我司开港初期售票人员欠缺，所以在旅客较少时段只开放一个散客售票窗口售票。目前，已从广东海峡航运公司申请借调部分人员至港口，待完成人员操作培训后，散客售票窗口预开放至 2-3 个。

#### （三）处理服务态度差工作人员

检查时，专家组发现我司个别售票员服务态度差。针对此项问题，我司立即责成监察审计部对该名员工进行调查，经调取监控录像、走访相关知情人员和传令当事人询问后，公司决定按照员工奖惩相关规定对该员工做出书面警告处理。同时，将处罚结

果通报全体员工，要求举一反三，提高服务质量水平。

#### 四、关于实名制管理规定执行不到位问题

##### （一）落实旅客售票有关规定

关于售票厅自助机无半票及免票人员按钮选项问题，根据《水路旅客运输规则》规定，身高1.2米至1.5米儿童、伤残军人和符合减免的学生可购买半票。目前，我司检票登船闸口可自助检票，为进一步做好购买半票人员核验工作，我司要求需购买半票旅客前往人工售票窗口购票，以便于核对相关证件和测量儿童身高，故未在散客自助机设置半票操作按钮。另外，每位旅客可携带一名身高不超过1.2米的免票儿童，免票儿童需前往人工售票窗口提供身份证件实名购票，免票儿童人数在随同人员客票票面显示，不另单独打印“0”价票，故未在散客自助机设置免票操作按钮。

##### （二）制定实名制设备故障应急处置措施

实名制设备发生故障，如身份证件识别设备无法读取，我司一般采用人工核对方式进行应急处置，未制定实名制设备应急处置预案，现已对公司设备设施管理制度进行修订，增加实名制设备故障应急处置措施，该项工作计划在本月中旬前完成。

湛江徐闻港有限公司

2021年1月6日

---

湛江徐闻港有限公司综合事务部

2021年1月7日印发