

# 重庆市XX汽车客运站审核案例

推荐机构：中国船级社质量认证公司

认证类型：质量管理体系

审核员：刘阳（组长）、马伯路（组员）

认证范围：汽车客运站站务服务

认证标准：ISO9001：2008

审核场所：重庆市 XX 区 XXX 路

审核时间：2010.01.07--2010.01.08

## 一、案例背景：

该公司系重庆市 XX 区的二级客运站，于 2004 年初即建立质量管理体系，并通过了中国船级社质量认证公司的审核，后来由于客运站新场地的搬迁，且未及时获得相应的营运资质，故未再接受监督审核，从而导致撤销认证证书。

自 2008 年起，由于受到铁路运输的强烈冲击，导致该站生产经营出现较大的困难。而且停止认证后，企业的服务质量出现了明显的滑坡，经过对比认证前后质量管理工作所发生的巨大变化，该站领导由此深刻认识到第三方认证对促进、加强内部管理的重要作用，于是在 2009 年再次提出质量体系认证的申请。

### 1. 客运站站务服务的主要流程

旅客进站→三品检查→咨询服务→购票→小件寄存→候车服务

车辆进站→车辆例检→营运车辆/人员的证照检查

→ 检票上车 → 打印行车路单 → 发班 → 稽查出站

### 2. 客运站站务服务的主要质量特性和审核重点

(1) 安全性：包括营运车辆/驾乘人员/服务场所的安全状态，主要从营运车辆和驾乘人员的证照检查、例检、行包检查、出站口稽查等方面作为审核重点；

(2) 快捷性：主要以发车的正点率、工作差错率、服务规范执行情况的有效性和效率作为审核重点；

(3) 舒适性：主要关注站内服务设施是否配置齐全，并处于完好状态；候车环境（温度、湿度、噪声）是否良好；车容车貌是否整洁、卫生；

### **3. 收集证据的主要方法**

审核组成员经过认真讨论后，一致认为：对服务行业的审核一定要纠正“重文件、重记录、轻观察、轻询问”的错误做法，因此审核组长在审核前再次明确：一定要运用现场观察、询问、暗访、电话调查、乘客调查等综合方法收集、评价证据的有效性。

### **4. 法律法规在交通运输行业的重要性**

主管行政机关针对交通运输行业制定了一系列法律法规，故交通安全法律法规应作为审核的重要准则，适用的主要法律法规有：

- (1) 中华人民共和国道路运输条例
- (2) 汽车旅客运输规则（交通部公路字〔1988〕201号）
- (3) 道路旅客运输场站服务规范（中道运协字〔2007〕86号）
- (4) 道路旅客运输“三优”、“三化”规范（交通部公客字〔1996〕271号）
- (5) 道路旅客运输及客运站管理规定（交通运输部令2009年第4号）
- (6) 汽车客运站安全生产规范（交公路发〔2008〕2号）
- (7) 汽车旅客运输班车客运服务质量标准（交通部1990年）

## **二、主要的审核发现和沟通过程：**

本次审核覆盖了受审核方质量管理体系的所有部门，紧紧围绕客运服务行业的安全性、舒适性、快捷性三大服务质量特性，对直接影响服务质量的稽查科、保卫科、安全科和客运科及相关服务现场进行了重点检查。

经审核组与受审核方进行充分地沟通、确认后，共开具5个一般不合格项，目前已完成不合格项的整改和验证工作，并颁发了认证证书。5个不合格项的具体情况如下：

**审核场所：1. 稽查科**

**沟通过程：**审核员在该部门通过询问、查阅进出站登记表，并追踪到客运科的电子发班记录时发现：稽查科所出示的进出站检查登记表与客运科的电子发班记录中关于车辆班次的统计不相吻合，且在出站口进行了安全稽查的班次少于实际发班班次，这就意味着部份班次的车辆没有进行安全检查，存在较大的安全隐患。

**提示：法规要求**——交公路发〔2008〕2号文件《汽车客运站安全生产规范》第二十七条规定：汽车客运站经营者应当建立出站检查制度，对出站客车和驾驶员的相关情况进行检查，严禁不符合条件的客车和驾驶员出站运营。

**综合以上因素，审核员开具LY01不合格项，具体内容如下：**

(1)查 2009. 11. 16 进出站登记表发现，当天对 368 个班次的营运车辆进行了安全检查，但客运科当日的电子发班记录显示共发出 373 个班次；

(2)查 2009. 12. 31 进出站登记表发现，当天对 474 个班次的营运车辆进行了安全检查，但客运科当日的电子发班记录显示共发出 482 个班次；

以上事实不符合 GB/T19001:2008 标准 8. 2. 4 款

**纠正措施：**(1)与外包方商讨稽查员与保安员的协同配合问题（提示：出站口的安全检查由集团的保安公司负责实施）；(2)当出现运营客车未进站报班，仅是人员进站报班的情况时，已提交驻站办协同解决；从而避免了部份车辆人车分离，不同时进站报班和安检的情况，避免了潜在安全事故的发生。(3)加强了工作人员的业务技能及责任心教育。

**实施效果：**通过认证机构的审核，促使站领导出面与外包方和政府主管部门协商解决长期存在的配合不良情况，彻底解决了企业内外部相关方之间的协同配合问题，加强了对外包方的监控，保证了出站口的安全检查质量。

**审核场所：**2. 稽查科

**沟通过程：**审核员通过询问和查阅该部门的管理制度时获悉，若营运车辆的当班驾驶员因各种原因不能亲自驾驶车辆时，必须由其所在公司出具相应的代班证明，方能由其他人员驾驶该车辆，以减少安全事故的发生。

**提示——法规要求：**交通安全法规对营运车辆驾驶人员的资质有特别要求：交通运输部令 2009 年第 4 号《道路旅客运输及客运站管理规定》第十条（二）规

定“从事客运经营的驾驶人员，应当符合下列条件：1. 取得相应的机动车驾驶证；2. 年龄不超过 60 周岁；3. 3 年内无重大以上交通事故责任记录；4. 经设区的市级道路运输管理机构对有关客运法律法规、机动车维修和旅客急救基本知识考试合格而取得相应从业资格证。

但审核员查阅进出站检查登记表时发现，同一辆车的驾驶员有数人签名，于是开始怀疑签名的真实性，进而发现以下问题，开具了LY02不合格项，具体内容如下：

查 2009. 12. 31 进出站检查登记表时发现，对车牌号为渝 G06909，涪陵—武隆的驾驶员——刘××进行了检查，但站场管理系统的记录显示该班车的驾驶员应为秦××或徐××，不能提供该班车的代班证据。

以上事实不符合 GB/T19001:2008 标准 7.5 款

**纠正措施：**(1)对各主要部门实施了微机联网，保证了报班检查部门和出站口安全检查部门之间有关营运人员/车辆证照的安全信息传递的及时性和准确性（提示：未联网前，出站口的安全检查人员无法核实是否存在代驾行为，只要驾驶人员签字就放行）；(2)对主要的工作人员进行“三不进站、五不出站”、“一岗双责”等法规和管理制度的培训，提高了人员技能。

**实施效果：**通过认证机构的审核，较好地解决了该站长期依靠电话、书面记录传递信息的传统方式，促使该站即时采用信息化管理手段，从而大大提高了驾驶人员和运输车辆等有关信息传递的及时性和准确性，不但保证了不错检、不漏检，还提高了反应的速度和工作效率，全面地提升了站务管理水平。

### **审核场所：3. 保卫科**

**沟通过程：**审核员通过询问和查阅该部门的管理制度时了解到，保卫人员必须每天按照一定频率对所管辖区域进行治安、消防安全重点检查，并予以记录。但在查阅该部门的巡逻记录时发现，部分时间段无相应的检查内容和检查结果。

**提示：法规要求——**交公路发〔2008〕2号《汽车客运站安全生产规范》

第二十三条规定：汽车客运站经营者应当按国家有关规定配备安全消防设备和消防器材，并确保齐全有效。

第十九条规定：汽车客运站经营者应当建立和完善安全生产管理登记台账和

档案，妥善保管备查。

综合以上因素，审核组认为，一旦发生安全事故，不便于追查责任人员，更不利于安全责任制的落实，企业实际也有记录的要求。于是开具了LY03不合格项，具体内容如下：

查该部门的治安、消防安全检查记录发现，不能提供 2009. 11. 11~11. 29 对所管辖区域的巡逻检查记录。

以上事实不符合 GB/T19001:2008 标准 8. 2. 4 款

**纠正措施：**(1)对巡逻人员进行了治安工作培训，增强其工作责任心；(2)对责任人员进行质量管理体系文件培训，了解和熟悉其工作程序及其相应要求。

**实施效果：**措施实施后建立健全了管辖区域的巡逻检查记录，并对检查中发现的问题和隐患进行了及时的处理，从而落实了质量管理的责任，从记录层面避免了各项安全隐患的发生。

#### **审核场所：4. 安全科**

**沟通过程：**审核组针对该部门开出的不合格项充分考虑了以下因素：

(1)气候特点：重庆区域为我国的几大“火炉城市”，夏季气温高达四十摄氏度，最长可能持续近一个月时间，在如此高温天气下，对营运车辆轮胎的安全检查显得尤其重要；

(2)营运线路特点：该客运站的发车线路主要为城市周边的郊区（地处三峡库区），其道路路况较复杂，一旦发生交通事故所造成的后果可能非常严重。

(3)法规要求：审核员通过询问和查阅（交公路发[2008]2号）文件《汽车客运站安全生产规范》时发现，该文件第二十六条第（二）项规定“汽车客运站应设置专门的检查场地，配备汽车安全检验台及必要的仪器、设备”；同时在该规范的附件一《汽车客运站营运客车安全例行检查项目及要求》第五条中对轮胎的磨损程度及气压等均有规定要求。

综合以上因素，审核员开具了 MBL01不合格项，具体内容如下：

车辆例检站未配置轮胎气压测试的仪器仪表，不符合标准 7.6 条“组织应确定需实施的监视和测量以及所需的监视和测量设备，为产品符合确定的要求提供证据”。

**纠正措施：**该站立即购置了相应的安全检测设备，完善了安全检测的手段。

**实施效果：**通过认证机构的审核，促使受审核方完善了检测设备的配置，满足了法律法规的要求，尽力避免了人工目视检查的局限性，从而提高了安全检查的准确性和有效性；同时也提升了人员的安全意识，减轻或避免了安全生产的风险。

#### **审核场所：5. 客运科**

**沟通过程：**审核员在现场观察时发现，候车厅悬挂的班车时刻表较陈旧，并通过询问现场服务人员、拨打电话服务热线及查询网络时刻表后证实，部分营运线路和班次发生了较大变化，而客运站未及时地更新相关信息。

**提示：法规要求**——交通部 JT/T3142-1990《汽车旅客运输班车客运服务质量标准》及《道路旅客运输站场服务规范》等法规规定“客运站应按照行业管理的要求向旅客公布客车类型等级、运营线路、起迄停靠站点、班次、发车时间、票价等信息。

由于客运站不能正确、有效地更新相关服务信息，还可能引发乘客和参营车辆车主的投诉，故审核员开具了MBL02不合格项，具体内容如下：

审核现场时发现，客运站班车时刻表中没有“涪陵——梓里”线路的班车时刻表，不符合标准 7.2.3“组织应对产品信息的有关方面确定并实施与顾客沟通的有效安排”。

**纠正措施：**(1)对所有的班车时刻表（包括候车厅和网络上的）进行了集中清理，并针对清理中发现的问题进行了即时整改，保证了与顾客沟通信息的准确性；(2)组织责任人员学习了相关管理程序，加强了服务人员的责任心及服务意识的教育，避免出现类似问题。

**实施效果：**经过彻底整改后，该客运站能够保持候车厅悬挂的时刻表、网络公布的时刻表与实际的发车班次、发车时刻保持完全一致，避免了信息沟通不良情况的发生，从而避免了可能发生的乘客和车主的投诉，提升了顾客的满意度。

### **三、审核的综合效果**

综上所述，通过本次审核，实现了以下几个审核目的，取得了良好的社会效益：

1. **领导层的意识发生重大变化：**通过认证前后的对比，该站领导更加深刻地认识到质量体系认证对全站站务安全管理和生产经营管理的重要性，把认证机构的外部监督当作企业管理的重要工具，从而提高了内部管理水平，避免了重大质量安全事故和重大质量安全隐患的发生。

2. **员工的参与热情得到极大提高：**通过服务规范的建立、运行、检查和改进等过程，其员工已深切地感受到质量体系认证与以前的任何一个管理模式均不相同，每个部门和岗位的质量管理工作均被纳入到了系统性的管理过程中，从而提高了全员的参与热情，并先后送外培训了 10 余名内审员，确保了每个主要部门均有贯标骨干力量。

3. **提升了客户的满意度：**通过服务质量的提升，改善了企业内外部经营的环境条件，提高了乘客和参营车辆车主的满意度，为企业改善生产经营状况发挥了积极地、建设性地作用！

4. **提高了全员的法治意识，实现了安全管法制度化：**通过认证审核过程及开出的 4 个涉及安全管理的不合格项，促使受审核方更加积极、主动地搜集、转化和执行相关的法律法规，并实现了主管行政机关倡导的“三优三化”的目标（“三优”——优质服务、优美环境、优良秩序；“三化”——服务过程程序化、服务管理规范、服务质量标准化）。