

前

言

自 1784 年英国人特勃·瑞地发明了世界上第一辆汽车之后,尽管其时速仅有 14 km,但却开创了世界上的汽车运输业。

我国道路运输历史悠久,早在公元前 328 年就有官方的“水陆通行证”,秦始皇统一驿道,唐宋时期在道路上设立驿站,供马车运输人员食宿。由于清朝后期的腐败保守,帝国主义列强的侵略压迫,使近代中国汽车运输事业起步较晚。20 世纪初(1901 年)才有一个匈牙利人带进两辆汽车,其中一辆还是给慈禧太后玩赏的。1911 年开始有了营运汽车,到 1949 年全国也只有客运汽车 25 000 辆,年客运量仅 1 809 万人次,货运量只有 579 万吨。

中华人民共和国成立后,尤其是在 1978 年我国实行改革开放政策,提出“要想富,先修路”、“有路大家行”,使道路运输业迅速发展起来。90 年代汽车客运量就超过“铁老大”。据统计到 2000 年全国已有营运车辆 200 万辆,公路总里程 140 万 km(其中高速公路 1.6 万 km),位居世界第三位,公路密度达到 14.6 km/100 km²,通车乡镇和村庄分别达到 98.3% 和 90%,年客运量高达 133 亿人次,货运量也达到 102 亿吨,取得了巨大的成绩,已基本解决了“乘车难”、“运货难”问题。

然而,国内外旅客对我国道路运输现状仍不满意,主要在下列两个方面。一是安全状况差。据公安部交

通管理部门统计,2000年,由于道路交通事故造成93 853人死亡,418 721人受伤,直接经济损失达26.7亿元,分别比1999年增长12.4%,46.4%和25.7%,平均每天发生交通事故1 690起,死亡257人,受伤1 147人,直接经济损失731万元。2001年,据国家安全生产监督局统计和公布,全国共发生道路交通事故760 327起,死亡106 367人比上一年又递增13.3%,占全年各类事故总死亡人数的81.5%,确实是“车祸猛如虎。”二是服务质量低。车站秩序乱,超员超载严重,语言粗鲁,甩客丢客,设施不全,车容卫生差等现象屡见不鲜,旅客投诉不断。为了扭转这种局面,90年代后交通公安等部门和各地政府先后发布了一系列客货运输规章,并启动了文明站、队评比活动,要求实现“三优三化”,即优美环境、优良秩序、优质服务,服务过程程序化、服务管理规范化和服务质量标准化。近些年来,一些先进的站、队、运输公司、出租车公司及汽车修理厂率先导入ISO 9000族标准,建立、实施和保持客运、货运和汽车维修服务质量体系,对减少甚至杜绝交通事故,提高服务质量,实现“三优三化”起到了显著的作用。

在这些年中,本系列丛书作者先后参与了这些企业质量体系认证咨询与审核,为《交通标准化》杂志编写了ISO 9000族贯标系列文章,同时还参与了“浙江快客”培训,积累了丰富的实践经验和资料。为了进一步推动道路运输企业宣贯ISO 9000族标准,建立与实施运输服务质量体系,顾客运输安全,提高服务质量,策划编著了本系列丛书。

本系列丛书包括下列六本书:

1. 《汽车客运服务质量体系》;
2. 《汽车货运服务质量体系》;
3. 《汽车站服务质量体系》;
4. 《公交运输服务质量体系》;
5. 《出租车服务质量体系》;
6. 《汽车维修服务质量体系》。

本书是该系列丛书之一,采用理论联系实际的方法,系统介绍了汽车站服务质量体系的策划原则、依据、结构、文件、内容与要求,并附入汽车站服务质量管理体系标准实施指南和服务质量手册,以供广大汽车客运企业管理者借鉴、参考。

在本书编著过程中有幸得到钱高娣、朱丽、缪凤、程全、杨敏国、刘善元等人整理、编写,得到杭州汽车客运车站、诸暨客运中心等汽车站的大力支持,方能如期完成,提供给广大读者,在此表示衷心的感谢。同时,恳盼广大读者批评指正。

洪生伟

2002年4月28日

于杭州庆丰村

第一章	道路运输企业应该尽快实施ISO 9000 族标准， 建立运输服务质量管理体系	1
第一节	社会主义市场经济环境中的生存需求	1
第二节	广大顾客的殷切期望	3
第三节	道路运输法规的强制要求	5
第四节	21 世纪道路运输业发展的客观要求	6
第二章	加入WTO 对汽车客运企业的严峻挑战	8
第一节	WTO 及其服务贸易总协定(GATS)	8
第二节	加入 WTO 对我国汽车站的挑战和对策	14
第三章	汽车站服务质量管理体系的策划	17
第一节	汽车站服务质量管理体系策划的原则和依据	17
第二节	汽车站服务质量方针、目标和职责的策划	22
第三节	汽车站服务质量管理体系过程要素的策划	25
第四章	汽车站服务质量管理体系文件	30
第一节	汽车站服务质量手册	31
第二节	汽车站服务质量管理体系程序文件	36
第三节	管理规范	39
第四节	服务规范与作业规范	41
第五节	质量记录	43
第六节	客运服务质量计划	47

示例一	××汽车站企业标准	记录控制程序	49
示例二	××汽车站企业标准	旅客售票、检票、上车、发车过程控制 规范	56
示例三	××汽车站企业标准	售票员服务规范	61
示例四	××汽车站企业标准	五一节假期运输质量计划	64
第五章	汽车客运站服务质量管理体系的建立		68
第一节	建立汽车客运站服务质量管理体系的过程模式		68
第二节	建立汽车客运站服务质量管理体系的两种方式		71
第三节	建立汽车客运站服务质量管理体系的八个步骤		73
第六章	汽车站服务质量管理体系的运行		76
第一节	旅客满意度测评		76
第二节	内部审核		77
第三节	管理评审		85
第四节	质量体系认证		87
第五节	服务质量管理体系的经济性评价		95
第六节	文明车站和质量管理奖创评.....		101
示例五	××汽车站	内审检查表	115
示例六	××汽车站	2001 年度第一次内审报告	116
示例七	××汽车站	管理、评审报告	119
附录 1	汽车客运站质量管理体系标准实施指南		121
附录 2	服务质量手册		135

第一章 道路运输企业应该尽快实施 ISO 9000 族标准,建立运输服务质量管理体系

ISO 9000 族标准是由国际标准化组织 ISO/TC 176《质量管理和质量保证》技术委员会负责制定的所有标准。自从 1987 年发布第 1 版、1994 年修订为第 2 版、2000 年又修订为第 3 版后,已形成一套科学合理适用于各行各业的现代质量管理体系标准。ISO 9000 族标准的第 3 版结构如图 1-1 所示:

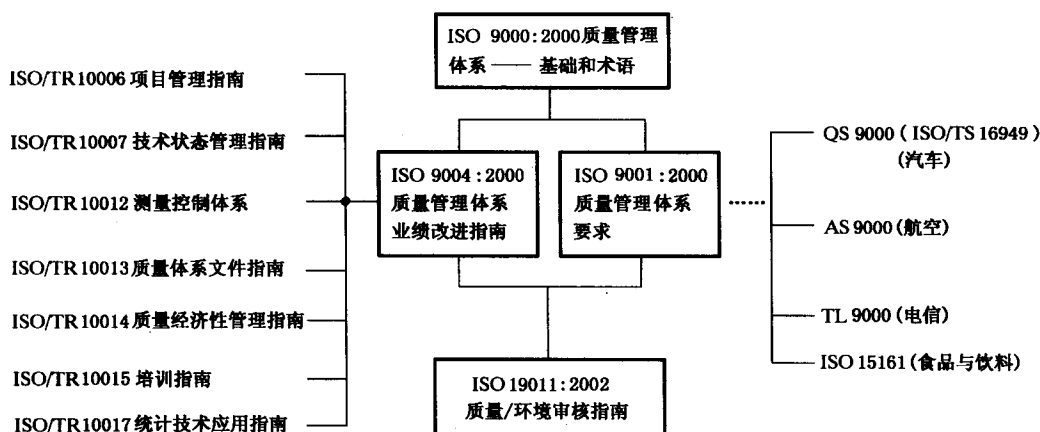


图 1-1

由于 ISO 9000 族标准具有高度的科学性、广泛的适用性和实施的有效性,因此受到世界各国尤其是广大企业的欢迎和采用。据 ISO 调查,至 1999 年止,世界上已有 150 个国家与地区开展了 ISO 9000 质量体系认证,已颁发了 343 643 张质量体系证书。1996~1999 年,获证企业单位增长率分别达 27.16%、37.31%和 27.41%。近两年,很多国家仍具有两位数的高增长率。如中国 2000 年初评获证企业比上一年增长率高达 59.1%。

在众多采用 ISO 9000 族标准的组织中,道路运输企业是其中重要的行业之一。我国道路运输企业也不例外,至今已有不少汽车站、运输公司在认真实施 ISO 9000 族标准,其中青岛汽车站、杭州汽车东站、诸暨汽运公司等一批部省文明站/单位已先后获得 ISO 9000 认证证书。

为什么我国道路运输企业应该尽快实施 ISO 9000 族标准,建立运输服务质量管理体系呢?

第一节 社会主义市场经济环境中的生存需求

1978 年我国在总结了近 30 年社会主义建设经验和教训的基础上实行了改革开放政策,又通过 10 多年的探索,在 1993 年明确提出我国经济体制改革的目标是“建立起具有中

国特色的充满生机和活力的社会主义市场经济体制,促进社会生产力的发展”,“国家实行社会主义市场经济。”

社会主义市场经济是在社会主义制度条件下的市场经济,这就是说这种市场经济除了要受到社会主义制度的约束,如要以公有制为主体,让广大人民群众共同富裕,国家通过社会主义的政策、法规进行必要的行政控制,创造一个稳定、安全、公正的社会经济环境等之外,具有与资本主义市场经济相同或相似的共性。主要有:

1. 企业和个人为市场的主体,他们自主地作出经营决策,独立地承担经济风险,是独立核算、自主经营和自负盈亏的法人。

2. 有一个完善的市场体系,包括商品市场、金融市场、人才市场、资本市场等等。由市场确定价格,导向资源的配置,保证各种商品和生产要素的流动。

3. 遵守国际经济活动中通行的规则和惯例(如 WTO 规则),有一整套完善的经济法律法规,作为市场经济规范运行的准则,保证市场经济运行的法制化,确保公开、公平、公正地竞争,优胜劣汰。

4. 国家实行有效的宏观调控,对市场运行实行正确导向和监控等。

显然,在社会主义市场经济环境中,身为市场主体的法人素质是最重要和最关键的因素,他们在市场经济运行过程中都要经历优胜劣汰的生存考验,犹如运动员一样,只有跑得更快,跳得更高、更远,才能在运动会上获得奖牌,保持国家或世界记录。目前,道路运输企业正在社会主义市场经济环境中经受着这样的生死考验。

我国道路运输业经过 20 多年的改革、开放和发展,尤其是在 1995 年交通部发布《关于加快培育和发展道路运输市场若干意见》之后,各类运输企业和个体运输户蓬勃地发展起来。到 1999 年底,已有各类运输经营业户 393.82 万户,从业人员 1 322.05 万人,共有营运车辆 537.63 万辆(其中客车 120.54 万辆)。1999 年完成客运量 126 亿人次,旅客周转量 6 145 亿人公里,货运量 99 亿 t,货物周转量 5 793 亿吨公里,分别为 1978 年的 8.45 倍、11.79 倍、11.6 倍和 21.13 倍。道路运输在我国航空、铁路、水运等组成的综合运输体系中所占比例已提高到 91.3%、56.3%、77.2% 和 14.5%,全行业营业收入约 3 850 亿元,约占国内年生产总值的 4.3%,成为我国完成运输量最多、实现营业收入最高的一种运输方式。

但同时,道路运输企业也面临着十分剧烈的市场竞争。

在综合运输市场上,道路运输企业与铁路、民航、海(水)运企业剧烈地争夺着运输市场份额,尤其与铁路企业竞争客流达到白热化程度,如成渝线、京沪线、沪杭甬线及金温线等,充满着“战争的硝烟”。

1995 年 7 月,成渝高速公路的开通,使成渝公路路程比铁路少 164 km,运输时间缩短一半,使铁路上大量客流、货流转到公路上。而金华—温州铁路开通营业,又使金温公路的客(货)流大多数转向铁路,使金华、温州及沿线的汽车运输企业受到了严重的打击。沪杭甬线上公路、铁路之间竞争一直剧烈地进行着。沪杭甬线高速公路的开通产生快客运输,使道路运输客(货)流大幅度上升,铁路随之采取三次提速,增多班次,开放绿色通道,放下“铁老大”架子,作出服务承诺,又把客流拉回铁路,竞争一直不停。道路运输业内部,各类所有制的运输企业之间也开展了激烈的市场竞争。个体运输户正在组成联合体企业或股份制企业,更换车辆,改变服务方式,提高服务质量,以免被挤出市场。因此,任何一个道路运输企业,要在社会主义市场经济环境中生存和发展,只有尽快导入 ISO 9000 族标准,建立和实施运输服务

质量管理体系,确保安全运输,提高运输服务质量,降低运输成本,否则,迟早会被市场无情地淘汰。

第二节 广大顾客的殷切期望

道路运输企业的顾客是广大旅客和货主,无论是旅客还是货主,都殷切期望道路运输企业能提供安全、快捷、方便、文明、舒适和经济的运输服务,这也是道路运输企业的质量特性要求。

一、安全

就是车辆运行安全,旅客平安到达目的地,货物完好无缺损,这是顾客第一位也是基本的要求。具体包括:

1. 公路、桥梁、站、场等运输基础设施都必须安全,不允许存在各种损坏及不安全因素;
2. 车辆行驶时产生的噪声,排放的尾气,座椅、车门的不牢固等危害旅客身体健康和社会公众利益的问题应尽可能排除;
3. 车辆结构、制动装置、轮胎、灯光等零部件的质量应完好并且有可靠性;
4. 驾驶员酒后开车、超速行车、疲劳过度、技术不熟练、粗心大意、反应迟钝等导致的不安全问题应尽可能防止;
5. 乘员超载、货物超载或安装不当等问题应尽快解决。

由于目前绝大多数运输企业没有实施 ISO 9000 族标准,建立与实施安全即质量保证体系,导致“车祸猛如虎”。2000 年,全国每天因车祸死亡 257 人,受伤 1 147 人。浙江省客运交通事故就发生 12 947 人起,死亡 1 410 人、受伤 11 505 人,直接经济损失达 2 亿元。2001 年第一季度又比 2000 年同期有明显上升趋势。而安吉汽运总公司导入 ISO 9000 族标准,建立与实施质量管理体系后,行车事故下降 56%,直接经济损失下降 36.9%,取得了显著成效。

二、快捷

就是走得快,买票快,上车快,行车快,以节省途中时间,适应市场经济快节奏的生产经营和工作生活。这也是快速客运(快客)一问世,就受到广大旅客欢迎的主要原因。具体要求:

1. 提高售票效率,减少等候时间;
2. 开设“绿色通道”,在检票口售票上车;
3. 加大发车密度,缩短班次间隔时间;
4. 行驶高等级或高速公路,提高行驶速度,缩短运输时间;
5. 直达目的地,节省中途上下车时间等。

目前,我国已基本形成了以 16 000 km 高速公路为主线的高等级公路网。到 2010 年,100 万以上人口特大城市和超过 90% 的 50 万以上人口大城市之间都将有高等级公路相通,其中高速公路将达到 5 000 km,为实现快捷的道路运输提供了基础设施条件。如浙江省 2001 年就能实现杭温快速运输 4 h,尔后实现杭(州)丽(水)快速运输 2 h,从杭州到每个地级市均在 4 h 之内,满足了广大顾客对道路运输快捷的要求。

三、方便

就是方便顾客,货运做到“门对门”的运输,即从发货点运到收货点,不论路程远近,环节多少,都由运输企业负责,直接送达。客运也能为旅客乘车提供一切便利周到的服务。具体来说:

1. 道路运输设备为旅(顾)客提供方便,如车站为残疾人提供专门轮椅通道;
2. 汽车站外售票,货运点成网,方便顾客就近买票,办理货运手续;
3. 候车大厅为广大旅客提供生活日用品,提供阅览书报,通讯留言,饮水入厕等方便;
4. 行车途中为旅客备用治疗晕车药物,装呕吐物或垃圾的卫生袋,提供免费午餐、饮料,车内有卫生间、电视音响设备;
5. 尽力减少或缩短辅助运输时间,如短途农村运输的路边上下车,城市的免费接送站等。

总之要想顾客之想,急顾客之急,为顾客提供一切能做到的方便,切实做到以顾客为中心,视旅客为上帝。而这些只有在道路运输企业导入 ISO 9000 族标准后,建立运输服务质量管理体系时,才能具备其思想基础。

四、文明

就是道路运输企业能提供一个文明的运输环境,并做文明人,说文明话,做文明事。具体包括:

1. 车站环境整洁、干净、文明、美观,做到地净、墙洁、窗明,厕所清洁无异味,候车厅无流动商贩、乞丐,无赌博、迷信人员,站区无拉客、抢客行为,站务人员用语文明礼貌,服务温馨、周到。
2. 运输车辆完好,车内设施整洁,车身整洁美观,司乘人员着装整齐清洁,服务文明热情,不超载,不甩客。

五、舒适

主要是道路客运要实现“三优三化”,即以服务过程程序化、服务管理规范化、服务质量标准化,去实现优美环境、优良秩序和优质服务。其具体涵义是:

1. 道路运输流程环环相扣,节节相连,顺利而有序,做到服务过程程序化;
2. 运输管理有法可依,有标可循,认真实施有关道路运输管理的法律、法规、规章和标准,及时纠正违法乱纪现象,实现服务管理规范化;
3. 道路运输的各环节、各岗位都有明确的可测量的服务质量标准,并确保运输质量的实现;
4. 环境优美,秩序良好,客流、车流畅通无阻,井然有序;
5. 车辆设施齐全完好,服务热情,亲切周到,使顾客有舒适感,称心、舒心。

目前,各地开行的“豪华大巴、巴姐服务”,即采用高档客车、航空式服务的快客就给旅客一种舒适的感觉。

六、经济

就是运输收费合理,相对其他运输方式有明显的竞争优势。

顾客的上述期望能否全面实现,就取决于道路运输企业是否导入 ISO 9000 族标准,建立实施和保持运输服务质量管理体系。

第三节 道路运输法规的强制要求

我国至今已先后发布了一系列与道路运输有关的法律、法规和规章,现简述如下。

一、法律

与道路运输相关的法律有《中华人民共和国公路法》(1998)、《中华人民共和国消防法》(1998)、《中华人民共和国消费者权益保护法》(1994)、《国家通用语言文字法》(2001)和《道路交通安全法》等。

二、法规

我国道路运输方面的法规分为国家行政法规与地方行政法规两大类。

国家道路运输行政法规有《道路交通运输管理条例》(1998)、《道路交通事故处理办法》(1992)和《报废汽车管理办法》(2001)等。

地方道路运输行政法规是由各省(市、自治区)人大常委会制定的,如《浙江省道路运输管理条例》(2001)等。

三、规章

我国道路运输规章分为部门规章和地方规章两大类,而道路运输方面的部门规章主要是交通和公安部门规章。现简述如下:

1. 交通部门规章

- 主要有:
- (1) 汽车运输业车辆技术管理规定(1988);
 - (2) 汽车旅客运输规则(1988);
 - (3) 汽车维修质量管理办法(1991);
 - (4) 汽车客运站管理办法(1995);
 - (5) 道路旅客运输“三优三化”规范(1996);
 - (6) 省际道路旅客运输管理办法(1996);
 - (7) 高速公路旅客运输管理规定(1998);
 - (8) 汽车货物运输规则(2000);
 - (9) 超限运输车辆行驶公路管理规定(2000);
 - (10) 道路旅客运输企业经营资质管理规定(2000);
 - (11) 道路运输服务质量投诉管理规定(2000);
 - (12) 道路运输车辆维护管理规定(2001);
 - (13) 道路运输行政处罚规定(2001);

(14) 道路货物运输企业经营资质管理办法(2001)。

2. 公安部门规章

主要有:(1) 机动车辆安全技术检测站管理办法(1989);

(2) 高速公路交通管理办法(1989);

(3) 机动车驾驶员管理办法(1996);

(4) 机动车驾驶员考核办法(1996)。

地方道路运输行政规章是由各省(市、自治区)政府制定的,如《浙江省道路客运安全管理办法》(2001)等。

此外,交通部内各局、各省(市、自治区)政府交通部门和公安部门也发布了一系列有关道路运输方面的规定、规范、规则、实施细则和办法等。它们是规范性文件,是对道路运输方面法律、法规、规章内容的细化,不能与其相抵触。

同时,我国还制定了一系列有关道路运输方面的国家标准,作为技术法规也必须认真实施。

如:GB 1495—1979 机动车辆允许噪声;

GB 4599—1994 汽车前照灯配光性能;

GB 7258—1997 机动车运行安全技术条件;

GB 8410—1994 汽车内饰材料的燃烧特性;

GB 9672—1996 公共交通等候室卫生标准;

GB 9673—1996 公共交通工具卫生标准;

GB 13094—1997 客车结构安全要求;

GB 15082—1994 汽车用车速表;

GB 18352—2000 轻型汽车污染物排放限值及测量方法。

第四节 21 世纪道路运输业发展的客观要求

21 世纪是质量世纪,也是绿色世纪、信息时代。21 世纪的交通是大交通,它将显示出系统化、智能化、功能自动化和人性化等大交通的特点。如智能道路运输系统将会在道路运输业普遍应用,计算机系统将协调交通信号,控制公路上的交通流量、探测事故和车辆抛锚情况;卫星全球定位系统(GPS)会指引驾驶员行驶最佳路径,由最佳巡航速度控制系统、驾驶员睡意探测器、红外线夜视系统和车道报警传感器等组成的车辆控制系统会帮助驾驶员安全行驶;电子收费机使汽车付费自动化,不必在收费站停留,又可避免任何假钞欺诈和逃费事件发生。这些智能运输系统的应用可以确保道路畅通无阻,并把人们在路上耽搁时间减少到最低程度。

在 20 世纪,我国道路运输从肩扛马驮、一穷二白的基础上起步,到 2000 年底,公路总里程已达到 140 万 km,98.34% 的乡镇和 90.6% 的行政村都通了公路,其中高速公路 1988 年开始建沪嘉 18.5 km 高速公路,到 2000 年已达到 1.6 万 km,位居世界第三位,取得了辉煌的成就。

但是,目前我国道路运输企业还处于“多、小、散、弱”状况,平均每户只有 3.35 人、1.37 台车,技术装备落后,平均运距短,条块分割,没有形成全国统一的运输市场,仍处于国民经

济和社会发展的薄弱环节,与 21 世纪的道路运输业发展要求很不适宜。为此,我国已制定《十五综合交通体系发展规划》,要求道路旅客运输量以每年 7.9%,货物运输以每年 5.7% 的速度增长,并以市场经济为导向、以资质评定扩展运输网络为重点,科技创新为动力,全面提高道路运输的现代化水平和安全水平,最大限度地满足顾客要求,尽快建立客运快速化,货物流通化,水、陆、空并举,干支线相连的智能型综合交通运输体系。

预计到 2005 年,我国“五纵七横”的国道主干线将全部建成,全国 99.5% 的乡镇和 93% 的行政村通了公路,公路通车总里程达 160 万 km,其中高速公路达 2.6 万 km,位居世界第二,城市道路长 18 万 km,城市公交车辆 30 万辆,出租汽车 100 万辆,各种道路运输方式的衔接更加密切。

到 2010 年,我国公路通车总里程将达到 180 万 km,其中高速公路达 3.6 万 km,形成快捷、安全的客运体系和快捷、方便的货运系统,为建成智能型综合运输系统奠定坚实的基础。

到 2050 年,我国道路运输业将达到世界上中等发达国家水平,基本实现现代化。

对华东长江三角洲经济较发达地区的道路运输业来说,发展速度更快,要求也更高。如:

苏浙皖要以南京、杭州、合肥等为中心,尽快建成 6 h 高速交通圈,覆盖 150 个县(市),以增强高速公路的经济辐射能力,加快三省经济发展,形成以上海为龙头的长江流域经济发展带。

浙江省到 2002 年,完成甬台温、杭金衢、金丽温等高速公路,全省形成以杭州市为中心的 4 h 交通经济圈。而杭州市到各县(市)要在 2005 年前实现 1 个半小时交通圈。

面临 21 世纪道路运输的高速发展,迫切要求各类运输企业在培养和引进人才、扩大经营规模、更新车辆设备、创新科学技术的同时,加强科学管理,并认真实施 ISO 9000 族标准,建立与实施运输服务质量管理体系,从而全面提高道路运输企业的安全水平和服务质量水平。

第二章 加入 WTO 对汽车客运企业的严峻挑战

2001 年 9 月 17 日 17:20,世界贸易组织中国工作组第 18 次会议在日内瓦 WTO 总部召开的最后一次会议上,一致通过了中国加入 WTO 的所有法律文件。11 月 10 日,WTO 第 4 次部长会议在多哈召开,一致通过中国加入 WTO,我国公开了所有入世法律程序,从 12 月 11 日起正式成为 WTO 成员,从而结束了长达 15 年的马拉松式中国复关和入世谈判。

世界贸易组织(World Trade Organization,简称 WTO),是在 1994 年 4 月 25 日,由 104 个成员在摩洛哥的马拉喀什召开的 GATT 部长会议上通过设立,于 1995 年 1 月 1 日起正式成立的,交与 GATT 并存一年后,取代了 1947 年产生的 GATT,成为一个常设的永久性国际经济贸易组织。

WTO 现在有 144 个成员,并有 20 多个正在申请加入的国家或地区,其主要职能是推动全球贸易,包括货物贸易、服务贸易和知识产权三大领域的自由化,作为贸易谈判的论坛,解决贸易争端。

WTO 是个什么样的国际组织?中国加入后会对道路运输企业产生什么影响,有哪些挑战?道路客运企业应采取哪些对策?本章将简明地回答这些问题。

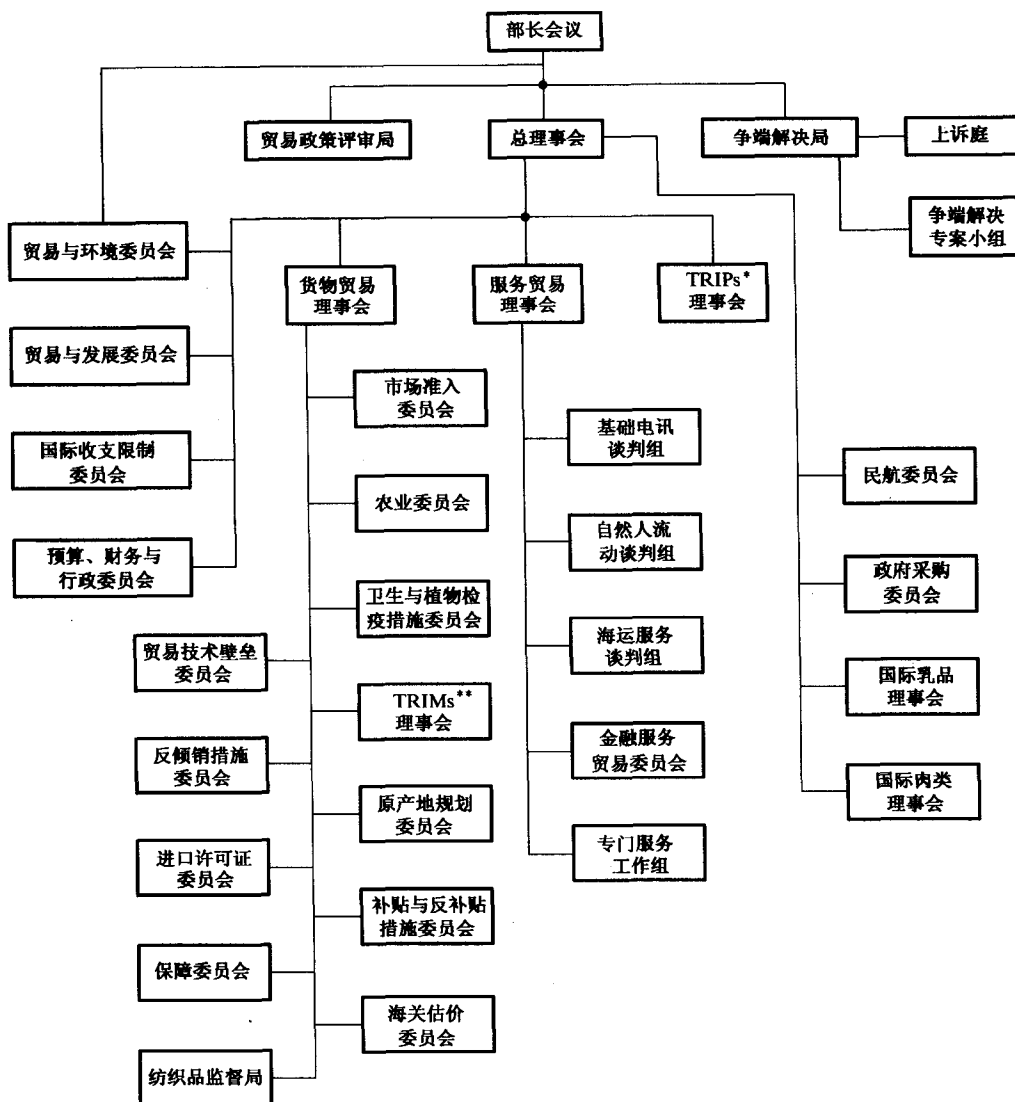
第一节 WTO 及其服务贸易总协定(GATS)

依据 1994 年签署的《关于建立世界贸易组织协定》,WTO 的宗旨是:“在发展贸易市场方面,应当按照提高生活水平,保证充分就业和大幅度稳定提高实际收入和有效需求,并扩大生产,货物与服务贸易的观点,为持续发展的目的以扩大对世界资源充分利用,寻求人类环境的保护和维护,并根据它们各自需要和不同经济发展水平的情况,加强采取相应的措施”,“有必要做出积极的努力,以确保发展中国家能获得与它们国际贸易额增长相适应和所需要的经济发展。”

WTO 成立以来的实践说明:WTO 基本履行了上述宗旨,在国际经济活动发展中发挥了重要作用。现简要介绍其机构、职能、协议和规则,并重点叙述一下与我国道路运输企业有关的 WTO/GATS 内容。

一、WTO 的组织和机构及其职能

设在日内瓦的 WTO 组织机构如图 2-1 所示。



* TRIPS: 与贸易有关的知识产权;

** TRIMS: 与贸易有关的投资措施。

图 2-1 世界贸易组织结构图

从图 2-1 中可以看到:

缔约方部长级会议是 WTO 的最高权力机构,一般每二年召开一次,在闭会期间,则由各缔约方代表参加的总理事会执行部长级会议的职权。

总干事是 WTO 的最高行政首长,他全面负责 WTO 的日常管理工作,领导秘书处(WTO 日常工作机构)为各专门理事会和专门委员会提供就业服务并开展新闻、网络、翻印、文件处理等方面的业务。WTO 自 1995 年正式成立后,已有萨瑟兰(1995)、鲁杰兰(1995~1999)、穆示(1999~2002)先后担任总干事,素帕猜将于 2002~2005 年担任总干事。

WTO 的主要职能是执行、管理和运作 WTO 协定及其各种协议并为进一步目标的实现提供方便和框架,此外还与国际货币基金组织和世界银行进行合作以协调全球性经济

决策。

二、WTO 协定与协议

WTO 文件体系由一个协定及 4 个附件构成。现简介如下：

WTO 协定本身只有 16 个条款组成，对 WTO 组织结构、决策过程、成员资格、接受、加入和生效某事项作出原则性规定，但它的 4 个附件针对世界贸易关系分别作出了实质性规定，是 WTO 文件体系的主要组成部分。

附件一有 3 个主要的协定

1. 货物贸易总协定包括(GATT 1994)及其 13 个协议。即：

(1) 乌拉圭回合谈判对 GATT 的议定书及对 GATT(1947)的 7 个备忘录(即补充规定)；

(2) 农产品协议；

(3) 卫生和检疫措施协议；

(4) 纺织品与服装协议；

(5) 贸易技术壁垒协议(TBT)；

(6) 与贸易有关投资措施协议；

(7) 反倾销协议；

(8) 海关估价执行协议；

(9) 装船前检验协议；

(10) 原产地协议；

(11) 进口许可证协议；

(12) 补贴和反补贴协议；

(13) 保险条款协议。

2. 服务贸易总协定(GATS)，它包括空中运输服务、金融服务、电讯服务、海运服务和有关专家服务等方面的决议。

3. 与贸易有关的知识产权协定(TRIPS)

附件二是关于处理贸易争端规则 and 理解的备忘录。

附件三是关于贸易政策评审机制的协议

附件四是关于民用航空器、政府采购、国际乳制品和牛奶等 4 个多边贸易协议。

此外，WTO 部长会议的决议和宣言也是 WTO 的重要文件，它们往往是对 WTO 协定及其附件的一些补充说明与协议。

三、WTO 的基本规则或原则

WTO 继承和发展了 GATT 的一些基本规则或原则，构成其基本法律框架，也是当前国际贸易的“游戏规则”。主要有下列 10 项：

1. 无歧视待遇原则

即无差别待遇原则，要求 WTO 缔约方在实施某种限制或禁止措施时不得对另一缔约方实施歧视待遇。它体现了缔约方一律平等的原则及各缔约方主权一律平等的国际性原则。一般它适用于关税减让，一般禁止使用数量限制、补贴、海关估价、原产地规定、征收进出口

手续费、贸易政策法规的公布和实施、保障措施等方面。

2. 最惠国待遇原则

这是 WTO 的核心和基本原则。它要求——缔约方对原产于或运往其他缔约方的产品给予的利益、优待、特权或豁免,应当无条件地给予不高于或运往其他缔约方的相同产品,也就是某缔约方给予其他任何缔约方的优惠必须毫不保留地同样给予 WTO 的其他缔约方,不能有某种程度的差别待遇。其基本特征是平等、互惠和非歧视、稳定和多边性的,它一般运用于一切与进出口商品有关的关税和费用,支付转账所征收的税费,进出口手续及国内税费等方面。

3. 国民待遇原则

缔约方相互保证给予另一方自然人、法人和商船在本方境内与本方自然人、法人及商船同等的待遇。它适用于进出口的商品在其税费、价格、采购、推销,运输,分销等均而一视同仁。

4. 互惠原则

WTO 缔约方之间相互给予对方以贸易上的优惠待遇,包括关税互惠,航运,个人在对方境内居住和旅行的权利,以及商权、版权与专利权等方面的待遇等等。

依据互惠原则,新加入 WTO 的成员要作出一定的互惠承诺,即付一定的入门费作为享受其他缔约方的优惠的先决条件。

5. 透明度原则

这是 WTO 的一个最基本原则,要求缔约方有效实施关于产品的分类或估价,关于税损和其他费用的征收率,关于对进出口产品及其支付转账的规定,限制和禁止,以及影响进出口产品的分配,运输,保险,仓储、检验展览,加工组装或使用的法令、条例与行政规定。

6. 贸易自由化与关税保护原则

这是 WTO 的一个较为重要原则,它要求从根本上限制和取消一切妨碍和阻止国际贸易开展与进行的所有障碍。

它要求通过关税减让,以及取消非壁垒等实现贸易自由化,也就是说只允许关税作为唯一自由化的保护方式。

7. 一般取消数量原则

它要求任何缔约方除征收正常关税或其他费用外,不得设立或维持配额,进出口许可证或其他措施以限制或禁止其他缔约方领土的产品输入,或向其他缔约方出口或销售出口产品。

8. 市场准入和公平交易原则

市场准入是指缔约方允许其他缔约方的货物,劳务与资本进入其市场。该原则要求,通过增加各缔约方对外贸易体制透明度,减少和取消关税,数量限制和其他各种强制性限制市场准入的非关税壁垒,以及对开放其市场所做出的具体承诺,改善市场准入条件,放宽市场开放领域,提高市场开放程度,以达到在国际市场上公平交易,自由竞争的目的。

9. 公正平等处理贸易争端原则

WTO 通过调解原则,上诉机构,从全体协商原则到全体否决机制的转变,对违反之诉和非违法之诉的决定等贸易争端解决机制的建立和实施,公平、平等地处理各缔约方之间出现的贸易争端。

10. 例外原则

WTO 的例外原则体现在下列 6 个方面：

一是国家安全例外原则，即 WTO 上述原则不适用于为保护国家基本安全利益而制定的规定和禁令；不能公布妨碍国家安全的资料；可以阻止任何缔约方输入裂变材料或提供裂变材料、武器、弹药和军火贸易等。

二是一般例外原则，包括维护公共道德、保护动植物生命或健康、输出或输入黄金。保护在艺术、历史、文物等方面的措施不适用于 WTO 上述原则。

三是国际收支平衡例外原则，即为了保障缔约方对外金融地位和国际收支平衡而需要采取的措施不适用 WTO 的上述原则。

四是对一些关税同盟和自由贸易区可作为最惠待遇国的例外。

五是对发展中国家与不发达的国家或地区提供特殊待遇，如更宽松的时间，灵活的执行，及提供技术援助等等。

六是对缔约方中一些幼稚产业实行例外保护原则，如对其提高关税进行保护等。

四、WTO/GATS 内容简介

随着国际贸易的发展，服务贸易随之产生并迅速发展。到 90 年代，每年贸易额已超过 1 万亿美元，占全球贸易额 25% 左右，而其增长速度已超过货物贸易增长速度。为此，GATT 乌拉圭回合谈判把服务贸易列入议程，并达成了服务贸易协定，列入 WTO 文件体系。

WTO/GATS 除序言外，分为 6 个部分共 29 条，还有 7 个附录，现简介如下：

1. 范围和定义(第 1 条)

本条规定 GATS 适用于缔约方为影响服务贸易所采取的各项措施，并明确定义“服务贸易”为“提供服务”。“服务”是除对政府当局为实施职能所需的服务之外，所有部门的一切服务。

2. 一般责任和法律(第 2~15 条)

本部分主要规定了：

(1) 最惠国待遇(第 2 条)

即每一缔约方给予任何缔约方的服务或服务提供的待遇，应立即无条件地以不低于前述待遇，给予其他任何成员方相同的服务或服务提供者。

(2) 透明度(第 3 条)

要求每一缔约方应迅速将涉及或影响 GATS 协议实施的所有有关适用的措施，最迟在文件生效前予以公布，每一缔约方都应成立一个或更多的咨询机构，以便根据其他缔约方的结构向其提供有关资料。

(3) 经济一体化(第 5 条)

要求取消现有的歧视性措施或禁止新的或更多的歧视性措施。也不应成为阻止任何缔约方参加由双方或多个缔约方为此建立劳动市场完全一体化的协议。

(4) 国内规定(第 6 条)

要求每一缔约方对影响服务贸易变通运用的措施，应确保其在合理、客观和公正条件下予以实施。在受影响的服务提供者的请求下，每一缔约方应尽快地继续使用或制定切实可行的司法、仲裁手段或程序，以便对影响服务贸易的行政决定迅速作出审查并给予公正的决定

和适当的补偿。确保有关资格条件和程序,技术标准和许可证要求的规定,不至于成为多余的服务贸易壁垒。

(5) 政府采购(第 13 条)

说明 GATS 不适用于作为政府目的为政府服务机构采购的法律,法规或规程,且购买该项服务不是为了商业转销或提供服务用作商业请求的目的。但提出在 GATS 协议生效后两年内,应就政府采购服务问题进行多边协商。

(6) 一般例外和安全例外(第 14 条)

(7) 补贴(第 15 条)

3. 承担特定义务(第 16~18 条)

本部分主要规定了市场准入和国民待遇要求。要求:每一缔约方给予其他缔约方的服务和服务提供者的待遇转运,应不低于根据其承担义务计划中所同意和规定的期限,限制和条件。不应采取:

(1) 采用数量配额、垄断和专营服务提供者的方式,或要求测定不定期经济需求的方式,以限制服务提供者的数量;

(2) 采用数量配额或要求测定经济需求的方式,以限制服务交易或资产的总金额;限制服务交易的总数或以数量单位表示的服务提供的总产出量等。

4. 逐步自由化(第 19~21 条)

本部分规定从 GATS 生效之日起 5 年内,所有缔约方应就旨在设服务贸易自由化逐步达到较高水平防止进行连续的多轮谈判并在以后定期举行。以减少或取消对服务贸易各项措施在有效进入市场方面的不利影响,并要求任一缔约方制定一项承担其特定义务的计划表。

5. 制度条款(第 22~26 条)

本部分包括磋商(第 22 条)、争端解决和实施(第 23 条)、服务贸易理事会(第 24 条)、技术合作(第 25 条)和与其他国际组织的关系(第 26 条)共 5 个条款。

要求“当另一缔约方就影响 GATS 协议内的任何事项向任一缔约方提出请求时,该缔约方应给予同情的考虑,并给予适当的机会进行磋商。”

“任何缔约方如认为另一缔约方未能实现其对 GATS 协议项下所承担的责任和特定义务,为了旨在使此事能达到双方都满意的解决,该缔约方可诉诸于争端解决。”

为实施 GATS 协议和实现其目的授权服务贸易理事会执行这项项目,并可设立附属机构等。

6. 最后条款(第 27~29 条)

本部分由利益的否定(第 27 条)、定义(第 28 条)和附录(第 29 条)构成。

第 28 条定义中对 GATS 中有关术语如“措施”、“服务的提供”等均给予具体明确的解释。

“措施”系指一缔约方,不论是什么法律、法规、规则、程序、决定和行政行为或任何其他形式所采取的任何措施。

“服务的提供”是包括生产、分配、营销、销售和交付等服务。

第 29 条附属包括下列 8 个方面的附录:

(1) 关于免除第 2 条义务的附录;