

道路运输服务质量管理体系丛书

汽车客运服务 质量体系

洪生伟 主编

ISO 9000



中国标准出版社

道路运输服务质量管理体系丛书

汽车客运服务 质量体系

—— 洪生伟 主编 ——

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

汽车客运服务质量体系/洪生伟主编. —北京:中国
标准出版社, 2002

ISBN 7-5066-2709-4

I. 汽… II. 洪… III. 公路运输:旅客运输—服
务质量—质量管理体系 IV. F540.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 012119 号

中国标准出版社出版

北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

开本 787×1092 1/16 印张 10 字数 233 千字

2002 年 6 月第一版 2002 年 6 月第一次印刷

*

印数 1—3 000 定价 25.00 元

网址 www.bzcbs.com

*

科目 607 -665

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

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,使近代中国汽车交通事业起步较晚。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”后,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管理局统计和公布, 全国共发生道路交通事故 760 327 起, 死亡 106 367 人, 又递增 13.3%, 占当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。如车站秩序乱, 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 年代以来交通、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。

本系列丛书主编在这些年中, 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, 系统介绍了汽车客运服务质量体系的策划原则依据、结构、文件、内容与要求, 并附入汽车客运企业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。

在本书编制编著过程中有幸得到钱高娣、陈希、宣东、徐晓兵、郑吉祥等人帮助整理、编写, 得到诸暨市、安吉县、仙居县、路桥区浦江县汽车运输公司等企业的支持, 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

目

录

第一章	道路运输企业应尽快实施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 对我国汽车客运企业的挑战和对策 ...	14
第三章	汽车客运服务质量管理体系的策划	17
第一节	汽车客运服务质量管理体系策划的原则和依据 ...	17
第二节	汽车客运服务质量方针、目标和职责的策划	23
第三节	汽车客运服务质量管理体系过程要素的策划	26
第四章	汽车客运服务质量管理体系文件	31
第一节	汽车客运服务质量手册	32
第二节	汽车客运服务质量管理体系程序文件	37
第三节	管理规范	40
第四节	服务规范与作业规范	42
第五节	质量记录	44
第六节	客运服务质量计划	48

示例一	××汽车运输公司企业标准	文件控制程序	50
示例二	××汽车运输公司企业标准	培训管理规范	58
示例三	××汽车运输公司企业标准	诸暨—绍兴快客 驾驶员作业规范	64
示例四	××汽车运输公司	国庆节假期运输质量计划	69
第五章 汽车客运服务质量管理体系的建立			71
第一节	建立汽车客运服务质量管理体系的过程模式		71
第二节	建立汽车客运服务质量管理体系的两种方式		74
第三节	建立汽车客运服务质量管理体系的八个步骤		76
第六章 汽车客运服务质量管理体系的运行			80
第一节	旅客满意度测评		80
第二节	内部审核		81
第三节	管理评审		89
第四节	质量体系认证		91
第五节	质量管理体系的经济性评价		98
第六节	文明车队和质量管理奖创评		105
示例五	××汽车运公司内部审核报告		119
示例六	××汽车运输总公司不合格项报告		121
示例七	××汽车客运公司管理评审报告		122
附录 1	汽车客运企业质量管理体系标准实施指南		124
附录 2	汽车客运服务质量手册		138

第一章 道路运输企业应尽快实施 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。

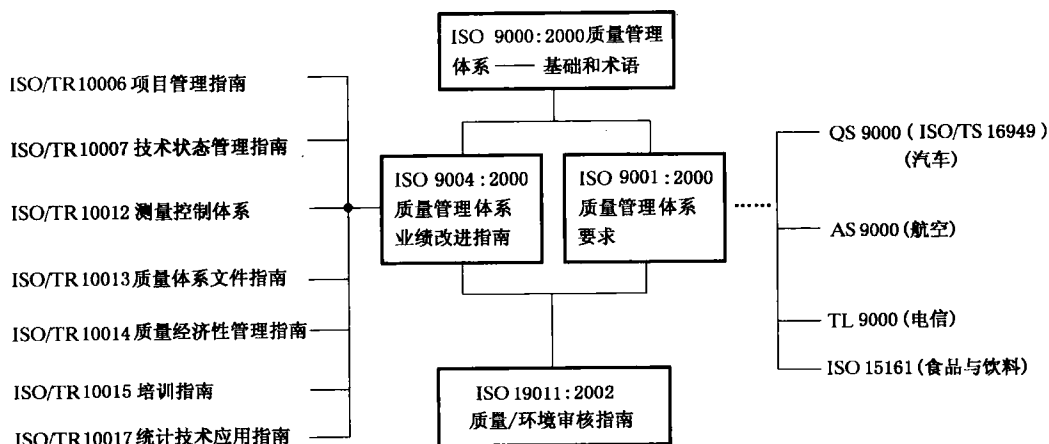


图 1-1

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,道路运输企业目前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、货流转移到公路上。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具有可靠性;
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(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 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,服务管理规范化的,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 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,货运物流化,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。从而结束了长达 15 年的马拉松式中国复关和入世谈判。2001 年 11 月 11 日在卡塔尔首都多哈举行的 WTO 部长级会议上,中国被获准入世。此后,我国人大常委会还要审议和批准入世协议,并在入世协议生效后一个月即 2001 年 12 月 11 日正式成为 WTO 的成员。

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。

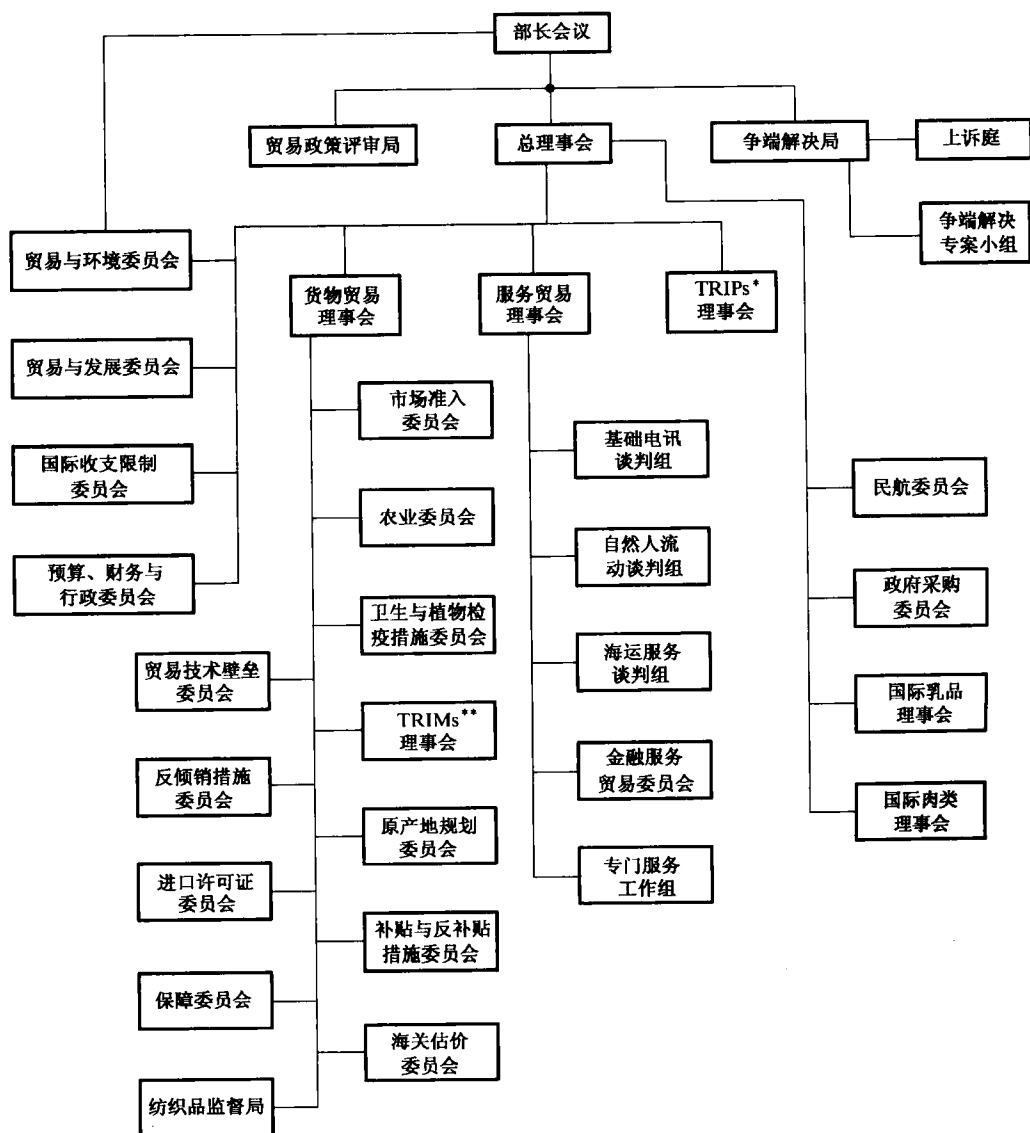
第一节 WTO 及其服务贸易总协定(GATS)

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,它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,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(GATT1994)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。