|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |   |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  13 |

河北省地方标准

DB 13/T XXXX—XXXX

干散货港口服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

河北省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc194909290)

[1 范围 1](#_Toc194909291)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc194909292)

[3 术语和定义 1](#_Toc194909293)

[4 总体要求 1](#_Toc194909294)

[5 服务设备设施 2](#_Toc194909295)

[6 服务环境 3](#_Toc194909296)

[7 人员要求 3](#_Toc194909297)

[8 服务内容及要求 4](#_Toc194909298)

[9 安全管理要求 7](#_Toc194909299)

[10 服务质量评价与改进 9](#_Toc194909300)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由河北省交通运输厅提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：秦皇岛港股份有限公司、唐山曹妃甸煤炭有限公司、唐山曹妃甸实业有限公司。

本文件主要起草人：。

干散货港口服务规范

* 1. 范围

本文件界定了干散货港口服务的总体要求，规定了服务设备设施、服务环境、人员要求、服务内容、安全管理要求、服务质量评价与改进等基本要求。

本文件适用于规范干散货港口的服务提供及管理。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 8487 港口装卸术语

GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求第1部分：总则

GB 16994(所有部分) 港口作业安全要求

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

JTS 169 码头附属设施技术规范

JT/T 300 拖轮操作规程

JT/T 557 港口装卸区域照明照度及测量方法

* 1. 术语和定义

GB/T 8487界定的术语和定义适用于本文件。

* 1. 总体要求
		1. 基本要求

港口经营人应符合以下基本要求：

1. 依法取得港口经营资质；
2. 具有运营相适应的作业场所、装卸机械、输送机械、搬运机械及附属设施；
3. 具有安全、环保、消防等设施设备；
4. 公开服务项目、服务质量、费率标准；
5. 具有与其经营规模、经营类别相适应的劳动定员；
6. 遵守国家安全、卫生、环保等方面法律、法规和行业规定；
7. 具有健全的安全、生产、环保管理制度、设备操作规程和服务质量保障措施。
	* 1. 服务要求

在进行服务的过程中，应满足以下要求：

1. 建立优质高效、统一规范的服务模式；
2. 制定日常工作管理、各类专项业务工作管理制度；
3. 各类服务信息的公开；
4. 不断创新服务模式，提升服务质量。
	1. 服务设备设施
		1. 信息展示和接待服务设备设施

信息展示和接待服务设备设施包括但不限于：

1. 服务前台。港口应设立服务前台，配备收银设备，支持扫码支付及现金支付；
2. 通信设备。服务前台应配置通信设备，提供咨询服务，及时解答客户问题；
3. 信息展示设备。应配备电子显示屏及时发布商品促销、货物信息、服务内容等通知。
	* 1. 货物装卸服务设备设施

货物装卸设备包括但不限于：起重机械、输送机械、装卸搬运机械、专用机械。应满足以下要求：

1. 参与作业的港口经营人及非港方(船代、货代等)各类装卸机械，应具备良好的机械性能，安全装置齐全有效，满足现场作业需求。
2. 非港方(船代、货代等)提供的专用工属具应处于良好的技术状态，并提供使用说明书及有关技术资料，作业人员应按要求使用。
3. 自动化装卸机械设备单机的调度响应时间应小于4 s,单机系统与调度控制管理中心的数据交互应小于1 s,单机远程控制终端与设备本身的数据交互应小于20 ms,单机远程操作使用的视频监控，整体延时应低于25 ms,监控摄像头的分辨率宜在1080P以上。
	* 1. 堆存服务设备设施

堆场应具备良好的地面硬化处理，合理划分区域。

应配备一定数量的仓库，具备良好的通风、防潮、防火等设施。

料仓应具备良好的密封性能，防止货物受潮和污染。

* + 1. 运输设备

港区道路交通设施应满足集疏运要求，车道/人行道/车道边平整、无损。

场站道路应科学合理布局，避免人流车流交叉、防止车辆拥堵，无障碍物。

应配备港口牵引车和挂车、皮带输送机，干散货还应配备堆取料、装船机、卸船机、装车机等，对于具备铁路运输条件的港口，应配备铁路轨道及相应的铁路车辆。

* + 1. 辅助设备

宜配备维修车间、加油加气站、污水处理设施、粉尘控制设备、消防设施等辅助设备。

* + 1. 安全与环保设施

应配置防护栏杆、监控系统、环境监测设备等安全与环保设施。

应在港进出通道、航站楼等公共基础设施明显位置设置导向标志、位置标志和安全警示。安全警示标识符合GB 2894的要求。导向标志设置应满足GB/T 10001.1、GB/T 15566.1的要求。

* + 1. 信息化设备

港口服务应与时俱进，配备信息化设备，包括港口管理系统、电子数据交换（EDI）系统、智能理货系统、无线通信设备等。

* + 1. 供电与照明设施

港口应配备稳定的供电系统，包括变电站和配电室。供电系统应具备足够的容量，

宜配备一定数量的备用发电机。

港口作业区域、堆场、通道等应配备充足的照明设施，照明设施应符合JT/T 557的要求。

* + 1. 办公与生活设施

应配备办公楼，包括会议室、办公室、档案室等。

应为员工提供宿舍，具备基本的生活设施。

应配备食堂，符合卫生标准，提供安全、健康的食品。

应设置停车场，合理规划，车辆停放有序。

* + 1. 其他辅助设施

应配备气象监测设备，实时监测港口内的气象条件，包括风速、风向、温度、湿度等。

应配备先进的通信设备，包括对讲机、固定电话、无线网络等，通信设备应覆盖港口的各个区域，便于作业人员之间的联络。

应设置完善的标识系统，包括导向标识、位置标识、安全标识等。标识系统应符合GB/T 10001.1的要求，标识清晰、准确、易于识别。

码头附属设施应符合JTS 169的相关要求。

* 1. 服务环境
		1. 卫生要求

应保持整洁的环境，定期清理场地、设备和设施，确保无杂物、无垃圾。

卫生设施应齐全，包括公共厕所、垃圾收集站等，其卫生标准应符合GB/T 18973等相关要求。

* + 1. 环境保护要求

应设置防尘网、喷淋降尘设施等，减少粉尘污染，。

污染物排放应符合GB 16297等相关标准要求。

场站内场地地面应平整整洁、设置安全通道，承受能力与坡度应满足作业要求。

站台、仓库、货棚、堆场等作业区域内应整洁，无废弃物，有良好的排水系统，且根据需求设置与货物运输和仓储设施功能相适应的防潮、防鼠等设施设备。

* 1. 人员要求
		1. 岗位要求

岗位设置应合理，港口经营人应明确各岗位的职责和服务内容，制定完善的服务规范和操作规程。

* + 1. 人员素质

港口从业人员应具备与岗位相适应的专业技能和法律常识，经过安全生产教育和专业技术培训，并考核合格。

特殊岗位从业人员应持有相应机构颁发的资格证书。

服务人员应具备良好的沟通能力和团队协作精神，能够为客户提供优质的服务。

* + 1. 培训与考核

港口经营人应建立完善的培训制度，定期组织从业人员参加培训，提升其专业技能和服务水平。

培训内容应包括安全生产、服务规范、操作技能等方面。

港口经营人应对从业人员进行定期考核，考核结果应作为岗位调整和奖惩的依据。

* 1. 服务内容及要求
		1. 货物服务
			1. 业务受理

港口经营人应安排业务人员接待作业委托人，接受委托前，业务人员应明确告知作业委托人 有关作业期限、运力情况、具体要求等信息，出现问题及时沟通、纠正。

港口经营人应满足作业委托人对货损、货差等服务质量的要求。

业务人员服务时应准确、迅速、耐心，使用文明礼貌用语，微笑服务。

* + - 1. 作业合同签订

港口经营人与作业委托人形成委托作业意向后应签订港口作业合同，并指定港口业务人员处 理、跟踪委托事宜。

港口经营人与作业委托人签订港口作业合同，应约定货物在库、场堆存方式、地点、堆存期 限及其他技术要求。

如作业委托人确需要增加其他服务项目时，应及时与作业委托人沟通，签订补充合同。

港口经营人应对已签订的港口作业合同进行登记存档。

港口作业合同内容应包括但不限于以下内容：

1. 作业委托人、港口经营人和货物接收人名称；
2. 作业项目；
3. 货物名称、件数、质量、体积(长、宽、高)；
4. 作业费用及其结算方式；
5. 货物交接的地点和时间；
6. 包装方式；
7. 识别标志；
8. 船名、航次；
9. 起运港(站、点)和到达港(站、点)；
10. 违约责任；
11. 解决争议的方法。

签订港口作业合同后，港口应为作业委托人开立账户，办理各种货运手续。

* + - 1. 货物收受

应对货物的性质、包装、质量、数量和规格认真检查并与相关单证核对，发现问题，及时处 理 。

对装卸、搬运有特殊要求的货物应在单证(合同)上注明。

包装有轻度破损且短时间修复、调换有困难，但作业委托人坚持启运的，应做好记录，签名盖章后，方可装运。

应妥善保管和照料作业货物。经对货物的表面状况检查，发现有变质、滋生病虫害或者其他 损坏，应及时通知作业委托人或货物接收人。

应按照合同约定的时间、数量、质量、地点进行货物收受并做好单证交接和记录明细。

* + - 1. 货物装卸

港口经营人应根据货物性质和装卸要求，制定合理的装卸作业计划，作业时：

1. 应严格按照操作规程进行，作业人员应穿戴好劳动防护用品；
2. 装卸作业应做到工完机具清、场地清、甲板清并及时填写作业票
3. 散货装卸过程中应避免撒漏，根据不同货物采取密闭、收尘、喷淋等措施控制扬尘。
	* + 1. 货物运输

应根据货物性质选择适宜搬运设备，严格按照相关要求开展运输作业。

运输危险货物时应严格按照相关要求开展运输作业，在知道危险货物的性质并且已同意作业 的情况下，在该项货物对港口设施、人员或者其他货物构成实际危险时，应停止作业、销毁货物或者通 过其他方法消除危险。

* + - 1. 货物堆场堆垛

港口经营人应根据货物性质和堆存要求进行标识和分类，并定期检查堆存货物的状态，货物在堆存期间不应受损坏。货物堆垛应满足下列要求：

1. 间隔应大于0.5 m；
2. 距机械或火车轨道外侧不小于1.5 m；
3. 距电气设施预留安全距离，场地一般不小于1.5 m, 仓库周边不小于1 m；
4. 距消防设施器材周围安全距离，场地一般不小于2 m, 仓库周边不小于1 m；
5. 距仓库顶层照明设施宜大于3 m。
	* + 1. 货物交付

货物运达后，应配合货物接收人点验、复查货物。货物接收人确认货物、数量等无误后在回单上签字，将回单保存完好并交回。若发现有货损货差，双方交接人员做好记录并签字确认。

散装货物按重量交接；其他货物按件数交接。散装货物按重量交接的，货物在港口经技术监 督部门检验合格的计量器具计量的，重量以该计量确认的数字为准；未经技术监督部门检验合格的计量 器具计量的，除对计量手段另有约定外，有关单证中载明的货物重量不构成其交接货物重量的证据。

应作业委托人或者货物接收人的要求，港口经营人可以编制普通记录。货运记录和普通记录 的编制，应准确、客观。货运记录应在接收或者交付货物的当时由交接双方编制。

货物接收人没有在规定的期限内接收货物，可依照有关规定将货物转栈储存，有关费用、风 险由作业委托人承担。

货物接收人逾期不提取货物的，应每十日催提一次，满三十日货物接收人不提取或者找不到 货物接收人，应通知作业委托人处理该批货物。

应按照作业合同的约定交付货物。

货物接收人接收货物，应核对证明货物接收人单位或者身份以及经办人身份的有关证件。

对收集的地脚货物，应做到物归原主，不能确定货主的，应按照无法交付货物处理。

经确认的货损货差如属承运人的责任，应按合同的约定及时理赔。对于无法处理的，应及时 与客户进行沟通。

* + - 1. 费用结算

港口经营人应按照合同约定列出明细、开具发票，并向作业委托人确认后收取相关费用。

* + 1. 供电服务

应提供安全、可靠、经济、合理的电力供应和优质的服务，包括：

1. 供电平安，通信畅通，优质高效；
2. 首问负责，24 h 受理服务；
3. 快速响应，立即行动，及时到达现场；
4. 计划停电，征得用户许可；
5. 受理业务，1日内办结；
6. 计量准确，公开透明；
7. 持续改进，定期征求用户意见；
8. 用户投诉，当日答复。

当发生供电故障时，港区范围内抢修人员应做到15 min 到达现场，遇有堵车等特殊情况，应及时与用户沟通说明，并及时与调度人员保持通信畅通。除抢修人员外，变电队按照属地原则派队部人员到现场协助抢修，掌握抢修情况。

新建、改建、扩建码头(油气化工码头除外)应同步设计、建设岸电设施。已建码头(油气化工码头除外)应制定岸电改造计划，逐步配套加装岸电设施。

港口经营人应将岸电船舶安排在具备相应岸电供应能力的泊位靠泊，港口岸电设施临时发生故 障时，港口经营人应在3个月内完成岸电设施修复，并向所在地交通运输主管部门报备。

港口经营人和船舶应如实记录岸电设备设施使用情况，并至少保存2年。记录内容包括但不限 于：

1. 泊位名称；
2. 船舶名称；
3. 靠离泊时间；
4. 岸电使用起止时间；
5. 用电量；
6. 岸电设施、船舶受电设施故障信息(故障时间、故障情况及修复时间等)。
	* 1. 气象服务

每日除应提供常规性气象服务外，还应针对海流等气象要素进行监测，24 h内逐15 min 刷新 一次预报。

出现高影响天气时，应根据设定周边风圈，50 km风圈24 h 内逐1 h预报，30 km风圈24 h 内逐0.5 h预报。

大雾(橙色预警时)、暴雨、雷电天气及7级以上大风天气等环境下，应停止作业。

* + 1. 拖轮服务

拖轮抵达现场开始作业前，应及时索取船方签妥的有关收费、计费单据。

应按照当地海事主管机构的规定申请信号或显示信号。

作业前做好甲板设备、信号、机舱设备、助航仪器、通信设备、应急设备的检查。

作业中，随时掌握天气状况及环境情况，按照JT/T 300 相关要求提供服务。

* + 1. 商贸服务

鼓励有条件的港口培育贸易新业态、新模式，建设物流中心、商品车和大宗商品交易平台、跨 境贸易中心等商贸平台，打造“一带一路”国际合作新平台，促进要素资源集聚。

宜围绕已有港口完善集疏运通道、内陆场站等物流设施，整合港口商贸供应链，营造良好的港 航产业生态圈。

宜开展口岸通关物流全过程电子化服务，提供“门到门"一站式全程物流，加快港航企业与“单 一窗口”的合作对接。

港航企业宜充分利用信息技术强化物流业务和网络布局，提供全程物流、多式联运、电商物流、 冷链物流、专业物流等服务。

* + 1. 金融保险服务

有条件的港口可提供“产业+金融”融合服务：

1. 鼓励发展“一带一路”陆海联动发展基金，打造优质股权投资平台；
2. 港口企业宜在境内外上市、发行债券；
3. 宜与银行等金融业务深度融合，大力发展涉港涉航财产保险、人身保险以及航运信贷、航运交 易等全程服务；
4. 宜研究开发具有国际影响力的运价衍生品、大宗货物远期交易等航运金融产品。
	1. 安全管理要求
		1. 明确目标职责

应根据自身安全生产实际，制定安全生产与职业卫生目标，纳入企业总体生产经营目标。明确目标的制定、分解、实施、检查、考核等环节要求，将目标分解为指标，确保落实。

* + 1. 安全管理制度

港口经营人应及时、准确识别法规标准，建立健全安全管理制度，明确各岗位的安全职责。包括但不限于：

1. 目标管理；
2. 安全生产和职业卫生责任制；
3. 安全生产承诺；
4. 安全生产投入；
5. 四新管理；
6. 安全风险管理；
7. 隐患排査治理；
8. 职业病危害防治；
9. 教育培训；
10. 特种作业人员管理；
11. 建设项目安全设施；
12. 职业病防护设施“三同时”管理；
13. 设备设施；
14. 危险作业安全管理；
15. 相关方安全管理；
16. 应急管理；
17. 事故管理。
	* 1. 安全设施与设备

港口应配备完善的安全设施和设备，如消防设施、安全警示标志、防护装置等。并应定期进行检查和维护

* + 1. 作业安全
			1. 基础安全

港口作业安全要求应符合GB 16994的规定。

作业人员不应携带火种进入易燃、易爆等作业区域。

作业区域应设置安全警示，与作业无关的人员和车辆不应进入。

作业区域各场区应配置相应的安全作业指示和装置。

港口经营人应建立健全安全管理制度，包括安全生产责任制、安全检查制度、隐患排查治理制度等。

港口经营人应定期开展安全检查和隐患排查，对查出一般的安全隐患应技术进行整改，重大 安全隐患应及时报主管部门备案并制定隐患整改方案。

码头泊位应按设计规定或核定载荷使用。

装卸作业区域照明照度应符合JT/T 557的要求。

* + - 1. 特殊安全控制

危险货物应在规定区域堆放、储存，并采取必要的安全防护措施。

当风力＞6级时浮式起重机应停止作业，当风力＞7级时门座、桥式起重机应停止作业。

港口作业机械设备在雨雪、雾天作业时，能见度应＞50 m。

港口经营人应实施港口营运企业生产安全事故隐患排查治理。

* + 1. 应急管理

港口经营人应制订自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等各类突发事件的应急预案，包括但不限于：

1. 港口企业安全生产综合预案；
2. 人员溺水事故专项应急预案；
3. 防汛、防台风专项应急预案；
4. 特种设备事故专项应急预案；
5. 危险货物事故现场处置方案；
6. 起重伤害现场处置预案。

应急预案应明确应急响应程序、应急处置措施、应急资源调配等内容。港口经营人配备各种应急装备器材、物资，从事危险品作业的港口还应配备急救箱、空气呼 吸器、防毒面具及氧气复苏器等并确保处于完好状态。

港口经营人应根据组织实际适时进行应急预案的演练，并对演练结果进行评价、总结。

* + 1. 完善现场管理。

建设项目的安全设施和职业病防护设施应与建设项目主体工程同时设计、同时施工、同时投人生产和使用。

建立设备设施建设、运行、检修、拆除报废的全寿命周期管理管理制度。

* 1. 服务质量评价与改进
		1. 评价

应定期对服务质量进行评价，服务评价指标包括：

1. 订单按时完成率；
2. 货损率；
3. 货差率；
4. 客户满意度；
5. 有效投诉率；
6. 投诉处理满意率；
7. 投诉处理及时率；
8. 订单处理正确率等。

建立和完善举报投诉处理机制，畅通投诉渠道，公示监督电话，接受社会监督。

对于举报和投诉应在2个工作日内进行核查及情况分析，处理程序应符合GB/T 17242中的相关要求。

* + 1. 改进

应对评价结果、投诉处理等情况进行汇总归纳，根据服务质量评价结果，分析存在的问题及产生问题的原因，明确改进目标、改进措施和改进时限。

应对改进措施的实施效果进行跟踪评价，持续改进服务质量。

