

珠海市地方标准《港口物流服务规范 (征求意见稿)》编制说明

一、任务来源

珠海市高栏港市场监督管理局联合珠海市标准化协会于2020年11月向珠海市市场监督管理局申报的地方标准《港口物流服务规范》，经市场监督管理局组织专家评审，于2021年1月11日发文《珠海市市场监督管理局关于下达2021年珠海市地方标准制修订计划项目的通知》正式立项，完成期限为一年。

二、制定本标准的目的和意义

港口物流是指中心港口城市利用其自身的口岸优势，以先进的软硬件环境为依托，强化其对港口周边物流活动的辐射能力，突出港口集货、存货、配货特长，以临港产业为基础，信息技术为支撑，优化港口资源整合为目标，发展具有涵盖物流产业链所有环节特点的港口综合服务体系。

自“十三五规划”开局之年，我市加大对港口建设的投入，抢抓国家“21世纪海上丝绸之路”战略发展机遇，以构建现代港口服务体系为重点，以服务临港产业和带动区域经济发展目标，以“智慧、物流、安全、绿色”四型港口为抓手，深化港区功能转变，突出港口物流服务能力和信息化建设，集约资源，创新驱动，绿色发展。

珠海市“十三五规划”中提出依托万山群岛、环横琴岛和环

高栏岛等海洋经济区域，实施“科技兴海”工程、智慧海洋工程，重点发展港口物流业、海洋工程装备制造业、现代游艇业、滨海旅游业、现代海洋服务业、现代渔业等产业，打造环港澳蓝色海洋产业带。

《珠海市现代物流业发展规划（2020-2025）》（以下简称《规划》）提出了珠海现代物流业发展的八大战略以及主要任务之一“港口协同发展战略”，提出发展航运高端服务业，打造区域性国际航运中心；积极与澳门开展港口物流产业合作；提升综合服务水平，推动港口升级换代的任务。

综上所述，港口物流服务是现今我市大力推进港口发展导向的重点之一，制定《港口物流服务规范》有助于引导港口物流服务规范及健康发展，进一步发挥港区产业优势，以标准化手段助推港区特色产业走向标准化、规范化，改善港口企业服务并不完善、管理水平良莠不齐、综合服务比较粗放现状，也可通过制定相对高的标准，契合我市现代服务业及港口服务体系的建设，达到提升港口物流服务水平服务能力，因此制定《港口物流服务规范》有着重大的意义，且十分迫切。

三、名称和范围

本文件立项名称为《港口物流服务规范》。本文件规定了港口物流服务的基本要求、服务要求、风险与应急、评价与改进的要求。

本文件适用于提供港口物流服务的企业。

四、编制原则和依据

制定《港口物流服务规范》珠海市地方标准主要遵循以下原则和依据：

（1）科学性原则

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》的要求和规定编写本文件内容。同时，参考 GB/T 20000.1《标准化工作指南》及 GB/T 15624《服务标准化工作指南》等相关标准化文件，力求标准化工作符合客观规律，遵循科学性原则。

（2）先进性原则

本标准内容的制定，在考虑珠海市港口物流服务现状的基础上，参考国内相关港口物流服务标准，提出适应珠海市港口的要求，以指引海岛民宿的发展方向，提升民宿服务的质量。

（3）适用性原则

本文件制定是在对珠海市港口物流服务开展充分调研基础上，参考相关现行的国家、行业标准，针对目前港口物流发展趋势，结合本市当前港口物流、港口物流服务发展现况，对港口物流服务的基本要求、服务要求（服务接待、服务合同、方案设计、信息服务、作业服务、投诉处理）、风险与应急、评价与改进提出要求。

五、标准主要研制过程

1. 成立标准起草组。为顺利完成该地方标准编制，在珠海市交通运输局的协助下，组建标准起草组，最后组成由申报到位以及行业协会、高校、港口物流企业组成的标准起草组。起草组通过制定标准编制计划，明确任务分工，正式启动标准的编制工作。

2. 资料收集、开展调研。标准起草组收集和查阅相关法律法规、标准、文献资料，研读收集资料，通过实地调研、线上交流等方式开展资料收集和调研工作。

3. 确定标准框架，形成标准草案。标准起草组根据国家、省、市关于港口物流相关政策及要求，有关的国家、行业标准，结合珠海市港口物流发展现况和需求，明确标准化对象、搭建标准文本框架，开展标准内容的编写。标准编写过程中起草组经多次讨论、反复修改，逐条审查标准内容，最终形成标准草案。

4. 形成标准征求意见稿并进行意见征集。标准起草组多次讨论、研究，对标准草案进行不断修改完善，形成标准征求意见稿，并向各相关单位征求意见。

六、标准主要内容

1. 范围

本文件规定了港口物流服务的基本要求、服务要求、风险与应急、评价与改进的要求。

本文件适用于提供港口物流服务的相关企业。

2. 规范性引用文件

本章给出了本文件所引用的标准或规范。

3. 术语和定义

GB/T 18354-2021 界定的术语和定义适用于本标准，本标准定义了“港口物流”“港口物流服务”，主要根据 GB/T 28580 的术语“口岸物流”“口岸物流服务”修改而来，并引用 GB/T 28580

3.3 “通关”的术语和定义。

4. 基本要求

本章节提出了港口物流服务总则以及物流企业要求，总则中主要提出港口服务应符合国家法律法规，提出服务的理念，社会责任等要求。物流企业中提出市场准入、质量管理体系建设以及从业资格的基本要求。

5. 服务要求

本章节主要提出港口物流服务项目的要求，依照服务流程罗列。

5.1 服务接待

常用的服务接待包括电话、现场接待等，从服务角度对服务接待和服务礼仪提出要求，服务接待同时包括磋商，对物流企业能承接的业务按服务流程往下走，对不能承接的业务应明确告知，在此条罗列两种常见的两种情况，一种为不在本公司的业务范围，另外一种为与国家法律法规冲突的。

5.2 服务合同

服务合同是服务得以开展的重要保障和仲裁依据，因次提出服务合同应为合法、规范的合同的要求，国家制定 GB/T 30333

《物流服务项目合同准则》的标准，为物流服务项目制定提出规范的要求。

5.3 方案设计

物流服务项目方案的制定有利于减少提供服务的失误、提供经济效益，使提供的物流服务项目得以有效控制，是完成合同协定的重要保障措施，在此处提出方案设计应满足客户的需求，并总结出方案设计包括的内容。

5.4 信息服务

提供物流项目的信息包括服务项目、收费、单据、服务过程信息以及客户信息等内容。服务信息及时、准确、完整有利于客户掌握服务交付的情况，对出现的状况能及时反映，也是物流项目企业通过信息系统建设强化与客户的沟通，对服务过程管控手段。此处提出信息公开、信息提供、单据、信息系统以及客户信息保护的要求。

5.5 作业服务

港口作业服务一般包括货物接收、通关、装卸搬运、运输、仓储、交付和结算等环节，此条分别对各环节提出要求。货物接收提出协助填写单证、货物接收要求、单证交接等内容；通关提出协助填写报关单证及相关应该告知客户的提出。装卸搬运提出装卸工具作业规程根据货物的特选择，装卸与搬运符合货物包装要求，提出集装箱、危险货物集装箱、件杂物、刚才、水泥的装卸要求，提出装卸照明的要求；运输提出计量计程、保险购买、

待运输准备、货物保护等要求；仓储提出仓储的服务质量、服务人员要求，仓储作业和危化品作业要求，提出港口货物堆要求；交付结算，提出交付的准则和异常情况的处理，提出结算应列明收费细则开具发票等要求。

5.6 投诉处理

对投诉的处理能为企业提高客户服务质量，增加自己效益，为企业发展提供保障。此处提出投诉渠道建立要求，投诉记录、投诉查询、投诉处理的要求。

6. 风险与应急管理

本章提出安全管理制度、操作规范的制定要求，对设施设备的检查维护要求，风险评估和风险防范的建设要求，通过以上措施为港口物流服务的开张提供保障。

7. 服务评价

次章提出服务企业应定期开展服务评价的要求，并给出开展服务评价的方式，服务评价是提升服务质量的重要手段。

七、标准作为强制性标准或推荐性标准的建议

本文件属于服务类标准，建议作为推荐性标准发布，指引为港口提供物流服务的企业通过该文件，提升服务水平。

八、废止现行有关标准的建议

无。

九、重大意见分歧的处理经过和依据

无。

十、采标情况。（包括采用国际标准的形式、主要内容以及与国际同类标准水平的对比情况）

无。

十一、与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系

现行法律、法规有《港口法》《港口经营管理规定》《港口危险货物管理规定》《水路货物运输规则》、《危险货物运输规则》《汽车货物运输规则》、《集装箱汽车运输规则》、《汽车危险货物运输规则》，暂无相关的强制性标准。

十二、宣贯及实施建议

为使标准更好地发挥指导作用，建议在标准发布实施后，行业主管部门通过行业协会、标准化技术机构、主流网络平台做好标准的培训和宣贯工作，让港口物流企业了解标准，推动标准落地和实施。

在标准的实施过程中，对标准动态管理，对标准实施过程中存在的问题，将与标准实施单位共同分析、讨论，不断对标准进行优化和完善，推动标准更好地落地、实施和推广。

十三、其他应予说明的事项

本标准在立项答辩环节，专家组提出“标准制定过程应广泛吸纳利益相关方参与”的要求，本标准在编写过程中，吸纳了珠海市港口协会、暨南大学、珠海港口物流发展有限公司、广珠铁路物流发展股份有限公司。

本标准在立项申请牵头单位为珠海市高栏港市场监督管理局，现珠海市高栏港市场监督管理局已与珠海市金湾区市场监督管理局合并，该部门现为珠海市金湾区市场监督管理局。

标准起草组

二〇二一年 11 月