

DB 4404

珠 海 市 地 方 标 准

DB 4404/T XXXX—XXXX

港口物流服务规范

Requirements for water port lotistics service

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

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。

本文件由珠海市金湾区市场监督管理局提出。

本文件由珠海市交通运输局归口。

本文件起草单位：珠海市金湾区市场监督管理局、广东省珠海市质量技术监督标准与编码所、暨南大学、珠海市港口协会、珠海市标准化协会、珠海港物流发展有限公司、广珠铁路物流发展股份有限公司、珠海国际货柜码头（洪湾）有限公司。

本文件主要起草人：祁小华、郭洪飞、陈镬、涂智明、陈胜、蔡德林、韩世林、古欣翹、周子朝、杨杉、陈东。

港口物流服务规范

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

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 11602 集装箱港口装卸作业安全规程
- GB 15603 常用化学危险品贮存通则
- GB/T 18354-2021 物流术语
- GB/T 21070 仓储从业人员职业资质
- GB/T 21071 仓储服务质量要求
- GB/T 22263.7 物流公共信息平台应用开发指南 第7部分：平台服务管理
- GB/T 22263.8 物流公共信息平台应用开发指南 第8部分：软件开发管理
- GB/T 28580 口岸物流服务质量规范
- GB/T 30333 物流合同准则
- GB/T 33449 物流单证基本要求
- JT/T 245 港口钢材装卸作业安全技术要求
- JT/T 330 港口件杂货装卸作业安全技术要求
- JT 397 危险货物集装箱港口作业安全规程
- JT 461 港口水泥装卸作业安全技术要求
- JT/T 557 港口装卸区域照明照度及测量方法
- JT/T 706 港口货物堆垛要求
- SB/T 10977 仓储作业规范

3 术语和定义

GB/T 18354-2021界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

港口物流 water port logistics

货物进出港口的实体流动过程。

3.2

港口物流服务 water port logistics

按照客户对港口物流的需要，供方所实施的与客户接触的活动以及内部活动所产生的结果。

3.3

通关 customs declaration

进出境运输工具负责人、货物的收发货人及其代理人向国家驻口岸管理机构申请、办理进出境手续的全部过程。

[来源：GB/T 28580—2012，3.3]

4 基本要求

4.1 总则

4.1.1 应遵守法律、法规的规定，贯彻以客户为中心的服务理念，以促进资源整合利用、提升工作效率、降低成本、提高客户满意度为原则。

4.1.2 应保护消费者、劳动者的合法权益、节约资源、保护环境。

4.1.3 供需方应签订合法、规范的物流服务合同，按合同履行双方权责。

4.2 物流企业

4.2.1 应具有从事港口物流业务的相关营业资质和经营条件。

4.2.2 应建立健全的质量管理体系。

4.2.3 特殊岗位从业人员应具备相应的资格证书。

5 服务要求

5.1 服务接待

接待应及时、礼貌，对不能接受的服务委托或服务委托与国家法律法规相冲突时，应明确告知。

5.2 服务合同

应签订合法、规范的物流服务合同，物流服务合同宜按照GB/T 30333的要求制定。

5.3 方案设计

应根据客户物流业务需求，制定物流服务总体方案，一般包括以下内容：

- a) 物流服务网络规划；
- b) 运输、仓储、流通加工、配送、信息处理等物流活动的运行方案；
- c) 支持物流业务运作的信息系统解决方案；
- d) 对不同风险类型的解决方案；
- e) 物流服务流程与物流作业程序；
- f) 成本核算和测控的方案；
- g) 物流质量的考核方案；
- h) 客户沟通及持续改进的方案。

5.4 信息服务

5.4.1 应公开服务项目、费率标准、服务质量等信息。

5.4.2 应建立必要的信息系统，为客户提供信息交换与查询服务，信息系统规划、设计、开发应符合 GB/T 22263.7、GB/T 22263.8 的要求。

5.4.3 提供给客户的信息应及时、准确、完整。

5.4.4 提供给客户的单据应符合 GB/T 33449 规定的要求。

5.4.5 应防止客户信息的泄露及不正当使用。

5.5 作业服务

5.5.1 货物接收

5.5.1.1 应提示、帮助客户正确、完整填写单证。

5.5.1.2 应按合同约定的时间、地点、数量、质量、外观等要求进行货物接收，并做好单证交接。

5.5.2 通关

5.5.2.1 通关服务应符合海关等国家驻口岸管理机构的监管要求。

5.5.2.2 应提示客户通关货物不应属于国家禁止或限制进出的货物。

5.5.2.3 应提示、帮助客户提供合法、合格、正确、齐全的报关单证。

5.5.2.4 报关前，应审核单证是否齐全，内容填写是否准确。

5.5.2.5 因海关等国家驻口岸管理机构审核、查验等原因造成提货延误，应提示客户将承担所产生的梳港（场、站）费、集装箱超期使用费及其他额外费用。

5.5.3 装卸搬运

5.5.3.1 应根据货物类别、数量及运送工具类别选用相适应的作业操作规程、作业人员和装卸工具。

5.5.3.2 货物装卸与搬运应符合货物包装上的标志要求，不损坏货物和货物外包装。

5.5.3.3 港口集装箱、危险货物集装箱、件杂物、钢材、水泥的装卸作业应分别符合 GB 11602、JT 397、JT/T 330、JT/T 245、JT 461 规定的要求。

5.5.3.4 装卸作业区域照明度应符合 JT/T 557 的要求。

5.5.4 运输

5.5.4.1 计量计程应准确，运费计算应符合合同约定。

5.5.4.2 货物运输保险与价保应采取自愿原则，应提供代办保险的服务，对保价运输除按规定收取保价费用外不应额外收取其他费用。

5.5.4.3 应确认待运输的货物性质、质量、数量、规格等，发现问题及时处理。

5.5.4.4 应根据货物特点，选用合理运输工具，选择经济合理运输路线。

5.5.4.5 应采取适当的设施、设备及措施，保障货物安全。

5.5.4.6 运输过程中出现意外事故，应及时采取措施以减少损失，并及时与客户沟通。

5.5.4.7 保税货物运输应符合海关监管要求。

5.5.5 仓储

5.5.5.1 保税仓储服务应符合海关监管要求。

5.5.5.2 仓储服务人员职业资质、仓储服务质量应分别符合 GB/T 21070、GB/T 21071 的规定。

5.5.5.3 仓储作业应符合 SB/T 10977 的要求，常用化学危险品仓储作业应符合 GB 15603 的要求。

5.5.5.4 港口货物堆垛应符合 JT/T 706 的规定。

5.5.6 交付和结算

- 5.5.6.1 应按合同约定的时间、地点、交付对象、数量、质量等要求进行货物交付。
- 5.5.6.2 交付时间、货损、货差等如超出合同约定范围，应按合同约定进行处理。
- 5.5.6.3 结算应按合同约定收取，并列出发费明细、开具发票。

5.6 投诉处理

- 5.6.1 应为客户提供有效的投诉渠道。
- 5.6.2 投诉应有记录，并提供投诉处理进度的查询渠道。
- 5.6.3 投诉应在合同约定的期限内进行处理，无法有效处理的，应及时同客户进行沟通。
- 5.6.4 投诉处理结果应在合同约定的期限内反馈给客户，并采取预防措施防止类似事件再次发生。

6 风险与应急管理

- 6.1.1 应针对所从事的物流业务制定安全管理制度与安全作业操作规范。
- 6.1.2 应定期对车辆、仓库、设施设备、消防、电线电缆、安防、信息系统等进行检查和维护，保障其正常运行，对相关的安全事项进行评估，发现问题及时整改。
- 6.1.3 应制定相应的风险评估和风险控制措施，能够有效管控货物在仓储、运输、配送等物流服务过程中，以及在应用外部资源时所产生的各类风险。

7 服务评价

港口物流服务企业可采用自我评价、第三方评价、客户评价等方式定期开展服务评价，并对评价结果分析，制定并落实改进措施。

参 考 文 献

- [1] GB/T 22126-2008 物流中心作业通用规范
- [2] GB/T 24359-2009 第三方物流服务质量要求
- [3] GB/T 28580-2012 口岸物流服务质量规范