

JT/T 032 –2015
《琼州海峡客滚运输服务质量规范》（征求意见稿）
编 制 说 明

1 任务来源

根据交通运输部文件《交通运输部关于下达 2015 年交通运输标准化计划的通知》（交科技发〔2015〕114 号）的要求，珠江航务管理局、交通运输部水运科学研究院等单位负责制订《陆港设施设备配置和运营技术规范》标准，计划编号 JT 2015-32。本标准的技术归口单位为全国港口标准化技术委员会。

2 编写原则

琼州海峡客滚运输是交通运输部“四类重点船舶”、“六区一线”水上交通安全监管的重点船舶和重点区域，由于琼州海峡特殊的海况气象，客滚船结构的特殊性以及其较大的旅客运输量，全面提升琼州海峡客滚运输服务质量，实现运输秩序持续好转、船舶准点率不断提升、船舶安全和卫生环境明显改善、旅客满意度不断提高、服务质量监督管理等工作机制进一步完善成为迫切需要。

目前，琼州海峡客滚船运输有海安至海口客滚船航线、粤海铁和北海至海口航线，涉及到的港口有海安港和海安新港、秀英港区，粤海铁南北港，北海侨港国际客运码头和北海港。2013 年 8 月以来，琼州海峡客滚船舶按照“轮班运营、定时发班”的“大轮班”模式运行，其中海安港每天有 20 个定点航班班次，秀英港每天有 12 个定点航班班次。琼州海峡客滚运输竞争十分激烈，由于排班制度等原因，旅客无法选择船舶，运输企业将精力更多的放在抢夺客源上，而非提升自身的服务质量，

主要存在下列问题：

- （1）客运站存在卫生不达标问题；
- （2）夏季候船室有温度过高的问题；
- （3）停车场车辆进出通道存在不通畅问题，未提供旅客和车辆上下船的专用通道；
- （4）监控设施配备不合理，无法做到可视化管理问题；
- （5）未实行实名制购票问题；
- （6）旅客无法自主选择船票，船票上未标明船名、开船日期等；
- （7）没有专人维持旅客、车辆上下船秩序的安全问题等。

因此，琼州海峡客滚运输作为海南岛以及雷州半岛人民群众出行和大陆游客进入海南岛旅游的重要交通方式，改善乘船环境，提升服务质量既满足海南国际旅游岛相关建设要求，又体现了相关主管部门对琼州海峡客滚运输发展的重视，同时，也符合党的十六大提出全面建设小康社会的奋斗目标。

本标准编写过程中坚持企业为主原则，提高标准的适用性。以市场为主导、企业为主体，贴近经济，紧跟市场，服务企业，以达到提升琼州海峡客滚运输服务质量为目标。

3 编制过程

遵照交通运输部 2015 年交通运输标准化计划的要求，2016 年 9 月成立了由交通运输部水运科学研究院、珠江航务管理局等单位组成的《琼州海峡客滚运输服务质量规范》交通运输标准制定编写组。编写组制订了工作计划，先后到湛江、海口等地开展了调查研究，搜集了有关标准及技术资料，听取了有关方面的意见，经过编写组的反复讨论和研

究，于 2016 年 10 月提出标准征求意见稿。

本标准征求意见稿在广泛收集客滚运输企业的企业标准和相关规定，以及相关行业标准、国家标准与有关资料的基础上，引用相关的国家标准和行业标准，参考企业标准，根据我国的实际情况与特点，结合琼州海峡客滚运输安全专项整治和客滚运输服务质量提高的要求，对琼州海峡的港口经营人和客滚运输航运企业的水路客滚运输过程中的服务、安全、卫生等方面的服务质量要求做出较为系统的规定。

编写组按 GB/T 1.1-2009 要求编写成交通行业标准《琼州海峡客滚运输服务质量规范》的初稿，并于 2016 年 9 月-10 月对初稿进行了认真、仔细地讨论，最后形成了该交通行业标准的征求意见稿及编制说明，于 2016 年 10 月发送各有关单位进行征求意见。

4 主要内容说明

本标准在编写内容和格式上，遵照最新标准 GB/T 1.1 给出的规则进行。本标准在编写过程中主要参考了 GB/T 18225《水路客运术语》、JGJ 86《港口客运站建筑设计规范》、交通运输部水运局《水路旅客运输规则》和 GB/T 16890-2008《水路客运服务质量要求》等。

本标准共分为服务质量管理要求、服务质量要求、港口经营人、客滚运输企业和旅客意见处理和反馈等章节。现就各个章节的主要内容进行说明。

4.1 第 1 章范围

在“1 范围”中，规定本标准的主要内容和适用范围，适用于琼州海峡港口经营人、客滚运输航运企业的各项服务工作，并作为考核琼州海峡广东、海南、广西三省区之间的港口经营人、客滚运输企业服务质

量的依据。

4.2 第3章术语和定义

在“3 术语与定义”中，对客滚船正班率、客滚船正点率和旅客意见处理率等术语进行了定义。

其中，客滚船正班率、客滚船正点率改写 GB/T 18225-2000，定义 7.4.17；旅客意见处理率为新定义，适用于本标准。

4.3 第4章服务质量管理要求

在“4 服务质量管理要求”中对港口经营人和客滚运输企业服务质量管理提出了总体要求，需建立包含服务方针、组织机构、岗位责任、定期人员培训等服务质量管理制度和由主要领导负责的服务质量管理机构。

4.4 第5章服务质量要求

在“5 服务质量要求”中规定了基本要求、服务人员要求和基本服务项目要求。

5.1 对港口经营人和客滚运输企业应当达到的基本要求进行了阐述。

5.2 对港口经营人和客滚运输企业的服务人员从技能要求、仪容仪表要求、语言要求和服务礼貌方面进行了规定。

5.3 对港口经营人和客滚运输企业应当提供的基本服务服务项目进行了规定。

4.5 第6章港口经营人

在“6 港口经营人”中对港口经营人从客运站站容、服务设施设备、服务要求、信息服务要求和安全要求等方面进行了规定。

6.1 对客运站外观、设施维护、站内卫生、候船温度等进行了规定。

6.2 规定了港口经营人应当配备的服务设施设备，基础设施建设应符合 JGJ86。

6.3 对提供服务的整个过程提出了要求，包括售、退票服务，进出站服务，候船服务和上下船服务等。

6.4 对港口经营人应当提供的信息服务进行了规定。

6.5 对港口经营人服务旅客和车辆的整个过程涉及到的安全要求进行了规定。

4.6 第 7 章客滚运输企业

在“7 客滚运输企业”中，对客滚运输企业的服务过程提出了要求。

7.1 对客滚运输企业应当提供的客运信息服务做出了规定。

7.2 对客滚运输企业整个服务过程的服务质量提出要求。

7.3 对进行客滚运输的载体从外观、服务设施设备、服务要求和安全要求等方面进行了规定。

4.7 第 8 章旅客意见处理与反馈

在“8 旅客意见处理与反馈”中，对旅客意见的处理和反馈方面进行了规定。从旅客投诉渠道、反馈处理、有效投诉件数和处理率等方面做出了明确要求。

5 标准性质建议

建议《琼州海峡客滚运输服务质量规范》标准为推荐性交通运输行业标准。从发布之日起 6 个月后实施。

《琼州海峡客滚运输服务质量规范》标准编写组

2016 年 11 月