



中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 032—2015

琼州海峡客滚运输服务质量规范

Service specifications of ro-ro transportation in Qiongzhou Strait

（征求意见稿）

（本稿完成日期：2016.09.06）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中华人民共和国交通运输部

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务质量管理要求	1
4.1 服务质量管理制度	1
4.2 监督考核管理机构	2
5 服务质量要求	2
5.1 基本要求	2
5.2 服务人员要求	2
5.3 基本服务项目要求	3
6 港口经营人	3
6.1 客运站站容	3
6.2 服务设施设备	3
6.3 服务要求	4
6.4 信息服务要求	5
6.5 安全要求	5
7 客滚运输企业	6
7.1 客运信息服务要求	6
7.2 服务质量要求	6
7.3 客滚船	6
8 旅客意见处理与反馈	7
8.1 形式	8
8.2 反馈	8
8.3 要求	8
8.4 投诉件数	8
8.5 处理率	8
附录 A (资料性附录) 主要考核指标计算	1
A.1 客滚船正班率	1
A.2 客滚船正点率	1
A.3 旅客意见处理率	1
参 考 文 献	3

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由全国港口标准化技术委员会（SAC/TC530）提出并归口。

本标准负责起草单位：交通运输部水运科学研究院

本标准参加起草单位：珠江航务管理局、广东省交通运输厅、海南省交通运输厅

本标准主要起草人：骆义、焦芳芳、梁玉洁

琼州海峡客滚运输服务质量规范

1 范围

本标准规定了琼州海峡水路客滚运输过程中的服务、安全、卫生等基本要求。

本标准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。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 18225	水路客运术语
JGJ 86	港口客运站建筑设计规范
GB 9672	公共交通等候室卫生标准
GB 9673	公共交通工具卫生标准
GB 2894	安全标志及其使用导则
GB 16557	海船救生安全标志
JT/T 471	交通客运图形符号、标志及技术要求
JT/T 331	港口码头劳动定员

3 术语和定义

GB/T 18225确立的以及下列术语和定义适用于本规范。

3.1

客滚船正班率 **rate of operating on time of ro-ro transportation**

报告期内正班发船班次数与总班次数之比。

注：改写GB/T 18225-2000，定义7.4.17。

3.2

客滚船正点率 **rate of dispatching on schedule of ro-ro transportation**

报告期内正点发船班次数与总班次数之比。

注：改写GB/T 18225-2000，定义7.4.17。

3.3

旅客意见处理率 **rate of settlement on passengers' advise**

报告期内旅客意见已处理件（条）数与总件（条）数之比。

4 服务质量管理要求

4.1 服务管理制度

客滚运输企业及港口经营人应建立服务管理制度，包含服务方针、组织机构、岗位职责、定期人员培训、环境保护和资源节约、设施设备维护、重大安全生产事故及恶劣气象和突发事件应急反应、食品卫生责任、信息服务等制度。

4.2 监督考核管理机构

客滚运输企业及港口经营人应建立由主要领导负责的服务质量管理机构，配备管理人员，落实质量管理体系，受理旅客投诉、对服务质量进行监督考核。

5 服务质量要求

5.1 基本要求

5.1.1 应遵守客运规章，以旅客、车辆为中心，以安全为重点，诚实守信，公平竞争。

5.1.2 应遵章守法、职责分明、遵守职业道德。

5.1.3 应尊重旅客习俗，保护旅客及货主合法权益。

5.1.4 应确保客滚船安全、正点运行。

5.2 服务人员要求

5.2.1 技能要求

服务人员应经过岗位技能培训和业务知识培训，取得相应上岗证书，具有相应的业务知识和技能。对服务人员进行定期培训。企业应配备具有基本应急救护知识的服务人员。

5.2.2 仪容仪表要求

5.2.2.1 应统一着装，服饰整洁，佩带标志，仪表端庄、得体。

5.2.2.2 应精神饱满，仪容整洁，举止大方，表情自然。

5.2.2.3 立岗姿势：应面向旅客放行方向站立，挺胸、收腹，两脚跟并拢，脚尖略分开，双手自然垂直。行走、站立姿态端正。

5.2.2.4 不宜赤足穿鞋，不应穿高跟鞋、拖鞋，不宜戴首饰，不应留长指甲，不应染指甲、头发，男不应留胡须、长发，女发不应过肩。

5.2.3 语言要求

5.2.3.1 服务人员应使用普通话，宜具有简单英语对话能力。

5.2.3.2 服务态度应和蔼，使用文明规范用语。

5.2.3.3 对旅客统一称呼应为“各位旅客”、个别接触时应分别恰当称呼，如“您”、“同志”、“先生”、“女士”、“小朋友”等。

5.2.3.4 应统一使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语。

5.2.3.5 回答旅客的询问应细致耐心，做好解释工作。

5.2.4 服务礼貌

5.2.4.1 对不同种族、国籍、民族的旅客应一视同仁，尊重民族习俗和宗教信仰。

- 5.2.4.2 不应与旅客抢道、并行；与旅客对面相行时，应主动示意让路，旅客问话时应面向旅客回答。
- 5.2.4.3 在工作中，应对旅客的配合和支持表示谢意；遇有工作失误之处，应向旅客表示歉意。
- 5.2.4.4 给旅客造成损失或发生旅客意外伤害，应本着对旅客负责的态度，以公正、诚实、守信的原则，按规定及时妥善处理。

5.3 基本服务项目要求

- 5.3.1 客运站内应设立服务台，为旅客提供咨询等服务；应设立并保持咨询电话 24 小时畅通。宜建立微信公众号等新媒体平台，并及时更新数据，发布信息真实有效。
- 5.3.2 应提供乘船须知、服务项目、交通时刻表、船票运价表、航线示意图、安全示意图等信息服务。
- 5.3.3 应免费供应饮用水，并定期清洗消毒相关设施。
- 5.3.4 应提供旅行日常用品和食品，所售商品应明码标价。
- 5.3.5 应设置应急药箱。
- 5.3.6 候船厅、船舶上应设置老、弱、病、残、孕等专用座椅。
- 5.3.7 应设置投诉（意见）箱（本），并公布投诉电话。
- 5.3.8 应设置失物招领处。
- 5.3.9 各服务场所及服务设施指示牌应中英文对照。

6 港口经营人

6.1 客运站站容

- 6.1.1 客运站应门窗齐全、玻璃明净；售票厅、候车室应灯光明亮；墙壁应无尘土和蛛网；装饰瓷砖、地砖应无脱落；地面应无痰迹、废物；饮用水设施应消毒；厕所应清洁卫生、无蚊蝇；站内应经常消毒、无异味。
- 6.1.2 设备、设施应及时修护，摆放整齐、干净，位置适当，方便使用。
- 6.1.3 站内应净化、美化、绿化、亮化良好；停车场应无垃圾、无积水，车辆应停放整齐；车辆进出通道应畅通有序，旅客进出站流程应合理。
- 6.1.4 客运站侯船室的卫生应符合 GB 9672 相关要求。
- 6.1.5 客运站侯船室的夏季温度不应超过 28℃；等候室内应禁止吸烟；应有防虫、防鼠设施并保证完好有效。

6.2 服务设施设备

- 6.2.1 港口基础设施建设应符合 JGJ86。
- 6.2.2 应配置适量的应急照明设施、空调通风设施。
- 6.2.3 设立必要的公共卫生设施，停车场应设立公共卫生间。遇节假日、台风等特殊时期排队过海车辆较多时，应增设临时卫生间。

- 6.2.4 应设置无障碍通道, 配备轮椅等服务设施。
- 6.2.5 应合理设置售票厅(处)、候船室、行李托运处(房)、停车场、商业摊点等相关服务处所。
- 6.2.6 应配备安全检查设备和车辆衡重设备。
- 6.2.7 公共区域应有可直拨国际国内的公用电话, 配置移动电话充电设施。
- 6.2.8 应设有特殊旅客售票专用窗口和绿色通道。

6.3 服务要求

6.3.1 一般要求

- 6.3.1.1 应为进出港船舶提供安全、公平、有序、良好的靠离泊、装卸和供应服务。
- 6.3.1.2 应优化调度, 确保客滚船班期准班运行。

6.3.2 售、退票服务

- 6.3.2.1 应实施实名制售票, 仅向持有有效身份证件旅客出售船票。有效身份证件是指旅客购票和乘船时必须出示的由政府主管部门规定的证明其身份的证件, 如: 居民身份证、按规定可使用的有效护照、军官证、警官证、士兵证、文职干部或离退休干部证明, 16 周岁以下未成年人的学生证、户口簿等证件。
- 6.3.2.2 应提供异地售票及预售票服务, 宜开通网上售票服务, 方便乘客购票。
- 6.3.2.3 船票应清楚、准确注明票价、船名、开船日期、开船时间、上船地点、乘船人姓名及身份证件信息等(预售票应注明船名以外信息)。
- 6.3.2.4 顾客应可自由选择可售船票。
- 6.3.2.5 售票处宜代办旅客保险业务, 办理旅客保险前应有自愿投保提示。
- 6.3.2.6 售票员与旅客之间应无交流障碍。
- 6.3.2.7 应设有专职人员维持售票秩序。
- 6.3.2.8 应按规定为旅客办理船票改签、退票、补票等业务。

6.3.3 进出站服务

- 6.3.3.1 进站旅客及随身携带行李应经过安检设备检查。
- 6.3.3.2 进港乘船车辆不应夹带危险品, 应严格安检。
- 6.3.3.3 已安检旅客和车辆离开安检侯船区, 再次进入时应重新安检。
- 6.3.3.4 旅客上下船的出口、入口应分别设置或有效隔离。
- 6.3.3.5 进、出站车辆应由专人负责引导。
- 6.3.3.6 应对乘船、接送旅客实行实名制进站管理。

6.3.4 侯船服务

- 6.3.4.1 在验证检票时, 港口工作人员应核对船票、有效身份证件和旅客三者的一致性, 确认一致后在船票正面盖验讫章, 旅客方可上船。丢失或未携带有效身份证件的持票旅客, 应在指定地点办理身份确认手续方能乘船。
- 6.3.4.2 应配备港口客运员, 侯船旅客在 100 人以下应配备 2 人, 每增加 100 人应增配 1 人。

6.3.4.3 应设有休息休闲区，宜提供手机充电、无线网络、公共电话服务、购物娱乐、零售餐饮、小件寄存服务。

6.3.4.4 应配备一定数量的服务人员，人员数量应符合 JT/T331 要求。

6.3.4.5 应设有公安值勤，维护良好的现场秩序。

6.3.4.6 应划分不同停车场，有序摆放侯船车辆，停车场应实行封闭式管理。

6.3.4.7 停车场应实行 24 小时值班制度，专人负责引导车辆和巡回检查。

6.3.5 上下船服务

6.3.5.1 应及时与船舶沟通确定检票时间。

6.3.5.2 应有专人引导旅客排队检票，照顾特殊旅客。

6.3.5.3 可采取手工检票或条码检票方式。

6.4 信息服务要求

6.4.1 广播影视设备应完好。

6.4.2 应使用普通话广播且至少重复两次，宜增加英语，音质清晰。

6.4.3 客运站内各类交通客运图形符号和标志应醒目规范，符合 JT/T 471 的规定。

6.4.4 发生紧急或特殊情况，应以最简明的语言通知旅客采取应急措施。

6.4.5 售票厅应显示的客运信息内容应包括：客滚船班期时刻表、客滚船班期变更通知、余票信息、航线示意图、票价表、乘船须知、不适宜乘坐客滚船群体等。

6.4.6 客滚船班期时刻表应包括：始发港、到达港、开船时间、预计到港时间等。

6.4.7 班期如有调整应及时发布变更通知，通知内容应包括：变更时间、变更原因等。变更通知应提前公布。

6.4.8 侯船厅、停车场应采用 LED 等设备显示到港及离港船舶的动态信息。

6.4.9 应为旅客提供旅客须知、水路运输有关规定和安全、卫生、旅行常识等滚动广播服务。

6.5 安全要求

6.5.1 应按要求建立健全和落实各项安全管理制度及应急预案。

6.5.2 码头泊位设施应做到及时维修、保养，保障旅客乘船安全及船舶靠泊安全。

6.5.3 应有旅客上下船安全设备和措施，维持良好秩序。

6.5.4 各种客运设备和设施应安全可靠、配置齐全、方便使用。

6.5.5 应有禁止旅客携带危险品的宣传和措施。

6.5.6 安全标志应齐全明显，安全通道畅通，关键部位有中、英文警示牌。有关标志应分别符合 GB 2894 的规定。

6.5.7 应按规定配备消防设施器材，并定期检验维修，确保设备完好、有效。

- 6.5.8 应使用现代信息技术对船舶装卸实施实时监控。
- 6.5.9 对进入候船室旅客自带行李和车辆应进行危险品检查。
- 6.5.10 滚装场所应客、车分离，并设专职人员指挥滚装车辆上下船。
- 6.5.11 应维持旅客上下船秩序，避免发生人身财产损失等安全事故。
- 6.5.12 不应超载配船。
- 6.5.13 定点航班开航前 15 分钟应停止该航次车票和客票的检票。

7 客滚运输企业

7.1 客运信息服务要求

- 7.1.1 客滚船应及时公布动态信息，包括前方港口名称、到港时间、客滚船运行情况（正点或延误）等。应设置广播制度，随时播放船舶动态情况。
- 7.1.2 应为旅客提供失物招领、乘船须知等广播或视频服务。
- 7.1.3 乘船须知内容应包括：正确使用相关设施、设备的方法；必要的安全防范和应急措施；未向旅客开发的场所和设施；可能危及旅客人身、财产安全的其他情形等内容。

7.2 服务质量要求

- 7.2.1 应严格按照公布的班期时刻表运行，不得随意更改班期（因恶劣天气、港口特殊作业安排、海事部门监管等原因造成影响的除外），全年所有客滚船正班率应不低于 90%。
- 7.2.2 应准点开航和到港（因恶劣天气、港口特殊作业安排、海事部门监管等原因造成影响的除外），全年所有客滚船正点率应不低于 90%。
- 7.2.3 从船舶配载开始至船舶开航的时间应不超过 2 小时。
- 7.2.4 应确保旅客、车辆安全运输。
- 7.2.5 每 100 名乘客应配备客运部人员 1 名。

7.3 客滚船

7.3.1 外观

- 7.3.1.1 外表应无明显凹痕，漆色光亮一致，无剥落、锈斑；船舶应名称清晰，水线清晰，船检标识清晰。喷贴的企业名称、企业标识等，文字和图案应清晰可辨。
- 7.3.1.2 船舶应密封良好，无明显缺损。

7.3.2 服务设施设备

- 7.3.2.1 客舱门、窗应整洁、无裂痕、无破损，窗帘应整齐清洁。
- 7.3.2.2 舱内照明设施、电视、空调等应性能良好。
- 7.3.2.3 座椅应保持干净整洁，无损坏。
- 7.3.2.4 客舱内应有明显的禁烟标志，发现吸烟行为应及时制止。

- 7.3.2.5 客舱内壁适当部位应设置日历、时钟，并张贴一些制作精致的问候、提示、禁止等标语，应有明显的严禁乱丢杂物标识。
- 7.3.2.6 扶手、护栏、拉手等装置，应安装牢固、无凸出尖锐部分、无破损。
- 7.3.2.7 消防、安全设施应齐全有效，标识醒目、使用说明简明易懂，提取和操作方便，无人为障碍。
- 7.3.2.8 船上应设有小件行李寄存处。
- 7.3.2.9 船上各主要场所应设有监控设备，杜绝监控死角，实施全面可视化管理。
- 7.3.2.10 应设有供旅客和车辆上下船舶的专用通道。
- 7.3.2.11 汽车舱甲板应有醒目的车道标志线；应标有船载车辆高度限制标志。
- 7.3.2.12 汽车舱内应设有明显的禁烟标志，发现吸烟行为应及时制止。
- 7.3.2.13 应备妥与装载车辆相应的绑扎加固等设施设备。

7.3.3 客滚船服务要求

- 7.3.3.1 接到调度装载指令后应 15 分钟内开启空调设备，保证客舱温度不高于 28 摄氏度。
- 7.3.3.2 应及时清理客舱内特别是垃圾投放处的垃圾，宜主动提示旅客维护客舱卫生环境，保持客舱内整洁，空气清新。
- 7.3.3.3 客滚船的贮水水箱及蓄水设施应定期清洗消毒；旅客的固体废弃物应统一装袋，靠港后集中处理，不得随意向窗外抛弃。
- 7.3.3.4 公共卫生间应每半小时清扫一次，做好清扫记录，保持干净卫生、无异味、地面干燥或设置防滑垫。
- 7.3.3.5 应设置广播制度，随时播放船舶动态情况。
- 7.3.3.6 客滚船的卫生应符合 GB 9673 相关要求。
- 7.3.3.7 客滚船餐饮卫生应符合国家和地方相关要求。

7.3.4 客滚船安全要求

- 7.3.4.1 安全标志齐全明显，关键部位应有中、英文警示牌。有关标志应分别符合 GB 16557 的规定。
- 7.3.4.2 开航前应对乘客进行视频安全宣传，向乘客介绍包括救生衣穿着方法、安全通道、撤离路线、出口、救生艇登乘处等。
- 7.3.4.3 在船舶开航前、航行中和靠泊前应对船舶实施巡视检查，发现问题及时处理，并做好检查记录。在船舶航行过程中船上负责安保的相关人员应每半小时进行一次巡视检查。
- 7.3.4.4 实行车、客分流和人、车分离，应有专职人员指挥滚装车辆的上下船和对旅客的疏导工作。进出港时应有服务人员手提广播，在两舷维护旅客秩序，保障旅客安全。
- 7.3.4.5 车辆装载应保持合理间距，留有安全通道，确保旅客和消防设施通行。
- 7.3.4.6 应按规定配备消防设施器材，并定期检验维修，确保设备完好、有效。
- 7.3.4.7 旅客登船时应有专职人员进行人员统计。
- 7.3.4.8 进出港时应警示旅客远离栏杆，不得探身瞭望。
- 7.3.4.9 客滚船安全应符合海事部门相关要求，并取得相应安全证书。

8 旅客意见处理与反馈

8.1 形式

水路客运企业（站）应以旅客意见簿、客运值班室、来访接待室等多种形式和渠道接受旅客意见，应做到件件有记录。

8.2 反馈

水路客运企业（站）应设立专门机构或专职人员将收集到的旅客意见传达到当事人，并负责将落实情况向旅客反馈。

8.3 要求

对旅客的意见、要求或投诉应根据有关规定客观公正处理，不回避护短，不弄虚作假。

8.4 投诉件数

港口经营人每年接到车主有效投诉不应超过车辆年吞吐量的十万分之2.5；旅客有效投诉不应超过旅客年吞吐量的十万分之0.5。客滚运输企业每年收到车主的有效投诉件数不应超过其车辆年运输量的万分之1.5；旅客的有效投诉件数不应超过其旅客年运输量的万分之0.5。

8.5 处理率

旅客意见处理率应达到100%。

附 录 A
(资料性附录)
主要考核指标计算

A.1 客滚船正班率

客滚船正班率计算公式：

$$r_o = \frac{V_o}{V_s} \times 100\%$$

式中：

r_o ——客滚船正班率；

V_o ——报告期内客滚船正班发船的班次；

V_s ——报告期内客滚船计划发船的班次。

A.2 客滚船正点率

客滚船正点率计算公式：

$$r_d = \frac{V_d}{V_T} \times 100\%$$

式中：

r_d ——客滚船正班率；

V_d ——报告期内客滚船正班发船的班次；

V_T ——报告期内客滚船计划发船的班次。

A.3 旅客意见处理率

旅客意见处理率计算公式：

$$r_a = \frac{R_a}{R_T} \times 100\%$$

式中：

r_a ——旅客意见处理率；

R_a ——报告期内旅客意见已处理件（条）数；

R_T ——报告期内旅客意见总件（条）数。

参 考 文 献

- [1] 交通运输部水运局 水路旅客运输规则
 - [2] DB 46 海上旅游客运服务质量规范
 - [3] GB/T 16890-2008 水路客运服务质量要求
-