

DB 4408

湛江市地方标准

DB 4408/T XXXX—XXXX

客货滚装港口船舶服务规范

Specifications for ships service of ro-ro passenger port

(征求意见稿)

(本草案完成时间：2022.12.30)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

湛江市市场监督管理局 发布

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。

本文件由湛江徐闻港有限公司提出。

本文件由湛江市交通运输局归口。

本文件起草单位：湛江徐闻港有限公司、广东省湛江市质量技术监督标准与编码所。

本文件主要起草人：

客货滚装港口船舶服务规范

1 范围

本文件规定了客货滚装港口船舶服务的船舶排班、船舶进出港、船舶配载、船舶装卸、船舶结算、船舶调度用语、服务设备设施和服务评价。

本文件适用于湛江地区的客货滚装港口。

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 18225 水路客运术语

GB 41023 客滚船码头安全技术及管理要求

DB44/T 1751 客滚运输服务管理规范

3 术语和定义

GB 18225、GB 41023界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

客货滚装港口 ro-ro passenger port

供客货滚装船舶停靠，旅客及滚装车辆上、下船的港口。

3.2

甚高频 Very High Frequency

频带由30Mhz到300MHz的无线电电波，是航空或航海的沟通频道。

4 船舶排班

4.1 港口调度应严格按照交通主管部门最新发布的班期表对客货滚装船舶进行排班。

4.2 如交通主管单位未对船舶进行排班，应以船舶到达港口航道1号浮标作为排班依据。

5 船舶进出港

5.1 船舶进港

5.1.1 客滚船舶从出发港启航时，应利用甚高频或电话向目的港调度中心申报开航时间、装车台数、人数、装载吨位，调度中心应根据船舶抵港时间、船型、吃水及潮位等情况预留泊位。

5.1.2 船舶靠泊前，值班调度员应提前15分钟通知各相关岗位做好卸船准备，通知内容包括船名、泊位等；现场调度员应调整好升降桥。

5.1.3 船舶靠泊时，码头操作员应先系好缆绳，船舶再放下跳板，如无法卸车应调整跳板或升降桥至合适位置。

5.1.4 旅客离船前，廊桥管理员应与船方做好旅客登船桥的驳接工作。

5.2 船舶出港

5.2.1 船舶申请出港时，经值班调度员同意后，现场调度应先收起液压升降桥，船舶再升起跳板。

5.2.2 码头操作员在确保船舶跳板升起且闭合后解开缆绳。

5.2.3 船舶出港时应用甚高频向调度中心报离港时间，以及装车台数、人数、吨位。

5.3 进出港服务要求

5.3.1 港口调度员应实时掌握船舶动态，科学合理调度，提前为重载船舶预留泊位，避免重载船舶滞留不能靠泊。

5.3.2 船舶对航道、港池及港区等情况有疑问应及时提出咨询，值班调度员应认真如实、简明合理给予答复。

5.3.3 在港池内和口门处任何船舶一律不准会船。

5.3.4 如有装载危险品船舶进出港，应及时通知相关船舶原地待命，禁止在航道及港池内会船。

5.3.5 恶劣天气时，调度中心应严格执行海事部门指令安排船舶进出港。

5.3.6 值班调度员应为船舶提供航道内船舶安全航行的有关信息，及时提醒船舶采取有效避让措施。

5.3.7 当接到海事停、复航信息时，调度中心应及时向航方和公司相关部门发布停、复航信息，并在《XX 港调度日志》做好记录。

6 船舶配载

6.1 配载车辆

6.1.1 根据船舶排班规定，调度中心应安排到班船舶配载车辆，智能配载系统依据船舶装载参数结合测量车辆参数自动配载适装车辆。

6.1.2 在规定配载时间内，船舶装载完预配车辆还不满载时，应及时恢复配载给予补足。

6.2 配载旅客

6.2.1 调度中心应在船舶配载时间内，合理调节好随车人员和散客额度，确保有足够客位配载车辆，避免客位已满而车辆不满造成亏舱。

6.2.2 任何船舶都不能超过额定人数配载。

7 船舶装卸

7.1 船舶装卸时，现场调度员应有序指引车辆进出港，并监督船舶装卸作业。

7.2 船方提出不适装的车辆，现场调度应及时确认，并改票给适装的航班且指引到相应的待渡区。

8 船舶接电加水

8.1 船舶接电或加水时，应向调度中心提出申请，审批同意后，调度员根据泊位使用情况安排适当泊位给予靠泊。

- 8.2 接电或加水前，调度中心应通知工程部打开相应泊位的电箱或水箱，工程部应在《XX 港船舶加水、接电计量表》上填写电表或水表的读数，并经双方签名确认后再接电或加水。
- 8.3 接电或加水完毕后，工程部人员应与船方工作人员核对电表读数，填写《XX 港船舶加水、接电计量表》，并双方签名确认。
- 8.4 工程部每月应将《XX 港船舶加水、接电计量表》汇总后提交财务部门，由财务部门与船方进行结算。
- 8.5 接电时，应告知船方以下注意事项：
- 在一般情况下不允许带电作业，必须带电作业时，要做好可靠的安全保护措施。
 - 岸电的电流种类、额定功率、额定电压应与船电一致
 - 船舶接岸电时，严禁船舶发电机合闸供电，只有在岸电切除后发电机才可合闸供电，两者不能同时合闸。
- 8.6 应安排现场人员巡查供水情况，船舶加水完成后应及时关阀。
- 8.7 发现船舶擅自打开水箱接水时，各部门有责任及时制止，并报调度中心处理。

9 船舶结算

- 9.1 船舶装载完毕，调度中心停止车、客配载和有关部门停止检。
- 9.2 船方业务员登录港口配载系统，向调度中心提出结算申请。
- 9.3 调度中心核对船舶装载车辆、旅客数量无误后给予确认。
- 9.4 船方业务员可在配载系统上打印结算单，作为与港口财务结算的凭证。

10 船舶调度服务用语

10.1 基本要求

- 10.1.1 船舶调度作业应使用文明、简洁和规范的用语。
- 10.1.2 通话时应：
- 先想后说，在发话之前想好说话内容；
 - 先听后说，避免干扰他人通话；
 - 发话速度保持适中；
 - 每个词语发音清楚、明白，并保持通话音量平稳，使用正常语调；
 - 在语句中的数字前稍作停顿，重读数字以较慢的语速发出；
 - 避免使用“啊”、“哦”等犹豫不决的词。

10.2 船舶申请进港

- 10.2.1 XX 船，我是 XX 港，请讲！
- 10.2.2 XX 船，您进来靠 X 号泊位。
- 10.2.3 XX 船，因码头暂时没有泊位，请您先到锚地抛锚待进。
- 10.2.4 XX 船，现在有船正在出港，您先慢车，等 XX 船出去 1 号标后，您再进来靠 X 号泊位。
- 10.2.5 XX 船，现在有 XX 船正在出港，您与 XX 船联系好在航道中会船进来靠 X 号泊位。

10.3 船舶卸车完成申请调度安排

- 10.3.1 XX 船，您就留在 X 号泊位待班，注意守听 XX 频道。

10.3.2 XX 船，您需要到锚地待班，注意守听 XX 频道。

10.4 船舶申请出港

10.4.1 XX 船，您现在可以出港。

10.4.2 XX 船，您跟 XX 船后面出港。

10.4.3 XX 船，您暂时不能出港，注意守听 XX 频道，等通知。

10.5 船舶报告数据

10.5.1 XX 船，请讲！

10.5.2 XX 船，再会！

10.6 呼叫到班船舶

10.6.1 XX 船，您船已到班，请做好准备装车。

10.6.2 XX 船，您船已到班，请移到 X 号泊位准备装车。

11 服务设备设施

11.1 提供适合滚装船舶靠泊、装卸的码头基础设施和设备，码头基础设施和设备的安全性能符合国家有关标准与规范。

11.2 配备安全检查设备，对进港车辆、旅客进行安全检查，避免车辆、旅客夹带危险货物登船。

11.3 应及时疏浚港池和航道，保障滚装船舶靠泊、离泊安全。

11.4 码头泊位前沿应设置加电、加水、加油接口，并设专人管理，满足船舶加电、加水、加油需求。

12 应急情况管理

12.1 客货滚装港口应根据车辆滚装作业事故风险，编制应对突发事件及恶劣天气的应急预案，并定期组织演练。

12.2 应急预案包括但不限于下列内容：

- 停泊客滚船险情应急处置；
- 恶劣天气应急处置；
- 火灾应急处置；
- 接岸设施火灾或机械事故应急处置；
- 车辆碰撞应急处置；
- 突发疫情应急处置；
- 车辆及旅客疏散。

12.3 客货滚装港口应合理规划船舶、旅客、车辆应急疏散路线，应急疏散通道应连续、畅通、安全，不应交叉。

12.4 港口平台、登船大厅应设置应急疏散路线图和疏散指示标志标识。

13 服务评价

13.1 服务质量评价

13.1.1 评价管理

13.1.1.1 通过开展现场调研的形式对服务等级进行评价，重点应在于核实相关信息，了解并判断可能存在的安全、服务等因素。

13.1.1.2 现场调研时，评价人员应与船舶主要负责人或较为了解船舶经营管理情况的有关人员进行访谈，应做好调研访谈记录，并要求被访谈人签字确认。

13.1.1.3 现场调研后，评价人员应根据需要通过各种渠道合法采集其他相关信息，并对信息进行验证。

13.1.1.4 对船舶服务的管理评价应包括但不限于以下内容：船舶进出港、船舶配载、车辆检票登船和船舶调度服务用语。

13.1.2 基础条件

13.1.2.1 客货滚港口与船舶间的通讯设施、设备线路畅通、完好，音质清晰并保证联络正常。

13.1.2.2 定期对客货滚装港口的设施设备进行质量监督和审核。

13.1.2.3 维护客货滚港口网络系统、软件系统的正常运行。

13.1.3 满意度评价

13.1.3.1 定期开展针对船舶服务的满意度调查。

13.1.3.2 对船舶的投诉、满意度、意见建议等数据进行分析，形成客货滚装港口船舶服务质量提升方案。

13.2 评价方法

评价方法按附录A执行。

附 录 A
(规范性)
船舶服务质量评价

A.1 船舶服务质量评价表

船舶服务质量评价表见表A.1。

表A.1 船舶服务质量评价表

项目	评价内容	评价等级				检查得分
		优秀	良好	合格	不合格	
1. 船舶进出港	港口与船舶间的通讯设施、设备线路畅通、完好，音质清晰并保证联络正常。	4	2	1	0	
	调度中心排班准确、及时，船舶进出港无堵塞。	4	2	1	0	
	船舶靠泊或离岗时，码头操作人员操作合理、迅速。	4	2	1	0	
	船舶靠泊或离岗时，泊位高度合适。	4	2	1	0	
	旅客上船、离船时，做好旅客登船桥的驳接工作。	4		1	0	
	船舶对航道、港池及港区等情况有疑问应及时提出咨询，值班调度员认真如实、简明合理给予答复	4	2	1	0	
	如有装载危险品船舶进出港，及时通知相关船舶原地待命，在港池内和口门处任何船舶一律禁止会船	4	2	1	0	
2. 船舶配载	调度中心及时、准确安排到班船舶配载车辆。	4	2	1	0	
	在规定配载时间内，船舶装载完预配车辆还不满载时，及时恢复配载给予补足。	4	2	1	0	
	调度中心在船舶配载时间内，合理调节好随车人员和散客额度，无超载现象。	4	2	1	0	
	现场调度员有序指引车辆，监督船舶装载作业，态度良好，用语文明、简洁、规范。	4	2	1	0	
3. 船舶装卸	船舶装卸过程中，现场秩序良好。	4	2	1	0	
	船方提出不适装的车辆，现场调度及时确认，并改票给适装的航班且指引到相应的待渡区。	4	2	1	0	
4. 船舶接电加水	码头泊位前沿应设置加电、加水接口，并提供加电接水服务	4	2	1	0	
	加电接水服务过程操作规范，计量器具准确，审批响应快速	4	2	1	0	
5. 船舶结算	船舶装载完毕后，调度中心及时停止车、客配载，港口有关部门立即停止检票。	4	2	1	0	
	船舶方通过港口配载系统提出结算申请时，调度中心响应及时，响应时间不超过3分钟。	4	2	1	0	

项目	评价内容	评价等级				检查得分
6. 调度服务用语	船舶申请进出港时，使用文明、简洁和规范的用语。	4	2	1	0	
	船舶装卸完成后申请调度安排时，使用文明、简洁和规范的用语。	4	2	1	0	
	船舶报告数据时，使用文明、简洁和规范的用语。	4	2	1	0	
7. 服务设备设施	配备安全检查设备，提供适合滚装船舶靠泊、装卸的码头基础设施和设备	4	2	1	0	
	及时疏浚港池和航道，保障滚装船舶靠泊、离泊安全	4	2	1	0	
8. 应急情况管理	客货滚装码头配备应急情况处置预案，并对到港船舶开展宣传。	4	2	1	0	
	客货滚装港口应急疏散路线设计合理，应急疏散通道应连续、畅通、安全，并设置醒目标志标识	4	2	1	0	
	突发情况发生时，现场人员处理沉着、合理，无混乱情况发生。	4	2	1	0	
总分						

A.2 评价流程

- A.2.1 船舶服务质量评价以来往船舶对客货滚装港口的综合评价为依据。
- A.2.2 船舶服务质量评价的考核主要参考表A.1的得分情况。
- A.2.3 表A.1由客货滚装港口现场评估人员发放至船舶方填写、回收并统计。
- A.2.4 表A.1的应发放给执运客货滚装业务的船舶，发放数量不少于50份，回收率应不低于80%。

A.3 船舶服务质量评价表计算方法

- A.3.1 船舶服务质量评价表总分为100分。
- A.3.2 计分标准：根据表A.1，每项满分为5分，各项中，优秀为4分，良好为2分，合格为1分，不合格为0分。
- A.3.3 计分办法：计算已回收每张表格的最终得分，并将所有表格的总分相加，再除以表格份数，算出平均分数作为该次评价的最终得分。

A.4 评价等级

根据船舶服务质量评价表的得分，船舶服务质量分为以下四个等级：

- 最终得分 ≥ 85 分，评价结果为优秀；
- 最终得分 ≥ 70 分，评价结果为良好；
- 最终得分 ≥ 60 分，评价结果为合格；
- 最终得分 < 60 分，评价结果为不合格。

湛江市地方标准

《客货滚装港口船舶服务规范》

编制说明

一、 任务来源

2022 年 3 月，广东省市场监督管理局关于下达 2022 年度标准化项目，《客货滚装智慧港口标准化服务》研究项目，制定 1 项智慧港口相关地方标准是项目任务之一。2022 年 11 月，根据湛江市市场监督管理局《关于批准下达〈客货滚装港口船舶服务规范〉湛江市地方标准制修订计划项目的通知》，由湛江徐闻港有限公司主导，联合广东省湛江市质量技术监督标准与编码所共同制定。

二、 标准背景及目的意义

（一）标准背景

琼州海峡是联系大陆与海南省的唯一通道，客货滚装业务量近年呈现井喷式发展趋势，客货滚装流量及其流量方向具有显著的季节性和不均衡变化特点，导致业务带有较大的动态和随机特性，已有客货滚装码头，无论是规模与功能，都无法适应这种快速发展的趋势。目前，湛江市已建成一座现代化智慧型客货滚装港口——湛江徐闻港，徐闻港已建成港池面积 56 公顷，建设 16 个 5000 吨级普通客滚泊位和 1

个 5000 吨级危险品专用泊位，配套建设防波堤长 1360 米，航道长 800 米、宽 210 米，危险品检测站（5 条大车线、3 条小车线）、综合交通枢纽、车辆待渡场约 200 亩（1800 个车位）等一系列配套设备设施。项目设计年吞吐能力为车辆 320 万辆次、旅客 1728 万人次。其充分利用现代先进信息技术，在基础设施、生产组织、运输服务和决策监管等方面打造现代化智慧港口，推进港航一体化建设；同时，粤琼两省客货滚装业务同枝相连，双方互联互通，协同联动，调配优化港航资源，消除琼州海峡通道瓶颈，适应琼州海峡两岸客货滚装业务的快速发展，构筑跨琼州海峡的车、客、货黄金通道。

目前，国内“智慧型”客货滚装码头建设与运营尚处于探索与发展阶段，未形成完善的标准化管理体系，关于船舶服务的相关标准仍然空缺，急需制定相关标准满足日益增长的业务需求。以湛江徐闻港为主导，制定湛江市地方标准《客货滚装港口船舶服务规范》，运用标准化手段，将现有的伸缩式登船桥专利技术、泊位调节系统等先进技术转化为可推广、可复制的规范类标准；有利于提高船舶进出港效率、加强船舶配载管理、优化登船流程、规范船舶调度，更好地服务船舶进出徐闻港；推动港口作业由劳动密集型向科技密集型方向发展，削减运营成本、提高运输效率、提升服务质量，为推动琼州海峡客货滚装港口高质量发展提供可借鉴、

可复制的方案。

（二）标准制定的目的和意义

标准的制定与实施，一是规范湛江地区各客货滚装港口的管理，提高船舶服务质量和运输效率，二是对接海南的专业客货滚运通道，拓展海南经湛江至内陆地区的航线布局，深化港口和航运的战略合作；三是加强与海南自由贸易港联动融合发展，深度对接海南自由贸易港建设，合作构建琼州海峡综合交通走廊，推进琼州海峡港航一体化，打造统一规划建设、运营管理的车客货过海通道，促进湛江地区交通运输高质量发展，对刺激湛江经济快速发展具有深远意义。

二、标准编制原则

- 1、遵循国家有关方针和政策、法规和规章；
- 2、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；
- 3、本着“科学、适度、可行”原则，既考虑标准的前瞻性又顾及相关企业的生产实际，同时，充分听取各方的意见，确保本标准既可以作为政府部门监督、指导客货滚装港口管理的依据，又可以作为相关企业和使用单位规范和确保船舶服务质量的标准。

三、标准编制过程

本标准的主要编制过程如下：

2022年4月，湛江徐闻港有限公司联合广东省湛江市质量技术监督标准与编码所成立《客货滚装港口船舶服务规范》标准起草小组，并开展前期调研和资料收集工作。

2022年5月~8月，起草小组完成标准的前期调研和资料收集工作，并根据调研结果和相关文献编写《客货滚装港口船舶服务规范（工作组讨论稿）》。

2022年9月~12月，邀请行业内人士和相关专家对标准初稿进行审查，并根据反馈意见形成了《客货滚装港口船舶服务规范（征求意见稿）》。

2023年1月~2月，向湛江市市场监督管理局提交向社会公开征求意见的报告，公开向社会征求意见。

四、标准主要条款编制说明

本标准主要内容的确定，参考了客货滚装运输行业和服务管理行业的研究资料及相关标准，并结合湛江地区客货滚装港口船舶服务的实际情况而制定本标准，本标准主要规定了以下内容：

1、术语和定义

规定了“甚高频”的术语定义，甚高频是无线电通信中使用的术语，具有一定专业性，有助于理解标准文本。

2、船舶排班

本章规范了客货滚装港口船舶排班的服务要求，船舶排班应严格按照交通主管部门最新发布的排班表进行排班，如

交通主管单位未对船舶进行排班，则以船舶到达航道 1 号浮标作为依据进行排班。本章内容主要根据交通主管部门的要求以及港口运营实际情况编写。

3、 船舶进出港

本章规范了船舶进出港服务要求及管理要求，主要分为船舶进港服务要求、船舶出港服务要求以及进出港管理要求。

服务要求部分主要规定了船舶进出港时，调度、装卸船、登船桥驳接等工作的相关要求。管理要求部分主要规定了港口工作人员信息交互管理、危险品管理、应急情况管理等相关要求，本章内容主要根据船舶进出港管理基本原则和港口运营实际情况编写。

4、 船舶配载

本章规范了客货滚装港口船舶配载车辆和配载旅客的服务规范。配载车辆主要根据智能配载系统根据船舶装载参数，并结合测量车辆参数自动配载。配载旅客根据调度中心对随车人员和散客人数的实际情况，合理分配额度。本章主要根据港口运营实际情况编写。

5、 船舶装卸

本章规范了船舶装卸时，现场调度员应遵循的服务规范，并规定了出现车辆不适装情况下，现场调度员应提供的服务。本章主要根据港口运营情况编写。

6、 船舶接水加电

客货滚装港口为停泊船只提供加电、加水服务。本章规定了港口为靠岸船舶提供接水加电服务过程的管理规范。规定了客货滚装港口在对船舶进行接电加水服务时的操作流程和管理要求，提出接电加水时的注意事项。本章内容主要根据客货滚装港口接水家电操作规范以及运营实际情况编写。

7、 船舶结算

本章内容规范了船舶结算环节中的服务规范，明确了船舶结算流程，主要根据湛江地区港口运营情况编写。

8、 船舶调动服务用语

本章规范了船舶调动服务时，应使用的规范用语。主要包括船舶申请进港、船舶卸车完成申请调度、船舶申请出港、船舶报告数据、呼叫到班船舶 5 个环节的规范用语。本章内容主要根据各港口的服务要求、服务行业规范用语以及港口运营实际情况编写。

9、 服务设施设备

本章规范了客货滚装港服务设施设备的安全性能、安装布置和维护维修。码头基础设施和设备的安全性能应符合国家有关标准与规范；设施设备布置合理，配套完整；定期维护港口设施设备，保障港口正常运营。本章内容主要根据《广东省交通运输提关于营运客车滚装运输港口安全管理的规定》以及港口运营实际情况编写。

10、 服务评价

根据规范类标准的编写要求，设置服务评价，通过现场调研的形式对客货滚装港口各项服务的要求和服务质量进行评价。在本章中，规定了服务评价的形式，明确服务评价目的，并对评价信息进行验证，根据客货滚装港口船舶服务的具体要求，设置评价方法（附录 A），并设计船舶服务质量评价表，具体情况见表 1。

表 1 船舶服务质量评价表

项目	评价内容	评价等级				检查得分
		优秀	良好	合格	不合格	
1. 船舶进出港	港口与船舶间的通讯设施、设备线路畅通、完好，音质清晰并保证联络正常。	4	2	1	0	
	调度中心排班准确、及时，船舶进出港无堵塞。	4	2	1	0	
	船舶靠泊或离岗时，码头操作人员操作合理、迅速。	4	2	1	0	
	船舶靠泊或离岗时，泊位高度合适。	4	2	1	0	
	旅客上船、离船时，做好旅客登船桥的驳接工作。	4		1	0	
	船舶对航道、港池及港区等情况有疑问应及时提出咨询，值班调度员认真如实、简明合理给予答复	4	2	1	0	
	如有装载危险品船舶进出港，及时通知相关船舶原地待命，在港池内和口门处任何船舶一律禁止会船	4	2	1	0	
2. 船舶配载	调度中心及时、准确安排到班船舶配载车辆。	4	2	1	0	
	在规定配载时间内，船舶装载完预配车辆还不满载时，及时恢复配载给予补足。	4	2	1	0	
	调度中心在船舶配载时间内，合理调节好随车人员和散客额度，无超载现象。	4	2	1	0	
	现场调度员有序指引车辆，监督船舶装载作业，态度良好，用语文明、简洁、规范。	4	2	1	0	
3. 船舶装卸	船舶装卸过程中，现场秩序良好。	4	2	1	0	
	船方提出不适装的车辆，现场调度及时确认，并改票给适装的航班且指引到相应的待渡区。	4	2	1	0	
4. 船舶接电加水	码头泊位前沿应设置加电、加水接口，并提供加电接水服务	4	2	1	0	
	加电接水服务过程操作规范，计量器具准确，审批响应快速	4	2	1	0	
5. 船舶结算	船舶装载完毕后，调度中心及时停止车、客配载，港	4	2	1	0	

项目	评价内容	评价等级				检查得分
	口有关部门立即停止检票。					
	船舶方通过港口配载系统提出结算申请时，调度中心响应及时，响应时间不超过3分钟。	4	2	1	0	
6. 调度服务用语	船舶申请进出港时，使用文明、简洁和规范的用语。	4	2	1	0	
	船舶装卸完成后申请调度安排时，使用文明、简洁和规范的用语。	4	2	1	0	
	船舶报告数据时，使用文明、简洁和规范的用语。	4	2	1	0	
7. 服务设备设施	配备安全检查设备，提供适合滚装船舶靠泊、装卸的码头基础设施和设备	4	2	1	0	
	及时疏浚港池和航道，保障滚装船舶靠泊、离泊安全	4	2	1	0	
8. 应急情况管理	客货滚装码头配备应急情况处置预案，并对到港船舶开展宣传。	4	2	1	0	
	客货滚装港口应急疏散路线设计合理，应急疏散通道应连续、畅通、安全，并设置醒目标志标识	4	2	1	0	
	突发情况发生时，现场人员处理沉着、合理，无混乱情况发生。	4	2	1	0	
总分						

五、国内外标准对比以及采标程度

无。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准制定过程中，无重大分歧意见。

七、与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系

本标准与现行的法律、法规和强制性国家标准的规定一致。

八、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容）

本标准的制定与实施，规范了湛江地区客货滚装港口船舶服务实施，有效加强管理部门对港口运营企业服务管理和
服务质量的监督能力，提高港口运输效率和港口生产能力。
因此，必须在港口企业中积极宣贯本标准，增强企业的标准化意识，对一线人员进行标准化培训，要求企业严格按标准的要求规范实施服务，加大服务质量监督力度，保证服务安全性和满意度，促进港口运营服务品质的提升。

九、其它重要内容的解释和应予说明的事项（主要参考资料及文献目录）

无。

《客货滚装港口船舶服务规范》标准起草小组

2022 年 12 月

湛江市地方标准

《客货滚装港口船舶服务规范》（征求意见稿）

意见反馈表

姓名		电话		传真		E-mail	
单位				地址			
☐ 无意见 ☐ 有意见，见下表							
序号	标准章、条编号				修改意见及理由		

填表人单位名称（盖章）
填表日期： 年 月 日