

航海学会团体标准
港口装卸服务规范 第1部分：集装箱
（征求意见稿）
编制说明

标准起草组

2024年3月

目 录

一、工作简况	1
二、标准编制原则和确定标准主要内容的依据	4
三、技术经济论证或预期效果	9
四、采用国际标准和国外先进标准的程度	9
五、与有关的现行法律法规、国家标准和行业标准的关系	9
六、重大分歧意见的处理经过和依据	10
七、标准过渡期的建议	10
八、废止现行有关标准的建议	10
九、其他应予以说明的事项	11

一、工作简况

（一）背景介绍

港口处于陆运和海运的交接点,属于综合交通运输枢纽,是国际运输链和世界贸易的重要组成,也是经济社会发展的战略资源和重要支撑。港口运营服务质量和水平关系港口企业的生存和发展,如何提升港口服务能力,提升港口服务质量和水平,为港口服务对象提供标准化、规范化的优质服务,是智慧、绿色、平安港口建设的关键支撑,是港口企业未来发展的重中之重。

国家、行业高度重视港口的发展和服务,扶持政策不断出台。2019年11月,交通运输部联合国家发展改革委等九部门联合印发了《关于建设世界一流港口的指导意见》(交水发〔2019〕141号),就我国港口未来发展提出了六个方面的重点任务。其中“着力提升港口综合服务能力”被放在首位,要求“完善港口船舶供应和服务保障体系”。2022年1月18日,国务院印发《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》(国发〔2021〕27号),明确提出支持打造世界一流的海洋港口,并提出到2025年港口码头服务专业化、现代化水平显著提升的发展目标。2023年11月,交通运输部发布《港口服务指南》(交办水函〔2023〕1707号),引导港口经营人、港口理货业务经营人进一步提升服务质量,推动提高港口装卸转运效率。相关国家政策的出台有力的促进和引领了港口运营服务的发展。同时,交通运输行业高度重视和认可标准化在交通运输领域的技术支撑作用,相继出台了《关于加强交通运输标准化工作的意见》、《交通运输标准化管理办法》、《交通运输标准化“十四五”发展规划》等一系列政策文件,加强港口领域尤其是港口装卸服务相关标准的供给,以标准化推动港口行业高质量发展。

近年来,随着港口资源不断整合,我国已初步形成了现代化港口群,品牌和市场竞争优势日渐凸显。同时,我国港口的装卸服务水平还有待改进,突出表现为服务标准、服务能力和质量参差不齐,亟需制定科学适用的系列标准,以标准化规范、促进港口装卸服务质量的整体提升。

（二）任务来源

根据《中国航海学会团体标准管理办法》相关要求,经第四十九次理事长办

公会审议，《港口装卸服务规范 第1部分：集装箱》符合立项要求，并于2023年6月30日公布立项。《港口装卸服务规范 第1部分：集装箱》由中国航海学会提出并归口，山东港口青岛港集团有限公司、青岛前湾联合集装箱码头有限责任公司、青岛前湾集装箱码头有限责任公司、青岛新前湾集装箱码头有限责任公司、交通运输部科学研究院、青岛港国际集装箱发展有限公司共同起草。

（三）主要工作过程

本标准的编制过程主要经历以下几个阶段：

1. 立项阶段

2023年4月，正式启动《港口装卸服务规范 第1部分：集装箱》项目研讨，成立标准起草组。结合青岛港装卸服务现状和服务标准要素分析，标准起草组撰写《港口装卸服务规范 第1部分：集装箱》标准草案，并申请中国航海学会2023年第一批团体标准立项。

2023年6月，中国航海学会发布《关于印发中国航海学会2023年度第一批团体标准立项的通知》（航学发〔2023〕94号）文件，准予团体标准《港口装卸服务规范 第1部分：集装箱》立项。

2. 起草阶段

2023年7月~8月，标准起草组按照《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编制》（GB/T 24421.3—2023）和《服务标准编写通则》（GB/T 28222—2011）的相关要求，重新梳理标准要素，形成《港口装卸服务规范 第1部分：集装箱》大纲，并进行编制工作分工。

2023年9月~10月，标准起草组在大纲的基础上，收集、整理、分析文献资料，形成《港口装卸服务规范 第1部分：集装箱》草案稿。

2023年11月，起草组就《港口装卸服务规范 第1部分：集装箱》草案稿征求服务领域标准化专家，完善标准结构，并召开起草组扩大会议，研究讨论标准结构和主要内容，并对标准完善编制工作进行分工。

2023年12月~2024年1月，继续开展文献及相关标准搜集、整理、分析，完善形成《港口装卸服务规范 第1部分：集装箱》内部讨论稿。

2024年2月4日，召开起草组内部会议，逐条审议《港口装卸服务规范 第1部分：集装箱》内部讨论稿，讨论形成修改意见。

2024年2月~2024年3月，完善形成《港口装卸服务规范 第1部分：集装箱》征求意见稿和编制说明。

(四) 标准主要起草人及其所做工作

为了保证标准能够按照交通运输部和中國航海学会标准编制要求，高质量按时推进，标准修订主要承担单位专门成立了标准起草组。本标准主要起草人包括：张蕾、田绪业、李擘、张峰、王尚斌、张少飞、张常江、徐斌、周紫君、董涛、杜红、王晶、于耀、刘锴、周宇涛、许旻钰、李怡萱、魏超、史砚磊、王荣超。具体分工见表1。

表1 标准主要起草人及其所做的工作

姓名	单位	主要工作
张蕾	山东港口青岛港集团有限公司	制定标准框架结构，组织开展调研工作，讨论、修改并完善标准草稿，负责标准全文的编写。
田绪业	青岛前湾联合集装箱码头有限责任公司	参与制定标准框架结构，讨论、修改并完善标准草稿，负责编写第1~4章。
李擘	青岛前湾集装箱码头有限责任公司	参与制定标准框架结构，讨论、修改并完善标准草稿，负责编写第7章。
张峰	青岛新前湾集装箱码头有限责任公司	参与制定标准框架结构，讨论、修改并完善标准草稿，负责编写第5章。
王尚斌	青岛前湾集装箱码头有限责任公司	参与制定标准框架结构，讨论、修改并完善标准草稿，负责编写第6章。
张少飞	青岛前湾联合集装箱码头有限责任公司	参与制定标准框架结构，讨论、修改并完善标准草稿，参与编写第7章。
张常江	青岛新前湾集装箱码头有限责任公司	参与制定标准框架结构，讨论、修改并完善标准草稿，负责编写第8章。
徐斌	山东港口青岛港集团有限公司	参与制定标准框架结构，讨论、修改并完善标准草稿，负责编写第9章。
周紫君	交通运输部科学研究院	参与制定标准框架结构，讨论、修改并完善标准草稿，参与标准全文编写。
董涛	青岛前湾集装箱码头有限责任公司	参与编写第4章。
杜红	青岛前湾集装箱码头有限责任公司	参与编写第4章。
王晶	交通运输部科学研究院	参与编写第9章和编制说明。
于耀	青岛前湾联合集装箱码头有限责任公司	参与编写第6章。

姓名	单位	主要工作
刘 错	青岛前湾联合集装箱码头有限责任公司	参与编写第7章。
周宇涛	青岛新前湾集装箱码头有限责任公司	参与编写第7章。
许旻钰	青岛新前湾集装箱码头有限责任公司	参与编写第8章。
李怡萱	山东港口青岛港集团有限公司	参与编写第8章。
魏 超	青岛港国际集装箱发展有限公司	参与编写第9章和附录。
史砚磊	交通运输部科学研究院	参与编写第5章。
王荣超	山东港口青岛港集团有限公司	参与编写第5章。

二、标准编制原则和确定标准主要内容的依据

（一）编制原则

充分考虑国内港口服务的需求，特别是集装箱装卸服务的现状及需求，基于交通运输行业共识与专家意见，并按照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，《港口装卸服务规范 第1部分：集装箱》团体标准制订的原则是：

1. 一致性

标准的技术内容遵循现行的相关国家标准和行业标准，管理要求符合国家及交通运输行业对港口经营与管理的法律、法规和政策，与我国法律、法规、政策和技术文件的港口服务原则、目标、要求等相一致。

2. 适用性

标准的价值重在应用，本标准从我国的港口服务发展实际情况出发，需要根据港口集装箱装卸技术发展水平和服务需求，制订出满足我国港口集装箱装卸服务需要的标准。

3. 规范性

无论是标准的行文，还是标准的表现形式，如格式、标点符号、字体、字号、序号等，都按照 GB/T 1.1—2020、JT/T 18—2020、GB/T 20000、GB/T 20001 和GB/T 20004的相关要求执行。

（二）确定标准主要内容的依据

1. 范围

本标准规定了港口集装箱装卸服务的企业与人员、设施设备、环境、流程、信息化提升、评价与改进要求。

本标准适用于港口企业开展集装箱装卸服务。

2. 规范性引用文件

本标准共规范性引用文件 20 项，其中，国家标准 14 项，交通运输行业标准 6 项。引用文件来源于交通运输（港口）、水运工程、环境保护、安全等领域。

3. 术语和定义

标准起草组通过资料查阅和研究讨论，给出了“集装箱装卸”和“集装箱装卸服务”2 个术语定义。

4. 企业与人员

交通运输部颁布的《港口经营管理规定》《港口危险货物安全管理规定》《港口服务指南》规定了提供服务的港口企业和人员的要求。

本标准对机构和人员分别提出要求，其中对集装箱装卸服务企业，要求具有法人资质，应具备安全生产作业条件，应配备与经营范围、港口生产效率和规模相适应的组织机构、客服人员、作业人员等，在作业现场应具有与经营规模相适应的固定办公和候工场所并具有与开办业务范围相适应的信息化设备。在管理方面，要求有相应的管理体系、应急预案和沟通机制。

根据《港口经营管理规定》和《港口服务指南》的相关要求，细化服务承诺、信息公开、投诉处理与反馈、保险、突发事件应对等内容。

装卸服务工作的好坏，装卸服务质量的高低，主要取决于客服人员和作业人员的责任心、业务水平、思想作风和政治素质，因此本标准在总结起草单位多年装卸服务工作的经验的基础上，对客服人员和作业人员提出了包括职业操守、从业资格、业务能力、着装和教育培训等工作要求。

在集装箱装卸过程中，各环节作业和设施设备的使用维护由不同岗位的人员来完成，因此各岗位人员必须经过相应的培训，具备相应的知识、素质和技能，熟悉相应的法规、标准和操作规程。此外，特种设备的操作人员等应取得相应的从业资格。同时，考虑到作业环境和操作货物的特殊性，相关操作人员的着装应

能满足劳动保护、货物防护的相关要求。

5. 设施设备

考虑到集装箱装卸服务过程中涉及到的设施设备，主要包括船舶拖带、岸边装卸、水平运输、堆场、闸口、供能等设施设备，设施设备的配备、选型、维护要满足装卸业务需求，以提高装卸服务能力和水平为发展目标。

2022年，国家发改委等10部委联合发布《关于进一步推进电能替代的指导意见》，指出要深入推进交通领域电气化。《绿色交通“十四五”发展规划》提出到2025年全国11个国际集装箱枢纽海港的新能源清洁能源比例达到60%。

《交通领域绿色低碳发展实施方案》提出到2030年，具备条件的沿海主要港口、铁路物流基地、物流园区、机场等内部车辆装备和场内作业机械等总体完成新能源、清洁能源动力更新替代。《关于建设世界一流港口的指导意见》中要求“鼓励新增和更换港口作业机械、港内车辆和拖轮等优先使用新能源和清洁能源，加快提升港口作业机械和车辆清洁化比例”。因此，推广使用纯电力、液化天然气、氢气等清洁能源驱动港口机械将是未来一段时期促进港口碳达峰碳中和、绿色低碳发展的重要措施之一。

《交通部关于港口节能减排工作的指导意见》（交水发〔2007〕747号）中要求“应逐步更新改造耗能高、效率低的老旧设备，鼓励研制开发电动水平运输车辆等新工艺新技术”，结合港口企业实际调研情况，研发、改造、和使用新型节能降碳作业设备，有利于提高装备的整体技术水平，减少能耗及废气排放，提高作业效率。

《交通运输部关于推进港口转型升级的指导意见》（交水发〔2014〕112号）中要求“大力推进物联网、云计算、大数据等新一代信息技术在港口推广应用。鼓励港口企业推进自动化装卸设备、智能化流程优化与控制、管控一体化等的应用，开发应用专业化码头生产智能调度系统，开展全自动化码头应用试点”。因此，标准中提出“提升码头装卸设备自动化、智能化水平，改进装卸工艺，提升装卸作业效率”的具体条款。

根据《港口经营管理规定》的有关要求，港口经营人应该按照核定的功能使用和维护港口经营设施、设备，并使其保持正常状态。对于已有国家标准、行业标准规范的设施设备的维护、维修、使用应循序相关标准的要求。

6. 环境

本标准对港口内港池、道路和堆场环境做了规定，包括卫生、整洁、标志标识、路面、排水、照度等内容。为了提升外来工作人员和客户的服务获得感和舒适度，提出了设置外来人员的等待、休息区域，并配备相应的设施设备，提供基本的生活、卫生、休闲服务。同时，对港口的污水排放、大气污染物排放和噪声等提出了要求，相关要求应满足既有强制性国家标准，如：《污水综合排放标准》（GB 8978）、《大气污染物综合排放标准》（GB 16297）、《工业企业厂界环境噪声排放标准》（GB 12348）等。

7. 流程

本章将港口集装箱装卸服务流程分为合同签订、业务受理、作业实施和费用结算 4 个大环节。

（1）合同签订

根据《中华人民共和国民法典》《港口服务指南》的相关要求，结合港口装卸服务特点，明确与委托人签订合同的主要内容、合同内容沟通、合同管理等要求。

目前，国内大多数港口都具备“无纸化”办公条件，考虑到部分客户在特定条件下的柜台业务办理需求，提出应具备线上和线下签署合同的能力。

（2）业务受理

按照集装箱装卸业务特点，规定向客户提供的各项业务，及业务受理的要求。

（3）作业实施

根据起草单位集装箱装卸服务的经验，并调研其他港口集装箱装卸过程与要求，总结形成港口集装箱装卸作业流程，包括获取信息、作业计划、外集卡和船舶抵港、装卸作业、堆场作业、海关查验（如需）、交付、作业服务确认等环节，并规定了具体环节的作业内容、作业要求、与客户和相关方信息交互要求、为客户提供的服务内容等。

（4）费用结算

近年来，港口企业愈发重视合规经营，主要港口企业基本都能够严格遵守《价格法》等法律法规，严格按照《港口收费计费办法》等港口收费相关文件规定，收取港口经营服务性费用。一是制定港口经营服务性收费目录清单，在“单一窗

口”、网络平台以及经营场所显著位置等对收费主体、收费项目、服务内容、收费标准、收费依据以及内容说明等进行公示；二是政府定价收费项目严格执行政府定价标准收费，政府指导价收费项目不超过政府指导价标准收费，市场调节价收费项目，合理确定收费标准，平等协商，自主定价；三是不在规定的港口经营服务性收费项目外另立收费项目，不强制收费，不发生只收费不提供服务行为。

8. 信息化提升

“一站式”网上业务办理方面，主要港口企业都设立有专门的业务集中受理柜台，并且基本都建立了“一站式”网上业务受理和服务平台，为客户提供集港、提货、配合查验作业等预约、箱货信息更改等业务服务，能够通过柜台集中受理、自助终端受理、手机移动受理、网上费用结算、24小时客户服务，同时对网上业务受理和服务平台不断进行迭代升级。

近年来国家和各地方相继发布了关于口岸物流营商环境的管理办法，如海关总署、发展改革委、财政部、交通运输部、商务部、卫生健康委、税务总局、市场监管总局、铁路局、民航局《关于进一步深化跨境贸易便利化改革优化口岸营商环境的通知》（署岸发〔2021〕85号），国家口岸管理办公室关于印发《提升跨境贸易便利化水平的措施（试行）的通知》（2018），国务院关于印发《优化口岸营商环境促进跨境贸易便利化工作方案的通知》（国发〔2018〕37号），《关于印发上海口岸优化跨境贸易营商环境若干措施的通知》（沪口岸政〔2018〕15号）等，各文件中均提及口岸无纸化通关的相关要求。虽然政府文件是针对口岸营商环境优化而非物流服务企业的口岸物流服务，但是口岸整体无纸化通关的要求必定对口岸物流服务企业的服务有引导作用，因此本条款提出主要业务全程无纸化办理和作业单证无纸化交接的要求。

业务单证电子化方面，沿海主要港口企业基本都已实现集装箱设备交接单、集装箱装箱单、进口集装箱提货单电子化，覆盖面和实际使用率不断提升；内河港口以及内贸业务的单证电子化也正加快实施。此外，其它港口业务单证也正加快电子化。

鼓励港口企业建设使用集装箱装卸信息系统，实现自动化作业，提高作业效率，保障作业安全，提升客户满意度。

9. 评价与改进

评价和改进是管理的重要环节，是对港口企业管理体系运行的维护和升级，形成了管理闭环，及时了解客户对服务质量满意情况，深入挖掘在服务过程中存在的不足之处，持续改进，提升港口企业服务质量水平。

本标准明确港口集装箱装卸服务评价机制和体系的建立要求，为服务质量评价奠定基础。提出了集装箱装卸服务的关键评价指标，并参照《口岸物流服务质量规范》（GB/T 28580—2023）的规定在附录中给出了关键指标计算方法，结合港口企业开展的满意度调查情况，资料性地给出了港口集装箱装卸服务评价指标体系。

三、技术经济论证或预期效果

集装箱装卸属于服务行业，本标准的条款是大量实际工作经验的总结，已经过长期的实践验证。

本标准的制定围绕港口集装箱装卸服务需求，以问题为导向，总结提炼先进工作经验和做法，研究适用于港口集装箱装卸服务的标准化模式，对港口集装箱装卸服务的企业与人员、服务设施设备、服务环境、服务流程、信息化提升、服务评价与改进等给出规范性指导和建议，通过标准的制定和实施，实现港口集装箱装卸服务有标可依，全面提高港口集装箱装卸服务水平。对提升港口运营服务质量与竞争力，促进港口运营服务健康有序规范化发展，打造港口服务品牌，助力世界一流海洋港口建设有重要意义。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度

本标准为首次自主制定，不涉及国际国外标准采标情况。

五、与有关的现行法律法规、国家标准和行业标准的关系

目前，直接与集装箱装卸服务相关的主要法律法规、部门规章有：《中华人民共和国港口法》和交通运输部发布的《港口经营管理规定》《港口危险货物安全管理规定》。本标准的制定与有关的现行法律法规和部门规章协调一致，没有冲突，部分条款是在有关规定的基础上加严要求，与现行法律法规或强制性国家标准无冲突和矛盾。

目前，与港口服务相关的国家标准有2项：《港口基础地理信息交换服务技术要求》（GB/T 42807—2023）和《口岸物流服务质量规范》（GB/T 28580—2023），与港口服务相关的行业标准有1项：《理货行业服务规范》（JT/T 1317—2020）。

GB/T 42807—2023规定港口基础地理信息交换要素、交换服务及服务应用等技术要求，主要适用于港口地理信息系统的规划、设计、开发、建设和应用，与本标准关联度不大。

GB/T 28580—2023规定口岸物流服务的总体要求、服务内容及要求、服务质量评价和持续改进，主要适用于一般货物的口岸物流服务，是从物流角度对服务内容和要求进行了规范，具有普适性。本标准是规定港口集装箱装卸服务的企业与人员、设施设备、环境、流程、信息化提升、评价与改进要求，与既有国标相比，服务对象和范围更为具体，内容也侧重于体现集装箱装卸服务的流程和相关要求，与既有标准不冲突。

JT/T 1317—2020规定港口理货行业服务的基本要求、工作要求、操作要求和档案要求，适用于港口理货服务机构和人员。标准规定的主体和适用的对象与本标准不同，理货和装卸都属于港口服务，服务的对象都是港口业务的委托人和相关方，但提供服务的主体不同、内容和要求也不同，两个标准不存在冲突，具有一定的关联和互补性，共同支撑港口服务。

综上所述，本标准与既有国家标准和行业标准不存在冲突和雷同，是对港口服务的补充和丰富。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

目前，在调研和编制范围及相关专家论证方面未见重大分歧意见。

七、标准过渡期的建议

本标准为推荐性团体标准，建议标准发布后即可实施。

八、废止现行有关标准的建议

无。

九、其他应予以说明的事项

标准编制过程中，尚未征集到涉及专利的信息。