

内河水上服务区服务指南

(试 行)

2022 年 12 月

目 录

一、适用范围	5
二、管理要求	5
三、运行单位要求	5
四、服务要求	6
五、服务评价	7
六、投诉处理	7
附件：内河水上服务区主要服务及要求	8
1 船员服务	8
2 船舶服务	10
3 政务便利及应急保障服务	11

一、适用范围

本指南适用于布置在内河航道沿线,为船员、船舶提供服务的内河水上海服务区(以下简称服务区),包括有陆域的服务区、离岸布置的趸船或固定平台式服务区。

二、管理要求

(一)服务区是具有多种功能、提供多种业务的服务场所,承担服务区日常运行、维护职责的单位(以下简称运行单位)的服务行为应按照“谁审批、谁监管,谁主管、谁监管”的原则,依法依规接受交通运输主管部门和其他相关部门的监管。

(二)地方交通运输主管部门应加强与其他相关部门联动,发现涉及其他业务违规行为的,及时向其他部门通报。

(三)长江航务管理局会同相关地方交通运输主管部门按职责分工,做好对长江干线服务区交通运输业务服务行为的监督管理。珠江航务管理局协同相关地方交通运输主管部门做好西江航运干线服务区服务行为涉及交通运输行业业务的监督管理。

三、运行单位要求

(一)运行单位应建立健全服务区运行和安全管理制,加强日常运行和维护,提供安全、便捷、高效、优质的服务。

(二)运行单位应落实企业安全生产主体责任,主要负责人要切实履行安全生产第一责任人的责任,建立安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。

(三)运行单位相关经营性业务应证照齐全、诚信公平。

(四)运行单位应加强对员工进行岗位培训,提升员工职业素养、服务技能和服务水平。

(五)运行单位应按照国家有关要求采用节能环保的设施设备,鼓励运行单位使用大数据、人工智能等新技术提供在线化、便捷化服务。

(六)运行单位应编制和发布服务手册,明确服务内容、服务流程以及投诉处理等信息,通过现场发放或电子信息等方式免费提供给船员、船舶使用。

(七)对于采用租赁、对外承包经营方式的服务项目、场所或设备,运行单位应按《中华人民共和国安全生产法》要求,与承包单位、承租单位签订专门的安全生产管理协议,或者在承包合同、租赁合同中约定各自的安全生产管理职责;运行单位对承包单位、承租单位的安全生产工作统一协调、管理,定期进行安全检查,发现安全问题的,应当及时督促整改。

四、服务要求

(一)省级交通运输主管部门、运行单位应通过网站、电子航道图、微信公众号等方式,对外提供服务区名称和位置、服务内容、联系方式等信息。其中,长江干线服务区由长江航务管理局组织提供。

(二)鼓励运行单位通过网站、电话等方式,接收船方服务预约,约定服务位置、服务时间、服务事项等,告知进出服务区注意事项,并做好预约记录和登临服务区人员信息登记。

(三)服务区服务主要包括船员服务、船舶服务、政务便利及应急保障服务三类,主要服务项目及要求见附件。服务区可结合功能定位和实际情况因地制宜合理选择提供相关服务。

(四)服务区必须具备生活物资补给、船舶供水服务。离岸布置的趸船或固定平台式服务区,船员有上岸需求的应提供水上交通服务。鼓励服务区提供岸电服务。鼓励服务区提供船舶生活垃圾、生活污水、含油污水接收服务。鼓励服务区不断增加服务项目,优化服务模式,提升服务品质。

五、服务评价

(一)运行单位应通过多种方式收集船员意见建议,开展服务满意度调查,并结合调查情况改进服务。

(二)鼓励相关行业协会对服务区服务开展评价,助力服务区提升服务质量。

六、投诉处理

(一)运行单位应在网站、服务区显著位置设置监督公示栏,公示相关交通运输主管部门和其他行业主管部门的监督电话,接受社会监督。

(二)相关交通运输主管部门应按照职责分工及时受理投诉并处理。

(三)运行单位应配合投诉调查处理。

附件

内河水面上服务区主要服务及要求

1 船员服务

1.1 生活物资补给服务要求(必选服务)

- (1)提供粮油、蔬菜水果、生活用品等船员生活必需品。
- (2)按相关部门要求在明显位置公示相关证照(营业执照、食品经营许可证等)。

(3)提供的商品质量应符合国家相关规定。

(4)购物环境整洁、卫生,商品明码标价、公平合理。

(5)鼓励提供“线上预约、线下取货”购物服务。

(6)鼓励提供“送货上船”服务。

1.2 快递物流服务要求(可选服务)

(1)提供快递物流件寄存、(代)收发服务。

(2)设置快递件收发专门区域及设施。

(3)快递物流设施标志清晰、便于使用。

(4)做好快件收发登记、保管,防止丢失。

(5)鼓励配置智能快递柜。

1.3 水上交通服务要求(离岸布置的趸船或固定平台式服务区,船员有上岸需求的应提供水上交通服务。)

(1)提供船员接驳上岸服务。

(2)根据船员接驳上岸需求,配备相应数量的交通艇,交通艇应符合国家相关规定,并按相关部门管理要求规范、安全运营。

(3)配备服务区周边区域交通引导牌,交通引导牌应包括生活设施、公交线路等指引信息,确保清晰可辨识。

1.4 应急药品服务要求(可选服务)

(1)提供常备应急药品等。

(2)相关药品应符合国家相关规定。

(3)鼓励有条件的设置药品零售店,药品零售店应按相关部门要求公示相关证照(营业执照、药品经营许可证、医疗器械经营许可证等)。

1.5 信息服务要求(可选服务)

(1)可通过信息平台、电话等多渠道查询服务区服务状态和服务信息。

(2)鼓励服务区提供无线网络接入服务。

(3)鼓励服务区设置显示屏、多媒体查询机等设施,确保其图像清晰,方便使用。

1.6 文化宣传服务要求(可选服务)

(1)提供党建、安全生产、生态环境保护等知识或相关法律法规的宣传服务。

(2)鼓励提供当地特色文化展示服务。

(3)宣传教育资料形式多样,应符合国家法律法规要求,有视频播放设备。

1.7 休闲服务要求(可选服务)

(1)提供图书阅览或视听、健身、理发等服务。

(2)设置休息场所,配备座椅等船员临时休息的设施设备,休息场所安静整洁、通风良好。

(3)图书或视听室配备书籍、报刊、期刊以及音视频资料,定期更新、内容健康。

(4)健身设施设备应符合国家相关规定,完好可用。

(5)理发环境整洁,设施设备完好,并公示价格。

2 船舶服务

2.1 船舶停泊服务要求(可选服务)

(1)泊位满足安全靠泊需求,划分清晰并编号。

(2)进出泊位的航道安全通畅,靠泊泊位整洁、无障碍物,接岸和系泊设施设备完好。

(3)靠泊区域照明、监控设施完好可用、无盲区,监控图像清晰完整、可回放。

2.2 岸电服务要求(可选服务)

(1)岸电设施应符合《码头岸电设施建设技术规范》(JTS 155)等相关规定,便于操作。

(2)岸电接插件应满足停靠船舶使用要求。

(3)有条件的鼓励配备移动式船用充电宝等设施设备。

(4)供电质量、计量等应符合国家相关规定,并公示价格。

2.3 船用燃油、液化天然气加注服务要求(可选服务)

(1)船用燃油、液化天然气质量、计量应符合国家相关规定。

(2)公示船用燃油、液化天然气价格。

2.4 船舶供水服务要求(必选服务)

(1)为船舶提供生活用水。

(2)配置船舶生活供水装置,鼓励设置智能供水设施。

(3)提供的生活用水质量应符合《生活饮用水卫生标准》(GB 5749)等相关规定。

2.5 船舶维修服务要求(可选服务)

(1)在显著位置公示相关证照。

(2)公示船舶维修收费标准和配件价格。

(3)船舶维修、配件应符合国家相关规定。

2.6 船舶生活垃圾、生活污水、含油污水接收服务要求(可选服务)

(1)接收设施及工作流程应符合国家相关规定。

(2)按有关要求接入船舶污染物监管相关信息系统。

(3)鼓励配备智能接收设施。

3 政务便利及应急保障服务

3.1 政务便利服务要求(可选服务)

(1)提供政务服务引导服务。

(2)鼓励服务区协助相关部门和单位根据实际提供相关政务服务,协助提供服务点或者现场服务终端。

(3)鼓励服务区协助相关部门设置政务自助服务终端。

3.2 应急保障服务要求(必选服务)

(1)按照国家相关规定配备救生衣、救生圈、灭火器等日常救生设备,并做好维护工作,确保完好可用。

(2)按照国家相关规定配合水上搜救等部门开展服务区内的应急处置。

抄送: 各省、自治区、直辖市航道(水运、航务、港航)事务(管理、发展)中心(局),中国水运建设行业协会、中国港口协会、中国船东协会,长江重庆航运工程勘察设计院,浙江数智交院科技股份有限公司,部科学研究院,部综合规划司、搜救中心、海事局,中央纪委国家监委驻交通运输部纪检监察组。

