

ICS 03.100

CCS A 10

SPEMF

团体标准

T/SPEMF xxx—2024

客运港口特殊旅客出行全流程爱心服务规范

2024-xx-xx 发布

2024-xx-xx 实施

深圳市卓越绩效管理促进会 发布

目 录

目 录	I
前 言	II
引 言	III
客运港口特殊旅客出行全流程范	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务原则	2
5 服务流程	2
6 服务实现	3
7 服务监察	4
8 持续改进	4
附 录 A （资料性） 爱心服务标识图形符号	6

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。

本文件由深圳市卓越绩效管理促进会提出并归口。

本文件起草单位：深圳招商蛇口国际邮轮母港有限公司、深圳市卓越绩效管理促进会、深圳市光泰产业计量工程研究院、深圳招商迅隆船务有限公司

本文件主要起草人：

引 言

随着粤港澳大湾区建设的不断深入，区域内的交通枢纽和客运港口日益成为连接内地与港澳的重要通道。客运港口不仅承担着高效、安全的旅客运输任务，更是展示服务质量与人文关怀的重要窗口。特殊旅客，包括老年人、孕妇、儿童及行动不便人士等，是港口服务体系中需要重点关照的对象。为保障特殊旅客的出行体验，提升服务质量，制定全流程爱心服务规范显得尤为重要。

在大湾区协同发展的背景下，国家出台了一系列支持基础设施互联互通和服务标准化的政策，如《粤港澳大湾区发展规划纲要》中提出要优化港口、机场等交通节点的服务水平，推动无障碍环境建设，强化对特殊旅客的关怀。这些政策为我们在客运港口建立全流程的特殊旅客关爱服务体系提供了有力的指导。

通过规范化、标准化的服务流程，我们不仅能够提升大湾区内港口服务的整体水平，还能为特殊旅客提供更加安全、便捷、舒适的出行体验，进一步推动大湾区交通与服务一体化发展，打造国际一流的服务示范区。

客运港口特殊旅客出行全流程爱心服务规范

1 范围

本规范适用于粤港澳大湾区内的客运港口,包括香港特别行政区、澳门特别行政区和广东省的广州、深圳、珠海等城市的客运港口,为轮椅旅客、孕妇旅客、年长旅客、服务犬运输、行动障碍旅客、无成人陪伴儿童旅客、残障旅客等特殊旅客出行提供全流程爱心服务,有效提升旅客出行的舒适体验。

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/T 26341-2010 《残疾人残疾分类和分级》

GB/T 15624-2011 《服务标准化工作指南》

GB/T 16890-2008 《水路客运服务质量要求》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特殊旅客

在接受旅客运输和旅客在运输过程中,承运人需给予特别礼遇,或者给予特殊照顾,或需符合承运人规定的运输条件方可承运的旅客。

3.2

行障旅客

全部或部分丧失以正常方式从事某种活动能力的旅客。

3.3

听障旅客

乘坐交通工具具有困难的人,如残疾人、轮椅使用者等旅客。

3.4

视障旅客

视觉(双目有缺陷、失明、患有眼部疾病)障碍旅客。

3.5

残疾人

在心理、生理、人体结构上,某种组织、功能丧失或者不正常,全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。

3.6

无人陪伴儿童

年满 5 周岁但未满 12 周岁,在旅程中未与家长、合法监护人或旅游团体成员同行的儿童旅客。

3.7

全流程爱心服务

为特殊旅客提供的引导、轮椅、餐饮、登、离等方面的服务。

4 服务原则

4.1 以旅客为中心

服务设计和实施始终围绕旅客的需求,确保服务能够满足特殊旅客的特殊要求和期望。

4.2 便捷高效

服务流程设计简洁高效,减少特殊旅客在出行过程中的等待和不便。

4.3 安全优先

确保旅客的安全是最重要的考虑因素。

4.4 隐私保护

尊重和保护旅客的隐私。

4.5 个性化服务

根据特殊旅客的具体需求提供个性化服务。

4.6 透明沟通

确保服务信息对旅客透明。

4.7 持续改进

通过收集旅客反馈和服务监控,不断改进服务流程和质量,以提高服务的整体水平。

5 服务流程

5.1 服务预约

提供便捷的预约服务,如电话、小程序等渠道预约,确保特殊旅客的需求在出行前得到确认和安排。残疾人通过网络和电话购票时提出申请,售票人员应协助残疾人获取相关信息。服务提供方应以残疾人容易获取的方式向残疾人告知售票、出行时刻、多式联运、办理手续及托运和提取行李等重要服务信息。

5.2 无障碍衔接服务

配置有无障碍旅客摆渡车、轮椅等载运设施,确保特殊旅客能够自主、安全地通行道路、出入建筑物以及使用其附属设施、搭乘公共交通工具,获取、使用和交流信息,获得相关服务等。

5.3 服务信息传递及转移

联程运输时,第一承运人应将特殊旅客有关信息及时传递到续程承运人,并由续程承运人通知服务提供方:

- 非运营承运人定座的,该定座人应尽快将信息传递到运营承运人;
- 由于临时取消或不能提供特殊旅客所要求的设备而被迫转到其他承运人时,由接收承运人提供特殊旅客向原承运人所要求的服务,原承运人应予以协助;
- 承运人应将特殊旅客人数、辅助器具的位置以及需要的特殊协助或服务的信息尽快通知经停地和目的地。

5.4 “一站式”手续办理服务

为特殊旅客提供集咨询、值机、行李托运、无陪服务手续办理等“一站式”爱心服务。

5.5 登离服务

提供优先登离手续处理、无障碍通道及个性化需求处理，确保特殊旅客安全出行。

5.6 行李和其他服务

提供行李提取和后续交通衔接服务，直至安全抵达目的地。

5.7 健康应急服务

提供应急医疗支持服务，如配备血压计、急救设备等，并安排急救培训合格的服务人员应对突发情况。

6 服务实现

6.1 公布服务方案

服务提供方应根据本标准制订详细的服务方案，明确为特殊旅客提供相应爱心服务的办法和程序，并以书面、网络等适当形式向社会公布。

6.2 全流程配备爱心服务设施

全流程设置无障碍洗手间、母婴室、爱心座椅、低位柜台等爱心服务设施。

6.3 爱心柜台服务

服务提供方应设立专门的爱心柜台，为特殊旅客提供优先服务，通常包括但不限于：

- 专人服务：安排经过专门培训的服务人员负责爱心柜台，为特殊旅客提供快速、贴心的服务；
- 个性化服务：根据特殊旅客的需求，提供个性化的辅助服务，如轮椅使用、帮助引导、协助填写文件等；
- 快速办理：旅客可以通过爱心柜台优先办理购票、行李托运、值机等手续，避免排队等待。

6.4 孕妇抱婴者、长者爱心服务

为孕妇和抱婴者、75周岁及以上需要帮助的提供爱心服务，通常包括但不限于：

- 专属接待：设有专属接待，为孕妇和抱婴者提供咨询和协助；
- 优先检票：在检票口设有爱心服务通道，允许孕妇和抱婴者快速通过，无需排队等待；
- 爱心安检通道：在安检区域设有专门的爱心通道，减少孕妇和抱婴者的等待时间；
- 爱心座椅：在等候区域提供特别的爱心座椅，供孕妇和抱婴者休息；
- 配备母婴室：设有母婴室，提供哺乳和婴儿护理设施。

6.5 无人陪伴儿童爱心服务

为无人陪伴儿童提供爱心服务，通常包括但不限于：

- 专属接待：设有专属接待，为孕妇和抱婴者提供咨询和协助；
- 专人全程陪护：安排专门的工作人员或护送人员，全流程确保儿童在整个旅途中始终有专人陪护；
- 爱心安检通道：在安检区域设有专门的爱心通道，减少无人陪伴儿童的等待时间；
- 安全等待区域：设置专门的安全等待区域，儿童可在此等待服务人员的引导或与接送人汇合。

6.6 行障旅客人爱心服务

为行障旅客提供的爱心服务通常包括但不限于：

- 爱心停车位：在停车场提供靠近入口的专用无障碍停车位，方便行障旅客上下车和靠近出行

区域；

- 爱心车位公示服务召援电话：在爱心停车位附近公示紧急召援电话，旅客如有需求可以立即寻求帮助。
- 专属接待：设有专属接待，为行障旅客提供咨询和协助；
- 优先检票：在检票口设有爱心服务通道，允许行障旅客快速通过，无需排队等待；
- 爱心安检通道：在安检区域设有专门的爱心通道，确保轮椅及辅助设备能够顺利通过安检，减少行障旅客的等待时间；

6.7 视障、听障旅客人爱心服务

为视障、听障旅客提供的爱心服务通常包括但不限于：

- 盲道及无障碍指引：在公共场所和通道设置盲道，并通过触觉或声音提示为视障旅客提供行进指引；
- 语音播报服务：提供全程语音播报设备，如语音导航、检票及登离信息的语音提示，帮助视障旅客获取实时信息；
- 手语服务或书面沟通：为听障旅客提供手语翻译服务，或使用书面沟通方式，确保他们能够顺利完成各项出行手续并获取相关信息。
- 专属接待：设有专属接待，为视障、听障旅客提供咨询和协助；
- 优先检票：在检票口设有爱心服务通道，允许视障、听障旅客快速通过，无需排队等待；
- 爱心安检通道：在安检区域设有专门的爱心通道，减少排队等待时间，确保他们能够快速、安全地通过各项出行程序。

7 服务监察

7.1 服务监测

明确界定监视和测量特殊顾客满意的目的和目标，在关键服务环节（如专属接待、爱心通道、无障碍设施等），对特殊旅客在出行过程中的服务进展进行实时监控，确保及时发现问题并作出调整。

7.2 服务反馈

建立有效的反馈渠道，特殊旅客及其家属可以通过服务热线、网络平台或现场填写反馈表，对爱心服务提出意见和建议。

7.3 服务质量评估

服务提供方应定期对爱心服务的实施情况进行内部评估，包括设施的完备性、服务流程的合理性和人员的服务态度等。可引入第三方专业机构对特殊旅客爱心服务的质量进行独立审核，确保服务标准的公正性和客观性。

7.4 投诉处理

设立专门的投诉受理部门，及时处理特殊旅客在服务过程中遇到的投诉，确保24小时内给出回应并处理问题。对于发现的服务问题，服务提供方应制定整改计划，明确责任人和整改时间，确保问题得到妥善解决。

7.5 培训与考核

对所有爱心服务人员进行定期的专业培训，并通过考核评估其服务能力，确保他们能够胜任特殊旅客的服务需求。同时将服务人员的工作表现与旅客反馈、服务监察结果相结合，作为绩效评估和奖励的依据，激励服务人员不断提高服务质量。

8 持续改进

8.1 数据分析

通过收集和分析服务数据（如旅客反馈、服务监控等），识别服务中的薄弱环节，提出改进建议。

8.2 流程优化

根据监察和评估结果，持续优化服务流程和标准，提高特殊旅客服务的整体水平，确保服务质量不断提升。

附录 A
(资料性)
爱心服务标识图形符号

类别	印章标签
孕妇抱婴者爱心服务	
长者爱心服务	
行障爱心服务	
听障爱心服务	

<p>视障爱心服务</p>	
<p>优先通道标识</p>	
<p>工作人员胸牌</p>	
<p>停车场爱心车位标识</p>	
<p>爱心座椅标识</p>	

<p>安检爱心通道</p>	 <p>爱心安检通道 Courtesy Passage</p>
<p>爱心服务</p>	 <p>爱心服务 Courtesy Services</p> 