# 深圳市卓越绩效管理促进会团体标准立项申请表

| | | | |
|---|---|---|---|
| *标准中文名称 | 客运港口旅客服务规范 | | |
| *标准英文名称 | / | | |
| *制定或修订 | ☑制定□修订 | 被修订标准号 | / |
| *ICS 分类号 | 03.220.40 | *CCS 分类号 | R 24 |
| *计划开始时间 | 2025-09-12 | *计划完成时间 | 2025-12-30 |
| *采用快速程序 | □FTP-B □FTP-C | | |
| 采用国际标准 | / | / | / |
| 采标英文名称 | / | | |
| 采标中文名称 | / | | |
| 采用程度 | □IDT□MOD□NEQ | | |
| *申请单位 | 深圳招商蛇口国际邮轮母港有限公司 | | |
| *联系人 | 邢雪 | *联系方式 | 13926500341 |
| 参编单位 | 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 | | |
| *目的和意义 | **一、立项目的、意义及必要性**<br>2018 年 9 月 27 日，交通运输部等 10 部委正式发布《关于促进我国邮轮经济发展的若干意见》（简称《意见》），提出促进我国邮轮经济升级发展的 9 方面主要任务。其中第 8 项任务提出重点完善邮轮运输旅游服务标准，提升旅客服务质量水平。<br>**1.立项目的、意义**<br>相较于传统交通方式，水上客运交通具备两大功能：运输和休闲，具备更强的休闲性、消费性，功能复合性高。深圳位于粤港澳大湾区的中心地带，水运客运产业发展具有良好的区位条件和资源禀赋，美丽海岸线和多样化的旅游景点吸引了众多旅客，而水上客运业务为旅客提供了便捷的交通方式和多样化的选择，深圳水上客运在承载旅客方面向来表现出色，不仅推动了旅游业的增长，还为城市的经济和贸易做出了杰出的贡献，在城市的蓬勃发展中 | | |

| | |
|---|---|
| | 扮演着不可或缺的角色。<br>客运港口是为旅客提供水路运输服务的港口作业平台以及陆域客运站等配套建筑、设施。（定义来源：JT/T 1293—2019）。2022年《深圳市港口与航运发展"十四五"规划》作为《深圳 市综合交通"十四五"规划》的专项规划印发，其中就特别提出“构建多层次水上客运服务体系，构建由高速客运、邮轮旅游、休闲娱乐等组成的多层级特色水上交通服务体系”。伴随品质旅游时代开启，水上客运交通步入提质增效阶段，不仅要在引入新船和大船、新颖的娱乐设施、航线新产品开发方面满足旅客需求，而且港口和旅客服务方面也应提升行业服务品质。完善水上客运服务标准，提升旅客服务质量水平，对于提升客运港口服务能级、深化水上客运服务供给侧改革、推动休闲交通旅游产业链延伸有着重要意义。<br>**2.必要性**<br>客运港口服务根据服务对象分为船舶服务与旅客服务两大类，旅客服务是指船舶旅客、邮轮出入境旅客上下船及在岸活动和临港旅游等服务。我国各客运港口针对旅客服务质量还没有成熟完善的规范化服务标准，2018 年 9 月 27 日，交通运输部等 10 部委正式发布《关于促进我国邮轮经济发展的若干意见》（简称《意见》），提出促进我国邮轮经济升级发展的 9 方面主要任务。其中第 8 项任务提出重点完善邮轮运输旅游服务标准，提升旅客服务质量水平。《客运港口旅客服务质量标准》标准的起草将从乘坐邮轮流程的各环节所提供的服务标准场景上填补国家标准和行业标准在水上客运交通服务建设上的空白，在行业内进一步形成更加高效高质量高感知的客运港口旅客服务质量标准。 |
| *适用范围和主<br>要内容 | 文件提出了旅客乘坐水上客运流程的各环节所提供的服务标准原则，并给出了问询、票务、办理乘船手续、安全检查、检票、登船、贵宾服务、特殊旅客服务、其他服务和旅客意见或投诉等方面的质量规范。<br>本文件适用于指导客运港口旅客服务质量建设。<br>主要技术内容包括：前言、范围、规范性引用文件、术语和定义、基本原则、问询、票务、办理乘船手续、安全检查、检票、登船、贵宾服务、特殊旅客服务、其他服务和旅客意见或投诉等方面。 |
| *国内外情况简要说明 | 目前国内外还没有关于客运港口旅客服务质量规范或标准，本文件提出的是客运港口旅客服务场景进行高质量建设的操作指引， |

| | |
|---|---|
| | 在内容上本文件填补国家标准和行业标准在水上客运交通服务建设上的空白，形成可复制可推广统一的高标准服务场景建设指南。 |
| *制定进度与计划 | 标准的制定目前正处于准备申请立项阶段。在获得立项批准后，将组织相关行业的专家和利益相关方开展一系列的研讨会和座谈会，对草案进行详细讨论和审查，以确保标准的科学性和合理性。在收集到足够的反馈和建议后，标准工作组会对标准草案进行修订和完善，形成征求意见稿，并向社会公布以征求更广泛的意见。接下来，根据公众和专家的反馈，对征求意见稿进行进一步的修订，并形成送审稿。送审稿会提交给相关的标准化管理机构进行审查，通过后会形成报批稿。最终，经过所有规定的流程和审查后，该标准将正式发布并实施。<br>时间计划如下：<br>立项阶段：2025 年 09 月；<br>草案讨论审查阶段：2025 年 09 月~2025 年 10 月；<br>征求意见阶段：2025 年 10 月；<br>送审阶段：2025 年 11 月；<br>报批阶段：2025 年 12 月；<br>发布阶段：2025 年 12 月。 |
| 备注 | / |
| *申请单位意见 | 涉及联合申请的每个申请单位都应加盖公章，可另附页。<br>（公章）深圳招商蛇口国际邮轮母港有限公司<br>2025年9月12日 |
| 卓促会秘书处意见 | （公章）深圳市卓越绩效管理促进会<br>2025年9月12日 |

**注：1.标“*”内容为必填项；**

**2.ICS 分类号和 CCS 分类号参见国际标准文献分类法和中国标准文献分类法；**

3.IDT 为等同采用，MOD 为修改采用，NEQ 为非等效采用。

4.FTP-B 为在正常标准制定程序的基础上省略起草阶段，FTP-C 为在正常标准制定程序的