

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：内河水上海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面上服务区(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。

预览已结束,完整报告链接和二维码如下:

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_11661

