

港口服务指南（试行）

一、目的依据

依据《中华人民共和国港口法》《港口经营管理规定》《优化口岸营商环境促进跨境贸易便利化工作方案》《港口收费计费办法》等有关规定，为充分发挥港口枢纽作用，提升港口装卸转运效率，规范港口经营服务行为，进一步做好水运保通保畅工作，促进产业链供应链稳定畅通和口岸营商环境优化，制定本指南。

二、适用范围

为船舶、货物或委托人提供以下港口设施或服务的港口经营人或港口理货经营人，依照本指南开展港口服务。

- （一）提供码头、过驳锚地、浮筒等设施用以船舶停靠。
- （二）提供货物装卸（含过驳）、堆存、港内驳运服务。
- （三）为船舶进出港、靠离码头、移泊提供顶推、拖带、监护等拖轮服务。
- （四）提供货物交接过程中的理清货物数量、检查货物表面状况、分清货物标志和残损的理货服务。

三、服务基本流程及要求

（一）发布信息。

通过网络平台以及在经营场所显著位置，对外公布港口服务内容、业务流程、收费标准等信息，提供船舶、货物在

港信息咨询服务，供客户及时了解、查询，主动接受社会监督。因重大突发传染病疫情防控、极端天气、重要活动等造成业务和服务调整等情况，应及时对外公布或推送相关信息。

(二) 签订作业合同。

与作业委托人签订作业合同，明确作业内容、船货港信息、收费标准、费用结算方式、权利义务等相关内容，合同内容应不含排他性条款。

(三) 受理申请及实施作业。

通过线下服务网点或网上受理平台，接收客户业务办理申请，按照合同协议、作业规范、服务承诺等进行货物在码头的装卸、堆存、查验作业以及拖轮、理货作业，完成货物交付和作业确认。（主要业务作业基本流程参考见附件1。）

(四) 结算费用。

应根据《港口收费计费办法》等港口收费相关文件规定，按照公示收费标准、合同约定、作业确认单据进行费用结算。优先选择与银行等金融机构、第三方支付平台合作进行电子支付，通过电子支付实现交易留痕。

(五) 处理投诉。

建立便捷有效的投诉机制，通过网络平台、经营场所等公开投诉方式、投诉流程等信息。在接到投诉举报后24小时内给予有效响应，及时处理并将结果告知投诉方。加强对投

诉处理相关信息的汇总分析，在网络平台公示投诉处理满意率，及时查找管理不足和漏洞，制定改进措施，不断提高服务质量。

四、服务优化措施

(一) 实行 365 天、24 小时不间断运行。

1. 除恶劣天气或其它不可抗力外，提供 365 天、24 小时货物装卸、堆存作业以及集港、提货等码头业务服务。
2. 除恶劣天气或其它不可抗力外，提供 365 天、24 小时拖轮、理货业务服务。
3. 提供 365 天、24 小时货物在港状态实时信息查询服务。

(二) 公开并履行服务承诺和作业时限。

1. 通过网络平台、公告栏等对外公布并履行作业效率、服务质量、信息传输、客户服务等方面的服务承诺和作业时限。
2. 码头服务承诺和作业时限应包括船期保障率、装卸船效率、查验作业时间、提送箱时间、信息传输效率等。
3. 拖轮服务承诺和作业时限应包括拖轮准点率、拖轮计划兑现率等。
4. 理货服务承诺和作业时限应包括理货计划受理时间、理货作业及时性、理货信息发送时效、理货交付正确率等。

(港口经营人作业服务标准承诺参考见附件 2。)

（三）依法依规进行港口经营收费。

1. 严格遵守《中华人民共和国价格法》等有关法律法规，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。

2. 应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进行公示，收费公示内容应包括收费主体、收费项目、服务内容、收费标准、收费依据以及内容说明，做到清晰明了。对收费标准进行调整，宜提前提一个月对外公示。

3. 政府定价的港口经营服务性收费项目应严格执行政府定价标准收费，政府指导价的港口经营服务性收费项目应不超过政府指导价标准收费，市场调节价的港口经营服务性收费项目应根据市场供需、竞争状况、生产经营成本以及服务质量等因素，与客户平等协商，合理确定收费标准。

4. 严格执行港口经营服务性收费目录清单制度，不另立收费项目，不强制收费，杜绝只收费不提供服务。配合沿海省级交通运输主管部门或交通运输部长江航务管理局公布相关港口的拖轮艘数配备标准。拖轮公司应按拖轮配备标准提供拖轮服务。公开港口具备提供拖轮服务资质的拖轮公司信息及具备提供理货服务资质的理货公司信息，供委托方自主选择拖轮公司和理货公司。

（四）强化“一站式”网上业务办理。

1. 建立“一站式”网上业务受理和服务平台，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，实现“一站受理、一次结费、一趟办结”。
2. “一站式”网上业务受理和服务平台功能应包括货物进港计划受理，集港、提货、配合查验作业等预约，箱货信息更改，以及其它业务功能。
3. 在相关手续齐全时，应满足客户立即办理提货手续和提货计划，完善预约服务功能，合理制定预约时限，引导提货工具错峰有序进港作业。

(五) 加快推动业务单证电子化。

1. 大力推广集装箱设备交接单、集装箱装箱单、进口集装箱提货单电子单证应用，提升覆盖面和实际使用率。
2. 不断提升港口数字化水平，逐步实现业务单证电子化涵盖所有货类。
3. 积极协调相关方，推动电子单证在所有港口码头以及物流链各交互环节全覆盖，推动实现“一单制”。

(六) 强化重点货物运输保障和物流畅通。

1. 加强与口岸部门、生产企业协作，对运输医疗防控物资、民生物资和粮食、能源、化肥等重要生产生活物资的船舶，实施优先引航、优先过闸、优先锚泊、优先靠离泊措施。建立或参与重点物资运输协调联动机制，落实重点物资运输车辆通行证制度。

2. 针对疫情等突发情况，制定完善应急预案，保障航线和港口集疏运通道稳定畅通。加强区域联动，主动对接客户，精准掌握客户需求和物流状态，为客户提供定制化、一站式物流服务解决方案。

（七）优化运输组织和作业模式。

1. 对符合口岸快速通关手续的集装箱货物，根据客户申请，提供进口“船边直提”、出口“抵港直装”作业服务。协调口岸部门制定并公布直装直提标准化作业服务流程，在线上受理平台开通直装直提业务办理和预约服务功能，优先受理直装直提申请，优先安排直提直装作业。

2. 推动创新通关模式，简化通关手续，提升通关时限，推动实现“一次申报、一次查验、一次放行”，降低物流成本。

3. 积极协调铁路部门、船公司、货主等各方，推动加强铁水联运通道和进港铁路建设，进一步提升运输组织效率，定制“公转铁”方案，大力拓展“散改集”业务，加强信息互联互通。

（八）提升港内堆场转运效率。

1. 强化港内堆场公共服务属性，合理设置港口免堆期时间，制定港口库场使用费收费标准。

2. 出现港口拥堵、港内堆场饱和、大宗货物积压等情况时，应加强与货主、船公司、车队、铁路、驳船等各方协调，督促引导加快货物提离港口，畅通集疏运通道。

3. 通过对及时提离货物给予库场使用费等优惠，对定期出库量大于入库量的货物优先安排船舶靠泊和货物接卸等方式，引导货物加快提离港口，提升堆场周转效率。

4. 港内堆场免堆期不宜明显长于周边仓库，库场使用费标准不宜明显低于周边堆场，不应与货方签订显失公平的长期免堆或低价堆存合同，避免港内堆场长期被占用，影响在港货物周转和总体运营效率。

(九) 协调优化集港时间。

及时公布和更新船舶到港时间，紧密结合船公司船舶运营计划，合理制定装船货物/集装箱进港、装船计划以及集港时间。主动协调班轮公司，优化订舱机制，减少舱位超配，延长截单时间。

主要业务作业流程参考

一、集装箱码头作业

1. 进口集装箱作业

①码头根据船期、舱单、船图等制定卸船计划、堆场计划；②船舶靠港后，码头向船代发送抵港报告，手续完备后码头根据计划进行卸船作业，理货公司同步进行理货作业；③码头完成卸船作业后，理货公司向相关方发送理货报告；④码头收到提箱申请并校验海关放行信息无误后，生成提箱计划，向拖车公司推送预约提箱信息或由拖车司机自行通过口岸 EIR 平台等预约提箱；⑤码头闸口读取或校验拖车预约提箱信息后放行，拖车到指定位置完成提箱并出闸口，完成货物交付。

2. 出口集装箱作业

①码头根据船期制定集港计划，向发货人推送集港信息或网上发布公告，接受拖车预约送箱；②码头闸口根据拖车预约送箱时间进行验箱后，放行进场；③集装箱进港落地后，码头向相关方发送运抵报告或可通过口岸 EIR 平台查询；④码头收到海关放行信息并比对海关放行、预配无误后，安排

装船，理货公司同步进行理货作业。⑤码头完成装船作业后，理货公司向相关方发送理货报告。

3. 集装箱查验作业

①码头根据“单口窗口”发送的查验指令，根据查验类型、货类协调场地等资源，安排查验计划；②码头根据查验计划，安排车辆移箱；③码头根据查验计划及现场海关指令，安排工人拆装箱；④报关行到码头查验点确认拆装箱量及封签后，码头安排查验箱回场。

二、散货码头作业

进口散货作业（以进口铁矿石为例）

①码头接受船货到港信息，根据船期、舱单、船图等情况，制定卸船计划、堆场计划；②船舶靠港后，码头依据计划配备卸船资源，进行卸船作业；③码头完成卸船作业后并收到正本提货单后，依据海关放行指令，生成提货计划；④码头根据提货计划，下达作业指令，依据相关单证完成货物交付。

三、拖轮、理货作业

1. 拖轮作业

①船方可自主选择拖轮公司，拖轮公司通过服务平台、邮件或电话等多种方式受理船方使用拖轮申请；②拖轮公司按船方申请要求及拖轮配备标准，制定拖轮作业计划，向拖轮发出作业指令；③拖轮公司指定作业拖轮与服务船舶或引

航员联系，按照指令开展并完成拖轮作业；④拖轮作业完成后，作业拖轮与引航员及服务船舶填写的拖轮作业单据或通过电子账单进行确认，确认无误后通过系统将作业相关信息反馈至拖轮公司。

2. 理货作业

①作业委托人可自主选择理货公司，理货公司通过服务平台、邮件或电话等多种方式受理理货服务申请；②理货公司与委托人商定理货方案，制定理货作业计划，并向理货员布置作业任务；③指定理货员或智能理货设备进行货物信息采集、货物残损鉴定、货物积载定位等理货作业；④指定理货员或系统自动生成理货报告，对理货结果进行校验，进行签证交接，以报文形式向委托人发送理货信息。

港口经营人作业服务标准承诺参考

一、上海国际港务集团 2021 年效率与服务目标

1. 港口能力

- ① “7 天×24 小时×365 日” 港口作业，严格落实疫情防控，保障船员换班和船舶开靠，保畅全球供应链稳定。
- ② 洋山四期全自动化码头 630 万标准箱吞吐能力达产，全港冷藏箱插座达到 21000 个，全港集装箱码头智慧道口全覆盖，外高桥沪东/明东、浦东/振东、洋山盛东/冠东码头堆场部分箱区试行共享模式。

2. 船舶服务

- ① 港口班期综合服务水平排名全球前 3 位。
- ② 港方原因造成的船舶开靠计划更改率不超过 2%。
- ③ 港方原因造成的集装箱班轮脱班率不超过 3%。
- ④ 装卸量-内/外贸-靠泊后完成作业时间：
- 2000 标准箱-外贸船舶-12 小时
- 4000 标准箱-外贸船舶-24 小时
- 6000 标准箱-外贸船舶-36 小时
- 1000 标准箱-内贸船舶-12 小时

⑤港口拖轮拖带作业准点率 99%以上，引航员登轮准点率 100%，理货产品信息发送及时率 99%以上。

3. 客户服务

①上港集团全港统一对外客户服务：热线电话 4007-600018。

②上海港电子设备交接单平台客户端免费提供设备交接单、集卡预约、电子小票、码头箱区地图、电子装箱单预录功能。实行预约的集装箱卡车码头送/提箱 45 分钟内完成率 90%以上。

③上海港集中受理平台“上港理享家”提供港口业务受理、价格阳光公示与收费信息查询。

④在监管部门放行及手续齐全时，客户 100%即可办理进口集装箱提箱计划，同时可以进行提箱作业网上预约。

4. 转运衔接

①国际中转箱确保 40 小时转运时效。

②船舶单码头等泊时间：长江、沿海点对点联盟航线、五定班轮不超过 8 小时，内河不超过 4 小时，作业船时量不低于 25 自然箱/小时。

5. 空箱服务

①上海港空箱调运综合服务中心为船公司及货主用箱需求，提供便捷高效的空箱调运支持。

②上海港 E-EIR（电子设备交接单）平台客户端提供上海港各主要船公司空箱堆场的可提箱量信息查询，助力“精准提箱”。

③上海港 E-EIR（电子设备交接单）平台提供电子化放箱服务，并为有意开展电子化放箱的船公司提供数据对接服务。

6. 腹地服务

①与海关共同推广长三角港口一体化“联动接卸”业务模式至芜湖、独山、安吉、大丰、苏州高新、扬州、张家港等港口。

②长江港航区块链综合服务平台覆盖沿江上海港战略链接所有主要港口，“信息系统升级”、“单证无纸化”合作覆盖太仓、芜湖、江阴、扬州、张家港、铜陵、九江、宜宾、大丰等港口。

二、广州港集团关于南沙港区作业服务标准承诺

1. 作业标准承诺

①船舶装卸作业标准。班轮桥时效率 30 自然箱/小时，驳船桥时效率 18 自然箱/小时。班轮装卸量 1500-2500 自然箱，船时效率 130 自然箱/小时以上；班轮装卸量 2500 自然箱以上，船时效率 140 自然箱/小时以上。

②外线车提柜/还柜作业标准。外线车平均在港作业时间：30 分钟。外线车完成验箱等手续后，闸口平均处理时间 2 分钟以内。

③查验操作标准。对海关查验箱（普通货物），在海关实施查验前半小时 100%吊装、移位至指定场所。

④拖轮服务标准。拖轮准点率：不低于 99%。

⑤理货服务标准。理货产品信息及时发送率：不低于 99%。

2. 服务承诺

①港口业务运营时限实行全年 365 天、24 小时全天候服务。

②码头客户响应零等待。

③为准班到港集装箱班轮提供泊位直靠服务，集装箱班轮保班率 98%以上。

④为驳船、外线车提供全天候网上/电话预约、报到服务。

3. 服务保障

①着力提供快捷的进出港服务，港口船舶生产计划实施集装箱准班到港船舶优先使用航道保障，台风、雾天后为集装箱班轮进出港提供优先进出港安排。

②着力提升便捷的服务水平，“智慧港口”提供 24 小时全天候无间断运营，实现与客户、口岸、船公司、兄弟港口等互联互通，实现港口业务线上化、信息化、无纸化、实时化等便捷服务。

③着力加强与口岸协同联动，优化跨境贸易营商环境，提升“单一窗口”在不同主体间的合作对接、信息对碰和扩大无纸化，实现口岸“通关+物流”的一体化服务联动，助力口岸整体通关时效大幅提升。

④着力支持地方经济发展，助力进出口企业提供有竞争力的贸易价格，落实码头阳光收费清单，加密广州港“穿梭巴士”班次，发挥水运低价优势，推进拖车营运中心外贸出口无纸化服务，让数据多跑路、司机少跑腿。

⑤定期采取内部服务标准考核和第三方服务质量测评等评价手段，不断提升南沙港区服务水平。

以上承诺为正常情况下的平均时效，如遇突发事件和不可抗力等特殊情况下可能出现超标，作业时间根据实际情况适当延长。