

团 体 标 准

T/SZAS XXXX—XXXX

口岸运行管理服务规范

Specification for port operation management and service

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市标准化协会 发 布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务人员 2

 4.1 服务岗位 2

 4.2 服务技能 2

 4.3 服务礼仪 2

 4.4 服务规范 2

5 服务内容 2

 5.1 信息公告服务 2

 5.2 问询服务 3

 5.3 秩序维护服务 4

 5.4 需帮扶旅客服务 4

 5.5 外籍旅客服务 4

 5.6 跨境学童服务 5

 5.7 跨境司机服务 5

 5.8 一般便民服务 5

 5.9 商业服务 5

 5.10 离境退税服务 6

 5.11 失物咨询和招领服务 6

 5.12 预约停车服务 6

 5.13 救援服务 6

 5.14 旅客投诉处理 6

6 服务设施 6

 6.1 公共信息导向 6

 6.2 公共卫生间 7

 6.3 电梯系统 7

 6.4 无障碍设施 7

 6.5 无线网络（Wi-Fi） 7

 6.6 吸烟点 8

7 服务环境 8

8 服务评价与改进 8

 8.1 服务评价 8

 8.2 服务改进 8

附录 A（资料性） 服务礼仪指引 9

 A.1 接待礼仪 9

 A.2 语言行为 9

 A.3 仪容仪表 10

附录 B（规范性） 需帮扶旅客服务 11

 B.1 肢残旅客服务 11

 B.2 听障旅客服务 11

 B.3 视障旅客服务 11

 B.4 携带婴儿旅客服务 13

 B.5 突发疾病旅客服务 13

 B.6 长者服务 13

附录 C（规范性） 旅客投诉处理 14

附录 D（资料性） 交通接驳信息标志示例 15

 D.1 通关流程信息标志 15

 D.2 口岸大楼内信息标志 17

 D.3 货检区域标志 18

 D.4 地面交通信息标志 19

参考文献 21

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由深圳市人民政府口岸办公室提出。

本文件由深圳市标准化协会归口。

本文件起草单位：深圳市人民政府口岸办公室、润加物业服务（深圳）有限公司、深圳市特发服务股份有限公司、深业物业运营集团股份有限公司、深圳市中政汇智管理咨询有限公司、深圳市智慧安防行业协会。

本文件主要起草人：刘卫翔、吴兵、胡汝林、陈强、姜成峰、王凡、方娟、贺敏、王宁、罗小礼、崔平、王大军、程琳、肖武春、崔宏飞、虞建松、吴植群、黄冰、温依婷、吴金平、董丽丽、林淑娟。

口岸运行管理服务规范

1 范围

本文件规定了口岸运行管理旅客服务的人员、内容、设施、环境以及评价与改进的要求。
本文件适用于深圳市口岸运行管理的旅客服务工作。

注：本文件针对口岸内为旅客提供服务的运营主体（包含口岸管养单位、口岸商业经营单位等）的相关工作，不涉及海关、边防检查等查验单位的工作范畴。

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 17217 公共厕所卫生规范
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则和要求
- GB 42301 口岸公共卫生核心能力建设技术规范
- GB 50034 建筑照明设计标准
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- DB4403/T 23 公共厕所建设规范
- DB4403/T 318 公共场所自动体外除颤器建设与管理规范
- DB4403/T 622—2025 无烟场所建设规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

口岸 port

经政府批准设置的供人员、货物和交通工具直接出入国（关、边）境的港口、机场、车站、跨境通道等。

注：包括陆路口岸、水运口岸和航空口岸，其中陆路口岸包括公路口岸和铁路口岸。

[来源：GB/T 18354—2021, 8.34，有修改]

3.2

需帮扶旅客 passengers need help

在通关过程中，因年龄、健康状况或其他特殊需求而需要额外协助的旅客群体。

注：包括肢残旅客、听障旅客、视障旅客、携带婴儿旅客、突发疾病旅客、长者及其他需帮扶的旅客，如孕妇及有紧急事务的人员等。

3.3

柜台 counter

为旅客提供问询、指引、投诉处理等服务的专用工作台。

4 服务人员

4.1 服务岗位

应设置服务岗位，并满足下列要求：

- a) 应明确服务人员的学历、语言能力、仪容仪态要求等；
- b) 应涵盖服务接待、投诉处理、引导服务等核心工作环节；
- c) 宜根据口岸运行管理的旅客服务需求，增设其他服务岗位。

4.2 服务技能

服务人员应具备以下服务技能：

- a) 具备流利的中文（普通话、粤语等）表达能力及日常英语交流能力；
- b) 熟练掌握周边交通信息、出入境相关规定及流程等；
- c) 熟练掌握各种服务设施的功能和操作方法；
- d) 掌握急救抢救相关基础知识与技能，包括自动体外除颤器（AED）使用、应急包扎等；
- e) 具备为残疾旅客、长者提供无障碍服务的技能。

4.3 服务礼仪

4.3.1 接待礼仪

应热情周到、文明礼貌服务，具体内容见 A.1。

4.3.2 语言行为

应使用文明用语，具体用语见 A.2。

4.3.3 仪容仪表

应精神饱满、姿态端正、举止大方，具体内容见 A.3。

4.4 服务规范

服务规范应满足下列要求：

- a) 建立首问责任制，服务人员对旅客提出的问题或要求，以及现场发现的问题，无论是否属于本职范畴，都应及时响应并协调处理；
- b) 接受多名旅客同时问询时，按先后顺序逐一作答；
- c) 接听电话时，铃响不超过三声；
- d) 离岗时，提供离岗说明，如放置告示牌或公示紧急联系电话等。

5 服务内容

5.1 信息公告服务

信息公告服务满足下列要求：

- a) 应根据口岸实际情况，采用电子显示屏、公告栏、广播、官方微信公众号、官方微信小程序等渠道发布通关服务的信息，内容包括：
 - 1) 通关时间；
 - 2) 寻人、寻物信息；
 - 3) 失物招领信息；
 - 4) 特别通告（主要包括消防、防空、恶劣天气等紧急预警信息，此类信息提前 2 小时发布）；
 - 5) 涉及旅客通关的其他事项。
 - b) 应及时更新信息；
 - c) 应滚动播放电子显示屏信息；
 - d) 应使用中文、英文进行广播，广播应准确、清晰、均匀、自然流畅，音量适中，专业术语统一，语句通顺易懂；
- 注：根据口岸外籍旅客客流情况提供对应的语言广播服务。
- e) 宜提供多种语言翻译服务。

5.2 问询服务

5.2.1 柜台问询服务

5.2.1.1 柜台设置

柜台设置应满足下列要求：

- a) 位置合理、醒目；
- b) 设置柜台指引标志；
- c) 设置无障碍低位柜台；
- d) 公示失物查询、通关问询等服务项目及服务流程；
- e) 提供港澳通行证签注点指引、各口岸通关时间、各相关单位服务热线以及交通路线等便民信息。

5.2.1.2 服务时限

服务人员应根据口岸规定的开关时间提前10分钟到岗。

5.2.2 流动问询服务

流动问询服务应满足下列要求：

- a) 在岗期间，佩戴醒目的服务标志；
- b) 流动巡视、主动服务；
- c) 旅客有服务需求时，服务人员及时到达旅客所在位置提供服务。

5.2.3 电话问询服务

电话问询服务应满足下列要求：

- a) 提供服务热线，及时回应所有问询电话；
- b) 进行录音存档，录音可查，存储时间不少于 30 天。

5.2.4 自助查询服务

自助查询服务满足下列要求：

- a) 宜设置智能查询终端，提供口岸周边交通接驳、通关常识等信息自助查询服务；

- b) 智能查询终端应设置在醒目位置。

5.3 秩序维护服务

5.3.1 现场秩序维护服务

现场秩序维护服务工作应满足下列要求：

- a) 主动对有需求的旅客提供帮助，如为旅客指路、协助手持重物的旅客等；
- b) 根据人流量及时调整队列，配合相关部门利用围栏间隔控制好人员流动方向，保证客流秩序稳定；
- c) 主动制止旅客不文明及违规行为，如随地吐痰、在非吸烟点吸烟等；
- d) 主动劝阻旅客在标识禁止拍照区域拍照摄像，对拒不改正者，配合相关部门及时制止其行为；
- e) 发现旅客长时间逗留，主动询问原因并引导其通行，避免造成现场拥堵；
- f) 强化人流管控措施，有效防止拥堵和踩踏事件发生。

5.3.2 施工秩序维护服务

施工现场的秩序维护服务工作应满足下列要求：

- a) 在施工现场醒目位置公示工程信息，张贴有关许可证件，设置警戒带、围挡、警示牌等；
- b) 施工过程中不围蔽、遮挡各类指引标志，如有阻挡，及时设置临时指引标志；
- c) 施工结束后，立即清理现场。

5.3.3 交通秩序维护服务

交通秩序维护服务工作满足下列要求：

注：本文件所指停车场是口岸对外开放的经营性停车场。

- a) 应在醒目位置公示停车场收费信息；
- b) 停车场入口宜设置显示停车场剩余车位数量的显示屏，并在车位已满时，采取措施提示引导已预约车辆入场；
- c) 机动车应停放整齐有序，指挥车辆动作应标准规范；
- d) 非机动车应停放整齐，存取方便，无乱停乱放、叠放现象；
- e) 停车场应配置便民服务设施（如充电设备、无障碍通道等），并为有需要的旅客及相关人员提供协助；
- f) 应及时疏导车道上的车辆以保证车道畅通。

5.3.4 应急处理

发生影响旅客通关的突发事件（如打架斗殴、聚众闹事、盗窃等）时，应立即启动应急预案，在保障旅客正常通关的前提下，配合相关部门第一时间控制现场事态，及时疏散人群。

5.4 需帮扶旅客服务

应为需帮扶旅客提供帮扶服务，并应符合附录 B 的规定。

5.5 外籍旅客服务

外籍旅客服务满足下列要求：

- a) 应提供多种语言翻译服务（如智能翻译机等）；
- b) 应提供外币兑换服务；

- c) 应提供手机 SIM 卡办理服务；
- d) 应提供深圳通等交通卡售卖、交通出行咨询等交通服务；
- e) 宜提供文旅信息和宣传服务；
- f) 宜提供签证办理指引服务。

5.6 跨境学童服务

有跨境学童过境的口岸，满足下列要求：

- a) 宜设置跨境学童候车点、集合点；
- b) 在跨境学童出入境高峰时段，应增加安保人员，在卡口、扶梯口等关键位置进行指引和秩序维护。

5.7 跨境司机服务

有货车通关的口岸，应为跨境司机提供候查休息室、卫生间等服务。

5.8 一般便民服务

5.8.1 医疗设施服务

应提供基础医疗设施服务，并满足下列要求：

- a) 配备急救设备与药品，包括 AED、急救止血包、急救药品等；AED 配置符合 DB4403/T 318 的规定，并张贴快速操作指南；
- b) 提供转运辅助工具，如简易担架、应急轮椅等。

5.8.2 辅助工具服务

辅助工具服务满足下列要求：

- a) 为听障旅客配备以下工具：
 - 1) 应配备写字板、笔、纸等书写工具；
 - 2) 宜配备听力辅助设备。

- b) 应提供充电服务；

注：此服务满足国内、国际规格手机、电脑等设备的基本充电需求。

- c) 宜为其他有需要的旅客提供辅助工具，如老花镜（放大镜）、行李手推车等。

5.9 商业服务

5.9.1 基本要求

基本要求应包括以下内容：

- a) 主动、礼貌接待消费者，不强卖商品；
- b) 明码标价，做到价签价目齐全、标价内容真实明确、字迹清晰、货签对位、标志醒目；
- c) 为消费者提供多种支付方式，包括第三方支付平台、银行卡（如信用卡、借记卡）、现金等。

5.9.2 商业设施及服务

商业设施及服务满足下列要求：

- a) 商铺门窗、橱窗、招牌、店外照明等装饰风格应与口岸整体环境协调一致；
- b) 商业经营场所应整洁，店面应宽敞、通透、美观大方，可见度高；
- c) 商业服务配套指引应设置于醒目位置；

d) 应设置商业区域引导标志，标志应至少包含中文、英文；

注：各口岸根据外籍旅客客流情况设置使用相应语种的引导标志。

e) 商业设施设置及经营行为不应影响口岸正常通关，以及口岸查验单位执法执勤工作；

f) 应提供种类多样的免税商品，包括烟、酒、香化产品、手表、眼镜、箱包、首饰等，免税商品经营范围详见《关于口岸进境免税店政策的公告》《口岸出境免税店管理暂行办法》；

g) 宜提供自助售卖服务。

5.10 离境退税服务

离境退税服务满足下列要求：

a) 应通过官方微信公众号、官方微信小程序等方式推广离境退税“即买即退”服务，提供“即买即退”商户查询、流程指引等功能；

b) 宜设置离境退税点，配备海关监管设施，并引入具有资质的退税代理机构。

5.11 失物咨询和招领服务

失物咨询和招领服务应满足下列要求：

a) 当有旅客遗失物品时，及时进行受理、登记和查询，并在 24 小时内将寻找结果反馈旅客，同时做好记录；

b) 对拾遗物品进行登记、妥善存放，及时发布失物招领通知；

c) 办理旅客遗失物品认领手续的时间不超过 6 分钟。

5.12 预约停车服务

经营性停车场应提供预约停车服务，并满足下列要求：

a) 应多渠道（如官方微信公众号、官方微信小程序等）公示公共预约平台的操作流程，并在停车场醒目位置设置预约停车标志；

b) 宜设置预约车辆专用通道，并在现场合理布设相关标志标牌指引，引导预约车辆和非预约车辆有序分流入场。

5.13 救援服务

旅客需救援时，应立即启动应急预案，配合相关部门实施现场管控，疏散周边旅客，保障通关通道畅通。

5.14 旅客投诉处理

5.14.1 应公示旅客投诉处理流程图，旅客投诉处理流程示意图见图 C.1。

5.14.2 发生旅客投诉时，应有专人受理、回复和处理，处理要求符合 C.2 的规定。

6 服务设施

6.1 公共信息导向

6.1.1 固定导向

固定导向标志应满足下列要求：

a) 固定导向标志设置在主要流程节点上，包括导向标志、位置标志、提示标志、警示标志、交通接驳信息标志、应急疏散标志、功能分布图等；

- b) 交通接驳信息标志包括通关流程信息（入境、旅客导流、出境）、口岸大楼内信息、货检区域和地面交通信息等标志，标志示例图见附录 D；

注：示例图只作为参考，根据实际工作需求进行调整。

- c) 固定导向标志应至少包含中文、英文。

注：各口岸根据外籍旅客客流情况设置使用相应语种的导向标志。

6.1.2 临时导向

应设置临时导向标志，包括以下情形：

注：设置临时导向标志是为保障旅客通关秩序顺畅，避免拥挤堵塞。

- a) 发生大客流时，如节假日高峰期；
- b) 跨境学童集中通关时；
- c) 旅行团队集中通关时；
- d) 进行现场施工时；
- e) 发生紧急事件或其他异常情况时；
- f) 其他需要临时导向的情形。

6.2 公共卫生间

公共卫生间应满足下列要求：

- a) 保持空气清新、干净、通风良好；
- b) 厕位数量、厕位比例、第三卫生间以及手纸、挂钩等辅助设施的配置符合 GB/T 17217、DB4403/T 23 的规定。

注：依据内地和香港特别行政区关于口岸运行管理的相关要求，广深港高铁西九龙站口岸内地口岸区的卫生及设施配置，由香港铁路有限公司负责处理。

6.3 电梯系统

电梯系统满足下列要求：

- a) 在旅客楼层转换处应设置自动扶梯和直梯，步行距离超过 300 米时宜设置自动步道；
- b) 直梯内应设置楼层功能标志、求救按钮，采用图示和语音提示等方式；
- c) 应设置醒目的旅客安全提示标志等；
- d) 自动扶梯应设置急停按钮、防夹及防攀爬装置；
- e) 自动步道应设置急停按钮。

6.4 无障碍设施

无障碍设施应满足下列要求：

- a) 无障碍出入口、无障碍通道、轮椅坡道、盲道、无障碍电梯、无障碍机动车停车位等通行设施符合 GB 50763、GB 55019 的规定；
- b) 无障碍厕所、轮椅席位、低位服务设施等服务设施符合 GB 50763、GB 55019 的规定；
- c) 无障碍标志符合 GB/T 31015、GB 50763、GB 55019 的规定；
- d) 自助终端符合 GB 50763、GB 55019 的规定。

6.5 无线网络（Wi-Fi）

无线网络（Wi-Fi）满足下列要求：

- a) 应提供免费的 Wi-Fi 网络，Wi-Fi 网络认证流程便捷、连接顺畅；

- b) 宜提供 Wi-Fi 的多种连接认证接入方式，包括手机号码、护照、通行证等常用身份凭证。

6.6 吸烟点

应根据口岸实际情况设置吸烟点，吸烟点应满足下列要求：

- a) 吸烟点设置符合 DB4403/T 622—2025 中 6.2.2 的相关规定；
- b) 采取相关控制吸烟措施，具体内容见《深圳经济特区控制吸烟条例》。

7 服务环境

服务环境应满足下列要求：

- a) 做好通风、换气等工作，保持空气清新，温度、相对湿度、新风量符合 GB/T 18883 的规定；
- b) 保持整洁通畅，地面无杂物、污渍且干燥；对易湿滑区域摆放“小心地滑”提示牌、铺设防滑垫等；
- c) 照明符合 GB 50034 的规定；
- d) 对直接与旅客接触的服务设施定期清洁、消毒；
- e) 绿植选用避免枝叶带刺、散发刺激性气味或存在安检违规、生物安全风险的品种；绿植摆放不阻挡导向标志的可视范围，且占用通道宽度不超过三分之一；
- f) 公共卫生满足下列要求：
 - 1) 提供医疗及应急、饮用水卫生、中央空调卫生、垃圾污水卫生、公共环境卫生、病媒生物防控等公共卫生保障服务；
 - 2) 公共卫生依据《国际卫生条例（2005）》，配合政府或相关单位采取相应措施，并符合 GB 42301 的规定。

注：依据内地和香港特别行政区关于口岸运行管理的相关要求，广深港高铁西九龙站口岸内地口岸区的卫生环境及环境保护管理，由香港铁路有限公司负责处理。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

服务评价应满足下列要求：

- a) 定期开展旅客服务评价；
- b) 旅客服务评价每年不少于一次。

8.2 服务改进

服务改进应满足下列要求：

- a) 根据旅客服务评价、日常检查、旅客投诉等反映的问题，制定服务改进和优化措施，跟进整改效果，提升服务质量；
- b) 对于时间跨度长、解决难度大的历史遗留问题以及群众反映强烈、问题相对集中的共性问题，进行分类施策，明确解决措施、完成时限；
- c) 不定期对旅客服务评价等事项的处理情况进行抽查验证，对重大事项的处理结果进行回访验证。

附录 A
(资料性)
服务礼仪指引

A.1 接待礼仪

接待礼仪包括以下内容：

- a) 笑相迎。接待旅客时主动起身、微笑问候，并保持目光交流；
- b) 问需求。保持目光关注，亲切询问，听取对方陈述时精力集中，解答问题时耐心诚恳，不训斥或表现出不耐烦情绪；
- c) 答明确。明确回复旅客的咨询问题，耐心告知办理通关手续或其他手续业务的位置，细心引导，指导文明排队；
- d) 礼道别。办理业务结束时应主动询问：“请问还有什么可以帮到您？”，并使用“请”“再见”“祝您旅途愉快”等文明用语。

A.2 语言行为

语言行为包括以下内容：

- a) 接待旅客时，根据旅客的需求，使用旅客能理解的语言，或者借助翻译设备进行沟通，做到口齿清晰、用语文明、言简意赅；保持恰当声调，目视对方并面带微笑；不使用服务禁忌用语。确保来有迎声、问有答声、离有送声；
- b) 接听旅客电话时，使用文明服务用语，文明服务用语的使用见表 A.1；
- c) 电话铃响三声（10 秒）内及时接听电话，向对方问好并询问对方需求；
- d) 挂断电话前，先询问对方是否还需要帮忙；待回复没有时，礼貌道别并致谢；待对方挂断电话后，再轻轻放回话筒。

表 A.1 文明服务用语

序号	语言类型	内容
1	提示用语	包括但不限于如下用语： a) “请不要随地吐痰，乱丢果皮、纸屑，谢谢您的配合。”； b) “为了大家的健康，请您不要吸烟，谢谢您的配合。”； c) “您好，这里是禁烟区，请您到指定吸烟点吸烟，谢谢您的配合。”
2	应答用语	包括但不限于如下用语： a) “您好！很高兴为您服务，请问有什么可以帮您？”； b) “我会尽力为您提供帮助，请您放心。”； c) “非常抱歉，我刚才没有听清楚，您能再重复一遍吗？谢谢！”； d) “非常感谢您的宝贵建议，我们会认真考虑并积极采纳。”； e) “非常感谢您指出我们的不足，我们会立即改正，谢谢。”； f) “感谢大家对我们的支持和配合。”； g) “这是我们应该做的，您的满意是我们最大的动力。”； h) “请您稍候，我们会尽快给您答复，感谢您的耐心等待。”

表 A.1 文明服务用语（续）

序号	语言类型	内容
3	致歉用语	包括但不限于如下用语： a) “非常抱歉，给您带来不便，我们会尽快解决，感谢您的理解和耐心。”； b) “我们服务不周的地方，请多多包涵，我们会努力改进。”； c) “非常抱歉，让您久等了，我们会尽快给您一个满意的答复。”； d) “非常抱歉，暂时无法立即给您答复。为了更好地跟进您的问题，请您留下联系电话，我们会尽快了解情况，并第一时间给您明确的答复。感谢您的理解！”
4	征询用语	包括但不限于如下用语： a) “您好，请问有什么可以帮您？”； b) “您好，请问我能为您做些什么”； c) “请问还有什么可以帮到您吗？”

A.3 仪容仪表

仪容仪表包括以下内容：

- a) 服务人员上岗时着职业工作制服，着装整洁、大方得体，佩戴工作证。不穿短裤、吊带装、超短裙或其他奇装异服；不穿拖鞋、佩戴款式花哨、颜色夸张的饰物；不在旅客面前出现打哈欠、伸懒腰、打喷嚏、挖耳朵等不文雅行为；
- b) 仪表大方得体。男士不蓄长须长发；女士化淡妆上岗，不留怪异发型、发色，不涂艳色指甲油、不使用浓郁型香水、不戴有色眼镜工作；
- c) 在工作场所保持优雅的举止和姿态，做到自然大方，站、坐姿端正。与人交谈时，两眼注视对方，手臂自然下垂，两腿稍微分开。走路时平稳、轻快，身体不左右摇晃或声响过大；遇到年长者主动点头行礼，并稍有让路，以示敬意；
- d) 不在工作场所内吸烟、吐痰、乱扔杂物以及使用与工作无关的电子产品。

附录 B

(规范性)

需帮扶旅客服务

B.1 肢残旅客服务

B.1.1 轮椅借用服务

对需要借用轮椅的旅客，服务人员应引导其至柜台办理借用手续、填写登记表，必要时安排专人提供协助，并满足下列要求：

- a) 根据肢残旅客的需求提供轮椅保障；
- b) 轮椅保持无污渍、干爽、防滑，并定期消毒；
- c) 在口岸规定的开关时间内完好率为 100%。

B.1.2 引导服务

服务人员应在乘坐轮椅旅客的一侧或斜前方随行，提前提示转弯、坡度变化和剩余距离等信息，并依照旅客的速度行进。

B.1.3 轮椅推行服务

旅客需要时，服务人员应提供轮椅推行服务，推行时应双手紧握把手，注意行进速度和稳定性，并满足下列要求：

- a) 需要停车或转弯时，提前告知旅客后再平稳减速，避免急拉骤停；
- b) 慢速倒退进入电梯，以便乘坐轮椅旅客看清楚楼层信息，防止电梯门夹轮椅；
- c) 上坡时身体微向前倾，避免滑倒和蹬空；下坡时手臂弯曲，避免用力推行，身体略向后仰，双手握紧把手，控制轮椅前冲速度，保持平稳行进。坡度超过 15° 时，缓慢倒退。

B.2 听障旅客服务

应根据情况增设听障旅客的视觉提示设备，如电子显示屏、手语翻译设备等。

B.3 视障旅客服务

B.3.1 基本要求

基本要求应包括以下内容：

- a) 服务人员帮助视障旅客前，先表明身份，询问需求，确定需要帮助后轻触手背建立手臂关联，引导过程中各种影响行走的变化要及时告知；
- b) 视障旅客因办理事项需停留或等待时，服务人员引导其至安全的固定物旁并告知情况；
- c) 表述方位时，服务人员以视障旅客的视角为准，准确表述。

B.3.2 行进引导服务

行进引导服务应满足下列要求：

- a) 服务人员站在视障旅客的左前方或右前方（按其习惯）；
- b) 服务人员语言提示，再让视障旅客抓握自己的肘关节，或让其一手搭肩；
- c) 服务人员引导视障旅客根据其抓握手臂的动作节奏跟随行进；
- d) 服务人员引导视障旅客乘坐无障碍电梯。

B.3.3 狭窄通道引导服务

狭窄通道引导服务应满足下列要求：

- a) 服务人员语言提示视障旅客前方有狭窄通道；
- b) 服务人员将被抓握的手臂向身后弯曲贴于腰部，引导视障旅客紧随其身后行进；
- c) 通道变宽后，服务人员放下弯曲手臂，恢复正常引导姿势，并予以提示。

B.3.4 上下楼梯引导服务

上下楼梯引导服务应满足下列要求：

- a) 服务人员语言提示视障旅客上下楼梯，并稍作停顿；
- b) 若楼梯有扶手，帮助视障旅客握住扶手，由其自行上下；
- c) 若楼梯无扶手，先于视障旅客上下台阶；
- d) 服务人员引导视障旅客根据其抓握手臂的动作节奏随其上下；
- e) 服务人员上完或下完最后一级台阶时，稍作停顿并予以提示；
- f) 服务人员等待视障旅客上完或下完最后一级台阶站稳后，再带领其行进。

B.3.5 引导进出门服务

引导进出门服务应满足下列要求：

- a) 引导进出门时，服务人员根据门轴的位置，示意视障旅客采用换边法调整双方位置，使视障旅客处于门轴一侧；
- b) 服务人员以被握手臂的手前伸握住门把，视障旅客以门轴侧的手顺着服务人员被握手臂的手找到门把并握住；
- c) 服务人员松开门把，由视障旅客将门开启，过门后，再由视障旅客将门关闭。

B.3.6 电梯内原地后转

电梯内原地后转应满足下列要求：

- a) 服务人员告知视障旅客向后转身，并抬起被其抓握的手臂示意，两人同步转动 90°，呈面对面站立状态；
- b) 服务人员以另一侧手与视障旅客的另一侧手建立关联，同时解除最初的抓握状态，两人同步再转动 90°，呈同向站立状态，完成原地转向动作。

B.3.7 引导落座服务

引导落座服务应满足下列要求：

- a) 服务人员将视障旅客引导至椅子侧方，将其一只手放置于椅背上，另一只手放置于桌边；
- b) 视障旅客自行调整桌椅间距，确认椅面无杂物后，自行就座；若为无靠背凳子，服务人员将视障旅客的手放置于凳面上，由其自行就座。

B.3.8 安检、通关引导服务

安检、通关引导服务应满足下列要求：

- a) 服务人员语言提示视障旅客接受安检、通关，引导其前往专用无障碍通道；
- b) 通关结束后，将随身物品交还视障旅客，并告知物品的名称、颜色、品牌等信息，协助其确认携带物品；
- c) 未经旅客许可，通关过程中勿取走盲杖等辅具或随意牵引导盲犬。

B.4 携带婴儿旅客服务

携带婴儿旅客服务满足下列要求：

- a) 服务人员应关注单独携带婴儿的旅客需求，根据旅客需要引导其至母婴室，并提供安检、通关等协助；
- b) 应为携带婴儿旅客提供专用母婴室，按以下要求进行配置：
 - 1) 宜设置哺乳室，配备婴儿床、坐凳及奶瓶加热器具、泡泡洗手液等用品；
 - 2) 空调宜独立设置调温开关；
 - 3) 室内环境应整洁、环保、温馨、照明柔和且富有童趣；
 - 4) 宜使用无接触式或感应式垃圾桶；
 - 5) 地面应保持整洁，无污渍、杂物。

B.5 突发疾病旅客服务

发生旅客突发疾病时，应启动应急预案，进行紧急救援。

B.6 长者服务

B.6.1 搀扶服务

搀扶服务应满足下列要求：

- a) 旅客有需求时，服务人员提供搀扶服务，期间提前与旅客沟通并确认搀扶方式，搀扶行进过程中保持与旅客同步速度；
- b) 服务人员发现旅客行动不便时，主动询问旅客是否需要搀扶服务；
- c) 需要轮椅服务时，按照 B.1.1 的规定执行。

B.6.2 伴随服务

伴随服务应满足下列要求：

- a) 对使用拐杖、手杖等辅具的旅客，服务人员在旅客无辅具一侧搀扶或在有辅具一侧保持一定距离随行；
- b) 对无使用辅具的旅客保持一定距离随行；
- c) 经旅客同意，搀扶通过坡道和较窄通道。

附录 C
(规范性)
旅客投诉处理

C.1 旅客投诉处理流程示意图见图 C.1。

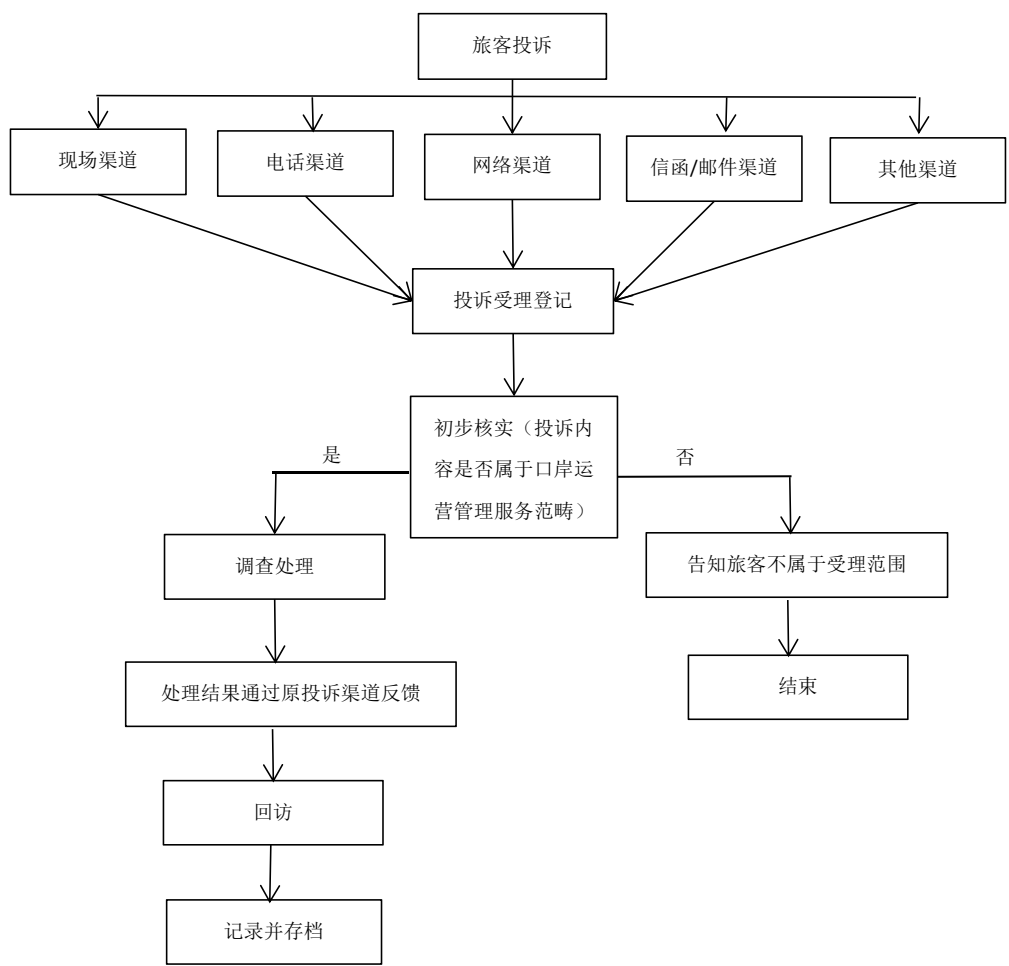


图 C.1 旅客投诉处理流程示意图

C.2 旅客投诉处理满足下列要求：

- a) 监督电话、微信微博客服、小程序客服等应提供 24 小时服务；
- b) 应有专人负责受理通关旅客意见和投诉；
- c) 现场投诉：接到投诉后应在 15 分钟内到达现场处理；
- d) 非现场投诉：接到投诉后应在 24 小时内与投诉人取得联系，一般投诉应在 3 个工作日内完成调查处理并答复，重大投诉应在 7 个工作日内回复投诉人调查处理方案；
- e) 不属于口岸管理范围内的投诉应引导旅客拨打相关电话咨询处理；
- f) 需深入调查的投诉应在 10 个工作日内处理完毕并答复；
- g) 在投诉处理完毕后宜当天进行回访；
- h) 旅客投诉处理率应为 100%。

附录 D
(资料性)
交通接驳信息标志示例

D.1 通关流程信息标志

D.1.1 入境

D.1.1.1 通关入境信息标志包括往深圳标志、旅行团等候区标志及特别通道标志等。

D.1.1.2 国际/港澳到达标志示例图，适用入境大厅等场所，示例图见图 D.1。



图 D.1 国际/港澳到达标志示例图

D.1.1.3 往深圳标志，适用入境大厅等场所，示例图见图 D.2。



图 D.2 往深圳标志示例图

D.1.1.4 旅行团等候区标志，适用于出入境大厅场所，示例图见图 D.3。



图 D.3 旅行团等候区标志示例图

D.1.2 旅客导流

D.1.2.1 考虑旅客导流流程，为导流旅客设置引导标志，包括请勿停留标志、禁止逆行标志等。

D.1.2.2 请勿停留标志，适用于各类场所，示例图见图 D.4。



图 D. 4 请勿停留标志示例图

D. 1. 2. 3 禁止逆行标志，适用于各类场所，示例图见图 D. 5。



图 D. 5 禁止逆行标志示例图

D. 1. 3 出境

D. 1. 3. 1 口岸大楼出境层各入口处设置位置及指引标志，包括登机口标志、国际/港澳台出发标志、出境大厅灯箱标志、出境厅楼层位置标志及出境指引标志等。

D. 1. 3. 2 国际/港澳台出发标志，适用于口岸出境大厅，示例图见图 D. 6。



图 D. 6 国际/港澳台出发标志示例图

D. 1. 3. 3 登机口标志，适用于口岸出境大厅，示例图见图 D. 7。



图 D. 7 登机口标志示例图

D. 1. 3. 4 登船口标志，适用于口岸出境大厅，示例图见图 D. 8。



图 D. 8 登船口标志示例图

D. 1. 3. 5 出境大厅灯箱标志，适用于出境大厅，示例图见图 D. 9。



图 D. 9 出境大厅灯箱标志示例图

D. 1. 3. 6 出境厅楼层位置标志，适用于出境大厅，示例图见图 D. 10。



图 D. 10 出境厅楼层位置标志示例图

D. 1. 3. 7 出境指引标志，适用于出境指引、引导，示例图见图 D. 11。



图 D. 11 出境指引标志示例图

D. 2 口岸大楼内信息标志

D. 2. 1 口岸大楼内信息标志设置时考虑抵离口岸的人员，标志包括口岸大楼前指引标志、离境退税标志和货币兑换标志等。

注：包括抵离口岸的旅客；抵离口岸的接送人员；肢残旅客、听障旅客、视障旅客、携带婴儿旅客、长者等需帮扶旅客；口岸工作人员。

D. 2. 2 口岸大楼前指引标志，适用于口岸大楼前、出入境大厅、通道等区域，示例图见图D. 12。



a) 口岸大楼指引立牌落地标志



b) 通道、连廊立牌落地指引标志

图 D. 12 口岸大楼前指引标志示例图

D. 2. 3 离境退税标志，适用于口岸出境大厅，示例图见图D. 13。



图 D. 13 离境退税标志示例图

D. 2. 4 货币兑换标志，适用于口岸出入境大厅，示例图见图D. 14。



图 D. 14 货币兑换标志示例图

D. 3 货检区域标志

D. 3. 1 进行货检的口岸，设置货检区域标志，包括禁止通行标志、跨境司机候查休息室标志。

D. 3. 2 禁止通行标志，适用于货检区域退港通道，示例图见图D. 15。



图 D. 15 货检区域禁止通行标志示例图

D. 3. 3 跨境司机候查休息室标志，适用于货检区域，示例图见图D. 16。



图 D. 16 跨境司机候查休息室标志示例图

D. 4 地面交通信息标志

D. 4. 1 地面交通信息标志包括跨境学童候车点标志、跨境学童集合点标志、入境大客车上客区标志、入境小汽车上客区标志、入境巴士上客区标志等。

D. 4. 2 跨境学童候车点标志，适用于跨境候车场所，示例图见图D. 17。



图 D. 17 跨境学童候车点标志示例图

D. 4. 3 跨境学童集合点标志，适用于入境候车区，示例图见图D. 18。



图 D. 18 跨境学童集合点标志示例图

D. 4. 4 入境大客车上客区标志，适用于入境候车区，示例图见图D. 19。

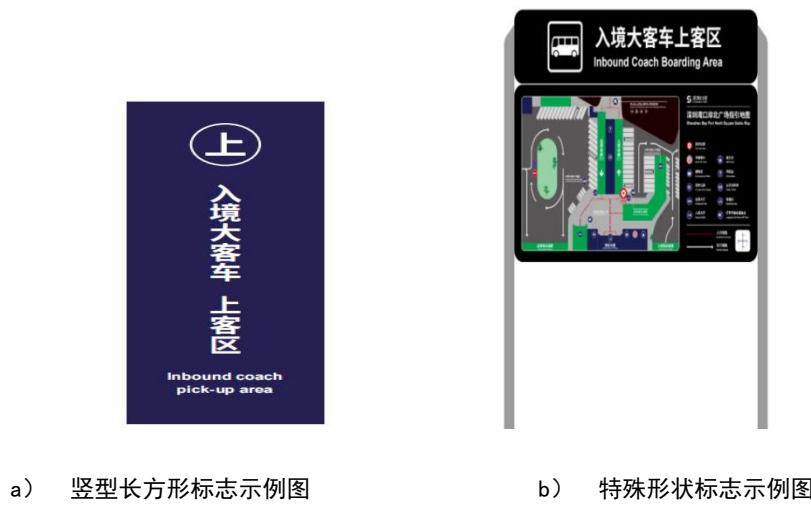


图 D.19 入境大客车上客区标志示例图

D.4.5 入境小汽车上客区标志，适用于入境候车区，示例图见图D.20。



图 D.20 入境小汽车上客区标志示例图

D.4.6 入境巴士上客区标志，适用于入境候车区，示例图见图D.21。



图 D.21 入境巴士上客区标志示例图

参 考 文 献

- [1] GB/T 18354—2021 物流术语
 - [2] LB/T 017—2011 国际邮轮口岸旅游服务规范
 - [3] JT/T 1294—2019 邮轮港服务规范
 - [4] MH/T 5104—2013 民用运输机场服务质量
 - [5] MH/T 5059—2021 民用机场公共信息标识系统设置规范
 - [6] 世界卫生组织. 国际卫生条例（2005）：第五十八届世界卫生大会，2005 年
 - [7] 财政部 商务部 海关总署 国家税务总局 国家旅游局. 关于口岸进境免税店政策的公告：公告 2016 年第 19 号，2016 年
 - [8] 财政部 商务部 文化和旅游部 海关总署 税务总局. 口岸出境免税店管理暂行办法：财关税（2019）15 号，2019 年
 - [9] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区控制吸烟条例：深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告第一五二号，2019 年
-