

《口岸运行管理服务规范》（送审稿） 编制说明

一、项目背景

（一）国内外现行相关法律、法规和标准情况

1. 国内外现行相关法律法规

习近平总书记指出，“标准决定质量，有什么样的标准就有什么样的质量，只有高标准才有高质量”。2020年9月，深圳市政府常务会议审议通过《深圳口岸管养体制综合改革实施方案》（以下简称《改革方案》），《改革方案》明确提出6项改革措施，其中重点之一是建立国际一流的口岸管养服务标准体系。引入全球顶尖物业管理顾问团队，针对深圳口岸规模和特点，对标国际先进，系统编制符合创建标杆口岸要求的管养规范、标准、制度，建立国际一流的口岸管养服务标准体系。

2021年9月，中华人民共和国海关总署发布的《国家“十四五”口岸发展规划》提出：全面落实新时代口岸高质量发展要求，以口岸综合绩效评估为抓手，统筹推进平安、效能、智慧、法治、绿色“五型”口岸建设。到2035年，建成与基本实现社会主义现代化相适应的现代化口岸，高质量完成“五型口岸”建设。其中，统筹推进效能口岸建设需要深入推进口岸“放管服”改革，优化通关流程、提高效率、降低合规成本、改善通关服务，提高通关便利化整体水平，实现口岸“人流、

物流、资金流、信息流+通关+服务”一体化联动。

2022年7月，深圳市多部门印发的《深圳市口岸建设“十四五”规划》提出：率先建立口岸管理服务标准体系。对标国际先进，高标准建立全过程、全要素、全方位一体化的口岸管理服务标准体系，完善口岸管养规范标准及配套制度，提升口岸管理服务能力和水平。

2. 国内外现行标准情况

在标准研制方面，我国出台了多项与口岸及相关场所服务相关的标准，包括 GB/T 28580—2023《口岸物流服务质量规范》、MH/T 5104—2013《民用运输机场服务质量》、LB/T 017—2011《国际邮轮口岸旅游服务规范》、JT/T 1294—2019《邮轮港服务规范》等，但目前国内外尚无针对口岸运行管理旅客服务方面的专项标准。

（二）制定地方标准的必要性和意义

1. 制定地方标准的必要性

（1）规范服务流程，解决管理中的难点问题

深圳口岸作为国家的安全屏障以及经贸合作的重要枢纽，具备16个国家级的一类口岸，构成了全方位的对外开放格局。2024年，出入境人员数量达到2.4亿人次，其通关流量居全国首位。然而，深圳口岸所具有的“三多三大”特征（即口岸类型多样化、数量众多、查验模式和交通接驳方式多样，以及通关流量大、经济影响力大、口岸重要性大）给其运行管理服务

方面带来了挑战。自从口岸管养体制改革实施以来，初步建立了口岸管理服务有效竞争和监督的体系格局。然而，由于缺乏统一的服务标准，服务质量难以得到长效保障。此外，大湾区交通的迅猛发展导致出入境人流急剧增加，现有的运行管理体系已难以满足旅客引导和安全保障的需求。

(2) 符合民众需求，解决实际发展中的问题

民众对标准化服务的需求日益迫切。2024年，市口岸办通过通关便利度评价共收集有效问卷2210份，其中包含1090条有效意见建议。这些民生诉求建议高度聚焦于通关服务保障，广泛涵盖现场管理、人员服务态度等直接影响通关体验的关键环节。伴随着通关流量不断上涨，口岸设施设备、环境卫生及安全保障等问题日益突出，专业机构对2021年至2024年间深圳口岸管养服务质量调研发现，口岸存在设施设备管理相关问题1621项，占比40.6%；环境卫生相关问题1337项，占比33.5%；安全保障相关问题908项，占比22.7%；通关便利性相关问题68项，占比1.7%；服务品质相关问题59项，占比1.5%。此外，深圳口岸服务水平与国际标杆城市相比，存在一定的差距，尤其是在人员队伍的素质、能力、形象等方面有待提高，亟需通过标准化现场管理、规范化工作流程和国际化服务对标等手段，切实提升深圳口岸国际窗口形象。

因此，无论从口岸自身服务管理的角度还是社会公众监督的角度，都需要制定统一、规范且符合深圳口岸发展特点的运

行管理服务标准，为各口岸管理提供操作指引。在此背景下，制定《口岸运行管理服务规范》（以下简称“本文件”）能有效填补国内口岸运行管理服务标准的空白，进一步创新口岸管理理念与手段，系统规范运行管理场景下的旅客服务要求。其服务范围覆盖深圳陆路口岸、水运口岸、航空口岸的旅客服务范畴，涉及服务人员、服务内容、服务设施、服务环境等方面。

2. 制定地方标准的意义

本文件的实施，将推动以运行管理为途径实现旅客服务“四个化”，即流程标准化、服务质量可量化、服务管理精细化、服务体验人性化；为行政主管部门提供监管抓手，为运营主体明确管理和指引，为绩效考核单位建立量化标尺，形成“标准制定—执行落地—监督反馈”三位一体的闭环管理体系；助力深圳口岸短期内提升管理服务水平，打造国际一流口岸标杆，全面适应“双区”建设需求，为全国口岸发展提供可复制的“深圳样板”，为推动我国口岸治理体系和治理能力现代化、服务国家战略与区域合作提供重要支撑。

二、工作简况

（一）任务来源

本任务来源于《深圳市市场监督管理局关于下达 2025 年深圳市地方标准计划项目任务的通知》，项目名称为《口岸通关保障服务规范》，由深圳市人民政府口岸办公室（以下简称“市口岸办”）提出并归口，计划序号为 157。

（二）主要起草过程

1. 前期准备阶段

2020年12月至2024年12月，市口岸办组织开展了广泛且深入的调研工作：一方面研究学习新加坡樟宜机场、韩国仁川机场、日本羽田机场以及荷兰史基浦机场、美国旧金山国际机场等国际先进机场前沿的服务理念与管理模式；另一方面实地调研珠海横琴口岸、拱北口岸等国内代表性口岸，以及深圳机场、北京大兴机场等枢纽机场，全面梳理国内外口岸的实践经验。在此基础上，市口岸办通过对标国际先进标准及国家政策文件要求，紧密结合深圳陆路口岸运行管理实际需求，系统开展标准研制工作，构建形成一套国际一流的口岸管理服务标准体系，编制完成“1+9”标准文件和46个工作指引文件，其中标准文件涵盖《陆路口岸通关服务质量标准》《保障服务管理规范》《绿色口岸管理规范》《数字口岸信息化建设管理规范》等；工作指引文件涵盖通关保障、日常管养、商业运营、维护项目管理、承接查验、信息化管理6大模块，包括《通关服务工作指引》《旅客服务中心人员行为标准工作指引》《承接查验工作指引》等，为口岸规范化、精细化管理提供了全面依据。

2025年1月7日，深圳市市场监督管理局发布《深圳市市场监督管理局关于开展2025年地方标准制修订计划项目和标准体系建设指南征集工作的通知》，市口岸办随即组织人员开展

本文件立项申请工作，就标准内容进行了前期调研、专题研讨，收集、整理并研究相关标准及技术资料，编写完成计划项目申请书，并于 2025 年 2 月 28 日前完成提交。

2. 立项阶段

2025 年 4 月 2 日，根据《深圳市市场监督管理局关于下达 2025 年深圳市地方标准计划项目任务的通知》，本文件予以立项。

3. 组织起草阶段

标准立项后，市口岸办组织成立了标准编制组，由润加物业服务（深圳）有限公司（以下简称“润加”）、深圳市特发服务股份有限公司（以下简称“特发”）、深业物业运营集团股份有限公司（以下简称“深业”）、深圳市中政汇智管理咨询有限公司（以下简称“中政”）、深圳市智慧安防行业协会（以下简称“智安协”）等起草单位组成。编制组在前期准备工作基础上，结合深圳口岸运行管理实际和发展特点，明确深圳口岸运行管理的旅客服务内容，经过反复咨询、深入研讨和科学论证，完成了本文件草案。

4. 征求意见阶段

2025 年 7 月 9 日至 7 月 15 日，为使标准的内容更加科学合理，市口岸办向深圳出入境边防检查总站、深圳海关、深圳市财政局、深圳市前海管理局、深圳市住房和建设局、深圳市人民政府外事办公室、深圳市城市管理和综合执法局、深圳市

公安局交通管理局、深圳市交通运输局、深圳市残疾人联合会等 15 家单位发函征求意见，共收到反馈意见 25 条，其中采纳 11 条、部分采纳 3 条、不采纳 3 条、无意见 8 条。编制组对所提出的意见和建议逐项分析、处理，在此过程中，结合各方反馈，将标准名称修改为《口岸运行管理服务规范》，并对征求意见稿进行修改完善，形成送审稿和征求意见稿汇总处理表，完成编制说明。

5. 送审阶段

2025 年 8 月 8 日，市口岸办在充分调查研究、广泛征求意见后，形成送审材料，报送深圳市市场监督管理局。

三、地方标准主要内容的依据以及与国内领先、国际先进标准的对标情况

（一）地方标准主要内容的依据

编制组遵循“科学性、统一性、规范性”的原则，在编制过程中严格按照我国现行有效的国家标准、行业标准和地方标准的要求，认真分析总结了近年来国内外口岸运行管理服务工作经验，在借鉴、吸收大量国际、国家和行业标准以及国内外先进服务实践的基础上，结合深圳口岸运行管理服务的实际情况制定本文件。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》的要求进行编写。

1. 第 3 章 术语和定义

第 3.1 条“口岸”依据 GB/T 18354—2021《物流术语》进

行编制，第 3.2 条“需帮扶旅客”、第 3.3 条“柜台”主要根据深圳口岸运行管理服务实际工作需求进行编制。

2. 第 4 章 服务人员

本章主要根据深圳口岸运行管理服务实际工作需求以及需解决的问题进行编制。

3. 第 5 章 服务内容

本章主要依据《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》及 DB4403/T 318《公共场所自动体外除颤器建设与管理规范》，参考 LB/T 017—2011《国际邮轮口岸旅游服务规范》、JT/T 1294—2019《邮轮港服务规范》、MH/T 5104—2013《民用运输机场服务质量》，并结合深圳口岸运行管理服务实际工作需求以及需解决的问题进行编制。

4. 第 6 章 服务设施

本章主要依据 GB/T 17217《公共厕所卫生规范》、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 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 622—2025《无烟场所建设规范》及《深圳经济特区控制吸烟条例》，参考 MH/T 5059—2021《民用机场公共信息标识系统设置规程》，并结合深圳口岸运行管理服务实际工作需求以及需解决的问题进行编制。

5. 第 7 章 服务环境

本章主要依据《国际卫生条例（2005）》、GB/T 18883《室内空气质量标准》、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》，并结合深圳口岸运行管理服务实际工作需求以及需解决的问题进行编制。

6. 第8章 服务评价与改进

本章主要根据深圳口岸运行管理服务实际工作需求以及需解决的问题进行编制。

（二）国内领先、国际先进标准的对标情况

1. 国际标准情况

目前尚无口岸运行管理服务方面的国际标准。

2. 国内标准情况

国内制定了物业、住宅、医院、酒店、港口、机场等服务方面的国家、行业、地方标准，但尚无口岸运行管理服务方面的标准。本文件制定过程中可供参考的相关标准如下：

（1）国家标准

- 1) GB/T 20299.3—2006 建筑及居住区数字化技术应用
第3部分：物业管理
- 2) GB/T 22486—2022 城市轨道交通客运服务规范
- 3) GB/T 28580—2023 口岸物流服务质量规范

（2）行业标准

- 1) LB/T 017—2011 国际邮轮口岸旅游服务规范
- 2) MH/T 5104—2013 民用运输机场服务质量

3) JT/T 1294—2019 邮轮港服务规范

(3) 地方标准

1) DB4403/T 61—2020 供水行业服务规范

2) DB4403/T 65—2020 政府办公物业服务质量要求

3) DB4403/T 71—2020 公安系统物业服务规范

4) DB4403/T 162—2021 公共汽车运营服务规范

5) DB4403/T 265—2022 文化馆服务规范

6) DB51/T 2963—2022 电子口岸客户服务工作规范

现行标准中无口岸运行管理旅客服务的相关内容，本文件的制定填补了口岸运行管理旅客服务标准的空白。

四、主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述

本文件由 8 个章节、4 个附录和参考文献构成（标准框架如图 1 所示），以下对标准中的主要条款进行简要说明。

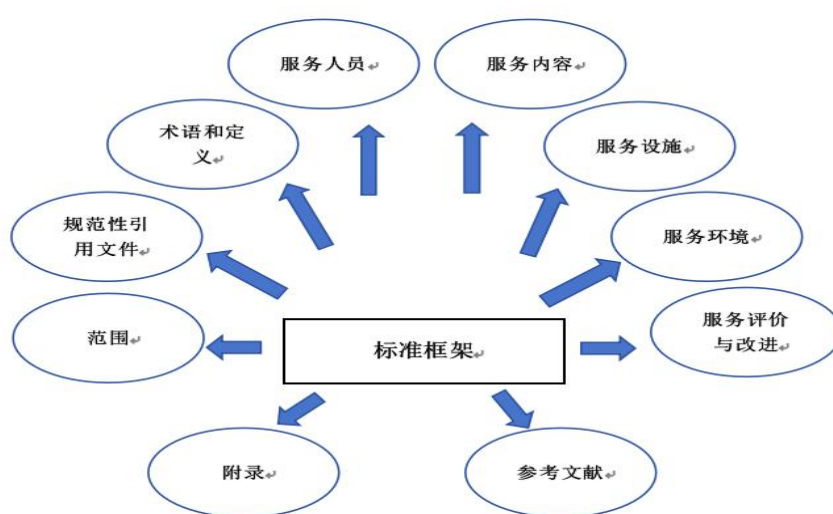


图 1 标准框架图

（一）第1章 范围

本文件主要用于行政主管部门对口岸运行管理中的旅客服务实施监管与指导，以及运营主体开展相关管理与服务工作。文件聚焦旅客服务场景，不涉及海关、边防检查等单位对人员、货物、交通工具的查验工作范畴。本章专门界定了本文件的适用范围，具体为口岸运营主体（包括口岸管养单位、口岸商业运营单位等）向旅客提供服务的相关事项；同时明确不涉及海关、边防检查等查验单位的工作范畴，以此避免与口岸其他监管区域的职责产生重叠，确保运行管理服务规范具有明确的针对性。

（二）第2章 规范性引用文件

本文件在编制过程中，引用了现行标准提升文件权威性、科学性。本章给出了标准文本中的规范性引用文件，包括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》等文件，确保服务规范符合国家基础标准。

（三）第3章 术语和定义

为便于标准使用者理解，避免歧义，明确“口岸”“需帮扶旅客”“柜台”的术语和定义，确定概念边界。

（四）第4章 服务人员

为提升服务人员专业素养，确保服务实现专业化、标准化、

规范化，增强旅客的体验，本章明确了服务人员的服务要求，包括服务岗位、服务技能、服务礼仪和服务规范。

（五）第 5 章 服务内容

为覆盖口岸运行管理中的旅客服务场景，切实解决民生诉求，有效提升服务效率与安全保障水平，本章明确了服务内容，包括信息公告服务、问询服务、秩序维护服务、需帮扶旅客服务、外籍旅客服务、跨境学童服务、跨境司机服务、一般便民服务、商业服务、离境退税服务、失物咨询和招领服务、预约停车服务、救援服务和旅客投诉处理 14 项服务。

（六）第 6 章 服务设施

为完善口岸硬件设施，提升运行管理水平，保障旅客通行便利，满足特殊群体需求，本章明确了服务设施要求，包括公共信息导向、公共卫生间、电梯系统、无障碍设施、无线网络（Wi-Fi）及吸烟点。

（七）第 7 章 服务环境

为营造安全舒适的服务环境，提升旅客的体感舒适性，维护口岸形象，本章明确了服务环境要求，其中空气质量、照明、卫生、绿植、公共卫生等方面应符合 GB/T 18883、GB 42301、GB 50034 以及其他相关要求。

（八）第 8 章 服务评价与改进

为建立服务质量管理机制，持续提升口岸服务水平，本章明确了服务评价与改进的要求。

（九）附录

附录 A 为资料性附录，详细给出了服务礼仪的内容，为服务人员提供实操指引，强化服务规范性和专业性。

附录 B 为规范性附录，明确了 6 类需帮扶旅客的具体帮扶要求，保障运行管理服务中特殊群体通关权益，提升口岸服务包容性，彰显人文关怀。

附录 C 为规范性附录，明确了旅客投诉处理流程、处理时限及回访要求，规范投诉处理机制，及时解决旅客问题，增强服务透明度和公信力。

附录 D 为资料性附录，给出了交通接驳信息标志示例图，以优化口岸导向系统的管理，帮助旅客快速识别方向，提高通关效率。

五、是否涉及专利等知识产权问题

否。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

本文件在对征求意见进行处理的过程中，编制组成员进行了反复论证，与相关单位对未采纳的意见进行充分的讨论和分析，未出现重大意见分歧。

七、实施地方标准的措施建议

（一）组织标准宣贯

面向实施本文件的相关部门、企业和从业人员等解读标准的主要内容和相关案例等，确保标准使用者对标准的内容和要

求有充分的理解和认识，推动其将标准要求落实到服务实践中，以规范深圳市口岸运行管理的服务流程，提升服务人员专业素养与整体服务质量。

（二）建立实施机制

设立专门的实施反馈渠道，收集标准实施过程中的意见和建议，定期对标准的实施情况进行检查评估。针对发现的问题及时整改，并结合实际需求动态开展标准修订工作，以增强标准的科学性与适用性，推动深圳市口岸运行管理服务水平的持续提升。

（三）健全口岸运行管理标准体系

聚焦深圳口岸特色，系统梳理地方标准与国家、行业标准的交叉与空白，构建差异化标准体系。在此基础上，进一步健全口岸运行管理标准体系，为“五型口岸”建设提供坚实的标准支撑，全面提升口岸运行管理各环节的规范化、高效化水平；同时深化与粤港澳大湾区标准的对接融合，增强区域竞争力与全球差异化优势。