

ICS 03.220.40

CCS R 20

DB32

江苏省地方标准

DB32/T XXXX—2022

水工船闸运营人员服务规范

Service specification for operators of hydraulic lock

(报批稿)

2022-XX-XX发布

2022-XX-XX实施

江苏省市场监督管理局

发布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 运营人员素质要求 2

5 运营岗位设置与职责 2

 5.1 岗位设置..... 2

 5.2 值班所长职责..... 2

 5.3 运行班长职责..... 2

 5.4 售票员职责..... 3

 5.5 远调员职责..... 3

 5.6 安全巡查员职责..... 3

 5.7 操作员职责..... 3

 5.8 排档员职责..... 3

 5.9 运行维护人员职责..... 3

 5.10 信息系统管理员职责..... 3

6 运营人员作业要求 4

 6.1 核查..... 4

 6.2 排档..... 4

 6.3 登记..... 4

 6.4 审核..... 4

 6.5 收费..... 4

 6.6 调度..... 4

 6.7 闸（阀）门操作..... 5

 6.8 安全巡查..... 5

7 运营人员礼仪及文明用语 5

 7.1 着装仪表..... 5

 7.2 行为举止..... 5

 7.3 文明服务用语..... 5

8 危化品船舶管理 6

9 应急处置 6

10 服务监管 6

11 实施保障 6

附录 A（规范性）文明服务用语与要求 8

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。

本文件由江苏省水利厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏省江都水利工程管理处、江苏省泰州引江河管理处、河海大学。

本文件主要起草人：夏方坤、周灿华、王雪芳、邵林、蔡平、华骏、赵林章、周晓锋、董晓军、朱建军、李频、许媛、黄春华、孙猛、高莹、姚旺。

水工船闸运营人员服务规范

1 范围

本文件规定了水工船闸运营人员岗位设置与职责，服务的素质要求、作业要求、礼仪要求及文明服务用语、危化品船舶管理、应急处置、服务监管、实施保障等。

本文件适用于船闸运营人员的服务，有通航孔的节制闸和套闸运营人员服务可参照执行。

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/T45001-2020 职业健康与安全管理体系

JTJ/T 103-2021 航道工程基本术语标准

DB32/T 3259-2017 水闸工程管理规程

3 术语和定义

3.1

水工船闸 navigation lock

由水利行业管理的具有通航功能的水工建筑物。

3.2

闸首 lock head

将闸室与上、下游引航道隔开的挡水建筑物。

3.3

闸室 lock chamber

位于船闸上、下闸首及两侧边墙间供过坝（闸）船舶（队）停泊的区域。

3.4

闸门 lock gate

用于关闭和开放泄（放）水通道的控制设施，水工建筑物的重要组成部分。

3.5

输水阀门 valve for water transfer

安装在输水廊道上、工作闸门上或输水孔口上，以控制船闸闸室或蓄水池灌、泄水的工作阀门。

3.6

引航道 approach channel

连接闸首并设有导航、隔流构筑物使与主流隔开，能满足过闸船舶安全进出和候闸要求的限制性航道。

3.7

船舶过闸条件 ship passing conditions

船舶总长、总宽、吃水深度、水面以上高度以及通航水文条件等符合船闸设计限定标准；船舶主机与舵机及其操纵系统、系泊装置技术状态良好，能够保证通航安全。

3.8

船闸运营人员 operational staff

从事船闸运行调度、安全巡查、运行维护、信息系统管理等工作人员。

4 运营人员素质要求

4.1 基本素质

- 4.1.1 具有良好的政治素质，遵守国家法律、法规和相关政策规定。
- 4.1.2 爱岗敬业，忠于职守，诚实守信，具有良好的团队协作能力、沟通能力以及执行能力。
- 4.1.3 履行岗位职责，注重行业形象，廉洁自律。
- 4.1.4 注重学习，钻研业务，掌握新知识、新技能。
- 4.1.5 身体健康，无影响正常工作的听力、视觉、语言障碍。

4.2 专业素质

- 4.2.1 掌握水工船闸工程的基本结构、功能和控制运用条件。
- 4.2.2 熟练普通话应用和计算机基本操作。
- 4.2.3 掌握岗位技能、管理标准规范和作业规程。
- 4.2.4 排档艇操作员、闸门运行工、设备维护人员、安全管理人员等应持证上岗。
- 4.2.5 值班所长和运行班长应具有良好的管理协调能力。

5 运营岗位设置与职责

5.1 岗位设置

- 5.1.1 运营岗位设置应结合岗位职责和工程实际，遵循按需设岗、科学合理、精简效能、现实需要与未来发展相结合的原则，满足通航运行要求。
- 5.1.2 运营岗位主要有值班所长、运行班长、售票员、远调员、安全巡查员、操作员、排档员、运行维护人员、信息系统管理人员等。

5.2 值班所长职责

- 5.2.1 负责与交通船闸、航道、海事、水上治安、税务等相关单位的协调。
- 5.2.2 做好船闸通航的安全生产、廉政建设，督促检查船闸运营人员遵守服务规范。
- 5.2.3 跟踪、检查运行班组异常情况的处理，必要时采取临时停航，做好信息发布。
- 5.2.4 负责违章船舶和突发事件的处理。
- 5.2.5 负责免费过闸、优先过闸、船舶主要信息变更等审批。
- 5.2.6 妥善处理服务对象投诉和合理化建议。
- 5.2.7 做好值班记录和船闸管理信息填报。

5.3 运行班长职责

- 5.3.1 负责船闸本班次运行现场管理工作。
- 5.3.2 掌握现场运行状况，维护船闸运行秩序，保障正常通航。
- 5.3.3 及时处理因特殊天气、水流变化、设备故障等引起的异常情况，并报告值班所长。

- 5.3.4 协助值班所长处理提放、延时过闸申请等事项。
- 5.3.5 督促检查运行人员遵守服务规范，抓好行风管理。
- 5.3.6 协助处理违章船舶和突发事件。
- 5.3.7 规范各项统计和报表工作。

5.4 售票员职责

- 5.4.1 严格按照过闸费征收标准和有关规定，负责做好过闸费收、缴工作，开具有效票据。
- 5.4.2 按规定填写并上报各种报表，核对收费数据，报表应当实事求是，严禁弄虚作假。

5.5 远调员职责

- 5.5.1 负责远调区域的来船登记和船舶调度。
- 5.5.2 负责远调区域待闸船舶秩序管理。
- 5.5.3 核对过往船舶及船员的有效证件、证明，校对、登记吨位等相关信息。
- 5.5.4 及时答复服务对象咨询。
- 5.5.5 负责过往船舶的各种统计、台帐资料，对首次过闸船只进行信息审核、信息扫描和系统录入。

5.6 安全巡查员职责

- 5.6.1 负责指挥过往船舶按指定地点停靠，维持船舶进出闸秩序，确保航道畅通。
- 5.6.2 观察水流的流向、流速、内外水位等过闸条件变化情况。
- 5.6.3 注意涨落水时船舶动态、建筑物净高、船舶系缆绳情况，避免吊、压、搁船现象的发生。
- 5.6.4 注意机电设备、闸门运转情况，发生故障和险情应立即处理并按规定上报。
- 5.6.5 做好危化品船舶的管理，特别是动明火的使用情况。
- 5.6.6 检查船闸的消防和救生设施是否齐全完好。

5.7 操作员职责

- 5.7.1 根据岗位要求和操作规程规定，准确及时启闭闸门、阀门，防止各种事故发生。
- 5.7.2 协助上、下游调度管理，监视引航道内是否有漂浮物等影响安全通航的物体，注视闸室涨落水或有流时船舶的安全状态，通过广播、显示屏、高频对讲系统、手机等发出安全提示、警示。
- 5.7.3 应准确使用信号灯调度船舶进出闸，并协助做好闸室排档工作。
- 5.7.4 规范记录操作日志。

5.8 排档员职责

- 5.8.1 负责待闸锚地和引航道各类待闸船舶停靠秩序管理。
- 5.8.2 负责船舶登记核查、尺度丈量、预备调度等进闸的各项准备工作。
- 5.8.3 调查引航道管理范围内船舶违章行为，参与过程处理，及时纠正违章行为。
- 5.8.4 负责船艇设备维护保养，规范出航行为。
- 5.8.5 规范台帐记录。

5.9 运行维护人员职责

- 5.9.1 学习掌握设备性能，按规定周期进行日常检查、定期检查和专项检查，动态掌握设备状况。
- 5.9.2 对闸门、启闭机、电气设备、备用电源、通信及监控设施、安全防护设施、信号和标志等进行日常养护维修，及时消除缺陷和隐患。
- 5.9.3 规范养护维修记录。

5.10 信息系统管理员职责

- 5.10.1 掌握管理信息系统网络架构和运维知识，对自动化控制与视频监控、安全预警、调度及收费管理等系统进行检查维护，及时排除运行故障。
- 5.10.2 落实网络安全防护措施，保证计算机和网络安全可靠、通讯畅通。
- 5.10.3 定期升级系统软件、备份数据库，妥善保管技术文档。
- 5.10.4 规范检查维修记录。

6 运营人员作业要求

6.1 核查

- 6.1.1 认真核对船舶证书相关信息的真实性、有效性。发现不符的，应配合海事、船检部门复测、核定吨位。
- 6.1.2 仔细确认船舶过闸条件符合性、准确性，对不满足过闸条件的船舶应告知原因，不予放行，并报告运行班长，做好记录。
- 6.1.3 及时告知服务对象后续服务流程。

6.2 排档

- 6.2.1 对进入调度区域符合过闸条件的船舶应进行排序，及时告知排序结果和待闸情况。
- 6.2.2 及时通知已排序船舶进入指定等候区。
- 6.2.3 提前告知船舶注意接收调度指令、做好登记缴费准备。
- 6.2.4 排序应做到公开、公平、公正。

6.3 登记

- 6.3.1 船舶信息登记应全面准确，包括船名、船舶类型、船舶主尺度 和最大平面尺度、吃水、水面以上高度、货种、实际载货(客)量、航次起讫点;危险货物的名称、危险特性、包装等相关信息。
- 6.3.2 登记确认手续办理应及时准确。
- 6.3.3 及时告知服务对象按照要求进行缴费。

6.4 审核

- 6.4.1 船舶数据、过闸费用的审核应严格按照过闸费收费标准和有关规定。
- 6.4.2 审核应无差错，做到应征不漏，应收不少，应免不征。

6.5 收费

- 6.5.1 认真复核登记信息，核对收费数据，主动告知服务对象交费金额。
- 6.5.2 当面点清钱款，做好唱收唱付或完成电子支付确认，开具有效票据。
- 6.5.3 过闸费结算单和各种现金应按规定上缴财务部门，当班费用应及时结算。
- 6.5.4 按规定填写并上报各种报表，报表数据应真实准确。

6.6 调度

- 6.6.1 船闸调度应服从上级防汛防旱部门的统一指挥。
- 6.6.2 船闸调度应掌握上下游相关水利工程运行情况以及工情、水情变化，充分考虑对通航安全带来的不利影响，制定应对措施。
- 6.6.3 对已完成交费的船舶应按排档次序、船舶尺度合理编排调度计划和在闸室内的相对位置。
- 6.6.4 对危化品船舶及符合免费、优先过闸条件的船舶应特殊处理，按有关规定调度。
- 6.6.5 来船应按指定地点停靠，远调区域待闸船舶的停靠应规范有序，保持航道畅通。
- 6.6.6 应根据调度计划，通知船舶进入引航道，做好过闸准备。

- 6.6.7 应及时接收、报告、处理延时过闸申请，做好书面记录。
- 6.6.8 与待闸船舶应保持通讯畅通，用语文明，回应及时。

6.7 闸（阀）门操作

- 6.7.1 闸（阀）门操作应以保证船舶和工程设施安全为前提，遇有特殊情况确需通航时，应采取相应管控措施。
- 6.7.2 闸（阀）门操作应严格执行操作规程，加强设备的巡查，发现异常情况，应采取有效措施，并及时报告。
- 6.7.3 密切注视闸室涨落水和船舶的安全状态，积极协助调度管理。
- 6.7.4 船舶进出闸、闸室充泄水时，应按要求播放提示语。
- 6.7.5 规范填写操作日志、闸次放行记录。

6.8 安全巡查

- 6.8.1 密切关注通航过程中的危险源和风险点，排查安全隐患，落实管控措施。
- 6.8.2 注意涨落水时船舶动态，避免吊、压、搁船现象的发生。查看通航水位、流速和流向是否符合要求。巡查船舶进、出闸和闸室内的档距、系缆情况。
- 6.8.3 密切注视机电设备、闸门运转情况，发现故障应及时采取措施并报告。
- 6.8.4 按时巡查安全标识标牌、信号、消防设备是否齐全完好，发现问题应及时处理。
- 6.8.5 及时纠正进出闸的船舶不安全行为和状态，按照预案进行处置并及时报告。

7 运营人员礼仪及文明用语

7.1 着装仪表

- 7.1.1 运营人员上岗时应按规定着装，衣着整洁。
- 7.1.2 工号牌统一佩戴在上衣左侧口袋的正中，上缘与衬衣口袋上缘齐平；带挂式工号牌佩戴于胸前。工号牌不得转借他人。
- 7.1.3 运营人员工作期间要注意仪容仪表，做到得体、大方、整洁。
- 7.1.4 女性员工宜淡妆，与工作环境协调；男性员工不留胡须和长发。

7.2 行为举止

- 7.2.1 在工作场所站姿应挺直、自然，手不插裤兜或交叉于胸前，不颠腿，不斜靠。
- 7.2.2 在工作场所坐姿应端庄，不歪、靠、斜、倚等。
- 7.2.3 不携带与工作无关的物品上岗，不在工作岗位闲聊。
- 7.2.4 工作电话铃响三声内接听，接听电话时应文明礼貌，细致解答。
- 7.2.5 工作场所不吸烟、不吃零食，不勾肩搭背和嬉笑闲聊。
- 7.2.6 办理业务时，微笑面向服务对象，态度温和；和服务对象交谈时，目光友好、表情自然。

7.3 文明服务用语

- 7.3.1 船闸运营文明服务用语分为文明用语、提示语和高频对讲用语。
- 7.3.2 运行人员应规范使用普通话和文明用语，内容要求简捷明确，语速适中，播报应重复两遍，解答咨询直到船员满意为止。
- 7.3.3 服务用语应主动热情，应答及时，清楚准确。
- 7.3.4 文明服务用语与要求见附录 A。

8 危化品船舶管理

8.1 一般要求

- 8.1.1 危化品船舶是指装载具有毒害、腐蚀、爆炸、燃烧、助燃等性质，对人体、设施、环境具有危害的剧毒化学品和其他化学品的船舶。对危化品船舶应加强过闸管理。
- 8.1.2 做好危化品船舶过闸申报管理，督促载运危险品的船舶应如实申报船名、船舶类型、船舶尺度、吃水、货物种类及危险性、实际载货（客）量、起讫点等，并附所装载危化品相关证明材料。
- 8.1.3 运行人员应全程跟踪危化品船舶过闸状态，并开展危险货物运输、法律法规及注意事项等方面的安全宣传。
- 8.1.4 危化品船舶应及时放行，并做好危化品分类统计工作。

8.2 安全管理要求

- 8.2.1 督促危化品船舶按规定停靠在危化品指定停泊区，与其他货物运输船舶应保持一定安全距离，不得影响主航道安全畅通，加强待闸管理。
- 8.2.2 危化品船舶应实行集中、单独放行，与闸墙、闸门、同类船舶保持必要的安全距离。
- 8.2.3 危化品船舶严禁使用明火，不得从事焊接、燃放鞭炮、敲凿或其它可能引起火花的作业。
- 8.2.4 应制定危化品船舶通航专项应急预案，并进行演练。
- 8.2.5 与地方海事局等部门应保持联动，完善水上应急救援体系。

9 应急处置

- 9.1 运营人员应熟悉通航应急预案，按照规定开展预案演练，发生突发情况应按预案迅速采取有效措施进行处置。
- 9.2 做好应急物资的储备、检查。
- 9.3 运营人员应本着服务至上的原则，提供优质规范便民服务，不得与服务对象之间发生冲突。
- 9.4 运行中应及时调解和处置通航中船舶之间、船员之间的冲突和矛盾。
- 9.5 遇到突发情况和通航矛盾冲突，应按要求及时报告运行班长和值班所长。
- 9.6 遇到紧急情况造成船闸无法正常运行时，船闸管理单位应及时向上级管理机构汇报，必要时提请海事、公安部门介入解决。

10 服务监管

- 10.1 船闸运营单位应坚持内部管理和外部监督相结合，建立监管机制，加强运营人员的服务监管。
- 10.2 建立全方位、多渠道监管信息来源，全面了解运营服务情况，及时处理问题和不足。
- 10.3 监管信息来源主要包括：
 - a) 船员投诉、表扬；
 - b) 船员满意度调查；
 - c) 管理人员监督检查记录；
 - d) 视频、音频记录；
 - e) 媒体宣传、曝光；
 - f) 举报。
- 10.4 船闸运营单位应建立举报制度，设立举报箱，公布举报电话、通信地址或电子邮箱。
- 10.5 船闸运营单位应结合工作实际，建立健全考核与奖惩机制。

11 实施保障

- 11.1 建立健全并严格落实与服务规范相适应的管理制度。
- 11.2 加强运营人员业务知识培训和服务素质提升。
- 11.3 开展多样化服务活动，丰富服务规范内涵。

11.4 根据规范实施和监督考核情况，建立持续改进措施。

附录 A
(规范性)
文明服务用语与要求

A.1 文明用语

- 1 欢迎语一般包括:
 - a) 您好,欢迎光临;
 - b) 早上好(下午好、晚上好);
 - c) 欢迎光临。
- 2 送别语一般包括:
 - a) 您走好,再见;
 - b) 祝您一帆风顺;
 - c) 欢迎您再次光临。
- 3 问候语一般包括:
 - a) 您一路辛苦了;
 - b) 新年好;
 - c) 节日快乐。

A.2 提示语

- 1 提示语包括核查、排档、登记、收费、调度和进出闸等方面提示语。
- 2 核查提示语包括:
 - a) 请出示您的船舶证件,请问是首次过闸吗;
 - b) 这是您的船舶实测信息,请签字确认。
- 3 排档提示语包括:
 - a) 您的排序号为 XXX,前方待闸船舶约有 XX 艘;
 - b) 请在 XXX 位置等候;
 - c) 请关注信息平台/广播通知,及时办理登记、缴费。
- 4 登记提示语包括:
 - a) 请依次排队;
 - b) 请出示您的船舶证件;
 - c) 您的登记号为 XX,谢谢;
 - d) 请到 X 号窗口缴费。
- 5 收费提示语包括:
 - a) 请依次排队;
 - b) 请准备好登记号单和票款(请准备好登记号单和银联卡、微信或支付宝);
 - c) 收您 XX 元,通航费 XX 元,找您 XX 元(通航费 XX 元,请输入密码并按确认键);
 - d) 这是您的发票和找零,请当面点清(这是您的发票和银联卡,请收好)。
- 6 调度提示语包括:
 - a) XX 号的 X 船被安排在 X 号闸,请慢行至 XX 号靠船墩;
 - b) 进入引航道的船舶请注意,请依次停靠靠船墩,不要超帮停靠;
 - c) XX 船请注意,进闸后停靠闸室内 XX(位置)。
- 7 进出闸提示语包括:
 - a) 船员朋友们,欢迎来到 XX 船闸!即将进闸,请听从指挥,注意进闸时的安全;
 - b) 船员朋友们,请按调度安排依次进闸,不要抢挡,不要超越警戒线停靠,船舶停好后,请系好前后缆绳,防止碰撞闸门。谢谢合作;
 - c) 船员朋友们,请注意,闸室即将充(放)水,因水位差较大,水位上涨(下降)很快,请看管

好前后缆绳，注意船舶安全。谢谢合作；

- d) 船员朋友们，闸门即将打开，闸门开启大约需要 XX 分钟，请在闸门开启到位后，绿灯亮时再出闸，依次慢行出闸，防止碰撞。祝您一帆风顺。

A.3 高频对讲用语

- 1 高频对讲应符合下列要求：
 - a) 应耐心听清对方讲话后再回复，不抢答，重复呼叫间隔 30 秒；
 - b) 按下发射键稳定后再开始讲话，讲完最后一字稳定后再松开；
 - c) 每次呼叫或应答结束都以“完毕”结束；
 - d) 信号清晰以“抄收”两字表示收到，收听不清楚时以“请重复”三字示意对方重复；
 - e) 高频调度船舶应逐条通知，船舶登记号和船名船号应同时播报，以船员应答确认为调度完成。
 - 2 面对全部接收者的广泛呼叫应 2 遍以上，呼叫格式：全体待闸船员请注意！这里是****船闸总调（上游远调或下游远调）！这里是****船闸总调（上游远调、下游远调）！请注意****！请注意****！完毕。
 - 3 定向呼叫应 2 遍以上，呼叫格式：**船！**船！这里是****船闸总调（上游远调、下游远调）！这里是****船闸总调（上游远调、下游远调）！现在****，收到请回答！现在****，收到请回答！完毕。
 - 4 插入呼叫应 2 遍以上，呼叫格式：这里是****船闸总调（上游远调、下游远调）！这里是****船闸总调（上游远调、下游远调）！请求插入！请求插入！
 - 5 呼叫告知应先报 2 遍对方的名字，再报 2 遍自己的名字，然后告知情况。格式如：****船舶，****船舶，这里是****船闸总调（上游远调、下游远调）！这里是****船闸总调（上游远调、下游远调）！有事请讲！
 - 6 答复疑问应语气平稳，讲清呼叫内容，结束用“完毕！”。
 - 7 查询等待答复格式：***船，***船，这里是船闸总调（上游远调、下游远调）！这里是船闸总调（上游远调、下游远调）！请稍等，我们正在处理（或查询），大约需要***时间，请注意查收！完毕。
 - 8 通话中回复格式：收到！完毕！（请重复！完毕）。
-