

深圳市交通运输委员会 港航和货运交通管理局文件

深交港货〔2015〕95号

港航和货运交通管理局关于印发《2015年度 第一次深圳港集装箱码头服务满意度 调查工作实施方案》的通知

各有关单位：

根据《港航和货运交通管理局关于开展2015年度第一次集装箱码头服务满意度调查工作的通知》，为确保本次调查有序开展，我局制定了《2015年度第一次深圳港集装箱码头服务满意度调查工作实施方案》，现予以印发，请遵照执行。

特此通知。

港航和货运交通管理局

2015年6月24日

(联系人：曾晓珊、秦鸿睿，电话：25770660，25193529)

港航和货运交通管理局 2015 年度第一次 深圳港集装箱码头服务满意度调查 工作实施方案

为了解拖车司机对深圳港集装箱码头服务的需求，从源头上提高集装箱码头的服务质量和水平，我局于 2011 年起每年开展深圳港集装箱码头服务满意度调查（以下简称调查），截至目前已开展了 7 次。此项调查工作基本达到了促进企业提升服务质量、消除拖车司机与港口企业之间的部分误解、强化港口码头稳健有序发展的目的。

按照我局的工作计划，为确保 2015 年度第一次深圳港集装箱码头满意度调查顺利开展，制定本方案。

一、工作目标

通过开展调查，掌握拖车司机的实际情况和基本诉求，了解和掌握引发不稳定事件的触发点，力争把矛盾纠纷化解在基层，消除在萌芽状态，防止事态的扩大和恶化。同时，促进集装箱码头不断提高服务质量与水平，树立国际集装箱大港的风范，维护港口行业及拖车行业的和谐融洽的合作关系。

二、调查范围、对象和内容

本次调查范围：全市 4 家集装箱码头企业：盐田国际集装箱码头（YICT）、蛇口集装箱码头（SCT）、赤湾集装箱码头（CCT）及大铲湾（一期）集装箱码头（DCB）。

调查对象：进出各集装箱码头的拖车司机。

调查内容：调查对象对集装箱码头的作业效率与质量、投诉处理服务、管理水平、改进情况等服务内容的评价，以及调查对象的其他意见及建议，共五大块 20 个问题。

三、调查方式

为客观、高效地开展调查，并确保调查过程安全可控，顺应“互联网+”和智能手机推广使用的大趋势，我局委托深圳市众信网络通讯技术有限公司开发了手机调查页面（见附件 1）。本次调查不同于往次人工问询的调查方式，将通过手机网页对拖车司机进行满意度调查。

四、组织机构

调查工作由我局牵头，深圳市综合交通设计研究院有限公司具体负责，各集装箱码头、深圳市集装箱拖车运输协会、深圳港口协会、深圳市众信网络通讯技术有限公司作为此项工作成员单位，按照职责分工落实有关工作。

五、调查工作安排

本次调查分为前期准备、宣传及开展调查、调查结果形成、结果通报 4 个阶段（具体分工见附件 2）。

（一）前期准备阶段

召开调查工作动员会议，明确各成员分工，准备各项宣传资料，确保手机调查系统稳定可用（完成时间：6 月 30 日）。

（二）宣传及开展调查阶段

通过成员单位的网站、短信、海报、滚动屏等多种方式对调

查工作进行宣传，实时观测调查进度，并对调查系统出现的问题及时修复，根据实际情况及时调整工作方案（工作开展时间：7月1日—7月31日）。

（三）调查结果形成阶段

总结调查采用手机网页调查后的成效与不足，对调查结果进行定量及定性分析，形成调查报告（工作开展时间：8月初—9月中旬）。

（四）结果通报阶段

通过集装箱拖车协会、深圳港口协会网站，港货局港航业季度安全会议等形式通报调查结果（工作开展时间：9月下旬—10月上旬）。

六、工作要求

（一）高度重视，认真组织。各成员单位要充分认识此次集装箱码头满意度调查工作的重要性，按照本方案的要求，广泛动员，精心组织实施，确保生产经营与调查两不误。

（二）落实责任，分工协作。各成员单位要明确本单位工作目标和职责，按照工作任务表按时完成相关工作，安排专人负责，有步骤、有计划地推进各项工作。

（三）加强沟通，注重实效。我局将对各主办单位的工作进行监督指导，及时发现和解决问题，推动工作落到实处。各成员单位应及时将调查工作进展及遇到的问题反馈我局。

（四）加强宣传，积极动员。本次调查不同于往次现场问卷

调查方式，采用的是调查对象自主参与网上调查的方式，拖车司机的参与度取决于本次调查的知晓度，负责宣传的各成员单位应采取多种渠道和方式，宣传历次满意度调查的成效，向广大拖车司机推广参与调查的方式，充分调动拖车司机参与调查积极性，努力营造“人人关注、人人参与”的良好氛围。

附件：2015 年度第一次深圳港集装箱码头满意度调查工作任务表

