ICS03.220.40

R44

团 体 标 准

T/CTA 009-2025

海运危险货物集装箱装箱检查服务规范

Specification for container packing inspection service of dangerous goods transported by sea

2025-04-08 发布　　2025-05-01 实施

中国理货协会发布

目　　次

前　　言 II
引　　言 III
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 服务保障 2
4.1 基础资质 3
4.2 运营能力 3
4.3 人员要求 3
4.4 信息公开 3
4.5 安全要求 4
4.6 社会责任 4
5 服务提供 4
5.1 概述 4
5.2 服务响应 4
5.3 服务设计 5
5.4 服务执行与质量控制 5
5.5 服务交付 8
5.6 记录管理 8
6 售后服务 8
6.1 顾客满意监测 8
6.2 投诉处理 9
6.3 争议解决 9
7 服务评价与改进 9
7.1 服务评价 9
7.2 服务改进 9
附　录　A　（资料性）　海运危险货物集装箱装箱检查服务蓝图 10
参　考　文　献 11

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这些专利的责任。

本文件由南京中理外轮理货有限公司提出。

本文件由中国理货协会归口。

本文件起草单位：南京中理外轮理货有限公司、宁波外轮理货有限公司、宁波中联理货有限公司、镇江中理外轮理货有限公司、青岛外轮理货有限公司。

本文件主要起草人：陈建武、周林华、吴勇、郜进波、马学辉、王富国、许学胜、王文松。

引　言

海运危险货物集装箱装箱检查服务涉及货物、人员、船舶安全和环境保护，是保证海上货物运输安全的关键环节，也是国内、国际对危险货物和运输组件安全监管的法定要求。

由于该服务专业性强，且监装地点分布广泛、顾客需求、装箱单位作业水平以及各装运港海事监管方式等方面存在差异，导致该服务在实施、交付等具体操作方面存在不同，对货物安全和各相关方权益造成不利影响。

本文件在考虑委托方、船方及其他相关方需求和安全的基础上，对标国际国内海事法律法规相关要求，总结提炼行业内海运危险货物集装箱装箱检查服务的良好实践，凝聚行业内该业务开展的共识，将海运危险货物集装箱装箱检查服务实践经验形成标准，旨在规范海运危险货物集装箱装箱检查服务实施过程，保证服务质量，以专业、规范、高效的服务，持续增强顾客及相关方满意度。

同时，中国理货协会带领各理货企业积极履行社会责任，协助监管部门对危险货物集装箱水上运输实施源头监督，为维护公共安全和环境保护贡献理货行业力量。

海运危险货物集装箱装箱检查服务规范

1 范围

本文件规定了海运危险货物集装箱装箱检查服务的规范性要求，包括服务保障、服务提供、售后服务和服务评价与改进。

本文件适用于船舶载运危险货物集装箱的装箱检查服务，不包括可移动罐柜和多单元气体容器。

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 16994.3 港口作业安全要求 第3部分：危险货物集装箱

GB 39800.1 个体防护装备配备规范 第1部分：总则

GB 40163 海运危险货物集装箱装箱安全技术要求

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

GB/T 19014 质量管理 顾客满意 监视和测量指南

GB/T 23679 集装箱 机械箱封

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 30333 物流服务合同准则

GB/T 34417 服务信息公开规范

GB/T 35770 合规管理体系 要求及使用指南

GB/T 35966 高技术服务业服务质量评价指南

GB/T 36733 服务质量评价通则

GB/T 39604 社会责任管理体系 要求及使用指南

GB/T 39906 品牌管理要求

GB/T 40480 物流追溯信息管理要求

GB/T 42185 优质服务 原则与模型

GB/T 5338.1 系列1 集装箱技术要求和试验方法 第1部分：通用集装箱

JT/T 1287 乘用车集装箱运输技术要求

JT/T 1434 水路内贸集装箱载运商品汽车安全技术要求

集装箱法定技术检验规则（2017）

3 术语和定义

GB 40163 和 GB/T 24620、GB/T 42185界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

海运危险货物集装箱装箱检查服务 Service for container packing inspection of dangerous goods transported by sea

依据顾客委托，对其托运的危险货物的装箱过程、标牌、标志、标记、积载隔离、绑扎加固等是否符合国际公约、规则、国内技术标准和货物运输安全要求进行现场检查，并提供装箱证明书等单证资料的专业技术服务（简称装箱检查服务）。

注：为委托方提供的单证资料，包括但不限于装箱照片、装箱证明书、装箱声明单等。

3.2

顾客需求 customer requirements

顾客明示的、隐含的、潜在的需求和期望。

注1：顾客明示的要求通常表现为写进合同或协议的顾客要求以及顾客口头表达的要求。

注2：顾客隐含的要求通常表现为有关法律法规的要求以及约定俗成的社会责任或行业规范。

注3：顾客潜在的要求通常表现为顾客加急服务要求、服务改进要求、维护其他自我利益的要求等。

注4：顾客的明示要求和隐含要求构成了顾客对服务提供的期望值。顾客的潜在要求则构成了超越顾客期望值的必要性和可能性。

注5：上述要求也有可能发生变化。

3.3

服务设计 service design

以用户需求为中心，设计一种有效的模式，用于组织、规划服务系统中的人、基础设施、沟通交流以及有形物质的各组成部分，以提高服务质量和顾客满意。

3.4

集装箱装箱检查员 container Loading Inspector

按照规定从事船载危险货物集装箱装箱现场检查的检查人员（简称检查员）。

3.5

后台（管理）人员 background (management) personnel

按照集装箱检查要求和标准，对危险货物集装箱现场检查工作全过程进行安全、质量实时监管的人员。

3.6

极致顾客体验 outstanding customer experience

显著优于普通的顾客体验。

3.7

合规 compliance

履行组织必须遵守的要求，以及组织自愿选择遵守或声明的要求。

3.8

化学品安全技术说明书 Material Safety Data Sheet, MSDS or Safety Data Sheet, SDS

根据联合国《全球化学品统一分类和标签制度》（GHS）或相关国家标准规定，详细描述化学品（物质或混合物）标识、成分/组成信息、急救措施、消防措施、泄漏应急处理、接触控制和个体防护等信息的标准化文件，又称物质安全技术说明书或化学品安全数据单。本文中统一使用化学品安全技术说明书（SDS）。

4 服务保障

4.1 基础资质

应具有以下资质：

a）质量管理体系（ISO 9001）、职业健康安全管理体系（ISO 45001）、安全标准化及服务认证等基础资质；

b）健全的商务、生产、安全、质量、人力资源管理等职能机构；

c）建立咨询、响应、执行、交付及顾客反馈处理的完整服务机制；

d）建立优良的服务口碑或品牌，并参照GB/T 39906 进行有效管理。

4.2 运营能力

应具备以下能力：

a） 合规运营能力，应具备开展海运危险货物集装箱装箱检查的能力，并参照GB/T 35770 实施合规管理；

b） 信息化保障能力，应运用信息化手段保障装箱检查顺利开展，可配备实现装箱检查服务的数字化装箱检查服务平台和可穿戴式智能设备等。其中，数字化装箱检查服务平台应具备数据集成与管理、业务流程管控、顾客关系管理及数据可视化等功能，本文推荐使用符合以下技术要求的数字化装箱检查服务平台系统：

1）应具备多端协同、高效协作、安全可靠的特征，确保操作的高效性和安全性；

2）应具备以下功能：

——检查员手持终端数据录入。检查员通过手持设备终端录入作业信息，通过与平台的无缝对接，在作业现场快速、准确地录入各种实时数据，如货物的装箱数量、包装情况等；

——作业实时监管与动态跟踪。通过与检查员手持终端的实时数据交互，管理人员可以在平台上直观地查看作业进度等信息，实现对作业现场动态跟踪和全过程实时监管；

——顾客自助查询。顾客可通过平台自助查询所委托业务的动态信息，如货物的装箱进度、预计完成时间等。

c） 资源整合能力，应能够与代理、港口等相关机构合作，具备为顾客提供申报、订舱、装卸等延伸服务的能力；

d） 服务创新能力，应创新服务模式或提供个性化服务产品，如利用信息化手段或数字化装箱检查服务平台，提供装箱进度实时查询、装箱历史数据查询、装箱图片与装箱证明书下载及装箱质量全程溯源等服务项目，或根据顾客需求，为顾客提供装箱配载及绑扎加固、衬垫隔离方案等其他延伸服务。

4.3 人员要求

除符合 GB 40163 相关规定以外，还应符合下列要求：

a） 熟练掌握海事监管要求、国际海运危险货物规则（IMDG Code）要求及装箱技术标准，能够审核或编制集装箱装载计划，指导、监督装箱人员正确装载、系固危险货物；

b） 熟练掌握数字化装箱检查服务平台和海事监管平台操作要求，及时、规范录入相关信息；

c） 正确佩戴和使用符合危险货物特性要求的劳动防护用品、设备和工具，规范着装；

d） 服务态度热情，发生服务异常时及时提醒、报告和协调解决，监督、指导现场规范装箱；

e） 参加业务培训，保持知识更新，持续保持和提升危险货物装箱检查专业技能与现场服务水平；

f） 廉洁从业，不接受委托方或车队、装箱单位、代理等利益相关方的不当赠予或贿赂。

4.4 信息公开

应按照GB/T 34417 确定的原则和程序，对装箱检查服务信息进行公开，以便潜在顾客方便、及时地获取服务信息：

4.4.1 应健全信息公开渠道，包括但不限于：官网、微信公众号、服务场所等载体或顾客接触面；

4.4.2 应规范信息公开内容，包括但不限于以下信息：

a）服务信用，有关诚信、声誉、优质服务的信息；

b）服务提供，包括但不限于服务咨询、服务内容、服务流程等；

c）服务沟通，包括联系地址、电话、邮箱等联系信息或反馈渠道；

d）反馈处理，包括不良服务的补救措施、投诉的方式等。

4.5 安全要求

应依据GB/T 45001、GB/T 13861规范开展安全风险辨识与管控，保证服务过程安全，包括但不限于：

a) 应在作业前查阅该货物的 SDS，知晓该货物的危险性、成分/组成信息、急救措施、消防措施、泄漏处置、接触控制和个体防护等相关信息；

b) 应仔细观察作业环境，知晓现场安全（逃生）通道或安全区域，以便在发生危险时及时采取措施疏散至安全区域；

c) 应规范配备符合 GB 39800.1 要求的防护用品，检查员着装（含服装、帽、鞋等）应避免污染、划伤货物或包装；

d) 应配备便于随身携带个人应急用品，并规范使用；

e) 作业中不应饮食、饮水、吸烟；装易燃易爆危险货物集装箱检查时，不应穿带铁掌、铁钉鞋和易产生静电的工作服；温度高、时间长、作业量大时，应轮换或间歇作业；

f) 应在作业完毕后尽快进行全身冲洗，穿过的工作服、手套等防护衣物应单独清洗；

g) 后台（管理）人员应通过实时传送至数字化装箱检查服务平台的装箱图片或实时视频，对现场作业实施全过程安全管控。

4.6 社会责任

应参照 GB/T 39604 识别并履行社会责任，履行以下责任：

a) 维护公共安全、保护环境的社会责任；

b) 报告发现的船载危险货物违法行为，并配合实施开箱查验；

c) 应坚持顾客至上、员工为本和规范运营，坚决维护委托方、员工及相关方合法权益。

5 服务提供

5.1 概述

本部分规定了装箱检查服务的咨询响应、服务设计、服务执行与质量控制、异常处理及服务交付的基本要求，是装箱检查服务的核心内容。

5.2 服务响应

5.2.1 咨询响应

应建立首问负责制，确保在装箱检查全过程对顾客需求、疑问等做出快速反应，认真解答和全程负责，以实现持续顾客满意：

a) 顾客需求记录。收到顾客装箱检查咨询时，受理人员应当立即响应，积极提供装箱检查服务相关信息，详细询问并记录顾客需求；

b) 顾客需求分析。应依据 GB/T 42185 关于创造极致顾客体验的要求，理解顾客需求、期望和愿望，并基于顾客需求、顾客投诉及顾客满意检测分析结果，应用顾客关系管理（CRM）、卡诺（KANO）质量模型等工具，分析并确定顾客需求和期望；
c) 资源能力评估。综合考虑安全风险、服务能力、商务因素等，评估能够满足顾客需求的程度。必要时，咨询装箱检查相关人员；
d) 服务受理决定。根据评估结果，做出是否受理的决定：
   1) 能够满足顾客需求的，受理委托，签订服务合同；
   2) 不能满足顾客需求的，说明原因或给出解决顾客需求的建议。

5.2.2 服务合同

受理顾客委托后，应就顾客期望和要求进行洽谈，并及时拟定、签署装箱检查服务合同：
——合同内容。应包括但不限于：服务内容、服务质量、服务交付、服务期限、费用和结算、违约责任、争议的解决等，其要素与格式可参考 GB/T 30333 关于合同构成的相关要求；
——合同评审。合同签署前，应从合规性、可行性、风险性等方面进行综合评审；
——合同形式。应优先采用书面形式；签订电子合同的，应遵循《中华人民共和国电子签名法》，确保合同法律的效力；
——其他要求。除上述要求外，还应符合上级主管部门合同管理的相关规定。

5.3 服务设计

合同签署后，应进行服务设计，开展包括但不限于以下活动：
a) 顾客需求转换。基于顾客需求、顾客投诉及顾客满意测量分析，参照 GB/T 42185 关于创造极致顾客体验的要求，运用质量功能展开（QFD），设计和更新极致顾客体验，将顾客需求转化成装箱检查在执行、交付等操作方面的要求；
b) 确定执行标准。将服务各环节的操作要求或适当提升的要求作为装箱检查服务实施与评价的标准或依据；
c) 顾客需求调整。应根据顾客需求变化实时调整服务操作要求，并与所有受影响的环节、人员沟通修改内容，确保顾客需求顺利实现。

5.4 服务执行与质量控制

应创新装箱检查服务形式，运用信息平台等技术手段，采用“前台+后台”等模式，对服务全过程实施质量管控。

5.4.1 监装前准备

5.4.1.1 资料准备

商务部门受理顾客委托后，及时将业务信息通知装箱检查后台（管理）人员，后台（管理）人员应：
a) 接到通知后及时联系顾客索取委托装箱检查资料，包括拟装箱货物的 SDS、包装检验合格证明、货物装箱积载计划、集装箱箱号、装箱时间及地点等；或为顾客提供装箱检查服务平台顾客端账号，指导顾客自主录入相关信息；
b) 及时审核资料，确保资料符合装箱检查、海事监管等要求，并将其录入数字化装箱检查服务平台。

5.4.1.2 作业计划和人员调配

后台（管理）人员应及时编制作业计划和合理分配作业任务：

a) 综合考虑作业距离、作业量、劳动强度、人员能力等因素，制定装箱检查服务作业计划，合理调配检查员和分配作业任务，并针对性布置安全质量要求；
b) 分配任务后，检查员应及时作出是否接受作业任务的决定。不接受作业任务的，应及时告知后台（管理）人员；接受作业指令的，应及时进行作业准备。

5.4.1.3 作业准备

检查员在接受作业任务后，应：

a) 登录数字化装箱检查服务平台后，应认真阅读安全、质量要求并确认、提交；
b) 选用与作业要求相适应的个体防护用品和作业工具；
c) 及时关注作业信息动态，提前到达监装地点，与相关方做好沟通，确认检查事项；
d) 依据 GB 40163 要求审核集装箱积载计划，并认真核对箱号、货物等信息，确保箱、货、（提单）号一致。

5.4.2 装箱检查

5.4.2.1 环境检查

环境检查包括装箱作业环境、集装箱放置状态、装卸机具检查等，除应符合GB 40163的相关要求外，还应：

a) 在港区实施检查作业的，还须执行 GB 16994.3 关于港区危险货物装箱的相关要求；
b) 发现装箱环境存在异常情况的，检查员在保障安全的前提下要求装卸管理人员进行有效处置或报告，不得擅自处理或冒险作业；
c) 危险货物装箱作业过程中，不应有无关人员在装箱区域逗留；
d) 检查员应对装箱环境进行拍照，并实时将装箱作业环境、集装箱放置状况、装卸机具状况等装箱环境照片上传数字化装箱检查服务平台，通知后台（管理）人员；
e) 后台（管理）人员应实时审核作业环境照片，确保装箱环境符合要求。

5.4.2.2 集装箱检查

集装箱检查包括集装箱外部、内部、箱门和冷藏集装箱检查等，除应符合GB 40163 的相关要求外，还应：

a) 集装箱箱型应与货物特性相适应，并符合标准要求；
b) 冷藏箱装箱前，应根据货物温度要求，提前预冷至合理温度范围；
c) 外贸集装箱检查还应符合海关监管的相关要求；
d) 检查员对集装箱状况进行拍照，并实时将空箱整体、箱内、箱外及关键部位状况等照片上传数字化装箱检查服务平台；
e) 后台（管理）人员实时审核集装箱内部、外部及关键部位照片，确保集装箱符合货物装载要求。

5.4.2.3 货物物料检查

货物物料检查包括货物包装、包件、托盘货物、标志、标记及隔离、衬垫物料检查等，除应符合GB 40163 的相关要求外，还应：

a) 符合联合国《关于危险货物运输的建议书 规章范本》（UN TDG）4.1 章、5.2 章关于包装、标记和标签的其他规定；

b） 衬垫、系固等装箱物料应满足安全、环保、防疫等要求，木质衬垫或隔离材料应符合《国际贸易中木质包装材料管理准则》（ISPM15）相关要求；
c） 检查员对货物、物料状况进行拍照，并实时将货物包装、标志、标记和衬垫、系固物料等照片上传数字化装箱检查服务平台；
d） 后台（管理）人员实时审核货物物料信息照片，确保货物名称、包装、标志、标记等与装箱资料一致。

5.4.2.4 装箱过程检查

装箱过程检查包括装箱、衬垫、货物系固和特殊装箱要求检查等，除应符合GB 40163 相关要求外，还应：

a） 积载计划发生变更的，经相关方确认并重新审核；
b） 冷藏集装箱时进行温度监测，确保满足温度要求；
c） 装载与系固符合《货物运输单元装载规则》（CTU Code）附件 7 的其他要求；
d） 所装货物有特殊要求的，还应符合特殊要求的规定，如所装货物为商用车辆的，还应符合 JT/T 1287、JT/T 1434 相关要求等；
e） 装箱过程中，检查员应督促装箱人员采取措施，防止集装箱、货物被污染或损坏；
f） 检查员对装箱过程进行拍照，并实时将半箱、满箱全开门、衬垫、系固等照片上传数字化装箱检查服务平台；
g） 后台（管理）人员实时审核装箱过程检查相关照片，确保货物积载、衬垫、隔离、系固等符合要求。

5.4.2.5 封箱检查

封箱检查包括装箱完毕后的工具和废弃物清理、箱门关闭和施封检查等，除应符合GB 40163的相关要求外，还应：

a） 集装箱装载完成后立即施封；
b） 所用箱封符合 GB/T 23679 的要求；
c） 配备跟踪、监控等相关装置设备的集装箱，相关设备安装牢固，并确保安全运行；
d） 检查员对封箱过程进行拍照，并实时将满箱半关门、满箱全关门、铅封状态、铅封号、封箱后集装箱整体外观等照片上传数字化装箱检查服务平台；
e） 后台（管理）人员实时审核封箱检查照片，确保封箱检查符合要求。

5.4.2.6 装箱后检查

装箱后检查包括集装箱的外观、标牌、标记、标识和集装箱温控系统检查等，除应符合 GB 40163 的相关要求外，还应：

a） 确定集装箱上的危险货物标牌、标记、标识等粘贴牢固；
b） 确定集装箱角件、叉槽等部位无土壤、昆虫、植物种子等杂物进入；
e） 检查员对装箱后检查进行拍照，并实时将集装箱外观、标牌、标记、标识等上传数字化装箱检查服务平台；
f） 后台（管理）人员实时审核装箱后检查照片，确保集装箱外观、标牌、标记、标识和温控系统温度等符合要求。

5.4.2.7 异常处理

异常处理包括危险货物泄漏、标识标志损坏及危险货物漏报等情况处置，应及时、规范处理异常情况：

a）发生危险货物包装损坏、渗漏或散漏的，应在保证安全的前提下，监督或指挥装箱人员立即按货物特性进行处置；

b）发生或发现集装箱、货物、箱封、货物标志及信息系统异常等问题的，应及时联系相关方沟通处理；

c）发生或发现瞒报、谎报、漏报危险货物等违法情形的，应及时向海事监管部门报告。

5.4.3 填制单证

检查员应按 GB 40163 和顾客需求正确填制和签发相关单证，包括：

a) 装箱记录；

b) 集装箱装箱证明书；

c) 其他相关单证。

5.5 服务交付

集装箱装箱现场检查完成后，应及时进行服务交付。服务交付主要包括：

a） 信息报送。检查员应根据海事监管要求，将装箱、前、中、后三种箱内状况照片、装箱完视频等信息上传海事系统，并及时通知后台（管理）人员，后台（管理）人员及时通知商务部门，商务部门及时通知顾客；

b） 提供单证。及时为顾客提供集装箱装箱证明书等单证资料；

c） 提供照片。为有需求的顾客提供装箱全过程图片或视频资料；

D） 信息查询。经注册许可的顾客，可登录数字化装箱检查服务平台，开展实时装箱进度查询、装箱全程质量追溯及装箱历史数据查询，自助下载相关照片、装箱证明书等。

5.6 记录管理

装箱记录管理包括记录内容、保存期限等，除应符合GB 40163的相关要求外，还应：

a） 建立装箱记录纸质台账，方便信息检索与查询；

b） 数字化装箱检查服务平台装箱信息的记录与保存，应符合GB/T 40480的相关要求；

c） 符合上级主管部门档案管理的相关要求。

6 售后服务

6.1 顾客满意监测

应持续开展顾客满意度监测，依据 GB/T 19014 建立并实施顾客满意监视和测量程序，包括但不限于：

a） 明确影响因素。监视与测量应覆盖关键接触点，如服务咨询响应、服务提供、售后服务等服务全生命周期顾客体验；

b） 确定监测方法。通过顾客意见表、投诉记录、电话回访、CRM系统等收集顾客满意信息数据，确保真实、完整；

c） 坚持数据驱动。对顾客满意数据进行统计分析，形成顾客满意监测报告，作为服务改进的重要依据。

6.2 投诉处理

应将顾客投诉及相关方反馈视为服务改进机会，依据 GB/T 19012 建立并实施投诉处理程序，包括但不限于：

a) 公开投诉方式。在网络平台、办公场所、微信公众号、数字化装箱检查服务平台等顾客接触点公开投诉电话、投诉邮箱、投诉二维码等投诉方式，确保投诉渠道畅通有效；
b) 受理顾客投诉。及时接收、收集并记录顾客投诉，详细记录顾客投诉内容、更改要求、联系人员信息等；
c) 投诉处理与反馈。接到投诉后应立即核查、评估投诉的有效性和可能造成的影响，果断采取措施控制、减小或消除不良影响，并及时对投诉内容或对象进行调查、处理和向顾客反馈；
d) 顾客投诉定期评审。应定期对顾客投诉进行评审，统计、分析顾客投诉意见，明确服务存在的问题，积极识别顾客潜在需求，制定和实施改进措施。

6.3 争议解决

发生争议时，应积极协调解决：

a) 按合同规定的方式，采取协商、退款或补偿等有效解决途径；
b) 符合上级主管部门的相关要求。

7 服务评价与改进

服务评价与改进，应遵循客观严谨、全面准确、注重实效、服务发展的原则。

7.1 服务评价

开展服务质量评价，应：

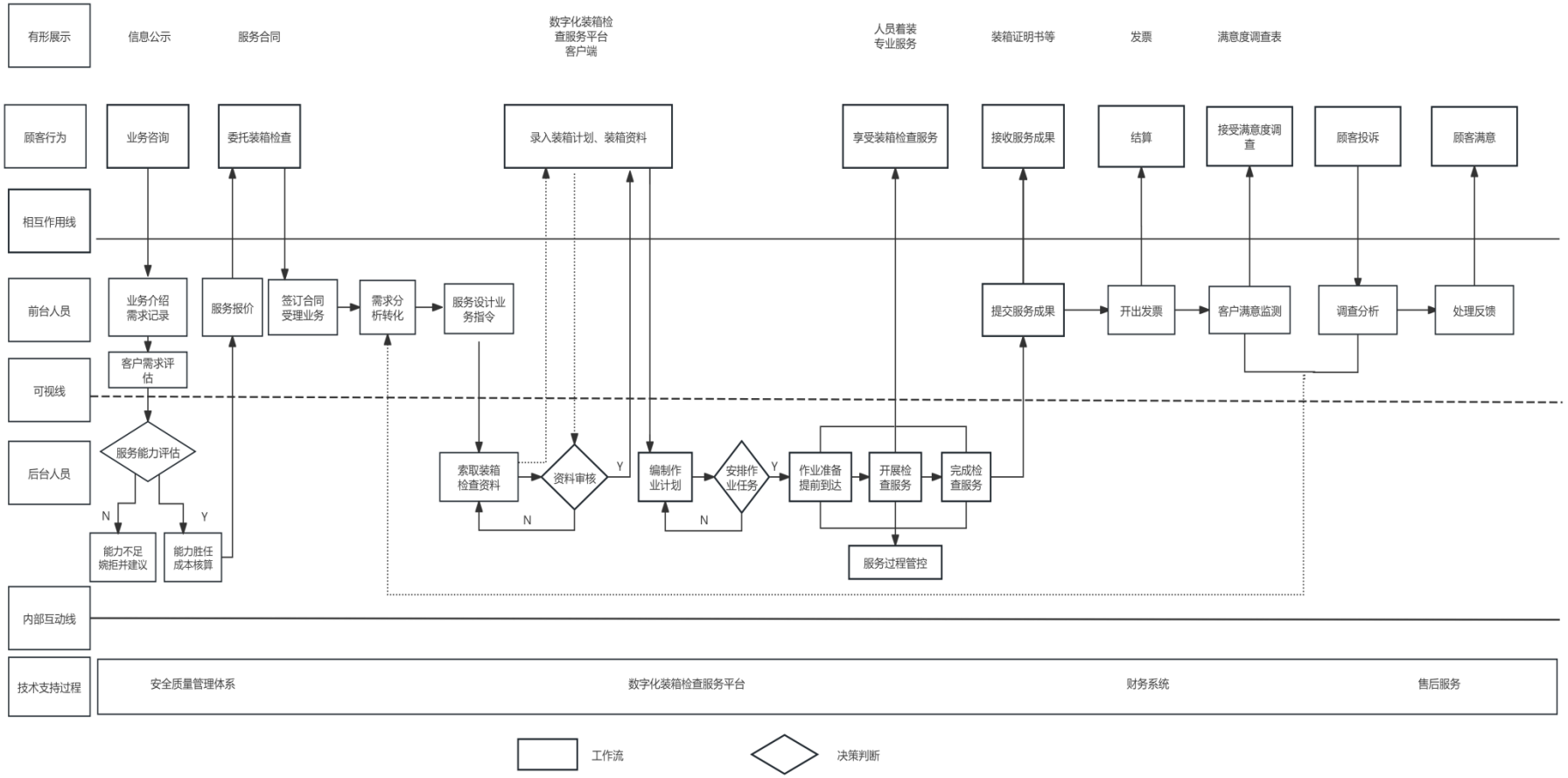
a) 依据 GB/T 35966 规定的内容、方法和程序进行；
b) 形成评价结果或报告，作为装箱检查服务质量改进的重要依据。

7.2 服务改进

应以顾客持续满意为目标，主动识别装箱检查服务改进机会：

a) 基于顾客满意监测，分析顾客关注特性的改进机会，保持或增强顾客满意过程；
b) 基于服务质量评价，分析影响顾客满意的结果因素，保持或提高服务成果质量；
a) 基于顾客需求变化，分析影响顾客需求变化因素及其关系，持续改进装箱检查服务。

附 录 A
（资料性）
海运危险货物集装箱装箱检查服务蓝图



参 考 文 献

[1] GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南
[2] GB/T 19001-2016 质量管理体系要求
[3] GB/T 19010-2021 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南
[4] GB/T 21737-2022 为消费者提供产品及相关服务的信息
[5] GB/T 28222-2011 服务标准编写通则
[6] GB/T 29590-2013 企业现场管理准则
[7] GB/T 30146-2023 安全与韧性 业务连续性管理体系 要求
[8] GB/T 36000-2015 社会责任指南
[9] GB/T 38156-2019 重要产品追溯 交易记录总体要求
[10] 海上交通安全法
[11] 国务院 危险货物安全管理条例
[12] 交通运输部 港口危险货物安全管理规定
[13] 交通运输部 船舶载运危险货物安全监督管理规定
[14] 国际海运危险货物规则（IMDG 规则）
[15] 集装箱安全公约（CSC）
[16] 货物运输组件（CTU）装载指南
[17] ISO 24082:2021 Service excellence — Designing excellent service to achieve outstanding customer experiences
[18] ISO 23686:2022 Service excellence — Measuring service excellence performance