烟台港客户服务承诺书

山东港口烟台港通过“服务提升”行动，烟台港口岸环境、作业效率、服务水平有了更大提升。烟台港牢固树立“安全、及时、优质、高效”的服务意识，面向社会、面向广大客户专门推出“三大承诺”，量化服务标准。

**一、争创领先的作业效率**：烟台港坚持以市场需求为导向，全面提高港口作业效率和口岸服务效率，为客户降低时间和物流成本。

1.打造和谐口岸环境，与海关、海事、边检等口岸单位信息互联互通，通关时间压缩1/3，促进贸易便利化。

2.发挥40万吨级矿石专业化泊位优势，铁矿石卸率提高到昼夜15万吨，降低客户租船成本；提高30万吨级原油码头作业效率，船舶在港停时压缩两小时；管输效率提高5%。

3.铝矾土全程物流体系各节点同步提速，铝矾土CAPE船型整船卸率提高到昼夜4.5万吨，转水船舶在港停时压缩10%。

4.提高化肥作业效率，尿素装船单线效率提高到昼夜2200吨；钾肥单船装卸效率提高到昼夜6000吨，可为客户提供定制效率，定制效率达到昼夜10000吨。

5.全面提升集装箱作业效率，集装箱单机效率提高10%；提高集装箱航线准班率，客箱班轮准班率提高到90%，干线准班率提高到95%；班轮直靠率力争达到100%。

6.全面提升商品车作业效率，装卸船效率提高到180辆/小时，班轮准班率提高到95%。

7.发展木材临港产业，辐射松卸船效率3条线从昼夜6000方提高到8000方，5条线从9000方提高到12000方。

**二、提供优质的客户服务**：烟台港坚持“港口产品就是服务”理念，全面优化业务流程，升级客户体验，为客户提供多元化、个性化服务，以服务成就客户。

8.提供单一窗口“一站式”服务，优化业务流程，集中办理单证、结算等港口业务；推行单证电子化，减少操作环节，各环节平均用时不超3分钟，为客户提供便捷、高效商务服务。

9.建立客户需求快速响应机制，在物流方案、延伸服务、客户投诉等方面推行“首问负责制”；物流方案订制、延伸服务需求在24小时内做出响应；客户投诉在两小时内做出首次回复，投诉办结率100%。

10.提供货物集疏港7×24小时全天候服务，散杂货集疏港15分钟内预约响应，30分钟内开始作业，衡重零待时。

11.提供矿石精确混配服务，铁硅含量标准差及偏差控制在千分之二以内，混配质量国际领先；提供原油混输增值服务，混输质量100%符合客户要求。

12.提供物流、金融、贸易等增值服务，满足客户多元化需求。

13.升级件杂货班轮服务体验，为客户提供“保姆式”“快递式”“点餐式”服务，各物流环节作业效率提升20%。

**三、构建和谐的营商环境**：为更好提供服务、满足客户多元化需求，烟台港始终努力打造公开公平公正的竞争环境和发展平台，优化港口营商环境。

14.升级“烟港易通”移动端和“物流信息网”PC端服务功能，持续提升业务线上化和单证无纸化比例。

15.遵循市场化规则，积极维护航运、代理、理货和拖带等涉港服务市场公平竞争环境。

16.紧密对接海关、海事、引航等口岸单位，努力为广大客户提升通关便利化、通航全天候、船舶零待时。

烟台港秉持“开放共享、合作共赢”理念，欢迎各大企业和客户融入烟台港“朋友圈”。我们设置24小时服务热线（4000085999），及时解答您的诉求，快速响应您的需求。