

①

②

③

④

邮轮口岸管理 理论与实务

闵德权 胡鸿韬 编著



YOULUN KOUAN GUANLI LILUN YU SHIWU

大连海事大学出版社

①

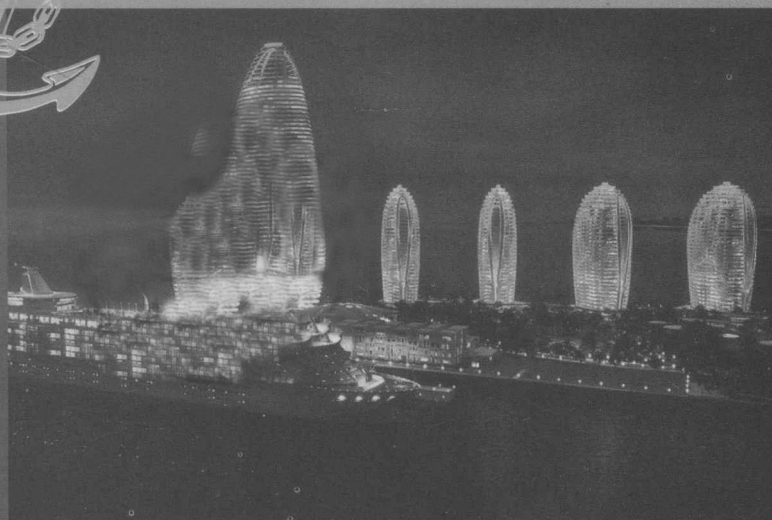
②

③

④

邮轮口岸管理 理论与实务

闵德权 胡鸿韬 编著



YOULUN KOUAN GUANLI LILUN YU SHIWU

大连海事大学出版社

© 闵德权, 胡鸿韬 2016

图书在版编目(CIP)数据

邮轮口岸管理理论与实务 / 闵德权, 胡鸿韬编著. —大连: 大连海事大学出版社,
2015. 12

ISBN 978-7-5632-3261-1

I. ①邮… II. ①闵… ②胡… III. ①旅游船—口岸—管理 IV. ①F590.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 009783 号

大连海事大学出版社出版

地址: 大连市凌海路1号 邮编: 116026 电话: 0411-84728394 传真: 0411-84727996

<http://www.dmupress.com> E-mail: cbs@dmupress.com

大连美跃彩色印刷有限公司印装

大连海事大学出版社发行

2016 年 1 月第 1 版

2016 年 1 月第 1 次印刷

幅面尺寸: 185 mm × 260 mm

印张: 8.25

字数: 202 千

印数: 1 ~ 1000 册

出版人: 徐华东

责任编辑: 高 颖

责任校对: 杨玮璐

封面设计: 王 艳

版式设计: 解瑶瑶

ISBN 978-7-5632-3261-1 定价: 20.00 元

本书基于邮轮口岸管理发展的理论和实践,阐述了邮轮口岸管理的基本理论;根据世界和中国邮轮港口的发展脉络,论述了邮轮国际客运中心的基本业务;依据与邮轮口岸管理相关的法规政策,综合分析了邮轮口岸管理基本内容框架下的邮轮口岸邮轮通关业务、邮轮口岸旅客和行李业务;阐述了邮轮口岸邮轮运营统计业务等。

前 言

邮轮口岸是国家法定机关相关人员实施监管,货物和邮轮直接出入境的特定水运海港、河港区域。邮轮口岸管理是以国家为主体,从整个邮轮口岸活动的角度所进行的全局性、综合性的系统管理。邮轮口岸是供人员、货物、物品和交通工具直接出入国(关、边)境的港口跨境通道,是一条国际各国或各地区之间经济、文化互相促进、交流的纽带,是一个国家或地区对外开放程度的体现。

邮轮口岸是城市改革开放的名片,是国际化城市高端旅游消费产业发展的基地,是邮轮经济发展的体现。在这个全球经济一体化与全球贸易自由化程度日益迅猛发展的时代,企业、地区甚至国家对相关区域的邮轮口岸管理机制日益重视,因为一个良好的邮轮口岸管理机制,如口岸各个管理部门之间衔接畅通、通关服务及时高效、邮轮及旅客服务满意等,都会成为口岸周边区域经济水平与竞争能力的标杆。

邮轮口岸业务繁杂,为了强化邮轮口岸建设,提高邮轮口岸综合服务和管理水平,实现对邮轮、邮轮旅客行李、邮轮口岸旅游景点、邮轮口岸区内交通等服务流程间的“无缝衔接”,实现邮轮旅客“一站式”通关服务,必须完善邮轮出入口岸的政策、标准、服务等体系。邮轮口岸服务作为邮轮旅游市场发展水平的重要动态指标,已成为衡量各大邮轮港口日常经营活动星级标准的重要依据,是相关政府部门制定邮轮旅游政策、调控邮轮旅游市场相关环节工作的主要方面。

未来的邮轮口岸应当兼备港口和城市两种功能。首先体现的是具备港口的功能,所谓港口功能就是邮轮口岸业务不仅囊括国际国内邮轮、旅客运输、旅客行李、港区服务以及区内周边旅游等基础服务业务项目,还应涵盖保税港区、自由贸易区、货物仓储、港区游览以及周边旅游等基础服务业务项目的延伸服务。其次是具备城市的功能,城市功能就是努力打造以邮轮、码头以及海岸为框架支撑的便捷商务区和海岸城市综合体,这里不但有适宜人们居住的住宅区,而且能够辐射周边地区,满足口岸周边居民休闲旅游的相关需求。

邮轮口岸管理协调邮轮口岸各个环节、各个单位、各个部门之间的关系,从总体上是对进出邮轮口岸的旅客、货流及邮轮所进行的计划、组织、指挥、协调和监督,最终发挥邮轮口岸整体功能,提高社会的经济效益。

本书的出版可以为推动我国邮轮口岸发展的政策制定者、实施者,我国邮轮口岸管理的相关邮轮公司、邮轮港口企业、酒店及旅行社的经营者,从事邮轮口岸管理的相关研究和学习人员等提供一个了解、审视的平台。

本书由大连海事大学交通运输管理学院闵德权和上海海事大学物流工程学院胡鸿韬共同完成。在撰写过程中,引用了国内外相关专家、学者、研究人员、企业及研究机构等的相关文献、资料、观点等,在此深表谢意!同时,郑茹苑、宋吉龙、刘焕、龚文丽、郭柳晨、赵玲、孙建平、邓光玉、马鹤丹、孟宪军、佟玉权、崔强等老师和学生参与了本书的资料收集及撰写等相关工作,在此表示感谢!由于时间和水平有限,本书难免存在不足之处,恳请同行批评指正!

编 者

2015年11月于大连

目 录

第一章 绪论.....	1
第一节 口岸学概述.....	1
第二节 邮轮口岸概述.....	6
第二章 邮轮港口	13
第一节 邮轮港口发展概述	13
第二节 国际邮轮港口概述	15
第三节 我国主要邮轮港口发展	22
第三章 邮轮国际客运中心业务	42
第一节 我国邮轮运输业发展	42
第二节 国际邮轮口岸旅游服务规范	45
第三节 邮轮口岸服务部门	48
第四节 邮轮国际客运中心业务	53
第四章 邮轮口岸管理相关法规政策	63
第一节 邮轮口岸管理相关法规政策汇编	63
第二节 我国邮轮口岸管理法律法规	70
第三节 我国邮轮港口建设方面的法规	77
第四节 我国邮轮及口岸管理方面的政策	82
第五章 邮轮口岸邮轮联合检查业务	87
第一节 邮轮口岸联合检查分工及程序	87
第二节 邮轮报关管理	89
第三节 邮轮口岸邮轮监管业务	92
第六章 邮轮口岸旅客行李业务.....	100
第一节 邮轮运营环境评价.....	100
第二节 邮轮旅客离岸、到岸流程	103
第三节 邮轮旅客行李离岸、到岸流程	106
第七章 邮轮口岸邮轮运营统计业务.....	110
第一节 邮轮运营统计报表.....	110
第二节 邮轮港口布局.....	119
参考文献.....	123

第一章 绪论

第一节 口岸学概述

邮轮(游轮)是拥有完备海上休闲度假设施,可以作为旅游目的地的船舶,载客量从数百人至六千人不等。邮轮与游轮的英文表示都是 cruise ship 或 cruise liner,按汉语拼音也一样称为 YOU LUN。因其运输功能、历史原因、国际习惯等,我国称其为邮轮。

邮轮口岸管理是邮轮口岸管理机关在对邮轮口岸事务的管理过程中所体现出来的,对口岸进行调节和控制的活动。它是在法律和法规严格规范下,以追求公共利益为其价值取向的决策、计划、控制、组织等一系列社会管理活动。

邮轮口岸管理的对象涉及邮轮口岸管理秩序的旅客和船员、邮轮泊位、邮轮国际客运中心、邮轮物资供应、邮轮信息等。改革开放是我国的基本国策,邮轮口岸是改革开放最高层次区位的体现。在国际交流日益频繁的大背景下,为进一步完善我国社会主义市场经济体制,推进对外交流,加强邮轮口岸管理日益重要。加强邮轮口岸管理研究是我国邮轮口岸管理发展的需要,加强邮轮口岸管理研究是构建中国特色邮轮口岸管理理论体系的需要,加强邮轮口岸管理研究是推动邮轮、海关、动植物检验、边防检查及卫生检查工作发展的需要。

一、口岸学概念

口岸学是一门新兴的市场营销学科,是一门融合了市场营销学、心理学、历史学、消费者行为学、民俗风情学、地理学等专业和社会学科知识的综合性学科。全世界没有对口岸学这门应用性学科给出一个完整且系统的定义,我们只能从分析的角度对其进行理解和掌握。

口岸学主要从事口岸的区位、口岸的交通工具、口岸的人员、口岸的交通、口岸的物资、口岸的政策法规、口岸的发展、口岸的流量等研究。口岸学主要研究口岸基本理论、报关程序、进出口税费、基本通关制度、特别通关制度、报关管理制度、报关管理机构、口岸联合检查、口岸仓储管理、口岸外贸管理等相关内容。

二、口岸的概念

口岸是供人员、货物、物品和交通工具直接出入国(关、边)境的港口、机场、车站、跨境通道等场所,也是国家设定掌管对外经济贸易和国际交往进出活动的场合,是国家对外交往的门户。

口岸的概念随着历史的发展而变化,也随着国家之间经贸活动的开展和国际交往活动中运载工具及出入境场所的变化而变化。早期的国际贸易主要通过海上运输,出入境的主要场

所是港口,因此,人们首先将口岸定义为“对外通商的港埠”。随着现代交通运输方式的出现,机场、铁路站、公路站等亦成为出入境的场所,从事包括人员、货物、邮件包裹等的交流,口岸的概念逐步转变为广义的口岸概念。本书研究的邮轮口岸属于港口口岸的范畴。

三、口岸的分类

我国口岸的开放和关闭由其所在地省(自治区、直辖市)人民政府会商大军区后,报国务院审批,同时抄送海关总署、总参谋部和有关主管部门。边民通道和允许装载沙砾的中国籍船舶出入境的装运点等由省(自治区、直辖市)人民政府会商驻地厅局级检查检验单位同意后审批,并抄送海关总署备案,具体办法由海关总署会商有关部门制定。

基于不同的口岸特征,口岸有不同的分类。

1. 按口岸开放程度划分

按口岸开放程度来划分,口岸可分为一类口岸和二类口岸:一类口岸是指允许中国籍和外国籍人员、货物、物品和交通工具直接出入国(关、边)境的海(河)、陆、空客货口岸(国家另有规定的除外)。二类口岸是指仅允许中国籍人员、货物、物品和交通工具直接出入国(关、边)境的海(河)、空客货口岸,以及仅允许毗邻国家双边人员、货物、物品和交通工具直接出入国(关、边)境的铁路车站、界河港口和跨境公路通道。

2. 按出入境的交通运输方式划分

按出入境的交通运输方式来划分,口岸可分为港口口岸、陆地口岸、航空口岸、水上口岸。其中港口口岸包括海港港口口岸和内河港口口岸,邮轮口岸属于海港港口口岸范畴。陆地口岸包括国(边)境以及国家批准内地可以直接办理对外进出口经济贸易交流业务的铁路口岸和公路口岸。航空口岸包括国家批准的可以办理对外进出口经济贸易交流业务的航空器起落场(站)。水上口岸主要指我国领海内的海上交货点。

世界上不同国家拥有符合其不同特点的口岸,如发达国家多以港口口岸为主,内陆国家多以边境口岸为主,而沿海国家多以海港口岸为主。其分类特征如表 1.1。

表 1.1 口岸分类特征

口岸分类	运输工具	服务对象	用途范围
海港口岸	船舶	货物(主)、旅客	国际海上运输航线
航空口岸	飞行器	旅客(主)、货物	国际航空航线
过境铁路站口岸	火车	旅客、货物	内陆国家铁路线
过境口岸		两国边境居民	两国边境贸易与交往

我国对原二类口岸的划分根据不同情况,按以下原则进行处理:效益好、布局合理、能够实施有效监管的口岸,纳入国家口岸发展规划,分期分批报国务院审批;有一定效益、距离原一类口岸较近、能够实施有效监管的口岸,由所在地省(自治区、直辖市)人民政府报国务院批准后并入原一类口岸;有一定效益,但不属于常年过货的口岸,作为临时开放口岸,按临时口岸审批程序报批;效益不好、布局不合理,并难以做到有效监管的口岸,应逐步关闭口岸。对一些省(自治区、直辖市)超出审批范围的内陆铁路和公路原二类口岸,不再纳入口岸管理范畴,一律按开放口岸的后续监管、查验场所进行运作,由海关总署、质检总局审批。需增加检查检验单位人员编制的口岸,由省(自治区、直辖市)人民政府报国务院审批。

四、口岸的作用

首先,口岸是国家主权的象征,口岸权是国家主权的重要体现。口岸权包括口岸开放权、口岸关闭权和口岸管理权。口岸管理权包括口岸行政权、关税自主权、进出境交通工具的检查权、监护权以及出入境货物和人员的检查检验权等。

其次,口岸是国家经济发展的纽带。口岸在国民经济发展中占有重要战略地位,它是国家经济快速发展的重要体现,在实现国内市场和国际市场的对接上起着桥梁和纽带作用。

再次,口岸是一个国家对外开放的标志。对外开放主要表现为政府间和人民间在政治、外交、经济、军事、科技、文化、艺术、教育、医疗、环境保护、资源保护、移民、制止国际犯罪、维护世界和平以及共同抗击自然灾害等广泛领域的合作与交流。因此,可以说,没有口岸就没有开放,口岸的开放在一定程度上反映了一个国家对外开放的程度。

最后,口岸是国家安全的屏障。口岸是一个国家的门户和关卡,必须要看好门户,守好关卡。国内外敌对势力和国际犯罪组织千方百计利用我国对外开放的机会对我国进行各种干扰和破坏,许多犯罪活动都是通过相关口岸进行的。因此,口岸是国家反演变、反渗透、反分裂和反颠覆的前沿阵地。口岸在维护国家安全、利益,保障国内安定团结局面等方面都有举足轻重的作用。

五、口岸管理的概念

口岸管理指以国家为主体,从整个口岸活动的角度所进行的全局性、综合性的系统管理。它协调口岸各个环节、各个单位、各个部门之间的关系,从总体上对出入口岸的客、货流及其交通工具进行计划、组织、指挥、协调和监督,最终发挥口岸整体功能,提高社会效益和经济效益。

口岸管理是一个多层次、多目标、多功能的大型管理系统,它涉及了外贸管理、外贸运输、仓储管理、港务监督、边防检查、海关、进出口商品检验、船舶检验、动植物检疫、卫生检疫、食品卫生检疫、铁路、港务局、民航、外轮理货、外轮供应、燃料供应、外轮代理、国际海员俱乐部等众多单位。

六、口岸管理的对象及内容

口岸管理对象的复杂性,要求口岸进行有效的协调。口岸管理是国家职能的要求,国家一经产生就有了领土、疆界和主权。在国与国之间的交往中,统治者为维护国家的领土完整、主权尊严及边境安全,就要在进境、出境、过境的地方采取必要的保卫和管理措施,从军事、政治、经济等各个方面保护本国的利益。口岸主要管理外籍进出口岸的各种交通工具,我国国籍的航行于国际港澳间的交通工具以及交通工具上的驾、乘人员,国际旅客、货物及其他物品等。

口岸管理体现了一个国家的主权和服务两个基本管理特征。首先是管理、监督、检查各管理对象,它体现口岸管理的执法特征。其次是对进入我国海域的外籍船舶实行强制引航,它体现口岸管理的主权特征及其服务性特征。第三是实行技术监督、检验和公证鉴定,它体现口岸管理的执法特征。第四是经营船代、装卸、理货、储存、转运、供应等业务,它体现口岸管理的服务性特征。最后是宣传我国的对外开放政策、接待有关入境人员等,它体现口岸管理的服务性特征。口岸管理的主要任务是维护国家主权、经济权以及对外信誉,保证运输的安全质量,提高效率,促进一个国家的对外贸易等。

七、口岸管理的性质

1. 口岸管理是政府行使行政管理政治职能的具体体现

政治职能是政府管理的一项基本职能。政府通过其政治职能来维护有利于统治阶级的社会秩序及内外环境,这是任何国家的政府都不可缺少的职能。口岸行政的政治职能主要体现在口岸管理是国家为了防范外族入侵,维护国家的领土完整、主权尊严和边境安全,在进出国境的地方采取的必要防卫措施和管理措施。通过口岸管理,一方面方便合法的往来,另一方面便于发现和缉查潜入潜出的间谍、特务,发现和缉查反革命分子、刑事犯罪分子、走私贩毒贩黄分子、偷渡外逃分子以及犯罪嫌疑分子,维护国家安全,维护社会主义法制。

2. 口岸管理是政府行使行政管理经济职能的具体体现

组织经济建设是我们国家最重要、最基本的职能,因此经济职能也就成为政府行政管理的一项不可缺少的基本职能。口岸行政的经济职能主要体现在,口岸是国家发展对外贸易的经济纽带,是发展外向型经济的重要投资环境。国家经济建设所需的各种物资需要通过口岸进入,销往国外的物资也要通过口岸运出去,国内外的人员也是通过口岸出入境的。通过口岸管理,可以合理布局口岸,加快货物和人员的通关速度,对经济发展起直接的促进作用。

3. 口岸管理是城市行政管理的有机组成部分

口岸是城市的重要基础设施,是地区投资环境的重要组成部分,因此,口岸管理不可能脱离城市管理孤立地进行。无论是沿海口岸和内河口岸,还是空运口岸和陆运口岸,都离不开城市的依托和支撑。口岸与城市的关系密不可分,城市因口岸而繁荣,口岸因城市而兴旺。口岸的建设与管理不可忽视和放松城市管理的改进和加强,后者对口岸管理起着直接或间接的制约或促进作用。口岸管理与城市管理相比,有自己的发展规律与特点,口岸管理并不完全等同于城市管理。口岸与城市的这种“你中有我,我中有你”的密切关系,便是口岸建设与管理不能不考虑的因素。

综上所述,口岸管理是一种政府行为,是政府行使政治职能和经济职能的直接体现,口岸管理也是城市管理的重要组成部分。

八、口岸管理的层次

口岸管理工作涉及以下三个层次:

1. 经营管理

这是指交通运输企业、外贸进出口企业和各类服务企业的生产经营管理。根据政企分开的原则,各级政府机构对经济的管理应以宏观管理、间接管理、服务性、法律和经济的手段为主。因此,口岸管理机构并不直接介入和干预这些企业的业务活动的管理。口岸管理机构对这些业务活动的管理主要表现在外部的协调、监督、服务和仲裁方面,对这些业务活动的具体管理是各企业自己的事情。当然,这并不等于说这些企业的管理与口岸的管理毫无关系,这些企业的管理与口岸的管理是相互影响的。一方面,口岸是这些企业主要的、直接的外部环境,口岸管理的状况会直接或间接地影响到这些企业的经济效益。另一方面,这些企业的发展状况又反过来影响到口岸的发展。

2. 检查检验

这是指对出入境人员、货物、物品、交通工具的检查、检验和监管。口岸检查检验的对象与

交通运输企业、外贸进出口企业和服务企业的业务有关。检查检验单位的工作是口岸管理工作的一部分,检查检验单位也是口岸的管理机构,在口岸管理工作中主要行使监督和服务职能。口岸检查检验单位一方面要支持业务单位的工作,保护和方便业务单位的正常活动;另一方面又要认真执法,发现并及时处理违法和危害国家安全的事件。口岸管理的大量日常工作集中在检查检验部门。

3. 综合管理

这是指地方政府对口岸运营实施的横向协调管理。综合管理的对象包括口岸各业务单位之间的相互关系、口岸各检查检验单位之间的相互关系、口岸各业务单位与各检查检验单位之间的相互关系。在实际工作中,口岸综合管理机构 and 口岸检查检验机构一般不干涉业务单位的经营活动,口岸综合管理机构一般也不干涉检查检验机构的查验工作,口岸综合管理机构对检查检验部门的管理是以外部的协调、服务、监督、仲裁为主。

检查检验是口岸的日常管理工作,由海关、边防检查、卫生检查、动植物检验、商检等部门分工负责。综合管理是口岸的横向协调管理,由地方政府负责。口岸检查检验单位对业务单位来讲是管理机构,对综合管理机构来讲又是被协调的对象。

九、口岸管理的主要手段

1. 行政指令手段

行政指令手段是指各级政府机关凭借上下级之间的指挥与服从关系,采取自上而下层层下达指令及从下而上层层上报、请示批准的方式,实现口岸的行政职能。

行政指令手段对口岸检查检验起作用,但对综合管理作用不大。各个检查检验单位都是垂直领导,上级领导机关通过命令、指令、指示等形式将决策传递给口岸现场的检查检验单位,作为下级的检查检验单位须服从和执行,使行政指令手段的作用得到发挥。

而综合管理是横向管理,综合管理机构与口岸现场各检查检验单位之间并不存在隶属关系和上下级关系,因此它无法运用行政指令手段指挥各个检查检验单位的行动,这是因为行政指令手段是一种条条管理方式,对横向关系无任何行政上的约束性。对口岸各个检查检验单位之间的关系来说也是如此。

2. 经济手段

经济手段是政府机构根据客观经济规律,通过价格、税收、信贷、利润、工资、奖金、经济合同等经济杠杆来调节各种不同经济利益体之间的关系,影响行政对象,以实现较高的经济效益和社会效益的管理方法。这种手段实质上是贯彻物质利益原则来调动各方面的积极性。经济手段最适于管理经济活动,它成为政府行使管理的主要手段。例如,海关降低或提高某种货物的关税,就能起到扶持、鼓励或限制某个行业发展的作用。与行政手段相比,经济手段是一种间接的管理控制方式。社会主义市场经济体制的建立为经济手段发挥作用提供了广阔天地,经济手段是口岸综合管理的主要手段。

3. 法律手段

法律手段是政府通过行政立法、司法的方式实施行政管理,以实现口岸行政职能的方法。法律手段不仅仅是通过司法部门对违法行为进行制裁,也是政府机构根据自己的职责,根据国家权力机关制定的有关行政管理的法律,根据自己的权限,制定与实施行政管理法规政策,调整社会各方面的关系,对社会经济进行控制、指导和监督。

4. 纪律手段

纪律手段是指要求人们严格遵守业已确立的秩序、执行命令和履行自己的职责,以实现行政职能的一种方法。遵守纪律包括遵守政纪和遵守党纪两个方面。政府机关及其工作人员都必须遵守政纪。中国共产党是执政党,政府机关和工作人员都必须执行中国共产党的路线、方针、政策,党员必须严格接受党纪约束。

口岸是国家的门户,是向世界展现我国形象的窗口。口岸各单位担负着把守国门、维护祖国尊严的光荣任务,因此更要自觉遵守政纪和党纪。口岸各单位都要加强对党员、干部的党风党纪教育,提高广大党员、干部遵纪守法的自觉性。

5. 思想政治工作手段

思想政治工作手段是指依靠宣传、说服、精神鼓励等方式实施行政,以实现行政职能的方法。口岸管理机构通过对国家口岸工作的方针、政策、法规的宣传、教育和解释,使口岸各有关部门、有关单位都自觉地依法办事、依法行事,理解和支持口岸管理机构的工作,从而促进行政职能的实现。

第二节 邮轮口岸概述

一、邮轮口岸概念

邮轮口岸是国家批准设立,由国家法定机关实施监管,允许中国籍和外国籍人员、货物、物品和境外的邮轮直接出入境,具有必要隔离设施和查验场所的特定水运海港、河港区域。

邮轮口岸主要包含口岸查验监管人,是指国家派驻口岸的海关、边防检查、检验检疫等履行出入境监管、执法职责的人。邮轮口岸旅游服务经营人,是接受承运人或海内外旅游运营商委托,为旅游者提供邮轮口岸旅游定向产品或专门服务的人。

根据定义,可以看出:

第一,邮轮口岸具有一般口岸的特征,但是又有别于一般口岸。首先,邮轮口岸主要为旅客上、下邮轮服务,为旅客的安全考虑,不需要一些复杂的货物装卸设施。其次,邮轮作为“海上的移动城市”,具有大型化的特征,因此,对邮轮码头的泊位、回转水域等方面有较高的要求。

第二,邮轮口岸具有便利的陆上交通设施体系。邮轮码头附近应当有足够的停车位置和通道。公共交通线路、轨道交通站和出租车待客区应尽可能靠近航站楼,方便旅客实现交通的零换乘。在对外交通上,具有到达主要旅游目的地和客源地的国内外空中航班和海上航次,具有通达腹地著名旅游景区的高速公路或铁路线路。

综上所述,邮轮口岸是供人员、货物、物品和邮轮直接出入国(关)境的港口通道。邮轮口岸应能够为邮轮及旅客提供有利的集散环境和安全有保障的场所。

二、邮轮口岸的基本要求

邮轮口岸是邮轮安全进出和停靠的主要场所。邮轮口岸的主要作用在于为邮轮的安全进出以及停靠提供最优服务,邮轮口岸应该具备为多艘大型邮轮提供停靠及其进出服务所需的综合设施设备条件,邮轮可以在此进行补给、废物处理、维护与维修等服务。

邮轮口岸应方便旅客安全上、下船,为邮轮提供完善的配套设施服务。邮轮口岸服务的核心是为旅客提供便捷的上、下船方式,以确保旅客能够安全上、下船。可采用的邮轮码头上、下船工艺方式主要有舷梯工艺,固定式登船桥工艺,组合式登船工艺,顺岸式邮轮上、下船工艺四种。邮轮口岸是旅客查验的主要场所,邮轮旅客上岸旅游观光前要在邮轮口岸进行通关查验,比如安检、通关等环节,以确保每一位旅客进行合法、合理、安全的陆地旅游。邮轮口岸为旅客提供港口服务,是旅行社代理服务的主要场所。当旅客通关上岸时,邮轮口岸就要进行衣食住行的规划,要为旅客提供宾馆住宿、旅游线路询问与规划、相关旅行代理服务,还要尽可能满足旅客的休闲消费心理需求,为旅客提供最满意的服务,做好旅客的后方保障等工作。

三、邮轮口岸管理概念

邮轮口岸管理是指以国家为主体,从整个邮轮口岸活动的角度所进行的全局性、综合性的系统管理。它协调邮轮口岸各个环节、各个单位、各个部门之间的关系,从总体上对进出邮轮口岸的旅客、货流及其邮轮进行计划、组织、指挥、协调和监督,最终发挥邮轮口岸的整体功能,提高其社会效益和经济效益。

邮轮口岸管理是一个多层次、多目标、多功能的大型管理系统,涉及了邮轮管理、邮轮旅客管理、邮轮行李管理、邮轮物资供应、仓储管理、港务监督、边防检查、海关查验、商品检验、船舶检验、动植物检疫、卫生检疫、食品卫生检疫、铁路运输、港务监管、民航运输、外轮代理、酒店服务、旅行社业务、国际客运中心业务等众多环节的综合业务。

我国目前的口岸管理体系设置海关、边防检查、检验检疫和海事四个检查检验部门(简称查验部门或查验单位),实行条条管理;口岸综合部门管理(口岸办或口岸局)实行块块管理。狭义的口岸管理体制是指口岸管理中的条条管理和块块管理相互关系的模式。我国现行的口岸管理体制是条块结合,以条条管理为主的模式。中央主要通过条条实行统一管理,但同时在地方的口岸综合管理机构,其主要职责是负责口岸现场的协调工作,遇到纠纷或矛盾,由该部门出面调停,现场解决。广义的口岸管理体制是指口岸管理中条条管理与块块管理相互关系的模式以及口岸通关模式,这是目前口岸管理中通用的概念。

四、邮轮口岸服务项目

邮轮港口服务供应链的成员众多,其中涉及的组织类型也有很多,有代理型组织(如旅行社、船舶代理)、运输型组织(如邮轮公司、内陆运输公司、汽车运输公司)和生产型企业(如客户企业、酒店、物流公司)。各组织的性质也有很大的不同,有企业(如船舶代理、船公司、港口企业)、政府监管部门(如海关、检验检疫机构)和服务行业(如免税店、货币兑换处、休闲场所)。

邮轮口岸的主要功能是为到港邮轮以及邮轮上所载旅客提供服务。服务主要包含邮轮旅客的通关服务、旅客餐饮住宿、旅客航空服务、旅行社代理服务、旅客商品购置和娱乐服务等;还包含与邮轮相关的服务,分为邮轮出入港服务,即邮轮进出港拖船、引航、泊位停靠、必需品等物资的采购、邮轮垃圾处理服务等;还有对邮轮本身的服务,即邮轮的维修、装载以及邮轮相关设备的供给服务等。

1. 邮轮靠泊服务及相关机构

邮轮靠泊服务包含邮轮进出港引航服务,海关检疫服务,靠泊邮轮的维修保养、物资补给、清洁、废弃物处理等相关配套服务。邮轮靠泊服务机构有港口引航机构、海关、检验检疫机构、

邮轮码头相关部门等。

2. 邮轮旅客服务及相关机构

邮轮旅客服务包含旅客上、下船服务,旅客通关服务,旅客集散服务,旅客消费服务(含旅客餐饮服务、旅客航空服务、旅行社代理服务、旅客商品购置和娱乐服务等)。邮轮旅客服务机构有邮轮口岸的相关邮轮公司、邮轮口岸联检部门、交通运输服务部门、邮轮公司及其代理等。

3. 邮轮旅客行李托运服务及相关机构

邮轮旅客行李托运服务包含旅客行李提取服务、旅客行李送往联检大楼、旅客行李通关检查服务(包括安全检查、海关检查、检验检疫等)、旅客行李托运服务等。邮轮旅客行李托运服务机构有旅游代理公司、邮轮口岸托运部门等。

五、邮轮口岸码头设施

基础建设是邮轮码头运营最重要的部分,直接决定一个邮轮码头是不是高效安全。邮轮口岸码头设施包括邮轮码头、邮轮防波堤、邮轮护岸、邮轮航道、邮轮锚地、邮轮回转水域等。邮轮码头是邮轮港口主要的水工建筑物之一,是供邮轮系靠停泊使用的,并在此进行邮轮旅客上、下船,游客行李的装卸。邮轮防波堤能够防御波浪对邮轮港口的侵袭,维护邮轮港内水域的平稳,以保证邮轮在港内安全地停泊和游客上、下船。邮轮护岸则能够保护岸上设备设施,避免因波浪、海流、潮汐等动力因素致使海岸受到侵蚀而产生岸线内移。邮轮主航道指通过邮轮港口,为邮轮进出港的公共航道;邮轮支航道则指由邮轮主航道通至各邮轮码头边的水道。邮轮锚地是指在水域中指定地点专供邮轮船舶停泊的场所。由于邮轮对“准时性”要求较高,即使在非专业邮轮码头,港口也会安排邮轮优先靠泊,并由邮轮公司补偿其他船舶的时间损失,故实际中,邮轮在锚地等待的时间一般很短,主要是在锚地等待引航或检疫等。邮轮回转水域设置在方便邮轮靠离码头或进出港口的地方,方便邮轮自行操作掉头等,邮轮和一般商船的船舶操作性能、安全性要求等不同,需要的回转水域要求亦不同。

六、邮轮口岸建设标准

目前,国内邮轮口岸码头的建设主要依据《海港总平面设计规范》等,此外,国内《邮轮码头设计规范》已通过初步审查。按照建造规定和要求,堤岸以钢筋混凝土浇筑、砌石或其他结构方式施工。定位桩主要有预制混凝土管桩、钢桩、灌注桩等。设备包括系船设备(如系船柱、系船环),防冲设备(如护木、橡胶防冲设备),安全设备(备用装置、消防用品、应急物质),水电供应装置等。

其中,码头适宜选择在地质条件好、岸坡稳定的濒海地带,水域水流应平顺、有足够水深,陆域有足够岸线长度与纵深,留有足够空间以布置前方作业区域。邮轮码头形式一般分为突堤式和顺岸式两种,突堤式一般可停靠2艘邮轮,顺岸式一般可停靠1~2艘邮轮。邮轮码头对吃水深度要求不高,前沿水深通常不会超过10 m,码头水工部分所需的投资规模不大。邮轮港内潮流、水位和波高都是影响邮轮港内停泊稳定性的因素,除了确定好涨潮落潮及洪水期的超速、最高低水位外,还要考虑波浪的高低。对于通常的客、货运码头,泊位允许停泊波高一般为1.0~2.0 m,风力小于或等于九级。邮轮港内必须满足合适的平稳度,港内水域也应尽量避免波浪反射或采取消浪措施。

邮轮港口港内功能水域包括港池、系泊水域、航道、回转水域等。防波堤口门的方向、位置

设计应充分考虑常风向、波浪、潮流、泥沙运动的影响。航道宽度通常指进港航道宽度,即航道断面的底宽,设计时要充分考虑风、波浪、潮流(水流)、沿岸泥沙流等自然条件对邮轮安全进出港的影响,同时邮轮的宽度、航行速度和航行性能也要考虑在内。回转水域直径按2.0~2.5倍设计船长确定。表 1.2 为国际通行的邮轮港服务设施配置标准。

表 1.2 国际通行的邮轮港服务设施配置标准

低标准	推荐标准	高标准
1. 可遮蔽的锚地 2. 锚地与码头间的距离不超过 2 n mile 3. 码头能保障乘客安全上岸 4. 邮轮供给向乘客开放 5. 有供旅游巴士停泊的候车区及其他交通工具的着陆区 6. 码头附近有游客接待设施 7. 便捷的海关、出入境和检疫手续 8. 保证邮轮安全和乘客上、下船安全	1. 拥有可供邮轮停靠的码头 2. 码头无障碍,保证乘客安全 3. 码头有宽敞的旅游巴士停车场 4. 便捷的海关、出入境和检疫手续 5. 保证邮轮安全和乘客上、下船安全 6. 舒适方便的候客区	1. 可遮蔽的港口 2. 专用邮轮码头 3. 有客运码头 4. 有零售等相关商业服务 5. 便利的公共交通 6. 便捷的海关、出入境和检疫手续 7. 保证邮轮安全和乘客上、下船安全 8. 提供补给的设施 9. 港口应配备燃料、水供给,垃圾、污泥处理,行李托运等相关配套设施

七、邮轮口岸业务管理与一般口岸业务管理的区别

邮轮口岸业务管理对象主要为邮轮,邮轮港口的主要作用在于为邮轮的安全进出以及停靠提供最优服务。邮轮口岸应该具备为多艘大型邮轮停靠及其进出服务所需的综合设施设备条件,邮轮可以再次进行补给、废物处理、维护与修理等服务。邮轮口岸业务管理的目标为保证邮轮旅客安全进出境。邮轮口岸管理是国家主权和国家职能的重要组成部分,它的服务核心是为旅客提供便捷的上、下船方式,保证邮轮旅客安全地进出境。

邮轮口岸业务管理和一般口岸业务管理的区别主要体现在业务流程、业务内容、功能上的几个方面。一般口岸主要服务对象是运输工具、货物、交通运输工具上的工作人员,而邮轮口岸的主要服务对象是邮轮、旅客及船员、旅客行李、邮轮物资等,所以,其口岸管理既有共同点又有不同点。本节主要介绍邮轮口岸管理业务。

1. 业务流程上的区别

相对于邮轮口岸业务,一般口岸管理工作大体由四个系统组成。

监管系统包括海关、边防检查、海事监管(船舶检验)、出入境检验检疫局(卫生检疫、动植物检疫、进出口商品检验)等检查检验部门。交通运输系统包括航运、航空、铁路、公路运输和港口运输等运输部门。外经贸系统包括各类外贸进出口公司、外贸进出口基地、保税区、保税仓等经济部门。服务系统包括港务、外轮代理、外轮供应、港口仓储、装卸以及直接为口岸现场服务的报关报检、银行、治安保卫、签证以及环境卫生等服务机构。

邮轮口岸业务流程包括邮轮进出港引航服务,邮轮旅客上、下船服务,邮轮旅客通关服务,邮轮自身维护、补给、垃圾处理等服务,邮轮旅客的消费和娱乐服务等。邮轮口岸的业务流程

如图 1.1。

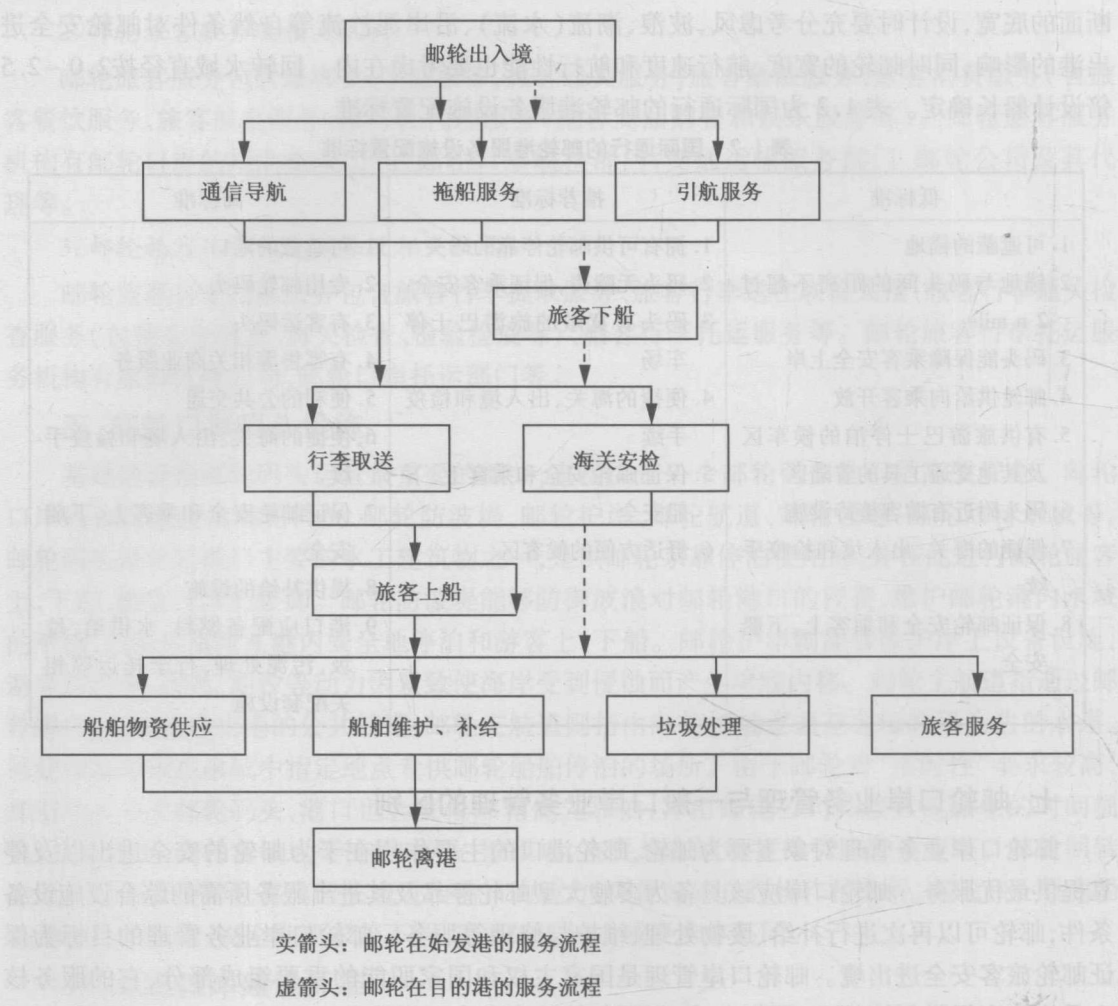


图 1.1 邮轮口岸的业务流程

邮轮口岸的通关主要针对旅客和旅客行李，而一般口岸通关主要针对商船上所运载的货物，涉及货物的当事人，即托运人、承运人、收货人、货代、船代、港口经营人等，也牵涉到货物的搬运、仓储、运输等。一般口岸的业务流程见图 1.2。

2. 业务内容上的区别

邮轮口岸主要业务是为游客提供托运行李、休息和医疗、通信的场所，提供一关三检和游客上、下船的通道和查验系统，为邮轮提供泊位停靠、进出口引航、垃圾处理等服务；邮轮口岸的附属业务是为游客及其他人员提供通关服务、交通服务和停车场等交通服务设施，提供住宿、餐饮、休闲娱乐等商务服务场所，提供自然旅游、人文旅游、购物旅游等旅游服务，以及邮轮的安全保障、维修服务、物资供应等辅助的服务内容。具体业务包括：

(1) 口岸旅客通关服务

邮轮口岸通关服务是指在海关旅检通道内海关工作人员为旅客提供的服务，口岸必须设立专供海关办理进出境旅客通关手续的通道，而海关旅检通道是指海关在进出境旅客的口岸

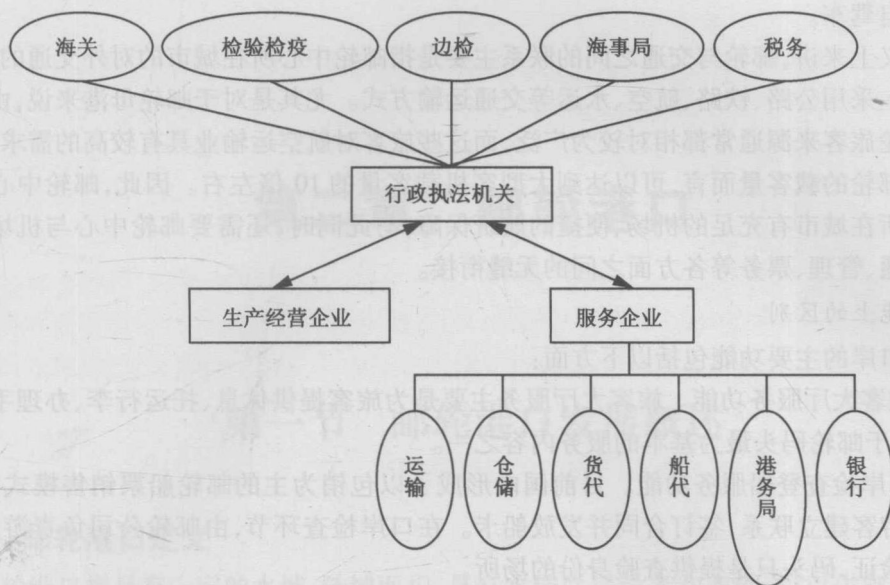


图 1.2 一般口岸的业务流程

设置的专供海关办理进出境旅客通关手续的区域,海关旅检通道应为封闭、独立的区域,不得与其他部门混用。海关旅检通道可根据海关旅检工作的职责、任务、特点和作业流程划分为三个区域:一是申报区,指出入境旅客根据需要填写各种表格的区域;二是检验区,指海关工作人员查验旅客携带行李、物品的区域;三是处理区,指海关工作人员处理违规、违法旅客和其携带行李、物品的区域。

(2) 口岸旅客行李通关服务

由于邮轮旅游一般是长途旅游,旅客很可能会在途中购买大量物品或者是大型的货物,为方便通关,行李一般由旅游公司负责集中通关,行李通关检查设置了安检前托运和安检后托运两种模式,预留行李传送带设备接口,而且还专门设立了大件行李检查通道,经行李检查厅被运送到船上,其中行李通关包括安全检查、海关检查、检验检疫等流程。

(3) 口岸邮轮服务

靠泊后邮轮的维护保养、物资补给、清洁、废弃物处理等相关配套服务,都是邮轮码头的相关部门负责提供,而码头是联系陆地和海洋的连接点,也是为邮轮和建筑物提供消防、排水、供电以及以上服务的重要场所。

(4) 口岸交通服务

理论上讲,邮轮与交通之间的联系存在广义与狭义的区别:

邮轮与交通之间的狭义联系,主要是指邮轮中心的对外交通上的联系,而在对外交通上主要是采用公路、铁路等交通方式和大型巴士、出租车、地铁等出行交通工具。与此同时,邮轮中心交通也同样存在广义与狭义的区别。狭义的邮轮中心交通是指除邮轮旅客之外,邮轮中心往往还需要承担一部分的城市功能,在考虑其他旅客以及市民的交通需求的情况下,在交通规划上综合考虑各种交通方式之间的便捷程度,从而在城市交通网中形成便捷、合理、有效的交通枢纽;而对于广义的邮轮中心交通,邮轮码头主要承担旅客上、下船节点的角色,其仅需要通过交通工具实现邮轮码头与城市之间的快速集散功能即可,而此时通常采用的交通方式主要