目录

　　一、 引言

　　二、 引航服务承诺

　　三、 引航申请和工作程序

一、引言

深圳港引航站成立于 1997年6月，是深圳港唯一的引航机构，隶属于深圳市交通运输委员会 ( 港务管理局）。成立以来，深圳港引航站以维护国家主权，保障船舶、港口和水域安全，促进港口生产发展为己任，以“安全引航、阳光引航、优质服务、廉洁高效”为宗旨，以高超娴熟的引航技能、良好的服务意识，为港航企业提供优质的引航服务，为促进深圳市现代物流业发展和特区的经济建设作出贡献。

深圳港引航站拥有一支技术力量雄厚、服务意识良好的引航队伍，为挂靠深圳港的各类船舶提供安全优质的引航服务，是深圳港口生产中一支足以信赖的生力军。

　　为落实交通运输部关于印发《推进阳光引航提升服务水平工作方案》的通知（交水发【2013】422号）精神，特编制本手册，供各港航、代理企业使用和监督，共同推进和提升引航服务水平。

二、引航服务承诺

　　我站致力于建设“国内领先、国际一流”引航机构，精心打造深圳港优质引航服务品牌。深圳港口引航服务承诺如下：

　　引航受理：站调度室全年365天每天24小时接受引航申请。

　　引航计划：每天分五次安排引航计划，并及时公布在引航站网页上，供企业随时查询和监督。

　　引航员指派：按照深圳海事局对深圳港各等级引航员引领船舶的种类、尺度规定，指派符合等级要求的引航员执行引航任务。

　　引航过程监督：站调度室通过引航动态监控系统对被引船舶的引航实施全过程监控。

　　拖轮配备：配备满足安全生产需求的拖轮数量，按正常情况下的港作拖轮配备标准执行。遇特殊情况需变更使用拖轮时，与船方达成一致意见。

　　引航费收：按交通运输部颁布的引航费收标准执行，引航签证单和引航费用结算单及时送达申请引航的企业，耐心接受询问。

　　引航规范：严格执行海事管理规定和船舶引航操作规程，运用科技手段，精心引领，确保安全。

　　优质服务：遵守廉洁规定，杜绝“吃拿卡要”；文明礼貌，认真解答询问、及时答复投诉；用良好的船艺完成每一次引航任务。

　　行风投诉监督：

　　电话：0755-83797236；

　　传真：0755-83797206

　　邮箱：[szpilot@163.com](mailto:szpilot@163.com)

　　地址：深圳市福田区竹子林公路紫竹七道16号主枢纽管理控制中心2114室

   邮编：518032

三、引航申请和工作程序

　　（一）引航申请

进入深圳港需申请引航的船舶，引航申请应当在抵港24小时之前（航程不足24小时的，在驶离上一港之前），由船方或其代理人在深圳港引航站网上的“引航服务申请”向引航站提出，并在船舶抵达引航锚地4小时之前向引航站确认。出港或移泊的船舶，引航申请应当提前3小时在引航站网站上提出。

（二）引航调度工作

　　引航站受理引航申请后及时对引航申请予以审核，审核通过的按排班点安排引航员执行引航任务；未通过审核的及时告知船方或其代理人。

　　（三）引航计划安排

　　深圳港引航站为配合港口生产的需要，每天分五次安排引航计划，分别为：

　　0600 时安排 1001至1400的引航计划；

　　1000 时安排 1401至1800的引航计划；

　　1400 时安排 1801至2200的引航计划；

　　1800 时安排 2201至0200的引航计划；

　　2100 时安排（次日）0201至1000的引航计划。

　　需申请引航的船舶，引航申请必须在每次引航计划安排前1小时确认。

　　（四）引航计划查询

　　所有引航申请的计划安排，均可在每次引航排班半小时后，在引航站网页上的“引航计划”栏目中查询。

　　（五）联系方式

　　24小时值班电话：0755-83797166；

　　值班手机：13600436118；

　　传真：0755-83799329

　　网址：http://jtys.sz.gov.cn/szpilot/