

# 邵元荣：船员服务贴心人

□ 全媒体记者 陈俊杰 通讯员 孙正淳



邵元荣(左一)接受船员现场咨询。华志波 摄

# 大海的守护者 青年的领路人

□ 通讯员 刘志勇 文图

2017年11月,经国际海事组织(IMO)评选,连云港海事局“海巡0611”轮船长卢国强获得2017年IMO海事特别勇敢奖。当年的“海上特别勇敢奖”全世界受表彰有9人,我国仅卢国强船长一人获奖,为我国海上搜救人赢得了荣誉。

## 连云港海域的“定海神针”

2016年3月8日18时左右,连云港海上搜救中心接到报警:“苏连云港港1677”在连云港灌河口海域搁浅,船舶有沉没危险,7名船员遇险,情况十分紧急。搜救中心接警后,向连云港海事局“海巡0611”轮下达指令,当时卢国强休班在家,接到指令后第一时间赶赴码头,指挥“海巡0611”轮立即前往现场。

当晚,连云港海域受强冷空气影响,海面刮起了8级左右的偏北风,瞬时浪高达4到5米。出航后,海况继续恶化,“海巡0611”及其他搜救船艇因自身安全受到严重威胁,无法前往现场。慎重考虑之下,卢国强指令抗风性能稍好的拖轮“云港9号”抵达险情附近水域,但受潮汐影响,遇险船附近水深严重不足,拖轮无法靠近,救助行动一时陷入僵局。

险情不等人,不到两个小时,遇险船倾斜角度已从10度迅速扩大至50度。次日凌晨4时许,一看到海上风浪稍有减弱,卢国强立即将情况报告搜救中心,并驾驶“海巡0611”顶风出航。6时左右,多艘搜救船艇反馈说海上风浪太大,无法继续航行。作为有40年航海经历、30余次海上人命救助经验的老船长,卢国强清楚地知道,在如此海况下驾驶大型海巡艇救助在浅水区严重侧倾的货轮,困难和风险都是无比巨大的。他拨通了搜救中心的电话,坚定地说:“我再坚持航行一段时间,尽力赶赴现场。”

7时15分,“海巡0611”轮抵达现场,但遇险船侧倾非常严重,再加上现场风大浪急,贸然靠近,易造成遇险船舶受损、救助船舶体受损的次生事故。看着遇难船船体瑟瑟发抖并急切挥手待救的遇险船员,卢国强来不及有丝毫犹豫,操作车舵谨慎地反复用船艏尖进行试靠。1次、2次、3次……大家的心都提到了嗓子眼。卢国强通过飞速转动的旋转视窗,精确地判断着两船之间的微小距离,不断进行试靠。终于,在第12次尝试时,通过遇险船员与救助人员的紧密配合,抓住了最后的时间窗口,“海巡0611”轮将船头搭靠在遇险船的船舷,7名遇险人员于7时30分被成功接上。30分钟后,“苏连云港港1677”轮翻沉。

40年来,卢国强已经记不清经历了多少次大风大浪,护航了多少艘次船舶安全进出港。据连云港海事局指挥中心不完全统计,卢国强累计参与海上应急处置30余起,成功救助150余人,挽回直接经济损失上亿元。也因此被业内称为连云港海域的“定海神针”。

## 时刻保持“工匠精神”

在海上的每一天,卢国强始终坚持“安全第一”的方针,保持了40年航行安全零事故的纪录。卢国强是远近闻名的“卢大胆”,别人不敢干的危险较高的活都是他来做,但是胆大不是鲁莽和蛮干,而是有精湛的技艺和缜密的思考做支撑,“自己的安全都得不到保障,如何能保障别人的安全,如何能把安全

带给别人。”这是卢国强常常挂在嘴边的一句话。他善于观察和总结每次航行的经验,对气象、水文和各种船舶的船型、性能了然于胸,这对他参加各种应急处置和保障工作起到重要作用。

航海,卢国强干了一辈子,学了一辈子。为了不断提升自己的业务技能,卢国强经常购买专业书籍挑灯夜读。高中文化的他,硬是把航海技术、船舶监造流程、船舶制造工艺、船体结构、焊接焊缝、船检海事要求、中国造船质量检验、CCS造船规范这些专业知识系统学了一遍,光读书笔记他就记了10余本,家里的专业资料书几乎占满了整面墙壁。

吃透每一个知识点和技术细节,这是卢国强对自己的要求。由于专业知识过硬,卢国强到哪儿都被领导委以重任。卢国强秉持着工匠精神,一直是爱岗敬业的模范。他苦练内功,强化船艇的日常维护保养,使船艇呈现出主要设备完好率高、船艇适航率高、机损与高损事故率低的“两高一低”态势。他建立以“船管通”为基础的船艇管用养修工作“智能化”和“信息化”进程。他经常性组织开展海上应急

搜救演练、消防演练和救生演练,提高船员应急响应能力。在海巡艇工作的这些年来,他常常带着船员研究海图、练习抛绳,三伏天内也能见到他仔细查看船上关键设备,衣服湿透了,拧一拧穿上继续去干活。

## 践行和传承“船家文化”

职业的特点,决定了卢国强与家人在一起的时间不多。也是个职业,让他与船员们形成了既是师徒、也是父子的关系。一艘船舶,既是船员吃饭、休息、娱乐的地方,像家一样;同时又是工作的地方,爱岗敬业的地方。在这里,既讲情,又讲理,情理交融。卢国强常说:“一条船就是一个家,‘海巡0611’轮就是我们的家”。

他对年轻船员要求十分严格,他从最基础的水手技能抓起,要求船员熟练掌握每一个操作要领,不断地反复训练和考核。除了练好基本功,他还将自己摸索总结出来的操作技巧、航海经验,毫无保留地传授给徒弟。有时下了班,还要打电话把徒弟叫回来,反复练习。

“海巡0611”轮上的船员年纪都不大,平均年龄不过30来岁,小伙子们辛苦一天,经常会把衣服放在洗衣机上忘记洗。每当这时,卢国强总是把衣服洗好晾干叠好,再让大伙去认领。在卢船长的带领下,独特的船艇文化在“海巡0611”轮上孕育生长。卢国强要求船上兄弟一条心,同舟共济,全员参与船舶卫生清扫。卢国强身体不好,但到了船上,他就忘记身体的疼痛,带着船员们擦玻璃抹地板。为了节约淡水,卢国强专挑下雨天带领大家穿着雨衣洗船……在他的带动下,全船管理实现了精细化、标准化,成为连云港海事局“三化”建设的排头兵。这也是为什么在狂风巨浪中,“海巡0611”轮全体船员能够齐心协力,救人于危难的根本原因。

如今,人们还会经常看到这位已经满头白发的老船长,站在“海巡0611”轮驾驶室台侧窗旁,聚精会神地注视着远方的大海,指导着年轻船长驾驶着海巡艇向远方航行。

“您好,这里是邵老师热线,请问有什么可以帮您的吗?”“邵老师你好,我想问一下,海事版两年制健康证可以延迟3个月吗?”……

这是舟山海事局“邵老师热线工作室”热线电话中几乎每天发生的对话。这一通通电话来自全国各地的船员们,而他们口中的“邵老师”,指的是舟山海事局“邵老师工作室”的负责人——邵元荣。

现年52岁的邵元荣从事船员业务政务受理已有十几个年头,几乎所有舟山籍的船员都与他打过交道。十余年来,“服务热心”“答疑耐心”“做事细心”“业务知识烂熟于心”是船员群体中流传的对邵元荣的评价。邵元荣曾先后获得“交通系统劳动模范”、海事系统“十大人民满意执法官”和“浙江省直属机关创先争优闪光之星”等多项殊荣。

“我就是一名普通的受理员,是广大船员朋友们的‘服务员’,船员满意就是最好的服务。”邵元荣说。

提起邵元荣,认识他的船员没有人不竖大拇指的。“规范”“高效”“专业”“贴心”,船员们还能想出更多的词语来形容他们心目中的邵老师。十余年来,邵元荣始终秉承“对所有船员一视同仁,把船员当作亲人”的理念,他不止一次提到过“船员满意就是最好的服务”。

船员服务听起来简单,实则不然。船员将会遇到考试、培训、证书办理、任解职、劳资纠纷等各类问题,每一名船员的诉求也有所不同,

或许大多数人不会相信,被船员们誉为办证难题“活字典”的邵元荣,仅仅在几年前还是海事业务的“门外汉”。邵元荣18岁参军离开老家河南商丘,后专业到舟山海事局。转业初期,邵元荣从事的是和部队一样的司机岗位。2003年,邵元荣才在政务中心上岗,从“职业司机”变成“海事新兵”,这让当时年近40的邵元荣吃了不少苦头。

最初,前来办理业务的船员对这个操着厚重河南口音的“海事新兵”意见很大——因为听不懂,同样的问题邵元荣常常要问好几遍。

苟日新,日日新,又日新。

谈及工作创新,邵元荣显得特别谦虚,“我觉得我的工作不是什么高、大、精、专的,船员朋友们对我们服务的要求每天都在提高,能不断满足他们的要求就是在创新。”2007年,在船员办证业务的基础上,舟山海事局组织成立了以邵元荣为核心的船员服务小组,开通了“邵老师热线”。

2012年“邵老师热线”升级为“邵老师热线工作室”,舟山海事局专门设立了办公场所,现场咨询受理和审批、船员接待、热线回复、法

## 凭优质服务赢船员盛赞

“特殊情况”时常出现。不论船员遇到什么问题,邵元荣都会耐心讲解、引导,亲自帮他们解决困难。船员着急,邵元荣心里比他们更急。

“船员的事没有小事。今天的事我们拖到明天办,他们就有可能上不了船、开不了工、赚不到钱、吃不上饭。”为了让每一位前来办理业务、咨询问题的船员都满意,加班加点,多跑多干对邵元荣来说是常有的事。他的办公桌上总是有一摞摞的船员证书等待信息核对,“邵老师工作室”的平台上总是不断有船员提出新的问题,桌上的电话和手机总是频繁地响起。但无论何时,不管多忙,有船员前来咨询,他都立刻停下手中的活儿,热心接待、细心解答,船员们每次皱眉而

## 从海事新兵到业务精英

“您是这个意思吗?”“您是要办理这项业务吗?”成了邵元荣每天说得最多的话。后来,邵元荣找到了诀窍。他先把船员窗口的业务项目分类,然后请本地的同事用方言一一翻译,借助办理业务的机会一遍遍地听方言强化记忆,时间一长,“方言”问题便迎刃而解。

“我是不能输的,干工作是不讲年龄的,在这个岗位上,就必须把工作做好。”对邵元荣来说,比起有

## 拓咨询渠道促服务升级

规宣传、船员权益维护、投诉等相关业务也纳入工作室的日常。2014年底工作室再升级,“邵老师工作室”微信公众平台正式上线运营,随后推出的《邵老师热线100问》、《邵老师工作室船员服务手册》都受到广大船员的热烈欢迎。

在工作室“坐诊”式服务的基础上,主动“出诊”的模式也在一次次尝试中成型。家住外岛的船员信息

## 用设计赋予水路新内涵

□ 梅剑飞 顾晓平

不久前,交通运输部发文授予王仙美“全国水运工程勘察设计师”称号。中设设计集团的王仙美成为江苏交通领域首位获得大师称号的设计师,也是全国水运工程勘察设计师中唯一女性。

“全国水运工程勘察设计师”属国家级称号,于2011年开始,每两年选拔一次,原则上每次名额不超过2名,无合适人选时空缺。截至目前,全国获此殊荣者不到10位。

### 触类旁通 创造许多“第一”

1992年,王仙美主持苏南运河航道整治工程桥梁设计和镇江无锡段航道整治工程设计,并担任无锡段新苏北桥工程设计项目负责人。这就意味着她必须以一个港航专业设计师身份,跨专业全程负责一座桥梁的设计。“我急忙找来桥梁设计规范、公路工程设计规范,一点点研究琢磨过去从未接触过的名词和概念。”王仙美说。现学现用,她最终设计出的苏新北桥,所采用的桥型结构是苏南运河全线第一座、也是唯一一座钢管混凝土系杆拱结构型式,是苏南运河整治工程创新之举。

在王仙美看来,这些土木工程技术都是相通的,多学一门跨学科专业技术,对今后水运专业设计也就

多一分帮助,她设计思维越来越丰富。

在王仙美三十年的设计生涯中,许多个“第一”开始被陆续创造。她主持京杭运河船闸扩建工程谏壁二线船闸工程时,首次采用钢板桩作为闸墙开挖时一线闸侧的支持结构,首次在闸室墙混凝土浇筑过程中使用新型添加剂材料,减少大体积混凝土裂缝。苏南运河三级航道整治工程设计中,她创造性地提出了三线航道标准,将航道口宽定为90米,既适应设计水平年航道货运量预测需求,又适应船舶标准化、大型化发展需求,预留了将苏南运河提升为内河二级航道的空间。

在泗阳三线船闸工程设计中,她首创采用局部分散输水系统形式,大大改善了闸室内的水流条件,缩短灌溉泄水时间,填补了该领域的空白。

### 追求绿色生态 船在水中行 人在画中游

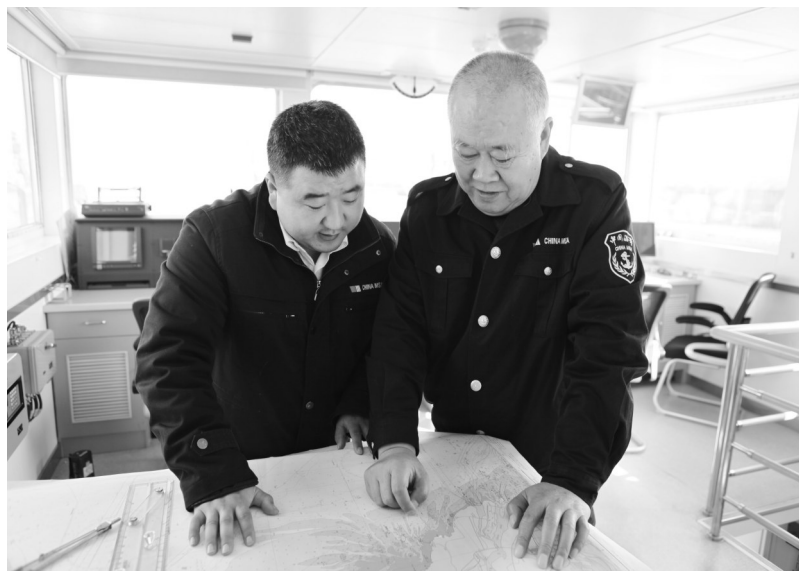
技术可以锻造,情怀更为可贵。王仙美说,“所有的航道整治工程,归根结底要解决的问题,都是如何做好地服务船民,同时体现工程与环境的和谐统一。做水运工程设

计,不仅仅要考虑结构安全可靠,更要充分体现资源节约,环境友好,营造‘船在水中行,人在画中游’的境界。”

王仙美主持、参与的多项国家和省重点项目的2000多公里航道工程中,一大批新型生态护岸、柔性护岸得到运用,例如生态袋挡墙、钢丝网石笼挡墙、纯自然芦苇等植物栽植、三维钢丝网垫护面等新结构,其中“钢丝网石笼挡墙”被誉为“会呼吸的护岸”。她主持设计的京杭运河两淮段航道工程和京杭运河常州市区段改线工程作为交通部全国内河水运示范工程在全国推广。“可以到常州去看看,非常漂亮!”聊到这个项目,王仙美非常兴奋。

王仙美在行业内首次建立了绿色航道和绿色船闸的评估标准,提出了“绿色航道”和“绿色船闸”的定义。“这些对推动绿色航道的建设、提升航道设施的绿色水平具有重要作用和意义。”业内人士说。

江河奔腾不息。水运工程设计,日复一日和打打交道,王仙美女性与生俱来的柔美,和骨子里坚韧执着的精神,与水的特质完美契合在了一起,描绘出江苏乃至国内多条航道、多个港口码头,这些设施立足当下,面向未来,已成风景。



卢国强(右一)指导船员规划巡航路线