

感动船员的“连心桥”

——记舟山海事局“邵老师工作室”

□ 全媒体记者 陈俊杰 通讯员 陈宣吟 汪琼莉

劳模精神

“舟山海事局的服务真是太好了。我就是冲着服务好，才来舟山跑船的！”台州籍船员褚孟敬捧着好不容易到手的海船船员服务簿感激地说。在舟山，每当船员们遇到困难，都会第一时间想起“邵老师工作室”。

“邵老师工作室”是以全国交通系统劳动模范邵元荣同志为带头人，集海事服务咨询、海事法规宣传、现场政务受理、海事调解、自主探索服务创新等职能为一体的一站式综合性海事政务服务工作室。

在舟山海事局注册的海船船员有近5万名，占浙江省海船船员人数的一半以上，全国海船船员人数的6%，吸引全国船员来舟山工作的，不仅仅有舟山的区位优势，还有发达的航运市场，还有“邵老师工作室”这张金名片。

服务精益求精

“我是嵊泗人，我们都知道‘邵老师工作室’，他们还到我们嵊泗服务过。”在舟山海事局政务大厅办理业务的两名船员提到邵元荣也兴奋起来。

在“坐诊”式服务的基础上，“邵老师工作室”精益求精，不断创新服务举措，通过主动“出诊”模式将海事服务越做越广。家住外岛的船员信息采集、证件办理不便，工作室成员根据工作安排，定期开展“邵老师与您面对面”和“进岛入企上船”活动。每当邵元荣和工作室成员出现在码头，船员们就立刻围上来，向明星服务团队咨询各类“疑难杂症”，每次他们总能得到满意答案。工作室也以接地气的服务模式，几乎踏足了舟山所有码头、企业和有需求的偏远海岛。

舟山地处我国南北海运大通道与长江黄金水道的T字型交汇地带。小小的一个地级市就拥有浙江大学海洋学院、浙江海洋大学、浙江国际海运职业技术学院三所涉海高校，承担着浙江舟山群岛

创新走在前列

“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。”关于创新，“邵老师工作室”搭上“互联网+海事”快车，打破信息孤岛，实现数据共享，力求政务受理工作走在全国前列。

2017年，“最多跑一次”成为热搜词，邵元荣工作室主动承担舟山海事局“最多跑一次”的改革重任。工作室成员在业务受理中探索实践，对全部54项事项逐一梳理归纳，历经数个昼夜反复推敲验证，最终实现“最多跑一次”事项全覆盖。

同时，“邵老师工作室”服务团

“邵老师你好，请问我申请的合格证可以来领了吗？”“请报一下你的身份证号码，我马上帮你查询。”

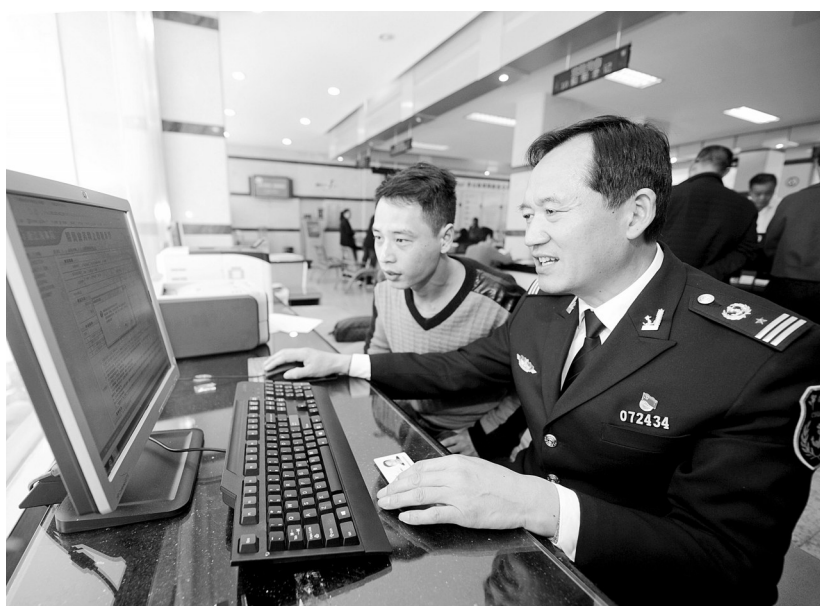
在这里，接听电话的并不一定是邵元荣，但工作室的每一个人都是“邵老师”。这是一个包含核心层、支撑层、基础层的三层同心圆团队；核心层为以邵元荣为负责人的9人服务团队；在工作室开展日常服务活动；支撑层由舟山海事局政务中心和党群工作部构成；基础层由舟山海事局各业务职能部门及海事处指定专人构成，针对相对人所提问题分业务类别提供权威、专业的解答。

谁能想到，被船员们誉为办证难题“活字典”的邵元荣，其实也是“半路出家”。2001年，邵元荣从部队转业到舟山海事局做驾驶员。两年后海事执法模式改革，他被分配到了政务中心当政

务受理员，从此开启了“跨界”转型的海事历程。

2007年，舟山开启“渔转港”改革，大量渔民转型做海员，船员证书办理业务量激增，业务咨询电话每天应接不暇，“邵老师热线”顺势而生，一张桌子，一部电话，他每年答复船员各类问题15000余个，“邵老师热线”从此架起了一座民心桥。

2012年“邵老师热线”发展为“邵老师热线工作室”，舟山海事局专门设立了办公场所，邵元荣身边也凝聚了一批优秀的业务骨干，现场咨询受理和审批、群众接待、热线回复、法规宣传、船员权益维护、投诉等相关业务也纳入工作室的日常。2014年，升级后的“邵老师工作室”整装再出发，同时“邵老师工作室”微信公众号正式上线运营，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



邵元荣帮助船员进行网上申报。 华志波 摄

员可以信赖的“家”。

数据显示，仅2018年，“邵老师工作室”就回复各类网上提问376次，回复微信提问6140次，接听热线17485个，在工作室接受现

场咨询万余名，为企业、学校、社区等开展上门服务6次，维护船员权益18人次，提供“绿色通道”服务1365次，受惠船员遍及全国各地。

民满意法官”“浙江省直属机关创先争优闪光之星”等荣誉，成为践行社会主义核心价值观和海事核心价值体系的典范；“邵老师工作室”先后荣获舟山市首届“十佳明星党员工作室”、全国海事系统“三化好形象好品牌”、直属海事系统劳模创新工作室等荣誉，成为建设人民满意海事，衷心为民服务的标杆。

一路走来，邵元荣先后荣获“感动交通年度人物”“交通系统劳动模范”“全国海事系统十大人

热烈欢迎。

如今，工作室一本被邵元荣翻烂的业务书，成为每位前来学习的海事青年必读教材，也为每位青年讲述着劳模故事，传承着劳模精神。劳模精神也成为工作室一如既往坚持服务一线的动力源泉。随着一批批海事青年的陆续加入，工作室9人团队平均年龄不到30岁，在舟山海事局“青苗园”人才培养计划下，邵老师与青年业务骨干签订了师徒带教协议，定制青年个人成长计划，并定期从事务与服务水平、综合能力提升等方面进行评估。如今，工作室成员不仅人人争做明星党员、业务能手，还在业务高峰期加班加点，用真诚的服务方便每位船员，为全局政务受理人才树立榜样。为了更好地服务群众，工作室成员从邵元荣的手中接过接力棒，让海事政务服务“窗口”始终为船员打开。

台州船员办证申报 实现九成以上无纸化

本报讯（全媒体记者 陈俊杰 通讯员 任晓琴）2月13日，记者从台州海事局获悉，目前，台州辖区船员可足不出户通过PC端或微信客户端进行船员证书无纸化电子申报，并通过勾选邮寄选项，实现船员证书邮寄送达。其中，无纸化申报已达船员办证业务的90%以上，邮寄送达件数占船员证书申报件数的72%。

按照“最多跑一次”、“就近跑一次”改革要求，台州海事局政务中心在积极推广交通运输部海事局综合服务平台的基础上，同步运行船员移动服务平台，宣传、指导船员通过“船员口袋工程”暨“幸福船员”微信客户端进行船员办证无纸化申报，有效提升政务服务效率。

据了解，自交通运输部海事局综合服务平台启用以来，台州地区大部分船员都已经通过在该平台进行注册获取船员证书

申报账户和密码。

台州海事局结合无纸化申报流程，分别推出了网页版和微信客户端版船员证书申报指南，发放给来政务中心开办的船员，并详细讲解如何进行网上申报，手把手教会船员通过微信公众号进行申报。同时，考虑到辖区船员普遍文化程度不高，该局还对船员证书申报指南进行了版本升级，从纯文字版本改为图文并茂形式，力求对申报流程的介绍更为简单明了，易于被大多数船员理解。

此外，该局还严格落实首问责任制。受理、审核人员及时电话通知申报不合格的船员，并主动给予申报指导，全面缩短办结时限，努力达成船员办证“零跑腿”，大力提升船员办事幸福感，充分发挥政务咨询热线的申报指导功能，帮助船员排查申报过程中遇到的问题，确保船员无纸化申报成功。

岳阳海事开通 船舶登记外网申报通道

本报讯（通讯员 韦维）继新船舶登记系统正式上线后，岳阳海事局政务中心于2月12日正式对外开放船舶登记外网申报通道，行政相对人可通过电脑进行外网申报所有国籍登记、抵押权登记、光船租赁登记等业务，有效提升了行政相对人，进一步提升了办事效率、提高了服务质量。

岳阳海事局通过建立微信群、QQ群、网上教学、现场教学

等方式积极推广宣传新船舶登记系统，并针对账号注册、登记申请等步骤录制了简明易懂的视频教学宣传片。同时，岳阳海事局政务中心不断强化受理人员自身业务素质，全面落实海事综合服务平台和协同管理平台应用，方便了行政相对人，进一步提升了办事效率、提高了服务质量。

日照海事政务中心积极应对 节后信息采集高峰

本报讯（全媒体记者 杨柳 通讯员 李萍）春节假期刚过，许多春节返乡的船员来到日照海事局政务中心进行信息采集。为应对采集高峰、更好地服务船员，日照海事局政务中心提前部署，有序应对，确保高峰期船员信息采集工作高效、有序。

日照海事局政务中心不仅通过LED大屏、微信群等方式提前发布关于船员信息采集工作要求，还及时新增一套信息采集设备、增

设采集窗口，按照分时分批采集的方式，提高采集效率，减少船员的等待时间。

据悉，2018年底，日照海事局政务中心政务集成服务标准化试点成功通过验收，日照海事政务集成服务标准成为“山东标准”。



连云港海事“243”专项行动 有效净化灌河通航秩序

本报讯（通讯员 徐文彬）连云港海事局自去年开展“243”专项行动以来，截至2月12日，共实施集中行动66次，开展灌河港区巡航315次，海区巡航37次，累计巡航时间679小时、巡航里程8030海里，出动执法人员652人次，查处各类违法行为260起，327件，罚没金额283万元。

据了解，“243”专项行动自去年1月起开展，针对灌河水域非法砂石码头和砂石船多、内河船舶非法从事海上运输多、船舶乱

抛锚过驳作业，导致的通航环境复杂、管理难度大的情况，重点打击过驳作业船舶、内河船参与海上运输两类船舶，查处进出港不报告、AIS不开启、超航区航行、配员不齐四类违法行为，采取罚款、滞留、船员记分三种手段，大力整治通航秩序，有效维护了灌河航道通行安全，服务了地方经济发展。



为了千家万户温暖如春

□ 通讯员 赵阳 吕晨

“呜——”随着一声长鸣，“中能连云港”轮于2月10日大年初六安全驶离中石化天津LNG码头，2019年春节假日期间海事部门LNG船舶安全保供第一战圆满结束。

2019年春节假日期间，气温骤然下降。LNG船舶能否安全进出港，将直接影响到天津市乃至华北地区百姓能否过上温暖的节日。

大沽口海事局执法人员提前部署、严阵以待、坚守一线，保证监管服务不打折，用“春节我在岗”的精神，写下了一幅海事“敬业福”，在大年初二到初六连续保障了“特姆洛克”“中能北海”和“中能连云港”三艘LNG运输船节日期间安全进出港。

全程戒备不松懈

早上天还没亮，执法人员刘保华和姚振宇便出发前往港区一线。一到单位，确认了LNG船舶“中能北海”各项进港准备工作正常，两人便顶着凛冽的寒风登上“海巡02003”轮，出港执行对“中能北海”轮的安全保障

任务。这一边，海巡船上的两名执法人员手持望远镜，在船头船尾轮番瞭望，一面观察着拖轮协助LNG船舶进港的情况，一面排查是否有无关船舶碍航。海上虽未结冰，海风打在脸上还是像刀刮一样。3小时后，LNG船靠好泊位，两位执法人员同海关、边检人员一起登轮检查。联合登轮是为了提高船舶通关效率，三家单位按照“信息互换、监管互认、执法互助”的要求，针对船舶安全状况、货物和人员实施检查。安全保障和现场检查任务容不得马虎，这安全的弦一绷起来就不能松下去，风硬不硬也就顾不得了。

高效审批“零等待”

LNG船舶的行政审批走的是“绿色通道”，基本上是随申请随办理。为了让LNG船舶“零等待”，执法人员提前掌握船舶进港计划、船舶资料、货物资料等多项信息。在信息掌握充分的基础上，才能既把好审批关，又提高受理效率。

LNG船舶进出港需要动用引航、拖轮、防污染物资等分散在不同单位的诸多资源，要把他们调动到一起可不是件轻松事儿。大沽口海事局主导建立了“LNG船舶进出港沟通机制”，为港口调度、码头公司，以及引航站、拖轮公司等单位建立了沟通协调、信息共享的平台，让船舶进出港计划、引航服务、拖轮资源、护航服务、防污染资源调配等工作能得到最迅速的部署和最高效的实施，保证LNG船舶进港及卸载作业安全。

应急管理是一条看不见的安全带，要系好全靠安全意识和工作习惯。海事应急管理要持续排查风险隐患，了解港区的应急资源，维

护海上搜救工作联络渠道。每逢节前，更要特别敦促船舶和码头，加强应急值班，要求相关各方随时做好应急准备。LNG船舶进港前，要特别密切关注天气变化，并执行24小时备班，随时出动应对海上突发状况。

探索“12395”监管服务模式

中石化天津LNG码头自2018年2月6日迎来首船进港接气，到2018年底共完成43艘LNG船，近300万吨液化天然气的接卸工作。

LNG运输船舶在航行过程中具有排他性，因而对通航环境和作业环境的要求极为严格。鉴于此，大沽口海事局作为该港区海事主管部门，需从交通指挥、船舶监督、通航管理、危防管理、应急搜救等海事工作的全方面制定针对性的工作机制、监管举措、服务项目。

通过不断积累研究成果，总结监管和服务经验，该局提出了由1个预案、2套机制、3项研究、9项保障、5项服务构成的LNG船舶海事监管服务体系，即“12395”模式，并通过“通航环境治理”“护航和安全距离保障”“安全与防污染监管”“政务受理绿色通道”“进出港动态保障”和“海上突发事件专项应急预案”等一系列的机制和举措，落实液化天然气供应保障工作的全过程监督和全方位服务。

海事渔政协力救助 如意岛水域受伤渔民

本报讯（全媒体记者 龙巍 通讯员 蒙文举）2月13日，一名渔民在海口如意岛水域作业时不慎被渔船缆绳打伤，请求医疗救助。经过海事、渔政一个多小时的协力配合，受伤船员被成功救助上岸，送往医院接受进一步检查治疗，已无生命危险。

2月13日9时40分，海口搜救分中心接到报告，如意岛水域“中国渔政46026”轮上一名渔民在作业过程中受伤，请求救助。海口搜救分中心接报后立即采取救助措施：一方面协调秀英港码头为“中国渔政46026”轮安排紧急停靠泊位，协调海口市120急救车提前到码头等待接驳受伤人员；另一方面，安排海事

人员到靠泊码头协助开展急救和受伤船员转移。与此同时，对秀英港航道水域实施临时交通管制，优先安排“中国渔政46026”进港靠泊，提醒过往船舶主动避让，确保“中国渔政46026”以最短时间内进港靠泊。

10时48分，“中国渔政46026”轮顺利靠泊，急救医生登轮进行紧急治疗。10时55分，受伤渔民转移至救护车。经核实，受伤渔民姓郑，36岁，海南临高人，已转送至海南省人民医院救治，无生命危险。

