

舟山海事局“邵老师工作室”提档升级走向全国

为船员点亮贴心“海事蓝”

□ 通讯员 刘继波 王海涛



“邵老师您好，我是河北的船员，我想咨询一下三副升二副需要多长时间的船上资历？”

“邵老师您好，我在工程船上工作，现在在广东海域。咨询一下，我的大副证书要到期了，工作原因没法下船，能让家人帮我申请新证书吗？”

“邵老师，我现在在上海等待上船，可系统提示我上一条船未解职，该怎么办？”

走进舟山海事局政务中心，有一间工作室格外引人注目，这里的咨询电话每天都络绎不绝。这一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”带头人——邵元荣。

初心未改 走过十年风雨探索路

随着“邵老师热线”影响力的扩大，咨询的船员日益增多，涉及的问题也越来越广，单纯的热线问答形式已经不能满足群众的需求。改革之路一旦启动，就必须坚定走下去。

2012年初，以“邵老师热线”为基础，“邵老师热线工作室”上线，实行“专家门诊”式的服务，每天都有中心的业务骨干或明星党员在现场接受船员的“疑难杂症”咨询，并提供受理、审核等一条龙服务。

2014年，工作室名称改为“邵老师工作室”，将热线服务向综合服务进行升级，并由船员业务扩充至全部海事业务，同时新增了船员权益维护和投诉受理的功能。

在“放管服”改革的浪潮中，以“邵老师工作室”为名片的海事政务服务探索步入深水区。邵元荣介绍，工作室逐步集成海事服务咨询、海事法规宣传、船员权益纠纷调解等职能，舟山船员乃至全国船员，遇到考试、培训、换证、劳资纠纷、船员保险等事情，无论在舟山本地还是航行在七大洲五大洋中，首先想到的就是打电话给“邵老师”。

年咨询量突破3万人次，通过无纸化申办证书突破5万本，累计协调化解船员、船东因工资纠纷引起的矛盾100余起……

“从来没有遇到过像邵老师这样认真负责的人。”“感谢邵老师多次给我解答疑惑，让我顺利上船工作。”“祝‘邵老师工作室’各位老师工作顺利，身体健康，越来越好。”2017年，“邵老师热线”开通十年，许多船员朋友纷纷在微信公众号上留言。

起舞弄潮 引领“最多跑一次”迈向“就近跑”

如果说“邵老师工作室”是海事政务服务的金字招牌，那么“最多跑一次”“就近跑一次”改革便是机制体制上的一次变革。

2017年，舟山海事局开启“最多跑一次”改革大幕，“邵老师工作室”主动承担起这一改革重任。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，积极构建“一个窗口受理、一次性告知、一条龙服务、一站式办公”的政务办理模式。最终实现全部54项事项入驻政务窗口，其中8项实现“零次跑”。

2018年3月，舟山海事局率先在全国海事系统试点应用“单一窗口”，致力于实现国际航行船舶“线上”全流程无纸化通关。工作室团队主笔编写的《国际贸易“单一窗口”标准版运输工具海事业务申报操作指南》和《国际贸易“单一窗口”标准版运输工具海事业务

审批应用手册》等工作标准，获交通运输部海事局评审通过，并随着“单一窗口”标准版运输工具（船舶）系统全国推广应用现场会在舟山顺利召开，“邵老师工作室”主导的试点经验向全国推广。

改革升级持续深入。2020年1月，浙江海事局上线电子政务服务网，全面铺开“就近跑一次”政务服务改革。“邵老师工作室”通过整合优化办事流程，实现全网申办、全域通办，以行政审批时间的“减法”，换来航运发展的“乘法”。目前，已将22项政务项目集成到统一的海事政务服务网，服务对象可以不受时间和地域限制，实现“随时随地网上办”。

提档升级 带着船员期盼走向全国

随着全国各地船员打来的咨询电话越来越多，邵元荣和同事们感受到了来自船员朋友的信任，深感肩上的责任更重了，更感受到了全国船员的期盼。

如何回应船员期盼？唯有改革不止步。2020年，为有效解决船员难点热点问题，着力提高海事公共服务能力和质量，在浙江海事局、舟山海事局两级领导下，“邵老师工作室”以心系船员、服务船员为基本理念，提出打造面向全国船员的“邵老师热线”船员服务平台。

为满足平台建设，各项基础保障工作持续跟进。工作室成员扩充至9人，增加专职热线接听员至3人，固定开展日常热线接听、微信公众号答疑、提供现场咨询等工作；平台热线电话实现“一号三线”，满足同一时间能接通3个电话的需求；在舟山海事局政务窗口新增咨询窗口1个，所有现场咨询都能在窗口完成；热线电话以外，通过网络直播、短视频、微信推文等新媒体，进一步拉近与船员的距离。

“邵老师工作室”还聚焦船员牵肠挂肚的办证细节问题、痛点问题，在贴心服务中为群众办实事。平台运行一年来，共接听咨询电话3万余起，其中省外船员来电同比增长167%，提供微信实时资讯解答近1万人次；为偏远海岛或急于上船的船员提供“绿色通道”加急办，累计提供加急服务3000余次；帮助船员解决任职资历重复、船员管理系统注册难题、服务簿资历维护等办证“小”事，提供现场咨询、导办服务3.4万人次。

此外，工作室还关心船员职业发展。助推地方构建海上劳动关系“三方五家”协调新格局，推进地方“千岛工匠”培育行动计划向船员延伸，积极回应新冠肺炎疫情期间船员有关换班、疫苗接种诉求，目前已推动501名国际航行船舶船员、15504名沿海航行船舶船员开展了疫苗接种。

谈及未来工作室改革动向，舟山海事局政务中心主任邱君苗介绍，将进一步完善管理制度，优化服务流程，构建“一号受理、分类处置、统筹保障、限时办结”的工作机制，努力打造服务全国船员的统一热线平台，建设海事公共服务的全国示范窗口，让工作室真正成为全国船员的“贴心人”。



泰州海事维护长江最大半成品拖带船舶安全进港。 泰州海事局供图

截至今年10月31日，安全保障到港船舶28.3万艘次、到港船舶载货量2.96亿吨，同比分别增长8.41%、3.54%；查验国际航行船舶进出口岸2805艘次、保障外贸货物吞吐量2373万吨，同比分别增长22.2%、16.48%。

跃动的数字，闪耀着泰州海事局服务地方经济发展的光辉成就。近年来，泰州海事局在泰州市委、市政府的大力支持下，围绕“一带一路”倡议及长江经济带、长三角一体化和交通强国等国家战略，对标对表“争当表率、争做示范、走在前列”的奋斗指向，主动服务泰州、守护泰州、融入泰州，助力泰州走在全国高水平开放、高质量发展的前沿方阵。

以优质服务促更高水平开放

“合并以后，我们局属高港、滨江两个海巡执法大队现在是合署办公、实施一体化运行。”11月15日，泰州海事局高港海巡执法大队大队长严栋告诉记者，为了主动适应医药高新区、高港区“两区”融合发展，更好服务“药城与海港并进”，该局对局属执法大队专门做了改革。

据介绍，为推动泰州更高层次的对外开放，泰州海事局开展全市港产城融调研，主动建言献策，目前已发布靖江、泰兴两地调研报告；贯彻实施《长江江苏段船舶定线制规定（2021年）》，调整优化航路航法，持续改善辖区通航环境和通航秩序；推行国际贸易“单一窗口”、不见面审批、口岸联合查验等举措，进一步提升口岸通关效率；持续提升12.5米深水航道效能，运行全要素“水上大交管”，高质量服务船舶进出港。

同时，该局还积极服务常泰长江大桥、江阴二通道等重点工程施工，助力泰州市综合立体交通体系建设；保障12.5米深水航道维护性疏浚作业；在建水工项目数量居江苏省沿江八市之首，助力泰州市沿江码头提档升级，提升港口综合竞争力。

值得一提的是，该局不断深化“放管服”改革，全国首批内河船舶“多证合一”证明书在泰州发出；深入推进“互联网+政务”，在辖区重点码头、基层站点建成运行8个海事政务自助服务点，30项政务服务事项、90%以上窗口业务实现全程不见面审批，政务平均办结时限压至法定时限的50%。

在服务发展方面，泰州海事局全力助推泰州建设世界船谷。开展试航船舶全过程监管、全市造船及配套产业发展等造船产业政策研究，向泰州市委、市政府呈送《关于打造世界一流“船谷” 擘画高技术船舶全产业链发展蓝图的报告》。服务造船产业做大做强，服务集油散化兼装一体特种船舶(OBO)、高端海上旅游艇、全球最大LNG罐箱运输双燃料甲板货船、全国首艘内河纯电动动力电池集装箱船等高新技术、高附加值船舶在泰建造。

以智慧监管保安全畅通

2021年6月，全国首个全要素船舶港管平台在泰州海事局上线运行，泰州全市65家航运公司和1128艘船舶港管船舶纳入平台管理，实现“静态数据集成、实时航位跟踪、分类分级管理”，极大地提高了航运公司管理水平和船舶港管安全运营水平。

泰州港“龙形水道、世界大港、钻石中轴、祥泰之州、安全高地”特征明显，航线网络遍布全球130多个国家和地区，是长江通航密度最高、航运最繁忙、监管难度最大的水域之一，也是长江南北融合的重要通道和对外开放的重要门户。

保障长江泰州段水域安全，必须要向智慧监管发力，筑牢安全堤坝。为此，泰州海事局矢志创新，发布江苏省首个《泰州沿江内港池水上交通安全和船舶防污染管理指南（1.0版）》，建立江苏省首个“智慧海事研发测试基地”，取得了良好效果。

记者了解到，在智慧监管的同时，该局还着力推动消除一批重大隐患，重点管控一批重大风险，创新形成一批典型做法。“在市委、市政府统一领导下，实现长江泰州水域“三无船”存量历史性清零，分阶段取缔水上过驳作业，结束了长达40年的水上过驳作业历史，并建立长效治理机制。”泰州海事局指挥中心主任周守猛介绍。

疫情期间，泰州海事局坚持高标准联防联控、靶向施策，确保“管得住”“防得住”，为水域安全加码。督促辖区所有对外开放码头、引航站等建立涉外疫情防控专班，持续强化专班管理、引航管理、船岸船舶界面管控，运行熔断机制。同时，强化在港国际航行船舶管理，全面落实船岸、船舶界面管控，全方位做好水路疫情防控，并同步加强船员换班管理，今年以来稳妥实施国际航行船舶中国籍船员在泰州换班275艘次、3693人次，占江苏全省33%。

以生态优先助绿色发展

“我们持续推进危化品货主（码头）高质量选船机制，到港危化品专业化选船率达到98%。”泰州海事局危管防污处处长吉仁介绍，近年来，该局坚定贯彻“共抓大保护、不搞大开发”，严格压实生态红线，聚焦高水平生态，积极推动长江航运绿色发展。

泰州海事局做实船舶危化品管理，在江苏海事系统内率先开展船舶危化品管理“江苏模式”泰州先行试验区、危化品运输船岸协同管理泰兴示范区建设，基本完成德桥仓船岸接收示范点建设，汇聚智能监控、红外防撞声光报警等10项行业前沿科技。并且，牵头制定全国首个LPG船专用选船标准，在全国率先试点提升到港液化气船舶吨位。

泰州海事局还做优船舶污染防治，深化“一零两全四免费”治理机制，推行体系内船舶和港作船、公务船生活污水管系舷外直排阀全铅封，首创“末位问责制”，对沿江码头污染物接收情况“每月一次排名、每月一次通报、每月一次问责”，督促码头全面落实船舶污染物接收主体责任；严格执行船舶污染物“先接收后作业”制度，今年以来，累计实施船舶垃圾接收10.1万次，生活污水接收7.5万次，分别同比增长26.7%、94.9%。

在绿色港口建设方面，泰州海事局贯彻落实《长江保护法》，推动安装长江首个运用于饮用水源地油污监测的“浮动式水面溢油监测报警系统”，联合泰州市交通运输局推动落实内河船舶先接岸电后作业制度，新建、改造岸电设施120套，非危泊位岸电设施覆盖率100%，岸电总容量2.24万千瓦安。并且，联合天津水科院，在长江泰州水域首次试点船舶黑烟检测普查和研究，有效填补江苏省在船舶运行阶段开展大气污染物排放检测的空白，并初步建成“桥基、岸基”固定式和“船基”移动式“三位一体”的船舶尾气遥感监测网络，助力泰州市绿色港口建设迈上更高层次。

「祥泰之州」唱响蓝色乐章

——海事服务泰州高质量发展侧记

□ 全媒体记者 陈俊杰 通讯员 肖文斌

长航集团履行行业“国家队”使命担当

全力保畅长江流域煤炭运输“大动脉”

□ 通讯员 蒋雪峰 全媒体记者 李臻言

随着气温骤降，发电供暖用煤需求增加。近日，国务院联防联控机制综合组交通管控与运输保障专班印发通知，部署各地交通管控与运输保障专班进一步做好煤炭等能源物资运输保障工作。

作为长江航运“国家队”，中国长江航运集团有限公司（以下简称“长航集团”）担负着沿江沿海各大电厂等民生重点企业提供物流保障的重任。其下属的上海公司发挥专业和区位优势，积极统筹上中下游运力，畅通长江流域煤炭运输“大动脉”，全力保障发电供暖用煤运输：今年1—10月，完成煤炭运输4348万吨，同比增长53%，有力保障了沿江沿海重点钢铁、能源企业生产和地方民生所需。

“一企一策”制定运输方案

长航集团上海公司（以下简称“上海公司”）承担着三峡库区短途煤炭运输和荆州、枝城煤炭入渝运输任务，为国电投白鹤电厂、贵州习水二郎电厂、奉节电厂、大唐石柱电厂等单位煤炭运输作保障。随着重庆地区煤矿全面关停，西南地区煤炭缺口增大，煤炭入渝需求激增。

针对今冬明春用煤用电高峰期，上海公司所属重庆区域单位经营人员克服疫情影响，上门拜访用煤用电企业，为其策划运输方案，针对不同客户的用煤特性及采购计划，按照“一企一策”量身定制保障方案。近期，神

华电厂、国电投白鹤电厂煤炭运输量均呈现较大增长。

与此同时，长航集团抢抓重庆长寿地区港口功能布局优化升级的战略机遇，按照“港航一体”“水陆一体”的发展构想，建立长航集团在西南地区的港口物流、铁水联运节点，逐步构建完整的航物流运营平台。并通过引入专业化港口企业入股公司控股的钢城物流码头，提升港口物流专业管理运营水平。

保障湘鄂地区电厂正常生产

今年7月，长江、湘江流域因连续降雨暴发洪水，湘江区域电厂用煤受到严重影响，长沙电厂、常德电厂煤炭告急。

为确保电厂用煤，上海公司所属湖南地区、武汉区域单位经营人员及时与中转港口协调，保证煤炭及时装载和转运，并针对洪峰涨幅大、流速快和流量大的特点，分时段、分水域、分船舶种类，安排二程及三程运力对接。在电厂码头机械出现故障、船舶集中到达、船舶正常营运受到严重影响的情况下，保障了整个湘水、高温期的船舶调运和煤炭装卸安全、畅通、有序，完成了55万吨海进江煤炭运输，有力支持了电厂正常生产。

组织协调提高煤炭接运效率

今年9月13日，因供货方原因，抵达黄骅

港的海轮无货可运，且装载时间无法确定，马钢煤炭告急！按照行业惯例，超过48小时未办理装货手续或无靠泊计划，船东可视作货物落空，撤走船舶。同一时期，国能神皖能源所属5家电厂煤炭库存降至历史低位。

面对进退维谷的艰难境地，上海公司主动作为，逐个击破：在黄骅港，一方面加强与船东沟通，确保船舶稳定；另一方面安抚客户，并积极调动一切资源保供，确保物流端不掉链子。在国能神皖能源海轮接运现场，接运人员积极筹措运力，连续奋战在港口一线，不分昼夜安排江船接运，在货主、港口等相关方之间来回奔波，努力提高煤炭接运效率。

10月11日，在黄骅等装煤炭的海轮终于开航，马钢燃“煤”之急迎刃而解；10月份，上海公司共为国能神皖能源保供电煤147万吨，其所属电厂库存可用天数明显上升，达到基本保障线。11月以来，上海公司所属芜湖地区单位深入淮河等支流现场调研枯水期煤炭运输方案，确保冬季电煤供应畅通无阻。今冬明春，上海公司将全力保障皖江地区干流4大电厂煤炭供应，同时做好枯水期支流电厂的煤炭中转接运。

为保障国家用能需求，守住民生底线，保供保供，作为长江航运“国家队”，长航集团义无反顾地承担起今冬明春煤炭等重要能源物资的运输任务，发挥专业和区位优势，利用通江达海的经营网络和专业能力，为保障国民经济健康平稳运行尽应有之力。