

中共温州海事局委员会文件

温海事党〔2008〕23号



关于百家企业对 30 项服务举措评估情况的通报

各海事处，局机关各处室、直属机构、执法支队：

今年以来，我局按照“三个服务”以及浙江海事局和温州市委市政府关于做好服务企业的相关工作要求，深入推进作风建设，先后推出 30 项服务新举措，努力改善温州港航业的发展软环境。为充分评估 30 项服务新举措企业认同情况，10 月份我局向近百家港航企业和有关船舶发出《温州海事局服务新举措评估和征求意见表》，充分听取企业和船员对我局服务工作的意见和建议。

企业认为，我局今年推出的 30 项服务措施总体都比较满意，认为能有效改善港航业发展的软环境。他们认为，海事部门能为企业着想，急企业之所急，措施有力，有效提高办事效率，使服务执法更加到位更加透明，符合现代海事管理模式，让他

们体会到海事服务的便捷和优质，充分体现了海事“执法为民”的优良本质和为民服务的好思想，充分体现了温州海事本着服务办实事的工作态度，进一步树立了海事部门的良好社会形象。同时，他们还认为，所推出的服务新举措充分显示了温州局领导层锐意改革的决心，能一切为企业着想，一切为安全着想，从管理走向服务，而且推出举措切合实际，不仅有效提高了海事人员的服务技能、服务水平、服务意识，促使海事工作作风的进一步转变，促使海事工作更加有序化和规范化，而且还帮助企业强化了内部管理，强化了对各类安全活动的程序化操作，有效帮助企业提高了安全和防污染管理水平，提高了企业安全生产效能，减少了事故隐患，促进水上交通安全形势的稳定。

在评估过程中，企业还对我局推出的 30 项服务举措中“最满意的服务新举措”进行了评选，共评出 16 项（得票数较多部分）。同时，还对 2008 年推出的服务新举措中需要改进的部分以及希望 2009 年推出的服务新措施等方面提出了积极的意见和建议。希望各单位和部门在今后的水上安全和服务工作中，要更加注重民意和民调，能经常带着问题、带着目的深入企业、深入基层、深入船舶进行调研，汲取营养，掌握实情，了解企业所需所求，积极创新、锐意进取，着力帮助企业渡过难关，着力解决影响水上交通安全隐患方面的实际问题。同时，还要强化对所属工作人员的服务意识教育，在严格监管的同时要注重优质服务，积极推进和谐执法理念，让良好的服务意识成为

每个人最基本的工作习惯和良好修养，主动服务好温州港口、航运、造船业的发展。

- 附件： 1、最让水上企业满意的服务新举措
2、2008年推出的服务新举措中需要改进的以及希望
2009年推出的服务新措施



主题词：措施 评估 通报

抄送：浙江海事局，温州市委办公室、温州市府办公室，温州市企业服务年活动领导小组办公室、温州市效能办、温州市口岸办、温州市交通局、温州市港航管理局，温州市各有关水上企业，温州海事局社会监督员

温州海事局党群工作部

2008年11月17日印发



附件一：

最让水上企业满意的服务新举措

1、编印企业服务通讯录，方便企业之间以及与海事部门的联系和沟通。

2、开通企业服务群发邮箱，及时发送上级有关海事、安全等方面的文件资料，提高企业安全信息收取率、即时率，保证企业安全体系和制度运作质量。

3、公开局班子成员的办公电话和手机号码，方便企业咨询和投诉，为企业解决服务方面的问题（注：我局领导已接到若干电话，并及时解决一些问题）。

4、对安检、政务中心办证和签证三个岗位的人员进行社会满意度测评，对排在末位人员予以严肃处理，进一步优化海事服务环境。

5、开通企业、船舶从业人员的安全信息和证书到期等短信快速群发服务（包括气象、防台、海上突发事件、办证信息等）。

6、开通网上口岸申报和危险品申报，方便企业申报。

7、安检、体系审核和签证实施无休日和预约服务，缩短船舶待港时间，提高企业和船舶营运效益。

8、船舶船员办证实行节假日预约服务制。

9、提高政务中心办证速度，局领导审批签发实行 ABCD 岗，不因局领导不在，耽误航运企业和船舶的办证时间。

10、免费培训企业和银行船舶登记办证人员，提高船舶登记办证速度和质量。

11、免费对非体系公司岸基管理人员进行企业安全管理知识培训。

12、试办在建船舶抵押登记，努力解决企业融资难问题。

13、对超等级进出大桥的船舶实行护航措施，保证船舶和大桥通航安全。

14、联手港航局帮助非体系公司建立安全管理制度，规范企业安全管理，提高企业和船舶安全管理水平。

15、出台企业监管检查办法，每季度走访企业，帮助、检查、指导企业完善管理制度，提高管理水平。

16、在瓯江水系采砂船上，放设残油和垃圾回收装置，方便运砂船舶残油和垃圾回收。

附件二：

2008 年推出的服务新举措中需要改进的以及希望 2009 年推出的服务新措施

说明：共计 41 项。通报中所罗列的均为企业原话，有些提法可能欠妥，但反映企业的真实所求所需，下一步经梳理后还将征求各相关单位和部门意见、建议，针对企业提出的问题研究对策认真加以改进或进行解释说明。

一、加强信息相互沟通方面（有 6 项）

1、编印的服务通讯录希望增加各海事处、各有关部门和联系人的电话，方便企业联系。

2、希望安全信息量再扩大点，如其他海事局新规定（安全方面）和水上交通事故案例以及船舶滞留、审核等内容。

3、能否向企业提供船舶油污计划中全国海事部门最新版的联系电话和地址。

4、要完善海事局网站，网站信息更新要及时全面，罗列出废止、新出的法律法规，开通网站论坛。

5、设立网上咨询和投诉，以便为企业与船员及时解决服务方面的问题。

6、便民服务措施资料应能发放到船舶。

二、方便企业办事方面（有 10 项）

7、船舶签证簿表格少，更换频繁。

8、扩大实现节日预约服务的范围。

9、尽快实施网上申报（特别是进出口岸申报）。

10、体系审核船舶因固定航次，长期在外省运输，能否在外省就近的港口是否由所在地海事局派员审核和效果签证。

11、由于温州港配套服务设施的不齐，比如不具备船舶修理功能，而在安检中经常碰到船舶整改项无法在温州实施，能否在确保安全航行的前提下，到下一港整改，以减少船东、货主等方面的损失，提高温州港整体服务形象。

12、是否推出特事特办的定期签证措施。企业整理好材料后到处里办理好审核后，经领导审核，再到签证点办理定期签证，较麻烦，建议对渡口运输中航线固定船舶的定期签证，是否一年审核一次，审核后随时到签证点签证。

13、船舶留港时间短，但安检人员太忙，尤其是节假日等休息时间里会忙不过来，希望海事部门能理解安排。

14、洞头海事处搬到深水港后，希望洞头新码头的签证点不要撤离。

15、对靠泊在码头上进行安全检查的船舶能否提供在锚地上船检查的服务，从而减少船舶在港靠泊时间，提高码头利用率。

16、船员适任证书快到期后，但船不在船籍港的，能否适任证已先予以取，后换回证书。

三、人员综合素质、服务态度和廉洁自律方面（有 8 项）

17、对船舶的管理要更人性化。

18、个别岗位人员对所从事工作的业务知识有待提高。

19、夜间要加强值班，提高服务质量。

20、建议你局的工作人员在与企业及社会各界的交往中，其待人接物的方式及态度方面要进一步改善，随着社会的进步，在与人的交往中，平等的心态非常重要。

21、主要是态度方面，某些同志要再热情些，不要居高临下。

22、进一步做好廉洁自律。

23、进一步提高海事人员的服务意识。

24、服务态度上要有新的跟进，彻底解决个别部门、个别人员“脸难看、门难进”的状况，让服务更贴近人性化。

四、提高服务效率和办证速度方面（有 8 项）

25、签证手续比以前繁杂。

26、在办事过程中，不能因为领导有事，耽误办事工作。

27、希望办证时间能保持在 2—3 个工作日。

28、办证速度方面仍欠改善，在所有材料周全的情况下，仍需要 5 天左右时间才予以办结。

29、对政务中心收件后的办证效率，定为 20 个工作日以内可以办理的水上作业许可施工表示不理解，因为 20 个工作日的实际起止时间，包括双休日与工作日相当于 40—45 天的时间流

程，也许中大型的水上施工作业审理程序慎密，但对于小型的，不会产生大范围航行状况的江边事项，建议审批时间缩短为 5—10 个工作日为宜。

30、提高政务中心办证速度，希望都能在 4 天内办妥，如需要材料补充，请及时告之。

31、缩短 1 个月工作日才能完成的审批工作。

32、提高效率，有效压缩办证审批时间，若能限定在 3 日内或当日办结，则是航运公司的大幸。

五、帮助企业安全发展方面（有 5 项）

33、继续开展在建船舶抵押登记，帮助企业解决融资难问题。

34、即将开展特定航线砂船船员限航区培训希望条件放宽，否则船员的持证率难以提高。

35、和港航部门联手推出的制度要进一步改进。

36、业务指导应加强。对企业要多开展培训。并在帮助提高企业人员水平方面希望增加一些基础性知识的培训。

37、提高航运企业管理人员的安检水平和技能，是否可安排公司人员参加海事人员上船的安检实操培训。

六、其他方面（有 4 项）

38、整顿一下黄华新下水船在航道上锚泊以及一些小船在航道上围网捕鱼。

39、鳌江港砂船整治不到位。

40、加强现场巡视，严管不遵守法规的船舶。

41、建议海事和环保部门联手探讨治理瓯江环境污染问题。

