

以高标准服务打造世界一流强港

海客谈 | 一叶扁舟

1至5月,普陀航运服务集聚区完成总营收230亿元,保税船燃加注量达171.35万吨,同比增长36.53%,创历史新高;运力净增17.81万载重吨;规模以上船舶修理业增加值同比增长20%以上。一组组攀升的数据背后,释放出清晰的信号:高标准服务是铸就世界一流强港的硬核力量。

优质服务集聚要素资源

航运服务集聚区的竞争力,不只是码头吨位和加注量的比拼,而是服务能级的全方位较量。普陀的实践表明:服务越专业、链条越完整,要素资源就越愿意在此汇聚。

船燃加注是核心竞争力。1至5月171.35万吨的加注量,同比36.53%的增幅,不仅依赖价格优势,更得益于我市全力打造“服务最优、成本最低、效率最高”的开放环境。通过一系列攻坚举措,普陀正在把加注业务从单纯的数量扩张,升级为品质和效率的系统提升。

供应链服务是重要延伸。鼎衡智

能供应链公司落地普陀,其航运商城数字化平台3月上线,已入驻商户630家,销售额累计1.2亿元。鼎衡集团董事长明确表态:下一步依托商城运营,将舟山打造为世界级航运物资集散中心。从单一加注向综合供应链服务延伸,普陀的服务链条不断拉长。船舶维修、船舶设计、海洋科技装备等板块同步发力,推动服务从低端配套走向高附加值。

高标准服务的本质,是降低交易成本、提升配置效率,让生产要素自发集聚。今年普陀片区新增落地航运企业10家,新增开业干散货企业5家,辖区航运企业已达116家。希腊菲尼克斯船级社舟山办事处落地,欧利斯船舶设计、赛斯弗船舶设计等专业企业填补了产业链关键环节空白。企业选择普陀,正是因为这里的服务能让它们更低成本运转、更高效率盈利。

技术因服务而兴。钛途科技等水下机器人企业布局普陀,瞄准海洋科技装备新赛道;高端船舶设计企业的入驻,补上了产业链的关键短板。当服务环境足够专业、足够开放,创新要素就会不请自来。

人才因服务而留。航运服务集聚

区的本质是人的集聚,如船长、轮机长、船舶设计师、供应链管理人才等。普陀的服务链条越完整,这些人才就越愿意扎根。从这个意义上说,航运服务集聚区建设的深层价值,是为舟山留住一批懂航运、懂海事、懂国际规则的专业人才。

对标一流提升服务能级

习近平总书记强调,深入实施服务业扩能提质行动,推进生产性服务业向专业化和价值链高端延伸,促进生活性服务业高品质多样化便利化发展,培育更多“中国服务”品牌,努力开创服务业高质量发展新局面。大力推进大宗商品资源配置枢纽建设,需对标世界一流强港,不断提升服务品质和能级。

建设世界一流港口,服务开放度还需进一步扩大。普陀已引进希腊船级社,下一步应加快引入国际航运保险、海事仲裁、船舶融资租赁等高附加值业态,丰富国际航运服务资源。

提升服务标准化仍有空间。锚地综合服务规范等多项国家级团体标准虽已完成立项,但从标准制定到落地

执行、再到国际互认,还有很长的路要走。唯有掌握标准,才能掌握话语权。

同时,要持续深化服务数字化。鼎衡航运商城是一个好的开端,但航运服务的数字化不应止于供应链平台。船舶维修远程诊断、船燃加注智能调度、船员在线培训等场景的数字化程度,直接影响服务效率和品质,应加快布局。

世界一流强港,不仅是货物吞吐量的比拼,更是服务能级的较量。普陀航运服务集聚区的实践表明:高标准服务是集聚要素资源最有效的方式;服务链条越完整,产业生态越有韧性;服务品质越专业,城市对人才和企业的吸引力就越强。

在国际主流港口加注量普遍下滑的形势下,舟山保税船燃加注量仍逆势增长,这背后是服务品质的支撑。当一艘国际船舶选择在舟山加注、补给、维修,它选择的不仅是便宜的油价,更是一个高效、专业、可信赖的服务体系。

普陀的探索正在证明:以高标准服务集聚要素资源,以全链条服务支撑产业发展,世界一流强港的根基必将越来越实。

安居梦也可以“改”出来

点滴录 | 惟馨

定海西管庙新村5栋危房翻建项目近日开工,84户居民即将告别“忧居”,迎来“优居”。新建住宅将增加抗震设计,同步优化给排水、燃气等配套设施,实现原址重建、就地焕新。诸多居民的安居梦指日可待,令人欣喜。

长期以来,人们的安居梦多半靠“搬”来实现——房子越换越大,越住越新,也越搬越远。但老城区里还有这样一群人:年纪大了,未必有钱买新房子;老地段住惯了,老邻居处熟了,舍不得搬。可老房子越住越旧,有的甚至成了危房,住着麻烦不断还提心吊胆,安居梦就悬在半空,难以落地。

西管庙新村的改造给出了另一种答案:不搬,也能圆安居梦。政府主导翻建,原址重建、优化提升,不改变居民的生活圈,只改变居住的质量。这不仅是84户居民的福音,也为老城区危房改造提供了“样板房”。

西管庙新村的翻建模式,避开了“买不起”的难题,以公共投入保障基本居住权。居民不用背债、不用远离故土,在原地就能住上安全舒适、配套齐全的新房。这才是人民城市应有的温度——兜住底线,体现公平,让不同收入水平的居民都能享有体面的居住条件。

城市更新,既要有推倒重来的大手笔,也要有就地焕新的微改造。该拆就拆,能改则改,因地制宜,因房施策,让不同条件、不同意愿的居民都有适合自己的安居路径。定海区委建局明确,下一步将以危房改造为抓手,统筹推进城镇老旧小区综合整治,不断改善人居环境,这无疑值得期待。

搬有搬的理由,改有改的好处,安居梦的实现方式理应多样化。西管庙新村的84户居民,用“改”的方式同圆安居梦,这将成为这座城市的温暖叙事。

海客谈 | 小小

鹿栏晴沙景区焕新登场,帆船帆板、摩托艇……一批海上运动项目落地开放。对游客来说,多了一个“玩海”的去处;对舟山来说,这是专业的海上运动走向“大众体验”的又一个有益尝试。舟山人靠海吃海却不会“玩海”的尴尬,有望逐步改观。

这几年,在舟山举办的海洋运动赛事多了起来,帆船赛、冲浪赛、帆板锦标赛轮番登场,场面热闹、观赏性强。但热闹之余也有尴尬:参赛的多为外地选手,观赛的多为本地观众。舟山人靠海吃海却不会“玩海”,这不能全怪海边人不爱运动,而是因为缺少海上运动的“温床”——场地、装备、教练和体验机会。看多了自然会心动,但想动却动不了。鹿栏晴沙的这次升级,正是补上了当地的这块短板:让海上运动从“专业圈”走进“百姓圈”。

长期以来,舟山海岛旅游的“标配”大多停留在沙滩散步、踏浪戏水、



吃顿海鲜。简而言之,就是“看海”。鹿栏晴沙的升级,在于它把“看海”变成了“玩海”。帆船帆板、摩托艇……这些项目面向大众开放,有专业教练全程陪护,安全有保障,门槛大幅降低。一家三口穿上救生衣,就能在专业指导下体验帆船帆板的乐趣。更重要的是,景区联动田园综合体、半街、半田



AI制图

青社等配套设施,推出食宿服务,让游客玩累了还能住下来。海岛旅游不再是“拍个照就走”的过场,而是有了让人愿意留下来过夜的吸引力。“玩海”带动“留客”,“留客”带动消费,海岛旅游从一日游走向深度体验,这才是真正的转型升级。

更值得期待的是运营方的规划:

引进风筝冲浪、风翼、水翼等项目,把鹿栏晴沙打造成华东地区水上运动的标杆场地。大众体验聚人气,专业项目提档次,两者结合,才能形成一个完整的水上运动生态。参与的人多了,体验感好了,口碑就有了,海上运动才能真正“热”起来。

海上运动要普及,安全是底线。鹿栏晴沙特别强调“教练全程陪护”,这恰恰是让家长放心的关键。海上运动不是冒险,而是有保障的体验。有了安全的“定心丸”,更多家庭才愿意让孩子亲近大海。当安全与好玩兼得,“只会看不会玩”的局面才会根本扭转。

舟山岛屿众多,海岸线绵长,开展海上运动得天独厚。如果每一处合适的沙滩都能引入可参与、可体验的海上运动项目,让“看海”变成“玩海”,让“站在岸上鼓掌”变成“到浪尖上起舞”,海上运动就能在舟山真正扎下根来。希望更多地方跟上,让海上运动真正成为舟山人的生活方式,而不仅仅是赛事经济带来的短暂热闹。

生命至上就要体现在无微不至的关怀里

海客谈 | 阿培

“您拨打的电话已停机。”这句话,曾让基层民警一次次陷入“救援无门”的尴尬。为了化解“失联”难题,民警们甚至自掏腰包替报警人充话费。如今,这一困境终于有了制度性破解:舟山公安联合三大运营商,在全国首创110、119、120特服号码“最高优先级接续白名单”机制,让停机号码也可被紧急热线正常回拨,实现“断网不断援”。更难能可贵的是,运营商主动将舟山单点需求升级为全省覆盖,5月底已在浙江全域落地。

生命至上,从来不是一句空话。它既体现在抢险救灾中的全力以赴、救助人命时的不惜代价,也体现在日常治理的每一个细节、每一处容易被忽

视的角落。直升机跨海救援是生命至上,为停机报警人开通回拨通道同样也是生命至上。前者轰轰烈烈,后者默默无闻,但两者殊途同归——都是为了在紧要关头,不让生命无助。

“生命热线”白名单机制的可贵之处,在于它捕捉到了一个长期被忽视的“暗角”。根据电信条例,法规强制保障停机用户可呼出110、119、120,却没有规定紧急热线可反向回拨停机用户。这一制度空白,可能导致救援在最后一步“卡壳”。现实中,120急救常因无效停机来电而空诊;消防救援遇人员失联,需跨部门联动公安研判定位,严重浪费应急运力与人力。一个看似微小的技术缺陷,却可能延误一场生死救援。舟山的突破,正是把“生命至上”的理念,化作对此类“微缺陷”的一次系统修正。

从民警的日常困扰,到制度化化解,这正是一条“发现问题—调研论证—制度破题—全域共享”的改革路径。基层民警的“自掏腰包充话费”、120的“空诊率居高不下”,这些痛点被看见、被调研、被解决,才有了3月底舟山公安主动提出需求,联合运营商改造核心设备、打通数据资源,最终把“生命热线”纳入“最高优先级白名单”。

更令人欣慰的是,运营商主动将舟山单点需求升级为全省覆盖,让一地创新、全域共享成为现实。群众“急难愁盼”往往藏在基层一线,如果每一个基层痛点都能被认真感知、系统解决,如果每一次“点”上的突破都能上升为“面”上的制度,公共服务的品质就会在一次次“微创新”中持续提升。生命至上,正是要体现在这种无微不至的

制度关怀里。

机制上线后,成效立竿见影。接警员可直接回拨停机报警人核实警情,有效拦截了大量无效警情;120空诊率可明显降低;消防能快速确认被困人员位置,减少不必要的跨部门联动研判。从民警的日常困扰到覆盖全省的制度化保障,舟山用一次“微创新”守护了生命的“大安全”。当然,机制仍有提升空间:目前仅支持浙江归属手机号,外省停机群众拨打后仍无法回呼。但正是这种“不满足”,预示着更大的改革空间。

生命至上,或许并不总是惊心动魄的生死营救,更多时候,它藏在一通能打通的电话里、一次能回拨的救援中、一个被看见的细微痛点里。当制度设计覆盖到每一次无助时的呼救,这座城市对生命的敬畏才算真正落到实处。



本版署名文章不代表本报立场
每个人都应有话筒,欢迎争鸣

文明健康 有你有我 公益广告

舟山市自行设计作品

公筷公勺，文明就餐

让健康、文明的用餐方式惠及每个家庭、每位市民。

