

提升港口服务慢不得等不起

海客谈 | 阿培

7月15日,2.8万吨进口粮食通过“江海直达+公路短驳”方式,顺利运抵江西九江客户指定地点。舟山首单至长江中上游的“门到门”全程物流业务正式落地。从“层层转”到“门到门”,这一变化背后,是舟山江海联运通关便利化改革的一次关键突破(据《舟山日报》8月26日报道)。

自2016年获批建设江海联运服务中心以来,舟山江海联运量较十年前增长116%,占长江干线比重由10%提升至21%。体量上去了,服务能不能跟上?首单“门到门”业务给出了一份令人信服的答卷——全程物流时间缩短3至4天,综合成本节约10%以上。数字背后是一个硬道理:港口的核心功能就是服务。提升港口服务,慢不得,等不起。

再造流程显效能

改革前是什么样?市港航和口岸管理局江海联运处处长刘扬的一句话道尽曲折:“海运货代管不了长江,进了长江得另找江运代理,而江运货代又管不了铁路,船行一段就得换一拨人,甚至长江不同航段就得换不同的货代,船等码头、货等车,损耗都在路上,一路我们都很被动。”

这段话说出了传统物流模式的痛

点——不是某一个环节做得不好,而是环节之间各自为政、互不打通。货主需要自己对接港口装卸、仓储保管、水路航运、公路接驳等多个主体,环节繁复、接口分散。即便每个环节都已尽心尽力,整体服务效能仍难有质的突破。就像一台机器,每一个零件都完好,但齿轮咬合不紧,整台机器照样转不快。

改革的突破口,是把“各管一段”变成“一票到底”。港航部门联合港务公司,整合装卸、运输、仓储等物流核心环节资源,打造进境粮食综合物流服务平台。从港口大门到内陆仓库大门,所有环节由一家企业一站式总包,货主无须再分段对接。流程再造之后,原先的“层层转”变成了“门到门”,原先的处处被动变成了全程可控。首单的流畅丝滑,不是哪个环节突然变强了,而是整个流程被重新设计了一遍。流程顺了,效能就出来了。

惊喜理应成常态

首单“门到门”的成功令人欣喜,但这样的惊喜不应只是昙花一现,而应当成为舟山港口服务升级的常态。

舟山正在建设大宗商品资源配置枢纽,这是一项国家战略。枢纽的意义,不只是吞吐量的堆砌,更是服务能级的

跃升。老塘山作业区年粮食接卸量超1000万吨,今年1至7月粮食吞吐量达1062.87万吨,同比增长19.76%,已占全国海运进境粮食总量的25%。体量已经站上了一个台阶,服务必须得跟上。

舟山对标的不是过去,也不是周边,而是世界一流强港。习近平总书记在全国服务业大会上强调,要推进生产性服务业向专业化和价值链高端延伸。港航物流是生产性服务业的核心板块,舟山作为江海联运枢纽,理应在这—领域率先突破。国内各大港口都在提速升级,舟山如果不能持续刷新服务标准,昨天的优势就会变成明天的短板。首单打通了路径,8月底,又一艘江海直达船满载进口大豆从老塘山出发,经武汉换乘“散改集”长江班列前往四川,全程近3000公里。从长江中游到长江上游,“门到门”的半径在延伸,服务的标准在提升。惊喜不断、超越无极限,这才是大宗商品资源配置枢纽应有的气象。

比的就是服务

港口的国际竞争,说到底比的就是服务——不是比谁偶尔做得好,而是比谁能持续做得更好。舟山有天然的地理优势——地处长江黄金水道与南北海运大通道的交汇处,是长江沿线大宗物

资进出的咽喉要道。但地理优势不会自动转化为服务优势。如果通关慢一拍、中转卡一程、物流断一环,再好的区位也留不住客户。

全国服务业大会提出,注重降本增效,做强做优现代物流、金融服务、商务服务,促进经济循环各环节畅通衔接。落实到港口,就是要把“服务”两个字做实。货主最在意什么?一是时间,二是成本,三是省心。“门到门”改革之所以受认可,就是因为它同时回应了这3个诉求——时间缩短了3到4天,成本节约了10%以上,货主再也不用自己对接一拨又一拨的代理。

提升服务,功夫在细节。港航部门建立常态化沟通渠道,走访重点粮企,“一企一策”编制物流方案;升级进境粮食江海直达在线监管平台,运用人工智能等技术手段对转运粮船实施全链条可视化闭环监管。这些看似琐碎的工作,恰恰是服务竞争力的基石。

服务无止境。刘扬感慨,从0到60分是筑基,从60到90分是追赶。当舟山已站在90分的位置,每往前走的一分,都需要付出十倍的努力。但正是这一分一分的累积,决定着—座港口能从“大”走向“强”。提升港口服务,慢不得,等不起——因为客户等不起,竞争等不起,国家战略也等不起。

设障拦路 此风不可长

点滴录 | 明德

定海区白泉镇洪家村的一段东海百里文廊公路,被两株倒伏的大树拦腰阻断,一个多月未清理。不是村里没看见,而是有意为之——为的是阻止车辆和行人前往下方的一个小山塘野泳。市民投诉后,村里坦承“事出有因”;而投诉的市民则称,该山塘并未列入舟山市禁止游泳的水库、山塘名录,“按理是属于公开水域,可以游泳的”。

为禁止野泳而阻断道路,这个理由站不住脚。就算初衷是为了安全,也不应成为设障拦路的理由。曾几何时,一些地方确实存在私自拦路设卡的现象,但那种“我的地盘我做主”的老观念,如今在法治社会早已行不通。洪家村设障拦路,绝非个案思维那么简单。

不必为设障拦路找理由,因为一个村无权阻断公路。假如每个村都可以为某种理由断路,“村村通”就成了“村村堵”,经济还怎么发展,村民还怎么致富?更何况,这条路是东海百里文廊公路的组成部分,承载着全域旅游、城乡联通的功能定位。一段路被堵,影响的不只是几个人去不去野泳,而是整条线路的完整性和可达性。乡村振兴需要路通人和,设障断路只会伤了发展的元气。

更值得警惕的是,洪家村设障拦路不是少数村民的个人行为,而是村委会出面干的。这说明,少数基层组织至今仍缺乏大局意识、法治观念。这条东海百里文廊公路是由政府出资修建的,村委会以“阻止野泳”为由擅自阻断,本质上是对公共资源的“私有化”处置。

舟山加快高质量发展,需要全市一盘棋、上下一条心。村级组织在优化营商环境、维护公共秩序中的作用不可小觑。洪家村为减少人员进入山塘区域,临时保留倒伏树木作为路障,虽与阻扰工程施工或阻断重要物资运输有根本区别,但这种“我家的路我做主”的本位主义思想,仍有潜在的危害性。

设障拦路,此风不可长!希望洪家村及时拆除路障、还路于民,也希望有关部门借此加强基层组织的法治教育。村级自治的边界在哪里?什么能干、什么不能干?这些必须进一步厘清。说到底,杜绝此类行为,首先要拆除基层干部头脑中不合时宜的篱笆墙。



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

重拾熟人社会的那份温情

海客谈 | 井言

台风“沙德尔”进入东海,秀山乡的街巷里响起此起彼伏的敲门声。志愿者沈柳燕拎着蔬菜敲响78岁独居老人王阿婆的门,袁家成提着热豆浆、油条送到张凤翠阿婆桌上。这并非台风天的应急之举,而是“好邻居来敲门”的日常剪影。在住房越住越宽敞、门却越关越紧的今天,一记敲门声敲开的不只是家门,更是心门——它重拾的,正是熟人社会那份朴素而珍贵的邻里温情。

生活条件改善了,住房越来越宽敞,门却越关越紧。即使在乡村,独门独院的楼房拔地而起,邻里之间隔着院墙、隔着



正在创新推出“舟到好邻里”品牌载体,关键是如何把零散的善意纳入一个可持续的框架,让助人者有保障、有依靠,

会有人这样帮我”,这句话道出了熟人社会的运转逻辑:善意是相互传递的,今天你帮别人,明天别人帮你,大家都不孤立。

当然,重拾熟人社会的温情,也要讲究方式方法。就拿敲门来说,也难免有人盼、有人烦。敲谁家的门、什么时候敲、怎么敲,都有讲究。有些老人性格内向,不习惯被人叩门探访;有些家庭注重隐私,对不请自来的拜访心存戒备。因此,“敲门”不是“闯门”,要敲在需求上、敲在恰当处——老人有困难时,雪中送炭的敲门最暖心;逢年过节时,送上一声问候的敲门最自然。更重要的是,并非所有的“敲门”都要面对面。当下很多邻里沟通已经“上线”——微信

好事才能做得长久。

如何让这股敲门的暖流延续下去?不妨从三方面着力。一是给志愿者更多

让敲门声成为海岛基层治理的暖心回响

海客谈 | 薛晓波

台风“沙德尔”逼近,沈柳燕一大早敲响王阿婆的家门,袁家成趁风雨未至为张阿婆送去早餐,与此同时,全市9支社会应急救援力量全天备勤。防台预案再周全,也总有触角伸不到的角落——独居老人的药有没有按时吃、冰箱里有没有存粮,靠的是邻里多问一句、多走一趟。但这“多问一句”靠的是热心肠,热心肠能不能持久,从“一时热心”到“长久暖心”,还需在机制上多做文章。

这几年,各地都在探索如何让邻里互助更可持续。南京栖霞区的“好邻居敲敲门”项目,走的是体系化的路子,把社区、社工和社会资源拧成一股绳,还开通了线上渠道募集资金,让志愿服务能长期运转。这种做法值得借鉴。舟山

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。

