

推动内河水上海务区建设 为船员船舶提供高品质服务

——《内河水上海务区服务指南（试行）》解读

杨华雄

（交通运输部水运局，北京 100028）

摘要：为深入贯彻落实党的二十大精神，践行以人民为中心的发展思想，促进内河水上海务区服务质量提升，为船员、船舶提供安全、便捷、高效、优质的服务，交通运输部组织编制《内河水上海务区服务指南（试行）》，对内河水上海务区管理、运行、服务标准等方面提出要求，并明确服务信息发布、服务流程、服务内容等方面要求，将进一步推动内河水上海务区建设，推动现有水上服务功能区拓展、升级改造、服务水平提升，打造人民满意、功能齐全的高品质服务。

关键词：内河航运；水上服务区；船舶服务

中图分类号：U692.1

文献标识码：A

文章编号：1006—7973（2023）03—0005—02

为深入贯彻落实党的二十大精神，践行以人民为中心的发展思想，规范内河水上海务区服务，提升服务质量和水平，为船员、船舶提供安全、便捷、高效、优质的服务，根据《交通运输部关于印发2022年工作要点和更贴近民生实事的通知》的部署安排，交通运输部组织交科院、长江重庆航运工程勘察设计院、浙江数智交院科技股份有限公司等单位编制并发布《内河水上海务区服务指南（试行）》（以下简称《指南》）。

1 我国内河水上海务区发展的总体情况

随着我国内河航运的发展，船员和船舶对生产、生活物资及服务的需求日益增长，我国内河水上海务区快速增多。据不完全统计，到2021年底全国有58个建成运行的内河水上海务区；在2022年交通运输更贴近民生实事工作的推动下，又新建成11个内河水上海务区，18个完成功能拓展或升级改造，19个正在推进建设相关工作，初步形成内河水上海务区体系，覆盖长江干线、京杭运河、长三角高等级航道网等内河重要航道。

2022年交通运输更贴近民生实事“推进内河重要干线水上服务区建设和服务功能提升”开展过程中，各地交通运输主管部门将办实事、利船员，切实提升船员的满意度和幸福感作为重要工作目标，积极听取船员意见，通过推进内河水上海务区建设和服务功能提升，努力提升内河水上海务区服务质量，不断满足船员生产生活的需求，解决好船员工作生活的难点和痛点，努力将内河水上海务区打造成为广大船员辛苦旅途中的温

馨“港湾”，受到船员们广泛好评。内河水上海务区2022年共服务船员140余万人次。

2 《指南》的出台背景和意义

内河水上海务区可为船员、船舶提供生活物资补给、供水等服务，受到船民广泛欢迎。但目前还存在部分水上服务区服务内容较少、水平参差不齐和质量不高等问题。交通运输部党组高度重视，将“推进内河重要干线水上服务区建设和服务功能提升”列入2022年交通运输更贴近民生实事，要求研究出台水上服务区服务指南。

为抓好贯彻落实，交通运输部水运局在2022年年初组织部交科院等单位启动指南起草工作，先后开展4次线上调研，赴重庆、四川、湖北、江苏、浙江等9个内河水上海务区开展现场调研，多次与相关交通运输主管部门、服务区运行单位等进行座谈，面向服务区运行单位、航运企业、船员开展问卷调查和数据分析，召开2次专家咨询会。

交通运输部水运局还书面征求海事部门和相关省厅、长江航务管理局、珠江航务管理局等相关单位意见，组织开展专家咨询听取相关专家、公路学会等单位意见，修改完善并按程序审定后，以《交通运输部办公厅关于印发〈内河水上海务区服务指南（试行）〉的通知》（交办水函〔2022〕1717号）发布。

3 对内河水上海务区的监管

内河水上海务区是为船员、船舶提供多种服务的一

个场所，建设、运行主体多元，相关业务涉及多个行业主管部门，如交通运输、商务、食品安全监管、药监等部门。因此，《指南》提出，内河水上服务区运行单位的服务行为应按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，依法依规接受交通运输主管部门和其它相关部门的监管。

目前，江苏、浙江的内河水上服务区大多由地方航道（水运、港航）事务（管理、发展）中心等单位负责运行，江苏部分地市人民政府还通过“三定”明确港航事业单位负责内河水上服务区运行的指导协调和具体运行等工作。但由于内河水上服务区相关业务涉及多部门的特点，《指南》提出，地方交通运输主管部门应加强与其它有关部门联动，发现涉及其它业务违规行为的，及时向其它部门通报。

对于长江干线上的水上服务区，长江航务管理局系统、相关地方交通运输主管部门长期以来开展大量协调推动工作，并对涉及交通运输行业的业务履行监督管理职责。因此，《指南》提出长江航务管理局会同相关地方交通运输主管部门，按职责分工做好对长江干线水上服务区交通运输业务服务行为的监督管理。按照珠江航务管理局的职责，《指南》明确珠江航务管理局协同相关地方交通运输主管部门，做好西江航运干线水上服务区服务行为涉及交通运输行业业务的监督管理。

4 对水上服务区运行单位的要求

运行单位是承担内河水上服务区日常运行和维护的单位。《指南》明确指出，运行单位应建立运行和安全管理制

度。在安全管理方面，运行单位要落实安全生产主体责任，主要负责人要切实履行安全生产第一责任人的责任，建立安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。在运行管理方面，运行单位对经营性业务要做到证照齐全、诚信公平；对员工要进行岗位培训，提升员工职业素养、服务技能和服务水平；对内河水上服务区服务要体现节能环保和新一代信息技术应用要求；对船员、船舶要提供服务手册，明确服务内容、服务流程以及投诉处理等信息。

考虑到内河水上服务区运行主体多元化，对于采用租赁、对外承包经营方式的服务项目、场所或设备，运行单位应按《中华人民共和国安全生产法》要求，与承包单位、承租单位约定各自的安全生产管理职责；运行单位对承包单位、承租单位的安全生产工作统一协调、管理，定期进行安全检查，发现安全问题的，应当及时督促整改。

5 对水上服务区服务提升的要求

《指南》发布主要目的，在于促进内河水上服务区发展和服务提升，为船员、船舶提供更好的服务。因此，其服务要求主要聚焦于服务信息发布、服务流程、服务内容等方面。

在服务信息发布上，《指南》明确省级交通运输主管部门、运行单位应通过网站、电子航道图、微信公众号等方式，对外提供内河水上服务区名称和位置、服务内容、联系方式等信息。考虑到长江航务管理局的职能，长江干线水上服务区相关信息由长江航务管理局组织提供。

在服务流程上，《指南》鼓励运行单位通过网站、电话等方式，接受船方服务预约，约定服务位置、服务时间、服务事项等，告知进出服务区注意事项，并做好预约记录和登临服务区人员信息登记。

在服务内容上，考虑到目前我国各地内河水上服务区服务发展不平衡，总体上处于起步阶段，不同地区的内河水上服务区服务差异较大。《指南》提出内河水上服务区可结合功能定位和实际情况选择提供相关服务，并针对主要的3类15项服务提出要求。立足“保基本、促提升”的思路，提出内河水上服务区必须具备生活物资补给、船舶供水服务，对于离岸布置的趸船或固定平台式内河水上服务区，船员有上岸需求的应提供水上交通服务。顺应绿色、环保发展要求，鼓励内河水上服务区提供岸电服务、船舶生活垃圾、生活污水、含油污水接收服务。同时鼓励内河水上服务区不断增加服务项目，优化服务模式，以达到引导提供高品质服务的效果。

6 切实推进《指南》落实

下一阶段，各地交通运输主管部门要充分认识内河水上服务区服务工作的重要性，高度重视，结合实际抓好落实，进一步加大监督检查和指导力度，督促相关单位落实责任，指导运行单位以实施《指南》为契机，不断推动内河水上服务区建设、服务功能拓展升级、服务水平提升，为船员、船舶提供安全、便捷、高效、优质服务。

（作者系交通运输部水运局副局长）