

- 开展“一门式”集中服务，与货物进出口有关的事项都可在这里完成；
- 推出口岸贸易便利化等系列改革举措，打造外贸企业创业创新示范窗口；
- 设立“党员模范岗”等服务窗口，展示宁波口岸文明和谐的崭新形象；

众手浇灌文明花 共铸口岸新形象

——宁波国际航运服务中心文明创建纪实

继两次蝉联省级文明单位后，宁波国际航运服务中心吹响了争创全国文明单位的冲锋号。在航运服务中心党委的统一领导下，各进驻单位紧紧围绕“建设国际一流航运服务中心”这一目标，突出“擦亮窗口树形象、为民服务见实效”主题，整合资源、创新服务，有力地推进了宁波口岸环境的改善和竞争力的提升。

紧扣“便”字打组合拳

宁波国际航运服务中心成立于2008年12月。六年来，航运服务中心以优化口岸服务环境、提升口岸贸易便利化为重点，推出了一系列服务举措，努力为建设国际强港、发展海洋经济战略锦上添花。

通关作业无纸化、审单作业模式优化、出口货物担保放行……宁波海关大力推进通关改革，目前出口无纸通关比例已达到93%以上，出口货物当天放行率达到了99%。

宁波检验检疫局推出了报检受理、计收费、通关单签发等“一条龙”服务，实行“多点报检、选择查验”、“银检通”缴费等便捷服务。

宁波海事政务中心在继续做好网上在线解答、热线电话咨询、现场问答等服务基础上，不断拓宽咨询服务平台，新增了船员办证、船舶登记等QQ群。

为方便服务对象办事，航运服务中心还实行每周七天工作和节假日加班制，保证当

天货物当天查验完毕；船舶进出口岸审批办事、堆场卡口管理也实行24小时不间断服务。

围绕“优”字比学赶超

在航运服务中心，两百多个对外服务窗口内服务人员面带微笑，自助查询处、政务公开栏一目了然，四楼职工书法美术摄影作品、文化长廊引人注目。优雅的环境，井然有序的场景，这是宁波国际航运服务中心给人留下的第一印象。

为做优服务，航运服务中心编制印发了《窗口工作人员行为准则》，明确窗口文明服务要求，包括文明服务用语、业务咨询电话应答规范等内容，做到办公用品摆放有序，现场工作人员着装规范，窗口工作秩序井然。

设立“党员模范岗”、“团员示范岗”、“志愿者服务岗”等，引导中心的党、团员发挥先锋模范作用，引领志愿者发挥带动效

应。组织各进驻单位开展了“文明服务标兵、文明示范窗口”年度评比活动，掀起了比学赶超的热潮。

树立标杆，推动优质服务更上层楼。航运服务中心党委提出，要以上海等先进口岸为标杆，找差距、定目标、出措施，在学习的基础上创出自己的服务特色。同时，开展了“改进窗口作风”专项整治，要求各相关单位敢于揭短，力争一流。

六年来，宁波国际航运服务中心先后荣获宁波市文明单位、浙江省文明单位、浙江省创先争优先进基层党组织等称号，最近又成功入围“2014年全国文明单位”候选对象并在网上公示。

文明和谐口岸呼之欲出

在文明创建工作的引领下，宁波国际航运服务中心正在向“国际一流航运服务中心”的目标迈进，其辐射力、凝聚力显著增强。

据统计显示，2013年航运服务中心共审核

报关单339.8万份，占宁波关区总量的94.1%；共受理出入境检验检疫和鉴定报检462403批，签发各类产地证152852份，金额为48.72亿美元，分别占宁波地区总签发份数、签证金额的41.2%和37.1%。

航运服务中心高效优质的服务，吸引了大量服务企业入驻。来自相关部门的统计表明，中心进驻单位从2009年底的60多家700多人，上升到2013年的90多家1300多人，包括宁波海关、宁波检验检疫局、宁波海事局、市口岸办等政府部门和货代船代、报检报关公司、法律咨询及金融机构。

中心提供的一流服务提升了宁波口岸的影响力和竞争力。今年前10个月，宁波口岸进出口总额达1826.53亿美元，同比增长5.7%；港口集装箱吞吐量为1579.84万标箱，同比增长11.9%，增幅居全国各主要港口前列。

如今，宁波国际航运服务中心的文明创建经验和做法已向整个宁波口岸推广。不久，一个“以文明自建为点、以单位共建为线、以港区共建为片、以区域共建为面”的文明和谐口岸，将崛起于世界的东方。



建设目标：通过打造宁波口岸“大通关”服务品牌，建设具有国际一流水准的“一门式”大通关服务平台，树立文明口岸形象，推动海洋经济发展。

“大通关”服务品牌是宁波国际航运服务中心党委重点打造的便民服务品牌。

“大通关”服务品牌

自2008年12月成立以来，航运服务中心党委就提出要努力创建全国文明单位，同心同德、克难攻坚，把国际航运服务中心打造成为文明宁波又一张靓丽的名片。为此，他们集中优势资源打造“大通关”服务品牌，积极引导进驻单位创新通关体制、管理机制和服务模式。

在通关体制创新上，近年来宁波海关积极推进“通关无纸化”改革，通关监管模式和审单作业模式优化、区域通关一体化等业务改革。宁波检验检疫局实施“管检适度分离”新体制。

在管理机制创新上，成立了联合型工作性党委及团组织，探索共建共管共用的体制和机制，建成全国口岸系统唯一的特色型党群组织。

在服务模式上，推出了大通关系列“品牌”服务，包括海关的“通关我帮您”、检验检疫局的“窗口服务标准化”、海事局的“蓝丝带”等，受到了服务对象的普遍欢迎。

“大通关”服务品牌建设，有效提高了宁波国际航运服务中心通关效率和服务质量，降低了通关成本，直接吸引腹地货物更多地从宁波口岸进出。

“通关我帮您”服务品牌

“一栏”即政务公开栏，包括进出口通关作业流程、最新公告规定、窗口关员岗位信息、文明创建成果展示等内容。

“一站”即归类咨询站，主要负责为企业提供归类意见，在帮助企业准确申报归类、提高通关速度的同时，有效减少归类争议，降低企业通关成本。

“一信箱”即处长信箱，主要用于收集各方对现场业务处在行政执法、工作作风、办事效率、廉政情况等方面的

意见建议，承诺1个工作日内受理投诉和意见，5个工作日内进行核实反馈。

与此同时，现场业务处在现场推行窗口服务“首问责任制、限时办结制、服务承诺制”，推出了AA类企业报关特快通道、ECFA专用通道、应急物资绿色通道、大宗散货绿色通道等服务。

“企业有困难，找‘通关我帮您’，它就像身边‘活字典’，我们真的离不开它！”浙江中外运货运代理明州分公司业务经理潘清华感叹道。

国检窗口建设“标准化”

基础上，推行“短信申报、电子监管、电子收费、无纸通关”等便利化举措，让许多业务实现了全程电子化。以口岸查验业务为例，约97%的验证业务企业只需通过短信/网络申报就可办理通关手续，此项服务预计全年可为相关企业

节省费用近300万元。

国航办事处还推出了窗口百事通、派单排队系统、微信公众平台等。其中，集检验检疫政策宣传、业务引导、检企沟通为一体的“窗口百事通”系统，使窗口业务咨询量减少了70%。

蓝丝带海事服务品牌

中心着手创建彰显海事特色和时代气息的“蓝丝带”海事服务品牌。

4年来，“蓝丝带”为服务对象提供了无条件预约审批、节假日服务、午休值守、延时服务等1000余次的应急服务，年均各类海事政务受理量超过4万件。今年4月2日，“蓝丝带”海事服务队专程上门为宁波某船务代理公司危险品业务申报人员开展涉危业务培训，化解了

公司负责人数月来的担心和焦虑。此前，该公司专职从事危险品申报业务的几名员工突然集体离职，一筹莫展的这位负责人不得已找到了政务中心。

近年来，“蓝丝带”先后获得浙江省“青年文明号”、“浙江省群众满意基层站所(服务窗口)”先进单位”等数十项先进荣誉称号，被宁波市直机关工委列为重点推介的三个服务品牌之一。



宁波国际航运服务中心窗口人员在答疑

擦亮窗口 引客来

——记宁波国际航运服务中心部分优秀员工

他们，兢兢业业，在本职岗位上书写着不朽传奇；他们，尽职尽责，以真诚之心感动千万服务对象；他们，任劳任怨，用点滴事迹照亮整个宁波口岸；他们，是宁波国际航运服务中心涌现的标兵代表。

宁波海关现场业务处陈义德

踏踏实实做事，坦坦荡荡做人，这是陈义德做人的准则。他秉承“做好服务”的理念，牢记“把好国门”的忠诚，查获多起社会影响广泛的典型案例。在国务院统一部署的“打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动”、“国门卫士”、“绿风行动”中，他综合运用风险分析方法，加强对报关单数据的审单力度，成功查获一起假冒Colgate、DOV等国际知名商标的出口案件，涉案产品有81504件化妆品，被浙江省列为重点督办案件。今年以来，又查获了10多起涉及品牌多、商品数量大、社会影响广泛的商标侵犯知识产权典型案例。

服务格言：岗位虽平凡，服务无小事，只要您的需要，就是我的努力方向。

宁波海关审单处审单一科赵昱辉

作为一名80后，赵昱辉积极利用自身所学的专业知识，针对宁波口岸进口商品种类繁多、分门别类地梳理重点商品和敏感商品，建立价格参考体系。针对境内外贸易商关系复杂的特点，他整理出几十家与外商存在特殊经济关系的企业，审核其转移定价行为，依法进行估价补税。

他探索新的审单模式，试点分岗操作，将报关单依风险高低分道处理，既保证了审单效率，又保证风险商品得到有效监控。今年9月长江经济带海关区域通关一体化改革实施以来，在“十二关如一关”的跨关区审单作业中，他继续运用这一审单方法，大大提高了工作效率。

宁波检验检疫局国航办事处报检科侯颖

国航办报检科是集产地业务与口岸业务于一体的业务科室，年报检量非常大。作为科长的侯颖常年坚守一线窗口，耐心解答服务对象的每一次咨询，细致审核所发的每一份报单。

有一次，某货代公司申报一批进口法检货物，由于外商不了解国内政策，提供的证书不正确。“更换证书至少需要一个星期，货物滞留港区会产生不菲的滞箱费。”侯颖从接单员那里了解情况后，主动拍板让企业提供保函后先报检，让外商非常感动。她却说，“我们重复了成千上万次的报检工作，对一家企业来讲也许是第一次业务，我们要多进行换位思考。”

服务格言：做好服务工作，不仅要精通业务，更要有一颗真诚的心。

宁波检验检疫局甬港办检疫鉴定科崔斌

崔斌学医出身，利用业余时间自学掌握原油检验鉴定知识，他是全国质检系统中为数不多的检验鉴定全通的多面能手。除夕夜，崔斌顶着凛冽的寒风坚守在码头，对一艘外轮实施原油检验鉴定。他凭借丰富的经验，在鉴定中发现明水1153.82吨，为收货人送去392万元的特大“红包”。

在他的领导下，检疫鉴定科积极探索出口原油检验第三方采信，并协助镇海炼化建设生态安全示范港。由该科主导的船舶检疫鉴定一体化项目，每月为企业节省船舶滞期费50余万元。

服务格言：筑坚强堡垒，树先锋形象，促科学发展。

宁波海事局政务中心赵海丽

窗口工作琐碎、繁琐，甚至还会不时遭遇抱怨和误解。赵海丽在海事部门的窗口工作中，用自己的努力赢得了服务对象的交口称赞。

从2011年开始，她积极探索“服务与监管并举”新方法。经过前期调研和酝酿，她向领导提出“蓝丝带”海事服务品牌创建方案。同时，参与制订了国际航线船舶载运危险货物集装箱船积载隔离核查机制等相关办法，多次发现危险货物集装箱违章积载、申报材料造假等各类违章行为，及时消除事故隐患。

去年“菲特”台风期间，作为防台抗险的海事人员全部坚守岗位。赵海丽的丈夫因奋战在象山港第一线多日没有回家，5岁的儿子在家无人看管，她狠下心，在儿子脖子上挂串钥匙就跑去单位，全身心地投入防台抗险工作中。

服务格言：专注每一件小事，投入每一个细节。



航运中心入驻单位开展学雷锋活动



航运中心开辟绿色通道窗口，力推贸易便利化

宁波国际航运服务中心

荣誉榜

- 2009年 荣获江苏省卫生先进单位
- 2009年8月 荣获宁波市创业平台
- 2009年12月 荣获宁波市文明单位
- 2010年3月 荣获宁波市创建示范点
- 2010年4月 荣获宁波市市级现代服务业产业基地
- 2010年12月 荣获浙江省现代服务业集聚平台
- 2010年12月 荣获浙江省物业管理示范大厦
- 2011年1月 荣获宁波市卫生先进单位
- 2011年1月 荣获浙江省文明单位
- 2011年3月 荣获宁波市三八红旗集体
- 2011年 获浙江省现代服务业集聚示范区
- 2011年12月 荣获全国物业管理示范大厦
- 2012年6月 荣获浙江省创先争优先进基层党组织
- 2012年4月 荣获浙江省创先争优“闪光言行”月度之星
- 2013年2月 被浙江省纪委和省直属机关工委批准为浙江省廉政文化“进机关”示范点
- 2013年3月 蝉联2012年度浙江省省级文明单位
- 2014年3月 浙江省节约型公共机构示范单位



宁波海事局政务中心主要负责宁波辖区船舶、船员、通航、危防、水上水下施工作业、国际航行船舶载运危险货物进出口等5大类56项海事行政许可、审批工作。2011年开始，政务