

## 质量成就大港传奇 宁波舟山港“一核四共双循环”质量管理模式



宁波舟山港“一核四共双循环”质量管理模式示意图

宁波舟山港“一核四共双循环”质量管理模式，在打造世界一流强港进程中不断完善。以“螺旋桨”为意象，“硬核强港”为桨芯，“物流共联、数智共享、客户共赢、港城共融”为桨叶，通过“全过程内部运行质量环”和“全场景外部服务质量环”不断循环、螺旋上升形成发展动力，实现“港通天下服务世界”。

结合质量管理与经济循环理论，探索出内部改善为主、内外部相互促进的高质量发展有效路径，是打造“双循环”战略枢纽、建立高效畅通的物流节点和体系的创新与实践，满足港航类企业发展需要，对国家基础性、枢纽性设施相关行业均具推广价值。

宁波舟山港“一核四共双循环”质量管理模式，基于港口航运业特点，服务国家战略、区域经济和全球客户。

### （一）坚持以“硬核强港”为核心，形成浓厚的质量氛围

坚持以“硬核强港”为核心，建立“以优质服务铸强港标杆”质量文化，形成“视质量为生命、一切从客户出发、把诚信放在心上、以效率赢得效益、

用创新铸就一流”五大行为准则，将质量理念融于规章制度、工作流程和行为规范，实现安全零事故、工作零失误、服务零投诉，促进职工淬炼建设“硬核强港”能力，落实“6435”质量战略。已培养全国劳模10名，其中1名为全国港口企业中唯一的大国工匠年度人物。建立三层级质量管理机构，实施首席质量官制度，健全质量安全保证体系，落实各层级、各岗位的质量管理责任；严格风险防控，准确识别、评价风险，在全面收集国家标准、行业标准、地方标准基础上，形成标准化、规范化、制度化质量管理体系。

## （二）通过以“货物”为根本的物流共联，提供高效全面的枢纽型服务。

坚持以“货物”为根本。对内，发挥集装箱远洋干线港、铁矿石中转基地和原油转运基地、液体化工储运基地、煤炭粮食储运基地等枢纽中心作用，形成沿海、沿江、沿河、沿陆网络体系，建立南北向沿海干线运输通道、内河物流通道，东西向江海联运通道、海铁联运通道的“两纵两横”运输通道体系。对外，通过辐射全球的物流网络，实施海铁公多式联运、双层集装箱海铁联运等运输示范创新，为全球客户提供精准响应常态化、物流节点可视化、疏运方式多样化的“门到门”服务。

## （三）通过以“信息”为媒介的数智共享，提供精密安全的智慧型服务。

坚持以“信息”为媒介。对内，开展自动化码头、远程作业、无人驾驶等智慧港口建设，实现高效率作业、高品质服务、高安全管控；并针对常态化疫情防控形势，自主研发疫情防控信息化管控平台，实现港口防疫重点要素的全流程监控和预警，有效提升港口疫情防控的精准度、便捷性及疫情事件处置的响应速度。对外，打造数字服务平台，建设航运大数据中心、四港联动智慧物流云平台及物流综合服务电商平台，实现信息的开放、共享、高效，有效应对

“三新”经济带来的质量挑战。

#### （四）通过以“需求”为导向的客户共赢，提供特色便捷的魅力型服务。

坚持以“需求”为导向。为满足客户需求，提供引航、拖轮、装卸堆存、集疏运配套等全过程服务，形成“阳光引航”、“5F+TOP”等多个服务品牌，确保基本服务的货运质量需求、提升客户满意的货运效率需求、实现客户惊喜的增值服务需求。在此基础上，持续了解客户需求，制定实施优化举措，跟踪评价措施情况，形成持续提升态势，实现超越客户需求。针对出口需求旺盛叠加、境外疫情反复等因素导致的订箱订舱难等情况，全力落实空箱补贴政策，推出一系列优惠措施，有效缓解市场缺箱难题，保障港口生产作业正常有序。

#### （五）通过以“可持续发展”为路径的港城共融，提供生态和谐的可持续型服务。

坚持以“可持续发展”为路径。对内，围绕绿色港口建设，通过管理降碳、结构降碳、技术降碳，推进“碳达峰”港建设。对外，融入区域协同发展，通过投资合作、业务合作、标准输出、管理输出，实现港口发展融入港口城市圈，融入长三角、长江经济带；积极对接“一带一路”，与全球 27 个港口建立友好港关系，开通“21 世纪海上丝绸之路”航线 105 条。

通过“物流网络构建、智慧港口建设、满足客户需求、绿色港口建设”构成的全过程内部运行质量环和“全程物流服务、数字服务平台、超越客户需求、区域协同发展”构成的全场景外部服务质量环的 PDCA 循环持续改进、螺旋上升，宁波舟山港高质量发展的“硬核”优势不断凸显。

宁波舟山港“一核四共双循环”质量管理模式的实践，以高质量发展促进高成效提升。年货物吞吐量连续 12 年位居世界第一，年集装箱吞吐量连续 3

年位居世界第三；港口一体化发展经验在全国广泛推广；宁波舟山航运中心在新华•波罗的海国际航运中心发展指数中排名在6年间（2015-2021年）上升13个位次，跻身全球十强，“港口”项得分全球第一；新华社2020年度“港口美誉度指数”全国第一、全球第二。2020年，面对新冠疫情带来的严峻考验和复杂多面的国内外环境，宁波舟山港生产经营V型回升。