

新形势下港口服务质量提升策略探讨

王欣

国能(天津)港务有限责任公司

DOI: 10.12238/jpm.v4i11.6387

[摘要] 港口作为水陆交通的重要枢纽,在社会经济发展过程中占据着举足轻重的地位。随着经济社会的不断发展,人们对各行各业都提出了新的要求,港口也是如此,需要顺应时代发展趋势,发挥各方资源的力量,不断提升其服务质量,进而提高其核心竞争力。基于此,本文从全球经济新形势下港口转型的趋势入手,探讨港口服务质量提升策略。

[关键词] 新形势下;港口;服务质量

Discussion on improving the strategy of Port service quality under the new Situation

Wang Xin

(GuoEnergy (Tianjin) Port Co., Ltd.)

[Abstract] As an important hub of land and water transportation, the port occupies a pivotal position in the process of social and economic development. With the continuous development of economy and society, people have put forward new requirements for all walks of life, and the port is also the same. It is necessary to conform to the development trend of The Times, give full play to the power of all resources, constantly improve their service quality, and then improve their core competitiveness. Based on this, this paper starts with the trend of port transformation under the new situation of global economy and discusses the strategy of improving port service quality.

[Key words] new situation; port; service quality

前言:

经济全球化背景下,港口服务质量已经成为一个重要议题。港口服务质量的高低不仅直接关系到货物是否可以快速、安全以及高效的流通,而且对经济发展和贸易往来具有非常重要的意义。因此,港口需要从自身的实际情况出发,有针对性地提升港口服务质量。

1.新形势下港口转型的趋势

1.1 全球经济一体化对港口提出的要求

新形势下,全球经济一体化趋势逐渐加速,拉近了各地区之间的距离,各地区之间的贸易往来也越来越频繁,需要港口提供适应当下现状的综合服务,提供更为稳定的运输网络,再

加上国际竞争的日趋激烈以及信息技术的飞速发展,推动了港口运营方式的逐步升级,港口的定位和功能也会随之发生很大的改变^[1]。

1.2 产业结构调整和转移要求港口实现转型

从历史来看,大规模的产业结构调整和转移必然是由经济蓬勃发展导致的。当下,产业结构调整和转移仍在继续,并朝着纵深的方向发展,其发展趋势仍是从发达国家向发展中国家发展、从资本密集型向劳动和资源密集型发展^[2]。在这个发展过程中,港口作为经济往来最重要的载体,必须要紧跟时代发展趋势,从自身的实际情况出发,不断提升自身服务质量,在产业结构调整和转移过程中分一杯羹。

1.3 全球供应链的形成对港口发展提出了新的功能定位

经济全球化和信息技术飞速发展背景下，各地区之间的沟通和交流变得非常容易，贸易往来也更加频繁，世界已经形成了一个地球村。在这样的背景下，各地的资源、技术以及劳动力等仍在地球村内进行优化配置，形成稳固的供应链。港口作为全球供应链中不可或缺的环节，已经发展形成港口航运产业链。但我国在转型过程中，由于链条相对过高，在很多方面仍存在缺陷，例如海运服务业等。同时，港口作为一个贸易往来枢纽中心，并未充分发挥其交流中心的作用，与周边城市的互动不足，导致其服务质量并未得到很好的提升。在这样的现状下，港口需要充分发挥自身的优势，优化资源配置，逐步自身的服务质量，使港口功能更上一层楼。

2. 新形势下港口服务质量提升策略

2.1 优化港口码头建设

一般情况下，港口的市场竞争力很大程度上都是由港口的吞吐量决定的^[3]。在各港口发展势头强劲的背景下，要想促进港口服务质量的提升，就需要从自身的实际情况入手，优化港口码头建设，形成港口规模优势。近年来，船舶朝着大型化以及专业化的方向发展，国内部分码头大多处于超负荷状态，以张家港港口为例，港口经常会出现大型船舶排队进港的现象，但仅仅只有港务集团和沙钢海力码头有能力停靠 10 万吨级以上的船舶。因此，港口应从自身的实际情况来看，优化港口布局。针对小码头，鼓励其进行合并，采用统一政策以及统一规划管理的方式来管理小码头，促使小码头拧成一股绳，形成规模效应。同时，要适应新形势下航运日益增长的需求，可以根据各港口的实际情况，由专业人员领头，重点建设集装箱码头，促进港口的可持续发展。此外，也要由专业人员领头，根据港口的实际地形条件以及区位条件等，构建一批大型深水专业码头，推动港口码头建设的发展，逐步提升港口的服务质量。

2.2 加强信息化建设

信息技术迅猛发展的今天，各行各业都发生了翻天覆地的变化。港口要想顺利实现服务质量的提升，就需要充分依托信息技术，促进港口功能的完善，进而推动其服务质量的提升。近年来，各港口在发展过程中，也已经将信息技术融入其中，朝着智能化、数字化方向发展。同时，港口服务的不断发展，改变了传统港口服务中与相关部门联系不紧密的情况，拉近了港口与相关部门之间的关系，使得各企业各部门之间的关系更

加紧密，为港口服务质量的提升提供了坚实的保障。同时，为确保港口服务质量的提升，港口需要根据自身的实际情况，依托信息技术将各种口岸的信息资源进行整合，例如视频监控系统以及综合业务管理系统等，形成开放式的信息系统。此外，依托信息技术，港口可以推动资源整合和进程优化，确保港口在基础网络完备的条件下，推动信息资源共享，为港口服务质量提升做好网络保障。

2.3 促进港口横纵向集成

从现代物流流程来看，港口在其供应链中占据举足轻重的位置，是其不可或缺的环节。新形势下，港口不仅需要继续发挥其装卸和转运的传统功能，也需要充分发挥自身的自我能动性，主动与供应链上的相关企业联合起来，各自发挥自身的优势，在运输服务体系中实现互惠互利、合作共赢，提供更加优质的服务。以张家港为例，其作为长江沿线口岸经济发展的领头羊，需要充分发挥自身的领导效力，参与到供应链服务体系一体化建设过程中来。同时，根据港口的实际情况，逐步延伸张家港的物流功能，在确保自身物流水平提升的前提下，推动供应链整体服务质量的提升。此外，张家港也需要与其他港口协作，纵向集成发展，也就是深化张家港与常熟港、江阴港以及上海港等港口之间的纵向合作力度，采用分工合作的方式，促进港口发展，进而促进港口服务质量的提升。

2.4 发展现代航运服务体系

上海国际金融中心和航运中心的建设，推动了我国航运事业的发展，为我国港口发展带来了新机遇。港口应顺应时代发展趋势，紧抓机遇，以上海为参考，逐步拓展其港口功能，促使其航运体系朝着多层次、全方位方向发展。首先，各港口需要从自身实际情况出发，进一步发展航运金融建设。依托各种资源衍生航运金融市场产品和工具，并促使其转型升级，促使航运融资方式朝着多元化的方向发展；同时，需要通过其他增值服务，例如航运保险等，推动港口服务质量的提升。其次，进一步开放航运市场。信息技术飞速发展的今天，在开放航运市场的过程中，也需要逐步加大先进技术的投入，将创新融入航运发展中，逐步提升其服务质量。同时，需要从管理入手，深化体制改革与简政放权并举，放宽市场准入条件，例如放宽理货以及无船承运等服务，让市场活起来，有助于港口服务质量的提升。最后，进一步优化航运中心服务。优化航运中心服务需要从员工入手，加强员工培训，逐步提升员工的专业水平

以及服务意识。同时，根据各港口实际情况，建立健全绩效考核体系，鼓励员工主动学习，对表现好的员工进行奖励，以此来提升员工的专业素养，进而提高港口运输的服务质量和效率，促进港口的发展。

结语：

新形势下，国内港口面临着一定的发展机遇，这也是港口转型升级的重要节点。如何提升港口服务质量，是提升当下港口市场发展竞争力的主要途径。因此，在未来港口建设与发展过程中，港口需要从自身实际情况入手，优化港口码头建设、加强信息化建设、发展现代航运服务体系、促进港口横纵向集

成，将港口打造成集服务、管理于一体的服务型平台，促进港口的可持续发展。

[参考文献]

[1]慕光宇陈静华潘澜澜.基于 SWOT 分析的辽宁港口物流服务业竞争力提升策略探究[J].黑龙江科学, 2021, 12(4):158-159.

[2]郑婷婷.湄洲湾港港口物流发展现状分析及高质量发展提升策略[J].福建交通科技, 2021(2):131-134.

[3]徐鲁强."十四五"时期我国港口企业科技研发能力提升策略[J].港口科技, 2021(6):4.