

# 湖北省船员服务协会

鄂船服协会（2021）15号

## 关于发布《船员服务机构管理制度（指导文本）》 的通知

各船员服务机构：

为帮助船员服务机构建章立制、明确工作职责，掌握工作程序，规范企业管理，促进企业健康发展。本会依据《中华人民共和国船员条例》、《中华人民共和国外派管理规定》等相关政策规定，在对长江海事局辖区船员服务机构基本工作制度制订和执行情况进行调研的基础上，对原有船员服务机构工作制度进行了修改完善，形成了《船员服务机构管理制度（指导文本）》，供各船员服务机构工作中参考。

附件：《船员服务机构管理制度（指导文本）》



抄报：长江海事局船员管理处

抄送：长江海事局辖区各船员服务机构

附件

## 《船员服务机构管理制度（指导文本）》

### 前 言

船员服务机构应建立系统、完整、可操作的管理制度，保证其有效运行和持续改进。在建立相关管理制度时，船员服务机构应以实际经营范围、运作模式、经营规模为基础，须符合国家劳动和社会保障及对外劳务合作等有关规定，符合中华人民共和国缔结或加入的国际公约，履行诚实守信义务，坚持专业化、规范化服务为宗旨，促进企业可持续发展。

### 一、船员服务质量管理体系

船员服务质量管理体系是规范船员服务行为，保证船员服务质量，推动船员服务与管理工作所建立的相关管理制度。该制度应从本机构自身实际出发，依据所开展的业务种类、运作模式及主管部门要求建立。

#### （一）服务质量的原则

本着诚信经营、规范运作、维护船员权益，遵循“谁派出，谁负责”的船员服务质量原则，把好入职审查，妥善处理各种投诉，做到跟踪服务，为船员履行合同提供必要支持，及时处理突发事件等服务环节的质量关。

#### （二）船员招募

船员招募包括：船员年龄确认、船员健康状况确认、船员任职资格审查等，不雇用或聘用 18 岁以下的人员从事可能损害其健康或安全的工作，确保船员的健康状况能够履行船上职责，并经过培训具备履行其船上职务的资格。

#### （三）船员派遣

船员派遣包括船东面试指导、协议签订、上下船安排、为船员购买人身意外伤害保险等。

1、要求派遣船员在接受任务后应提前到达指定地点，主动联系上船。遵守船公司管理制度，服从船长（或部门负责人）的指挥，认真做好岗位工作和跨岗位之间的协调、配合，努力完成派遣任务。

2、建立派遣船员跟踪管理机制，明确船员工作期间有关人身安全、身体健康、工作技能、生活条件、船员权益、职业发展指导并支持船员完成派遣任务，及时掌握派遣船员的实际工作态度、质量、表现、业务技能等动态，免费为船员家属提供船员相关信息。

3、船员服务机构可采用多种形式，利用人员交接、随船考察、发放工资、接船修船、电话联络等与船员保持联系、交流和沟通。

4、对派遣船员所反映的问题及时了解、核实，妥善处理。

5、对工作表现突出，船东反映优秀的派遣船员给予表彰和奖励，对表现差或违规船员给予批评教育或依法依规给予处理。

#### （四）船员事务管理

1、公司海机部，须熟悉[劳动合同法]、[船员管理规定]等相关政策法规，认真学习管理船舶所属体系文件规定，掌握相关岗位要求，依法依规办事。

2、在调派船员上船前应审核、考评其任职资格和状态，同时，对其介绍公司管理制度及船东的相关要求，按照平等自愿，协商一致的原则，签订合同，安排上船工作。

3、严格按照规章制度加强船员工作、休息、休假、上岸纪律等事宜的管理，正确对待船员的反映和船东的要求，船员离（上）岗必须按规定交接，船舶或船员发生意外事故，公司应按程序上报；并协助调查处理，做好善后工作。

4、建立合法的工资体系。船员服务机构对船员工资的构成、计算方式、金额、支付方式等应当符合我国相关规定和有关国际公约的要求，按时足额发放给船员，不得克扣船员的工资。

5、建立派遣船员业务档案，记载船员身份、任职资质、服务履历、工作表现、家庭成员等信息，做到真实、连续和完整。船员服务信息档案应电子版和纸质版并存。

6、对用人单位或船员委托的其他代理事务，坚持依法进行，规范运作。

7、船员服务机构应当按照国家规定为与其签订劳动合同的船员参加社会保险或办理意外伤害险，应当为在驶往或者驶经战区、疫区或者运输有毒、有害物

质的船舶上工作的船员，办理专门的人身健康保险，提供相应的防护措施。

#### （五）代理申请培训、考试、领证保障规定

1、工作人员应按照相关规定，认真审核委托人报送的材料，对不详实材料、促其补充完善，严禁弄虚作假。

2、及时如实传递代理过程中的信息，不得无故扣押委托人的证件、物品。

3、严格按照各项培训、考试、领证的业务规定操作，对委托人超出公司资质范围的要求应解释并拒绝。

4、工作人员违反上述规定，造成后果的、损失由责任人承担，公司视情节给予处理。

#### （六）船舶配员服务协议的签订

船舶配员服务协议签订应包括对船东的评估、船舶评估、配员服务协议具体内容的评估等，经双方协商一致后签订，确保船员、船东和服务机构的合法权益。

## 二、人力资源保障制度

公司人力资源保障制度，是为满足人力资源发展需求，保障船员服务工作顺利开展，对部门岗位、设施设备、业务资金金等方面所建立的管理制度。

（一）公司应根据工作需要设置人事部、海机部、财务部、综合管理部等部门，明确部门工作职责，员工岗位职责，制定考核办法，保证公司工作正常有序开展。

（二）建立一支与时俱进、不断适应市场竞争的专业团队。公司员工必须树立守法意识，服务意识，大局意识，积极为船员、船东服务。

（三）公司员工应及时了解、掌握船员服务市场动态，了解派遣船员的工作表现、技能资质、职业规划等，与适任的船员及有实力的船东建立稳定的船员队伍和船东合作关系。

（四）公司员工在巩固好现有人力资源市场的同时，应努力开拓外部市场。

（五）机构内部要形成激励机制，及时奖励在管理和业务上能力强、贡献大的员工。

（六）不断完善网络网站建设，宣传企业形象和文化，拓展公司服务功能。

（七）公司办公场所和基本功能应与其公司规模相适应。应配备必需的办公

设备，满足机构所有工作人员办公需求，开展培训和岗位技能训练的独立空间，存放相关文书、书籍、档案等资料的场地及设施。

### 三、教育培训制度

教育培训制度是为不断提高服务质量及船员的职业素质，服务国家、船员任职发展及船东要求，就提升船员综合素质、企业服务水平和竞争力等方面所制定的管理制度。

#### （一）培训目的

- 1、让船员和员工深入掌握岗位知识和岗位技能，明确职责，胜任工作。
- 2、为员工提供再学习的机会，满足船东、岗位要求。
- 3、提高船员和员工的素质和业务水平，实现知识技能更新，为企业的可持续发展提供人才保障。
- 4、增进船员和员工对企业文化、经营理念的理解，加强企业内部的团队修炼，增强企业的凝聚力。
- 5、通过培训减少员工工作失误，规避安全事故，提高工作质量和效率。

#### （二）培训计划

- 1、培训计划应包含：培训对象、内容、课程、时间、目标。
- 2、培训计划实施方案。

#### （三）培训类别

1、培训工作由公司按照业务开展情况，分别针对新入职船员、自有船员、机动船员、套派船员、岸机人员等，进行关于公司和船东的规章制度、海事政策法规、安全生产法规、业务知识更新等方面的教育培训。按照培训计划（季度、年度）组织实施。

2、培训分为定期与不定期，内培与外培，船员与员工，脱产与业余等方式，具体为：

（1）根据海事局等管理部门的要求、结合船员的岗位技能、职业规划和公司需要进行定期与不定期培训。

（2）根据培训项目要求（如工作环境介绍、公司及船东规章制度、体系模式、一般业务技能，晋职深造、技能提升、职能增加、法规更新），安排内培和外培。

(3) 根据培训对象需要，组织船员与员工分别安排相应课程予以培训。

(4) 根据实际工作需要进行脱产或业余培训。

(5) 对休假时间超半年的船员，再上船时，应针对国家海事局等新颁布的有关法律、法规进行培训。

#### (四) 培训要求

1、公司管理的员工、船员在上岗、转岗、晋职等程序前，必须接受相应培训。

2、由公司出资安排的培训，参训人员应当与公司签订培训合同，明确相关事项并建档。

3、所有员工、船员在工作生产中都应适时进行安全教育培训。

#### (五) 见习制度

1、见习船员必须符合海事局规定的见习条件，上船前签定见习合同，纳入“服务船员”管理。

2、如实填写“服务簿”等相关文书上的见习期限，否则、对责任人给予相应处罚，并报告海事局主管部门。

3、见习船员应虚心认真学习，辅导人员应耐心、尽责传授。

## 四、应急处理制度

船员服务机构应当建立应急处理制度，应急处理制度至少包括应急事件的种类、应急事件的报告、应急联络通道、应急事件的处理预案等内容。及时有效地处理紧急情况。

(一) 公司所有管理人员的通信设备应保持 24 小时畅通的应急联络通道，明确联系人和联系方式，建立船员及其家人的应急联系库。同时保留第二种联系方式，保证信息的及时畅通传递。

(二) 公司实行休息日值班制度，及时处理船东和船舶反映的所有问题。值班人员遇到重大问题时应及时反馈给海机部或公司领导协同解决。

(三) 船员在船（在途）出现意外（病、伤、纠纷等），应在就近医疗点实施急救或由管理部门及时处理。根据意外问题的程度决定是否派员现场处理等。

如有需要应在第一时间通知与船位就近的相同职位、相近资历（技能）的其他船员尽快上船接替，以保证船舶正常运行。

出现重大应急事件应及时向船籍港海事部门、参保保险公司等相关部门报告。

出现应急问题时应及时与船东沟通，告知事态情况和处理方法，征询船东意见，共同协商处理好紧急情况。

（四）在日常管理工作中，加强船舶应急设备、物品的检查，保持处于适用状态。

（五）对船员反映的船舶应急设备问题和事故隐患，公司应及时、如实反映给船东，并配合船东及时采取措施解决。

（六）做好船舶卫生防疫工作，保持工作、生活区域的清洁卫生，确保餐饮卫生，按国家要求落实防疫措施，杜绝群发卫生事件。

（七）人力资源部应动态完善船员档案，保持所管理船员及家庭联系畅通。

（八）公司成立应急小组，组长为董事长或总经理，副组长为人力资源部经理，组员包括海务、机务主管、综合部经理等。各成员职责如下：

组 长：对紧急情况的处置负全责，主持重大情况下的应变工作，第一时间向海事主管机关、向船东报告，并向船员服务协会备案。确保应变措施的执行，主持检讨应变措施。

副组长：协助组长工作，主持一般情况的应变工作。

组 员：执行组长或副组长的命令，具体负责应变措施的执行，接洽有关机构以及船东和船舶承租方等应对事宜。

公司应急领导小组成员应保持和船员的通信联系，以便于给予现场人员、物资等支持。

## 公司应急小组联络表

职 务	姓 名	办公室电话	移动电话	微信
组 长				
副组长				
组 员				
组 员				

## 五、服务业报告制度

船员服务机构应当建立并不断完善服务业务报告制度，明确报告责任人员、报告内容、报告格式和时限等事项，按期、如实向海事管理机构、人社等部门报送相关统计数据和报备有关事项。

（一）严格遵守交通部和海事局颁布的政策、法规和文件精神，依法经营。

（二）外派机构按规定每半年以书面或电子方式向海事管理机构报告一次船员服务管理信息（每年7月中旬、次年1月中旬将前半年的船员服务管理信息报告上报）。

（三）报备内容应当客观、真实、准确、严禁弄虚作假。

（四）建立船员名册，记载船员的姓名、职务、性别、身份证号码、籍贯、持证情况。

（五）建立船员服务管理信息档案，记载船员在船服务期间发生的下列事宜，并保持船员服务信息记载的真实、连续和完整：

- 1、船员上船任、解职情况；
- 2、基本安全培训、适任培训和特殊培训情况；
- 3、适任状况、安全记录和违章记录；
- 4、劳动合同、船员服务协议或船舶配员服务协议签定情况。

（六）安全事故报告的内容主要包括：

1、事故发生后的首次报告内容（1）事故发生的时间、地点；（2）事故发生的初步情况；（3）报告人的姓名、单位和联系电话。

2、事故处理过程中的报告内容（1）伤亡情况和伤亡人的姓名、年龄、性别、籍贯等；（2）事故处理的进展情况；（3）对事故原因的分析；（4）事故相关方的反映和要求；（5）其他需要请示和报告的事项。

3、事故处理结束后，报告单位需认真总结事故发生和处理的全面情况，并做出书面报告，内容如下：（1）事故经过及处理情况；（2）事故的原因及责任；（3）事故的教训及今后的防范改进措施。

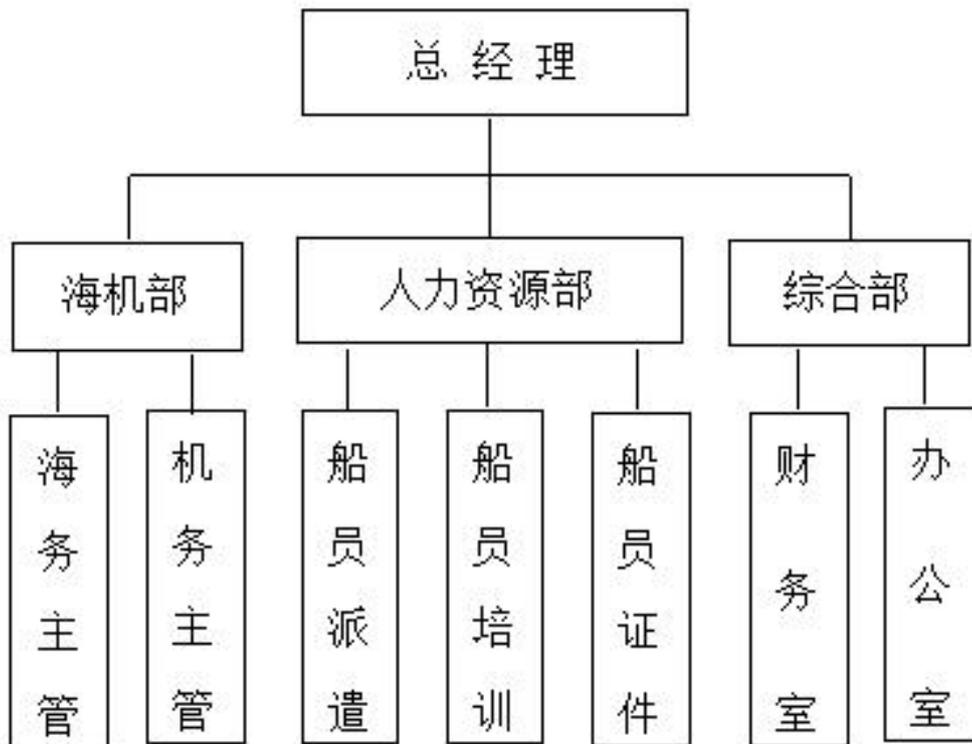
（七）公司管理及业务人员应按上述要求及时如实纪录，并指定专人负责向海事部门报告工作。

（八）发现漏记、错记或漏报、错报的问题，应及时纠正，迅速整改；对其责任人，公司将给予相应处理。

## 公司的组织机构示意图

公司最高领导者是总经理（设置董事会的为董事长）、船员服务管理机构一般设立海机部、人力资源部、综合部三大部，履行七方面工作。

公司组织机构图



## 船员服务收费标准

船员服务机构按照国家规定应当由船员支付的费用，应公示相关收费标准和收费依据。建立收费管理制度，包括收费项目与标准、收费公布方式等内容。

船员服务收费标准如下：

序号	收 费 项 目	收费标准	备 注
1	注册、登记社会船员	不 收 费	
2	为船员提供咨询、就业指导	不 收 费	
3	代办申请办理《船员服务簿》	100 元 / 本	
4	代办申请办理《海船船员适任证书》	100 元 / 本	
5	代办海船船员职务、等级晋升报名、培训	100 元 / 次	
6	代办为海船船员提供补考报名培训	100 元 / 次	
7	为船东整套、零散配备各级别船员	其工资的 % 左右	双方协商
8	为海船船员提供上船见习岗位	内贸 500 元/ 见习期	外贸 1000 元 /见习期
9	为海船船员提供上船就业岗位	内贸 500 元/ 合同期	外贸 1000 元 /合同期