以绣花功夫展示“上海服务”水准

——上海为进博会提供一流城市服务保障

经济日报·中国经济网记者 李治国

聚焦

11月5日至10日，首届中国国际进口博览会在上海举行，全球瞩目。为了确保进博会顺利举行，上海市上上下下按照进口博览会筹委会的统一部署，在商务部等相关部门的大力支持下，坚持最高标准、最快速度、最实作风，以“绣花功夫”亮出“上海服务”水准，举全市之力为进博会提供一流的城市服务。

在虹桥机场，游客们行色匆匆，却总会在进博会服务中心驻足，“Excuse me……”“你好，请问一下……怎么走”，这是进博会志愿者“小叶子”们每天都要遇到上百次的问题。“小叶子”们在各自的岗位上尽心尽力，进博会因为有了“小叶子”们而更加精彩。

上海地铁2号线徐泾东站是距离国家会展中心（上海）最近的一个地铁站，也是进博会期间大量观展客流必经的一个地铁站。“我们虽然早就设计了大客流预案，但为了应对每天的变化，不断动态调整。”站台上，站长曹铭左手拿着最新观展客流数据，右手边摆着几份调整方案，与四五位同事一起讨论着。“小小地铁站，是上海的门面，也代表着‘上海服务’的水准。”曹铭介绍道，进博会前夕，徐泾东站改造完成，新建男厕所、女厕所、第三卫生间各一座，空间更大，还增设了低位洗手池；第三卫生间内设有育婴台、无障碍扶手等，方便有特殊需求的乘客。

诸多此类细致入微的服务不胜枚举。比如，国家会展中心（上海）商业区的“上海特色小吃馆”内，共有21家商铺、24个品牌，进博会期间，每天能供应堂吃或者外卖小吃2万份。

国家会展中心（上海）内提供了免费无线网络，中国移动上海公司旗下上海中移信息技术有限公司公共Wi-Fi项目经理顾昊说，考虑到进博会应用场景的潮汐性、高密度、同时并发等技术需求特点，公司在系统建设之初就采用了大容量、高性能无线网络设备，并且针对本届进博会做了双链路双设备保障、网络信息安全加固、无线认证策略优化、非重保区域盲区补点、重保区域重点加强覆盖等通信运维保障工作，其中双链路双设备保障的光缆铺设就达到了32公里。

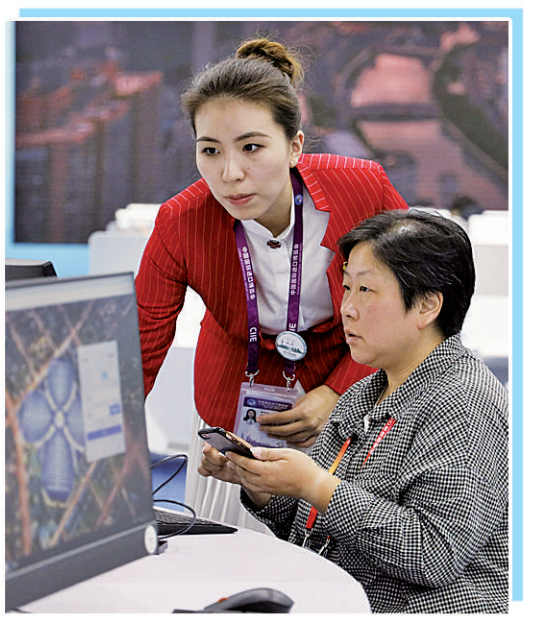
可以说，在场馆建设、安全保障、交通组织、城市服务、氛围营造等各方面，上海都拿出了“绣花功夫”。此外，上海作为东道主，在进口博览会期间，还在住宿、餐饮、购物、文化、旅游等方面提供了各项配套服务保障措施，力争给海内外各界人士带来宾至如归的感觉。

进博会只有短短6天，但进博会今后将年年举办，进博会的效应也将从6天延续到全年。上海市委常委、常务副市长周波表示，上海将积极延续展会效应，除了线上服务，上海和全国各地一道，在商务部的领导下，在线下组建大型零售商联盟、综合贸易服务商联盟、跨境电商联盟、展示展销联盟四大联盟。进博会以后还会有更多国别展示中心，为各国中小企业提供服务。

在商务部、海关总署等部门的支持下，上海还将不断提升贸易便利化水平，建设服务全国的进口枢纽口岸，打造更具国际影响力的进口促进新平台，其中包括知识产权保护、政策咨询、法规、交易、金融服务等，真正实现进口博览会“永不落幕”。

来自芬兰的生物柴油车，所用柴油以木材为原料。
本报记者 高兴贵摄

斯洛伐克科技公司AeroMobil研发的“会飞的汽车”，融合了近40项专利技术，进博会上展出的是4.0版，3分钟内就可以完成“飞机变身”。
本报记者 高兴贵摄



上图 志愿者在高铁站为乘客指路。
吴 凯摄

右图 志愿者在新闻中心为媒体记者解决网络技术问题。
高兴贵摄

下图 志愿者在展馆为观展商解答问题。
高兴贵摄

高铁志愿者风采

本报记者 吴 凯

首届中国国际进口博览会吸引了全球目光。为了更好地服务进博会，中国铁路上海局集团有限公司招募了100多名优秀铁路青年职工组成志愿者服务队，奔赴上海站、上海南站和上海虹桥站，协助做好进博会铁路服务保障工作。

志愿者统一身穿橙黄色背心，这些“小甜橙”志愿者有的擅长外语、有的擅长手语、有的学过急救知识……作为陆上重要交通门户的火车站，责无旁贷地坚守着迎宾第一岗。

凌晨4:30，大多数人还沉浸在梦乡，志愿者于长达和张逸凡已经匆匆出门。早上6点，虹桥站正好迎来一天中第一波进站高峰，在进站口的他们前后奔走，引导旅客，让旅客得以在最短时间内顺利进站。

在虹桥站进站口处服务的志愿者毛国成在安检区与候车大厅这个仅有30米的过道中来回引导旅客安检，指引他们去各自的检票口。多日的志愿服务让他练出了一双“火眼金睛”，总能在茫茫人海中一眼发现有困惑需要帮助的旅客，主动上前提供帮助。

“请您直走，右拐，20米就是卫生间。”“检票口在您车票的右上角。”简单的几句话，在东问询台岗位上的施凡每天要重复上几千次。在施凡所在问询台的桌子上，固定摆放着一盒“金嗓子”，他习惯性地在没有旅客来询问的间隙含上一颗。

无论是简单的问路抑或是复杂的难题，在详细解答完之后，施凡都会利用片刻的时间在笔记本上记录下来，利用休息时间做好整理分类，思考如何通过更多的标识引导来消除旅客的疑惑，并提出了很多建议和想法。

两轮车中的“法拉利”——意大利阿古斯塔798cc摩托车和意大利pinarello纯碳纤维公路自行车并排亮相。
本报记者 高兴贵摄

央企全力提供保障

本报记者 李予阳

作为首届中国国际进口博览会筹委会成员单位，国务院国资委和中央企业为有序开展筹备工作奠定了组织保障体系。各中央企业发挥各自优势为进博会的成功举办作出了积极贡献。

此次进博会举办场馆国家会展中心（上海）是目前世界上面积最大的建筑单体和会展综合体，这一标志性建筑出自中国建筑之手，中国建筑旗下中建八局总承包公司承建了50%国家会展中心工程建设任务，同时建设了3条道路、1个停车场等配套工程。

国机集团按照“高大上”的标准，瞄准世界智能制造和高端装备领域最前沿、最先进的企业和展品，独立完成3号馆智能制造及高端装备展区的招展工作。

中国电信、中国联通、中国移动积极组织核心队伍，采用全新技术为进博会提供优质稳定安全的通信服务综合保障：中国电信为进博会提供整体调度指挥和通信保障方案；中国联通助力进博会完善安防；中国移动为进博会提供优质高效综合信息服务。

针对此次进博会保电，国家电网上海市电力公司明确了“六零三确保”目标：电网设备零缺陷、重要负荷零闪动、供电服务零投诉、安保防恐零投诉、人员工作零差错、网络信息安全零漏洞，确保场馆供电万无一失、确保城市基础设施供电万无一失、确保全市生产生活用电万无一失。

由中国华电负责建设、运营的国家会展中心（上海）能源站，与会场直线距离仅为200余米。能源站提前对展会期间的供能需求作出预判，并对各种运行方式及突发性情况开展了多次实战演练，着力在质量、安全和细节上下功夫，全面检验能源服务保障水平，不断提升应急处理能力。

通过进博会这个重要的创新开放平台，中央企业在投入服务保障工作中也进一步激活了企业在高端制造、技术创新等方面的创新驱动力，朝着建设世界一流企业的目标不断迈进。

形状像盒子一样的智能汽车。
本报记者 李予阳摄

放大进博会溢出效应

沈则瑾

上海在全力办好首届进口博览会的同时，正在充分发挥进口博览会溢出效应，推动贸易升级、消费升级、开放升级。正如上海市委书记李强所说，“上海要抢抓机遇，以开放共享的机遇意识，不断放大展会带动效应”。

举办进博会是全面提升上海新一轮对外开放的重要载体，也为加快建设国际经济、金融、贸易、航运、科技创新“五个中心”核心功能，全力打响上海服务、上海制造、上海购物、上海文化“四大品牌”，提供了难得的机遇。

上海如何抓住举办进博会的机遇进一步提升全球影响力，如何作为长三角一体化排头兵发挥进博会的溢出效应，如何将进博会效应延续下去，打造“永不落幕”的进口博览会，这一切都令人关注和期待。

进博会之所以吸引全世界的目光，在于这是世界上第一个以“进口”为主题的国家级博览会，是国际贸易发展史上的一大创举。全球优质商品和服务在上海集聚，带来全球好物，必将吸引国内外贸易主体在上海汇集，集聚大量保税仓储、会展物流、检测认证、展示销售、商务咨询、供应链服务、专业金融等专业服务商，带来新型贸易方式、管理理念、技术手段和服务模式的交流创新。

这样的集聚和创新将有助于进一步提高上海国际贸易中心的辐射和服务能级，打造联动长三角、辐射全国、面向全球的进口商品集聚地，在“买全球、卖全球”的同时，也实现“全球买、全球卖”。

进博会为打响“上海购物”品牌、加快上海国际消费城市建设提供了重要契机。这将进一步扩大优质商品供给，丰富消费市场选择，带动消费结构优化，推动消费创新升级，增强消费对经济发展的基础性作用，满足广大市民对美好生活的需求。上海将借进博会的东风，引进更有实力的国际知名零售商和品牌商，有效提高上海国际品牌集聚度，鼓励他们在上海设立更多旗舰店、体验店，打造引领国际消费潮流风向标的全球新品首发地，打造面向全球的消费市场，进一步提高上海国际消费城市的吸引力和辐射力。同时，通过扩大先进技术和关键零部件进口，吸收更多国外优质文化产品和服务，也将进一步助力打响“上海制造”品牌。

进博会在世界面前展现了上海新时代更高水平的开放形象，也将助推上海实现更高水平的对外开放。在国家部委的大力支持下，上海为进口博览会量身打造了一系列便利化举措，为进一步提升和完善制度环境开展了试点。接下来，上海将通过积极争取国家授权先试先行，推动在更高层次、更宽领域和更全方位的先行开放，加快上海自由贸易试验区升级，形成与开放型经济体制相匹配、相适应的贸易投资监管服务制度体系，打响“上海服务”品牌，形成更具国际竞争力的营商环境。

进博会上行“无疆”

最近几天，金记者为大家带来进博会上的美食、美物，不少粉丝大呼没看够，强烈要求继续送福利。今天，金记者带你来到传说中最炫最酷的“进博会车展”。

大黄蜂、超级跑车，这些已经过时了。“会飞的汽车”、“盒子车”、碳纤维自行车、生物柴油车等，全球最前沿的出行产品和高科技智能驾驶系统让人目不暇接。