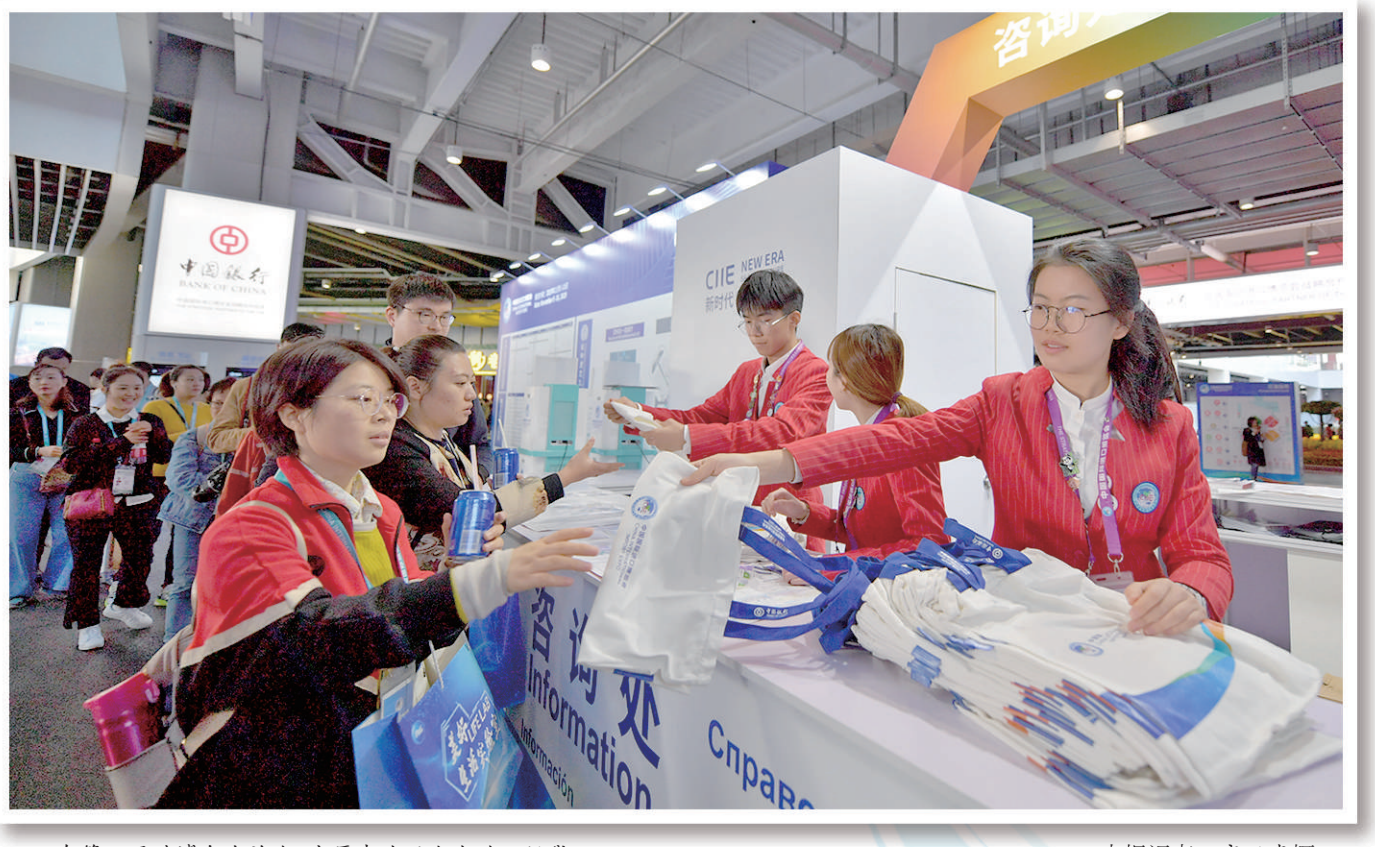
以“绣花功夫”追求最高标准——

# 在进博会上打造“上海服务样本”

本报记者 吴 凯 李治国

依然是国家会展中心(上海)和中国国际进口博览会。同一个地点、同一个展会,但在今年的进博会上,人们感受到“上海服务”的能级在提升。持续追求最高标准、最快速度、最实作风的上海,以“绣花功夫”展示出了服务进博会的“上海样本”。



在第二届进博会咨询台,志愿者为观众发放环保袋。 本报记者 高兴贵摄

## 最美“小叶子”

清一色的红色服装、青春靓丽的身影……进博会志愿者是一道最美的风景线,人们亲切地称呼他们为“小叶子”。

“我们要用更为专业化、精细化的服务,在实际行动中彰显年轻的力量,用奋斗为进博会贡献亮丽的底色。”华东理工大学商学院国际经济与贸易专业171班徐思博的话代表了“小叶子”们的心声。

上海今年共有来自38所高校的大学生志愿者参与进博会志愿服务。凌晨4点,上海立信会计金融学院的“小叶子”们到达国家会展中心停车场;4点50分,上海海事大学的“小叶子”正在休息处吃早餐等待上岗……天还没亮,“小叶子”们有序走上各自岗位,用最灿烂的笑容和最饱满的姿态,迎接一天的工作。

进博会的客人来自世界各地,如果遇到说马来语、希腊语、老挝语的客人怎么办呢?有一批身怀绝技的“小叶子”,德语、法语、西班牙语、阿拉伯语、意大利语、印尼语、泰语……全都不在话下。进博会上,世界各地的语言都汇成了一句话,“我们在上海等你”。

## 从“点”到“面”

商务洽谈中,遇到问题怎么办?知识产权保护和商事纠纷处理服务中心现场办公,54名律师、23名调解员、6名公证员、4名司法鉴定员、13名仲裁员——进博会法律服务“天团”24小时不间断提供法律服务。

参加进博会,交通出行是大问题。在进博会交通保障指挥中心,挂在墙上的8个大屏幕分别显示着地铁、高架、停车场、公交枢纽等不同交通枢纽的画面,工作人员时刻盯着人流量,随时优化调整。11月8日下午,上海市委副书记、市长应勇一行来到上海地铁二号线徐泾东站地铁口,现场检查督导。今年二号线徐泾东站增开了两个出入口,新添了抵达展馆的便捷通道,使得国家会展中心各出入口的客流更均衡。

在多种“绣花功夫”的铺垫下,一个集合8种主要功能的“城市大脑”在第二届进博会举办前开始试运行,深基坑、玻璃幕墙、历史建筑、违法建筑、架空线入地、燃气供应等关乎城市安全的细节,都能被及时看到、管到。

借助强大的“城市大脑”,上海城市管理精细化的进程不断加速。去年,上海新增绿地面积500多万平方米,完成116公里架空线入地和合杆整治,2018年至今已拆除存量违法建筑5700多万平方米,累计完成三类旧住房综合改造工程2820万平方米、里弄房屋修缮改造137万平方米,完成1.02万条劣Ⅴ类中小河道整治……上海城市形象和居民生活品质正变得越来越好。

## “家”的感觉

进博会上,还有这样一群人,他们匆忙地穿梭于各个场馆,随时记录着进博会的每一个动态,及时向外界传递进博会的最新消息,他们就是来自世界各地的记者。这场国际盛会已吸引4300多名中外媒体记者采访报道,其中境外记者近900人。

为了让中外记者更方便地工作,进博会的组织者们专门打造了“进博会新闻中心”,以专业、高效、便捷、温馨的服务,把这里营造成进博会的“记者之家”。

一个细节见证新闻中心的温馨贴心——11月8日是记者节,新闻中心特意为记者准备了重达100公斤的特大蛋糕,为记者庆祝节日。

负责新闻中心服务保障工作的陈怡群告诉记者,新闻中心邀请了上海音乐厅的公益品牌项目“音乐午茶”表演;和上海市文旅局策划了非遗展示区,让中外记者爱上中华优秀传统文化;世纪出版集团旗下的朵云书房在新闻中心提供1600余种图书借阅、有温度的“百宝箱”等便利服务……

如“家”一般温暖,记者能感受到,世界各地的客商也能感受到。全球展商人还未到上海,已从提前发运展品的过程中感受到了营商环境的明显变化。比如最著名的金牛座龙门铣,短短2分钟就在上海完成过关程序。通过进博会,上海过去一年里相关部门固化、复制、推广首届进博会落地的贸易便利化措施,制定保税展示展销常态化措施,减少通关和内贸流通的各方面查验环节,全面改善营商环境,全球企业也在这里发现中国市场消费潜力,拓展新店、新厂。

诚如上海市委书记李强所说,今天的上海是全球城市中的一颗璀璨明珠,与上海改革发展实践相伴而生的,是“海纳百川、追求卓越、开明睿智、大气谦和”城市精神的铸就和“开放、创新、包容”城市品格的形成。事实将证明,选择上海,就是选择了更好的未来。

# “绿色”理念贯穿始终

本报记者 孙建华 李治国

绿色、循环、可持续理念在第二届进博会上体现得越发明显。记者在采访中注意到,各展馆、展区均大力推行绿色布展,搭建物料中不乏各类可再生自然资源,有不少大型展台专门开辟了绿色可持续发展展区。

首届进博会从筹备办展之初,就明确打“绿色”牌,从绿色展位、绿色运营、绿色物流、绿色餐饮四个方面齐抓共管,减少能源、资源消耗,提高资源的重复使用及再生利用,整合资源、促进会展的绿色经济产业链的建立。

据国家会展中心(上海)运营中心总经理助理彭春焰介绍,首届进博会的绿色布展率约为91%,今年提出的目标是达到100%,所有展位材料要么是模块化的,要么就是可以循环回收利用的环保型材料。

作为进博会重要组成部分,参展商们带来了各式绿色、可持续产品。瑞典家居企业宜家在本次进博会上展出了多款以循环为理念、为“健康可持续的生活”而打造的家居产品,如使用甘蔗提取的生物塑料制成的艾斯塔密封袋、由创新回收木塑复合材料制成的奥德格椅子、由回收木材和回收塑料制作的孔巴卡橱柜门板等。在进博会落幕后,宜家还将负责把现场回收的PET塑料瓶作为原材料,再次投入价值链。

德国应用软件供应商SAP展示了一项新的垃圾智能分类技术,通过软件和图像识别技术,只需扫一扫就能清晰获取垃圾分类知识。ABB垃圾分类机器人采用人工智能、深度学习的系统,能够实现整个垃圾识别和分拣过程的自动化和自主化,将干、湿、可回收垃圾分得清清楚楚。

此外,乐高集团和花王也加入了此次进博会的“绿色”行列。乐高集团展台前摆着用21.1万块植物基乐高颗粒积木组建成的1.5米高的3D版“进宝”,植物基乐高颗粒原料来自甘蔗,大范围推广有利于加速遏制“白色污染”。花王展示了一款“只需漂洗一次即可洗净”的“节水”洗衣液。

作为世界一流展会的重要指标之一,绿色理念贯穿了进博会的各个环节,从布展、运营、物流到餐饮,以及各参展商积极加入“绿色”行列,体现了中国发展的新理念,也将为中国乃至全球绿色发展注入强大动力。

第二届进博会非遗展区,观众在猜字谜。 本报记者 高兴贵摄

# 借力进博会 上海再登高

李清娟

专家点评

中国国际进口博览会为世界各个国家和地区展示发展成就、开展国际贸易合作搭建了一个开放型合作平台,是推进贸易自由化和经济全球化的国际公共产品。

进博会选址在上海举办,有利于上海5个中心——国际金融中心、贸易中心、航运中心、经济中心和科创中心建设,以及提升上海国际化大都市服务水平,提高“上海服务”辐射度、彰显“上海制造”美誉度、增强“上海购物”体验度、展现“上海文化”标识度。

目前,长三角一体化发展上升为国家战略,上海作为中国改革开放的排头兵,其在带动长三角一体化发展国家战略、带动长江经济带、辐射中西部地区发展具有重要战略意义,同时,上海还是“一带一路”建设的桥头堡。因此,将进博会、服务“一带一路”建设与长三角一体化发展国家战略等重点工作结合起来协同发展,正是进博会的溢出效应所在。

第一,上海应借助进博会制度创新优势,对接国际投资贸易规则新变化,探索环境保护、政府采购、竞争中立、知识产权管理、争端解决等制度创新,形成更多可复制可推广的制度创新成果。

第二,上海可以探索成立长三角区域协同服务中心,搭建长三角一体化示范区建设智库交流平台、示范区数据库和指数库,建设长三角电子商务、国际贸易展示、国际人才服务中心等,推动各类经济要素在长三角范围内合理有序流动。

第三,从上海城市管理服务水平和贸易信息枢纽港方面来看,进博会的召开给上海虹桥商务区带来了跨域式发展的契机,能够带动周边交通、城市管理服务水平的提高。上海可以依托和发挥进博会平台的溢出效应,构建数字丝绸之路枢纽。

从未来发展来看,上海可以通过全方位多渠道促成进口博览会的贸易投资活动落地,可以形成长三角地区一体化与“一带一路”的联动发展机制,寻求中国乃至世界经济增长的新起点,形成以进博会为突破口,以上海为中心的全球生产要素配置中心和以中国为主的双核全球价值链分工体系。

同时,上海还应以长三角一体化与“一带一路”联动发展为核心,构建以长三角为主体的全球双核价值链,打造以长三角地区为核心的全球贸易投资网络,形成以长三角地区为核心的世界投融资服务体系,探索全球贸易投资体系改革,为以中国为主的双核全球价值链分工体系下的贸易投资活动保驾护航。

(作者系复旦大学泛海国际金融学院智库中心主任)

豫园湖心亭九曲桥背景板前老字号新品云集。 本报记者 沈则瑾摄

# 在这里穿越时空

本报记者 沈则瑾

第二届进博会首次增设了4000平方米的“非物质文化遗产暨中华老字号”展区。其中,上海以“遇见上海”为主题,分“石库门”“江南民居”和“上海时光”3个展示区,汇聚37项国家级和市级非遗项目、69个老字号,并由18个剧团献上了20场非遗文化表演。

国家会展中心(上海)中央广场上的“海派石库门”和“江南民居”场景吸引了很多人驻足观看。石库门里弄建筑营造技术本身就属于国家级非遗,岁月变迁,如今的石库门已由上海弄堂生活的“公共起居厅”逐步演变成为连通世界、融汇中外的“城市会客厅”。展示区陈列着一户老上海的客厅,一件件老家什、小摆设都浸透着往昔生活的记忆和情怀。

墙上挂着一幅庆祝新中国成立70周年的创意挂画,拼贴而成的红色数字“70”包含五星红旗、天安门、海浪朵朵、牡丹花开、东方明珠、石库门、中国馆等元素。原本只是用于旗袍上的盘扣能被开发制作成这样一幅巨型盘扣技艺挂画,令人叹为观止。

可体验、可互动、可感知、可回味、可畅想,浓郁的生活气息和时尚的购物氛围交相辉映,第二届进博会上非遗老字号的展示,让参观者宛若穿行在上海的弄堂、马路之间,进入一条时光隧道,感受上海这座城市的沧桑巨变。

下图 国家会展中心(上海)南广场。 本报记者 高兴贵摄