



第二届中国国际进口博览会窗口服务保障誓师活动召开

40多个行业齐心协力做好服务保障



第二届中国国际进口博览会

2019年11月5日—10日

10月9日,由上海市精神文明建设

委员会办公室主办的第二届中国国际进口博览会窗口服务保障誓师活动在国家会展中心召开,全市42个行业和商务领域各行业的主管部门、区文明办负责人、行业代表等近300人参加了活动。

青年报记者 周琳琳

服务保障多点开花、成效初见

今年以来,市文明办牵头全市42个行业和商务领域各行业开展窗口服务保障工作,组织开展社会宣传、培训与服务竞赛、主题活动及窗口服务监督评价,提升行业服务水平。截至9月,围绕迎办第二届进博会,各行业共设置宣传点位3478个,开展培训2387次,组织技能竞赛932场,举办主题活动956场,开展行业自查4361次,并由第三方机构组织开展了全市行业文明指数测评。

本次誓师活动上,铁路等8个行业的80名行业员工代表全市40多个行业进行了宣誓,表明全力做好第二届进博会窗口服务保障工作的决心,并接受了授旗。市志愿服务公益基金会接受科大讯飞股份有限公司捐赠价值600万元两千台翻译机,为海

关、边检、宾馆和铁路等涉外窗口服务行业提供方便,助力提升行业服务水平。

市委宣传部副部长、市文明办主任潘敏出席活动并讲话,他指出,要增强使命感与责任感,增强认识不松懈;要树立问题意识,细化服务不畏难;要强化社会宣传,营造氛围不留白;要推进志愿服务,广泛动员促文明。

在活动外场,还设立了窗口展示摊位,由餐饮单位、老字号企业和行业服务代表现场展示服务技能与服务风采。同时,第二届进博会“最美服务窗口”候选窗口也在活动现场以展板形式进行了展示,表明今年“最美服务窗口”的网络评选活动也正式拉开序幕,10月9日起在“上海文明网”设置了专门的投票专区。

各行各业苦练本领、蓄势待发

为迎接进博会,全市40多个行业上下齐心,做好城市服务保障,创文明示范窗口,树上海服务品牌。活动中,海关、轨道交通、通信、餐饮、宾馆等行业围绕进博会窗口服务保障工作进行了交流发言。例如海关行业推出了旅客“无感通关”和货物“无纸通关”,通关效率提升约62.5%。据了解,首届进博会展品是来自意大利的工程车辆,已于9月26日上午运抵,15秒即完成了通关。此外,为做到安全监管、严格把关,今年海关队伍在虹桥国际机场、洋山深水港、国家会展中心场馆开展了三场进博会突发事件应急演练,提前找准薄弱环节,推动海关各项监管服务保障方案再完善和再优化。

轨道交通行业在徐泾东、诸光路、虹桥火车站三站提供智能设备服务,提升服务能级,可达到替代原客服中心部分功能,完成补票、分析票卡等作业;为确保垃圾分类容器标识准确清晰,对路网共计4782个垃圾桶进行分类标识更换,同时要求各层面不断开展垃圾分类法规和垃圾分类知识的宣传及培训,在全路网车站设置垃圾分类广播词,努力提高广大车站员工、市民乘客及进博会观众的生活垃圾分类的知晓率和参与率。

通信行业目前已开通5G基站10500个,包括进博会周边开通5G基站85个,同时实现核心城区5G室外覆盖;对标国际一流,打造超大容量通信网络,全力完成国家会展中心等重点场所的无线网络、央视媒体直播专线、应急集群通信网络等多项重大通信保障任务,做好网络与信息安全、通信服务、无线电安全等各项保障,为进博会提供了安全、可靠、优质的通信服务。

餐饮行业以“供得上、吃得好、吃得安”为主旨,开展行业技能比武交流、“文明餐厅”“绿色餐厅”创建等工

作,做好场馆内外的餐饮服务保障工作。在会展场馆内,计划17日在市商务委组织下对100多家餐饮门店店长厨师开展现场管理规范标准的培训,并派出工作组赴现场指导。在会展场馆外,对主要市餐饮商圈的餐饮门店再次进行走访,实地调查各餐饮店在文明餐饮、绿色行动实施推进进度并进行交流指导。

宾馆行业加强员工培训,来优化客房服务、优化餐饮保障、优化安全保障。第二届进博会期间,酒店将按照实际入住客人的不同国籍,引进掌握联合国六种工作语言(英语、法语、俄语、汉语、阿拉伯语、西班牙语)的翻译人才,配备专人在酒店大堂及餐厅有针对性的提供服务。另外,酒店也专门聘请了专业外教,开展针对性英语培训,以巩固酒店工作人员的沟通技能,确保中外来宾“乘兴而来,满意而归”。

除了参与交流的五个行业,其余行业也都开展了各具特色的服务保障工作。比如出租行业设置了工作预案,以应对多种突发事件;电力行业开展明察暗访活动,坚决落实“你用电,我用心”宗旨;物业行业开展技能竞赛,以扎实技术提供优质服务;医院、民政、邮政行业积极进行公益宣传,助推“文明有礼”从身边做起;商业领域则开展“诚信经营主题月”,不断提升优化营商环境……

潘敏激励各行各业用最后的时间做好攻坚和冲刺。一方面,补好短板,做到整改治理;另一方面拉长长板,体现精细化、人性化的服务特色。与会者纷纷表示,这次的誓师大会是一场对于进博会的再动员、再发动,令人振奋、催人奋进。他们会把这种精神带回去,带领所有人用最高标准、最严要求、最好水平,努力为进博会提供一流服务和一流保障。

■都市脉搏



上海自贸区制度创新十大经典样本企业出炉。

青年报记者 郭颖 摄

上海自贸区6岁交出靓丽成绩单
去年外资增资额达24.96亿美元

青年报记者 郭颖

务企业增长超过20%。

本报讯 刚刚迎来6岁生日的上海自贸区交出了一份出色的成绩单:2018年全年,保税区域合同外资增资额达到24.96亿美元。今年上半年,保税区域完成进出口额4837亿元,增长2.5%,占全市30.5%,完成经营总收入10500亿元,同比增长3%,商品销售额9050亿元,同比增长2%。第二届上海自贸区制度创新十大经典样本企业也已出炉!

6年来保税区域
新设外资企业8000家

6年前,全国首个自贸试验区——中国(上海)自由贸易试验区在外高桥挂牌成立,保税区域由此成为上海自贸试验区的先发区和核心区。

6年来,保税区域新设外资企业8000家,超过挂牌前23年的5000家,其中92%以备案方式设立,有95家世界500强企业投资了222个项目。保税区域累计办结境外投资项目1409个,中方对外投资总额达到518亿美元,占上海市36%,投资目的地覆盖美国等60个国家和地区,对“一带一路”沿线21个国家投资项目131个、对外投资额39亿美元。

在金融、航运、贸易、文化、专业、社会服务领域和先进制造业等领域,上海自贸区先后推出2批54项扩大开放措施。6年来,保税区域累计落地扩大开放项目2441个,占上海自贸试验区扩大开放领域项目数的81%。

截至2019年上半年,保税区域培育跨国公司地区总部等各种类型的总部企业263家,特别是跨国公司地区总部达到100家,比6年前增加66家,占全市14.6%。

样本企业实践
自贸区重大创新制度

上海自贸区建设6年来,“大胆试、大胆闯、自主改”,一大批首創性制度诞生在上海自贸区,并复制推广到全国。如今,第二届上海自贸区制度创新十大经典样本企业也已出炉。

这些企业涵盖外企、国企和民企,他们成功实践了自贸区在相关领域的重大创新制度,突出体现了自贸区首創性改革、引领性开放、开拓性创新给企业带来的便利和收益,也彰显了自贸区不断优化营商环境,充分激发市场主体活力和社会创造力,助推区域高水平开放和经济高质量发展。

上海市人民政府副秘书长、浦东新区区长、中国(上海)自由贸易试验区管委会常务副主任杭迎伟表示,企业是自贸区改革最生动、最有说服力的品牌和名片。当前,浦东在新的起点上推动改革开放再出发,力争用7年左右时间,经济总量突破2万亿,这需要更多的企业参与制度创新、推广制度创新,以企业的蓬勃发展助推经济的新飞跃。下一步,浦东将在金融、现代服务业、制造业等领域推出更多发光发热的改革创新项目,支持离岸经济、转口贸易、国际资管、跨境电商、跨境研发和产业化等更好发展。

据悉,入选的制度创新十大经典样本企业包括(按企业首字母排序):勃林格殷格翰生物药业(中国)有限公司、富达利泰投资管理(上海)有限公司、交银金融租赁有限责任公司、瑞伯职业技能培训(上海)有限公司、上海东方汇文国际文化服务贸易有限公司、上海盒马网络科技有限公司、上海罗氏制药有限公司、沃尔沃建筑设备投资(中国)有限公司、渣打银行(中国)有限公司、中央国债登记结算有限责任公司上海总部。