

当好“店小二”，把“顾客”留住服务好

——上海区域经济发展观察

本月，“全球工业机器人四巨头”之一的日本发那科公司宣布，在位于宝山的上海机器人产业园拿下431亩土地，将建设“超级智能工厂”。这是发那科在日本本土外最大的机器人生产基地。

很多人不知道的是，因为战略调整，日本发那科一度想另投他地。后来，宝山区领导、相关部门负责人和上海发那科的中方股东上海电气集团多次上门沟通给予其信心，并专门去其日本总部拜访，最终留住了这个“机器人巨头”。

当好服务企业的“店小二”，如今在上海已形成共识。不过，在全球产业链重新布局的当下，要当好“店小二”，要有一颗服务企业的真心，还要有一些独门秘籍，才能真正把“顾客”留住并服务好。在这方面，今年以来，上海各区有不少探索。

“前置”式招商，吸引潜在合作伙伴

前不久，临港新片区管委会推出101、103、105三块区域时，说到两个新鲜的概念：“前置招商”“预制招商”。

临港管委会党组成员、专职副主任吴杰告诉记者，按传统流程，城市空间规划的优化均在签约以后，时间较长，且会造成资源浪费；而管委会现行的做法，是在确定基本框架后，与潜在的合作伙伴提前沟通，从而更有针对性、目的地建设，更精确地招商，“政府与市场提前互动，开发商尽早介入。这样得以缩短开发时间，加速城市建设。”

计划在105区域建设的金融总部湾区，正是前置招商、预制招商的绝佳范例。

“先按区域定位确定总体框架、风格。”临港新片区公司招商服务中心总经理白洋说，“我们沿岸设计了一批符合金融机构定位的、整体风格统一的高端办公楼，再按定制化制细节。”由于金融机构对办公楼各有细致且特殊的要求，他们与对方进行一系列提前沟通，进而落实在建设中。目前，农行、浦发、中国太保等银行和保险公司已经

签约，准备落户。

上海橙科微电子有限公司不久前刚签约，即将落户临港新片区。公司市场总监潘朝说，管委会、开发主体提前与公司就办公楼的周边设施、交付标准等细节进行了沟通。“新片区的城市规划充分考虑了企业的需求，让企业能按需实现‘私人定制’。对于双方而言，这都是效率最高的做法。”

凡事预则立，不预则废。“店小二”在招商中运用这个秘籍，不仅诚意满满，还提高了服务精准度，自然收获企业的口碑。数据显示，进入三季度后，上海各区固定资产投资同比增速总体保持向好态势，1—9月，有13个区固定资产投资实现同比增长。

7月以来，上海各区外商投资保持良好态势，“稳外资”成效显著。从投资项目数来看，前三季度各区签约的外商直接投资项目数较上半年有了明显增长，有10个区的外商直接投资项目数前三季度累计同比增幅较上半年有所扩大。1—9月，全市有15个区外商直接投资合同金额实现增长，普陀区、杨浦区的增幅高达1倍以上。

“合伙人”式服务，与新兴企业无障碍对话

近年来，受到商务成本上升、建设用地天花板、产业链全球布局加速等综合因素影响，招商工作面临着严峻的挑战。但只要紧盯“把事干成”的目标，办法总比难题多。

在上海，有一位大名鼎鼎的“金牌店小二”：浦东新区市场监管局注册许可分局三级高级主办徐敏。她不仅人称“问不倒”，还被“蚂蚁计划”发起人于杰称为是“梦想合伙人”。每次去蚂蚁孵化基地，都带着企业最需要的“礼物”——新政策的解读、企业调研等满满干货。徐敏跟不少创客都加了微信，企业有疑惑，随时都能联系到她。

类似徐敏这样的“梦想合伙人”式的“店小二”，在上海各区中不算少数。

松江区这几年八成的百亿级大项目引

进落地，都有松江经济开发区“金牌店小二”张磊的身影。今年6月，复宏汉霖松江生物医药产业化基地项目开工。在项目落地的最后几天，他每天晚上都和企业对接人员“煲电话粥”，告诉他们当天进展以及第二天要准备好哪些材料。“项目建设一环扣一环，还要协调设计单位、施工单位以及区建管委、规土等部门。我们就像全科医生，可能不是最专业的，但一定是最全面的。”

上海科技金融产业集聚区管委办副主任谢铁，如今当上了“园区楼长”。在普陀工作20余年的他最近变得有些“二次元”：关注电竞赛事、逛游戏会展等。

原来，最近集聚区正在引入一家上市公司的新业务板块，做的就是二次元流行文化。为了补“短板”，谢铁研究人气虚拟偶像、听潮流音乐直到感觉“魔音灌耳”。为了更多了解电竞产业，集聚区还成立电竞队，让喜欢电竞的年轻员工和被服务企业打成一片。

“因为了解你，所以才懂你”。换位思考，送上门货，无事不扰、有求必应，是“合伙人”式“店小二”服务的关键所在。

“合纵连横”安商稳商，街道也是主力军

没有招商职能，街道该如何服务企业？上海很多街道的回答是：安商、稳商工作，我们不能缺位，用合纵连横的办法帮助企业解决困难。

备受瞩目的曲阳百联购物中心9月27日试营业，开业前，虹口曲阳路街道建立的微信沟通群中每天消息不断闪烁。“我们这里在装修，街道能帮忙找一个员工培训场地吗？”“这样改造会不会属于违章搭建？街道能帮忙协调一下吗？”……群内有企业方、施工方，街道干部还有虹口相关职能部门等。

街道“店小二”跨前一步，为百联的招商项目安全、盒马生鲜招工、场地协调、开展消防安全大演练等属地化需求进行资源对接。通过内部、外部资源双向挖掘，最终保

证了曲阳百联顺利开业。

街道还有一个最活跃的“曲阳金牌店小二服务平台”，群内近百人，整合区、街道相关部门、商会、园区等各类资源，牵线解决了很多问题。曲阳路街道党工委书记谢海龙认为：“很多事情要当社会责任来做，不能只看考核。企业的良性运行也保证了社会的正常运转，必须服务好。”

与类似，普陀区石泉路街道现代化楼宇不多，却“藏着”不少知名企业和上市公司下属企业，街道今年成立社会组织“石泉街道企业服务中心”，聘请了4名已到退休年龄街道招商办老同志，增援“店小二”队伍。

其中，人称“大小二张”的两位张建国，就是能和上市公司所属企业主要负责人说上话的老法师。驰宏实业发展(上海)有限公司2014年入驻石泉街道，是上市公司“驰宏锌锗”在上海的子公司。当时，从找一间办公室到整个落户手续，均由“大小二张”全程陪同并妥善解决。

“大小二张”对当年亲手招引进来的企业有一份特别的感情。因为长时间跟进服务，驰宏公司经营业绩稳步提升，税收高达数千万元，一跃成为集团公司的龙头企业，“大小二张”也成了企业贴心人。随着业务不断拓展，企业在外区拓展了办公区域，总部注册地却一直留在石泉街道。

“合纵连横，无往而不胜。”作为企业属地化服务的街道“店小二”，既要有“主人”心态，更要在企业和职能部门之间“合纵连横”以弥补资源不足，才能闯出一番新天地。

上海产业转型升级研究院首席研究员夏雨认为，上海要形成既有“大象起舞”又有“蚂蚁雄兵”的产业链生态，必须要在招商、安商、留商、稳商上狠下功夫，以各级“店小二”的精准服务为抓手，营造一流的营商环境。上海“店小二”除了要传承“热情、周到、勤快”的基本功夫，还应具备更多新的“看家本领”，这些都是作为全球城市的营商环境所必须具备的“细节”。 来源：解放日报

从遵循“有法可依”到实践“良法善治”

人大岗位上的老同志和年轻代表与参会者分享感悟

12月18日下午，上海市人大常委会设立40周年纪念大会在沪召开。会上，一些在人大岗位上连续奋战多年的老同志和年轻代表与参会者分享了自己的感悟。他们称，这些年来，上海人大工作在党中央和市委的坚强领导下，在历届常委会组成人员和广大人大代表的共同努力下，已发生了巨大变化。上海人大工作研究会副会长孙运时表示，他在人大岗位上连续工作21年，亲眼见证了人民代表大会制度在上海的坚持、完善和发展的历程，亲自参与了上海人大工作与时俱进的实践。

其中，从遵循“有法可依”到实践“良法善治”，地方立法覆盖城市各个领域。上海出台的外高桥保税区条例、促进改革创新的决定、未成年人保护条例、大型科学仪器共享条例、烟花爆竹管理条例和生活垃圾管理条例等一系列法规在全国处于领先地位，为上海成为“改革开放排头兵、创新发展先行者”提供了全方位制度保障。

再者，监督工作不断深化。以预算监督为例，人大审查经历了“一张纸”“一本账”到“一车材料”的巨大变迁。当时预算“一张纸”还是保密的，审查完毕要回收，而现在人大代表能随时随地通过网络查阅预算执行的最新情况。

市人大常委会法制工作委员会丁伟也是一名立法第一线的老臣。在大会上，他和参会者交流了自己参与民主立法工作的体会。他说，上海是立法听证开展最早、次数

最多、公开度、透明度最高的地区，并不断提升立法听证的社会参与面。2013年常委会就轨道交通条例草案召开立法听证会，首次进行现场全程直播。2014年的消费者权益保护条例立法听证会，进行了长达3小时的全程直播。这是上海市举办立法听证会以来的首次电视直播，在全国尚属首例。

丁伟指出，市十四届、市十五届人大常委会编制五年立法规划时，进一步夯实民意基础，两次向全体市民公开征求意见，三次听取全体人大代表的意见，提高了立法选项质量。值得一提的是，在迄今为止进行过的2016年、2017年两次全国地方立法指数测评中，上海在31个省市自治区中均名列第一，其中立法信息公开和立法参与两项得分全国最高。

虹口区欧阳路街道紫荆居民区党总支书记朱思欢是市十五届人大代表。她表示，作为一名年轻的人大代表，她有幸生活在这样一个时代，能够亲眼见证、亲身体验到地方人大常委会与时代同步、与改革同频率、与实践同发展。看到人民代表大会制度因人民而生、为人民而强，她感到由衷的自豪和激动。“人大制度发展到今天，是几代人大代表和人大工作者共同努力的结果。青春逢盛世，奋斗正当时。”她说，将始终不忘一名人大代表“以人民为中心”的初心，牢记使命和人民重托，积极融入人大各项工作，在行使代表职责中发出自己的光和热。 来源：劳动报

落叶景观道或都提早说再会



想要去看落叶景观道景色的小伙伴们注意了，因天气预报未来几天持续阴雨，普陀等区的落叶景观道今年“无奈”提前结束，大家别白跑一趟了。

普陀区绿化市容局环卫科有关负责人介绍，根据原计划，普陀区桐柏路、花溪路两条落叶景观道将持续到12月20日，但根据天气预报，未来几天都是阴雨天气，不适合保留落叶，因此，该区今年这两条落叶景观道16日已经结束，恢复正常保洁模式，比计划提前了5天。

记者查阅今年的落叶景观道实施计划，黄浦、长宁、

杨浦原计划也是到本月20日，根据阴雨天不保留落叶的原则，意味着今年这几个区的落叶景观道也提前和市民告别了。

此外，静安、虹口、浦东等区的实施时间也已经到期，从此前公布计划来看，目前仅剩徐汇区的8条道路计划实施到本月31日，但本周受阴雨天气影响，也将实施清扫。根据长期天气预报，下周申城同样是阴雨模式，所以恐怕今年徐汇的落叶景观道也是“名存实亡”了。 来源：新闻晨报

用数字技术激活政务服务创新

打造全国政务服务“一张网”，在更大范围实现“一网通办”、异地可办，有利于下一步更好地“让数据多跑路、让群众少跑腿”乃至“让群众少动手指”

近日，中国城市科学研究会智慧城市联合实验室对外发布《2019城市数字发展指数报告》，从数字环境、数字政务、数字生活、数字生态等指标对相关城市作了综合评价。从总指数评分看，杭州、上海、武汉、深圳、北京、郑州居前六位，二线城市在城市治理、公共服务等数字化发展方面与一线城市的差距不断缩小。

相关排名有点出乎意料，又在情理之中。前几年，“最多跑一次”改革在浙江省提出并试点推行，取得很好效果，之后被推广到全国各地。这种“一窗受理、集成服务、一次办结”的政府服务创新模式，极大提升了企业和群众的办事效率，增强了政府公信力和群众获得感。这既是贯彻落实以人民为中心发展思想的具体体现，背后也有数字技术发展进步的有力支撑。

当前，以互联网、大数据、人工智能为代表的新技术、新业态不断涌现，以数字化为形式、以技术创新为依托的数字经济正在以前所未有的速度解放和发展生产力。从活力无限的网上购物，到蓬勃发展的云计算技术；从随处可见的移动支付，到“一扫即用”的共享出行……数字技术在很大程度上打破了物理空间的限制，为经济社会发展尤其是落后地区加快追赶步伐增添了动力，同时有力促进了公共服务均等化与可得性，为人们生产生活提供了巨大便利。

近年来，各级政府部门都十分重视政务服务创新，坚持线上线下同时发力。但与此同时，电子政务“信息孤岛”问题也愈加突出，如果人们每办一项业务就要下载一个APP，不仅手机装不下，低水平重复建设还会造成大量的人、财、物浪费。所以，有必要推进“一网通办”工作，克服业务分散、反复提交等手续繁琐弊端。对此，今年6月份，全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议进一步明确，打造全国政务服务“一张网”，在更大范围实现“一网通办”、异地可办。这有利于下一步更好地“让数据多跑路、让群众少跑腿”乃至“让群众少动手指”。

其实，除了建设专门的“一网通办”政务服务平台，还有必要寻找一些比较理想的流量入口，助力各级政府服务的数字化建设。此前，不少地方与第三方平台合作，在其平台内上线小程序，拓展相关应用场景，比如社保、公积金、机动车违法查询、生活缴费等业务，极大方便了人们的工作与生活。随着各地“一网通办”建设加速，已有多“一网通办”政务服务小程序接入相关平台，服务项目不断增加，功能日益完善。

数字经济具有开放性、广泛性和包容性的特点，有利于技术创新、商业模式创新及管理创新。随着“一网通办”等一系列数字技术的创新应用，以及与之相关的新业态不断涌现，中国经济高质量发展和人民群众美好生活必将得到有力促进，国家治理体系和治理能力现代化水平也将大幅提升。 来源：经济日报

智能公园 科学健身

近日，北京市西城区金融街智能健身公园正式落成。该健身公园设置了智能步道打卡桩、24小时智能健身舱、百米智能竞速跑道等10项特色设施。智能器材能精确反馈运动数据，帮助人们实现科学健身的目的。 来源：科技日报



居民在骑行动感单车。



居民在蓝色跑道上休闲娱乐。

市未成年人修身励志讲堂开讲

12月13日，来自虹口区中小学校的数百名学生聚集在爱国主义教育基地“小萝卜头”宋振中烈士塑像所在地——虹口区青少年活动中心，参加“从石库门再出发，我和国旗共成长”——上海市未成年人修身励志讲堂。记者从讲堂上获悉，虹口策划开发6条“发现之旅”红色主题旅游线路。

现场，通过高中生话剧、主题演讲、真人追忆、场景回顾、专家讲述、少儿歌舞等方式，未成年人身临其境领略革命英烈爱国献身的高风亮节，激发寻访新中国建设者足迹的励志追梦之旅。高中生原创话剧《笔墨丹心》片段拉开励志讲堂序幕。该剧以左联五烈士壮烈牺牲的历史事件为背景，着眼于其中唯一的女性作家冯铿，讲述了她在狱中接受审讯时，面对敌人的威逼利诱和残酷刑罚，始终坚守信仰、不惧牺牲的故事，表现了当时红色青年作家的崇高品质和生命的高度。

据主办方介绍，虹口区内有87处红色历史旧址遗迹，中共四大、上海工人第三次武装起义都在这里举行。区有关部门制定了《关于加强虹口红色文化建设的意见》，打造“四川北路红色文化生态示范区”，组建红色文化建设专家委员会。命名全市唯一“国旗广场”，引导市民“跟着国旗看上海”，打造“海上初心”等红色多媒体情景剧，编印《红色经典在虹口》作品集，让市民和学生 在国旗下感受家国情怀。 来源：青年报

「幸福空间站」：不出社区满足日常所需

家住虹口区嘉兴路街道市民驿站第一分站附近的黄阿姨，近来感觉自己的生活幸福指数不断上升。在家门口的这个“网红”市民驿站，她不仅可以查到最新医保信息，还能在智能终端机上完成水电煤自助缴费。而在之前，要完成这两件事儿，她至少要跑两趟，一趟去社区事务受理中心，另一趟的目的地则是银行的线下网点。

嘉兴路街道市民驿站第一分站只是一个缩影。近年来，上海不断提升社区综合服务设施服务能级、丰富服务内容，让市民群众获得感满满。

社区综合服务设施日渐丰富

上世纪80年代末，上海在全国范围内率先探索社区服务设施建设，针对经济社会转型期公共服务和市场服务供给不足的问题，着眼解决群众迫切需要的便民服务。

近年来，围绕人口老龄化、家庭小型化趋势，面对楼宇、商圈、园区等新社区形态不断涌现的现象，上海不断深挖挖潜社区服务设施。来自市民政局最新的调研数据显示，上海社区综合服务设施的数量、分布、特点等正在发生新的变化。

从数量上看，全市共有社区综合服务设施2130个，其中市镇综合服务站99个，片区(街镇与居村之间)综合服务设施345个，居村综合服务设施1686个。从建设时间看，2014年以后新建或旧址翻新的设施共2033个，占总数的95%。

这些社区综合服务设施的名称也带上了强烈的地区色彩。从全市范围内看，名称数量多达13种，比如社区(生活)服务中心、市民驿站、生活驿站、邻里汇、邻里中心、睦邻中心等。

精细化、信息化成为新趋势

遍布于上海的大小社区综合服务设施，不仅为居民们提供社区照护、文教卫体、就业指导等公共服务，同时也提供市场缺乏或受本地区居民欢迎的小修小补、家政服务、便民利民服务。在此基础上，居民交往、心理辅导、法律咨询等志愿和专业服务也被纳入其中，成为居民们加强彼此联系的社区新空间。

在强调标准化建设的同时，社区综合服务设施也围绕服务人群配置资源，提供更精细化的服务。比如，普陀区长征镇根据“管理定范围、服务定中心”的原则，在每个片区内针对特殊人群的实际需要增设服务站，分类实施、精准服务。

为推动社会化、专业化、信息化发展，上海在社区综合服务设施建设中不断推广新理念新技术应用，积极引导社会专业力量参与。据统计，全市84%的街镇采用购买服务方式进行管理和运营。同时，许多街镇也着手运用大数据、物联网等新技术推动智慧社区服务。比如，静安区宝山路街道智能手环将大数据应用到服务痕迹采集，根据服务使用率等数据科学调整社区服务资源配置。 来源：文汇报



虹口区嘉兴路街道市民驿站第一分站为社区居民提供一处日间活动的新空间，方便居民在此休憩。