

“四叶草”有一群微笑的“小叶子”

首届中国国际进口博览会11月10日闭幕，5527名“小叶子”也圆满完成志愿服务任务。从世博会“小白菜”到进博会“小叶子”，身着红衣的青年志愿者们再次成为一道靓丽的风景。

■本报记者 祝越

5527名“小叶子”参与志愿服务

从世博会到进博会，上海市青年志愿者行动指导中心主任王婷都是亲身参与者。她告诉记者，尽管大家已经积累了丰富的大型赛事志愿服务经验，但这次进博会志愿者招募组织工作仍然没有丝毫懈怠。

本届进博会共招募5527名“小叶子”志愿者，其中包括5286名在沪高校学生、152名企事业单位在职青年、29名长三角苏浙皖志愿者、24名香港志愿者、4名“一带一路”国家在沪留学生志愿者以及32名国事迎宾馆领队志愿者。从今年6月起，服务进博会152名长期管理岗位的志愿者陆续上岗。5200多名高校大学生志愿者则是进博会志愿者队伍的主力军，参与场馆内外迎办博的各项服务保障工作之中。10月20日进博会志愿者誓师大会后，“小叶子”们就开始试运行上岗，根据各用人单位工作要求，先后开展了具体详细的岗位培训、实地勘察、会务筹备等实训工作。

与此同时，为配合进博会举办，团市委在国家会展中心（上海）周边区域以及机场、火车站、轨道交通和部分商圈、酒店、旅游景点等地，建立了315个城市志愿服务站和近250支志愿服务队伍，以优质的服务为进博会提供保障。

志愿服务更加专业

时间紧、任务重，又是对标一流，进博会志愿服务工作不容有错。为此，在试运行期间，志愿者服务组针对日常演练中的各个环节反复演练，不断优化各项措施，建立起保障和交流机制，特别是针对交通、餐饮、通讯等保障工作多次组织全流程演练，并根据演练情况逐步优化志愿者岗位设置和志愿者引导图设计，确保各项工作有序有效。

和世博会期间“小白菜”较为单一的指引服务不同，此次服务进博会的志愿者队伍中增添了不少专业志愿者，传统的场馆引导服务只占了志愿服务中的三分之一。王婷介绍，此次进博会志愿服务方式发生了转变，许多志愿者在进博会的筹备阶段就已参与其中，“比如作为助理联络员参与内外宾的接



上图：进博会举办期间，志愿者服务在内外宾接待、综合服务、媒体服务、展商服务、行政服务等岗位，先后上岗5万余人次，接待内外宾86万人次，信息咨询485万人次。

左图：“小叶子”队伍中还多了外国留学生的身影。

本报资料照片

搭建起沟通对接的桥梁

待，媒体中心、制证中心甚至行政岗位都能看到“小叶子”的身影。

志愿服务也更加专业了。9月13日起，上海外国语大学、上海师范大学等长期志愿者经培训后即上岗。从上岗到进博会开幕仅剩50余天，志愿者们配合制证中心完成了60万张各类证件的数据整理、证件打印、库存保管、管理发放等工作。同济大学的志愿者团队开发了展馆内的定位导航App，这款“神器”是同济大学电信学院的项目团队为本次进博会自主研发的一款高精度的室内定位导航系统。参观者只要在手机上下载进博会App，进入App的“导路者”功能，轻轻点击，一张国展中心各个场馆的缩略图立即呈现眼前，只要选择了出发地点和到达地点，系统就可给出室内导航路线，帮助参观者快速抵达目的地。

从世博会到进博会，志愿者队伍的主力从“80后”转变为“00后”。这次进博会期间，大部分高校的志愿者都需要凌晨3点起床、4点出发，但在服务现场个个精神抖擞，热情饱满。

来自上海海事大学的志愿者们每天凌晨4时就集结出发，穿越大半个上海为进博会提供服务。上海外国语大学今年参与进博会的志愿者近500人，也因此成为派遣志愿者人数最多的高校。上外的志愿者覆盖了20多个语种，他们用专业的翻译为采购团与展商搭建起沟通、对接的桥梁。西班牙语系王妍嘉是进博会国家展中玻利维亚展馆的志愿者，通过她的翻译，玻利维亚的不少特色农产品

为大家所了解。进博会闭幕当天，她还帮助闵行区一家公司达成订购20吨藜麦的初步意向。

“小叶子”队伍中还多了外国留学生的身影。蒲瑞妍来自尼泊尔、奥兰多来自布隆迪、苏拉来自塞内加尔、还有来自巴基斯坦的沙艾，他们在本次进博会中都穿上了“小叶子”的服装，戴上小红帽，站在了国家会展中心（上海）西登录厅的8米层安检口。他们都是东华大学的留学生，也都非常珍惜为进博会服务的每一分钟，“能为进博会这样的盛会贡献一些力量，让我们觉得非常开心。”

据统计，进博会举办期间，志愿者团队在内外宾接待、综合服务、媒体服务、展商服务、行政服务等岗位，先后上岗5万余人次，接待内外宾86万人次，信息咨询485万人次，提供了23万余次语言服务，进行了120万次交通引导，为进博会的顺利举办提供了有力保障。

据介绍，此次服务进博会的志愿者信息也将保留到云上。团市委相关负责人表示，所有招募、培训和服务效果评价，最终都将输入到志愿者云工作库中。目前，这个工作库已保存了120多万名青年志愿者的注册信息，每一名志愿者的志愿服务时长都登记其中，团组织则负责落实保障和激励措施。

值得一提的是，进博会的志愿服务也将进行总结传递，团市委已经计划建立进博会志愿者储备库，由进博会长期管理岗位志愿者和骨干志愿者组成，发挥传帮带的功能，保证一年一度的进博会志愿者服务工作顺利进行。

■本报记者 王嘉旖
通讯员 齐传彬

商业楼宇来了全能「贴身管家」

自今年11月起，虹口区全面推行“楼长制”，辖区内近90幢重点商务楼宇将全部配备贴心管家，提供管家式全方位服务。在今年大调研的走访过程中，虹口区企业发展反映自身在发展过程中遇到的各类问题。然而，针对这些个性化问题，每个事项要如何解决、需要办理哪些手续以及到什么部门去申请办理，许多企业都是一头雾水。而进驻每幢商业楼宇的“贴身管家”则将全面承包入驻企业的各项服务，从公司业务申请到商业机会对接，楼长们都会全程提供个性化服务，为企业省去大把来回奔波的时间，提升运营效率，为其发展解决后顾之忧。

帮企业开启发展新阶段

谈及楼长，第一个跳入人们脑海的回忆或许就是大学时光里的那位贴心楼长。她或许是我们走进大学校门时第一个认识的陌生人。有了楼长，学生们得以顺利办理好入住手续，在大学校园开启新的人生阶段。而对于企业来说，楼长的意义也正在于此。

今年5月，虹口区开始在符合条件的重点商务楼宇优先试行“楼长制”。其具体做法是：虹口各功能区管委会办公室主任分别担任所在区域楼宇的“总楼长”，各投资服务办公室主任（功能区相关分管领导）分别担任对口服务重点楼宇的“楼长”，由楼长牵头负责设立楼宇服务工作小组，协调楼宇招商引资和入驻企业服务具体工作。

在试点过程中，虹口区的“楼长制”已实现标准化，每个楼长都要严格遵循一定的章程制度，包括运用一套实施方案、一本工作手册、一支服务队伍、一份责任清单、一块“楼长室”牌子的“五个一”工作措施等。

协助企业筑牢“安全防线”

在长达近半年的试点过程里，一大批企业成为虹口区试行“楼长制”的受益者。在虹口区土生土长的上海丝芭文化传媒集团有限公司就是其中之一。它是首批入驻金融街海伦中心的企业之一，可谓是元老级成员，但人们对于它下属的SNH48星梦剧院或许更为熟悉。

然而，在今年消防安全检查中，该公司被告知SNH48星梦剧院存在消防安全隐患，责令其限期整改。由于该剧院是在嘉兴影剧院基础上装修而成，年代久远，其内部结构又十分复杂，因此整改工作一度陷入僵局。随后，该公司负责人向金融街海伦中心的“楼长室”寻求帮助。得知情况后，楼长第一时间与虹口区消防部门沟通协调，请其委派专业人员一同上门指导，协助该企业进行全方位、系统化改造。最终，该公司如期完成整改工作，剧院筑牢了“安全防线”。

“有困难就去508”成为企业口头禅

在“浦西第一高楼”白玉兰广场，“有困难就去508”成为楼内不少企业负责人的口头禅，这个“508”正是大楼内“楼长室”的房号。今年9月，刚迁入白玉兰广场办公的英国英士律师事务所（上海代表处）准备落户虹口区，但该公司负责人此前从未与虹口区税务部门打过交道，因此对于办理税务迁移需要准备的资料心里完全没有底。抱着试一试的心态，该公司负责人来到“508”说明情况，负责接待的工作人员不仅为其详细列出了所需材料清单，甚至连找税务部门的哪一个窗口都一一告知。“本来以为要去税务部门好几次，结果一次就解决问题，十分高效。”该负责人兴奋地向记者诉苦。

“楼长制”的最大特色就是提供这样的一站式服务。只要企业有意前来发展，从公司选址、装修、办营业执照到享受政策服务，楼长们全程包办。不仅如此，当企业成功入驻商业楼宇后，楼长们还将帮助入驻企业获得更多商业机会，推动企业进一步发展。比如，楼长们会为企业提供同行业或跨行业的交流平台、对接合作机会等，将更多优质服务直接送上门。

据统计，虹口区“楼长制”试点期间，各楼长单位共接待服务企业297户，收集问题115条，问题回办率100%，其中81条已协调解决。虹口区企业事务局负责人表示，今后还将以党建助推楼宇发展，依托区域化党建建立党建服务站，加强政企党建共建和党建，定期开展楼宇党建活动，为楼宇企业发展提供持续动力。

“安亭方案”探索特色小镇党建新路

■本报记者 王嘉旖

位于上海西北角的安亭镇是连通长三角重要城市的交通要冲。由于地处嘉定、青浦与江苏昆山三地交界处，安亭镇长期以来成为不同文化的交融之地。去年8月，安亭镇成功获评“全国特色小镇”，重点打造汽车全产业链互动合理、产业创新引领优势突出、城市环境宜居宜业、以“汽车未来”为特色的产业重镇、人文古镇和宜居新城。这一份涉及产、城、人、文等多个领域的特色小镇建设计划也在这里的党建工作带来了诸多挑战。

信息时代重塑了人们的交流方式，也对新时期党建提出了更高要求。以汽车特色闻名全国的嘉定区安亭镇近年来摸索出了为“汽车未来小镇”量身定制的“安亭方案”。通过以党建引领产城融合，将党建与“汽车未来小镇”的定位有机结合，并积极统筹各类资源，精准匹配小镇的发展需求，走出了一条党建引领下的特色小镇之路。

“安亭方案”覆盖了人们生活的方方面面，真正将红色文化浸润到工作、生活等多个空间。工作讨论、社区活动……就在这些不经意的生活小细节里，人们就可静心感悟红色文化带来的心灵洗礼。新时期的红色空间，跳出了有形的地理空间，以无形却更深入人心方式提升着人们的文化认同。

探索党建领域“智能网联”

过去，安亭镇开展党建工作主要依托街道、园区建立工作体系。但随着信息技术的更新迭代，人们获取信息的方式更便捷、多元，为此安亭镇在党建工作中主动拥抱变化的信息时代，在党组织设置、队伍建设、教育内容、工作载体等方面不断进行调整创新，进一步适应时代发展的需求。

“智能网联”是信息化时代里的高频词汇，人们常常将其运用到工业生产等领域。有着汽车工业基因的安亭镇将这一概念延伸到了党建领域。由于“汽车未来小镇”里集



聚了一大批互联网企业，人们的工作和生活高度依赖互联网，在思想观念上也有着互联网思维的印记。因此，为破除政府、国有企业、产业园区之间的壁垒，“党建共同体”应运而生。

今年6月，安亭“汽车未来小镇”行业党建联盟正式成立。上海国际汽车城集团、同济大学嘉定校区等19家镇域范围内汽车行业重点企业、高校和机构纷纷加入，进一步推动产业集聚、提升服务党员能力。这张跨区域、跨体制的党建共建网络将不同企业、机构的党建资源聚拢，进而发挥更大效用。

自成立以来，“汽车未来小镇”行业党建联盟结合行业特点与特色小镇建设，重点聚焦汽车行业科技创新、研发设计、生产贸易、人才服务等，以项目化运作的模式开展了产学研用平台建设、汽车人才培养计划、人才服务小管家、别“YOUNG”精彩在安亭、“红色IN纪”等亮眼项目。

由此，安亭镇将汽车作为重点发展产业，并借此将各方面凝聚成为一个党建共同体。

组织的建立仅仅是第一步，更为重要的是让身处共同体里的各个成员认同组织文化、继而发自内心地形成共识，劲往一处使。为此，安亭镇的党建工作将汽车这一元素作为重要文化纽带，开展了一系列活动：每年的上海汽车文化节，已成为人们了解汽车发展历程、感受汽车文化内涵、体验汽车科技的重要载体和平台；上海国际赛车场水景广场的四季上海·嘉定主题园，更是常年为人们展演安亭的汽车历史、民俗文化和特色美食……通过将党建文化与汽车技术文化、汽车人文文化有机融合，并在汽车人才培养、汽车时尚文化等方面开展形式多样的项目和活动，“汽车未来小镇”的文化共识与价值认同就这样一点一滴地建立了起来。

构建宜居的“党建生态圈”

要将党建工作浸润到人们的日常生活中，还有一个不可忽视的关键词——社区。为建设宜居舒适的生活空间，安亭镇积极引导汽车行业党员、人才融入社区、服务社区，

本报资料照片