

串起凸显上海服务优势的“珍珠项链”

全力打响“上海服务”品牌首批十三个专项行动确定

经过认真筛选，全力打响“上海服务”品牌首批十三个专项行动已经确定。据牵头起草相关《三年行动计划》的市发展改革委介绍，每个专项行动的内容和案例，都是上海在重点领域和行业中精心挑选的最靓丽的“珍珠”，从而最终串起凸显上海服务优势的“珍珠项链”。

据透露，这些专项行动力争在今年上半年全面落地，而作为体现开放性、包容性的体系，只要符合标准，新的专项行动还可以不断动态纳入。

1 提升金融服务能级专项行动

【重点】形成一批具有国际影响力的金融市场“上海价格”，实施一批提升金融市场国际化的标志性改革开放措施，做强做优一批科技金融产品，着力提升上海国际金融中心的国际竞争力和影响力。

【典型案例】完善上海黄金交易所的“上海金”定价机制，拓展上海国际能源交易中心的原油期货交易价格发现功能，支持上海证券交易所开展“新蓝筹”行动，推进“沪伦通”，推动设立民营张江银行等。

2 提升航运服务能级专项行动

【重点】建设一批现代航运设施标杆工程，打造一批现代航运服务示范项目，打造一批区域航运协同发展的重要载体。

【典型案例】实施航班正常性工作提升计划和旅客体验提升计划，深化北外滩“航运服务总部基地”建设，建设虹桥临空经济示范区等。

3 提升科技创新服务能级专项行动

【重点】建设一批世界级大科学设施群提升原始创新服务能级，建设一批高水平研究机构和功能性平台创新品牌，打造一批科技创新承载区和品牌众创空间。

【典型案例】推动生物医学大数据、平方公里阵列望远镜亚洲科学中心等新一批重大科技基础设施布局上海，加快筹建张江国家实验室和加快建设李政道研究所，打造松江G60科创走廊、杨浦“双创”示范区、闵行国家科技成果转化示范区、嘉定新兴产业发展示范区、漕河泾国家知识产权服务业集聚发展示范区、临港科创主体承载区等一批特色品牌等。

4 提升专业服务能级专项行动

【重点】实施“专业服务品牌计划”“专业服务品质计划”和“专业服务出海计划”。

【典型案例】推动在沪设立世界知识产权组织(WIPO)技术与创新支持中心(TISC)，深入推进首个国家级人力资源服务产业园区“中国上海人力资源服务产业园区”建设等。

5 建设国际会展之都专项行动

【重点】以办好中国国际进口博览会引领国际会展之都建设，举办一批提升城市影响力的重大会展和节庆活动，集聚和培育一批具有国际竞争力和市场活力的会展业主体。

【典型案例】全力做好中国国际进口博览会城市服务保障各项工作，办好中国上海国际艺术节、上海旅游节、上海购物节、上海国际电影节、上海时装周、上海国际广告节等重大节庆活动，继续办好中国国际工业博览会、浦江创新论坛、中国(上海)国际技术进出口交易会、中国自主品牌日系列活动、中国品牌经济(上海)论坛、上海书展、中国国际数码互动娱乐展览会、中国上海国际童书展等一系列与城市功能密切相关的重大会展论坛活动等。

6 建设国际设计之都专项行动

【重点】做强工业设计，做优建筑设计，做实广告设计，提升上海设计国际影响力。

【典型案例】支持培育中国工业设计研究院、上海国际工业设计中心、上海国际汽车城设计研发港、江南智造等一批工业设计知名品牌，重点布局环同济设计创意集聚区、八号桥等一批品牌园区，办好“国际设计高峰论坛”“上海设计之都活动周”“设计之都创意推荐榜”等活动。

7 扩大上海优质教育供给专项行动

【重点】以“双一流”建设为抓手打造一批名牌大学和学科，积极打造“家门口的好学校”教育品牌，着力扩大上海教育品牌国际影响力。

【典型案例】推动上海优质课程和教材“走出去”，扩大上海在教师教学国际调查项目(TALIS)评价中的领先优势，积极推进联合国二类机构—联合国教科文组织教师教育中心落户上海等。

8 建设亚洲医学中心城市专项行动

【重点】加快建设一批国内领先、国际知名的临床重点专科，大力培养和集聚一批“名医”，做实做优“家庭医生制度”品牌，打造“海派中医”上海服务品牌和“海上中医”国际服务品牌，建设“健康上海”一体化公共服务智慧信息平台。

【典型案例】大力实施“腾飞计划”，创建一批国际领先水平的专科，做实家庭医生“1+1+1”签约服务机制，推进海派中医流派传承工程，推进“健康信息三期项目”和“医联工程二期”项目建设，推广“健康云”应用等。

9 建设国际老年友好城市专项行动

【重点】实施一批养老服务能力提升项目，实施一批适老环境建设项目，完善长期护理保险制度。

【典型案例】大力发展多功能、专业化社区嵌入式养老服务，为符合条件的困难老年人家庭环境实施居室适老化改造，建立健全长期护理服务体系等。

10 建设世界著名旅游城市专项行动

【重点】打造一批世界级旅游品牌，塑造一批“品质上海”旅游产品和项目，全面提升旅游服务和游客体验。

【典型案例】把黄浦江游览打造成为旅游精品项目，建设推广“上海品质生活”移动应用端等。

11 建设国际体育赛事之都专项行动

【重点】引进和打造一批国际顶级品牌赛事，培育和提升一批具有自主知识产权的本土赛事，着力提升体育产业化社会化水平。

【典型案例】精心筹办2019年篮球世界杯、2019年世界武术锦标赛和2021年世界赛艇锦标赛，依托上海联合产权交易所健全体育赛事运营平台，推进徐家汇体育公园、浦东足球场、市民体育公园等重大体育设施项目建设等。

12 提升城市精细化管理服务能级专项行动

【重点】打造高效协同的城市网格化管理服务体系品牌，打造“12345”政务服务总客服品牌，打造安全、智慧、畅达的综合交通服务品牌，打造“美丽街区”“美丽家园”和“美丽乡村”品牌。

【典型案例】实施市政道路多杆合一工程，推进生活垃圾分类减量等。

13 深化“青春上海”志愿服务专项行动

【重点】实施“城市窗口行业和服务领域青年志愿服务计划”，实施“大型赛会青年志愿服务计划”，实施“社区文明青年志愿服务计划”，实施“扶贫援外青年志愿服务计划”。

【典型案例】开展“保护母亲河·青年在行动”公益环保系列活动，打造具有上海特色的青年赛会志愿者品牌，做好爱心暑托班志愿服务民生项目，开展中国(上海)青年志愿者海外服务计划援老挝项目、“雪域情光明行”西藏日喀则健康行、青海果洛音乐人才培养计划、“希望心”救助云南先心病儿童行动等扶贫公益活动等。

编者按

服务，是上海的核心功能，也是经济中心城市的使命所在。衡量城市的“中心”地位，关键要看辐射带动力，看能不能引领带动区域发展。集聚、辐射、带动的服务功能越强，作为中心城市的地位就越巩固，这是一个相生相成的双赢过程。

《全力打响“上海服务”品牌，加快构筑新时代上海发展战略优势三年行动计划》已经正式亮相，其内涵极为丰富，包括：增强经济中心城市服务功能、提升服务经济能级、提高服务国家战略能力、努力建设服务型政府等方面。

纵观其中的八大重点任务和首批十三个专项行动，可以鲜明地感受到这座城市对“服务”的深刻理解，以及对“服务精神”的高度推崇，更能体会到“上海服务”所遵循的以人民为中心的发展思想。正如其指导思想中所说：坚持社会评价是第一评价，受众感受是第一感受。“上海服务”能不能成为优质服务、高端服务的代名词，关键在于服务对象、消费者和市场主体的感受度、体验感和获得感——他们的满意，就是上海这座城市的吸引力、创造力和竞争力最直接的体现。



“上海服务”里的“新概念”

上海价格

提升上海国际金融中心配置全球金融资源能力，扩大金融要素市场“上海价格”的国际影响力。加快推进人民币产品市场建设，形成全球人民币基准价格形成中心、资产定价中心和支付清算中心。

上海品质

研究制定《上海品质认证管理办法》《上海品质标准管理办法》，构建“上海品质”认证机制，建立“上海品质”先进标准体系，通过国际通行的第三方认证手段，为打响“上海服务”品牌提供科学评价方式。

全球资源整合性服务供应

做强做大服务贸易，推动文化贸易、技术贸易、离岸服务外包、专业服务资本技术密集型服务创新发展，促进在岸与离岸业务融合发展，培育全球资源综合性服务供应商，集聚一批服务贸易总部型企业。

基本公共服务合格供应商制度

积极推进非基本公共服务社会化、市场化、产业化改革，探索建立基本公共服务合格供应商制度，鼓励引导各类社会资本进入服务业领域，不断激发服务业发展活力。

上海航运指数

打造“上海航运指数”品牌，促进运价指数挂钩协议的应用与推广，提高指数的国际化程度。

加快建成具有国际影响力的航运保险、融资、交易、结算中心，探索建立国际海事司法中心。深化北外滩“航运服务总部基地”建设。

中国邮轮旅游发展实验区

加快建设国际一流的邮轮母港，推进中国邮轮旅游发展实验区建设，延长邮轮旅游产业链，促进邮轮船舶供应服务便利化。

亚太地区获取全球性创新资源最便捷城市

坚持前瞻引领，瞄准全球科技前沿，全力提升张江综合性国家科学中心服务能级，推动大科学设施、国家实验室、新型研发机构在张江集聚，吸引全球高端人才、知识、技术、资本等各类创新要素荟萃，使上海成为亚太地区获取全球性创新资源最便捷的城市。

开工建设硬X射线自由电子激光装置，基本建成超强超短激光、软X射

线、活细胞成像平台等大科学设施；把张江建设成为全球规模最大、种类最全、综合能力最强的光源大科学设施集聚地，推动生物医学大数据、平方公里阵列望远镜亚洲科学中心等新一批重大科技基础设施布局上海。

亚洲医学中心城市

全面实施“健康上海2030”规划纲要，围绕亚洲医学中心城市建设目标，发展高水平的健康服务业，满足人民群众多层次健康医疗服务需求。到2020年基本建成医学科技领先、高端医疗服务业发达、基本医疗卫生制度健全的亚洲医学中心城市。

大力实施“腾飞计划”，创建一批国际领先水平的专科，巩固一批国内一流水平的专科，发展一批重点亚专科和新兴交叉学科，打造代表国家最高水平和国际先进水平的高质量临床重点专科体系，到2020年争创2家以上国家医学中心、建设10家以上国内领先、国际知名、特色鲜明的国家区域医疗中心，15个以上国家级临床重点学科。

“服务到家”计划

实施“服务到家”计划，推进建设集家政、餐饮、洗衣、维修、理发、生鲜、寄存、快递、再生资源回收等为一体的社区便民生活服务示范点，努力破解人民群众“最后一公里”服务难题。

城市“大脑”和“神经末梢”建设

围绕加强城市智慧治理，加快推进“城市大脑”建设，以城市网格化综合管理信息平台为基础，聚焦规划、土地、房屋、交通、环保、建筑、水务等重点领域，综合运用人工智能、大数据

等信息技术手段，加强智能决策技术应用。加强城市管理“神经末梢”建设，打造感知敏捷、互联互通、实时共享的“神经元”系统。

城市“精美成长”

进一步丰富“城市色彩”，促进城市“精美成长”，统筹推进旧区改造、历史风貌保护和城市更新；全面提升城市景观品质；每年创建一批“美丽街区”“美丽家园”“美丽乡村”；全力推进垃圾分类治理，推动“五违”整治转向无违创建，加大大气、水、土壤等重点领域环境治理力度，加快建设天更蓝、地更绿、水更清的宜居宜业之城。

2018年完成100公里重点区域架空线入地和多杆合一；道路整治优良率保持在92%以上；推进生活垃圾分类减量，实现单位生活垃圾全面强制分类全覆盖，居民区普遍推行垃圾分类制度。

标志性服务大使

开展现代服务业等重点领域人才技能提升计划，加强服务业相关专业建设，支持高等院校、职业学校和科研院所与有条件的服务企业合作建设人才培养和实训基地，鼓励采用“订单式”教育、“定制式”培养等方式，造就一批标志性服务大使，为服务业发展输送更多适用性、高技术人才。

知识资本化为核心的激励机制

完善以知识资本化为为核心的激励机制，通过服务技术入股、管理入股、股票期权激励等多种分配方式，在住房、配偶就业、子女上学等方面提供相应的政策支持，吸引集聚一批服务业领军人才、高端人才和综合性人才。

记者手记

■本报首席记者 张懿

“上海服务”品牌对“服务”的定义，可能比通常理解的更广、更丰富。它不单是指一种产业门类或经济形态，也不只代表一种服务态度和理念精神。要准确把握“上海服务”的实质，除了从“服务”的内涵着手之外，似乎可以站在“服务对象”的角度观察。而在记者看来，“上海服务”，理应是卓越而服务。上海正在加快建设“五个中心”，

“上海服务”，理应是卓越而服务

国家重大战略的过程中，为周边、为国家、为世界的卓越注入价值，上海才可以迈向卓越。

要成为卓越的全球城市，必须为要为人民、企业和各种主体提供卓越的服务，使得创新之城、人文之城、生态之城的愿景逐渐落地，使得卓越人才、卓越企业在本地不断涌现，上海才可以迈向卓越。要成为卓越的全球城市，城市管理

者和参与治理的主体，必须通过自身服务，造就或者说推动形成卓越的制度环境、人文氛围、精神面貌，由此，上海才可以迈向卓越。

海纳百川，追求卓越，开明睿智，大气谦和。卓越一直是上海城市精神的重要组成部分。擦亮“上海服务”这块金字招牌，不断为卓越服务，上海将释放出更大的潜力和能量。