

打响四大品牌·聚焦上海服务

“上海服务”，应当成为优质服务代名词

■本报记者 钱蓓

上海建工：『超级工程』缔造者

上海建工大厦紧邻虹口滨江。乘电梯到顶楼，步入观景阳台，开阔的黄浦江景扑面而来。出现在万千形象片中的浦东建筑群在眼前铺陈，建工集团相关人士指着对岸，“那些是我们的作品。”他说的是东方明珠广播电视塔、上海中心大厦、金茂大厦、环球金融中心大厦等几十幢大型建筑。

上海建工集团股份有限公司参与了超过 60% 的上海市重大重点工程建设，承建工程覆盖全国近 30 个省市区 100 多座城市和海外 22 个国家或地区。他们引以为豪的标志性作品有上海中心大厦、国家会展中心(上海)、上海迪士尼乐园、江苏昆山中环线、港珠澳大桥澳门口岸旅检大楼等等。

上海建工是上海乃至中国的“超级工程”缔造者。在美国《工程新闻记录》杂志公布的“2017 年 ENR 全球最大 250 家工程承包商”中，上海建工位列第九；在《财富》评出的“2017 年中国 500 强”企业中，上海建工位列第 54。

“超级工程”的缔造者，必是前沿技术的掌控者。上海建工集团股份有限公司总工程师、集团工程总院院长龚剑介绍了上海建工的技术家底：从人力来说，他们集结建筑施工行业最聪明的大脑，3 万多名员工有 6000 多人专门从事设计咨询，1000 多人专门从事技术研发，拥有两位中国工程院院士、六位国家级设计大师、20 多位上海市领军人才、50 多位享受政府特殊津贴专家、200 多位教授级高级工程师；从平台来说，他们搭建诸多“技术造血”机构，拥有 1 个国家级企业技术中心、15 个上海市级企业技术中心、7 个上海市工程技术研究中心、2 个上海市级创新战略联盟、17 个高新技术企业。

“我们三个‘聚焦’——聚焦重大工程建设、聚焦绿色建筑和智能制造、聚焦世界建筑施工技术前沿，在超高层建筑建造、地基处理和深基坑设计施工、城市更新等核心技术领域取得一批创新成果。”龚剑说，上海建工的每个代表作，都是创新技术的应用品。

建设上海中心大厦期间，上海建工最快可以实现每三天新建一层楼。支撑这一速度的是企业自主研发的数字化技术“钢平台整体液压爬升体系”。2016 年，上海建工承担了国家“十二五”科技支撑计划项目《千米级超高层建造整体钢平台模架及输送泵装备研发与示范》并通过验收。

5月10日，第二个“中国品牌日”即将到来。5月10日至12日，首届中国自主品牌博览会将在上海举行。

编者按

是服务国家战略的功能定位，也可以是各行各业服务普通消费者的日常运转。“上海服务”是很多人认识和喜欢上海的理由，正如《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(2018-2020)》所言，众多重点领域和行业好比珍珠，

“上海服务”就是由它们串起的“珍珠项链”。

本报记者日前走访了申通地铁、春秋集团、上海建工三家具有代表性的上海服务企业，听取这三个本土服务品牌的成长故事。作为城市公共交通、生活性服务业和生产性服务业中的佼佼者，它们怎样成长为今天的模样，又如何看待“服务”这件事？

■本报记者 钱蓓

春秋集团的办公区域位于春秋国际大厦。这里不设独立办公室，除了特地腾出的会议室，大家都在敞开式的格子区忙碌——春秋集团介绍，这样安排最省空间。

国内最大的民营航空旅游集团，是一家把“节俭”写进企业文化的公司。春秋集团副总裁殷辉调侃：“用上海话说，我们非常会‘做人’。”

过去上海人以“会做人”出名。在春秋成立的 1981 年，“做人”绝对是普通家庭安身立命的重要教条。那时候，旅游不是高频次的个人消费，旅游社的业务主要来自单位统一组织。春秋从长宁区中山公园附近一个 2 平方米的铁皮亭子起家，提出“散客成团”的业务模式。1981 年，他们创造了 1 万元营收。

2004 年，春秋航空成立。过去民航业的主要收入来自公务旅客，这家由旅行社成立的航空公司认准平民化的未来趋势，定位“自掏腰包的旅客”，提出“让更多普通民众坐得起飞机”。此后十多年，低成本民营航空公司帮助很多人实现了“世界那么大，我要去看看”的想法。

现在，春秋拥有近万名员工，年营收 190 亿元，年纳税 12 亿元；在中国境内有 46 家全资分公司和子公司，境外有 9 家全资子公司；拥有全国 5000 多家代理商，上海有 45 家全资营业网点。2017 年，春秋旅游共计组织 451 万人次旅客，其中国内旅游 334 万人次，出境游客 117 万人次。这个土生土长的上海品牌是改革开放的产物，也是上海城市发展的注脚。

“上海客人最会‘做人’，也最挑剔。能在上海做好服务的企业，到哪里都做得好。”对春秋旅游副总经理周卫红的这句话，相信很多服务业企业都有同感。周卫红说，市场和客户迫使民营企业关注标准、关注效率，永远以创新博生存。上世纪 90 年代旅行社行业都在用手工操作的“票板”时，春秋从英国高薪引进 IT 人才，自主创新并研发散客售票软件系统，成为中国大陆地区首个“触网”的旅行社。

“我们处处‘做人’，高管出差从来和公务舱无缘，但是该投入的地方从不吝啬，比如对于飞行员的投入——春秋航空飞行员的工资是领先国内同行的。”周卫红说，企业内部的成本控制是为了让有限资源得到充分利用，“这也是高质量发展之道吧”。

春秋集团：『做人』和做服务

上海地铁：城市生活“连接器”

■本报记者 钱蓓

坐轨道交通 10 号线到紫藤路站，出站就是上海地铁博物馆。工作日有学校组织小朋友观展，孩子们在炫酷的展厅内叽叽喳喳，5D 电影、列车模型、地铁隧道行走体验、虚拟列车 DIY 组装……博物馆对他们来说就是个大玩具吧。

这是国内首座地铁博物馆，里面装着上海地铁的前世今生。它是那种身居闹市的都市博物馆，和周边商业体、写字楼共享来来往往的客流，呈现开放姿态。

博物馆所在市口是 2017 年 9 月开幕的地铁上盖综合体“上海万象城”。与之为邻的有一个购物中心、一处超 A 级写字楼、一家轻奢时尚酒店。它们下方静卧着一处与绝大多数市民生活毫无交集的“生产单位”——轨道交通吴中路停车场，10 号线一期工程唯一使用的停车场。

轨道交通停车场承担着车辆的运用管理、整备保养、检查维护功能，它通常位于城市轨道交通的端头站点附近，脱离城市中心区域。限于市政设施用地性质和相对封闭的管理模式，轨道交通停车场很难与周边环境发生积极关系。

吴中路地铁上盖综合体作了新的设计尝试：紫藤路站的景观容易让人联想到日本东京、大阪那些建于交通枢纽点位的城市综合体，连接起地铁的运输功能、商区的消费功能和停车场的运维功能。新设计的筹划耗时良久，上海申通地



上海万象城内的上海地铁博物馆。

本报记者 陈龙摄

铁集团有限公司介绍，申通地铁自 2004 年重组成立就着手研究地铁上盖相关课题，2007 年启动吴中路地铁上盖等项目的控规编制和调整，决定采用国际通用的 TOD(Transit-Oriented Development，以公共交通为导向的发展)模式建设，发挥轨道交通大容量客运与网络联运优势，增强城市功能、改善城市形态。轨道交通应该是城市生活的连接器，上海申通地铁集团党建工作部冯昊说：“上海地铁的功能，正从出行服务向综合服务拓展。地铁不仅仅提供一种出行选择，还具有连接生活的功能。”

25 年城市轨道交通历史带给上海太

多改变。从 1993 年轨道交通一号线投用至今，申通地铁投资建设并已投入运营的轨道交通线已达 17 条，运营里程总长 673 公里；累计建设 395 座车站，网络规模位居世界第一，客流量排名世界第二。到 2020 年，上海轨道交通将形成 20 条线路、运营总里程超过 800 公里的超大规模运营网络。

轨道交通在公交运载方面的成绩有数字为依据：轨道交通客流对全市公交的分担比例达到 54%。但是城市生活之于轨道交通“黏性”几何、轨道交通如何重塑城市生活，也许是更复杂也更有意思的话题。

“从石库门到天安门”诗歌朗诵会成为生动党课
三代文艺工作者为信仰同台放声

■本报记者 李婷

年近八旬的京剧名家尚长荣辗转京沪两地，全程参与了每一场演出；知名表演艺术家焦晃克服手术后的身体不适，坐在轮椅上完成了高质量的朗诵……这是“从石库门到天安门”诗歌朗诵会带给人们的感动。从去年十月到今年三月，该朗诵会在京沪两地连演四轮八场，用饱含真情的内容与贴近当下的表现形式，为人们打开了一扇了解红色文化、海派文化、江南文化的窗口。

日前，“从石库门到天安门”诗歌朗诵会项目团队，获得了“上海市工人先锋号”的荣誉称号。累计近万名观众观看了他们的现场表演，这不仅美的享受，更是心灵的洗礼。用诗歌朗诵会的方式阐释共产党人的初心和使命，样式新颖、感染力强。一场演出，就是一堂生动的党课，让台上台下的人们都切实感受到了中国共产党的伟大。

“排练到半夜，大家也没有一丝怨言”

这是上海文艺界向党的十九大献上的一份厚礼。第十九届中国上海国际艺术节期间，上海市委宣传部、市文广局整体策划、整体推进、整体实施，创作了大型交响合唱《启航》、“从石库门到天安门”上海美术作品展、“从石库门到天安门”诗歌朗诵会，“三位一体”展现一代代共产党人为中国人民谋幸福、为中华民族谋复兴的初心与使命担当。

“从一开始，我们就设定了‘名篇、名画、名家’相结合的定位，用诗情画意点亮信仰之光。”总导演黄景誉告诉记者，该朗诵会从浩瀚的诗海中精选了 19 首诗作，作为整个朗诵会的文本，并将同名美术展中的数十幅主题作品，以多媒体动态化的呈现方式置于舞台背景中。诗朗诵的配乐则出自大型交响合唱《启航》，辅以笛子、二胡、中国鼓、钢琴、小提琴等乐器的再次创作，营造诗、画、乐交融的艺术场景。

朗诵会集结了焦晃、尚长荣、奚美娟、张凯丽、廖昌永等京沪两地 40 多位艺术家，上海歌舞团等专业文艺

团队小传

“从石库门到天安门”诗歌朗诵会项目团队，长期深耕于文化艺术类节目制作第一线，曾多次获得电视文艺业内最高奖。2017 年 9 月起，团队全身心投入此次朗诵会创作，精致打磨每个环节，力求用文艺的方式阐释共产党人的初心和使命。



“从石库门到天安门”诗歌朗诵会现场。

(祖忠人供图)

上演现实版“向困难进军”

2017 年 10 月 28 日，“从石库门到天安门”诗歌朗诵会在上海虹桥艺术中心首演，不久后在上海市党校连演四场，一个月后又在中共中央党校举行了专场演出。今年全国“两会”期间，朗诵会再次来到北京，献演国家大剧院。老中青三代文艺工作者以饱满的热情为同一个主题激越发声。

焦晃坐着轮椅坚持上台表演的画面，久久定格在观众脑海中。彼时，他大病未愈，身体多有不适，但当追光打在这位年过八旬的艺术家身上，当伴奏声响起，他的眼神里充满朝气。坐在轮椅上的他，以独特的嗓音深情朗诵著名诗人郭小川的作品《向困难

进军》，情到浓处，激动地站了起来。舞台上，全场爆发出热烈的掌声。

其实，早在 40 年前，焦晃就曾朗诵过这首诗，并深受诗中内容的感染。为了能够在朗诵会上更好地诠释这首作品，他抱病参与了整个排练和修改过程，并在京沪两地间辗转多次，用巨大的毅力，上演了现实版的“向困难进军”。

尚长荣是朗诵队伍里唯一的戏曲演员，全程参与了八场演出。他说，自己对朗诵情有独钟，参加这样的演出是一次难得的学习和自我激励的机会。

在这样一群文艺界前辈面前，演员唐嫣显得有些年轻，不少人对她的出现颇为意外。她说，自己收到邀请后，毫不犹豫地答应了下来，这个演出让她更加体会到要珍惜当下。

接下来，“从石库门到天安门”诗歌朗诵会计划推出校园版和城市版，让这一红色品牌深入到学校、社区、白领商圈。

养老院护理组长陈霞芬十余年来悉心照料老人

“老人的需求，是我的第一追求”

■本报记者 张鹏

“小陈最有耐心，她待我们就像待自己的爷爷奶奶一样。”在浦东新区东明路街道世博家园养老院，96 岁的退休特级教师陆阿婆朝着护理组长陈霞芬竖起了大拇指。这家可以容纳 200 位老人的养老院里，但凡提及陈霞芬的名字，无人不说她的好。

“老人的需求，是我的第一追求。”陈霞芬留心了解每个人的性格脾气、身体状况及护理需求，哪位老人生活中需要注意什么，她都如数家珍。因为她的悉心护理，不少老人在这里找到了家的感觉。

坚守岗位十余年从未请假

清晨 4 点半，天还未大亮，陈霞芬已经开启了一天忙碌的生活。虽然养老院要求员工 6 点钟到岗，但陈霞芬思付着，老人们大多五点就醒来，她便在 5 点半之前赶到养老院，第一件事就是帮助老人们如厕。

在养老院，陈霞芬的护理对象是二楼的 40 余位老人。为老人穿衣、洗漱、整理床铺……护理内容十分繁杂，陈霞芬很有耐心。“别人不愿意接手的脏活、累活，我只要跟陈霞芬开口，她都二话不说接下来，还能把老人照顾得非常好。”在养老院院长袁熙婕眼里，陈霞芬是一个从来不会“计较”的人。

2005 年，陈霞芬从安徽老家来到上海，一直与老年人相处有方的她选择从事护理行业。“原本我说话嗓门很大，但面对老人我学会了轻声细语。”这份工作，让耿直的她改变了不少。陈霞芬笑言，过去自己的脾气很急、容易发火，现在她常常在心里默念“要耐心、细心、有爱心”。

踏入护理行业十年有余，陈霞芬从没请过一次假。2015 年，她得了急性肠胃炎，为了不影响到工作，她连续二十多天都在下班后到医院急诊室吊盐水直至凌晨。“护理人员‘一个萝卜一个坑’，如果我请假，搭班的同事就会很辛苦。”陈霞芬搓搓手，不好意思地说。

人物小传

陈霞芬，今年上海市“五一”劳动奖章获得者，现为浦东新区东明路街道世博家园养老院护理组长。她用踏踏实实的工作，真心实意的付出，记住每一位老人的护理需求，成为养老院里最受老人欢迎的知心人。



陈霞芬常常帮老人们剪指甲、按摩。

本报记者 袁婧摄

与不少老人结成“忘年交”

裴平老人患有严重痔疮，便后“脱肛”，痛苦不堪。陈霞芬凭着学来的护理知识，扶老人坐在马桶上，戴上消毒皮手套，慢慢将老人脱出的直肠一点点复位。有时候裴平老人大便干结，她硬是戴皮手套用开塞露帮他抠出来。

做护理工作不易，受委屈在所难免。一次，邱阿婆不见了几百块钱，就把矛头指向了陈霞芬。陈霞芬没有作响，带着两个同事一起仔细地帮她整理物品，最终在衣柜最里面找到了钱。在陈霞芬参与护理工作的十余年间，她照看的老人从未发生过物品丢失的情况。

“老人的需求，是我的第一追求”。养老院里，陈霞芬与不少老人结成了“忘年交”。整个养老院里的老人们，无一不念着陈霞芬的好。

热爱护理工作，会一直做下去

凭借在岗位上的默默付出，2014 年，陈霞芬被评为浦东新区十佳优秀护老工作者。2015 年，她考取了上海市社

会福利行业协会主办的养老护理员高级职称。这对于只有高中学历的陈霞芬而言压力不小，那段时间，她每天下班回家自学五六个小时理论知识，整整三个月连电视都没看，最终理论考试得到 94 分。

如今，陈霞芬更多地是担任护理人员的管理工作，她觉得肩头的责任更重了。她告诉记者，管理工作要注重方式方法，如果遇到护理人员工作不到位的情况，要找合适的时机提醒同事改正，并叮嘱大家不能犯同样的错误。“护理人员在家里也都是爷爷奶奶，对他们要有最基本的尊重和敬意。”

“如今社会上对于养老护理的需求很多，能坚守在这里与老人坦诚相交的人都是可爱可敬的人。”院长袁熙婕说。不少亲戚看到陈霞芬工作辛苦，想帮她安排一份清闲的工作，都被她婉言谢绝了。陈霞芬说：“将心比心，我跟这里的老人们很有感情。我生病了他们会对我嘘寒问暖，还有阿婆甚至会把我的亲戚介绍给我认识。我热爱护理工作，也会在这里一直做下去。”

