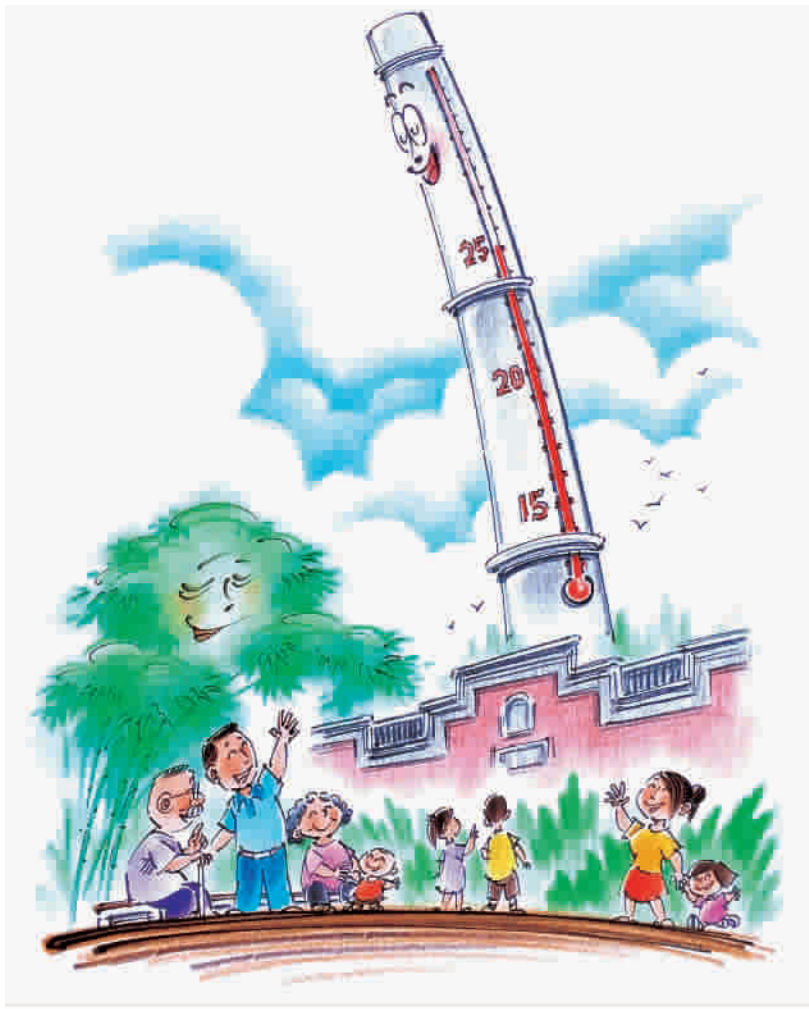


“大温度计”的芳邻变了样

姚丽萍

新民眼



孙绍波画

下来,一场富有效率的社区改造计划就拉开了大幕。

头一样,居委会组建“益元新天地”团队,汇集25名社区能人精英,参与改造计划。然后,发布信息,由社区居民为即将问世的小花园取名,十来天里就收到了38人共53条园名,由自治团队召开评审会,确立园名为“益馨园”,并制定护园守则,明确今后的养护责任,施工期间,志愿者维护小区秩序。

“益馨园”,立项、取名、立规矩,都是社区居民自治来完成,不过,接下来,专业的事还是要依靠专业的人。

120平方米,如何规划设计,才能既美观又实用;既可以休闲娱乐,又能做社区公共议事厅?这些事,社区党建联建来帮忙。世博党群服务站牵线,让区域化党建进入社区自治项目,“小花园”项目引入华东建筑股份有限公司上海科创中心参与,拿出专业眼光专业技术,打造好居民的“梦中花园”。

从4月到6月,两个月时间,十几辆大卡车清运走了陈年垃圾;然后,地坪打好,木地板铺好,靠墙处,几丛翠竹,四围里,花花草草。好天气的时候,晒太阳聊天,可以;要商量社区里的事,十几个人坐下来谈谈,也可以。

小花园的设计,有一处细节,有意思。原本,三山会馆的一道砖围墙隔开了周围邻居,因为小花园,三山会馆特意“破墙透绿”——如今,站在三山会馆的步道上,一眼就能看见对面小花园里的盎然生机;坐在小花园里,一抬头,迎面就是三山会馆的百年建筑,很有厚度。再一抬头,就看见高高矗立的“大温度计”,很有温度。小花园,也成了益元社区居民在世博会后,最美好的记忆。

迄今,“益馨园”开张一个月,“大温度计”的芳邻变了样。益馨园——一个有温度、有厚度的社区小花园,就成了社区自治项目的经典案例。社区自治、共治,可以实现的效率、效益,在这里,明明白白看得见。可见,有梦想总是好的,想了,才可能实现。这,也正是2017年“沁园梦想”的价值所在。

2010年世博会虽已过去,浦西园区的“大温度计”却实实在在矗立着,成为城市新地标、“浦江十景”之一,来来往往抬头看见,人们忍不住会心一笑,世博记忆实在大美好。

“大温度计”的墙外,一边是拥有百年传奇的三山会馆,一边是半淞园街道益元社区中山大楼。同为芳邻,三山会馆是城市的骄傲,中山大楼却曾自惭形秽——紧靠围墙,就是一处无主垃圾地,常年都是“环境瑕疵”。

如今,无主垃圾地谢幕了,社区小花园“益馨园”满月了。“大温度计”的芳邻为啥变了样?

上世纪90年代后期,中山大楼落成,500来户居民搬进新家,看看左右环境,没什么不满意,只有一样,为啥楼后100多平方米的地方,竟然是一块荒地,没人要没人管,一天天竟变成了垃圾场。

去年,社区自治项目申报开始进入社区生活,每个居委会都可以向街道申请自治项目,有了自治金支持,就可以去实现很多微小但重要的改变。

于是,“闲地变宝地,共筑益元梦”,就成了益元居委2017年申报“沁园梦想”自治项目中的一个。

立项前,有个小插曲,值得一提。有位居民首先提出,半淞园寸土寸金,这块地竟然闲置多年,长期脏、乱、差,成了社区死角。为啥就不能行动起来,依靠社区自治,把闲地、荒地、垃圾地变成“江南小园林”?

居民有了“金点子”,居委会就要把自治力量都组织起来,带领居民去实现“家园梦”,实现梦想,改变的是环境,凝聚的是人心。

今年2月,半淞园路街道发出开展“沁园梦想”自治项目申报通知,益元社区的改造计划,有了机会。

在项目申请书里,立项理由,很充分。一来,改造项目位于中山大楼东南面,面积达

120平方米,常年无人管理,藏污纳垢,蚊蝇滋生,有损公共环境,有害公共卫生;二来,“无主闲地”紧邻三山会馆、世博园区“大温度计”,有碍观瞻,降低社区品质,亟需补短板、治顽症;三来,社区缺少活动场地,居民强烈要求“变废为

宝”,不能让有限的土地资源再浪费抛荒。今年4月,“闲地变宝地”项目通过申请正式立项。项目经费需要8万元左右,其中,社区业委会出资5.5万元左右,上海科创中心出资5000元,街道出资2万元。接

邮轮母港党徽闪耀 游客通关宾至如归

——记奔忙在吴淞口国际邮轮港的党员先锋队

两学一做·榜样

诺维真喜悦号、处女星号、盛世公主号,一艘艘崭新豪华邮轮从吴淞口国际邮轮港开启崭新航线。这个在短短6年间成为亚洲第一、世界第四大的国际邮轮母港,可以说是宝山的城市名片,是上海国际航运中心建设的重要支撑。这里,有一支奔忙在港口的党员先锋队默默付出汗水,他们佩戴着醒目的党徽,为游客们创造更安心、舒心的登轮体验。当邮轮延误或滞留,他们日夜奋战在港口第一线;当游客碰到困难,他们可以倾囊相助、不求回报;当港口运营中碰到硬件、软件上的种种新问题,他们潜心研究、大胆尝试,从半路出家到行家里手。他们就是每天接待服务游客1万人次、奔忙在港口的党员先锋队——吴淞口国际邮轮港发展有限公司党总支第三党支部,由16位一线工作者组成。

面对突发 党员冲在最前

邮轮在海上航行,容易受天气或突发事件等影响,造成延误。面对突发事件,党支部充分发挥党员的先锋模范作用,快速反应,带领党员群众与相关部门密切配合、信息共享,排查出入境通道,强化客运现场管控,做到组织到位、措施到位、责任到位,保障上下船旅客快速通关。截至2016年底,已顺利处理97次包括霸船、台风造成的航次延误作业。

今年5月11日,由于长江口水上事故,

航道临时关闭,3艘邮轮积压长江口。宝山区迅速启动突发事件应急处置机制,第三党支部的党员们也行动起来,带头加班。由于几艘邮轮停靠港口时已接近凌晨,船上的食品补给告急,支部党员们和作业员一起,将大米、蔬菜及水果送至船上。5时,游客们还在睡梦中,他们又开始指挥操作行李装卸,确保游客下船后第一时间拿到行李顺利返程。“36个小时紧急处理的时间内,许多人只眯了三四个小时,个个都是黑眼圈。”港口运营总监、党员徐红说,特殊时刻,需要党员冲在前面,带领团队和群众一起攻坚克难。在多个部门共同努力下,造成延误的3艘邮轮顺利完成出入境通关作业,当天创下了邮轮港单日接待出入境游客量新高:1.7万人次。

“啃硬骨头” 党员率先执行

作为邮轮港服务保障团队,这里几乎涵盖了邮轮接待服务的所有环节,人多事杂,是矛盾风险多发易发的前沿阵地。特别是在开港运营初期,高端邮轮旅游服务的先进理念和传统国企老员工的陈旧观念不断碰撞,没办法,只能拿党员先“开刀”。建章立制阻力大,党员带头先执行;奖惩考核矛盾多,党员带头加说服;有些员工能力不足且不思进取,党员同志就手把手教、时时盯;有些员工确有实际困难,党员同志就想办法为其排忧解难。

一系列刚柔并举的措施在实践中得到应用,一股润物细无声的隐形力量渐渐支撑起团队建设,员工的牢骚少了、理解多了,消极

少了、积极多了,一些曾被叫作“难啃的老骨头”也敞开心扉、端正态度,将身心投入到邮轮港的运营工作中,一大批年轻同志通过班组竞赛、技术比武、争先创优、互访互学等系列比、学、赶、超的活动载体,激发潜能,发挥优势,得到晋升。集体先后获得了“2016年度全国工人先锋号”“2016年度上海市青年文明号”“2014年度上海市巾帼文明岗”“全国工人先锋号”“上海市青年文明号”等殊荣。

服务游客 党员带头创新

自开港以来,吴淞口国际邮轮港累计接待国际邮轮1400多艘次,接待出入境游客达750万人次,成为亚洲第一、世界第四的国际邮轮母港。然而,在“大客流”成为常态的背景下,由于码头硬件设施条件较为有限,给邮轮母港的通关服务带来一定压力。港口曾一度被吐槽排队时间长、行李房拥堵等问题。

陈奇玲、徐红等党员提出,邮轮港服务中许多问题的产生是由于船上与客运楼之间的沟通不畅,常常游客下船了,行李还没到。有的大邮轮,一艘船上就有4000人,同时下船容易造成拥堵。“我们可以尝试区域分段,错时错峰。”在支部党员带头创新下,港口研究设计了大客流疏导模式。比如,按照入境离港流程,将客运楼分为四大重点区域,根据监控平台实时观察各区域内人数变化情况,进行隔断限流、分级引导,确保各区域内游客数量均衡。由于做到错峰离港、登船,并随时监控

调整,去年以来,港口游客出境通关每分钟40人,效率提升33%,入境通关每分钟25人,效率提升25%。

为更好提升服务质量,支部党员们事无巨细紧抓不放。党支部建立全方位立体式服务平台,推进“标准服务+”,探索人性化服务举措,在服务管理上形成固化的规定动作和创新的自选动作,如“爱心帮帮拎”、“蛇形排队法”、“电子化导向”、物品定置化管理、广播服务升级等。“蛇形排队法”的点子是党员宋莹慧提出的,她用脚步丈量蛇形队伍的“拐点”长度,画好图形,计算面积,为的是让蛇形排队法更为科学,既能充分利用大厅有限的面积,又能让游客更为方便,排队井然有序。邮轮港每天接待近万人次游客,经常有游客遗失物品,如果只是单纯设失物招领处,时间长了容易混淆。有党员提出设标准化的失物招领机制,每个当班人员做好登记工作,详细到具体的时间、地点、签名等要素,这一贴心做法受到游客好评。

此外,在支部牵头下,港口与轨交部门合作,在宝杨路轻轨站设立港口指引标志,并开通短驳车,为游客提供从家门到舱门一站式服务。轨交部门还在宝杨路轻轨站设立了休息点,方便游客等待港口短驳车。自开港以来邮轮港便民无偿服务硕果累累,其中交通情况及旅游景点咨询服务4590次,轮椅车服务388人次,失物招领146件,广播寻人561次,收到游客11面锦旗、5封感谢信。

本报记者 郭剑烽