

全方位“服务至上” 打造一流“虹桥标准”

“服务至上”，当然不仅局限于大交通、大商务的全面部署，更体现在一些小细节，从各国旅客踏上虹桥土地的“环境感知”，到下榻的酒店服务、网速快慢、安全保障，海关海运、银行物流、展会导览，再到应急突发事件的处理预案，各行各业围绕虹桥商务区这个新兴“热土”，全力保障，持续推进，效果显著。

蜿蜒曲折的小路通往绿地深处，凭栏而立，阵阵清风拂面而来。借助进博会的东风，长宁区仙霞路迎乐路一块“边角料”，从垃圾堆放区变成了小花园，种上了八仙花、高砂芙蓉等30多种新优植物；而距离不远处的围场河，也已完成生态修复，种上了水草，形成了生态宜人的微环境。

对于影响市容的乱停乱放“老大难”问题，嘉定区绿化市容局局长李超透露，轨交13号线金运路站的下沉式空地，6个崭新停车棚已经投入使用，可容纳1000辆非机动车。“停一天只要0.5元，市民可扫码付款，很方便。”

值得一提的是，“低碳虹桥”理念不断在虹桥商务区深化推进，区域集中供能系统是虹桥商务区发展低碳经济的最重要载体。以天然气为燃料的区域冷热电三联供分布式能源项目是在电、热联产的基础上，将部分热能回收后用于制冷，从而大大减少了电力消耗，比常规项目碳排放量至少减少20%。

据了解，虹桥商务区低碳能效运行监测信息平台通过构建一套覆盖全区域的集数据采集、传输、汇总、储存、综合利用和形象展示于一体的低碳能效运行管理信息系统，可报告、可监测、可核查、可评估，为核心区低碳、绿色建设成果示范提供窗口。

虹桥商务区开发建设指挥部办公室执行指挥兼协调督导部部长曾浙一表示，虹桥商务区在进博会倒计时300天时，就启动了综合治理全面攻坚，包括五大领域共计350多项整治任务。重拳整治了与国家会展中心仅一街之隔的诸光路1355弄动迁房小区“无证户”顽疾，闵师林表示，上海留给世界的印象，考验的是城市管理水平，必须以最高标准、最好水平、最美环境，全力以赴，在精细化管理下树立“虹桥标准”。

“虹桥标准”同样在酒店行业的设施改造、安全保障中得到很好的落地。虹桥商务区核心区的国家会展中心洲际酒店自今年年初起逐步落实客房优化项目，展开各种特种设备的高密度检查；新建成的英迪格酒店则在设计之初，就格外注重对套房、宴会厅等区域的打造，对地毯、沙发布艺、灯饰等软包装的搭配，以及对酒店内空气优化和酒店外庭院设计等。

如果将进博会的接待工作比喻成一场战役，那么筹备期间酒店对员工的服务技能培训就是一场“大练兵”。安全保障工作方面，虹桥凯悦嘉轩、嘉寓酒店多次邀请专业人士举办消防知识讲解，并全方位进行消防演习，力保每个员工面对常见的突发事件都能做到沉稳应对。洲际酒店将住宿客人身份证登记，全面升级为人脸识别系统。

新华联索菲特大酒店，每月举办HACCP食品安全卫生培训，并于8月初顺利成为虹桥商务区首家通过危害分析关键控制点（HACCP）审核的酒店。“进博会服务和酒店日常服务还是存在一定差别的，除了需强化外语和服务技能，我们一部分重心还放在了增强团队服务经验上。”洲际酒店相关负责人表示。

当然，“虹桥标准”的服务理念一旦确立，建设“智慧虹桥”保障“大服务”便有了抓手。虹桥商务区与上海电信共同打造上海首个5G示范商务区，在进博会保障中效能显著。融合5G+VR技术，将线下空间复制到互联网世界，让更多虹桥观众零距离体验盛会；利用5G+无人机，实时高清直播回传影像，实现“坐拥大虹桥、掌控长三角”的新办公模式；享受5G+8K“高精清”速度，向世界展示最快的网速，最高清的画质。

为确保万无一失，虹桥商务区还针对公共事件总体应急、枢纽大客流疏散、国展中心周边交通疏导、虹桥商务区核心区防汛防台、工地管理等多种突发情况，启动了“1+10”个应急保障预案。

预案以“以人为本，安全至上”为大原则，对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等进行四个等级划分，分为特别重大、重大、较大和后续。在楼宇众多的虹桥商务区，消防安全尤为重要，通过对楼宇物联网的改造，增加温感烟探测器设备实现对外部火灾环境的感知，据介绍，10月底前，虹桥商务区核心区域内2.4平方公里，已经完成安装项目一期约20个种类，数万个物联传感终端。应用涉及环境监测、消防安全、公用设施管理、便捷服务等民生领域，实现对辖区的全面感知。

以天然气为燃料的区域冷热电三联供分布式能源项目是在电、热联产的基础上，将部分热能回收后用于制冷，从而大大减少了电力消耗，比常规项目碳排放量至少减少20%。