

招商注重“质”、“量”双升 引进全市首家纯外资创投企业

清波街道提前三季度超额完成全年外资任务

本报讯(李卓菡 柳景春) 日前,我市首家由外资集资成立的创投公司向向上城区清波街道抛出了“橄榄枝”,该街道招商服务中心立即启动了个性化的跟踪服务方案,名称预审、开户验资、注册登记、申领营业执照,各个环节帮企业协调地妥妥当当。正是这样高效率、人性化的招商服务使得该企业很快在我区放心地“安了家”。

据了解,今年以来,清波街道坚持以项目建设为中心,强化招引力度,优化投资环境,积极实行“高质量、高效率、高标准”的招商服务,密切关注增资和扩股外资项目。对经营状况良好、处于稳定上升尤其是国外知名企业进行密切跟踪,提前介入,定期了解进展情况;对已确定增资的企业进行重点联系,并主动帮助解决实际问题,促使其尽快进入审批程序,促使外资工作实现了新突破。

在继续加大招商引资工作力度的同时,

清波街道也十分注重优选招商资源,着力在发展潜力大、市场前景好的招商项目上下功夫。据介绍,由该街道成功引进的创投企业——杭州鑫悦动创业投资有限公司,由 8 家外资股东投资成立,为我市首家纯外资创投企业,投资总额 3200 万美元,注册资金 3200 万美元,未来将以全部自有资金对未上市高新技术企业进行股权投资、提供创业投资咨询、为所投资企业提供管理咨询等,并计划在我省筛选和投资 1-2 家具有相当规模和实力的摩托车整车企业、2-4 家具备一定规模和实力的汽车、摩托车配件企业,向我省引入 5-10 项和投资 3-5 项围绕新型动力和新能源(电动能源)的创新技术和项目等,充分利用市场资源,通过融资、资本运营,吸引境内外资金投资浙江地区具备成长潜力的企业并加以管理;推进高新技术的创新和产业化,整合各方资源,为浙江地区的企业提供增值

服务,提升浙江地区企业的国际竞争力。

招商引资工作实现质与量的同步提升,同样也离不开服务理念的提升与更新。今年以来,该街道树立起“有限职能、无限服务”的服务企业新理念,加强与重点企业联系,努力创新服务机制,全面开展新春“为企业服务月”活动。整个活动突出“走访调研周”、“融资推广周”、“创新发展周”、“管理提升周”等四个专项服务主题以及“专项宣传活动”。即围绕开展一次慰问调研活动,由 1 名班子成员、2 名招商引资专职人员组队联系 5 户重点现代服务型企业或扶持企业,了解情况,协调问题;开展一次集中宣讲政策活动,组织“政企、银企面对面”,现场“把脉开方”设法帮助中小企业解决融资存在的疑问及难题;密切联系企业,发挥各种信息平台作用,做好以企引企工作;加大对企业的服务力度,积极扶持成长性好、发展潜力大的

企业,构筑企业引才“绿色通道”,利用青年创业就业服务平台,做好创新型人才引荐工作;延伸社区公共服务触角,为区域内企业职工提供劳动就业、社会救助、党员管理服务、文化教育、矛盾调处等公共服务,帮助企业提升管理水平。截至目前,已走访重点企业 50 余家,帮助企业协调解决场地租赁、安置落户、项目申报、人力培训、指导建立工会及党支部等 10 余项难题。

据悉,今年 1-3 月份,该街道新引进外商投资企业 1 家;增资企业 1 家;合同外资首次突破 2500 万美元,实现 2595 万美元,同比增长 128%,完成区政府下达目标 2000 万美元的 130%;截止目前,外资实际到位 2455 万美元,首次突破 2000 万美元,同比增长 274%,完成区政府综合考核目标 700 万美元的 350%,已提前三季度超额完成街道全年外资到位任务的 250%。

“企业情结”中走出来,真正融入“社区情结”中去,也是我们社区一直思考的问题。”大学路社区的相关负责人介绍,每个星期四,他们都会组织社区的企退人员活动,内容包括书画比赛,唱歌,踏青等,可谓是种类繁多。据悉,目前该社区共有企退人员 2000 多人,很多退休的老同志们还自发组织了轮滑队、葫芦丝队,这些不仅充分展示了社区文化的魅力成果,更是亮出了大学路社区的文化活动名片。

“社区搭建平台,让居民们在社区这个文化乐园里找到自己的快乐最重要。”社区负责人告诉记者。在大学路社区经常上演着别样的“文化风景”,企退人员不仅在这里感受到了快乐,更让大家真正实现老有所信、老有所为、老有所管、老有所乐。

“第一次在自己‘家’的演出”

大学路社区举行中老年企退人员戏曲表演专场活动

本报讯(祝晓艳) 没有炫目的灯光,没有耀眼的妆容,舞台的主角就是社区居民……走进大学路社区星光老年活动中心内,暖意融融,异常热闹。在这个小小的舞台上,一群舞着水袖、走着台步的票友们,阵阵婉转悠扬的戏剧声,细细一看,原来大学路社区正在举行中老年企退人员活动戏曲表演专场。台上娓娓动听的戏曲唱腔,台下聚精会神的专注目光,小小的一个活动中心,顿时被挤得水泄不通。用一位正准备上台表演

的王阿姨的话说:“这可是我第一次在自己‘家’的演出,哪儿能不开心啊!”

一段精彩的黄梅戏《女驸马》,引来观众的阵阵喝彩声。女扮男装的“女驸马”,冒死救夫经历种种曲折,最终如愿以偿成就其美满姻缘。台下一个看上去年纪很大的李大妈说:“这个戏都是在电视上看过,真正现场看,还是第一次,而且我们邻居们自己唱更是有意思啊。”74 的何慧君阿姨退休后便一直热衷于社区文化活动,在现场,神采飞扬

的她正准备上台表演庐剧《打猪草》,她开心地对我们说:“戏曲表演专场展示了我们社区群众文化的水平,也给我们这些平时喜欢搞文艺活动的居民们提供了一个展示才艺的舞台。”

据了解,每年社区都会举行企退人员文艺活动周,这已是第三届了。不仅是文艺活动,近年来,我区的大路路社区还组织以企业退休人员为主的戏曲队、红歌队、舞蹈队等,让老人们老有所乐。“如何使退休人员从

欢乐“可乐球” 活跃社区文化

本报讯(茅慧兰 定安路社区) “人身腿易老,踢球实在好,在家就能踢,动作像舞蹈。”时下,一个小学生连上一根带子就成了时下最流行的新型体育健身休闲球类运动“可乐球”。在清波街道定安路社区,有一群老人迷上了这种新兴运动,伴随着探戈舞曲,像跳舞一样运动。由于这项新型的运动项目适宜各类人群,特别是对中老年人的平衡性、协调性、灵敏性训练有较大的帮助,具有简单易学,器材实用、场地方便等特点,充分具有健身性、娱乐性、表演性。为丰富社区居民文化生活,在街道的大力支持下,定安路社区购置了十余套“可乐球”健身设施,并安排专业人员对居民进行指导。

4 月 12 日上午十点半,清波街道社区定安路社区一场“可乐球”的教学活动热闹开场。居民一早就带着自己制作好的“可乐球”兴致勃勃地来到社区,从最基本的鼓点学起。由于这项新型的运动项目适宜各类人群,特别是对中老年人的平衡性、协调性、灵敏性训练有较大的帮助,具有简单易学,器材实用、场地方便等特点,充分具有健身性、娱乐性、表演性。为丰富社区居民文化生活,在街道的大力支持下,定安路社区购置了十余套“可乐球”健身设施,并安排专业人员对居民进行指导。队长冯慧君手把手教学员们示范随着舞曲踢球的基本动作,讲解学习要领,并把自己

亲身经验传授给大家。冯队长教得面面俱到,居民们学得更是一丝不苟,有的跟着她的动作同步学,有的单独练习,认真琢磨推敲每一个动作要领。“正所谓老有所学,老有所乐。社区首先让我学习了“可乐球”,现在我也会和居民们一起练习娱乐,让大家一起来享受可乐球带来的健身魅力。”冯队长告诉记者。场上的居民舞得尽兴,场下的观众也在认真学习。其中的一位张大妈因为自己没有准备球,所以就在边上学起了动作,她乐呵呵地对记者说道:“我们虽然早已退休,但还是很喜欢接受新事物的,听说听说这个可乐球对身体的各个部位都有很好的锻炼作用,对于肩周炎、颈椎病都有一定的治疗效果。这个运动非常适合我们老年人,回家就准备“可乐球”,我已经迫不及待想加入这个团队了。”虽然才刚开始学习,老人们觉得脑力和体力消耗有点累,但是她们还是津津有味地学着,大家和冯队长热烈地探讨着动作要领,互相纠正动作,力争做到最标准。

居民们对此项活动的开展赞不绝口,希望每天坚持练习,踢着可乐球,踏着舞步,既陶冶了情绪,又锻炼了身体,更充实了生活,带来了乐趣。由于活动才刚开始,现在的学员还不多,社区准备再发展一些骨干,带动更多的居民加入到健身队伍中来。



▲定安路社区的居民正兴致勃勃地练习“可乐球”

低碳环保“动”——记茅廊巷社区和老浙大社区的低碳环湖自行车活动



▲低碳环湖自行车活动的集体照(茅廊巷社区摄)

本报讯(祝晓艳) 四月的西子湖畔,桃红柳绿,彩蝶翩翩。“出发咯!”在一片欢声笑语中,小营街道茅廊巷社区和老浙大社区的低碳环湖自行车活动也在这里拉开了帷幕。此次活动也是今年茅廊巷社区“绿色生活倡我行”的系列活动之一。

上午 8 点,青少年活动中心门口就聚集了很多,他们有的背着运动包,有的戴着墨镜,更多的是骑着公共自行车过来的。茅廊巷社区文教小刘告诉记者,这些来参加环湖自行车活动大多都是 60 岁以上的中老年,他们以自己的实际行动倡导“全民健身、低碳出行”的良好生活理念。没等一会,大家都已经整装待发。每个人的自行车前都插着“绿色环保”的旗帜,就这样环湖自行车游开始了。

此次骑车路线是从少年宫广场经北山路、杨公堤最终到达终点柳浪闻莺。共有 30 多人参加此次低碳行,里面不乏老人,残疾人更是有抗癌志愿者。老人倪国新就是其中的一位,已经 74 岁的他是此次队伍中最年长的一位,据倪大伯自己说,他是茅廊巷社区科学抗癌志愿者队伍中的一员,虽然自己曾患有胃癌和淋巴瘤两种癌症,但是对待生活他还是很有热情的。“癌症有什么可怕的,心情要好,还要多锻炼。”倪大伯告诉记者,他现在每天绕西湖走一圈,有空会骑车环湖,用他的话说,最好的锻炼就是步行或者骑车,健身不说更是环保。

这一路骑下来,记者发现社区的大伯大妈们的精力可真好,翻过杨公堤等六座桥一点也不费力气,骑着“宝马”,很是带劲。骑车队伍中,包建华阿姨就骑的特别快,60 岁的她看上去很是年轻,她说:“今天这样来骑一骑,非常有意,但是可以宣传低碳环保出行,更可以锻炼身体,我平时有空就参加社区组织的活动,和老邻居们一起很开心的。”在环湖自行车活动中一路上也吸引了很多路人的目光,一位外国朋友刚好经过翘起大拇指对记者说:“很好。”

作为杭州的一个象征,在西湖举行这样的活动具有特别的意义。杭州一直倡导“休闲之都,品质生活”,品质生活的创造就要依靠大家对环境的保护,尤其是对碳排放的控制。社区用这样的方式不仅身体力行号召大家关注低碳,参与低碳活动,更是以此为社区带来一个健康舒适的生活环境。茅廊巷社区文教刘秀骏说:“我们也是希望通过此次活动提高大家都身体素质,同时提倡大家能够低碳出行,让杭州成为一个更有品质的城市。”

按图索骥识野菜

——紫花埠社区“野菜识别大 PK”活动

本报讯(紫花埠社区) 当下四月,是野菜盛产的季节。吃腻了大鱼大肉的都市人,春天多吃一点当令的野菜,可以获得很好的保健作用。然而常常有许多有毒的野菜混杂在可食野菜中,给采食者带来了极大危险。近期,误食有毒野菜,时有见闻。为此,南星街道紫花埠社区开展了一场别开生面的“野菜识别大 PK”活动,通过活动提醒居民在饱口福时别忘安全科学地食用。

“苍耳子、狼毒草、野生地、曼陀罗等这些野菜是有毒的,而马齿苋、荠菜、苦菜、蕨菜等这些野菜不但可食,还有清热解暑、安神降压作用……”浙江农林大学农学专业毕业的该社区社工王林,边讲解边拿起实物现场提问。现场居民争先恐后抢答,对“马兰头”、“狼儿头”、“荠菜”等都能认得,并能说出烧法的一二。但对“野蘑菇”有毒无毒、“狼毒草”等识别不了。王林举起事先准备的 KT 板,对近 30 种野菜的学名、俗名、食用方法、毒性、药用价值以等一一讲解。

在最后一个环节中即“按图索骥识野菜”环节,居民们举着 KT 板,看图找野菜。在小区周边绿地上找到了“马兰头”、“艾”、“荠菜”等,这让长期生活在城市生活的社区居民很是兴奋,家住紫花苑 7 幢的楼大姐指着手中一大把的“艾”跟旁的居民说道:“回家洗一洗包艾饺,应该好吃又营养”。

摊位免费配钥匙 便民服务暖人心

本报讯(茅慧兰) “这里有免费配钥匙、修车的摊点,大家需要配钥匙或修车的可以过来”,工作人员在一旁叫喊着。原来,这里正在开展“深化城管服务,打造品质之城”2012 年城管为民服务活动,市民不用花钱即可享受到配钥匙、修补、理发、等服务。

4 月 19 日上午在吴山广场上,记者看到现场人山人海,好不热闹。理发、配匙、修补的小摊一字排开,小摊的师傅和城管民间观察员、城管执法志愿者齐上阵,为居民免费服务。其中上城区城管局便民服务区所在摊位提供的免费修电瓶车、配钥匙等服务使得这里成了排队居民最多的摊点,可谓人气十足。为居民配钥匙的是一位年纪四十多岁的刘师傅,只见在桔黄色的灯光映射下,把他的脸映得发红,但他脸上始终洋溢着灿烂的笑容。在接过居民手上的钥匙后,刘师傅熟练地与新的钥匙接准对齐夹在机器上,按动上面的按钮,只是几秒钟时间,一把新的钥匙就在他手中诞生了。一旁的志愿者小李告诉记者,此次上城区招募的商户都是自愿上街学雷锋,为邻近居民免费服务。刘师傅本就在吴山广场附近开着一家修理店,所从事的工作也是配钥匙和修理电动车,参加今天的活动虽然是义务的,机器和零部件都要自己带,但大家看重的是社会效益,所以参与度都非常高。只过了短短半个小时,刘师傅已为居民免费配了几十把钥匙,摊位边上还停放着五六辆电动车等待被修理。

活动从上午九点开始到 11 点半结束,一个小时后摊位前排队等候的居民已排成了一条长队,而且还在继续增加。一位叶大爷从队伍里走出来,拿着刚配好的钥匙,笑容满面。他告诉记者:“因为自己就住在附近,几天前就听说这里的活动,所以一早就来了。自己的钥匙因为小,之前跑了很多地方都配不了,本来打算来碰一下运气,没想到今天在这里给配上了,真的是很高兴。”说话间,叶大爷还向记者展示了新配的钥匙。师傅手上的工作有条不紊地进行着,居民也有在有序地排着队,纷纷表示那么多活雷锋又出现在身边。

配钥匙和修车事虽小,花费也不大,但今天这样的活动很受居民特别是中老年人欢迎。服务区为居民提供了切实的方便,让居民们感受到社会大家庭的关爱和温暖,雷锋精神深深感染和激励着现场的每一个人。



▲上城区城管局便民服务区所在摊位前等候配钥匙的居民络绎不绝

加强宾馆员工培训 软件硬件双提升

浙江梅地亚宾馆打造商务会议型酒店品牌

本报讯(李岚) 浙江梅地亚宾馆毗邻西子湖,地处繁华的庆春路闹市区,自 1999 年开张营业以来,一直努力为宾客提供个性化、细微化、满意加惊喜的极致服务,维护和提升自身品牌形象,致力于打造精品式的商务会议型宾馆。面对激烈的市场竞争与宾客日益增长的个性需求,梅地亚一方面通过加强宾馆内部员工的培训提升软件服务,另一方面通过一系列的装修改建工作,不断完善硬件设施,努力提升宾馆综合竞争力,在酒店业中站稳脚跟,今年第一季度会议营收同比提升 15%。

为提高宾馆的整体服务水平和品质内涵,梅地亚坚持对内部员工进行培训。“不论是新员工、老员工还是中高层管理人员,每年都要进行大量培训。”企业负责人告诉记者,去年宾馆的人事主管根据宾馆的实际情况,对新员工培训的 PPT 教材进行了整理和扩充,编写了一本《新员工培训教材》,内容十分详尽,从最基本的礼仪要求到服务意识;从职业道德到消防安全意识;从中心概况到设备使用与维护等,不仅提高理论水平,更加强实际操作能力,比如在岗位实操中将客房部的包床动作加以分解演示;用图表对照形式对工程部进行节能降耗培训。不光新员工要学习技能,老员工还要进行回炉培训,比如端正站立与行走的身姿,学习旅游地理常识、风土人情、日常接待礼仪等,让员工更优雅、更专业、更有品味。管理人员的培训则侧重于管理与经营方面,采用外派参观考察、外送培训的形式,引进目前最新的经营思路与管理理念,经消化后为梅地亚所用,宾馆还培养了“金钥匙”等行业的高端人才。不同群体、不同层次的员工都能在培训中受益,而梅地亚的整体服务水准与内涵也得到提升。全体员工自发树立了责任意识、服务意识与品质意识,不断巩固自我意识,自觉认真地执行“诚信经营、诚意服务、宾客至上、服务第一”的理念,尽力让宾客“满意加惊喜”。

“宾馆的服务虽然是以赢利为目的,但如何给宾客满意的感受才是梅地亚的终极课题。”企业负责人向记者介绍道,为了满足宾客的需求,梅地亚正有计划地进行投资改造,提升服务和配套设施,近半年来,宾馆已将二楼餐厅、会议室、商场、健身房等进行装修,大堂区域更换上了水晶大吊灯。今年 4 月 16 日,四楼的客房改造全面完成并投入使用,记者走进其中一间客房,窗台上加装了双层玻璃,能阻隔室外的噪音,卫生间还使用了调光玻璃,室内结构更紧凑,也更符合当今酒店的装修趋势。负责人自豪地告诉记者,虽然房价略有提高,但还是很受客人欢迎,目前四楼的客房部都已住满。在软件方面,梅地亚通过每季度的服务标兵评选,教育、引导员工,端正工作态度,增强服务意识,推行微笑服务,有声服务和个性服务,激发员工的工作热情,将服务质量推上一个新台阶。

商务会议型酒店虽然受季节的影响较小,但是固步自封,不思进取还是会流失大量客源。梅地亚宾馆针对市场需求,加速软件与硬件的提升,把握酒店业动态,改被动发展为主动发展,抢占市场份额,创造了持续发展的大好局面。



▲吃完晚饭,王师傅带上扩音器,手电筒,准备出门喊话了。

清波门社区保洁员王恒生

“安全喊话”五千夜晚 感动七千居民

本报讯(李岚 何雪峰) “防火防盗,门窗关好。”每天晚上 8 点左右,清波门社区内总能听到一阵阵熟悉的喊话声,随着这个声音渐行渐远,居民们也对房间进行了一番检视,期盼度过一个平安的夜晚。而这位深夜里神秘的喊话人就是小区的保洁员王恒生。他十几年如一日,为社区的居民敲响安全警钟,小区内内的失窃事件大大减少,使居民的幸福得到提升。

王恒生师傅今年 49 岁,老家在江苏泗阳,在清波社区从事保洁工作已有 17 年了,一家三口的生活来源全靠他一个人。王师傅每天早上五点起床,七点之前要完成街面大扫,下午一重要忙到五点半才能下班。除了要做好小区道路保洁,王师傅还要定期清扫楼道。一天 8 小时的工作已经让王师傅有些疲惫。然而问起王恒生为什么要放弃晚上休息时间,主动要求担当小区深夜里的喊话工作,还要从十多年前小区内发生偷窃说起。

十多年前的一天晚上,清波新村有两户居民家中不幸遭小偷“光顾”,家中的 15000 元现金、一台笔记本电脑、一只手机、一块名表被偷走。当时王恒生就住在小区大门口的平房内,眼睁睁地看着小偷经过自己住着的小区大门,

入室偷盗,没能事先发现异常情况,王恒生的内心感到很愧疚,也给他带来极大的影响。为了防止偷盗事件再次发生,王师傅决定担当义务“平安喊话员”,这一干就是 5000 多个晚上。每天晚上吃好后,他就拿着扩音器,别上袖章,备好手电筒,骑着自行车穿清波门社区的每条街巷胡同,务必把警示音送到每个居民的耳朵里。

常年的工作让王师傅学会了“察言观色”,一眼看出谁有小偷小摸的迹象。“小偷都心虚的,路虽然往前走,但是眼睛却在四处乱瞟,一有响动就缩头缩脑的。”有次他在小区里喊话,看到一个小青年在一辆电瓶车前徘徊,王师傅就上前询问他的来意,小青年说不出个所以然来,最后只能悻悻离去。一个大雨天的晚上,一位老人在冷清的街头滑倒,是王师傅第一时间发现并将老人送回家。王师傅说现在已经把社区当成是自己的家了,居民们就是自己的家人,保卫家人的生命财产安全当然是自己的义务。

13 年来,不论是刮风下雨,还是闪电雷鸣,王师傅的喊话声始终都在小区居民的耳边。自开展从巡逻服务以来,小区内很少发生失窃事件,王师傅还曾获得 2008 年清波门社区第五届邻居节“优秀外来劳动者”称号。虽然王师傅

做的事很简单很平凡,但是坚持把一件小事做十几年就是一种伟大。有王师傅这样正直、善良、淳朴的好心人,才有清波门社区的平安与和谐。