



条块联动 齐抓共管 同创共建

精心打造全国文明风景旅游区

豫园商业旅游风景区(以下简称“商旅区”)是上海建城以来700年老城厢文化的发源地,具有悠久的人文历史,聚集了豫园商城、豫园花园、城隍庙等著名景点地标,融商业、旅游、文化于一体,享誉海内外,年客流量超过3700万人次。近年来,商旅区内豫园地区管理办公室(以下简称“豫园办”)牵头豫园商城、豫园花园、城隍庙等单位,以服务游客为主线,以巩固全国文明城市(全国文明风景旅游区)创建成果为总目标和总抓手,以培育践行社会主义核心价值观为根本,扎实推进商旅区的建设管理和文明服务等工作。

搭建平台,建立有效的协调机制

充分发挥商旅区创建全国文明城市(全国文明风景旅游区)工作领导小组的牵头协调作用,坚持每半年召开一次区域联席会议,并以此为平台,落实责任,各司其职,协同推进。各单位还与区有关职能部门、街道联手,结合区域的特征,将巩固创建成果与文明服务、文明游园、文明执法等活动有机结合,形成上下联动,条块结合,措施落实,责任到位的工作格局,确保各项工作的有序推进和有效实施。

宣传培训,形成良好的创建氛围

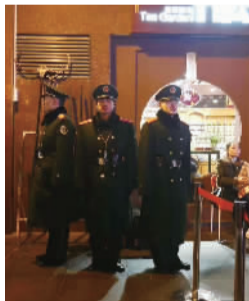
商旅区各单位始终将创建工作纳入年度工作考核目标,不断完善既有的创建措施。充分运用各类创建载体,如单位晨会、班组等,组织开展争创活动内容、标准的学习宣传和培训,强化员工的争创意识和打造品牌目标的责任感和使命感,文明创建活动员工的知晓率达100%,确保创建活动全覆盖、常态化。

同创共建,构建文明的景区环境

豫园作为上海的窗口和名片,每天接待游客约10万人次,节假日高峰客流达35万人次。商旅区各单位按照创建标准和要求,积极探索文明建设的有效途径和方法,形成了具有商旅区特点的工作模式。

坚持标兵引路。坚持弘扬爱岗敬业、精益求精、无私奉献的工匠精神,坚持开展“员工学先进、服务创模范”活动,培育和涌现了以陈黎静、陆亚明等为代表的全国和市劳模群体,以及一大批上海工匠、上海市“三八红旗手”、上海市“五一劳动奖章”等先进代表。其中绿波廊酒楼总经理陆亚明荣获“全国道德模范”提名。

坚持服务至上。为进一步提升商旅区旅游



来到豫园也能闻书香、赏国粹。同时,引入能代表上海品质、承载海派文化基因的优质商户,形成了独具历史文化气质的豫园文创街区,着力打造最上海、最中国、最世界的城市文化名片。

坚持规范管理。面对商旅区逐年递增客流,豫园办积极发挥牵头协调作用,紧紧依托辖区管理、执法力量和社会企业单位,不断完善“执法联动、部门联动、区域联手、办企联建”管理模式,创新管理方式,凝聚合力,增强实效,积极构筑商旅区文明有序的秩序。启用信息技术手段,构筑公共安全的防线。2015年起豫园地区启用景区客流眼系统,公安派出所所在九曲桥客流密集区放置一台24小时应急指挥车,加强客流监控和重点区域管控,确保豫园平安;提升精细化管理水平,营造文明有序的环境。豫园地区管理办公室牵头交警、城管、市场监管等一线执法力量实施全天候、全方位、全覆盖的联动联动。同时,积极发动执法力量和社会企业单位,加强景区管理。如在规范景区周边共享单车管理方面,启用了“六方联动”平台,效果显著;结合生态环境综合治理工作,加强商户自治。建立商户门牌管理制度,成功创建责任区示范道路2条,建立自律组织11个,宣传教育1000余人次;坚持以文明礼仪规范接待海内外贵宾。三年间,商旅区共接待部局级以上重要外宾110批次1254人次,部局级以上重要内宾10批次117人次,市、区各级政府安排的重要贵宾661批次8645人次,圆满的完成了一次又一次重要外事接待和内宾接待任务。完善的保安、交通、服务充分彰显了豫园商旅区的专业接待能力。

近年来,商旅区紧紧围绕精神文明建设的要求,从实际出发,坚持条块联动,齐抓共管,同创共建,不断推进文明风景旅游区创建,实现了商旅区“经济繁荣,管理专业规范,景区和谐安全,旅游文明有序,游客近悦远来”的工作目标,商旅区也成为了上海最著名的人文景观之一。(管理办)

服务的水平,豫园多维度打造“上海服务”的标杆。在景区主要道路设立集接待投诉、服务,便民利民于一体的游客服务中心,配备专业的多语种接待团队,游客服务中心也被评为“上海5A级消费维权点”;建立常态化的职工教育培训机制,每年开展职业技能培训和礼仪文化教育,举办劳动技能竞赛和职工比武大会,切实提升职工的专业技能和服务水平,以优质的服务喜迎八方来客;二十多年如一日坚持开展每月15日社区便民利民志愿服务和“3·5”学雷锋系列行动;创新开展豫园大客流党群志愿服务项目,区域内21家单位共同参与,向上海各大高校招募志愿者1850人次参与豫园大客流服务,为144000人次的海内外游客提供旅游咨询、免费饮水、应急充电、医疗救助等十项便民服务,成为地区精神文明建设的一道靓丽风景线。豫园花园、城隍庙景点免费接待现役、伤残军人、离休干部2万多人次参观,免票160余万

元。商旅区内拾金不昧蔚然成风,职工、队员为游客送还丢失物品数不胜数,游客深受感动。

坚持文化传承。作为上海特有的人文标志和文化名片,近年来,豫园积极打造中华优秀传统文化的宣传窗口。依托豫园花园、城隍庙、湖心亭等历史文物保护单位及知名文化场所,每年举办画展、书法展、艺术展、青花瓷乐展演等特色展览,以及“三会九节”等传统民俗节庆活动,国家级非物质文化遗产项目“豫园民俗灯会”已成功举办24届,每年接待国内外游客近700万人次。豫园点春堂作为上海市青少年素质教育基地和上海市爱国主义教育基地,每年接待2000余人次中小学生学习。童涵春堂中药博物馆开展丰富多彩的中医药文化宣传普及活动,使中医药文化走进千家万户。同时,不断开辟文化宣传服务的新地标。在新一轮商业结构调整转型中,将文化作为贯穿始终的主线,推出了豫园书局、海上梨园等文化新地标,使市民游客

