

旅游服务、社区管理、水果种植、弹簧制造都可以实现标准化

# 质监创新服务理念, 助推“四个无锡”建设

在灵山景区里赏景, 服务小姐不时点头微笑, 全程标准化的服务; 在社区里办事, 社区工作人员严格按照相关准则提供服务, 温暖贴心; 在大浮杨梅园里, 累累硕果的背后是统一的标准种植方法。以往只有机器轰鸣的工厂里才有的“标准化”, 如今被滨湖区移植到了风景如画的景区里, 带到了生机盎然的麦田里, 更是进入到了市井百姓的生活中来, 成为了服务“四个无锡”建设的有力助推器。

昨日, 记者来到了“标准化战略”的具体实施单位——无锡市滨湖区质监局, 对这一创新工作方式进行全面解读。

□唐奕

## “社区管理”标准引导 服务“幸福无锡”建设



国标委的领导视察无锡社区标准化工作 资料图片

家住滨湖区的居民周先生一大早就来到隐秀苑社区咨询低保政策, 负责劳动保障的工作人员恰好不在, 党建窗口的一位负责同志立即将其招呼过去: “我这里也可以咨询。”短短10分钟, 周先生就拿到了“标准流程”, 满意离去。“以前办事要找社区对口的工作人员, 如今一岗多能, 找谁都行。”这只是滨湖区社区管理进行“标准化”后的一个显著变化。

“为了将标准化引入社区管理, 滨湖区制定了《社区服务通用要求》。”滨湖质监局的相关负责人表示, 这一标准是由20多个政府部门共同制定, 包括通用要

求、劳动保障、救助帮扶、居家养老、卫生计生、文化体育、教育服务、治安安全、市容环境、便民利民等方面的服务规范, 涵盖了社区管理和服务的方方面面。比如标准里“居家养老”概念, 即每个社区都会建立居家养老中心, 老人们上午可以看看报纸或者锻炼身体, 中午营养师们为老人配送统一的营养饭菜, 下午老人可以看看电视或者练练书法, 这种方式为那些平时缺人照料, 又不愿意前往敬老院的老人提供了全新的养老模式。

“标准试点一阵子后, 服务的效果立刻显现了出来。”水秀社区居委会负责人表示: 标准化

引入社区管理后, 社区的工作思路也理顺了, 管理也更加规范了, 一切遵章执行, 和以往相比, 节省了60%的人力、财力和精力, 老百姓也真正正地享受到了实惠和方便。

滨湖社区服务标准化试点于去年年底以98的高分顺利通过“国考”, 这给滨湖质监带来了巨大的鼓舞: “我们正计划围绕两方面开展: 一是继续深化服务体系, 丰富服务内容, 为全市社区扁平化管理提供有力支撑; 二是启动滨湖社区服务标准的品牌打造, 将品牌效应辐射至全省乃至全国, 最终希望谈社区管理, 就立刻能想到无锡滨湖。”

## “灵山旅游”标准支撑 服务“魅力无锡”建设

点头微笑、主动招呼、彬彬有礼的手势, 一走进灵山梵宫大门, 游客立即能享受到工作人员标准规范的温馨服务。“在质监部门的帮助下, 无锡灵山景区国家级旅游服务标准化项目, 以98.5分勇夺全国同类试点最高分。”灵山景区的相关负责人告诉记者。目前, 《灵山景区旅游服务标准》已形成一个由306项各类标准、规范构成的系统, 庞大的服务标准体系, 实现了对旅游者食、住、行、游、购、娱游览过程的全覆盖。如当游客进入“游客中心”, 距离接待台1米时, 接待

员如何起立招呼, 如何填写登记表, 如何将寄存牌递给游客等一系列动作, 一一在服务标准中作了规定。又如在梵宫一楼廊厅和二楼游览区设立的“点位”上, 佩戴耳麦的服务人员按照公司服务标准, 他们始终保持高度“警觉”, 随时观察游客的需求, 并迅速协调团队成员提供服务。

标准化实施后立刻受到了游客的好评, 有效投诉处理率达100%, 顾客满意度保持在95%以上并逐年提升。灵山景区年游客接待人数因此呈现了百万人次的跨越式发展, 服务质量受到

国内外游客的广泛好评, 对整个无锡地区旅游产业的拉动作用日益显著。灵山旅游服务业标准化顺利晋级为“国标”, 意味着无锡开始在现代服务业中占据了“制高点”, 掌握了“话语权”。“许多外地景区都前往灵山来取经服务标准化。”滨湖质监局负责人骄傲地告诉记者。目前, 随着灵山公司参与打造的曲阜“尼山胜境”项目的启动, “灵山标准”也将一道被引入“尼山胜境”项目。据悉, 借助这一标准, 灵山公司还将抵作上亿元的资金入股该景区。



五印坛城外景

## “大浮杨梅”标准种植 服务“创业无锡”建设

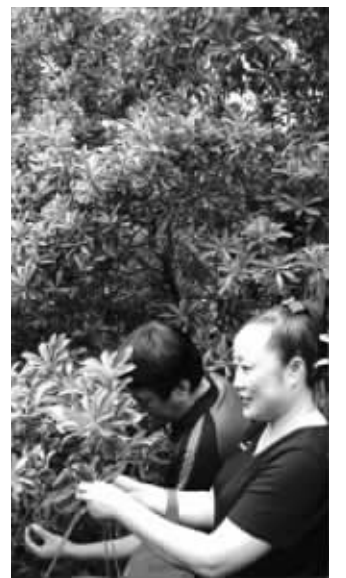
“标准化实施以后, 大浮杨梅从原来的几元一斤上涨到几十元一斤, 经济效益大幅提高。”说起杨梅的标准化种植, 果农协会的王老师竖起了大拇指。

王老师告诉记者, 大浮已有近千年杨梅种植历史, 原来大浮的杨梅都是完全自然生长, 也没有基本的修剪和施肥, 俗话说“野杨梅”。这种野杨梅口感偏涩, 如果一次性吃多了还容易感觉牙齿酸。当地农民采取直采直卖, 价格也上不去, 一斤杨梅只能卖个几块钱。

2003年起, 大浮杨梅在质监部门的主导和扶持下, 开始尝试杨梅标准化种植新思路。所谓标准化种植, 即将杨梅的种植、修剪、施肥、疏果、采摘、包装、销售等环境都实施一套统一的标准化系统。比如按照杨梅嫁接标准, 低劣品种进行高接换种后, 产出的杨梅果大、肉厚、核小、味甜、色艳、汁多, 杨梅亩均产量由原来的800公斤提高到1200公斤。王老师称, 经标准化种植后的杨梅味道更加酸甜可口, 品相更好, 效益更为可观, 当地老百姓都说: “种下绿色‘翡翠’, 收获红色‘宝石’”。

大浮地区自2008年成功创建国家级杨梅标准化示范区后, “大浮牌杨梅”已作为一个无锡地产水果品牌成功对外输出, 产销不

愁, 亩效益近20000元, 户超十多万和“日进万金”现象比比出现。标准化示范区所带来的示范效应, 正逐渐辐射到周边地区和其他农业领域, 由此带来的另一个意想不到的收获是, 一批刚出校门的大学毕业生、一些愁于生计的残疾人, 也得益于“杨梅标准化”种植的便捷易学, 开始走上了创业之路。



游客在采摘大浮杨梅

## “泽根弹簧”标准创新 服务“创新无锡”建设

近日, 北京传来捷报, 由泽根弹簧公司主导起草的《热卷螺旋压缩弹簧技术条件》(ISO 11891) 国际标准在意大利威尼斯ISO/TC227国际会议上全票通过, 已进入出版阶段。令记者意外的是, 取得行业话语权的这家无锡企业并非规模巨大的“航空母舰”, 只是一家90多人、年产值6000万的中小型企业。

看似不起眼的弹簧企业为何能代表中国主导制定国际标准呢? 滨湖质监局负责人告诉记者, 标准创新正是泽根公司的成功秘诀。

据了解, 泽根公司全面实施标准体系建设走过了三个阶段。

2003年, 泽根弹簧作为中国代表被邀请参加第一次国际弹簧标准化会议时, 当时只有旁听资格的泽根公司通过努力争取到了五分钟发言时间, 一家名不见经传的小公司站在世界舞台上展示中国技术标准体系, 引起了国际界的关注。

2005年, 泽根公司已经是代表团团长身份率中国代表团参加了国际弹簧标准化技术委员会成立大会, 并代表中国成为首批9个P成员国之一。

2007年, 第三届ISO/TC227国际会议全票通过由泽根公司提交的《热卷螺旋压缩弹簧技术条件》成为国际标准预案, 实现了我国在弹簧国际标准领域的历史性突破。就这样, 从国外的标准本土化, 到国内的标准国际化; 从亦步亦趋紧跟行业标准、国家标准、国际标准到参与制定这些标准, 再进



ISO/TC227国际会议

一步主导这些标准, 一路走来, 泽根公司已成为践行技术标准战略的企业典范。

得标准者得天下, 这是国际公认的市场准则。据了解, 滨湖质监局在为泽根“量体裁衣”式标准化战略定位中发挥了积极作用, 依托其打造的标准信息服务平台, 帮助企业及时获取国内外最新技术标准信息和发展动态, 并且多次上门服务为企业解决难题。滨湖质监局负责人告诉记者: 泽根弹簧以标准开启产业化之门, 既为广大中小企业实施标准创新工作指出了一条“捷径”, 也为“创新无锡”建设抹上一缕鲜活色彩。