



在全力打响上海服务、上海制造、上海购物、上海文化“四大品牌”行动中,品牌建设离不开人才,避不开匠心。如何擦亮品牌的“名片”?上海第一百货商业中心、杏花楼、上海汽轮机厂和市人社局就业促进中心都有着各自的“人才经”与“匠牌”。

青年报记者 陈晓颖 明玉君

## 上海购物品牌——第一百货

5月20日,记者走进上海第一百货商业中心便看到了“5·20浪漫价给你”的活动海报。冲着国际时尚品牌的优惠折扣,一批批年轻顾客走向柜台选购心仪的“好价”产品。作为融合“上海购物”与“上海服务”的品牌商场,与新中国同岁的市百一店也在近年来推陈出新,向往来顾客展示着上海文化的内涵。



第一百货展示着上海的文化内涵。

### 新面貌展现“上海购物”韵味

上海因商而兴。第一百货商业中心建筑物的前身是上海“四大公司”之一的大新公司。历经80余年的老建筑在年均50亿人次客流量的南京路商业步行街见证着中国消费市场的变化。

随着网络购物、代购等模式兴起,中国传统消费改革的大浪涌来,市百一店作为上海老牌商业公司也不曾止步。

因售卖家纺、折扣羽绒服等产品,市百一店有一批忠实的中老年顾客。那么如何让更年轻人走进商场?2017年12月8日,第一百货商店和东方商厦南东店“合体”后的第一百货商业中心正式试营业。更新布置,调整品牌,市百一店从过去家纺、毛衫的“紧凑型大卖场”“跨界”转型,增加了餐饮、休闲、文化、娱乐等服务消费、体验消费的比重。约4成的原有销售品牌精而又精地保留下来,其余则是新颖时尚潮牌、国际一线化妆品、各类“网红”餐食、众多手工“DIY”等店铺。随着第一百货商业中心登台亮相,越来越多的年轻顾客乐意走进这一老牌商业中心消费。从过去吸引中老年消费者到现在成为年轻人购物、生活集聚地,这一转型将经典变成精致。据介绍,全新的第一百货在7楼借助场景升级等形式,通过“100弄文化空间”展览注入品牌历史沉淀元素,让消费者原汁原味地体验老上海品牌的发展历程。记者了解到,第一百货商业中心预计将在2018年10月整体完工。届时,阿迪达斯全球旗舰店将“落户”第一百货商业中心,在南京路树立起“购全球,享生活”的上海购物“第一彩”品牌。

网络化服务升级也是第一百货商业中心的“转型”途径。以5月20日的活动为例,第一百货商业中心依托i百联全渠道平台“拥抱”互联网,将线下活动与线上折扣相结合,带动“足不出户”的顾客享受部分线下实体店折扣。

### 金牌理念做好“上海服务”

如今顾客在实体店购物更看重体验感。这其中,细致入微的服务是至关重要的的一环。

据介绍,市百一店在20世纪50年代就曾将“主动、热情、耐心、周到”八字服务方针作为全店的服务准则。此后,一批批商场员工践行推广,又将这八字延伸拓展至“守柜台、先招呼、勤出样、多介绍、送方便、讲信誉”。

在市百一店,一批批首席技师与劳动模范在践行着上海优质服务特色。为顾客精打细算售花布的俞三荣、“金笔刻字妙笔生花”的顾关森、在枕套枕巾销售岗位热情服务32年的关樟常、售卖糖果“一抓准”的邓瑞华……他们都见证了计划经济时代上海零售业的服务风采。“服务大师”马桂宁、“羊毛衫状元”邵开平、“摄像机小博士”李惠麟等劳模则进一步用心理学、社会学的知识技能细化服务,打响品牌。目前,第一百货的顾客中约40%是来自外省市以及国外的观光游客。而热情周到、注重细节的服务理念让来自全国乃至世界各地的顾客,在购物和休闲的轻松体验中感受到精致上海文化的内涵。

如今在第一百货商业中心7楼,劳模创新服务工作室与VIP客服中心同处一室,一起面向顾客服务。劳模工作室除了以月饼作为核心产品外,一年四季都有相应的主打明星产品。如春季青团、夏季粽子、秋季月饼、冬季腌腊制品等。

“我们的定位是走大众亲民路线,价格亲民,质量精品。”智静坦言,除了吸引老食客之外,杏花楼还积极拥抱互联网,与新零售接轨,通过线上线下联动销售的模式,吸引更多年轻群体。“我们与京东、天猫等线上平台达成战略合作,带来了双赢的效果,仅去年线上就达到了

## 上海传统餐饮品牌——杏花楼

一大早,位于福州路343号的杏花楼门店里人来人往,前来购物的人们络绎不绝。门店的食品包括粽子、点心、糕团、腌腊制品等,品种多样,深受消费者喜爱。多年来,杏花楼人不断推陈出新,精益求精,认真做好每一个产品,让“老字号”不断焕发“新活力”,力争实现“百年品牌,永续经营。”



老字号杏花楼店内总是顾客如潮。

### 餐饮起家

#### 月饼发家的百年名店

来到门店,“杏花楼”三个字映入眼帘,沉郁稳重、磅礴大气的字体仿佛在向人们诉说着这个百年品牌多年来的发展变迁史。“杏花楼招牌由清朝末科榜眼朱汝珍题写,他是广东人。”杏花楼总经理助理、办公室主任智静介绍说。

据了解,装饰古雅的杏花楼,创建于清朝咸丰元年(1851年),起初是开在虹口区几开间的门面,以主营广东茶点打开了局面。之后,逐步由虹口区迁至福州路。

作为餐饮起家、月饼发家的百年名店,杏花楼已经走过了167个年头。“一抓准”的邓瑞华……他们都见证了计划经济时代上海零售业的服务风采。“服务大师”马桂宁、“羊毛衫状元”邵开平、“摄像机小博士”李惠麟等劳模则进一步用心理学、社会学的知识技能细化服务,打响品牌。目前,第一百货的顾客中约40%是来自外省市以及国外的观光游客。而热情周到、注重细节的服务理念让来自全国乃至世界各地的顾客,在购物和休闲的轻松体验中感受到精致上海文化的内涵。

更让人印象深刻的是,为了传承经典和技艺,杏花楼月饼配方被珍藏于浦发银行保险箱,并且每年都进行改良,再次存放。“16道工序,8个控制点,处处显匠心。将配方存放于保险箱,这在食品行业中,是非常罕见的,也可见我们对于配方的珍视与慎重。”智静说。

如今,经过多年发展变迁,杏花楼除了以月饼作为核心产品外,一年四季都有相应的主打明星产品。如春季青团、夏季粽子、秋季月饼、冬季腌腊制品等。

“我们的定位是走大众亲民路线,价格亲民,质量精品。”智静坦言,除了吸引老食客之外,杏花楼还积极拥抱互联网,与新零售接轨,通过线上线下联动销售的模式,吸引更多年轻群体。“我们与京东、天猫等线上平台达成战略合作,带来了双赢的效果,仅去年线上就达到了

8000多万元的销售额。”

### 不断创新

#### “老字号”焕发“新活力”

为什么杏花楼能够经过多年风雨和竞争,依然保持发展的活力,深受消费者喜爱?“我们不是传统的老字号,在发展过程中一直将创新放在第一位。”智静说。单从包装上,月饼、西点等外包装都在随时代而改变,如粽子的礼盒包装,相比去年的简单包装,今年的小清新路线,让人眼前一亮。口感方面,也在不断创新,继月饼的豆沙、椰蓉、莲蓉和五仁“四大金刚”口味之外,去年杏花楼又推出了“椰皇流星”,新品一出,就出现了消费者排队购买的火爆场面。

“杏花楼”这一老字号的魅力,就在于能够在长时间的反复推陈出新中保留经典,达到经典与时尚交融的意境,从而保持鲜明的产品特色,声名远扬,历久不衰。”智静说。

如今,杏花楼在上海,已拥有130多家食品专卖店,遍布徐汇、静安、杨浦、闵行等多个区。同时,产品通过代理商和线上的渠道销往外省市,满足更多消费者的味蕾需求。

“做任何产品,都离不开‘认真’二字。精益求精,是我们杏花楼人对产品的态度。”在智静看来,走亲民路线并不是一朝一夕的事情,更不是靠炒作就能实现的。“只有多年如一日,把产品做精做细,做到极致,才能常驻百姓心中。”

现在,上海正在加快打造“上海服务”、“上海制造”、“上海文化”和“上海购物”四大品牌,杏花楼作为“老字号”,将继续进行技艺创新和传承,为四个品牌建设而努力。“不懈追求,不懈努力,稳扎稳打,走好每一步,才能实现‘百年品牌,永续经营’。”

## 上海制造“四大金刚”——上海汽轮机厂

在20世纪的五、六十年代里,上海电机厂、上海汽轮机厂、上海锅炉厂和上海重型机器厂并称为“四大金刚”。如何在“金字招牌”企业打造金牌技术?“2017年上海市五一劳动奖章”获得者庄秋峰向记者分享了从普通车床工人成长为上海汽轮机厂数控立车总领班的经历。



上海汽轮机厂的庄秋峰正在操控机器。

### 从事数控机床

#### “机会留给有准备的人”

“2018年上海市五一劳动奖章”、“全国机械工业优秀质量管理小组活动成果一等奖”、“第29届上海市优秀发明选拔赛铜奖”、“上海市闵行区当代工匠”……看着眼前的各项荣誉,庄秋峰难掩激动之情。他告诉记者,他在上海汽轮机厂工作20多年了。

那一年,庄秋峰刚满19岁,技校毕业后,他进入上海汽轮机厂,成为了一名技术工人。在车间,他做过钳工,还从事过镗床,干过划线等多个工种。

2003年,繁忙的工作之余,庄秋峰主动报名参加了数控机床培训班。“当时,很多工友不理解,但我考虑随着计算机的普及,数控机床早晚会上取代普通机床。平时多学些新技术,对自己的职业发展总会有好处。”庄秋峰回忆说。

果不其然,第二年秋天,车间就买进了一台德国二手的数控“大立车”。操作数控机床的任务自然就落在了拥有数控证书的庄秋峰身上,从那时起,他开始了数控编程的探索研究之路。

那段时间,庄秋峰每天都会花两小时提高自己的编译水平,查资料、看计算机书籍、总结编程技巧……周末,他还跑去图书馆查阅相关教材。

为了让车间的老师傅们也能尽快学会操作数控机床,除了编制模块化程序之外,庄秋峰还将操作数控机床的关键步骤整理成册,打印出来,方便师傅们随时翻阅。“那时,我的手机保持24小时开机,方便大家在操控数控机床时一旦出现问题,我能及时给予解答和帮忙处理。”庄秋峰说。

就这样,“小庄”逐渐变成了大家眼里的“庄师傅”,成长为车间技术骨干。

他勤钻研、多学习,埋头苦干。在他看来,技能之路无止境。“活到老,学到

老”,才能不断攀上技术高峰。“不是在出差,就是在出差的路上,要么就是在车间磨炼技能,准备出差。”庄秋峰风趣地说。近两年,随着电厂服务市场的开拓,庄秋峰的工作重心开始向服务现场转移,各种预料不到的突发问题对他的技能水平提出了更高的要求。而回顾自己20多年来的技能成长之路,庄秋峰坦言“机会总会留给有准备的人。”

### 成立工作室

#### 发挥“传帮带”作用

作为上海电气首席技师,庄秋峰积极发挥“传帮带”和“领头羊”的作用,培训、指导徒弟,并将自己多年来所积累的数控经验整理出来,传授给工艺人员,让更多人受益。

2013年,“庄秋峰工作室”和“数控加工首席技师工作室”成立。庄秋峰秉承“不满于现状,持续优化”的原则,与工作室成员群策群力,为车间解决了新产品多、难加工、结构多等多项数控加工难题。同时,他从规范作业、标准管理的角度出发,实行数字化刀具量具配送、三维模拟装夹、精准工时仿真等措施,进行技术创新和升级。

辛苦的付出迎来了回报。去年,“庄秋峰工作室”获得了“上海市技能大师工作室”称号和“上海市技师创新工作室”称号。“仅2014年,工作室便开展工艺攻关16项,提出合理化建议5项,累计降本金额近1000万元。”庄秋峰说。

回顾多年来的技能之路,庄秋峰坦言,有编程时的痛苦和焦灼,也有成功时的幸福和满足,虽然辛苦,但乐在其中。“直到现在,数控编程还是我最热爱的工作。”在庄秋峰看来,技能容不得半点浮躁,需要长时间的积累和付出,但单纯掌握一技之长还不够,要争做复合型—专多能的产业工人。“现在企业处于转型关键期,我将继续努力,不断提升和传承技能,带领团队为企业的发展作出更大贡献。”

## 就业服务品牌——职业指导

就业是最大的民生。在上海公共就业服务领域中,职业指导也在适应市民求职诉求,不断衍生、发展、创新。上海职业指导服务品牌已发展了21个年头。随着越来越多市民了解、参与职业指导,职业指导逐渐向就业领域的“上海模板”发展。



上海职业指导服务品牌已经发展了21年。

### 搭建“三化五层”指导模式

20世纪末,上海随着改革开放的进一步深入,迎来了国企改革等一系列变化。就业市场也随之发生变革。缺求职资讯、职场迷茫的情况逐渐出现。1997年,上海尝试将德国推广成熟的职业指导模式引入上海。现任静安区就业促进中心副主任的徐能达在1994年参与职业指导工作,也是当时赴德国学习的第三批成员,“当时德国提出了职业指导七步法,指导的每一步都有衡量的指标。我们在学习时觉得这一系统化方法不错,便想将七步法在上海实践。”三批职业指导老师在德国学习经验后,回沪便探索如何将职业指导因地制宜地推广应用推广。在经过实践、分析后,2003年上海职业指导进入了更加规范化、系统化的模式——三化五层。

徐汇区首席职业指导师连勤之就是在2003年正式成为一名职业指导师的。“当时我们同批的新人都在职业指导‘老法师’带领下,一步步学起职业指导新模式。”连勤之自入职后便以操作系统标准化、指导过程人性化、指导方法科学化的“三化”职业指导模式工作。每个工作日,职业指导师们需要将求职者情况按要求输入在电脑中。

“三化五层”的职业指导服务不是一刀切,而是按需求进行分类指导。据介绍,系统会根据咨询者情况产生相应的就业困难系数,再依据情况进行入门、专门、一般、重点或是会诊指导。职业指导模式得到了广泛关注。连勤之回忆说,在高峰时段,每位职业指导师工作日一对一接待40余位求职者,并为他们登记信息,介绍岗位,推荐就业。

围绕让更多人安居乐业的想法,职业指导师们在工作中不断延展服务边界。上海职业指导的覆盖人群逐渐拓展。连勤之举例说:“2017年5月上海市人社局联合多部门推出了系列青年大学生就业政策,将我们的服务对象进一步延伸到在校大学生和在沪读书的非沪籍学生。如今公共职业指导的覆盖面在逐步拓宽。”连勤之也观察到,在“乐业上海”品牌建立后,各区在网络公共就业服务上的服务面更广了。

“现在海外归国学生,在校大学生都会通过微信或电话预约的形式与职业指导师们预约沟通。”在连勤之看来,这是公共就业服务广泛推广后的积极体现。

职业指导师们的专业性、创新性也在逐年提升。2005年,上海开展“十佳职场医生”评选活动。通过征集沪上职场人的职业困惑,进行有针对性的指导。化身“职场医生”的职业指导师们得到更多市民的了解与认可。同年,预约职业指导的市民增多,职业指导师信箱也同期开通。

2007年起,上海职业指导更加多元化,东方讲坛职业生生涯系列讲座、12333在线职业指导、电台广播直播式职业指导、乐业上海微信公众号等互动式职业指导逐渐进入人们视线。2011年,全市开始实行首席职业指导师制度。如今,上海已有35名首席职业指导师,通过首席示范引领作用,推动职业指导持续发展。

上海职业指导工作发展21年来,上海职业指导师们从探索者、实践者成长为创新者。如今,全市400余位职业指导师在日常工作中加入了创新的元素,无论是在线职业指导课程,还是人生沙盘互动沙龙,更多年轻职业指导师成为上海职业指导环节中的中坚力量。目前,通过职业指导的延伸,上海公共就业服务群体的类型逐渐增多,职业指导的流程更细化与规范。