

第四届中国国际进口博览会落下帷幕

“申沃360服务”最贴心

本报记者 严瑶
通讯员 袁炜 黄程程

傍晚时分，进博会P1停车场。参会人员陆续离开展馆，此时是一天保障运营中的高峰时段，一辆辆申沃9系新能源公交车满载着乘客，平稳驶离。

在本次进博会交通保障中，申沃客车共有168辆车参与运营，包括110辆9系纯电动客车、18辆8系纯电动客车和40辆纯电动客车，它们承担了进博会主场馆与轨道交通站、停车场之间的客流接驳任务。

自第四届中国国际进口博览会开幕以来，申沃客车相关保障工作紧锣密鼓地进行。为实现服务保障更精细、协同配合更高效、疫情防控更严密，申沃客车在总结往届进博会保障工作好经验、好做法的基础上，今年的工作比以往做得更细致、更贴心。

高科技助力 建起全方位实时保障

作为申沃进博会保障枢纽，坐落在申昆路上的保障指挥中心承担着整个保障工作的指挥调度重任。在申沃客车销售党支部的带领下，



销售部副总监李少锋与售后服务经理任姜这几天一直在这里忙碌着。

每天早晨，李少锋都会早早来到工作场地与相关人员召开保障指挥晨会，他们对前一天发现的问题及解决措施进行梳理，并制订当天的工作计划，发送至各个保障点。紧张而有序的进博会车辆保障工作就此开始。

“从车辆云监控上，我们可以清晰查看整个进博会保障车辆的情况，了解到每一辆车实时运行的状态。”李少锋介绍，为提升车辆使用体验，申沃客车以车联网信息化平台为依托，实现了全运营时段的车辆远程监控。“在每一辆服务保障车上均安装有远程监控终端，可将车辆运行数据实时上传至数据中心，通过监控平台监测车辆运行数据并显示故障报警信息。”

与此同时，保障指

挥中心实行运营时段不间断值班制度，对平台上报的车辆故障信息及时推送至现场保障人员，提升快速响应能力。

“一程一检” 不放过细枝末节

天空下着连绵细雨，任姜带领相关人员对进博会各保障点进行巡查，并一一记录下关键事项。“我们会到现场听取久事公交机务人员的意见反馈，并立刻制订后续处理方案，及时响应需求。”任姜说。

在进博会期间，申沃客车部署在进博园核心区、各公交停车场站的现场保障团队，会对车辆进行严格的“一程一检”“一天一检”，对车辆仪表、灯光、电气、“三电”系统等关键零部件及总成进行详细检查。“整个进博会期间，我们的检测数已经超过上千次。”任姜说。

事实上，在此前进博会服务保障筹备工作中，他们就已经行动起来。“配件储备是非常重要的环节，要按计划、分步骤依次开展。本届进博核心区用车168辆，共涉及14个生产批次。”任姜告诉记者，由于各生产批次的车辆配置有所不同，必须逐一仔细梳理配置信息，并根据车辆常见故障，汇总成《进博会备件储备清单》。据悉，本届进博会的配件储备共计195项、1200余件。根据车辆分布情况，这些配件都按规定被运送至进博会服务保障中心和各公交停车场站。

在细致的现场保障服务之外，申沃客车还建立起一支技术分析专家团队，如遇故障报警，他们会第一时间对车辆运行数据进行分析，协助现场保障人员快速判断车辆故障，提升应急处置能力。

评论

数字化转型以用户为导向

本报记者 甘文嘉

第四届进博会上，数字化服务随处可见。为了让不能亲临现场的市民能够感受到进博会的开放与先进，相关部门、企业采用三维建模、虚拟引擎等技术搭建虚拟展厅，通过图片、视频、3D模型等形式展示国家发展成就、企业产品技术。“线上进博”用技术手段打破了时间、空间的限制，扩大了受众范围，进一步提升了传播力和影响力。

10月18日，中共中央政治局就推动我国数字经济健康发展进行了集体学习，强调要充分发挥海量数据和丰富应用场景优势，促进数字技术与实体经济深度融合，赋能传统产业转型升级，催生新产业新业态新模式，不断做强做优做大我国数字经济。

中国信息通信研究院于今年发布的《中国数字经济发展白皮书》也显示，2020年我国数字经济规模达到39.2万亿元，占GDP比重为38.6%，同比名义增长9.7%，数字经济在逆势中加速腾飞。

面向“十四五”，上海国资系统已提出了数字化转型新目标，数字化转型正成为当前上海国企创新转型的主战场。

企业数字化转型从来就不只是自上至下的顶层设计，更多是企业解决问题、创造价值、提升企业业绩的持续性过程。比如，上汽乘用车从2018年开始打造研发数字化平台，开发工作经历工程师工作环境在线化、数字化工具实现智能化三个阶段。目前，上汽乘用车研发数字化平台已经上线了零部件智能设计系统（1期）、项目管理系统，以及辅助造型开发等工具，并投入实际应用。在现有人力资源基本没

有发生变化的情况下，完成了以往3倍多的车型开发工作量，支撑了近两年来多个产品的密集投放。

企业数字化转型不仅仅是一种技术变革，更是一场人的认知与思维革命，核心在于以用户为导向、需求为导向，也包含业务模式转型。上汽集团董事长陈虹表示，上汽将从过去的“以产品为中心”向“以用户为中心”转变，通过数据闭环，创造用户全旅程数字化体验。不久前，上汽大通MAXUS用户共创中心揭幕。用户通过共创中心，可以直接参与到产品定义、设计、研发与落地的全流程，成为品牌的拥有者、共建者。上汽大通MAXUS在全球首创了C2B大规模个性化智能定制模式。购车前，用户通过蜘蛛智选定制平台进行在线3D车型自由选配；购车后，通过Max·Care云服务平台，方便、快捷、一站式解决用户的售后服务问题。用户共创中心的揭幕，是上汽大通MAXUS用户直连模式的进一步升级，也是C2B模式的又一次迭代。

10月27日，《上海市全面推进城市数字化转型“十四五”规划》正式发布。上海将围绕企业和市民普遍关心的“高频急难”问题，全面推进经济、生活、治理三大领域数字化转型。享道出行针对老年人打车难问题，推出一键叫车2.0场景解决方案，提升数字化服务的易学性和易用性，让数字变得更有温度。华域视觉上线数字化平台“提案广场”，提案一旦被“顶”上去，就会成为公司优先级“实事项目”。“提案广场”上线后不久，一条“关于弹性工作制设想”的提案就迅速被员工的点赞推送到榜首位置。公司经过多轮探讨和修正，最终确定了实施方案，并开展试点运作。

进博会国际质量创新论坛召开，上汽乘用车分享经验与成果

以用户需求为导向，打造行业范本

11月8日，第四届中国国际进口博览会·国际质量创新论坛召开。该论坛由上海市质量协会主办，致力于引进先进的质量理念、管理模式和方法技术，分享先进质量文化与管理创新的典型经验和优秀范例实践。上汽乘用车作为此次论坛唯一的车企代表，受邀和国际质量

组织相关负责人、进博会参展企业及中外企业家探讨汽车行业的高质量可持续发展之路。

围绕“质量、韧性与可持续”的主题，本次论坛探讨了在全球化、数字化、多样化的时代背景下，中国高质量发展和企业质量提升的新需求。上汽乘用车党委书记黄建英

作了题为“塑造质量韧性，立足变革时代”的专题演讲，分享了上汽乘用车近年来在质量工作中的实践经验与探索成果。在制造方面，上汽乘用车持续推进信息化与工业化深度融合，荣膺“2021年全国质量标杆”称号，并成功摘下了代表上海质量工作最高荣誉的2018年

度“上海市市长质量奖”。公司旗下四大整车生产基地，拥有先进的生产设备、完备的生产线、精益的制造体系和严苛的质保监测，是中国汽车品牌先进制造水平的优秀代表。其中，宁德智能工厂还荣膺“2020年中国标杆智能工厂”称号。

（温芸璟）