

# 如何让高质量服务成为企业发展的基石?

□ 记者 杨宜修

如何构建完善的质量管理体系,让高质量服务成为企业发展的基石?这是上海专利商标事务所有限公司(SPTL)所追求的目标。作为一家综合性大型国际知识产权服务机构,上专所在近40年的发展历程中,以高质量服务为企业发展提供支撑,并通过贯穿全方位的质量管理体系,将质量战略和质量管理融入日常,持续为客户提供从知识产权战略规划、申请代理到运营保护的一站式、全方位知识产权服务。

近日,这家位于虹梅街道的企业,以品牌故事《凝心卓越“质”慧赋能——SPTL让智慧成就非凡》获评“徐汇区十佳质量品牌故事”。

企业首席质量官钱静芳表示,SPTL的四个字母,每一个都代表着重要含义。

“S”既代表了Shanghai上海,也代表了service知识产权服务。1984年中国专利法颁布的同年11月,上专所在上海成

立,成为国务院批文设立的中国第二家涉外专利代理机构,这一刻起,上专所就树立了为全球客户提供优质、高效知识产权服务的高质量发展使命。

上专所传承“两高一快”“五种精神”等建所精神,聚焦“卓越服务,让智慧成就非凡”的质量理念及使命要求,导入并实施卓越绩效标准,利用MBO/KPI/PBC工具贯彻质量管理目标,运用数智化技术管理,强化过程质量监控;运用自主研发的大数据库进行持续改进,为每位客户提供优质高效的知识产权服务。

SPTL中的“P”,代表patent专利和professional专业。1985年4月1日,上专所向中国专利局递交了其代理的第一批专利申请;1987年代理了上海第一个外国专利,上海涉外专利首次实现零的突破;1994年1月1日,上专所代理的国内PCT专利申请案最早送达中国专利局,成为中国第一批PCT国际专利申请。这些

里程碑事件,不仅证明了上专所的专业能力,也为其赢得了诸多荣誉。

“我们以用智慧为客户创造最大的价值为己任,专业是我们的不懈追求。”钱静芳介绍说,企业累计服务专利总量达35.8万件,位列全国第三,获批首批国家级专利导航工程支撑服务机构,是经世界知识产权组织和国家知识产权局认证的在华首批7家技术与创新支持中心之一。

“T”在SPTL中首先代表trademark,即商标。自1990年起,上专所就开始承办涉外商标代理业务,以专业严谨的高品质服务多次获得全国和上海优秀商标代理机构的荣誉称号。这个“T”也代表人才,是上专所的核心竞争力之一。上专所秉持着以人为本的管理理念,不断吸引着具备专业知识的人才加入他们的团队。据统计,企业现有员工逾300人,其中专利代理人、商标代理人、法律职业资格近200人。

最后一个字母“L”代表law,即知识

产权方面的法律咨询和服务。上专所构筑以知识产权确权代理为一体,知识产权战略规划咨询、维权法律服务、知识产权信息服务、价值评估运营为四翼协同发展的服务布局,为客户提供更高质量的一站式、全方位的知识产权服务。

同时,“L”也代表leading,即领先和引领。上专所从文化、赋能、管理、资源等方面不断进行管理创新,形成了一套独特的“智慧上专,服务全球”先进质量管理模式,这使得企业在知识产权服务领域始终保持领先地位,向国内领先、国际一流事务所的目标稳步前进。

在智慧的引领下,上专所致力于提升质量管理水平,增强企业质量竞争力,以助力创新主体、支撑创新战略。同时,他们积极为虹梅街道优化营商环境,以及推动上海建设具有全球影响力的科技创新中心、打造国际一流营商环境和国际知识产权保护高地贡献力量。

## 学做健康的美食 康健社区学校微课得到国家级认可

□ 记者 吴会雄

康健街道社区(老年)学校的微课《烘焙课堂》近日在众多课程中脱颖而出,被评为全国老年远程教育特色微视频课程。这标志着康健街道社区(老年)学校的烘焙教学水平得到了国家级的认可。

《烘焙课堂》是康健街道社区(老年)学校近年来重点打造的一门针对老年人的特色课程,主要教授学员们烘焙基本技能和制作各类饼干、蛋糕和面包等西点。

天钥桥路上,一个颜色靓丽、造型新颖的“红盒子”近日吸引了不少来往行人的注意。

“像是电话亭,但又和以前见到的不太一样,不晓得是干什么的。”路过的李阿姨告诉记者。

其实,这个“红盒子”的大名叫“Hello老友亭”。它是中国电信上海公司对传统电话亭二次创新利用,进行全新改造后的产物。

早在今年四月份,中国电信上海公司就在上海部分地区陆续投放了一批老友亭。在保留传统电话亭外观的同时,新生的智能电话亭安装了智慧信息屏,融合AI、大数据、物联网、认证等数字技术,加载八大民生应用。

在老友亭,老年人无需去银行排队,只要通过刷身份证或者社保卡即可一键查询养老金到账信息。同样,打车时也无需输入地址,用户只需点击屏幕上的“一键打车”功能,即可匹配附近的车辆。如果想要获取周边医院、社区生活服务中心、营业厅等地点信息,只需选择“15分钟生活圈”模块,就能一键查询。

此外,在街头手机没电时,大家还可以

自2021年秋季开课以来,该课程受到了社区居民的热烈欢迎,学员们对烘焙的兴趣日益增长,烘焙班也从两个增加到了三个,线下线上双通道教学。

“《烘焙课堂》并非只满足学员对美食制作的追求。”该课程的兼职教师于莉表示,“我们倡导健康饮食理念,让学员们了解烘焙食品的原料和烘烤方法,通过理论与实践,使学员们能够制作出既美味又健

康的烘焙食品。”

为了满足学员们多样的学习需求,于莉还开设了网课,通过“汇e学”线上平台一步步引导学员学习美味烘焙。于莉制作了一系列微视频课程,让学员们在家也能享受学习的快乐。今年3月,“学习强国”平台的“百姓食谱”栏目也分享了于莉制作的十个西点烘焙制作视频,包括《红茶戚风蛋糕》《提拉米苏》等,受到了广泛的好评和关注。

如今,《烘焙课堂》已成为康健街道社区(老年)学校的招牌课程之一。学员们通过学习《烘焙课堂》,不仅能够学会制作各类美食,还能感受到家庭烘焙带来的乐趣和健康饮食理念的重要性。

## 累计逾5万人次参与 居民直呼:太贴心了!

□ 记者 解景昇

为切实提升居民的幸福指数,10月8日,枫林街道联合辖区单位将“健康枫林”便民大篷车“开”进苑南五村,将社区温暖送到居民身边。“便民大篷车,月月在枫林”健康枫林志愿联盟的常态化志愿服务项目,迄今为止已连续举办超过6年,有70余家联盟单位积极加入并定期开展志愿服务,累计吸引了逾50000人次参与活动。

一大早,已有不少居民等候着,志愿者早早开始布置活动现场。瑞康口腔的健康咨询服务人气爆棚,在问诊过程中,志愿者向居民普及许多健康知识,让老年人了解如何正确清洁牙齿及常见口腔疾病,帮助居民养成良好的口腔卫生习惯。

“医生,我最近眼睛好像变模糊了,可以帮我看一下是什么原因吗?”爱尔眼科的视力检查摊位吸引了居民张伯伯的注意。“好的,您请坐。”志愿者热情地接待每一位前来就诊的居民,为居民解惑答疑,还因人而异提出合理化治疗建议和健康指导,告知他们定期检查眼睛的重要性。

为了有效遏制电信网络诈骗,保护人民群众的“钱袋子”,民生银行的志愿者为老年居民介绍了防范金融诈骗、智能设备使用安全、个人信息保护等相关的金融知识,通过分析近期真实发生的诈骗案例向大家传授防骗秘籍,希望市民群众都能“百骗”不侵。

## 能打电话能充电 这个“红盒子”你家附近有吗?

□ 记者 王薇

在这里实现免费无线充电。亭子里的公用电话机也可以为市民朋友们提供3分钟紧急通信需求,拨打119、110等紧急报警号码则不限时长。

由于新近投放,目前天钥桥路上的这座老友亭只能提供紧急通信和无线充电服务,其他功能还尚未完善,大家可以期待一下。

“Hello老友亭”建设在全国属于首创。根据中国电信上海公司消息,截至今年八月,“Hello老友亭”已覆盖上海16个行政区107个街镇300多个点位,并且这个数字将于2025年变为1000。届时,随处可见的“红盒子”将为更多市民朋友带去便民普惠服务。

