「十七大」新思路 兩會看神州

2008全國「兩會」專輯

■寬敞溫馨的採血大廳

冰城熱血 黑土紅心

雖不與患者「面對面」，但他們的工作同樣與生命、健康息息相關，因為，他們提供的不是一般的產品，而是生命的載體——血液，當患者對醫生千恩萬謝之時，人們也許沒有意識到他們的默默付出，於無聲處，更彰顯了他們的那一腔熱血，一片丹心，一份真愛，這愛讓人充滿力量，讓人心潮澎湃。 ■本報駐黑龍江記者：楊同玉

讓我們走進黑龍江省血液中心，認識這群可愛的人和他們所從事的可敬事業。

近年來，我國一些省份，包括經濟發達地區，接連出現「血荒」，很多醫院被迫暫停擇期手術，病人不得不忍受病痛的煎熬。然而在黑龍江這樣高寒且經濟欠發達地區，卻始終保持充足的血液供應，甚至有能力幾度無私支援出現「血荒」的地區，難能可貴的是，這些血液百分之百來自於自願無償捐獻。這樣出色的業績，讓黑龍江省血液中心在全國同行中一直名列前茅。

何以做到如此？深入探究得知，因為他們為無償獻血注入了全新的理念，創立了「哈爾濱模式」，構建了無償獻血志願者工作者服務組織，並用核心文化打造了一支具有良好服務意識的精幹團隊。

「哈爾濱模式」：引領同業

這一切，來之不易。因為這裡過去是另一個樣子：1998年國家頒布《獻血法》後，哈爾濱市也曾出現過「血荒」。在2003年之前，這裡已經是危機四伏，職工人心渙散，街頭採血車受到排擠冷落。由於人們認識上的誤區和動員機制的偏差，加上陳舊的觀念意識，採血量的銳減和用血量的增加形成巨大的反差和壓力，甚至到了需要到農村買血來供應醫院需求的尷尬境地。2003年7月，柳堤放棄機關公務員的優越身份和重要崗位，主動請纓，平調到哈爾濱市紅十字中心血站（現更名為黑龍江省血液中心）任站長。僅僅用了一年的時間，通過為無償獻血注入了全新理念，運用社會營銷與激勵機制，就徹底擺脫了「計劃無償獻血」的束縛，讓無償獻血完全成為一種「自願」，實現了由以往的「要你獻血」到現如今「你要獻血」的根本性轉變。這種做法被同行稱為「哈爾濱模式」。

無償獻血首先需要確立一個理念。計劃模式下，用「獻血光榮」的口號可以感召和調動一大批人，但在市場經濟的今天，面對計劃失靈的現狀，應該為無償獻血植入全新的理念，讓人們接受並踴躍參與自願無償獻血。柳堤主任認為，自古以來，中國就有「救人一命，勝造七級浮屠」、「施比受有福」的觀念，弘揚這種中華民族的傳統美德，再加上獻血有益健康的時尚元素，與社會現實有機結合，完全可以給無償獻血注入新的理念，讓人們從心理及精神上接受無償獻血並將其作為一種完全自願的自主行為。

幾經推敲，「獻血有益健康，救人功德無量」的口號誕生了。口號言簡意賅，頗具人性，很容易與被宣傳者產生共鳴。同時，血站成立了專門宣傳機構，先後印製大量宣傳材料，並利用「5·8世界紅十字日」、「6·14世界獻血日」等各種契機，多方位、多角度、以群眾喜聞樂見的形式，鋪天蓋地的開展宣傳工作，全方位的推廣這種理念，在短時間內就形成一種輿論導向，在受眾群體中產生一定的轟動效應。

同步建立的內外兩種激勵機制作用效果更為顯著。理念更新並被人接受，要通過良好的營銷手段進行，而答辯的好壞與機制息息相關。當年，血站街頭採血需要四個部門監管，互相推諉扯皮的情況時有發生，職工幹好幹壞、幹多幹少，拿一樣的工資，甚至出現一輛採血車一天只採到4、5袋血，嚴重的供不應求。

診斷明確，改革首先就從街頭採血入手，砍掉多餘機構，集中成立外採科，優化組合人員，推行績效工資，向街頭採血等一線部門傾斜。短短一年時間，街頭採血車工作效率大幅上升，最終實現了臨床用血100%採自街頭的全國先進目標。

雖然是無償獻血，但人們同樣也需要一種回報，這種回報很大程度上來自精神，血站將這種回報作為激勵機制做到了最大化。成立愛心獻血屋，在媒體公佈「獻血光榮榜」，贈送獻血者情侶手錶、「醫家保險」等等，讓獻血者體會到了社會的承認和自我價值的昇華。

柳堤說，「理念、機制，都是一個過程中的手段而已，我們最終的目的只有一個，就是為各級醫療機構提供質量可靠，數量充足、安全有效的血液製品。」

哈爾濱市各級醫療機構2007年用血28.4噸，以每人每次獻血200毫升算，意味著每年有14萬餘人次獻血，平均每天要有近400人獻血才能夠滿足全年365天持續不斷的臨床用血需求。

目前，哈爾濱市醫療臨床用血百分之百來自自願無償獻血。至2007年末的五年間，哈爾濱市累計自願無償獻血31萬多人次，採血54萬餘單位，（約合重量達110噸）切實保證了用血安全，未發現因輸血感染的病例。

在衛生部公佈的全國自願無償獻血比例排序中，黑龍江省位居第五位。更有北京、天津、上海、重慶等地同行帶隊專程到哈爾濱取經，他們看後深有感觸，「你們才是真正的自願無償獻血，我們不敢想的事情，哈爾濱確實做到了。」

■柳堤主任（左一）陪同哈爾濱市委書記杜宇新（左三）參觀血液中心

■血站領導對職工進行「血站文化體系」培訓

核心文化：大愛無聲

血站雖為事業單位，從事公益活動，但要實現可持續發展，核心文化必不可少。如同一個人，如果沒有文化內涵，就難於厚積薄發。深諳企業管理的柳堤，決定為血站注入新的文化、新的理念，規範血站行為，從而實現更人性化的服務。

在借鑒國內外先進的企業管理理念的基礎上，結合中華民族傳統文化和血站公益事業的特點，經過反覆推敲和琢磨，在全國率先提出創建「血站文化體系」的概念，並把「博愛和合，積善成德」作為血站文化體系的核心價值觀來加以弘揚光大。這八個字既包含了自願無償獻血的意義，概括了血站員工的價值取向和行為準則，又充分體現中華民族人文道德的精髓，是社會主義市場經濟初級階段社會公益事業自我發展和主動滿足社會需求的有益嘗試，對社會發展具有極大的現實意義。

為了將這種文化灌輸到血站的工作中，柳堤定期對血站工作人員進行文化體系培訓。他挑出傳統企業文化建設的來緣，在科學管理的基礎上，以黨中央倡導的「以德治國」為宗旨，從弘揚「博愛、奉獻」的紅十字精神切入，結合無償獻血工作發展的需要，從戰略發展的高度和價值觀，是非觀的深層次來對探供血機構的全面管理重新進行整合、認知和提升。社會公益性事業單位引進企業文化管理的概念並在工作中貫徹實施，這在全國也是首創。目前為止，血站已經對職工進行四次血站文化體系的專題培訓，並推動員工將學到的知識落實到實際工作中。

踐行這一文化理念，血站領導認為，最直接、最有效的就是培養一個過硬的團隊，用人性化的理念，服務於那些進行無償獻血的人群。正是由於進行了文化理念的培訓，使得血站人員給終把無償獻血者放在第一位。獻血前為獻血者提供飲料，天熱時送上冷飲，天涼時送上熱飲；在獻血過程中與之親切的交談，細心的呵護，以緩解獻血者的緊張情緒；獻血後為獻血者輕輕按上外衣，叮嚀獻血後的注意事項。並對獻血者進行獻血後的追蹤服務，及時回訪獻血者獻血後的信息，給予正確的指導，消除獻血者顧慮。工作人員通過自己的努力，用人性化的服務使無償獻血過程輕鬆、愉快，讓人們在這種氛圍中全面了解無償獻血，提高無償獻血意識，形成全社會都來關心、支持和參與無償獻血的良好風尚。

同時，他們用辛勤的汗水和默默的付出，為需要輸血救助的患者帶去生命的希望。多少寒來暑往，多少節假日，本應與家人團聚的時候，他們仍然堅守在自己的崗位上。因為他們每個人的心目中都有個共同的信念：用我們的努力工作救助更多的人。每當想到自己親手採集的血液將救活一條生命，即使再疲憊，他們都會以最燦爛的笑容和真誠的態度接待每一位獻血者，他們要讓獻血者明白自己所做的是一件偉大的事，是一件值得持之以恒做下去的事。

他們用默默的奉獻，使愛延伸，讓愛昇華，並瀰漫於你我的血脈之中，觸動、震撼著我們的心靈，從而感染、感動我們每一個人也像他們那樣，去付出，去奉獻，去追求個人價值的實現，去為社會發展做點有益的事情。

作為一名省人大代表，柳堤主任十分關注民生問題，在參加黑龍江省人大會議期間，就曾對各級政府應該重視無償獻血、新農村合作醫療和解決看病貴等問題，遞交提案，提出解決辦法。他希望通過呼籲，能讓更多的人關注、重視無償獻血等民生問題，為百姓的生命健康，為社會的和諧穩定做出努力，這也是所有無償獻血志願者和工作者共同的心願。

■無償獻血志願者在做宣傳

無償獻血志願者：感召世人

「為捐贈者捐贈愛心，
向奉獻者奉獻關愛，
平凡的行為 平凡而偉大，
樸素的語言 樸素又豪邁。」

這是柳堤為無償獻血紅十字志願者所作的讚歌。

走進哈爾濱紅十字血站二樓採血大廳，每台成分採血機器旁都有獻血者躺在椅子上在奉獻愛心。在醫務人員中，還有一些穿「紅馬甲」的人在忙碌着，為獻血者端茶倒水，提供諮詢和指導，守護在獻血者身旁，噓寒問暖；交流獻血對健康的好處、獻血前後應該注意哪些問題等等。這些穿「紅馬甲」的人，就是哈爾濱無償獻血志願者。

據血站領導介紹，為了讓廣大自願無償獻血者更多地參與無償獻血工作，回報社會、奉獻愛心，在血站的引導下，以「自發形成、自願參與、自主管理、自我完善」為原則，2006年7月1日，哈爾濱成立了無償獻血志願服務工作者組織。目前，「紅馬甲」的成員已由當初的30餘人發展到如今的348人，累計服務時間超過25970小時。

這些人來自社會的四面八方，有大學生、教師、工人，有下崗工人、進城務工農民和無業者，他們大多是來自社會底層的平民百姓，但有一個共性特點，都是一名自願無償獻血者。劉金波，一名公交司機，由於看到被汽車軋傷的孩子因失血過多沒能搶救過來，明白血在人身體裡多麼重要。2006年4月，他在省博物館看到獻血車，於是主動去獻血。結果，直到第五次血檢合格，才實現了自己的願望。很快，他就加入到志願者組織。他說，自己身體好，在血站有些重活別人幹不動，他能幹。在這裡為別人服務，他從內心體會到了愉快和幸福。

在倡導大家無償獻血的同時，柳堤率先成為無償獻血志願者服務組織中的一名成員。每年的結婚紀念日、生日以及重大節日，他都與愛人攜手走進機採室無償捐獻血小板。目前為止累計獻血量已達11000毫升，愛人吳淑霞也已累計獻血9000毫升，雙雙超過國家無償獻血奉獻獎金獎標準。

愛的匯聚，讓哈爾濱的無償獻血模式和哈爾濱無償獻血志願者日益引人矚目。2007年11月10日，國家衛生部在哈爾濱召開了「全國無償獻血志願服務工作經驗交流會」，會後，新華社發表文章，號召全國學習哈爾濱經驗，在無償獻血領域推廣志願者參與的模式。

無償獻血志願者已經成為哈爾濱的一個亮點，一種城市風格的標誌。他們的行動在感動業內人士的同時，也感動着廣大獻血者，廣大市民，感動着哈爾濱。2007年末，無償獻血志願者被評為2007年度感動哈爾濱十大人物（事件）之一。當無償獻血志願者代表王惠娟、王曉明、劉麗娜走上台前的時候，台下響起了熱烈的掌聲，他們用最簡短的語言說出了哈爾濱無償獻血志願者的心聲：「獻血有益健康，救人功德無量」、「冰城熱血，黑土紅心」、「付出不求回報，要做就做最好」。感動哈爾濱推選委員會為無償獻血志願者寫的頒獎詞是：鮮血和生命是無價的，血液保障關乎人民利益。無償獻血是一項公益事業，也檢驗着一個城市的文明程度，哈爾濱20萬富有愛心、熱心公益的無償獻血志願者用無私的關愛和成熟的認知能力領先全國。

■江西省血液中心領導來參觀學習

■檢驗科的先進設備

http://www.wenweipo.com

上海市全國政協委員 鄧日燊

上海上美置業有限公司董事長鄧日燊，是香港已故慈善家鄧肇堅爵士之子。出身名門的他，並未滿足於在港承繼父產，在1992年抵滬創業。他曾置身於「一棟樓只有一部電話、一個廁所」的簡陋環境，也曾經歷過初次創業的失敗，一無「關係」、二無「圈子」，卻固執地守在大上海十六載。今天，鄧日燊一手創辦的汽車、音響行業，已然發展壯大；他熱衷的兩地文化交流事業，更是碩果頻出；已連續十年擔任上海市政協委員的他，今年又當選全國政協委員。如今，鄧日燊更加堅定自己的人生追求：秉承父志，為香港、為國家發展「做小小貢獻」。 ■本報上海新聞中心記者：畢方方

個人檔案

★出生地：1952年於香港
★學歷：1976年獲美國加州Menlo College工商管理學士學位
1978年獲美國加州Santa Clara University工商管理碩士學位
★職務：昇和有限公司董事長
美麗華酒店企業有限公司董事
恆生銀行有限公司董事
香港商業廣播有限公司董事
景福集團有限公司副主席
★榮銜：1997年獲太平紳士勳銜
2000年獲香港銅紫荊星章
★主要社會公職：政協上海市委員會委員
中國海外聯誼會常務理事
上海海外聯誼會海外名譽理事
中華青少年歷史文化教育基金執行委員會顧問

汽車大亨

鄧日燊 名門之後滬創業 橋連兩地近十年

身為香港名門之後，鄧日燊倘要選擇在港發展，過富裕安逸的生活可謂理所當然。但他很早就認為，父親鄧肇堅在港創業，又為香港的發展和前途作出巨大貢獻，在香港，他或許永遠無法超越父親。於是，鄧日燊把目光投向內地，並於1992年義無反顧地北上申城，理由是「上海是內地經濟的窗口，創業前景可期」。

劍走偏鋒 擇滬棄港

當鄧日燊初到上海時，失望之情難以言表。他記得當時上海不少地方都是「一棟房子只有一部電話、一個廁所」，街上跑的都是灰灰的桑塔納。被人稱作內地「時尚之都」的上海，其市民的穿着仍然十分保守。

雖然鄧日燊的母親早年曾在上海生活，但這位香港公子隻身一人到滬發展時，對這裏的了解卻幾乎是「零」。九十年代初，由於兩地交流有限，在很多港人印象中，「上海人」就是「精明」的代名詞，「到上海做生意比登天還要難」。更有朋友勸告鄧日燊：「內地做生意要靠『關係』和『圈子』，你沒有這些，什麼都難做。」

水土不服 接連受挫

但初來乍道的鄧日燊卻「固執己見」，相信「Everything is opportunity」（機遇無處不在）。他在希爾頓賓館租下兩個房間，一間辦公，一間睡覺，一住就是兩年。

起初，鄧日燊嘗試在上海做通訊生意，但因不了解內地此行業的管理規定，終以失敗收場。反覆權衡之後，他又選擇自己熟悉的汽車生意，決定創辦一家汽車貿易公司，代理福特轎車，並將公司定位為「汽車銷售、維修和零配件供應的『三位一體』服務」。這在當時普遍不重視售後服務的內地，實屬「超前」理念。

死守上海 終見艷陽

通訊生意的失敗，讓鄧日燊明白，在內地做生意，和香港不一樣，一定要熟悉各行各業的規定。為註冊新公司，鄧日燊特意學習了相關汽車貿易法律法規，一步步編織客戶網。那時，令鄧日燊最不解的是：為什麼賓一輛車要那麼多手續，那麼多批文？為什麼有那麼多部門都在管這件事，還要辦各種各樣名目繁多的手續，光是圖章就不知蓋了多少個。新入行的他，為此跑了不少冤枉路。

幾經周折，鄧日燊的「嘉懋汽車有限公司」展示廳終於亮相。近千平方米的寬闊展廳裡，名車林立，在當年上海車行算得上「鶴立雞群」，前來參觀的客戶絡繹不絕。然而好景不長，隨着內地取消汽車進口免稅優惠，汽車貿易一落千丈；而展廳所在的地點，又要修高架路，展示廳面臨動遷。當初反對他到上海投資的朋友，再次勸鄧日燊回香港。可是，他又一次選擇留下。

如今，在上海西區的新華路、淮海西路口，他又創辦了「維威汽車有限公司」展示廳。每當夜幕降臨，點綴其間的各種燈具，把整個展示廳照得通明。目前，鄧日燊的汽車業務涵蓋了高檔汽車銷售、售後服務和汽車租賃等「一條龍」服務，此外，他還把業務逐漸擴展到鍾愛的高級音響等各個領域，未來，他還要在上海涉足高檔品牌服裝。

■鄧日燊是香港海關人員子女教育信託基金委員會及投資顧問委員會成員。 相片由受訪者提供

■鄧日燊與他的改裝紅旗車。（相片由受訪者提供）

■鄧日燊出生名門，其父為香港著名慈善家鄧肇堅爵士(右)。圖為鄧肇堅去世前一年，鄧日燊與父母合影。 （相片由受訪者提供）

三年改出「勞氏紅旗」

超級車迷

鄧日燊是標準的汽車和音響迷。不過，在上海發展的初期，鄧日燊雖然做名車生意，自己卻沒有專車，就連希爾頓酒店的服務生都忍不住問他「為什麼只坐出租車？」創業太苦，當時的鄧日燊心無旁騖，不得不運愛車也暫時放下。

隨着後來事業逐步走上正軌並發展壯大，鄧日燊的坐駕也換成了當時最新款的加長勞斯萊斯，為桑塔納過布的上海馬路增添了一道獨特風景。回想此事，鄧日燊無不自豪地說：「我的這輛車創造了上海第一。」

但鄧日燊對汽車的發燒程度不止於此，經過3年改造的一輛紅旗轎車更讓他驕傲。談起愛車，他興奮地告訴記者，這輛紅旗車是幾年前拍賣得來的，因為是舊車，精通高檔汽車維修的他提出很多改裝意見，專業工廠化了3年多時間才改裝完畢。現在，該車保留了紅旗的外觀特徵，但部分內部組卻採用勞斯萊斯配件，其中包括他最在乎的音響配置。

同樣熱衷音響的鄧日燊，在自家別墅的每個房間都安裝了不同的音響設備，品牌性能雖各有千秋，但無一例外都是國際頂尖水準。讓人不論身在哪個房間，都能享受聽覺盛宴。

頻組港團赴內地 國家元首親接見

在內地發展多年的鄧日燊，深感港人對內地了解太少，從1999年開始，他先後參與組織香港青少年和紀律部隊赴內地多個省市交流。

鄧日燊通過中華青少年歷史文化教育基金，先後組織了上百個「中華歷史文化教育交流團」（以下簡稱「交流團」），分別前往內地31個省市區參觀、考察、訪問。「交流團」全體成員，還曾在北京人民大會堂分別受到時任國家主席江澤民、副主席胡錦濤、國務院副總理錢其琛的接見。

接觸內地 港生偏見消

最壯觀的一次是2001年，中華青少年歷史文化教育基金組織2,000多人參加交流團，鄧日燊任總團長。該團成員包括香港500多所中學的師生代表、800多所小學的校長代表，還有香港警察、海關、入境事務處、消防處、懲教處的青年代表、香港童軍和海外華裔青少年學生等，共40多個分團，於7月22日至31日分赴北京、上海、南京及西部12個省市區參觀學習。

鄧日燊說，香港學生對內地缺乏了解，有的還看不起內地學生。

在交流團的活動中，有學生在西安發現，「當地的學生英語比自己還好」，就覺得應該改變原來的偏見。而香港學生與紀律部隊同行考察，部分學生先前「懼怕警察」的印象也有所改觀。

十年上海委員 一貫坦言直諫

雖然鄧日燊是第一次當選全國政協委員，但其實他的政協生涯已有十年。他在上海屆任兩屆市政協委員，可謂是參政議政經歷豐富的「老政協」、「老委員」。

憑着一份嚴謹認真的態度，鄧日燊十年來積極出席上海市政協各種會議，提交提案。只在今年因所在公司有要事，而不得不請假缺席。

我的責任：有就有，沒有就沒有

談及政協委員的角色，鄧日燊說他的責任就是「有就有，沒有就沒有」。坦誠提出自己對上海發展的建議。在剛剛結束的上海兩會中，他與其他港澳政協委員一起，上交了《關於學習借鑒香港住房保障體系經驗，加快本市保障性住房建設的建議》。

這份提案，針對當前內地居民關心的房價上漲過快問題，總結了香港在住房保障方面的經驗，向上海市政府提出六條具體建議，即將住房保障制度、保障性住房供應納入法律法規的範疇，在法律、法規的層面上予以保證；建議組建一個專門機構，管理、統籌、協調全市保障性住房工作；建議組建一家保障性住房的建設投資公司；加大經濟適用房的建設力度；多形式、多渠道地加大保障性住房的籌措力度，增加保障性住房的供應；建立和完善保障性住房供給的監管體制。

內地缺陷：正改進，已算好又快

對於有港人批評內地仍有不少制度缺陷，鄧日燊說，每個國家都會有「小問題」，要短期內讓一個國家改變所有的缺陷是不容易的。對於不足之處，政府已經看到，也在做政策方面的調整。

比如當年繁雜的辦事手續，如今已簡化不少。以內地的發展速度來說，已經算「又好又快」，他相信內地會一路進步。