

“服务包”是政府角色的回归

王志高

11月11日,安庆经开区召开落实重点企业“服务包”制度启动仪式暨工作培训会。一份囊括了106项具体服务内容的“定制礼包”将精准送达重点企业手中,形成“政府端菜”和“企业点菜”面对面服务,以覆盖企业全生命周期的“营养套餐”,激活高质量发展一池春水。

(11月14日《安庆晚报》)



图片来源于网络。

长期以来,一些地方的政企关系存在两种极端:要么是“高高在上”的审批者,企业办事跑断腿;要么是“撒胡椒面”式的政策投放,看似热闹却难解企业痛点。安庆经开区的“服务包”之所以值得关注,在于它既不是简单的“给优惠”,也不是粗放的“一刀切”,而是通过“政府端菜+企业点菜”的双向互动,精准匹配企业需求。这种“精准滴灌”模式,恰恰击中了当前营商环境优化的关键——政府服务必须从“我觉得你需要”转向“你真正需要什么”。

“服务包”的亮点在于其系统性。从拿地开工到知识产权保护,从融资支持到员工医疗保障,106项服务几乎囊括了企业发展的所有环节。更难得的是,它不仅关注大企业的需求,还将成长型企业和重点项目纳入重点服务对象,体现了“抓大放小”的务实思维。这种全覆盖、全周期的服务网络,本质上是在降低企业的制度性交易

成本,让企业能够轻装上阵、专注发展。

但“服务包”能否真正发挥作用,关键还在于执行。安庆经开区设计了“领导包保+专员对接”的机制,通过高层推动和专人服务,确保问题“有呼必应”。这种“一对一”的精准服务,比单纯开会发文更能解决实际问题。不过,也要警惕服务过程中可能出现的“形式主义”——比如专员对接流于表面、诉求反馈层层拖延。要让“服务包”不打折扣,必须建立透明的考核机制,让企业对服务效果有评价权,甚至可以引入第三方评估,确保政策落实不走样。

从更宏观的视角看,“服务包”制度的本质是政府角色的回归。在市场经济中,政府的角色不应是主导者,而是服务者。企业需要的不是政府的“特殊照顾”,而是公平透明的环境、高效便捷的服务。安庆经开区的尝试,实际上是在探索一种新型政商关系:政府不再高高

在上地“给政策”,而是俯下身来“听需求”,通过精细化服务帮助企业解决实际困难。这种思路,值得更多地方借鉴。

当然,“服务包”并非万能药。企业的长期发展,最终要靠市场竞争力。但一个良好的营商环境,能让企业在竞争中跑得更快、更稳。安庆经开区的“服务包”,本质上是在为企业创造更公平、更高效的成长土壤。如果更多地方能从“管理思维”转向“服务思维”,从“大水漫灌”转向“精准滴灌”,中国经济的高质量发展必将拥有更坚实的基础。



让“服务包”从纸上走到企业心上

王思薇

这份厚达7页的服务目录,106项具体承诺,展现了政府服务企业的诚意与决心。从项目落地的“拿地即开工”到员工关心的子女入学,服务范围之广、内容之细,确实让人眼前一亮。但政策文本的完善不等于企业获得感的提升,再美好的蓝图也需要扎实的落地才能转化为发展实效。

当前各地推出的各类“服务包”“政策包”并不少见,但企业真正的感受却往往与文本承诺存在差距。问题的核心在于,政府的服务供给与企业的真实需求之间,常常存在着难以逾越的“理解鸿沟”。一个规模以上企业需要的可能是产业链配套,一个创新型企业渴望的或许是知识产权保护,而一个成长型企业最急迫的可能是融资支持。如果服务只是简单罗列、平均发力,就很难触及企业最迫切的痛点。

“领导包保+专员对接”的机

制设计值得肯定,但需要警惕的是,这种个性化服务能否持续、能否普及?当服务过度依赖“领导包保”时,就可能陷入“会哭的孩子有奶吃”的困境,而那些不善表达、不懂争取的企业反而被边缘化。真正的优质服务,应该建立在制度化、规范化的流程之上,让每个企业都能公平地享受到政策阳光。

更深层的问题在于,政府的服务意识转型绝非一蹴而就。从管理者转变为服务者,不仅需要制度创新,更需要能力重构。服务专员如果只是传声筒、二传手,而缺乏解决问题的实际能力和授权,那么再好的服务承诺也会在执行中打折扣。

动态调整机制是本次创新的亮点,但调整的依据应该来自企业的真实反馈。政府需要建立更加畅通的政企沟通渠道,让企业的声音能够真实、及时地传递到决策

层。同时也要注意,政策的稳定性与灵活性需要平衡,频繁调整可能让企业无所适从。

值得思考的是,政府的“服务包”与企业真正需要的“发展包”之间,是否完全契合?在当前经济形势下,企业最需要的可能不仅仅是政务服务的高效,更是市场机会的获得、融资渠道的畅通、创新环境的优化。政府的服务应该着眼于构建更加完善的产业生态,而不仅仅是提供便利的行政审批。

这份“服务包”的推出是一个良好开端,但真正的考验才刚刚开始。衡量“服务包”成效的,不是开了多少会、发了多少文件,而是企业的满意度是否提升、发展难题是否解决、营商环境是否优化。当企业感受到的不仅是服务的“量”,更是服务的“质”;不仅是政策的“有”,更是政策的“优”,这份“服务包”才能真正从纸上走到企业心上。

“醉酒骑车”也是一种交通违法

廖卫芳

昨晚,北京市朝阳区交通支队民警在驹子房路南向北方向开展夜查酒驾行动。与以往主要针对机动车驾驶员不同,此次夜查,电动自行车和自行车骑行者也被纳入酒驾筛查范围。交警表示,非机动车驾驶人血液酒精含量达到20毫克/100毫升但未到80毫克/100毫升醉驾标准的,属于不文明行为,交管部门会给予批评教育;超过80毫克/100毫升醉驾标准的,属于违法行为,将罚款50元。

(11月13日《北京晚报》)

眼下,“醉酒驾车违法”早已妇孺皆知,但“醉酒骑车也违法”却鲜为人知。因此,笔者以为,很有必要对“醉酒骑车也违法”进行广而告之,这不仅是普法之需,更是警示之需。

据了解,在我们的现实生活中,很多骑车者之所以习惯于“醉酒骑车”,主要缘于两个原因,一是骑车者自认为电动车不是“机动车”,因而总以为自己是“骑”电动车不是“开”电动车;二是交警几乎不查“醉酒骑车”行为,即使偶尔查到也最多口头劝说、批评教育就算完事。正因为“醉酒骑车”违法成本低,因而“醉酒骑车”现象比比皆是。

《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》第72条第三项规定,在道路上驾驶自行车、三轮车、电动自行车、残疾人机动轮椅车,不得醉酒驾驶。同时,《中华人民共和国道路交通安全法》第89条规定,行人、乘车人、非机动车驾驶人违反道路交通安全法律、法规关于道路通行规定的,处警告或者5元以上50元以下罚款;非机动车驾驶人拒绝接受罚款处罚的,可以扣留其非机动车。可见,“醉酒骑车”也是一种交通违法行为。

因此,笔者以为,遏制“醉酒骑车”交通违法行为,还需加大普法力度和提高违法成本。一方面,交警部门应通过广播、电视、报纸和网络等媒体,对“醉酒骑车也违法”进行广而告之,不妨用身边的真实案例,以案释法,以案警示,让每一位骑行者知晓“醉酒骑车也违法”,从而自觉远离“醉酒骑车”;另一方面,司法部门应加强立法工作,增加“醉酒骑车”的违法成本,不妨把教育、罚款和刑责进行叠加处罚,对“醉酒骑车”行为予以强有力的震慑,从而堵上“醉酒骑车”这一交通违法行为漏洞。

同时,交警部门也应像查处“醉酒驾车”一样,把查处“醉酒骑车”列入常态化执法范畴,发现一起严处一起,从而让“喝酒不骑车,骑车不喝酒”的理念深入人心,使之成为广大骑车者的一种自觉和共识。如此,“醉酒骑车”交通违法行为才能得以有效遏制。