

以“店小二”精神营造一流营商环境

——以什么样的姿态建设海南自贸区(港)系列谈⑤

HK 评论员观察

■ 本报评论员 张成林

谈起自贸区建设，人们往往会提及一个名词——“单一窗口”。该制度创新为便利通关而设，简单来说，就是在一个窗口办理多项业务，实现一点接入、一次提交、一次查验、一键跟踪、一站办理。其重要功能就是化繁就简，极大优化了通关服务，也正因此，在全国11个自贸区得到普遍实施。事实上，“单一窗口”只是各自贸区改善服务、提升效率的一个缩影，诸如“线上海关”“注册官制度”“负面清单”

等特色管理创新，深刻反映出各自贸区在优化营商环境上用力之深。

善学者，师逸而功倍。透过他人经验，我们也明确了方向——必须尽最大努力、用最大诚意改善营商环境。对此，中央12号文件有明确的要求，到2025年海南营商环境达到国际一流水平。这是一个很高的要求。平心而论，近年来，海南为改善营商环境下了一番大功夫，但在一些地方、某些领域依然存在不少不尽如人意的地方，比如手续烦琐、推诿扯皮、服务不够积极等。带着这样的服务硬伤，我们何谈国际一流，又怎能让人民、物流、资金流、信息流便捷流动？

有人会说，建设自贸区(港)是党中央对海南的政策支持，其本身便可形

成强大的虹吸效应，营商环境的改善迈一步，缓一步无关大碍。诚然，政策支持对一地发展至关重要，但一地之发展倘若仅仅依靠政策洼地，而不专注制度创新，其结果难免疲软无力、停滞不前。海南经济基础薄弱，发展水平仍待提升，作为自贸区(港)建设的后起之秀，我们增强吸引力，与人争锋的主要抓手就是服务，就是营商环境。如果说我们的营商环境跟不上，那么，就不可避免会失去自身的竞争优势。

营商环境怎么抓，我们不妨看看上海是怎么做的。作为改革开放的排头兵、创新发展的先行者，上海的经济发展一直走在前列，GDP甚至迈进了3万亿元高门槛。虽然处在如此高

位，上海依然在思考着如何向更高层次迈进。也正是在这一背景下，一个不甚“高大上”的词汇——“店小二”开始在上海流行。用上海市委书记李强的话说，政府要甘当服务企业的“店小二”。所谓甘当“店小二”，是指政府部门要放下姿态，用心倾听、触摸企业发展中的痛点、堵点，强调的是服务精神。

为了改善营商环境，先行者上海唱响了“店小二”精神，作为后起之秀，海南更要转换身份、转变观念，在改善营商环境上下大力气，当好服务至上的“店小二”。这就要求我们既要创新审批管理，又要强化服务功能，还要塑造便利社会环境，切实把制度交易成本降至最低。公职人员必须严格划定底线，明确哪些能做、哪些不能做，绝

不容忍任何不作为、慢作为、乱作为的行为，对吃拿卡要、拖拉扯皮者从严惩处，决不允许个别人、少数人的坏作风、坏习气影响了海南发展大环境。

营商环境就是生产力，抓营商环境就是抓发展。海南自贸区(港)建设能否吸引到人流、物流、资金流、信息流，关键在能否打造一流的营商环境。而今，百日大招商(项目)活动、“百万人才进海南”行动计划等已经启动，这是对我们优化营商环境的大练兵。我们只有放下身段，转换思维，努力实现由管理者向服务员的转变，加快形成法治化、国际化、便利化的营商环境和公平开放统一高效的市场环境，才能招来“金凤凰”，实现新发展，开创自贸区(港)建设新境界。

HK 来论

景区“套票”不能成“套路”

■ 杨玉龙

4月至5月间，井冈山景区因“一票制”的问题遭到游客连续投诉。事实上，井冈山景区因这一举措而引发的争议已经持续多年，不少冲着景区内单个景点前来的游客，不得不购买190元的套票。眼下，不少省市都纷纷叫停景区强行出售联票、套票，也有相关负责人承认，单纯的门票经济已不适当下游客的多样化需求。(5月23日《新京报》)

对于景区“一票制”，井冈山管理局门票管理处回复称，井冈山风景名胜区入园门票实行一票制管理，票价实行淡旺季价格，旺季为190元/人次，含龙潭、黄洋界等21处景点。意思不言自明，游客不能单独购买单个景点的门票，如要参观某一个景点，必须要购买套票。对于占地面积广、景点众多的景区来说，“一票制”的做法显然有欺客之嫌。

对于套票的做法，景区方面振振有词——如果开放单点票，旅行社可能会将私人开发的景点与井冈山景区免门票的景点结合，会影响整个景区声誉；担心旅行社在各个景点间套票(互相交换门票使用)，这将给景区带来很大损失。不过，这样的解释完全是站在景区利益上来考虑，完全没顾及到游客的感受。

诸如“如果只想玩一个景点，为啥要承担全部景点的费用”的质疑，在问政江西旅游投诉平台的评论区和各大OTA(在线旅行社)的评价中并不罕见。由此可见，井冈山景区“一票制”的做法并不得人心。从根本上说，还是景区太过于看重“门票经济”。而且，景区“套票”难免有“套路”之嫌。比如，“捆绑销售”之嫌，“一票制”显然是在变相让消费者多掏钱。尽管是否购买套票是消费者的自由，但此举除了套住消费者自主选择权外，更套住了景区经营的可持续发展。尤其在门票经济已成大势所趋的当下，过度依赖套票等门票收入，终归是作茧自缚与目光短浅之举。

2018年政府工作报告提出，要创建全域旅游示范区，降低重点国有景区门票价格。不难发现，近年来辽宁、广西、海南等省市，均出台措施叫停景区强行出售套票、联票，同时，越来越多的景区主动降价、打折促销甚至免费开放。如此惠利的不仅仅是消费者，更是一个地方的旅游经济。景区“套票”玩“套路”的做法，终究不是长久之计，在国家鼓励创建全域旅游示范区的当下，依托门票经济的惯性思维当改。

HK 微评

◎ 中国青年报：消除对艾滋病人的歧视依然任重道远。很多人即使知道艾滋病的发病与传染原理，也会处于一种“过度敏感”的状态，对许多缺乏根据的所谓“隐患”采取“宁可信其有、不可信其无”的态度，从而造成了歧视。这些在人们头脑之中根深蒂固的思维，在主观层面上加剧了艾滋病人群遭受的就业歧视。显然，要在社会之中消除对艾滋病的污名化和主观歧视，依然任重而道远。

◎ 法制日报：集体逃票折射城市治理疏漏。近日，四川成都多名乘客地铁集体逃票的视频在网上热传。大型群众活动牵一发而动全身，维护城市安全与秩序，避免群众沦为集体无意识，须举全城之力。其中，公交、地铁等公共交通部门更面临着严峻考验。与其在出现事故后，抱怨群众太过分，标榜自己做得够好，不如妥善做好各项预案，必要时提请公安机关、居委会、志愿者协会等部门有力支持。

(邓 辑)

本版言论只代表作者个人观点
投稿信箱:hnrbl@163.com

HK 时事图说



网络投票谁信服

各式各样的网络投票评选活动日趋普遍，一些学校(幼儿园)也纷纷借鉴这一营销推广手段吸引流量。针对网络投票评选活动在校园内外日益普遍这一现象，浙江省教育厅近日出台新规，明确涉及学生(幼儿)个人荣誉的各项评选活动原则上不采用面向社会的网络投票。

一方面，与网络投票评选活动相伴而生的拉票行为，已经严重干扰到学生及家长的正常生活，加重学生及家长的负担；另一方面，网络投票引发的刷票、拉票行为导致投

票结果不能反映真实情况，容易诱导学生投机取巧、助长功利之心，这与学校的育人目标背道而驰。叫停涉及学生(幼儿)个人荣誉的各种网络票选活动，既是营造良好成长环境所需，也是回归公平正义所需。这正是：

网络投票评荣誉，
全靠人缘定胜负。
刷票拉票累父母，
欠缺公平谁人服？

(图/刘军 文/饶思锐)

广告

and 和 中国移动 China Mobile

◎ 网络优化师与信号天线的天台爱情故事。



移动 4G 畅享沟通，信号强，网速快，视频通话更高清

和你一样挑剔

信号强，网速快，

视频通话更高清