

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

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”只是各自自贸区改善服务、提升效率的一个缩影,诸如“线上海关”“注册关制度”“负面清单”

等特色管理创新,深刻反映出各自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,我们也明确了自己的方向——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,又怎能让人流、物流、资金流、信息流便捷流动?

有人会说,建设自贸区(港)是中央对海南的政策支持,其本身便可形

成强大的虹吸效应,营商环境的改善迟一步、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。

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应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,完全没有顾及到游客的感受。

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。尤其在去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。

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。大型群众活动率一发而动全身,维护城市安全与秩序,避免群众陷入集体无意识,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)

多当“领头雁” 不为“甩手官”

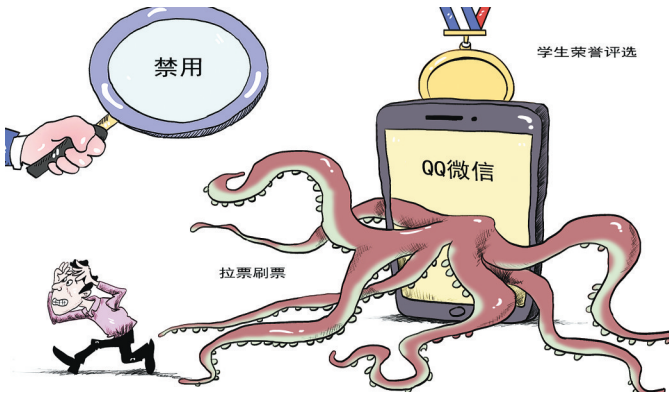
新华时评

日前,中共中央办公厅印发《关于进一步激励广大干部新时代新担当新作为的意见》,明确要求各级领导干部“一级带着一级干,一级做给一级看,以担当带动担当,以作为促进作为”,就是要督促领导干部多当“领头雁”,不为“甩手官”。

一级做给一级看,就是不仅要做好“引路人”,更要做好“示范者”。领导干部,要当好“发令员”,更要当好“领跑员”。在推动经济社会发展、保障和改善民生的跑道上,上级多以躬亲实践积累的经验引领,下级才能少交学费、少走弯路,进而不断提高改革攻坚、推动发展的能力与水平。

“上为之,下效之。”只有各级领导干部切实发挥示范表率作用,带头履职尽责,带头担当作为,带头承担责任,才能更好地营造干事创业的良好氛围、风清气正的政治生态。行胜于言,撸起袖子加油干、带头干,方能在实现中华民族伟大复兴的征程上展现新担当、新作为,留下最闪耀的功勋、最无悔的记忆。(梁建强)

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

和你一样挑剔

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

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