渤海潮

给企业当个“好伙伴”

■ 闫丽

动画片《机器猫》里有个小叮当,是很多小朋友认定的最佳伙伴。它随身携带百宝箱,总是花样百出,帮助主角渡过难关。服务企业,其实也需要这种花样百出的“百宝箱”。最近,天津就出现了不少这样的花式服务——

在静海区,建筑工程施工许可“点读式”在线填报指引板块上线,项目办事员在线填表,在“语音播报员”一对一辅导下,不到1小时就能领取施工许可证。

在滨海—中关村,某单位计划建设一座高水平实验室,却遇到了厂房高度不够的难题。北塘湾数字经济产业园提供了定制化服务,解决了问题。

在天津经开区,首个化工类项目施工登记函发出,相关企业可以“以函代证”先行开工建设……

以更有创意的服务激发更强的活力,以更有针对性的流程带来更大的吸引力,把“花式服务”打开来看,可以看到“持续更新”的企业需求,还可以看到相关部门对效率的不懈追求。项目早一天落地,企业早一天开工,创新成果就早一天投产,产品也就能够快一点抢占市场。“时间就是金钱,就是机遇”,正体现在这一步步、一环环的发展节奏中。优质服务的关键,在于高效。不仅在项目起步时“扶一把”,还在企业向前的每一步中都能“送一程”,在政策和服务的“百宝箱”里不断拿出新法宝,帮助企业在发展道路上快速“通关”。如此,既能为企业提供便利,也有利于降低制度性交易成本,进而激发市场活力。从这个意义上讲,服务也是生产力。

其实,万变不离其宗的是理念。更及时的对接、更高效的服务、更精准的供给,背后是主动的姿态、创新的方法,而这一切的核心都在于以企业评价为第一评价、以经营主体感受为第一感受的服务意识。比如,破解小微企业融资难是个系统性工程,今年以来,我市有关部门推出“一码一店一视频”——“惠企二维码”“金融便利店”“产业金融微课堂1分钟”,重点产业链的上下游企业都可以扫二维码、逛网店、刷短视频,“货比三家”去融资。便捷服务只是第一步,增值服务才能让企业和群众办事觉得“解渴”“痛快”。把谁服务、服务谁、如何服务这些问题想通了、堵点打通了,给企业当个“好伙伴”,自然能把事办到服务对象心坎上,让企业的根扎得更深。

一流的企业,见证一流的发展环境。在一种全链条、全天候、全过程的服务生态中,各种要素资源加速聚集、各类经营主体活力迸发。这种聚集和迸发,正蕴藏着一座城市未来发展的无限潜能。

金之平 视线

笨方法其实是好方法

■ 金之平

“文以拙进,道以拙成”,抱朴守拙、静心干事的“笨方法”其实尤为可贵。

宝坻区两名“90后”驻村干部,刚到村里时不熟悉情况,就用脚底板一个地方一个地方去探究,记下了每个胡同里巷、每户家庭的位置,绘出“驻村地图”,并带着村情民意调查表对300余户家庭逐一进行走访……这些方法看起来有点笨,但也正因为用了这样的“笨方法”,两人详细掌握了村里的实情,找到了推进工作的抓手,用一项项成果换来群众一张张笑脸。

笨方法其实是好方法。笨方法不投机取巧,简单却有效。毛泽东同志在《实践论》中有个形象的比喻,想要知道梨子的滋味,就要亲口尝一尝。“亲口尝”,才能对个中“味道”心里有数,相反,缺乏“在现场”的实际体验,不掌握第一手资料、摸不清情况,也就没有办法提高发现和解决问题的精准性、灵活性。

笨方法折射的是诚意,拉近的是距离,体现的是作风。笨方法不虚情假意,不敷衍塞责、不玩心计,对百姓的事操心、用心。开展某项工作、推进某项举措,是直接自己“拿主意”、给百姓“下通知”,还是事先下功夫弄清楚群众需求、征询群众意见,推行效果定然不同。这是一个与群众打交道的过程,也是与群众增进感情、建立信任感的过程。做样子、耍小聪明,只会弄巧成拙,与群众渐行渐远;实心实意做事,群众看在眼里、暖在心里。笨方法之“笨”,胜在有一颗真诚为民的责任心。

笨方法练就真功夫。就像学识从来不会一夜暴增,要困知勉行、铢积寸累。苦和累,磨炼的是本领、开阔的是视野。基层实际、群众需求总是处在变化中,脚底板不够硬,跑基层的腿不够勤,一旦遇到新情况、新问题难免手足无措。怎样才能更好地应对?借用两位年轻驻村干部的一句话,要“接受历练,长出扎进大地的‘根须’”。面朝基层、注重实效的笨方法,无疑是磨砺品质、精进自我的最好“给养”。

评论员 在现场

城市更新 看见『城』也要看见『人』

■ 杨建楠

推开大门,一排排书架映入眼帘,数千本书籍按类别在书脊上贴着不同颜色的标签,静待读者开启一段知识之旅。

这里是位于河北区靖江东里小区东侧的时代书吧。“它的‘前世’其实是个旧车棚。”靖江东里社区党委书记、居委会主任崔扬指着书吧的“城市记忆”展墙介绍说。原来,附近的社区食堂也是由闲置老旧车棚改造而来,社区“洼地”得以旧貌换新颜,是城市更新的成果,从精神、物质两个层面提升了群众的生活品质。

老旧车棚改造前,征求居民意见的结果显示,吃饭和阅读是主要诉求。“书吧和食堂很难取舍,既然大家两个都想要,那就都满足。”在崔扬看来,最大限度满足群众需求就是城市更新的意义所在。

城市的核心是人。牢牢抓住“以人为本”这个核心,在城市更新中不只看到高楼大厦、钢筋水泥,更看到鲜活个体背后的人文关怀,就能搞清楚哪里需要更新、怎样去更新。比如在老旧小区改造中,涉及人口多、情况复杂,如果由施工方或管理者“拍脑门”做决定,很可能吃力不讨好,耗费人力物力去改,居民们却不买账。特别是在人口密集、寸土寸金的中心城区,试错成本相对较高,更容不得反复折建。城市更新重在提升群众生产生活的便利度和舒适感,体现的是一座城市的温度和人情味,只要能充分满足群众需求,即便只是加装楼梯扶手、辟出一小块绿地,同样能在方寸间写好民生这篇大文章。

城市更新,更新的不只是环境,也是生活品质。对高品质生活而言,物质的丰富与精神的丰满缺一不可。旧车棚变身休闲书吧、老厂房融入文化街区,升级硬件设施只是表象,涵养人文底蕴,营造文化氛围才是根本。这些“软环境”的提升,让群众的精神需求得到满足,也延续了一座城市的文脉,给人们留下了一段段难以割舍的乡愁。顺应群众需求开展更新,最终把握住的是时代脉搏、发展大势,是对城市从肌理到精神的全面更新。

城市更新,看见“城”也要看见“人”。抓住城市中人的需求,更新就不会只停留在对表层的修修补补,而是进入到一座城市的灵魂深处。

漫话

馅饼还是陷阱?

近期,有一些电商在销售“快递滞留件盲盒”。有关法规规定,无法投递又无法退回的快件,不得以盲盒形式销售。有媒体披露,一些商家将廉价批发的小商品包装成“快递滞留件盲盒”套路消费者。这样的盲盒,让消费者不仅难“捡漏”反而“上当”。

单君 画

深一度

摄像头对着意见箱,还怎么听真话?

■ 闫丽

鼓励群众提意见,是好事。可一旦摄像头对着意见箱,群众哪敢有意见?

近日,有网友爆料称,广西某大学电气工程学院的书记、院长信箱正对着摄像头,此事引发不少网友关注。随后,该大学回应称,摄像头为2013年统一安装,信箱于2023年安装,“未能充分关注到投信者的隐私”,并表示“彻底整改”。

意见箱被监控,这类事并不鲜见。当然,在一些涉事单位的回应中,总是事出有因,比如几年前陕西汉阴县也有类似事件被曝光,相关单位也说这里面有“时差”存在。不管是有意为之,还是无心之过,摄像头对准意见箱,群众自然望而却步,那些“急难愁盼”也就无从表达。而诸如此类的“疏漏”与“大意”,实则暴露不坦诚的态度、回避问题的心理。

摆错位置的不仅仅是摄像头,也是某些党员干部的思想观念。比如,有的干部下基层,听群众反映问题时,留下一句“回去就研究”,就没有下文了。再比如,面对网友的质疑,相关部门不但不能及时廓清迷雾、解决问题,反而想方设法掩盖问题……对问题视而不见,是最可怕的问题。与摄像头对准意见箱类似,这类做法本质上都是对意见或问题的回避、躲闪。掩耳盗铃,消解的是群众信任,阻碍的是事业发展。

“不患无策,只怕无心。”回避问题,就是回避责任。如果我们连面对问题的勇气都没有,何来解决问题的动力和成效?在人人都有麦克风的时代,很多群众喜欢在网上提意见,意见一旦公开,有关部门就不能再装作看不到,不能不有所回应。所以,重要的不是把意见箱放在什么位置,而是要让群众相信,我们不仅不惧怕问题,更敢于解决问题、处理矛盾。有了“心”,往往就有了“策”。这是责任的体现,也是能力的彰显。

解决问题是硬道理。说一千道一万,不如给群众解决好问题。事不避难,善于把认识和化解矛盾作为打开工作局面的突破口,问题可以转化为谋发展、惠民生的成效。

新视野

“长板”不只是自己“长”

■ 孙一琳

“木桶理论”为大家熟知,木桶能装多少水由最短的那块板决定。要是换个角度看,其实最长的那块板决定了木桶装水的潜力。产业的发展也是如此。产业链上的“长板”,就是产业发展的潜力所在。

近日,天津久日新材料股份有限公司入选国家第五批服务型制造示范名单。深耕光固化材料行业十余年,这家公司紧跟行业发展趋势进行技术创新、工艺改革,打破国外技术垄断,成为全国产量最大、品种最全的光引发剂生产供应商,在这块“长板”的带动下,环境污染更小、能耗更低、涂层性能更优异的光固化材料逐步替代传统涂料成为主流材料,下游传统涂装企业得以加速向绿色化、高端化转型。

一家企业依靠自主创新,锻造自身优势,修炼成为产业链上的“长板”,带动产业潜力转化为发展实力,这样的例子并不鲜见。于企业自身而言,在细分领域专注深耕,用创新完成技术突破,练就“独门绝技”,可以赢得发展的主动权;从产业发展角度来看,一个“长板”的出现,既能为推进科技自立自强、稳定产业链供应链发挥更大作用,又能带动产业链实现向上突破,在市场竞争中占据有利地位。

锻造“长板”是不断“强链”的过程。“长板”企业不仅自身是技术创新的引领者,也可以担当协同创新的发起者和牵头者,与上下游企业共同推动技术创新、产品迭代,最终产生“化学反应”,实现产业能级的跃升。在第七届世界智能大会上,基于飞腾腾珑E2000嵌入式芯片的研发,中科网威、深信服、和信创天、噢易云等企业联合发布了云桌面产品群,可广泛应用于云终端、一体机、边缘计算、工业终端等领域,丰富了应用生态。企业通过自身创新提升竞争力,带动产业链上下游企业协同创新,推动了产业迈向高质量发展。

当产业链上越来越多的企业依靠创新将“长板”拉长,形成集群效应,产业的潜力才能释放出来,真正成为发展的优势。

思想会客厅

抓住『现代化』做好产业链文章

对话人:
杜传忠 南开大学产业经济研究所所长
张玥 孙一琳 本报评论员

产业链现代化是推动经济高质量发展的迫切需要。加快建设现代化产业体系,很重要的一项任务就是打好产业基础高级化、产业链现代化的攻坚战。

张玥 孙一琳:前三季度,我市12条重点产业链在链规上工业企业增加值增长4.0%,占规模以上工业增加值的比重为80.5%,产业链对制造业的带动作用可见一斑。而不断提升产业链现代化水平,能让这种带动作用更加突出。

杜传忠:是的。产业链现代化的重要特点是创新性更强。链上的企业,可以在知识、技术、要素上进行共享、互补,形成大量科技、生产组织和经营模式等方面的创新,带动上下游协同联动。产业链现代化还具有延展性。产业链发展越来越注重跨产业的融合,不断扩展产业的“图谱”。比如天津正在打造的车联网产业链,如果只是造汽车,它的产业链条长度是有限的,技术突破也容易遇到瓶颈,但把汽车与数字产业、网络产业融合在一起,就催生出了无人驾驶、智能交通系统等新技术、新模式、新业态。这样的融合越多,产业链条就越长,产业门类也会越丰富,进而结成更紧密的产业网络,这就为现代化产业体系的形成锻造了强健的筋骨。

张玥 孙一琳:基础不牢,地动山摇。提到产业链现代化,就不能不提产业基础高级化。天津推出《制造业高质量发展行动方案》,把产业基础高级化作为一个发力点和突破口。这需要研发与制造的联动,也是提升产业链现代化水平的路径。

杜传忠:产业基础高级化是指产业基础能力不断提升、产业基础结构不断优化的过程,它是提升产业链现代化水平的基础和前提。实现产业基础高级化,从根本上说取决于技术,特别是关键核心技术的创新,生产芯片那样的核心部件、攻关光刻机等“卡脖子”技术,都是具体实践路径。对天津来说,注重产业链布局的同时,也需要进一步把基础研究、攻克关键核心技术等作为科技创新的重点。我们致力于天开高教科创园、海河实验室等创新平台的建设,正是为了强化这一点。产业链需要什么样的技术支撑,创新的资源就向哪里配置,一旦促成引领性、颠覆性技术出现,产业链现代化水平就会实现层级跃升。

张玥 孙一琳:石化产业链向绿色化发展,颠覆了人们对“化工生产=污染”的传统认知;信创产业为智能化发展提供了“高配”……我市12条重点产业链,有传统产业链的升级,有新兴产业链的打造。从中能够看出,提升产业链现代化水平,不只是建链、成链,还要和补链、延链、升链统一起来,本质是不断优化升级。

杜传忠:没错。研究经济的人常说:一流企业做标准,二流企业做品牌,三流企业做产品。产业链也是如此,有的在最初成链时以生产制造为主,但通过补链、延链、升链,向制定标准、研发设计、品牌服务这些高附加值环节延伸,使产业链从低端迈向中高端。这时候,产业链拥有的就不只是竞争力,还有话语权和资源配置的主导权,产业链现代化的成色就更足。这种趋向在天津的重点产业链发展中逐渐显现。其中,抓住“链主”企业尤为关键,它对于产业关键共性技术的研发、生产标准的制定等,都具有很强的引领和带动作用。就像天津与联想合作,建成联想(天津)智慧创新服务产业园,目的不只是引入联想一个企业,而是吸引更多上下游企业到来,推动产业成龙配套,形成全产业链创新的局面。

张玥 孙一琳:有人说,提升产业链现代化水平的一个路径,是追求“链链不舍”,除了从产业链本身着手发力,还要向创新链资金链人才链借力,实现四链深度融合。您认为这种融合的关键是什么?

杜传忠:深度融合需要在“同”字上做文章,几个链条要同向、同频发展,形成结构性匹配。以产业链与人才链的融合为例,产业链向中高端发展,人才链就要储备更多中高端人才,使人才结构更好匹配、适应产业链的升级要求。近日发布的《天津市高层次和急需紧缺人才开发目录》,是将12条重点产业链中的重点企业作为分析对象后梳理得出的,这就对人才链的进一步完善提出了更高、更具体的要求。强调四链融合的目的,是要把好钢用在刀刃上,让创新链资金链人才链更精准地为产业链升级服务,最大限度地提升产业链现代化水平。

基层声音

本报与各区融媒体中心联合推出

机器换人,服务“换脑”

■ 石乔

服务态度好不好、办事效率高不高,直接关系着企业和群众的获得感、幸福感。为方便群众办事,前不久,南开区政务办在全区布局了97台智能自助服务终端,原本“窗口办”变成了“家门口办”,将服务范围延伸至群众身边,打通方便群众的“最后一米”。

对普通人而言,“小事”天天有,比如“身份证丢了”“打印社保缴费明细”等,方便快捷办好生活中的每件小事,是过舒心日子少不了、离不开的。如果每办一件事都要专程登门去“拿个号”“填个表”“排个队”,有时甚至是一趟又一趟,那么群众的获得感何来?

有了机器,更要善用人力;省了跑路的距离,更要拉近服务的距离。“机器换人”,是为了提升办事效率。假如只是“人办”变“机办”,减轻了人工审批工作量,而宝贵的人力没有适时地“换脑”,更多的时间和精力没有花在为优质服务赋能上,那么纵是“漫天撒种”,也会“无法生根”。

在流程上做减法,是为了在服务上做加法。深化“放管服”改革的核心是“人”,需要真心实意,来不得丝毫虚情假意。精于事前、细于过程、持续改进,我们才能不断提升服务的标准化、规范化、便捷化水平,不断释放改革红利,真正让群众满意。