

# 好服务，也是生产力

## ——从“一”字看改革①

闫丽

为新生儿办理出生医学证明,要跑多少次? 答案是“一次不用跑”。近日,天津市民曹先生喜得千金,他通过“津心办”App线上申报,新生儿的出生证、户口、预防接种证等“一堆事”变“一件事”,很快办好了。

由“多部门、多窗口、多次跑”变为“一部门、一窗口、零次跑”,将“多件事”整合为“一件事”,这个“一”字,不是平面的,而是系统集成、协同集约的立体呈现,是改革不断深入的生动诠释。不久前,天津发布推动“高效办成一件事”进一步优化营商环境提升行政效能工作方案。从社保卡变身“一卡通”,到会展服务更便捷,“一件事”覆盖更多场景。高效的过程、办成的结果,体现在用最短的时间、最快的速度、最少的环节、最优的服务,最大限度减少办事成本,把企业

和群众的关心事变成省心事。办事之效,折射治理之变、机制之新。改革,给群众带来真切具体的获得感,给企业带来“时间就是金钱、效率就是生命”的共鸣。

“高效办成一件事”,背后依托一个强大的“数据大脑”,也需要一键直达、一站集成的数字化思维。化繁为简,靠创新:过去办事找政府部门,现在是进政务平台。打通壁垒,靠改革:过去从这个部门到那个部门,现在是多个部门“综合集纳”。从身份证补办到户口迁移,从企业登记到营业执照遗失补领,越来越多的高频政务服务事项不仅能网上办、自助办,还能多件事一次办。运用先进技术和数字思维,促进政务服务供给与需求有效对接,让数据流动起来,环节流畅起来,“一件事”的“服务圈”越画越大,企业、群众办事更加舒

心,发展的活力也就更足。

好服务,也是生产力。不久前,津南区一家物流公司的办事人忘记带申请表,这时,工作人员解释,“您忘记带的申请表是次要材料,只需在承诺时间内补齐就行了”,为其提供了“容缺受理”服务。不论技术手段如何改进、服务场景如何变化,最大程度便民利民,才是政务服务不变的初心。善用企业、群众视角看问题、办事情,通过智能化、精准化、个性化的方式方法,把“一件事”拓展到“一类事”,让企业和群众的需求和痛点更“触手可及”,是进一步全面深化改革的题中之义。

这是一个“用脚投票”的时代。向改革要动力,以协同聚合合力,以改革撬动发展,“近者悦,远者来”就会成为更生动的现实。

对话人: 乔晓楠 南开大学经济学院教授 张玥 本报评论员

发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点。通过进一步全面深化改革,健全因地制宜发展新质生产力体制机制,将为高质量发展注入更强劲的动能。

张玥:当生产关系适应生产力发展要求时,它会促进生产力的发展,当生产关系不适应生产力的发展要求时,它会阻碍生产力的发展。党的二十届三中全会提出“健全因地制宜发展新质生产力体制机制”,就是通过进一步全面深化改革,对生产关系进行更大范围、更深层次的调整,加快形成新质生产力。

乔晓楠:是的。进一步全面深化改革,为中国式现代化提供强大动力和制度保障,需要推动生产关系和生产力更好相适应。中国式现代化着眼于实现高质量发展、全体人民共同富裕,推动生产关系和生产力、上层建筑和经济基础、国家治理和社会发展更好相适应,才能为中国式现代化提供强大动力和制度保障。随着新一轮科技革命和产业变革深入推进,原来的一些体制机制已不再适应自主创新的新要求,必须借助改革催生新型生产关系,推动技术革命性突破、生产要素创新性配置、产业深度转型升级,为新质生产力提供生长空间。

张玥:高水平社会主义市场经济体制是中国式现代化的重要保障。加快形成新质生产力,需要深化经济体制改革,更好发挥市场机制作用,创造更加公平、更有活力的市场环境,实现资源配置效率最优化和效益最大化。

乔晓楠:深化经济体制改革,需要创新生产要素配置方式,其中的关键是充分发挥市场在资源配置中的决定性作用。发展新质生产力需要步入新领域新赛道,需要什么样的新技术、产业向哪个方向发展,市场的反应最敏锐。就拿天津正在发展的低空经济来说,从生产无人机到相关配套设施,形成了比较完整的产业链,以及低空+物流、低空+农业、低空+文旅等多业态应用场景,资源配置的路径很清晰,就是以场景为牵引、以应用为导向,发挥市场“无形之手”的作用。与此同时,低空经济也面临如何有效管理空域、行业标准如何互通互认等问题,呼唤制度配套、制度创新。这就需要发挥政府“有形之手”的作用,更好维护市场秩序,既“放得活”又“管得住”。

张玥:教育、科技、人才是中国式现代化的基础性、战略性支撑。深化科技体制改革是提升创新体系整体效能,加快形成新质生产力的重要抓手。您认为其中的关键何在?

乔晓楠:推行科技体制改革,关键是要着力打通束缚新质生产力发展的堵点卡点。天津就有一些科研机构把社会贡献度作为评价科研人员的主要指标,让科研人员能心无旁骛地长年从事一项研究。一些学校打通科技成果作价投资流程,让科技成果转化为现实生产力更顺畅。这些做法,完善了科技成果评价、收益分配等机制,让一些沉睡的科创资源得到盘活、人才的创新积极性得到激发。科技体制改革,就是要推动体制“活”起来、人员“动”起来、成果“转”起来。

张玥:开放是中国式现代化的鲜明标识。扩大高水平对外开放,为发展新质生产力营造良好国际环境,也是形成新型生产关系的必然要求。天津正在着力打造这样的环境,深度参与全球产业分工合作,融入全球创新网络,打开发展新质生产力的新空间。

乔晓楠:没错。改革和开放相辅相成、相互促进,改革必然要求开放,开放也必然要求改革。通过深化制度创新,能更好地构建开放创新生态、打造一流营商环境,推动贸易投资自由化便利化、港口资源联动、金融创新合作等进一步提升。现在,东疆综保区正大力推动绿色融资租赁,为新能源等新兴产业提供金融支持,天津自贸试验区率先试点对接相关国际高标准经贸规则,“空运快运货物6小时内放行”等措施陆续落地并常态化实施。诸多改革都意在提供高水平制度供给,增强对国内外中高端资源要素的吸引力。当众多创力量量汇聚于此,就能为新质生产力发展注入更多“源头活水”。

### 基层声音

本报与各区融媒体中心联合推出

## 基层治理需要“这抹红”

蒋丽莉

河北区望海楼街道昆云里社区的“萌娃自习室”里,一群孩子正围坐在桌前,认真聆听志愿者的讲解,不时传出阵阵欢声笑语。这里不仅有作业辅导,还有手工制作、科普实验、舞蹈等丰富多彩的特色课程。孩子们在轻松愉快的氛围中,不仅增长了知识,还培养了新兴趣,提高了动手能力。

这背后,离不开那些身穿红马甲的志愿者们们的辛勤付出。他们中既有党员,也有社区里的热心群众。他们利用自己的专长和休息时间,为孩子们打造了一个温馨、有趣的学习空间。

昆云里社区的“志愿红”,是新时代社区志愿服务与基层治理深度融合的生动写照。该社区通过打造“1+7+N”机制,即坚持社区党委领导、打造了7支队伍深耕志愿服务重点领域、整合辖区各类资源,探索出了一条具有特色的志愿服务新路径。一系列富有针对性的服务活动,提升了治理效能,不仅增强了居民的获得感和幸福感,也促进了社区的和谐稳定。

志愿服务以其灵活性和创新性,有效缓解了社区治理的压力,提升了治理效能,不断为社区治理注入新活力。社区也应加强对志愿服务的支持和保障力度,为志愿者提供更好的服务平台和条件,让一抹抹鲜艳的“志愿红”,成为推动基层社区治理的重要内生动力,为基层治理增色、添彩。

## 企业说“不”的底气从哪来

金之平

政府部门来调研,企业能拒绝吗?

由于时间安排有冲突,海南陵水一家企业,近日拒绝了有关部门入企调研的预约。部门随即更改调研时间,体现了对经营主体的尊重。这不是个例。海南省涉企活动统筹监测系统上线后,各类涉企调研活动频次降低。据统计,今年2月以来,通过该系统共开展活动6090次,发起活动被拒共67次,比以前打个电话、发个通知,调研就能成行,如今可不一定了。

从“我要如何”,凭主观意愿安排工作,到“你觉得如何”,依企业时间、听企业需求开展工作,是服务理念的转变。此前有这样一则新闻,安徽某地一企业一年被检查走访百余次,引发网友热议。把到企业交流、调研当成业绩,三天两头到企业问进度、问需求,以至于有的企业成了“调研样板间”“走访打卡点”。这样非但不能为企业纾困,反而为企业添堵,影响正常的生产经营活动。

良好的政企关系下,企业既有说“不”的底气,也有说

“要”的硬气。“暖企云”平台上反映诉求,很快就有专人回复答疑,第二天相关部门就上门协调解决。”宁河区政企协同线上服务平台设置了企业诉求模块,24小时实时接收企业诉求,第一时间协调相关部门线上、线下解决问题。应呼声而来、奔问题而去,上门服务的形式看似没变,但流程变了、动机变了,角色变了,效果自然也会不同。通过职能转变、流程再造等方式提高治理效能,不仅解决了企业“成长的烦恼”,而且能引导企业从“怕与政府打交道”变成“有事就直说”。

当然,角色的转变不是一朝一夕能完成的。面对产业发展和企业成长的不同阶段,如何按照市场经济发展的要求来履行职能,仍是考验治理能力和水平的重要课题。改革的思维和力量贯穿在破题的过程中。把旧思想的“围墙”推倒,新观念的“闸门”打开,才能涌现出一项项“颗粒度”更细的新方案、新举措来。这也是对一座城市软实力和竞争力的有力诠释。

### 漫话



#### 为了“章”,还是为了“游”

盖章打卡是很多年轻人出游的“必选项”,也正在成为不少商家吸引游客的手段。有些纪念章从“免费自助”变成了“收费盖章”,印章质量良莠不齐,出现大量同质化印章。盖章,还应回归到文化体验的纯粹本质中来。

单君 画

### 新视野

## “外来户”也能成为“土特产”

张玥

表情憨憨、毛发浓密、外形似羊又似骆驼——采萌的羊驼近两年随着新兴的“萌宠经济”走红。这种原产于南美洲的动物本是“外来户”,现在却因武清区陈咀镇发展羊驼养殖业而成为“土特产”。

提起“土特产”,人们往往认为就是土生土长的东西。但宁河区岳龙镇的红瑶甘薯、滨海新区茶淀街道的玫瑰香葡萄、静海区罗庄镇的梨等一些名头响亮的津农精品,最初其实都是“外来户”,在融入本地的自然环境、产业链条后,经过改良、升级,成为“土特产”。

引进“外来户”,绝非“装到篮子里就是菜”,而是有许多门道儿。红瑶甘薯出了名的“不好伺候”,土质有一点不符合要求,产量就上不去,口感也差。这种挑剔的品种之所以能在岳龙镇扎下根,是因为那里的土壤介于黑土与沙土之间,兼具良好的透气性、渗水性和保肥性,彼此“投缘”,就走在了一起。自身优势在哪,适合什么农产品?靠调研摸清情况,靠科技手段进行分析,

靠大胆尝试、小心求证来确定方向,才能避免“拉郎配”。说到底,出手要科学、精准。

让“外来户”成为“土特产”,还需要“改头换面”。如果只是复制粘贴,即便照搬成功,也难免会陷入同质化竞争。茶淀街道种植玫瑰香葡萄已有几十年,这期间采用过数不清的创新性种植技术,至今仍在使用生物技术、绿色新肥料等手段提升葡萄的品质,由此积累了地地道道的津沽特色。事实证明,求变、创新,是一种必须练好的内功,也是让“外来户”得以深扎根的养分。

让“外来户”成为“土特产”,小打小闹可不行,还需真正围绕其建成产业、形成集群。陈咀镇除了养殖羊驼,还打造萌宠乐园,吸引骆驼加工企业入驻,并与科研院所合作开展羊驼血液研究,大有“一鱼多吃”的劲头。这不仅是在延长产业链条,也是在品牌化的道路上走得更远,让羊驼成为当地的鲜明标识。把产品特色转化为多元价值,将“产”字真正琢磨透,手里握着的优质农产品才能形成发展的新气象。

## 画好这个循环的“圈”

李娜

一辆报废汽车被送上流水线,仅15分钟就从整车变为碎片,而后残渣进入分选流水线,自动分类回收铜、铝、塑料等材料,经专业化加工处理后可用于再生产;一块废旧锂电池,经放电、拆解、自动铣削、分容配组等程序,走过一段循环之旅便重新“问世”……在静海区子牙河畔的天津市牙经济技术开发区,这样的故事每天都在上演。

产业向“绿”,城市向“新”,绿色动能释放处,也是新质生产力“生长”处。新质生产力本身就是绿色生产力。实践一再证明,“产品—再生资源—产品”,画好循环经济的这个“圈”,不仅是在化腐朽为神奇,也是在为培育新质生产力“加码”。

这个“圈”,是充满科技含量的“圈”。变废为宝,推动资源再生利用,技术创新是核心动力,也是关键支撑。含有一氧化碳、二氧化碳的工业尾气被细菌“吃”掉后,转化成生物乙醇及新型饲料蛋白等高附加值产品,缘于合成生

物技术的创新突破。线上下单、实时回款、全流程可追溯,还有企业依靠自主研发的智能化云平台,扩大各类再生资源回收范围,推动了循环经济“圈”的运行效率和质量。降低废弃物的产生也好,实现变废为宝也好,于整个循环经济体系而言,没有绿色技术赋能,循环“有心也无力”。深层次看,循环经济的源头是绿色科技的创新和应用。技术供给端与产业需求端对接越紧,循环的“圈”运转越高效,发展才能“新”意盎然。

画好这个“圈”,技术是“墨”,产业是“笔”。有的企业开始更新商业模式,深度参与到产业循环中,通过搭建回收体系,让产品原料从哪儿来回哪儿去。还有的地方以龙头企业为牵引,不断完善产业链条,实现从单一再生资源拆解,向新能源新材料、新能源汽车和装备制造等多元化产业格局转变。着笔延链、补链、强链,上下游企业衔接愈是紧密、产业“体格”愈是强健,循环经济的“圈”愈有活力、竞争力。

## 如此『空城计』,还是别唱了

杨建楠

明明还在上班时,办公大厅却唱起了“空城计”,工位上空空如也。若问人去哪了,请看喧闹的食堂。

如此荒唐的一幕发生在辽宁省丹东市元宝区市场监督管理局。该局中午下班时间应为11点30分,11点10分左右,肖先生(化名)多次拨打办公电话都无人接听。他焦急之下直接前往该局办公楼,却见二楼餐厅内有众多工作人员正在进餐,而三楼办公大厅却空无一人,此时是11点26分。

工作时间离岗就餐,丢的不仅是规矩,更是为民服务的状态。从一件事看一类事,在岗位上“摸鱼”、对群众诉求推诿扯皮、提早下班等现象,都是“不在状态”的表现。“不在状态”,多半是少了“时时放心不下”的责任感。放心不下,贵在时时,也难在时时。服务群众,解决的是千家万户的事,新情况、新问题会不断出现,新模式、新方法需要去探索,这就需要摒弃“过得去”思维,脑子里的那根弦不能松。

凡事不患无策,只患无心。要“时刻在状态”,首先要做个有心人。有心人也是眼里有活儿的人。状态不在线,看的不是上班时间,甚至出了办公室,大街小巷、田间地头处处有群众需要服务,处处是服务群众的舞台;状态不在线,看的也不是事情大小,只要事关百姓利益,柴米油盐的“小事”也是大事。多为群众做一点、多替群众急一急,自然也就“有心”、有状态。

说千道万,能干实事是关键。有的部门积极上门服务,为企业和群众提供“一对一”帮办、代办服务,有的地方设立24小时自助服务区,这些都是把状态拉满,推动一个地区的改革创新发展的表现。“感觉特别幸福,因为一切都不用发愁。”一位市民对基层服务工作的评价,道出了干部“时刻在状态”的意义所在。一座城市的发展动能、老百姓的幸福感正是从这些时时在线的状态中来。