



# 用“服务力”优化营商环境

周丹平

今年以来,曹妃甸海事局以创建模范机关为契机,面向河北自贸试验区曹妃甸片区航运企业实施“首席服务官”制度,为该片相关企业提供海事业务办理中的疑难问题,提供一对一的精准服务,助力营商环境再优化。(据河北新闻网7月8日报道)

优化营商环境有多重要?一个流行的说法是:一个地区的发展“短期靠项目、中期靠政策、长期靠环境”。多地实践表明,好的营商环境是生产力,也是竞争力,就像阳光、水和空气,须臾不能缺少。哪里的营商环境好,哪里的投资经营活力就充足、创新水平就高,经济社会发展速度就快。

优化营商环境,“放管服”改革是关键之举。不断用心用情优化服务则是“关键中的关键”。时下,很多地方、单位都推出了“首席

服务官”,积极为市场主体和群众服务。其中体现出的转变政府职能、优化营商环境的积极探索,传递出的改革思路和治理理念,都值得深入思考、认真总结。

“首席服务官”,明确体现了“服务”这一核心。详细了解企业需求,深入开展“一线服务”“送策上门”,及时解决审批过程中遇到的问题,全程跟踪业务审批进度,协调各审批职能部门加快审批——曹妃甸海事局“首席服务官”的工作,处处都与“服务”有关。你“最多跑一趟”,我“一趟不用跑”;你当店小二,我倡导“妈妈式”;打破“玻璃门”“弹簧门”“旋转门”,清理废除妨碍统一市场和公平竞争的规定和做法,不断提升政务服务质量和效率……各地越来越多的“马上办、网上办、一次办”,让市场主体收获了更多获得感、幸福

感、安全感。事实说明,优化营商环境的本质就是增强“服务力”,强化服务意识、创新服务方式、提升服务水平。而好的营商环境,最终也要靠好的服务来体现。

“首席服务官”,是对政府职能、政商关系的准确定位。真正的服务,不是高高在上,而是平等交流;不是指手画脚,而是充分尊重企业的市场主体地位和首创精神,多让企业唱主角。职能部门在依法依规、保持“亲”“清”的前提下,想企业之所想、急企业之所急,寓服务于监管之中,为企业提供全面、及时甚至超前服务,这才是更深层次、更高质量的营商服务。

但是,一些地方和部门时至今日依然缺乏大局意识、服务意识,不愿改变既有工作模式、不愿与其他部门共享信息;有的“放管服”改革力度不够,该放的没有放到位,该管

的没有管住管好,一些惠企政策迟迟落实不到末端;有的把握不好适当的力度、分寸和距离,部门监督执法“一刀切”。投资者和人才现在都在“用脚投票”,这种状况不改变,营商环境就无法得到优化,人才外流、人口流失、企业外迁就不可避免,就会严重拖累当地经济社会发展。

营商环境只有更好,没有最好。一个工作水平和服务质量不断提升,营商环境持续改善的地方,一定能成为开放的高地、投资创业的首选地,让全社会创新创业创造活力的活力竞相迸发。

微评

## 在线问诊要便捷更要安全

许君强

湖南的一位患者被口腔溃疡困扰,在线问诊了几个医生,结果每个人给出了不同的诊疗结果,最后去线下就诊,病情才得以缓解。这样的经历并非个例。随着互联网诊疗快速发展,误诊白诊、先药后方、AI开处方等乱象也成为摆在行业里的一颗颗“暗雷”。(据《法治日报》7月8日报道)

在线问诊免去了挂号之烦、奔波之苦,日益受到人们青睐。但不管是线上还是线下,看病问诊的结果都必须是准确的。同一病症诊断结果却五花八门,怎么能让患者放心?出现这种情况,一方面可能与“隔空”诊疗影响医生作出判断有关。但另一方面,也可能与在线问诊缺乏严密有效的监管

有关。“互联网+医疗”是未来发展的趋势。有统计显示,截至2021年12月,我国在线医疗用户规模达2.98亿。这个新生事物,在为人们带来便捷的同时,更应当保障大家的安全。上个月发布的《互联网诊疗监管细则(试行)》,明确互联网诊疗仅用于复诊,以及将其纳入整体医疗服务监管体系,实行线上线下一体监管。这对于确保在线问诊的准确性、安全性,保障医疗服务质量具有重要意义。把相关要求落到实处,并建立健全监督体系,就能堵住线上诊疗存在的种种漏洞,推动这一领域健康发展,更好满足群众日益增长的健康需求。

## 纵横谈

中国新闻名专栏  
zonghengtan@126.com

集思录

## 时代不会辜负每一位自强不息者

康乾

日前,26岁的外卖小哥高帅旗收到上海交通大学凯原法学院研究生录取通知书。今年4月,高帅旗得知自己被拟录取后成为一名外卖骑手,帮助家里减轻负担。他每天早上10点多上线接单,下午2点半回家照顾家人,4点多再上线,忙到半夜,回家后继续学习到凌晨一两点。(据新华网7月10日报道)

“不想待在一隅,想看到更大的世界。”为了这个梦想,高帅旗毅然踏上考研之路,凭借坚强的意志和不懈的努力,最终让梦想照进了现实。“趁努力越幸运”“有勇气就会有奇迹”“岁月不负有心人”……他的故事让无数网友深受触动,感慨不已,也给了我们深刻启迪。

这样的励志故事,我们不是第一次听说。“工地上收到北大录取通知书”的云南小伙儿崔庆涛,“曲折磨难难以尽述”的中科院博士赵安,“求学苦旅、逆境自强”的大凉山男孩陈时鑫,“迎风飞翔、圆梦北航”的渐冻症患者邢益凡……他们的事迹为何让人动容?因为从他们身上,我们不仅看到了奋斗最好的样子,更感受到了面对挫折苦难时那

种坚忍不拔、永不言弃的精神。这些学子的经历,再次启示我们,无论时代如何变迁,知识改变命运,奋斗改变命运,永远是颠扑不破的真理,是值得我们坚守的人生信条。“穷且益坚,不坠青云之志。”命运或许会在不经意间设下关卡,但只要勇毅笃行、躬耕不辍,总能战胜苦难,找到属于自己的诗与远方,活成自己想要的样子。

这些学子的经历,是时代对奋斗的积极回馈和正向激励。我们生活的时代,是一个活力奔涌、充满梦想与机遇的时代。可以说,不管置身何种境遇,只要脚踏实地、积极进取,不怕苦、肯吃苦,谁都可能赢得机会、收获成功。当更多个体被“一分耕耘、一分收获”所激励,必将汇聚成推动时代浩荡前行的澎湃动力。

努力不会被辜负,付出终会有回报,这从来就不是无用的心灵鸡汤。励志青年高帅旗给我们上了一堂生动的自强不息示范课,愿每个人都怀揣对生活的热爱,以理想和奋斗为笔,在人生旅途上留下坚实的足迹,书写属于自己的人生传奇。



画里有话

图/张建辉 文/丁慎毅

## 整治“价格刺客”需要监管发力

“为什么机建燃油费到250元了?买机票五百多,点进去变为八百多,简直是‘机票刺客’。”最近,不少人在订飞机票时被高昂的机场建设费和燃油附加费“劝退”,并将其称之为“机票刺客”。(据中国新闻网7月9日报道)

“机票刺客”虽与“雪糕刺客”有很大不同,但也会对消费者造成伤害。有效平衡企业和消费者的利益,切实保障消费者合法权益,需要监管部门对各种“价格刺客”及时亮剑、加强监管。

## 为“打零工”提供信息保障

唐伟

人社部、民政部等五部门近日发布《关于加强零工市场建设 完善求职招聘服务的意见》,要求建立零工求职招聘信息服务制度,将零工信息纳入公共就业信息服务范围。(据《新华每日电讯》7月8日报道)

目前,我国灵活就业人员已达2亿人左右。随着人数的不断增加,对就业信息的需求自然也会水涨船高。同时,零工人员往往在固定点位等待,获取工作信息渠道相对单一。而且,零工市场目前还没有建立相应的信息平台,既有的部分招聘网站数据较少,远满足不了人们的需求。这种情况下,满足广大零工人员的求职就业信息需求,就成为公共服务的应有之义和当务之急。

强化零工市场信息服务,广泛收集零工需求信息,多渠道、多形式发布;完善信息化应用支撑,动态收集更新零工人员和用工主体信息,提供“一网通办”服务……提供完善的线上就业服务网络,畅通供需双方的信息渠道,有利于零工人员找到满意的工作,也有助于用工方找到合适的工人。

当然,在搭建信息平台的同时,也要加强后续服务。比如,为零工人员提供求职招聘、劳动维权、法律援助等一揽子服务,为劳动者和用人单位提供政策咨询、岗位供求、职业培训、招工用工登记等全链条服务。像这样不断创新服务方式、提高服务质量,就能推动零工市场持续健康发展。

# 节约用电 人人有责



# 节约用水 人人有责

