

政务服务：既要高效更要“全周期”

——专家为无锡如何擦亮“无难事、悉心办”品牌支招(下)



专家
观点

受访专家：
傅兆君：东南大学中国区域发展战略研究中心常务副主任、经济管理学院教授
张幸瑾：上海互政信息咨询有限公司副总经理

营商环境通常是指一个地区市场主体运营过程中涉及的社会、经济、文化、资源、环境等发展条件的总和，主要包括基础设施、政务效率、资源禀赋、治安管理等。对于具有经济人理性的市场主体而言，好的营商环境意味着成本的节约和利益的最大化，同时也意味着公平竞争的市场氛围。就无锡如何擦亮“无难事、悉心办”品牌，本报与无锡市社科联携手继续邀请专家支招，东南大学经管学院和上海互政信息咨询有限公司的两位专家就这个话题谈了他们各自的观点。

“容错”可以增强各级各部门改善营商环境的创新动力

记者：现在从中央到地方都越来越重视营商环境的提升，改善营商环境重点应该放在哪里？

傅兆君：改革开放以来，我国社会主义建设事业取得了辉煌的成就，积累了丰富的治国理政经验，建立起了比较完善的社会主义市场经济运行机制，营商环境不断改善。2020年1月1日起实施《优化营商环境条例》，这是我国首次专门针对营商环境制定行政法规，作出了进一步优化营商环境的制度安排。这几年国内媒体、智库、专业研究机构等也很重视对营商环境的研究，前段时间，中央广播电视总台发布了《2019中国城市营商环境报告》，从基础设施、人力资源、金融服务、政务环境、普惠创新等五大方面评估和引导城市营商环境的优化发展。

现在人们越来越强烈地认识到，改善营商环境已经不再是单纯地发展基础设施、减税让利、一站式的便民服务，其实我们在这些方面过去总体上做得不错。实际上，营商环境的改善是一个系统工程，必须整体改善营商环境的各个环节。尤为突出的是抓住

重点，在招商引资的同时更好地整合资本资源，更好地做好投融资服务。在硬件上做好服务的同时更应该把精力用在创新，“两化融合”的软实力上。对于苏锡常地区来说，改善营商环境必须为打造中国的高端制造业基地、高新技术产业集群区的大局服务。

记者：上海是长三角龙头城市，也是全球营商环境样本城市，这两年上海营商环境提升明显，您觉得上海在营商环境改善上有什么好的做法可供其他城市借鉴？

张幸瑾：上海作为国际化大都市，营商环境受到了社会各方面的广泛关注，不仅自身进行了实践和创新，也取得了大家认可的业绩，去年国务院办公厅在全国推广北京和上海聚焦市场主体的经验做法。

上海对营商环境高度重视，自2017年以来，先后制定实施优化营商环境1.0、2.0、3.0版改革方案，2020年4月10日起正式施行《上海市优化营商环境条例》，将营商环境工作上升为法制化层面，这份条例的实施是上海多年来优秀经验的总结、提炼和延续。此份条例中，我认为有几个创新点是值得推广和借鉴的，第一就是“创新容错”：鼓励进行

探索创新营商环境的新经验和新做法，对于失误和偏差予以依法免责和减轻责任，可以增强各级各部门的创新动力，避免很多地方政府存在的“多做多错、不做不错”的懒政情况出现。第二就是“一网通办和综合窗口”的模式：重点推出“两张网”建设，一网通办和一网通管，市场主体办事一个总门户，一次登入、全网通办，要求时间不能超过1天，并且一表申请和一窗申领，这为主体办事提供了极大的便利。

上海市府针对市场主体提供了丰富的政策支持，在这两年先后出台了多份推动企业发展的政策，在今年疫情期间也出台了支持企业复工的系列政策，针对性地为企业解决成本攀升、融资困难、供应链断裂等突出问题，帮助企业“一键重启”，体现了政企同心共渡难关的务实态度。

记者：南京现在致力于打造创新名城，在营商环境建设上推出了不少有力举措，请您谈谈南京市一些好的做法。

傅兆君：总体上看，各地区营商环境的优劣只是个相对的、比较性的概念，谈不上有十全十美的地方。相对来说，有些地方做

得好一些。目前，通常的做法是进一步保证企业经营自主权和财产权，给企业减税降费、简化政务服务程序、提升政务服务水平等，北京、上海、深圳、广州、重庆、南京、杭州等城市的营商环境相对较有优势。

以南京市为例，南京市今年出台的《优化营商环境政策新100条》，突出“全周期服务”理念，主动撤出服务藩篱，推出了简化审批程序、阳光交易等服务型政务的“宁满意”工程，实行“易事通”“交易微快递”特色服务，充分利用数字技术，推出“互联网+公共资源交易”云平台、“晶项链”可视化服务平台、“南京政务服务”微信公众号、电子公证书。重点在政务效能、市场环境、法治建设、社会服务的保障机制方面寻求创新突破，努力减少行政对市场资源配置的直接干预，进一步激发市场创造力，打造全国最优营商环境示范城市，在2019年中国城市基础设施营商环境省会城市排行榜中列第五位，明显高于GDP全国第十的排名，说明南京营商环境走在全国前列，经济发展潜力很大。南京市正在实施的新100条，涉及服务范围比较广，这些举措无疑具有一定借鉴意义。

要重视企业落户后开展经营过程中所遇到的困难

记者：现在很多城市都有自己的政务服务品牌，今年无锡也提出打造“无难事、悉心办”政务服务品牌，对此您怎么看？

张幸瑾：无锡在整体的营商环境的氛围上面做得很不错，也取得了很不错的成绩，今年还提出了“无难事、悉心办”的政务服务品牌，真正要做好这个品牌重点应该理解和努力做好“办”这个字。首先我们要理解到底办什么事情，我个人认为应该要把难、小、暖三件事情办好，即办好企业经营过程中所遇到的困难的事情、办一些微不足道但对企业来说至关重要的事情、办一些能够温暖企业的事情。

现在大家为了营商环境这个口号都在提出降低市场准入门槛，将企业开办时间一降再降，这是一件好事情，很多地方为了招商打出“一天出证”的口号，但是出了证之后是否能够真正营业？是否能够真正保证业务的开展？开展业务之后遇到了各类问题又如何解决？最新政策出台后是否第一时间可以获

取到？这些问题我想很多地方都没有办到。本人一个朋友公司在上海某区就经历了拿了证没有办法正常开展业务的尴尬情况，先是经历了银行开户需要预约并且确定上门拍照时间问题，之后又遇到办公室装修物业到街道审批时间过长问题，前前后后耽搁了将近1个月。

记者：就无锡如何擦亮自己的政务服务品牌，您有什么具体建议？

张幸瑾：如何有效服务好各企业，让企业在无锡落户后在经营过程中能真正“无难事”，我建议做好三方面工作：

打造管家式的服务模式：设立专门的营商环境机构，为本区域所经营的企业设立政务专员，提供管家式的服务。在本区域设立的企业，交由专员进行负责，包括企业事项办理咨询、政策落地的宣传、困难的诉求等，真正做到让企业办事能找到人，然后有求必应，有应必答。

健全营商环境法律法规：使各项工作进

一步规范，参考上海制定优化营商环境条例的做法将工作进一步细化，使各部门的职责更加明确，落实更加有效。同时也希望出台更多的惠企政策，并第一时间传达给本地企业，以此留住企业、服务好企业。

完善民生领域服务事项：人才是企业的一大命脉，把人才服务好了就是服务好了企业。就像行政审批部门通过大数据平台进一步整合各领域和各部门数据一样，无锡市应该打通部门间壁垒，为企业员工提供更多民生领域便捷的服务，让他们没有后顾之忧，增强归属感，进而促使企业稳心留根。

傅兆君：无锡是长三角地区经济社会发展异常活跃的地区，从经济总量到人均收入都排在全省乃至全国地级市前列。营商环境是一个城市经济活力和创新能力的重要体现，无锡市营商环境建设位于江苏省前列。无锡市发布的《优化营商环境行动方案2020》，提出要着力打造市场化、法治化、国际化的营商环境，这是很有战略眼光的。在提

升政务服务水平方面，无锡市正在打造“无难事、悉心办”政务服务品牌。可以结合无锡市的具体市情特点，借鉴南京市新100条的一些经验。

要打造好“无难事、悉心办”政务服务品牌，首先要锤炼过硬队伍，建设一支专业化、学习型、高素质的公务员队伍，切实为企业排忧解难，形成良好口碑。建议成立由市级主管领导牵头的专门建设与管理结构，做好域外城市的调研取经工作，不断创新管理理念。

品牌建设需要持之以恒的努力投入和积累，“无难事、悉心办”政务服务品牌同样需要大力投入和精心维护，“互联网+”的数字化政务服务需要专业研发和保障服务团队的不懈努力。

品牌建设需要鲜明的文化标识和形象系统，打造“无难事、悉心办”政务服务品牌，需要设计相关文化形象系统，持续做好宣传推介工作。

(时晓 采访整理)

纵横

“直播+电商”，拓外贸扩内需新途径

□ 欧国君、郭桂荣

受疫情影响，传统外贸行业下行压力增大，内需市场消费不振。开拓新销售模式，挖掘新消费潜能，是当前政府和企业协力战疫突围的关键着力点。今年以来，我市众多线上商家、线下实体店、本地制造业和传统外贸企业纷纷加入直播带货热潮，迅速成为我市直播经济新亮点、拓外贸扩内需新途径、经济高质量发展新动力。

积极探索直播经济新模式

2020年1月-6月，无锡市网络零售额399.4亿元。其中，实物商品网络零售额333.5亿元，同比增长23.4%，高于江苏省增速11.4个百分点；非实物商品网络零售额65.8亿元。2020年1月-6月，无锡市农村网络零售额114.1亿元，占全市网络零售额比重为28.6%。

推动商贸企业“触电”转型，释放消费潜力。在全市推进一揽子促消费活动，帮助商贸流通企业走出困境，复工复产。市商务局联合梁溪区首场推出无锡消费促进季——“人间·梁溪”重头戏，重点在无锡“烟火气、烟花夜、烟雨景”做文章，推动“商、文、旅”融合发展，打造无锡商家大型直播系列活动，充分体现江南新记忆、城市新生活。此举被省商务厅列入全省新模式新消费典型案例。4月底开展的“烟火梁溪，惠享直播”直播活动发动企业近百家，发放消费优惠券20万张，涵盖百货、餐饮、超市、家电、汽车、旅游等消费业态，总计优惠金额超千万。

助力外贸企业拓展内销，提振企业信心。为推动我市外贸企业拓展内需市场，破

为了给消费者更加直观的视觉体验，增强用户黏性，我市农村电商企业通过“直播+农产品”，立体展现农产品的各项优势和特点，通过与用户互动，拉近双方的距离。阳山镇农村电商企业的营销转型始终走在全市前列，从大V带货到农户自己开播，直播销售占比提升到40%。目前，我市涌现了山联皇菊、桃博士、鸭教授、玫瑰庄园、斗山白茶等一串响当当的细分网红农产品。

解企业出口拓内销难题，4月30日，市商务局与阿里巴巴、抖音、华莱坞、美团等知名电商和直播平台合作，举行“海购无锡·云启未来”——新零售助力外贸拓内销启动仪式，推动我市企业利用新零售模式，拓展线上渠道，帮助外贸企业拓订单、稳产能、稳就业、共渡难关，扶持和培育无锡本地品牌。活动现场共优选18家外贸企业、100余款本地外贸优品，举行“网红+直播”销售活动，并邀请到市政府相关领导走进直播间，为无锡外贸企业加油鼓劲，现场8个直播间累计观看165.7万人次，销售金额超过4760万元。

支持电商企业明星带货，溢出带动效应。4月初，“海澜之家”邀请明星柳岩、杨迪通过五大IP直播带货，当天全网销售超过4000万元。4月28日，市商务局推荐海澜之家参加商务部组织的“双品网购节”（4月28日-5月10日）。海澜电商联合头部好物推荐官薇娅开启全新带货模式，三场直播两个IP系列T恤总销量高达13万件，带动双品节全网销售累计1.07亿元，同比增长116%。

鼓励农村电商网上销售，打造全省品

牌。近年来，我市积极推动农产品开拓电商销售，打造全省品牌农产品网上销售示范区。阳山水蜜桃、宜兴茶叶、杨氏草莓等农副产品网上销售规模进一步扩大。为了给消费者更加直观的视觉体验，增强用户黏性，我市农村电商企业通过“直播+农产品”，立体展现农产品的各项优势和特点，通过与用户互动，拉近双方的距离。阳山镇农村电商企业的营销转型始终走在全市前列，从大V带货到农户自己开播，直播销售占比提升到40%。目前，我市涌现了山联皇菊、桃博士、鸭教授、玫瑰庄园、斗山白茶等一串响当当的细分网红农产品。

推动经济新业态成新常态

随着云计算、5G、人工智能等技术的成熟和成本下降，直播带货不仅让网络平台找到了新赛道，也为我市内外贸企业拓外贸扩内需提供了新舞台。直播经济也将成为我市开放型经济高质量发展的新引擎。我市应抢抓“直播经济”新机遇，加快数字化转型，推动

经济新业态成为新常态，力促直播经济进入优质发展的快车道。

加快传统内外贸企业转型，促进消费升级。积极引导传统商贸企业的经营模式向“线上+线下”“销售+体验”“展示+交易”等新零售模式的转变，有效为实体经济引流，把被冻结的消费释放出来，培育壮大疫情防控期间催生的新型消费市场。通过商贸企业与全市著名旅游风景区、休闲文化街联动，共同开展直播带货、消费惠民活动。加快我市传统外贸企业转型升级，通过线上展示、跨境电商专区、直播营销、直播复盘等方式，积极探索外贸国际、国内营销新途径。

深化与知名电商平台合作，推进电商提质增效。深化与阿里、京东、抖音、快手、拼多多等电商平台的合作，充分发挥平台在数据、市场、资本、数字化等方面的资源优势，挖掘无锡在内外贸、产业带、农业、文旅、扶贫等领域的发展潜力，结合我市大数据、物联网、云计算的产业优势，加快推动我市企业数字化转型，提升无锡制造业拓展市场能力。

扩大电商网红基地效应，打造无锡网红品牌。探索“直播+电商”粉丝流量变现的新型盈利模式，支持无锡华莱坞影城打造内容制作分发、网红孵化、网络直播、电子商务以及线下活动等多功能于一体的网红孵化体系及网红直播人才孵化中心，进一步完善“红人”孵化的培养路径与直播环境。发挥无锡软件、服务外包等产业优势，引导我市电商企业结合商业、文化、旅游等元素，聚拢粉丝，打造无锡网红品牌，加快我市直播经济发展。

(作者单位：无锡市商务局)

观点

帮助民企渡过难关 是保市场主体应有之义

□ 梁启东

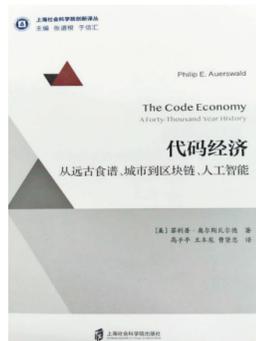
当前，我国民营经济贡献了中国经济50%以上的税收，60%以上的GDP，70%以上的技术创新成果，80%以上的城镇劳动就业，企业数量占全国市场主体总数的90%以上。因此，保住民营经济“活下去、活得好”，是保市场主体的坚实基础和应有之义。

民营经济与市场经济紧密结合，具有产权明晰，决策自主，机制灵活，市场运作效率高、成本低等优势。同时，民营企业自身有着强烈的发展愿望，也有着投资和市场开拓欲望。那些经济发展快、效益好、活力足的地区之中，民营经济较为活跃，在社会经济中处于重要地位。近年来，东南沿海地区之所以快速发展，民营经济发展迅速是重要原因之一。

实现全面建成小康社会的目标，既要讲国强，也要讲民富，这都需要一大批企业支撑。促进区域经济活跃，必须再造微观基础，强化微观主体。民营经济在推进供给侧结构性改革、推动高质量发展、建设现代化经济体系中具有重要作用，需要大力发展民营经济，推动民营企业不断走向更加广阔的舞台，让民营企业的创造活力充分迸发出来。

(作者系辽宁社会科学院副院长、研究员，原载光明网)

速读



《代码经济：从远古食谱、城市到区块链、人工智能》

[美] 菲利普·奥尔斯瓦尔德 著
上海社会科学院出版社

代码是现代炼金术——将思想转化为行动，将劳动转化为资本。随着计算机浸透我们的世界，代码遍布各地。本书讲述了我们如何走到这里的历史，并洞窥了非常有趣的未来。

作者以全面的叙述带领读者从字母表的发明走到区块链的出现。他认为代码的进化是人类历史的关键驱动因素。在几个世纪的时间里，代码进化的每个主要阶段都带来了社会结构的转变。这种转变使我们不仅重塑自己的工作方式，而且重塑我们本身。



《创意城市实践：欧洲和亚洲的视角》

唐燕 [德] 克劳斯·昆兹曼 等著
清华大学出版社

创意城市在欧洲和以我国部分城市为代表的亚洲地区的兴起，无疑是个颇有趣味的现象。本书无意对比各地方的创意城市建设孰优孰劣，而是通过邀请全球35位城市规划学者，从各自的文化背景和视野偏好出发，对欧洲18座创意城市加以详尽介绍并精妙评论，以求给读者们呈现出一幅带有拼贴色彩、中西碰撞的丰富都市画卷。

投稿邮箱：wxbdpinglun@163.com