

# 学习企业才能精准服务企业

□ 赵怀忠

我市制定出台了一系列助推引才、科创和简化审批服务等方面的政策,但企业对政策的了解、把握、运用还显得很不够,这就需要新时代“店小二”深入研究政策,在政策与企业之间当红娘,帮助企业获得更多政策红利。把敬业专业的服务精神渗透到城市的末梢细节,并将其内化为城市的气质,这样的服务才更有底气更有温情更有效率,才能为无锡经济社会高质量发展提供不竭动能。

近日,梁溪区组织部到深圳华为公司进行“点对点、菜单式”驻点学习培训,并在全区召开以“三个一”(一点最深的感受、一个存在的突出问题、一条金点子建议)为内容的专题研讨会,在梁溪干部中间掀起了一场“学习华为、对标梁溪”的思想风暴。受疫情影响,经济发展不确定性因素增多,政府相关职能部门应当以什么样的举措靶向指导服务企业,如何帮助企业提振信心加快发展?梁溪区组团“向世界级企业取经”的做法值得借鉴。

企业作为市场主体,其发展程度往往影响着社会前进的速度,如何指导助力企业有序健康发展就显得尤为重要。这两年,我市着力构建“亲”“清”新型政商关系,推出扶持企业发展系列优惠政策,打造“无难事、悉心办”政务服务品牌,企业从中感受到了温暖,也得到了实惠。但是,在当前信

息过剩和市场竞争日趋激烈的背景下,我市无论是夯实企业平原还是打造企业高峰,都应对标诸如华为这样的世界级企业,在思想变革、理念升级、完善管理、价值引领、机制建设等方面加快锻长板补短板。

学习企业才能更好了解企业。无锡经济发达,但很多企业特别是中小微企业的经营理念、管理手段和企业文化相对都比较粗放,要实现小而精、小而壮,必须学习优秀企业的经营策略和先进管理理念。华为有本书叫《一人一厨一狗》,讲述的是华为员工叶辉辉一人一厨一狗驻守非洲南部一个偏僻岛国科摩罗,坚守6年艰难开辟市场获得成功。以此为例,华为大力倡导以“奋斗者”为本的理念,全面激发员工以企为家。不只如此,华为一切以客户为中心的服务理念、做决策抓发展不蒙眼狂奔的市场预警,以及先僵化再优化后固化的制

度模式等,都很能给人以启发。带回这些先进理念和经验,然后再去认识企业、“解剖企业”,才能真正知道企业缺什么、最急需什么,这样的服务才更精准也更有价值。

服务企业,需要新时代“店小二”式的服务精神。旧时“店小二”式服务以微笑和热情获得认同,但随着社会发展和企业做强做专走向更广阔舞台,这种传统服务模式已不能完全跟上企业发展的节奏和要求。过去,企业点单,“店小二”上菜,但上的菜搭配好不好,符不符合当下时令,“店小二”全然不管,只管照单全收,以示周到和贴心。比如,我市制定出台了一系列助推引才、科创和简化审批服务等方面的政策,但企业对政策的了解、把握、运用往往很不够。这就需要新时代“店小二”深入研究政策,在政策与企业之间当红娘,帮助企业获得更多政策红利。如果企业点单,“店

小二”在提供热心服务的同时,还能指导如何科学搭配、怎样养生,如何规避不健康饮食风险,既避免资源浪费,还提供健康咨询,这样的服务既敬业又专业,自然会更受企业欢迎。

服务企业,还要引领城市精神的升华。高水准的服务环境,并非孤立存在,必须根植于城市的整体氛围之中。深圳之行,所到之处,深圳各级党员干部身上表现出来的新时代“店小二”服务精神让人叹服,这种服务精神也助推了城市整体营商环境的优化升级。当前,无锡正在纵深推进产业强市主导战略,致力打造更多高峰企业,把敬业专业的服务精神渗透到城市的末梢细节,并将其内化为城市的气质,这样的服务才更有底气更有温情更有效率,才能为无锡经济社会高质量发展提供不竭动能。(作者系梁溪区文联主席)



## 微型消防亭 应推广到更多地方

□ 彭爱珍

据报道,梁溪区莲蓉园社区打造“居民家门口”的微型消防亭,在里面配备消防作业服、灭火器、水带水枪等灭火器材,同时在亭子周围张贴消防安全小常识等。

曾有消防战士到校园宣讲消防知识,他现场问了同学们这样一个问题——你知道小区的消防设施在哪儿吗?很多学生都摇了摇头。细想一下,学生们回答不上来大概有两个原因。一个是小区的消防设施不太醒目,很多人都忽视了。另外一个原因是,小区的一些消防设施被障碍物遮挡,我们常常发现不了。这些障碍物,有些是人为的因素,有些是客观的因素。

显然,微型消防亭亮相社区,给了我们有益的启示。首先是它的教育作用。这种微型消防亭,不管是颜色还是图案、文字,都体现了很好的创意设计。以这种方式宣传消防知识,不仅生动活泼,而且很多人都乐于接受,尤其是对于好奇心较强的孩子。其次是它的实战作用。一旦小区发生火灾,这些在小区醒目位置放置的消防设备将在第一时间发挥很大的作用,不管是提供防护装备,还是提供灭火设备,都会非常给力。有了微型消防亭,消防部门还可以定期到社区开展消防知识宣讲、指导居民进行灭火救援演练,这对于防范火灾事故发生、减少事故损失都是大有裨益的。

值得一提的是,这些年,很多小区的消防通道常常被私家车占领,成为很大的安全隐患。这同时也暴露了社区消防教育的短板,今后亟需加强。无疑,社区微型消防亭,对消防教育的方式进行了大胆的尝试。

这些年,无锡的小区变化越来越大的。微型消防亭的出现,也是一道亮丽的风景,这一好做法应该在更多社区加以推广。特别是在老新村、安置房小区等人员居住量比较大的小区,更要配齐消防设施。此外,学校、医院等公共场所人员流动量大,消防责任重,设置微型消防亭有助于更好地防患于未然。(作者系退休教师)



## 找准社区治理支点 与居民需求同频共振

**新闻回放:**不久前,一场小小音乐会在宝山区大场镇保利叶之林社区市民学校举行。钢琴、古筝、电吉他纷纷亮相,一个个动人的音符从孩子们的指尖流淌出来。这样的小音乐会,今年已是第四届。小区里有未成年儿童的家庭至少占一半以上,而孩子成为连接两代人的纽带。社区紧紧抓住“育儿”这个居民最关心的话题,组织一场场小小音乐会,很多居民对待社区事务从一开始嘴上发牢骚,逐步转变成理性求共识。社区治理工作也由此逐步顺畅起来。(据《解放日报》)

**快评:**社区的事务不怕居民意见不同,就怕居民漠不关心。如何提高居民参与社区治理积极性,一直是基层治理的难题。在社区实践中,有的社区劳心费力举办活动,但居民却并不领情,社区治理效果也没有多少改善。上海市宝山区大场镇保利叶之林社区的案例说明,寻求恰当的支点,与居民需求同频共振,能够提高居民参与社区治理的热情,进而提高社区治理效能。

每个社区的居民构成是不同的,年龄、职业、需求等各有差异,因而在社区治理过程中,需要因地制宜找准社区治理的支点。比如之前锡城有的社区通过纸质问卷调查、微信公众号、社区小程序等同居民进行沟通,发掘本社区居民最关心的问题,有针对性地开展亲子垃圾分类、文明摄影展等活动,吸引了不少居民参与。社区治理不光是日常琐事,一件感动人心小事、一次有意义的活动都可能成为提升社区治理水平的契机,进而帮助社区形成自身的特色和优势。当然,社区特色的形成,是一个不断积累的过程,需要通过坚持不断强化社区的优势,逐渐在居民心目中树立良好的品牌形象。(王婉杰)



建设更有温度  
的人文之城

近日,在人头攒动的朝阳农贸市场,无锡市图书馆与无锡朝阳集团合作共建的“三悦空间”正式启用,据悉,这是省内首家将公共图书馆服务植入市民菜篮子的公益项目。在人流密集场所,植入文化元素,提供图书阅读服务,这不仅是一个为民服务的暖心之举,更是一个推进全民阅读的创新之举。这样的做法形式新颖、便民惠民,值得点赞。

新时代,人民群众对美好生活的向往中包含了更多文化期待。这需要不断完善公共文化服务体系,深入实施文化惠民工程,丰富群众性文化活动。而众多的文化活动中,最是“书香”能致远。“书籍是人类进步的阶梯”“腹有诗书气自华”,阅读的重要性已毋庸置疑,对于一个人而言,是增

知求识、修身养性、成长进步的重要途径,对于一个地方来说,则是提升品位、涵养文明、树立新风的有效举措。

诚然,现在的阅读,已不仅仅指读纸质书,拿着手机、对着电脑,打开微信、点击网页,都可以实现轻松阅读。但“读屏”时代,公共图书馆的作用依然无可取代,特别是去图书馆阅读纸质图书,仍是现今很多人的阅读首选。然而,相对人们对阅读需求的增长,基层公共阅读场所不足的问题则令人堪忧,群众举步可就的家门口阅读场所数量还远远不够。

其实,无锡不少机关和企事业单位都有很好的做法,有的单位建立了专门的图书阅览室,还与当地图书馆达成合作协议,定期更新交换书籍;有的单位创新方法、“一室多用”,比如在党团活动室设立“小小读书角”,为大家读书、学习和交流提供有益平台。但是,很多基层群众的阅读场所选择余地就比较小,除了部分社区建立了条件有限的阅览室,群众要看书只能选择去条件相对较远的图书馆。试想,如果为读本自己心仪的书,花很长时间坐公交、转地铁才能实现,那么即使读书需求再强烈,常常也只能望“馆”兴叹,在疲于奔波中慢慢放弃图书馆阅读的习惯。

探索建立基层图书场所建设和服务的新模式,就是要把更多的公共阅读场所建在群众家门口,把更多图书资源送到群众身边,这既是一项民心工程,彰显着城市的温度,更是关系地方未来发展的基础工程。要做好这项工作,必须立足实际,着眼长远,完善顶层设计,加强部门联动,创新方法机制。

当然,要建设更多便民亲民、高效便捷的阅读场所,还要摸准群众诉求,强化问题导向、坚持因地制宜,积极探索各种创新举措,不断延伸公共阅读服务触角,有效融入群众日常生活,最终形成覆盖面广、布局合理、功能齐全的公共图书馆服务网络,满足群众多方位、多层次、多元化的阅读需求。

(作者单位:无锡市农业农村局)

## 把书香播撒在群众身边

□ 田路



## 制止浪费要落到实处

制止“舌尖上的浪费”行动开展已有一段时间,但一些餐饮场所只是简单在店内张贴宣传图画,没有持之以恒坚持下去。近日,北京、广州等地出台“制止餐饮浪费,践行光盘行动”的指引,针对不同消费场景设置不同指导细则,并加强现场督导。很多餐饮场所响应号召,纷纷设立“光盘行动”劝导员,提醒就餐人员少点、不剩餐,顾客从之前的不理解到逐步理解接受,劝导员开展工作也顺畅了许多。因此,把“光盘行动”坚持到底,需要政府部门、餐饮场所和市民携手,用锲而不舍的实际行动助力全社会形成节俭节约消费之风。(洪萍文/罗琪作)

## 做好细节工作化解人口普查“入户难”

□ 孙维国



巡塘走笔

第七次全国人口普查已经开始。人口普查影响着各方面政策的制定实施,关系到每一位老百姓的切身利益。但人口普查也是一项工作量大、难度大的工作,做好这项工作需要每个人积极配合,也需要工作人员的耐心、细心。比如,由于人口普查需要登记详细个人信息,一些人对此心存顾虑,主要是担心个人信息资料会不会泄露,由此可能给自己带来不必要的麻烦。因而对普查工作不太配合,与普查员“躲猫猫”,有人甚至有“抵触情绪”,拒绝登记,更有甚者会提供虚假信息,不仅在一定程度上干扰了普查工作顺利地进行,也使统计数据真实性受到“考验”。

对普查工作的“戒备”反映出市民个人

隐私保护意识的增强。尽管于2010年6月1日正式施行的《全国人口普查条例》中,在保护人口普查对象的权利方面作了严格规定,对人口普查对象提供的资料,依法予以保密;对单个人口普查对象资料,任何单位和个人不得对外提供、泄露,不得作为对人口普查对象作出具体行政行为的依据,不得用于普查以外的目的。国家人口普查领导小组办公室相关负责人也强调,各级普查机构及其工作人员,对在普查中所知悉的信息必须严格履行保密义务。否则,将承担相应的法律责任。实际上,普查员在入户登记时也会向普查对象作详细解释,但仍未能彻底打消部分民众心头的顾虑。

人口普查,是政府与民众的双向互动,政府要取信于民,保护好民众的隐私,打消民众的顾虑和担忧,民众也要如实提供相关数据,为国家决策提供真实的参照。因

此,对人口普查心存顾虑的人,普查员要有足够的耐心,除了对普查对象进行资料核实登记,普查员实际上还担负“普查宣传员”的工作,要将人口普查的意义和作用对普查对象讲清楚,毕竟,不是每个人都了解人口普查的意义和作用。而作为普查对象的民众,要充分理解普查员的工作,积极配合普查,这其实也是自己应尽的责任和义务。

人口普查是一项浩大复杂的社会系统工程,对科学制定经济社会发展规划和有关政策具有十分重要的意义,也关系到每一位市民的切身利益。在普查工作的细节上要力争完美,对心存顾虑的人普查员要不厌其烦,对“躲猫猫”、有“抵触情绪”的人,普查员要有足够耐心。这些普查细节工作虽然琐碎,但对人口普查工作的顺利开展起着重要作用。(作者系公司职员)