

【调研报告】

“被蛋糕卡住喉咙” 招牌下“为企业服务”真假难辨

世界创富企业联合会“助万企”课题调研组 / 文图

助力企业发展本来是件好事，但一经接触，种种的逆风扑面而来。遇到这种情况一般顺势而退，但对于较真的世界创富企业联合会（简称世创联）调研组来说，不能不痛下决心弄个明白：为什么全国首创的辽宁省大连市沙河口区“助万企”服务平台，会出现“企盼蛋糕欲食卡喉”这一反常现象？问题的症结究竟在哪？

一场闹剧的背后

拒绝调研的问题到底出现在哪里？

“你企业卫生有问题”、“你企业不重视防火”、“查查你企业账目”等问题接踵而来。多年来，全国各地以多种名义，打着各种旗号到企业“例行检查”的混乱现象，已呈现出五花八门、真假难辨的态势，这让企业吃尽苦头，大伤脑筋。

而这一现象来头不小，追根溯源，以各种理由要办的事大多都是狐假虎威，难以令人信服。长此以往假的多了，真的确实来了的时候，真的也似乎变成了“假”的。若对这一奇特现象细细分析，其实质令人深思。

知名企业家、沙河口区区委副主委、科技创业基地总裁程昊向调研组道出了苦衷。曾经有人以某局工作人员的身份打电话要求到企业例行检查。当时他比较忙，就一拖再拖，但对方强硬表示，企业不配合就下罚单。程昊见对方来势汹汹，便说：“好吧，明天上午九点到你的局长办公室，我们接受处罚。”看程昊动真格的，对方放下了电话。第二天，程昊到该局长办公室等了一上午，也没见打电话人的踪影，才知道这是一场闹剧。像这样扰企的事，程昊表示还真的不少。

当“助万企”平台服务主动延伸到企业的时候，经常遇到企业不接待的情况。看着是块“蛋糕”，可企业哪敢肯定背后有没有“猫腻”，不接待也就不奇怪了，甚至还有一些抵触。这种现象的存在，说明企业有说不出的苦衷，政府职能转变后的好事难做现象有其深刻的原因。

“助万企”背后的艰辛

在深入调研中，调研组感触最深的是企业更加务实，买单更加慎重。

业务培训、专题讲座等，再加上全方位服务本是一件受企业欢迎的好事，而有些企业参与积极性并不高。“助万企”在加大宣传的基础上，又深入企业交流、沟通，但响应者仍为数不多。一时间，“助万企”服务工作陷入窘境。

自2014年初，沙河口区在深入研究怎样为企业服务时，率先在全国创立“助万企”服务平台，并采用全新的服务理念和服务模式为企业谋福利。按理说，本该成果斐然，但实际效果却不尽如人意，到底“助万企”的阻力来自哪里呢？调研组通过大量走访调查，看出了端倪。

“我们老板不在”、“我们老板在接待客户，没时间”、“我们不需要帮忙”，这是“助万企”深入企业时遇到的冷言冷语，还有更多的是白脸、不理睬，甚至拒之门外也经常发生。在企业看来，哪有“免费的午餐”，况且一些中小企业家的观念一直还停留在传统阶段。小事自己想办法解决，大事托人办，这样虽然有付出，可心里有底。有些企业主明确表示，“你们也收些费用，这样我们心里会感觉更踏实”。还有一些企业认为“助万企”服务平台在他们眼中只是走走形式或喊喊口号而已，解决不了什么实际问题。

用满腔热情温暖“家人”

面对层层阻力，“助万企”工作



“助万企”协助企业举办“扬帆计划”招商推介会

近年来，中国许多企业均收到过各类登门服务项目，它们往往被冠以政府的大名头或者是采取优惠促销等花样翻新的手段，打着为企业服务的“招牌”，电话或业务员穿梭于企业之间，让企业应接不暇，难辨真伪。

在社会分工越来越专业化、服务业不断发展的当下，企业热盼服务，但又不知底细，怕吃亏上当。于是，“企盼蛋糕欲食卡喉”的反常现象发生，这也迫使企业拒绝一切服务，即便是政府部门真诚的服务送上门来，也一概拒之门外。

辽宁省大连市沙河口区助万企服务中心，用耐心、诚心、热心、贴心和一系列务实举措，打开了企业的心结，拉近了政府与企业的距离，增进了企业与企业间的互信，让企业真正感觉到服务的春天来了。这一典型值得大家学习和研究。

人员果断迎战。

沙河口区助万企服务中心一班人马知难而上，分片包组，实行“服务专员”制度，深入企业一线，与企业建立长期联系，把企业当成自己的“家”，把企业经营管管理当做自己的事，把企业家当做自己的亲人和朋友。不管严寒酷暑，不管路途远近，他们坚持走进每一个“家”，访遍全区所有企业，听取他们的心声，征求他们的意见、建议和服务需求。不管企业欢迎不欢迎，不管“家人”态度如何，面对一个又一个“家人”，他们用耐心、诚心、热心和贴心去感动每一位“家人”，用实际行动证明给“家人”看。

只要“家人”提出要办的事，“助万企”工作人员从没说不能办。在他们看来，这是赢得企业信任的开始，即使再难、再累也要帮企业办好。他们找领导，找同事，甚至找亲友，全力去办，去落实。即使是解决不了的问题，也会向企业做反馈，解释清楚。尤其是在了解了企业的一个需求之后，他们还深刻分析企业潜在需求，依托平台的信息资源优势，提出建议方案，提供延展性服务。

“没想到政府还做这样的事情，让我们感到很温暖、有惊喜。”2014年12月21日下午，在大连国际会议中心306会议室，大连小九科技有限公司董事长王珉在接受调研组采访时激动地说。原来，小九科技准备开展一项除甲醛、除异味的新业务，起初只是随口对“助万企”的工作人员提出了寻找办公用房的需求，但是，“助万企服务专员”不但为他找到了合适的办公场所，还告知了他如何办理工商登记注册，成功

对接了大连天智财务代理有限公司进行“全代理”服务，还帮助他与大行建立合作关系，并且定向推送了一条市场需求信息。仅一个月的时间，就让他收获了新项目的十多万元的“第一桶金”。对此，王珉动情地说：“这对一个微小企业来说，等于为我们插上了腾飞的翅膀。”正是“助万企”一班人对待“家人”的态度和对工作的执着，企业的困难和需求，才能一件件得到圆满解决。

“助万企”平台见曙光

功夫不负有心人。

拨开迷雾，曙光呈现。调研组在半年的深入基层、深入企业一线的调研中，发现企业对“助万企”已不再回避，而是积极配合，让调研组看到了“助万企”一班人努力工作带来的曙光。

服务的真心换来了企业的认可。开始，调研组在沙河口区助万企服务中心调研时，工作人员都不想介绍企业，甚至建议调研组不要到企业调研。

原来自哪里？他们说：“我们只是做了‘助万企’该做的事，企业有自己要做的事，老板更忙，就不要打扰企业了吧！”。在不了解情况之前，调研组以为这里是不是有什么不能见光的东西，但在调研与企业接触后情况就大大不同了，调研结果却大相径庭。

在调研组再三要求下，南沙街道“助万企”工作人员为调研组引见了优克多维（大连）科技有限公司总经理阳焯女士。阳总见到调研组分外高兴，滔滔不绝地讲述“助万

企”的故事。公司缺厂房、缺人才、缺资金，找了不少人，花了不少冤枉钱，都没办成。自从接受了“助万企”的帮助，“助万企”专门为她跑了两个多月，帮她一件件解决困难，落实的事情均见曙光，她没花一分钱。这些事虽然都过去了一段时间了，但想起来她心里还是热乎乎的。现在，她只认“助万企”，把“助万企”当成了家里人，有事总是第一时间想到“助万企”，她说，“他们真的办实事”。

“过去不知道，现在离不了”，爽朗的程昊先生一改往日不快，一语道出了心声。他说，“助万企服务中心的同志最近来了20多次，每次来都是为了帮我解决问题。为我提供了许多有价值的市场信息，为我们的楼宇引进了很多优质企业，办了很多实事，要让我打分，给他们打99分……”

2014年12月底，沙河口区“助万企”服务平台刚好成立一年。在一年时间内，该平台共为辖区企业提供融资、用工、法律、政务咨询等服务6000多次，盘活闲置楼宇10万余平方米，开展企业家沙龙、公益讲堂、上门法律体检服务等活动近40次，参与企业4868家。

“蛋糕”越品越甜蜜

融资难一直是制约企业发展的瓶颈问题。大连惠源科技有限公司急需50万资金，因企业无抵押、无担保贷不到款。“助万企”闻讯及时与大连银行沟通。大连银行表示可以为该企业提供“联名通”融资，无需抵押和担保，可根据房产核定贷款额度100%取现。在“助万企”的协调帮助下，该企业从大连银行顺利拿到了贷款，解决了企业的燃眉之急。该企业领导在接受调研组采访时强调，自己联系很多单位都没能办成的事，“助万企”及时出手就帮助办成了，真得好好谢谢他们。今年年初，“助万企”推出了“惠聚计划”活动，以沙河口区企业团购的方式，与平台服务商洽谈，向企业提供纯信用贷款等多种更加优惠的个性化服务产品，深受广大企业欢迎。

抢时间、争速度，成为“助万企”新常态。大连海创装饰工程有限公司前不久承接了一个办公室装修项目，却遇到一个难题。审批图纸流程需要10天左右的时间，交工期限将受到影响。如果违约面临损失15万元。公司执行总经理刘伟说：“我们找到了‘助万企’的平台，他们协助我们在两天内就把这个事情给搞定了，避免了我们合同违约。”“助万企”平台是免费的信息沟通渠道，不论我们打电话或者在平台上直接填入信息，他们都会及时与我们沟通，帮助我们寻找解决方案，使我们的利益可以最大化地实现。”

办实事征服人心。“助万企”针对企业提出的需求，整合了设计、研

发、生产、经营、销售等全产业链企业和机构，组建了由智囊机构、高校专家和服务业务骨干组成的参谋队伍作用，为东北亚酒类交易中心、广告创意产业园、中央大道等项目策划、定位、业态摆布提供智力支持，目前，这几个项目已经落地，发展前景广阔。

2014年初，大连华夏信汇投资有限公司在诺德大厦租用的办公房装修完毕后，该企业定于1月18日获新的办公室约见客户，但是消防验收报告审批手续在1月18日才能拿到，大厦物业因未收到消防验收报告，打算对该公司采取停电处理。一旦停电，企业生意将受到影响。“助万企”接到求助电话后，与大厦物业负责人及时沟通，确保了企业在18日、19日能正常工作。1月20日下午，该企业将消防验收报告交给大厦物业。

政务环境不断优化，企业和老百姓办事更加方便、快捷。“过去有的企业把不少精力都花费在了跟政府部门打交道上，自从获得了‘助万企’的服务，我们就觉得自己企业有了娘家、有了强大的后盾，可以专心从事企业经营了。”大连东北亚国际旅行社总经理车爽动情地说。2014年，沙河口区“助万企”服务平台推出了“一口受理，全区通办”服务模式，成立了沙河口区公共服务中心，整合为民、为企业事项383项，进驻职能部门27个，做到了“应进必进、充分授权”，下放审批权限，缩短审批时间，并对审批事项进行“全流程”再造，变过去一家一户“串联审批”为“一家收件，抄告各方，同时受理，限时办结，超时默许”的“并联审批”，努力形成“一口受理，并联审批，一口发证”的工作机制。

“助万企”走红受热评

“服务型政府通过平台服务，聚合公共资源、社会资源和企业资源，破解企业服务最后一公里难题，代表着未来发展的一个重要方向”。首席经济学家、中国社会科学院信息化研究中心秘书长姜奇平先生，对“助万企”平台特别强调地说。他在国内外具有较高声望，对“助万企”十分重视。他高屋建瓴，站在世界的高度，把脉“助万企”现象，揭示了“助万企”发展进程。

“优化经济环境，激发市场活力，推动转型发展”这是“助万企”的实质，令人深思。著名经济学家、世创联经济观察员刘永泰先生，在接受调研组调研时说。

刘永泰说，“助万企”是服务型政府的华丽转身。建设服务型政府，要懂得从“缺位”的地方“补位”，把服务和保障的“手”伸出去，为企业运行提供良好的外部环境条件，努力推动产业结构转型升级。“助万企”通过一个服务平台，形成各职能部门的总动员，有效解决了“龙多不治水”等权责不分的问题，是现代社会的重大创举。

自从“助万企”三个字出现，我就注重它的发展。刘永泰指出，一个新生事物的诞生，需要付出巨大的努力。现在市场竞争，比战争时还要激烈。暗流滚滚，防不胜防。如果没有一批又一批人的艰苦努力，即使红一时也是长久不了的。因此，我们的时代，需要“助万企”这样一班人去努力、去拼搏，才能实现“助万企”的宏伟目标。

政府设立“助万企”服务平台，有力地解决了企业“企盼‘蛋糕’又怕‘卡喉’”的现象，也是对在新形势下政府如何关心、帮助企业的一次有益探索。刘永泰同时指出，现在企业企盼“蛋糕”，希望政府助力。既然真的来了，再大的“蛋糕”企业也不怕“卡喉”，而真正的蛋糕永远是甜蜜的。沙河口区政府转变观念，真抓实干，唤醒了沉睡多年的企业。显

然，沙河口区企业期盼的春天已真正到来。

再好的“助万企”平台也需要坚持永恒。刘永泰特别强调，从大量的调研看，沙河口区“助万企”已获成功，值得推广，让更多企业受益。我们希望沙河口区边干边总结，让更多企业在优化整合中做大做强，做出独家特色来。

“助万企”有力地破解了“企业怕卡喉”现象。著名学者、大连海事大学教授时建人先生对此指出，过去企业对政府的评价是门难进、脸难看、事难办。现在彻底地改变了，而且是“质”的转变。政府主动走进企业，帮助解决各种疑难问题，这样的典型值得点赞。特别指出的是，“助万企”给众多企业办实事，从项目落地到生产经营，采取政府服务与市场选择相结合的方式，提供全产业链综合服务，助力企业发展，这一独特的创举充分体现了政府为企业服务的宗旨，是文明社会的一大进步，做得好，理应大力推广。

“没有免费午餐”，我总这样认为。但从“助万企”做的事来看，他们真正做到了天上不仅掉了馅饼，而且做的还比期的要好。这是政府为企业服务最佳实践的最佳推广模式。“具有联合国咨商地位的国际生态生命安全科学院院士、大连理工大学原管理学院院长、资深教授武春友先生，在接受调研中如此肯定地说。他在完成教学与科研任务同时，从事了近半个世纪企业咨询服务工作，对企业遇到“关、卡、拿”现象十分憎恨。他强调：“沙河口区政府集中精力组织成立了‘助万企’专职机构，全额拨款，汇集和统筹全区资源，为提高服务效率和服务质量而集中办公等优势，实施一条龙综合服务，为帮助企业做出了典范。”

中共辽宁省委常委、大连市委书记唐军在深入沙河口区调研时，对“助万企”工作给予了充分的肯定。他说，“助万企”服务体系是以满足企业需求为出发点，整合了政府、市场、社会三方资源，是社会治理创新的一个很好的尝试。他指出，“助万企”走出了一条为企业服务的新路子，最大限度地增加了和谐因素，增强了社会发展的活力，提升了企业的满意度。他特别强调，“助万企”要总结推广好经验、好做法，把“助万企”纳入全市社会治理创新全局工作之中。

改革开放，成果斐然。随着改革进入深水区，许多新的经济、社会问题随之而来，如何深入推进政府职能转变，强化市场在资源配置中的决定性作用，成为了一个重要课题摆在各级政府面前。沙河口区深入分析，勇于尝试，推出了“助万企”服务平台，实施了灵活的“一企一策、一企联帮、一企专助”式的贴心服务，整合调动了市场资源，获得了较大的成功，是政府工作一大创新，应及时总结、推广。众多被调研的人士均这样说。

在这里，世创联项目调研组还深刻地研究到，在新形势下，新的问题较多，政府怎样帮扶企业发展是一个大课题，也是一个热点的难题。沙河口区政府以“天下敢第一个吃螃蟹”的精神，发现、探讨、创造、实施一系列“助万企”发展措施，为国家，为中小企业的发展与服务找到良方，是政府服务的创新。“助万企”平台运营的实践证明，政府准确的定位，促使其在企业之中备受欢迎。“助万企”服务企业的蛋糕越做越大，企业发展的“卡喉”现象得到根本破除，沙河口区政府真可谓功德无量，造福四方。

（总策划：王世安 执笔：张泽 徐晨 姜占先 朱树清 张永衡 唐嘉悦）