

9月1日至2日,“2018中国500强企业高峰论坛”将在陕西省西安市举办。中国500强企业高峰论坛是由中国企业联合会与中国企业家协会自2002年联合创办,是大企业与地方政府凝聚发展共识的年度盛会,活动现已成为推动我国大企业参与地方经济发展的重要合作平台。每年在论坛期间发布的“中国企业500强年度榜单”更是备受各方关注,颇具业界权威性和参考价值。今年同期举行的“‘一带一路’与大西安发展”平行论坛,也将向世人展示近年来西安的发展成就。

“店小二”精神引领西安政务改革蝶变

王豫

“我30年来一直做旅游业,一直自称‘店小二’,但第一次听政府部门称自己是‘店小二’,这是很大的观念转变,是服务理念的改变,说明‘服务民众’的理念已经植入每个管理者心中。”中国旅游饭店业协会监事长、开元旅业集团董事长兼总裁陈灿荣不久前来到西安,井然有序的城市秩序、干净整洁的城市环境,给他留下了深刻的印象。但最令他感动的,是政府官员递上的一张张“店小二”名片。



“专车接送”、“私人订制”让“店小二”精神不断创新

不久前,家住杏园村的一位75岁老人感受了一次难忘的“五星级服务”。当天,老人在家人的陪同下,来到西安国际港务区新筑街道为民服务中心办理高龄补贴,不到十分钟就办完了事儿,但不巧的是,陪同的家人有急事,来不及送老人回家。杏园村离服务中心还有七八公里的距离,看着焦急的家属和腿脚不便的老人,工作人员亮出了“神器”——一辆为前来办事的老人和残疾人准备的“专车”,只用了十几分钟时间,就将老人安全地送到了家。

不仅交通工具贴心便捷,服务时间也实现了“私人订制”。不久前,家住临潼区骊山街道西铁社区的张芳通过预约服务顺利办好了独生子女证——“我和爱人平时上班忙,正常工作时间不方便过来办理业务,就在头一天电话预约了第二天晚上7点半到社区便民服务站。第二天我赶到便民服务站的时候,发现工作人员一直没下班,专门等着我。当时心里特别感动。”

记者在骊山街道西铁社区便民服务站预约服务的登记表上看到,不少居民通过微信、短信、电话等方式预约,成功办理了独生子女证、老年证等各项业务。预约时间有的是一大早六七点,有的是晚上八九点,还有不少是周末和节假日期间。“不管什么时候,我们24小时提供预约服务,让每一位前来办事的市民都能根据自己的需求‘私人订制’。”工作人员说。

在大西安,像“专车接送”“私人订制”这样的贴心服务还有很多。如今,随着“行政效能革命”的持续深入开展,各级政务服务中心不断拓宽服务领域,为群众提供全方位的便民服务。全市建成了市级“西安审批服务”手机APP,100多个事项可以实行网上预审,各行政中心窗口全面推行“一站审批”。

一件件具体的事例,是“店小二”的真实成效,市民纷纷赞叹:“店小二精神彻底改变了党政机关‘门难进、脸难看、事难办’的工作作风。”

多把“利剑”监督问责“店小二”

2017年,西安广播电视台的两个电视栏目和一档广播节目《每日聚焦》《问政时刻》《党风政风热线》,西安日报社的《终南瞭望》《明察暗访看民生》成为了强化监督问责的几把利剑!力度之大、影响之大,将舆论监督问责机制的作用发挥得淋漓尽致。

2017年4月8日,节目聚焦全市行政效能建设中存在的问题,向企业和群众频频吐槽的“痼疾”和“新衙门作风”开刀,揭丑亮短,吹响“行政效能革命”集结号,以减少审批事项,简化办事程序,“让群众最多跑一次”为切入点,督促干部做好“五星级服务员”。

“这些监督类的节目,我们可听、可看、可参与互动,多元又新颖,感觉舆论监督更加有力量了。”不少网友留言表示,“‘利剑’名副其实,让我们看到了西安市大力推行行政效能改革的决心和勇气。”

监督问责,成为大西安“店小二”精神推进的一大法宝。从2017年8月起,西安对全市“行政效能革命”工作进行季评、月考核工作机制。通过考核排名,切实形成工作倒逼机制,确保各项工作落实。“对相关单位整改不认真、不扎实、不到位的坚决予以问责,坚决向‘庸、懒、散、浮、拖’开刀,严惩不作为、乱作为、慢作为等顽疾。”市纪委工作人员说。

随着“店小二”精神的不断深入推进,越来越多的企业和市民看好未来大西安的发展。有媒体写到:“当下的西安,正处于建设国家中心城市、国际化大都市等诸多机遇叠加的黄金发展期。如今,西安还在持续开展并升级户籍新政、人才新政、创新创业新政,经济发展指标、人才落户指标、市场主体指标都实现了‘开门红’,‘人才西北飞’效应更加凸显,营商环境愈加优越,已经成为全球创新创业热点城市和新标杆城市。”

大西安“店小二”无处不在

“这次到西安来,感觉西安城市格局更加大气,规划也更有层次,城市秩序井然有序,城市管理者的态度也非常严谨。”陈灿荣说,交换名片时,西安不少政府部门官员拿出的名片上赫然印着“店小二”“金牌招商员”等字样,这让他很吃惊。

在陈灿荣看来,人们的传统印象中,政府官员的门牌、座牌、名片都是主任、处长、书记等行政职务,而西安的部分官员印上“店小二”名片,自降身份,让人眼前一亮,这是服务于民思维的巨大进步。

其实,在大西安,“店小二”这三个字不仅仅印在名片上,更是体现在每一处实实在在的行动上。早在2016年年底,省委常委、市委书记王永康刚履职西安,就提出要不断优化投资服务环境,提供一流的营商环境,努力当好为企业家、创业者和市民群众服务的“金牌店小二”,为项目建设、企业发展和创新创业提供“五星级服务”。

“我们要当好服务企业的‘店小二’,我也主动报名,为企业提供五星级服务。”这是2016年12月23日王永康书记到高新区调研重点企业时,说得最多的一句话。自

企业家点赞“店小二”精神

“今年5月,我们与陕西省某航天基地签订了京东全球物流总部、无人系统产业中心、云运营中心合作协议。合作过程中,该市市委市政府的战略目光、创新精神和服务意识给我留下深刻印象,这种服务效率让我对企业落户该地有了巨大信心。”京东集团创始人、董事局主席兼首席执行官刘强东,在《中国纪检监察报》第四版刊发署名文章,对西安的营商环境给予高度评价。

不仅是刘强东,马云、周鸿祎、张宝通等企业家、社会名流纷纷为大西安的“店小二”精神点赞,海航、京东、阿里巴巴、吉利等一大批国内外知名企业不断落户西安或加大投资,他们用真金白银为大西安“店小二”精神作了最有力的诠释。

陕西省城市经济文化研究会会长张宝通告诉记者,2017年西安半年招商引资的数量,比过去三年加起来都多,丝博会西安分团签约揽金超万亿元,也接近过去三届的综合。为什么这么多企业、投资者愿意来?靠的就是我们的“放管服”以及蒸蒸日上的投资环境和服务水平。

骄傲的成绩背后,正是“店小二”精神带来的巨大转变。

今年1月7日,陕西省政府与华为公司战略合作协议签署仪式在西安举行,省市领导与华为技术有限公司

此,“店小二”“事不过夜马上就办”“最多跑一次”“五星级服务员”走入每一个城市管理者和市民的心中,成为广为人知的热词,在“店小二”精神的引领下,大西安开启了“蝶变模式”。

如今,“店小二”精神在大西安招商引资、人才引进、市民服务、城市管理等方面落地生根。仅2017年,全市共计公布“最多跑一次”事项13675个。编制公布了市、区县、镇(街)三级权责清单;制定了包括45个部门、578个行政审批服务事项目录清单;分八批取消下放行政事权452项;所有集中进驻市政务中心的事项审批时限平均压缩40%;向自贸区下放市级行政职权103项等。

为倒逼改革落地,大西安还开展了“百名局长驻窗口”“最多跑一次”局长体验活动、“行政效能提升”工作培训班、“回头望”等一系列专项活动,确保“店小二”说到做到。

正如一位网友所言:“店小二”精神彰显的是亲民为民、亲力亲为的服务姿态,是给市民办事积极、给企业办事高效、给城市服务用心,让群众方便省心、让外来朋友放心、让老人孩子开心。

总裁任正非共同为华为全球技术支持中心揭牌;就在几天前,西安浐灞生态区大数据小镇项目签约仪式上,浙江圣泓工业设计创意有限公司董事长李庆华深情回顾了项目签约落地过程。“从前期招商洽谈,到项目签约落户,仅用了不到一个月的时间。”李庆华为西安高效的政务服务环境和五星级“店小二”服务精神而感动,表示企业将扎根西安,为西安大数据行业发展和特色小镇建设贡献力量。

同样的感触也出自中软国际的公司负责人。作为国内大型的综合性软件与信息技术服务企业,中软国际与华为、微软等行业巨头有着深入的战略合作。“今年以来,西安‘店小二’的服务意识和‘事不过夜马上就办’的效率,以及高效快捷的政务服务让企业很受感动,对西安发展更加充满信心。”中软国际将用5年时间在西安建设5万名软件工程师入园工作,3万名大学生入园实训的园区……

在刚刚过去的2017年,西安招商引资工作交出了一份令人满意的“成绩单”:全年实际外资完成42亿美元,新批及新增投资额超过1亿美元的外资企业5家,投资总额10.13亿美元,外资额5.41亿美元;实际引进内资额1780亿元;全市投资额在10亿元以上的大项目有33个,总投资额1762.43亿元……