

优化营商环境,哪种关系更靠谱?

■周卫国

营商环境是企业生存发展的土壤。多地将今年确定为“优化营商环境年”。改善优化营商环境,更好发展经济,各地着实下了很多功夫,想了很多办法,费了很多心思,也有不少新提法新创意新服务。以下几种较常见:

“妈妈式”服务。浙江某地开展“妈妈式”服务。要求以妈妈的细心体贴,做到情感上暖心、行动上贴心、措施上用心、机制上顺心、关系上无私心,为企业提供全身心付出、全过程奉献、全方位关怀的服务。

“保姆式”服务。更多提出给企业当“家庭保姆”,以专业和热情,为企业提供全方位、全天候、全过程的服务。“保姆式”是上门到家的主动服务。

“店小二式”服务。“店小二”是北方地区,特别是老北京对店家伙计的称呼。进得店来,来者是客,“店小二”笑脸相迎,热情接待,按需服务。这是多数政务服务中心对“一站式”服务的要求。

细想一下,这几类服务的要求,由“一站式”服务为基础,向提供“店小二式”服务,到“保姆式”服务,再到“妈妈式”服务,升级提质。以“妈妈式”服务为最高最严最优的境界。由此对营商环境升级赋能,赢得企业青睐,获得投资机会,争取发展先机。

就改进服务而言,“妈妈式”“保姆式”“店小二式”服务,听起来亲切,做起来周到,被服务暖心,确实值得肯定。但细细一想,如果从这些服务背后的关系逻辑思考,在改善优化营商环境过程中,哪种关系的服务更靠谱,还真得推敲推敲、说道说道。

先说最高端的“妈妈式”服务。都

说母爱伟大,妈妈无私。企业商家能够得到像“妈妈式”的服务,当然是最好最优的服务待遇了。而就关系来说,从“妈妈”的称呼看服务,说到底是一种血缘关系,亲情关系。

再看“保姆式”服务。好的保姆贴心周到,服务当然不会差。就关系来说,保姆是花钱请来上门到家服务的,实质是雇佣关系。

后讲“店小二式”服务。习俗中的店家小二守候店中,入门为客,热心服务。这是一种“谁进店消费,就为谁服务”的买卖关系。

再以“妈妈式”服务,从母亲爱孩子对孩子角度来分析。虽说母爱伟大,妈妈无私。但“一母生九子,九子各不同”。孩子有长有幼,有男有女,有穷有富,有聪有笨,有胖有瘦,有远有近,有强有弱。如再加上“母亲爱女儿”的天性,“会哭的孩子有奶吃”的习惯,“近亲远疏”的常理,“嫌贫爱富”“喜聪嫌笨”的心态,当一位妈妈面对众多孩子,在具体对待每个孩子上,纵然是妈妈无私,任何母亲实则难以做到母爱均等,一碗水端平的。

回看“妈妈式”“保姆式”“店小二式”服务,理念很好,听来温暖,但细究血缘关系、雇佣关系和买卖关系的背后,难免有“谁亲服务谁、谁雇服务谁、谁来服务谁”的可能,并不公平与对等。而作为市场主体,一个城市的企业商家,存量巨大,增量不少,千差万别,各有不同。它们有新有老,有先有后,有大有小,有公有私,有盈有亏,有好有差,有强有弱。它们有实体有虚拟,有朝阳有夕阳,有先进有落

后,有高端有低端,有鼓励有限制,有保护有退出,有普通有独家,总之不一而足。所有这些因素相加,要想都得到“妈妈式”服务青睐,只能是良好的愿望与要求,而亲疏有别,区别对待,才是现状,更是现实。

优化营商环境,根本上是要打造市场化、法治化、国际化营商环境。而法治化就是要建立健全营商环境法规体系,完善产权保护制度,严格规范公正文明执法,依法行政、依法监管,努力让市场主体在依法办事、按章办事、平等服务的环境中经营。让企业经营不靠关系、不求人办事成为常态。

优化营商环境,面对体量巨大、众多数量的市场主体,绝大多数的企业,最现实、最根本的诉求,是在同样的市场环境中,得到一视同仁、公平竞争、法定服务的待遇。既提倡“妈妈式”“保姆式”“店小二式”服务的创新与探索,但关键要围绕法治化,从市场、竞争、法治、公平等基本理念和法治要素着力,在依法行政、依法办事上下功夫,用法治为市场竞争、公开公平、均等服务等奠基。从这个意义上来讲,优化营商环境,法治政府、法律关系,比血缘关系、雇佣关系、买卖关系,更有保障,更稳定可靠,也更靠谱。



新闻漫话

“生日宴”豪华之风非刹不可

■周志宏



太原的李女士近日给女儿办了一场12岁生日宴,席开18桌,阵仗不小。李女士说:“本来我们家是没有这传统的,但孩子说学校里的同学都办,自己不办没面子。”生日宴选在太原当地一家中高档酒店,一桌饭菜价格2000多元。李女士说,一场宴席办

下来,花个大几万元不说,前前后后也要花不少精力,但是“为了孩子硬着头皮也要办”。

现实中,一些家长热衷于给孩子举办生日宴,“大生日”要办,“小生日”也办,且越办越豪华。愈演愈烈的“生日宴”豪华之风非刹不可。未成年孩子对很多事情都是懵懵懂懂、似懂非懂,频繁参加同学的生日宴,不仅耽误学习,也会产生攀比心理。另外,请客收礼、去KTV唱歌等,都是成年人的交际方式,孩子过早“染指”这些,对他们的健康成长很不利。

过生日,本是表达对孩子的祝福,促进孩子们之间的交流,有利于友谊的

建立。但如果动辄举办上万元的豪华生日宴,非但不利于树立正确的价值观和金钱观,也让祝福变了味。

同时,学校应主动加以引导,将教育落到实处。现在整个社会都在倡导文明新风,反对大操大办,尽管主要针对的是婚丧嫁娶,但生日宴也该纳入其中。大操大办式的生日宴,在一定程度上演变成相互攀比甚至是炫富敛财的手段,与讲文明、树新风格格不入,不利于青少年健康成长。老师和学校应对家长和孩子进行正确引导,相关部门也应通过宣传、教育等途径,进一步倡导文明新风,在全社会形成勤俭节约、反对浪费的风尚。

有话就说

防止学生溺水,必须共同担责

■刘天放

随着各地气温迅速上升,天气日渐炎热,学生溺水事故进入高发期。为做好预防学生溺水事故有关工作,保障广大中小学生生命安全,日前,教育部印发《关于做好预防中小学生溺水事故工作的通知》,部署各地做好防溺水工作。

其实,防止学生溺水事件发生,从上到下一直都很重视,入夏之前都是教育部门和学校的一项重点工

作。可纵然如此,学生溺水的消息还是出现,这不禁令人心痛!这说明,防止学生溺水仅靠学校教育、引导、提醒还远远不够。

学生溺水,总有人把矛头指向学校,认为是学校和老师没有把工作做到位。不错,学校对此确实有责任。然而,防止溺水教育的责任,除了学校,更关键的还是家长。

都说父母是孩子的“第一任老师”,

在防止溺水教育上也该如此,但现实中,不少家长并没有把防溺水教育当回事。

从法律角度看,父母是未成年人的法定监护人,而学校是学生在校上课或生活期间才承担监护责任。学生放学在家,学校的监护责任就转移到了家长身上,即学生在家期间溺水,家长要承担监护不到位的责任。总之,防止学生溺水,在强化学校责任的同时,家长也要承担责任。

世相浅见

1. 近日,文化和旅游部出台《关于加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量的指导意见》,对“十四五”时期加强旅游服务质量监管、提升旅游服务质量等工作作出部署。《指导意见》从6个方面提出了29条具体任务,明确将建立以游客为中心的旅游服务质量评价体系,促进旅游行业服务质量意识和管理水平不断提升。

点评:提升旅游服务质量是一项久久为功的工作,对于旅游企业来说,要把眼光放长远,强化打造优质旅游服务品牌的意识。相关部门应加强引导,实施好以服务质量为基础的品牌发展战略,加快培育一批品牌旅游企业和品牌旅游目的地。如此,才能更好地发挥品牌对旅游业高质量发展的引领带动作用,推动形成优质优价的旅游消费意识,提升中国旅游服务品牌知名度和美誉度。

2. 枸杞拿铁、罗汉果美式咖啡、陈皮薄饼……近日,浙江省衢州市中医医院咖啡馆推出几款添加了中草药的咖啡和甜点,在网上引发热议。院方表示,此举既让顾客体验了美食,又传播了中医药文化。

点评:中医不是抽象的理论和概念,而是源于丰富的临床和生活实践。例如,《黄帝内经》云:“饮食有节,起居有常,不妄作劳,故能形与神俱,而尽终其天年,度百岁乃去。”古人的健康长寿之道,包括天人合一、顺应自然、心态平和等理念。这与现代医学倡导的“合理膳食、适量运动、戒烟限酒、心理平衡”互为印证。由此可见,中医药文化博大精深,蕴藏着极高的生命智慧,是中华民族祖先留给子孙后代的珍贵遗产。学好用好中医药文化经典,对于提升全民健康水平意义重大。

3. 近日,南宁交警在全市9个区域的“3分钟限时免费停车泊位”启用。9个试行点分布在地铁出入口、商场及医院附近,每个点位设有3个泊位,允许车主免费停放3分钟。

点评:短短3分钟,解决了部分车主的临时停靠,一定程度上缓解了群众的“急忧愁盼”,还大大提升了车位的使用率,减少了车位被长期占用的浪费等问题,使得更多的车主因此受益,让原有的停车位的价值得到更高的提升。而加速了车辆循环停放,在方便停车的同时,也能养成车主科学停车、合理停车、不长时间占用停车位,以致造成别人无处可停的停车习惯,这样的习惯,也能间接缓解停车难、难停车的问题。

(综合新华网、人民网)

今日论坛

激发短视频的正向社会价值

■张颐武

近年来,短视频的流行成为互联网发展的趋势之一,也成为互联网文化产业新的重要增长点。国家广电总局不久前发布的统计公报显示,2020年,我国网民日均刷视频约100分钟,互联网视频年度付费用户达6.9亿。

中国网络视听节目服务协会的一份报告显示,我国短视频的人均单日使用时长已经超过了即时通信。与此同时,一项针对1974名受访家长的调查也显示,92.1%的受访家长认为青少年沉迷短视频的现象普遍。如何更好激发短视频的正向社会价值,防止短视频沉迷,值得全社会共同探讨和努力。

针对短视频沉迷产生的负面影响,近年来社会各界进行了多方努力。国家版权局负责人不久前表示,今年将推动短视频平台以及自媒体、公众账号运营企业全面履行主体责任。当前,一些短视频平台已经推出了青少年模式,对短视频的观看行为进行相对可行的管理,努力消除沉迷造成的负面影响。监管部门也需要进行更加有效的管理,让防止短视频沉迷有规可依,让平台和创作者、发布者有所遵循,从而让短视频产业发展更加规范有序。

防止短视频沉迷,成年人需要以身作则。在日常生活中,家长应承担起第一责任人的职责。学校、家庭和整体社会环境需要相互配合,帮助青少年树立健康积极的娱乐观和休闲观,用更多更好的社会活动让年轻人走出短视频沉迷。同时,要鼓励青少年养成更强的自主和自觉意识,形成正常多样的爱好和积极合理的交往,涵养更加健康积极的生活观、对于学习和工作的专注力。