

# 服务企业，就是要实实在在在解决问题

易其洋

3月1日，宁波天生密封件有限公司与中广核工程设计有限公司签订合作协议。此举意味着，今后，“天生”研发生产的高端核级密封件系列产品，可望用于“中广核”旗下的核反应堆上，亦有望用于中国所有核反应堆。

“天生”是慈溪的一家民营企业，也是一家拥有关键核心技术“小巨人”企业。能够与“中广核”牵手合作，是其梦想，只是一直未能成真。这次促成这桩“好事”的，是市委书记郑栅洁。1月4日，郑栅洁书记一行到慈溪开展“三服务”活动，听说“天生”的产品还没能进入相关央企的采购体系时，便马上与相关央企负责人进行了沟通。56天后，民企“天生”与央企“中广核”牵手成功。

服务企业、服务群众、服务基层，“三服务”强调的是“服务”，落脚点也是“服务”。就“服务企业”来说，如何才算得上“服务”？郑栅洁书记的这次牵线搭桥，做出了一个很好的示范：服务企业，就要实实在在帮助企业解决问题。

服务企业，当然需要出台政策、优化措施，也少不了开会、发文件，但政策再好、措施再优，会开得再大、文件发得再多，如果只是写在纸上、讲在嘴上，以会议贯

彻会议、以文件落实文件，而不是实实在在帮助企业解决难题，那只能说是“口惠而实不至”，离“服务”的真谛更是相差十万八千里。

实实在在帮助企业解决问题，首先得知道企业到底遇到了什么问题。宁波民营企业数量众多，情况千差万别，必然各有各的难处。指望出台个什么政策或措施，便“一张处方、包治百病”，显然不可能。那么，服务企业，就不能只是坐在办公室里，或是靠自己的想象，或是听听下级的汇报，或是等着企业上门，来了解企业遇到的问题，而是应该像郑栅洁书记那样，迈开双腿，走进企业，认真听取企业家的想法、职工们的说法。

实实在在帮助企业解决问题，还要能听得进企业的问题。有些领导，也开座谈会，但企业家提了要求，职工们反映了情况，要么听过就算数，要么回到办公室写份报告，便没了下文。郑栅洁书记到“天生”调研时，一听董事长励行根的梦想，便当场给“中广核”负责人打电话沟通，而且一盯到底，促成此事。

实实在在帮助企业解决问题，更要敢于为企业担当。企业遇到的一些问题，凭借自身能力，确实很难解决甚至根本无法解决。正因如此，尤其需要服务部门有担当精

神。有些服务部门、领导干部，听了企业反映的问题，要么说没有这方面的政策，要么说得多个部门协调解决，要么说时机还不够成熟，往往一推了之。听了问题，却没想到尽办法帮企业解决，大张旗鼓进企业，煞有介事搞调研，就成了“扰民”，就是搞形式主义、官僚主义，只会让企业“空欢喜”。而这样的“假服务”“空欢喜”多了，也会寒了企业家的心。

说到为企业担当，除了郑栅洁书记这次当“红娘”，笔者还看到过两个事例，也可作为参照。

一个例子是，“几何伙伴”是上海的一家高科技企业，致力于汽车自动驾驶产品、系统、服务研发、制造和销售，想把“智能驾驶”写进企业名称时，却犯了难。因为市场监管部门的核名系统中，“行业表述”一项，只能选择较宽泛的“智能科技”，没有“智能驾驶”选项。浦东新区市场监管局了解企业需求后，积极协调沟通，帮助企业将“智能驾驶”这一新兴行业表述放入企业名称，也为后续此类公司的设立开了先例。

另一个例子是，嵊州市的集成灶产品HS编码的申报，由于是创新产品，海关出口产品归类中没有这一类产品编码，让相关企业陷入了困境。绍兴海关通过大量研究、沟通，去年10月10日通过了海关归类预裁定，集成灶产品终

于有了自己的“出口护照”，实现了贸易便利、通关效率等“三提增”，相应退税率也从原来的9%提高到16%。

若是服务部门不愿为企业担当，拿“规定是这样”为借口，对企业诉求以一句“实在没办法”回绝，那企业的问题只能还是问题，有同类问题的企业也只好无可奈何。这样服务企业，是不可能让企业满意的。服务企业，就要想企业所想、急企业所急，千方百计为企业排忧解难。

政府部门和领导干部服务企业，为企业解决了难题，促成了合作，引进了人才或项目，企业要珍惜这样的成果，用踏踏实实的发展，回应实实在在的服务。企业发展得好，与别人合作很愉快，引进的人才如鱼得水，引进的项目蒸蒸日上，也是在为政府部门和领导干部鼓劲打气，更是在为当地的营商环境加分、做广告、打品牌，会激发政府部门和领导干部更好地服务企业，也会吸引更多投资者、合作者、创业者慕名而来。

## 明州论坛

首届浙江省新闻名专栏

# 把减税降费这件大事办成办好

段续 刘怀丕

深化增值税改革，将制造业等行业现行16%的税率降至13%，将交通运输业、建筑业等行业现行10%的税率降至9%；下调城镇职工基本养老保险单位缴费比例，各地可降至16%；今年务必使企业特别是小微企业社保缴费负担有实质性下降；全年减轻企业税收和社保缴费负担近2万亿元……政府工作报告对减税降费作出非常细致的安排。

今年经济社会发展任务重、挑战多、要求高。报告的一系列具体措施落到了企业的心坎上，回应了社会各界期待。减税降费的效果，从眼前看，有利于减轻企业负担，增强企业信心和抗风险能力，有效稳定市场预期。从长远看，有利于持续激发市场主体活力，有利于稳增长、保就业、调结构，有利于增强发展的后劲，为改革发展注入新动能，为经济平稳运行创造条件。

一“减”一“降”，伴随的是一系列攻坚克难的改革举措。中央财政要开源节流，增加特定国有金融机构和央企上缴利润，一般性支出压

减5%以上、“三公”经费再压减3%左右，长期沉淀资金一律收回；地方政府也要主动挖潜，大力优化支出结构，多渠道盘活各类资金和资产……面对减轻企业税收和社保缴费负担给各级财政带来的压力，政府工作报告对政府部门过紧日子提出了要求。

把减税降费这件大事办好，需要紧抓落实不放松，瞄准“切实让市场主体特别是小微企业有明显减税降费感受”这个目标，追根溯源，制定细则，确保应减尽减，应降尽降。各地各部门要打通梗阻，推动政策落地，把真招做实，把好事办牢。各级政府部门应充分平衡财政收支关系，深化机构改革和职能转变，提高财政资金使用效能，为减税降费创造更大空间，还应在减税降费过程中，同步降低融资、制度性交易等多重成本，真正让企业轻装上阵，心无旁骛搞经营，把潜力释放出来，让活力迸发出来。

税费的“减法”中，蕴含着各类市场主体效益的“加法”。把减税降费这件大事办成办好，换来的将是经济社会发展的“乘法”。

# “枫桥经验”为什么能历久弥新

陌上青

3月5日，国务院总理李克强在第十三届全国人民代表大会第二次会议上作政府工作报告，在讲到2019年政府工作第十项任务时强调：加强和创新社会治理。推动社会治理重心向基层下移，推进社会和谐的“枫桥经验”，构建城乡社区治理新格局。这是“枫桥经验”首次写入国务院政府工作报告（3月6日新华社电）。

作为基层社会治理的样本，“枫桥经验”越来越受到重视。从写入《中国共产党农村基层组织工作条例》，到写入2019年中央1号文件《中共中央国务院关于坚持农业农村优先发展做好“三农”工作的若干意见》，再到此次写入政府工作报告，意味着“枫桥经验”已经由基层社会治理的样本，上升为党和国家制定政策、作出决策的重要依据和基本经验。

“枫桥经验”为什么能写入政府工作报告？党和政府为什么要推广“枫桥经验”？一句话，就是为了构建城乡社区治理新格局。

时移世易，始于20世纪60年代初的“枫桥经验”已经不完全适应于今天的社会现状，需要不断创新今天。当年，枫桥社会成员的构成以工人、农民为主，没个体户、企业家，也没外来务工人员，因而社会矛盾单一，邻里间产生的纠纷大多因鸡毛蒜皮引起，相对而言，调

解方法也简单、容易，“老娘舅”只需需长草式、说情式的方法即可搞定。

但如今，老一套调解方式不管用了。因为社会成分复杂化了，社会分工越来越细，除了工人、农民，更多的是商贩、个体户、老板、外来务工人员等。人们的思想更活跃，观念更超前，追求的梦想五花八门，因而产生的社会矛盾也更加复杂尖锐，调解起来也更加棘手。调解员如仍然照搬老办法，靠一张嘴苦口婆心还能化解各类纠纷吗？

以长辈式、说情式的方法化解民事纠纷可能管用，却不适宜化解经济纠纷。像房子的使用权纠纷、民间借贷纠纷、企业的劳资纠纷等，就需要调解员从法律的角度入手进行化解。对此，获评2018年度“最美浙江人·浙江骄傲”人物的枫桥镇人民调解员杨光照感触尤深。他说，调解方法需要与时俱进，不断创新，不能仅仅局限于苦口婆心的说教方式，而是要做到以法论事。

从发轫之初的“发动和依靠群众，坚持矛盾不上交，就地解决”等经验做法，经过不断创新发展，“坚持党建引领、坚持人民主体、坚持‘三治融合’、坚持‘四防并举’”等核心内涵赋予“枫桥经验”新的时代特征。正因为与时俱进，不断丰富和创新基层社会治理经验，“枫桥经验”才能历久弥新，成为新时代构建城乡社区治理新格局的宝贵经验。

# “双国标”是养老机构的一对“翅膀”

冯海宁

近日，国家市场监督管理总局出台《养老机构等级划分与评定》国家标准，填补了养老机构等级划分与评定国家标准的空白，方便老年人挑选满意的养老机构。另外，养老院机构服务质量安全强制性国家标准也将出台，这是我国第一部围绕养老机构安全基本要求的强制性国家标准（3月6日《人民日报海外版》）。

截至2017年底，我国60周岁及以上人口2.41亿人，全国各类养老服务机构和设施15.5万个。之前，由于缺乏相关参考标准，老年人挑选养老机构不免犯难。有了《养老机构等级划分与评定》之后，老年人选择养老机构就有了最佳“参谋”。

据悉，这一国标对养老机构等级划分与评定提出了102条要求。标准将养老机构分为5个等级，从低到高依次为一级、二级、三级、四级、五级；等级标志由五角星图案构成，等级越高，表明养老机构综合服务能力越强。

除了方便老年人选择外，该国标还能引导养老机构提供优质服务。因为等级越高意味着服务质量越好，有利于提升形象和竞争力。对公办养老机构来说，是一种荣誉与成就；对民办养老机构来说，则能根据等级定价，类似于酒店星级越高收费越高。而且，该国标实施后还有助于行业监管部门判断养老机构整体发展状况，从而为下一步促发展、调结构提供决策依据，也为监管监督带来方便。

虽然该国标是一种推荐性标准，但积极意义甚大。比如可以促进市场良性竞争，能更好地保护老年人的合法权益等。事实上，该国标与

酒店星级评定标准相似，未必适合强制推行，即是否参加等级评定，决定权在养老机构。

而民政部将会同相关部门制定确保养老机构服务质量的强制性国家标准，因为涉及质量安全，必须是强制性的。虽然该强制性国标还未出台，也没有详细信息披露，但值得期待。安全问题是养老机构服务质量的底线，必须由强制性国标规范和保障。

2017年，六部委联合开展养老机构服务质量专项行动，对全国4万多个养老机构进行了拉网式排查，共整治隐患19.7万个，依法取缔、关停、撤并安全隐患严重、无法有效整治的养老机构2000多家。这种背景下，养老机构服务质量安全强制性国标的重要性不言而喻，应早日出台。

在笔者看来，上述两个国标是驱动养老机构健康发展的一对“翅膀”，缺一不可。一个促进服务质量升级，一个保障服务安全；一个尊重市场，让养老机构自主选择评定等级与否，一个捍卫安全，所有养老机构必须执行。可以说这两个国标是养老机构服务规范化的重要“抓手”。

需要探讨的是，除了《养老机构等级划分与评定》外，一些地方还有自己的星级评定标准，该不该全国统一标准？有的地方根据养老机构星级进行补助，国标实施后能否成为统一动作？笔者认为，国家标准与地方标准哪个更好，应通过实践来对比，更好的标准应长期坚持。

当然，不管是推荐性国标还是强制性国标，也不管是国家标准还是地方标准，落实了才是好标准，否则只是纸上标准。



## 纳入

今年的政府工作报告提出，要实施癌症防治行动，推进预防筛查、早诊早治和科研攻关，着力缓解民生的痛点。做好常见慢性病防治，把高血压、糖尿病等门诊用药纳入医保报销。

新华社发 商海春 作

# 政府工作报告楼市表述里的松紧辩证法

张敬伟

今年两会，政府工作报告关于楼市部分有了一些新变化。报告通过“房地产税”“新型城镇化”“棚户区改造”“群众住房问题”等关键词，勾勒出2019年及未来房地产市场的发展趋势，但是没有提到“房住不炒”，这是否意味着新的楼市周期来临？是否意味着新的楼市周期来临？

中国楼市周期性的“松”和“紧”，似乎成为市场常态。这轮楼市周期，已经持续了2年至3年，从去年库存开始，一二三四线城市楼市开始了接力“热传导”。库存降了，房价涨了，楼市热了，风险来了。于是，因城施策，又开始密集调控，在限购、限价、限贷、限商、限售等“五限”措施下，房地产市场的高温逐渐退烧。

这波楼市调控，政策指向“房住不炒”，可谓把准了楼市脉搏，深谙刚需群体之心。除了“房住不炒”的政策定位，对于破解楼市的周期性沉疴，政策面提出了制度性举措：多主体供给，加快建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度。

今年政府工作报告不提“房住不炒”，并非是要启动新的楼市“松”周期，而是在这一政策基础上，又完善了楼市健康发展的新举措。“新型城镇化”“棚户区改造”“群众住房问题”，说到底还是为了促进楼市平稳健康发展。

“房地产税”自多年前前在上海、重庆试点之后，一直是热力不衰的话题。今年的政府工作报告再次提到房地产税——“健全地方税体系，稳步推进房地产税立法”。

这一表述和去年有了变化，去年说法是“健全地方税体系，稳妥推进房地产税立法”。“稳妥”变“稳步”，一字之差，凸显“房地产税”又近了一步。

中国拥有近九成的高拥房率，很多家庭甚至超过两套房子——这在中产阶级独生子女家庭相当普遍。更重要的是，这些家庭的成员，还有很多在一线或热点二线城市生活工作，导致了中国的尴尬现象：家庭所在地拥有至少一套房子，但在孩子生活工作地很难买得起房子。在此情势下，一线和热点二线城市的楼市存在供应不足、房价居高不下现象，但三四线城市楼市热时供应不足、楼市冷时出现库存。此时征收房地产税，不少家庭面临在户口所在地增加住房税负，却又在二线城市购房难的实际问

题。因此，征收“房地产税”是个复杂的市场难题，也是不好把握的财税难题，更是必须兼顾各方利益的民生课题。

国家宏观政策决定了市场必须风险控制，楼市也是如此。两年多的周期性调控，“房住不炒”虽然不讲了，但已深入人心。而且需求端对楼市也有了更高诉求。两会前，取消楼市交易的公摊面积以及新商品房交易在装修上要满足基本要求等举措（征求意见），凸显中国楼市从政府主导和资本主导的初级阶段，提升到了以市场为导向、关切需求方诉求的阶段。

年初以来，一些热点城市房价呈现出上升态势，有些一线城市还出现了深夜排队购房的现象，但皆非楼市常态。不管楼市怎么调整，其方向是平稳健康发展。

# “让制假行为直接入刑”值得期待

曲征

在3月5日的“部长通道”上，国家市场监督管理总局局长张茅表示，将“实行最严厉的惩罚”，使假冒伪劣制造者“付出付不起的成本”。全国人大代表郝世玲建议，让制假行为直接入刑（3月6日《南方都市报》）。

制假售假行为是一个老话题，也是一个难以治理的顽疾。制假售假泛滥，造成假冒伪劣产品横行，危害巨大。一则侵犯消费者的合法权益，倘若食品药品方面出现假冒伪劣，还会严重威胁人民的生命健康。二则损害正规生产经营者的合法权益。由于假货成本低，有价格“优势”，于是“劣币驱逐良币”，对于正规产品的市场形成严重冲击。假货横行，创新产品不断被模仿，会严重挫伤人们的创新精神，也不利于知识产权的保护。三则制假售假行为对破坏社会风气，危及社会诚信大厦，破坏社会诚信。

所以，对于制假售假行为，每年两会都会涉及类似话题，“打假”已连续6年被写入政府工作报告。在去年的两会上，全国政协委员朱江夫妇呼吁加大对制假售假的打击力度，降低制假售假入刑门槛，推动制假行为直接入刑。

对于制假售假行为，目前也有法律法规予以规范。但客观而言，一方面量刑太轻，一方面制假售假者的行为证据难以获取，再加上有

些执法不力的现实，造成制假售假者很难得到有效惩处。比如，目前制假售假行为的起刑点为5万元，看起来数额不高，但现实是，即使人们在买了假的东西，或者明知对方在售假，要想拿出其销售额超过5万元的证据也很难。

以上现状导致制假售假行为的违法违规成本很低，法律法规对于制假售假者很难形成有力威慑。也就是说，违法成本低、处罚不严厉、惩治力度小，这些因素综合起来，导致制假售假行为不断泛滥，惯犯、累犯难以杜绝。

一个生产假冒伪劣产品的人，已经突破了做人底线，也严重破坏了社会风气。从长远来看，不仅导致社会道德滑坡，还会破坏民族品牌的国际声誉，对这样的人就应该严加惩治，令其付出沉重代价。

所以，在治理制假售假方面，确实应该在法律层面来一次增强打击力度的改变。而降低制假售假的入刑门槛，让制假售假行为直接入刑，就是一个不错的选择。如果由于种种原因，“直接入刑”还无法全面执行，也可以尝试让涉及食品药品等人身安全的制假售假行为直接入刑。

总之，要拿出治理酒驾的劲头来治理制假售假行为。“一次造假，终身负责”“造假一次，锒铛入狱”，唯如此，才能让制假售假者“付出付不起的成本”。