

服务企业 就要尊重和满足企业的需求

易其洋

已集聚模具企业160余家，一期企业入驻率超过70%，去年实现产值超10亿元；去年9月，二期首批推出的4栋38套厂房（4万平方米），仅在半天内就卖光了——宁波模具产业园有这样的佳绩，不能不说，是园区将产权化整为零，让小微企业“拎包入住”的结果。

宁波的模具行业，好多数是小微企业。2013年10月，宁波模具产业园区开工建设，难题随之而来：园区里厂房面积太大，成本过高，许多小微企业根本无力“入园”。经过调研和协调，园区决定，按照小微企业的需求，将大型厂房分割、切块，个性化配置厂房。2015年4月，园区启动产权分割销售，成为国内首个推出产权分割的小微企业园。针对小微企业普遍面临的融资难，园区又推出了工业厂房按揭贷款，小微企业最高可按照厂房出让金额的70%贷款（3月10日《宁波日报》）。

一家家小微企业，虽然规模不大、员工不多、资金有限，却是提供就业岗位的主要渠道，是企业创业成长的主要平台，是科技创新的重要力量。许多大企业，就是从

“小微”起步，一天天做大的；小微企业中，还孕育了不少行业“小巨人”“单打冠军”和“隐性冠军”。

让模具企业进模具产业园，同行们聚在一起，既利于竞争合作，也便于污染防治，是好事。但因为模具企业多是“小微”，要进产业园，租下大厂房，无疑吃不消。解决办法，很容易想得到：既然厂房太大，小微企业租不起，那园区何不将它们分割成小的，出租给企业。市场经济不就是这样吗：消费者有什么样的需求，服务者就提供什么样的服务，甚至是“只有消费者想不到，没有服务者做不到”。

宁波模具产业园区厂房“分割销售”和提供按揭贷款的做法，之所以媒体会报道，值得说道说道，无非是因为，我们讲“服务企业”，就是要尊重和满足企业的需求，让政府服务和企业需求对接而不是错位、脱节。模具产业园区建成了，小微企业却因为厂房太大租不起，园区方若是“唯我独尊”——你租不起就租不起，那是你的事，与我何干？那么，这样一来，园区方虽然能够省心，但对于双方而言，都绝非好事。

现实中，类似供需错位或脱节

的现象，并不少见。一些企业遇到的难题，存在不是一天两天、一年两年了，表达的需求，也不是无理取闹，或有违法律规章，更不是难得根本没办法解决。事实往往是，企业面临的难题，只是像那些小微企业一样，不过是要求把厂房分割得小一点而已。这样的需求，只要服务部门肯出手，办法总会想出来的。

当然，作为产业园区，怎么做，不能不考虑利弊得失。假若真是一时无法确定对错，那也可以放手一试。理由就是，这是小微企业提出来的，是它们真真切切的需求，服务部门就该“对症下药”“按需上菜”。小平同志当年就鼓励我们，要大胆地试、大胆地闯。再说了，这也不是什么试不好就要“丢乌纱”“掉脑袋”的事，就算试错了，改过来就是了，总比僵在那里好。我们不是有鼓励创新的“容错机制”嘛，又不是为个人谋私利，只是为小微企业解难题，有什么不敢做、不能做的呢？！

正所谓“不破不立”，宁波模具产业园区一期的4栋厂房，被一分为四、一分为八，甚至分割成数个100平方米的小面积厂房。小微企业可根据自身发展需求，分栋、分幢、分层乃至竖向单元分割购买

厂房，“入不起园”的问题迎刃而解。建园区，是用来集聚企业的，企业进来了，园区才活得了、做得大。就此而言，与其说园区是在为小微企业“破”，不如说是在为自己“立”。

这样的案例也提醒我们：所有为企业提供的服务，如果能够在做之前，就认真地听取企业的意见和建议，把工作做在前面，而不是“事到临头”了，才回过头去“问需于企业”“问计于企业”，然后再“大修大改”，显然要省事得多，受企业欢迎得多。

企业千差万别，需求各不相同，服务企业，尊重和满足企业需求，无疑有很多种方法。但无论是何种方法，改变政企间惯常的那种“供—需”互动关系，变为“需—供”服务关系，企业需要什么服务，就想方设法为其量身打造什么服务，才是服务部门应该追求的。这不仅是服务方法的改变，更重要的是服务理念的转变和服务角色的转型。

明州论坛

首届浙江省新闻名专栏

消费投诉热线整合后 畅通是关键

冯海宁

国家市场监督管理总局局长张茅去年3月1日就12315投诉热线占线等问题回答记者提问时也承认：“我有时候检查12315的时候也打不通，这个问题需要系统来解决，说明投诉渠道不畅。”也就是说，今后消费者能否在正常情况下打通消费投诉热线是检验此次热线整合效果的关键。

确保整合后的12315热线始终保持畅通，首先在于增加相关投入，比如增加电话线路、增加接线人员，其总数应该远远高于过去五条热线的总和。其次，利用互联网、移动互联网开通多种投诉举报渠道，以分流投诉量。其三，建立严格的管理考核制度，把电话接通率作为考核标准。

投诉举报数据，不仅是舆论评判消费环境的重要指标，也是监管者确定治理重点的“指南针”。如果投诉热线不畅通，部分消费者投诉无法体现在数据中，就会影响准确评判和精准治理。从这个角度来说，投诉热线能否打通，不仅关系消费者维权也关系市场监管效果，所以必须保证热线畅通。

当然，消费投诉热线仅保持畅通是不够的，能否及时解决投诉问题让消费者满意也很重要，这就需要建立完善的投诉受理、办理、督办等机制。

数据显示，2018年，全国市场监管部门共收到消费者投诉、举报、咨询1124.96万件，为消费者挽回经济损失31.17亿元。其中，投诉热线发挥了重要作用。期待整合后的投诉热线，在为消费者挽回经济损失方面发挥更大作用。

干部成长无捷径可走

毛矛

3月1日，习近平总书记在中青年干部培训班开班式上发表重要讲话，要求在常学常新中加强理论修养，在知行合一中主动担当作为。他强调：干部的成长无捷径可走，经风雨、见世面才能壮筋骨、长才干。

“十年树木，百年树人”，干部的成长是一个复杂过程，培养一名干部不是轻而易举的。最近，李云龙又“火”了起来，这位电视剧《亮剑》中的主人公，以忠诚与担当著称，敢打硬仗，善于开创新局面。当前经济社会的发展形势，迫切需要有去当尖兵、当先锋，因此，一些地方领导和媒体呼吁：让“李云龙式”的干部脱颖而出。从电视剧来看，李云龙的经历恰恰说明，一名优秀干部的成长，必定是一个千锤百炼的过程。李云龙会打

仗、能干事，又有“一身的臭毛病”。他在奖励、处分、提拔、降职的循环中成长，历经“九九八十一难”，终于成长为一员名将。

“宰相必起于州部，猛将必发于卒伍”，习近平总书记曾多次引用这句古语，以说明基层的艰苦环境对于干部成长有着重要意义。在实践中培养锻炼干部，是我们党的传统。1946年2月，毛岸英从苏联回到延安，毛泽东对他说过：“你在苏联大学毕业了，还参加过苏联卫国战争，可是你还没有上过中国这个革命大学。你对中国的情况了解得很少。缺乏实践，这一课应当补上。你应该到农村去拜农民为师，在那里可以学到在外国学不到的许多有益的东西。”对党的干部来说，从基层做起，从艰苦的工作干起，不脱离实际、不脱离群众，是天经地义的。古人云“天将降大任于

斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨”，说的就是这个道理。

“朝为田舍郎，暮登天子堂”，原本说的是古代读书人希望通过科举考试改变命运的美好梦想，但现在有一些干部曲解其意，将其奉为圭臬，企图走捷径“一步登天”。在知识才干方面，不修炼真才实学，而是用不正当手段获取高学历、高职称；在谋求职务晋升上，不是踏踏实实干事业，而是热衷于投机取巧。有的人刚到一个岗位，椅子还没坐热，就急于提拔升级；有的热衷于搞虚假政绩，或别出心裁追求轰动效应，寄望于上面高看一眼；有的则忙于“攀高枝”“接天线”，寻找“重量级”靠山。在已落马官员中，有人出镜忏悔时说，为了与上面拉上关系，居然碰到了骗子，出了大洋相。

“德薄而位尊，必有祸端。”当干部就要德才兼备，有道是“没有

金刚钻就别揽瓷器活”，靠“走捷径”上位是靠不住的，最终必定会害了自己。一名好的干部，一定有良好的从政动机，不会动歪脑筋“走捷径”；而好的制度设计，则可以让人想“走捷径”的人无计可施。

优先考虑

国家医保局3月13日发布《2019年国家医保药品目录调整工作方案（征求意见稿）》，将根据基金支付能力适当扩大目录范围，优化药品结构，进一步提升基本医保药品保障水平，缓解用药难用药贵问题。

（新华社发 徐骏 作）

织密民生司法保障网

刘怀丕 段续

从“依法制裁恶意欠薪行为，帮助农民工追回劳动报酬95.3亿元”，到“审结婚姻家庭案件181.4万件，发出人身安全保护令1589份”；从“起诉电信网络诈骗犯罪43929人，同比上升29.3%”，到“起诉制售假药劣药、有毒有害食品等犯罪12360人，同比上升5.5%”……两高报告传递出保障民生的司法温度。

随着经济社会发展，老百姓在民生方面的司法需求日益增多，虽

然具体案件涉及金额未必大，却关乎群众切身利益。民之所望，政之所向。民生需求在哪里，司法触角就应延伸到哪里。加强民生司法保障，要精准对接民生领域司法需求，把老百姓关心的事办好。这是司法为民的题中之义，承载着人民群众对公平正义的期盼。

针对民生痛点堵点，司法要及时给老百姓撑腰，提供他们最需要的法律支持。当前，食品药品安全、保健品诈骗、校园贷等民生问题突出，对此实践中已做出不少司

法保障的成功探索。不过，面对出现的新花样，还需持之以恒、久久为功，让司法利剑永远寒光闪闪。司法机关不断织密扎牢民生司法保障网，通过办理一件件案子，解决群众一个个问题，消除社会一起起矛盾，才能保障人民安居乐业。

织密扎牢民生司法保障网，一方面要回应社会关切，紧紧围绕民生领域突出问题施策，同时解决好执行难问题，守护好民生法治底线，让公平正义可感可触；另一方面要抓住民生改革攻坚点，以司法破除民生领域顽疾痼疾，最大限度增加民生福祉，增强人民群众的司法安全感和幸福感。

【上接第1版】这样亮眼的成绩，只是梅山的起步。

今年，梅山将在限上商品销售额、营利性服务业营收、自营进出口总额等方面，更好地实现硬性指标，争取这些数据保持两位数增长，为全市经济社会发展作出新的贡献。

下一阶段，梅山产业集聚区将着力开展五个试验区的改革创新实

践。“要全面提升梅山保税港区功能，从原有的单一物流向全方位的对外开放转变，对标自由贸易试验区，进一步扎实做好五个试验区的各项具体工作。”宁波梅山物流产业集聚区管委会主要负责人表示，接下来，梅山将逐步补上实体项目落地方面的短板，推动原有注册型

企业向入驻企业、入库企业、落地企业转变。

从长远看，梅山产业集聚区将充分依托良好的区位优势、丰富的港口资源以及现代化的产业基础，努力成为浙江打造“一带一路”枢纽的桥头堡、引领区域经济发展的新引擎、宁波新一轮发展的重要增长极。

第31届宁波国际汽车博览会
暨智能、互联及新能源汽车展览会
全家欢乐嘉年华
3.28周四-4.1周二
国际会展中心

扫一扫抢门票

年度汽车盛宴
厂方直展 厂方直销
品牌云集 多款新车发布
吃喝玩乐逛
全家一起来HAPPY吧!

滴滴出行 打滴滴特惠拼车去车展
多等一会，多省一点儿

广播支持：FM102.9 新闻92.0 汽车之家 汽车之家直播 汽车之家直播 汽车之家直播 汽车之家直播