

投资1180万元,收治肾衰竭重症患者的透析中心原本三年前就应营业,但因周边居民反对被当地政府叫停,另行选址后同样被“卡脖子”……重庆市巴南区山外山血液透析中心这个合法合规的医疗项目留不下又搬不走,停摆三年不但让企业损失惨重,同时也影响了紧缺医疗资源的市场供给。(详见《新华每日电讯》8月17日报道)

良好营商环境是各类市场主体生存发展的“阳光、空气和水”。近年来,各地加快打造市场化、法治化、国际化的营商环境,构建亲清政商关系,有力推动了市场主体的发展壮大。然而,少数地方却“嫌贫爱富”,把企业划分三六九等,对于税收、投资拉动大的企业项目便倍加呵护、全力支持;而对于税收、投资贡献较小的中小企业便漠不关心,甚至对遭遇矛盾纠纷的中小企业“欲驱之而后快”。在一些地方,良好营商环境成了少数大企业、大项目的“特供”。

山外山血液透析中心被叫停,起因是附近小区少数业主担心该项目存在环境隐患,以讹传讹从而引起了业主们的恐慌心理。近年来,环保、医疗、市政等公共设施在建设过程中常常出现“邻避”冲突,周边居民担心这些项目对健康、环境和资产等带来负面影响情有可原。此时,就需要政府相关部门搭建企民沟通平台、防止谣言传播,这既是维护社会和谐稳定的应有之举,也是提升治理能力现代化的题中之义。然而这些本来可以防患于未然的纠纷,最后变成部分业主拉横幅、堵马路向政府施压,一些极端的人还冲进该透析中心打砸、泼油漆。

早在2017年,重庆市相关部门就出台了《服务民营经济30条》,明确规定“严厉查处寻衅滋事、恶意阻工等扰乱企业生产经营秩序的违法犯罪行为”。然而面对少数业主的违法行为,当地政府部门的“不作为”,进一步助长了非理性情绪;在企业选址搬迁过程中,又有部门“设卡”,不让该项目落地以免在自己辖区内“惹事”;在停摆三年中,这个合法项目到底何去何从,也不给出明确说法。当地一位干部直言,维护社会稳定是大事,这个项目又不是招商引资项目,企业应该自己承担相应的风险。以上种种,折射出一些基层部门的不作为。

习近平总书记在7月21日召开的企业家座谈会上强调,要“依法平等保护国有、民营、外资等各种所有制企业产权和自主经营权,完善各类市场主体公平竞争的法律环境。”一视同仁维护各类企业合法权益,让企业有普遍的获得感,从而激发企业家干事创业的激情动力,才能真正构建公平、高效、廉洁的营商环境。这一点对于我国大多数处于爬坡上坎阶段的创新型中小企业尤其重要。

如果为了政绩,让公共行政资源只服务所谓的大企业、大项目,不仅破坏市场经济秩序,甚至一些地方过度“偏心”,对重点项目环境污染、程序不当等违法违规行为“睁只眼闭只眼”,这样的“特供”“专属”服务,反而破坏了营商环境,与初衷背道而驰。

新冠肺炎疫情让我国很多市场主体面临前所未有的压力。扎实做好“六稳”工作、落实“六保”任务,就要直面问题,落实好纾困惠企政策,让良好营商环境惠及所有企业,而不是嫌贫爱富、区别对待。构建良好营商环境不仅需要地方政府主动作为,同时也需要建立激励约束机制,对于保护企业合法权益不力的应加大问责力度。

(本报评论员周凯)

正视问题是解决外卖业困局第一步



以前有不少人抱怨,横冲直撞的外卖骑手已成为“马路杀手”,还有人指责他们“要钱不要命”。但是,最近全网刷屏的那篇《外卖骑手,困在系统里》让大家意识到,一些外卖骑手频频违反交通规则甚至遭遇交通事故,一个重要原因是他们背后那套精确到秒的大数据派单系统,一再压缩配送时间。外卖骑手只能用超速避免超时,进而避免被罚款。

厘清这一点就不难发现,外人眼中看似自由的外卖骑手,其实和工厂流水线上的工人没有本质上的区别。只不过,工人们被困在流水线上,而外卖骑手被束缚在系统的“铁笼”里,受算法控制、奖惩。甚至从某种程度上讲,派单系统对外卖骑手的控制和异化更精准、隐秘。如今,外卖平台开始正视这个问题,迈出了解决行业困局的第一步。

外卖骑手“拿命换钱”,固然与他们希望多为家庭挣钱的愿望有关,但也足以让人管窥外卖行业的竞争之激烈。如今的外卖平台,就像跑步机上的人,履带速度越来越快,平台一旦放慢速度,就可能在竞争中处于劣势,甚至被“甩出去”。这也不难理解,试想,同一家餐馆同一道菜,一家外卖平台要50分钟送达,另一家只要30分钟,你会选择哪一家?

外卖行业正显现出“劣币驱逐良币”效应,算法越精准,对骑手压榨越狠的外卖企业,效率越高,消费者满意度越高,在竞争中越有优势。骑手们也知道这一点,但他们在与外卖巨头的博弈中,总是处于相对弱势的地位。无论是前不久“骑手喊话外卖企业老板”,还是最新的这篇文章刷屏,都是外卖行业内部矛盾的集中暴露。

面对质疑,几大外卖平台已经有所行动。9日,“饿了么”推出“多等5分钟/10分钟”功能,不着急用餐的消费者可以通过自主选择,多给外卖骑手一些时间,缓解他们面临的“催单”压力。尽管舆论对此举有不同看法,但是,外卖企业努力在消费者“尽用套餐”的诉求和保障骑手安全之间寻找平衡,本身就是积极解决问题的开端。

其实,让消费者主动选择多等几分钟也好,给骑手留出更多弹性配送时间也罢,最终指向都是整个外卖行业与消费者共同“退一步”。在这个快节奏的社会,大家都适当慢下来,不被“系统”所裹挟,让算法、考核和安全保障更人性化,很多问题将迎刃而解。(本报评论员张典标)

“脸也好看了,事也好办了”

从一个基层窗口感受“放管服”改革变化

带微笑,让我今天心情不错!”

答案,就是服务,是让老百姓感到温暖的服务。

近年来我国着力推进“放管服”改革,优化营商环境,基层部门办事效率提高不少。但老百姓感受仍存在“温差”,“门难进、脸难看、事难办”的体验偶尔还会出现,“卷帘门”“玻璃门”“旋转门”等隐形门槛局部仍存。

而在北京市西城区不动产登记事务中心,这里的服务,处处体现出“温度”。

“温度”可能是一张特殊的桌子。记者在大厅看到,有一个窗口的桌子不太一样,这个窗口要比普通窗口矮一点、深一点。这是专门为特殊群体设置的“低位服务”窗口,腿脚不便的人可以直接在轮椅上办理业务。

“温度”也可能是一副小小的老花镜。记者还发现,这里每个窗口都摆着一副老花镜。据中心工作人员介绍,在这里,老花镜是和签字笔一样的必备品,方便老年人办理业务。

“老房子多,老年人多,这是西城的特点。”西城区不动产登记事务中心副主任洪运霄告诉记者,来办业务的很多都是白发苍苍的老人,因此我们的服务也必须跟得上。

“温度”还可以是一句温暖的话语。温度不仅体现在硬件设施上,更要体现在服务上,暖进百姓心中。

一位来办业务的老人告诉记者,来之前还担心不懂流程,可一进门就有穿蓝马甲的引导员热心讲解,还有专门的咨询窗口、反馈窗口,自己有啥不懂的,有啥意见建议都有地方说,“你听到的都是贴心的暖心话儿。”

办事有温度,暖茶润心田。办事群众口中反馈意见的地方,不是传统隔着玻璃说话的窗口,而是一个明亮宽敞的房间,叫“悉心听”会客室。记者看到,会客室有沙发、绿植、茶水、糖果,布置十分温馨。

西城区不动产登记事务中心“悉心听”窗口负责人张强说,“悉心听”全心全意听取群众呼声,解决企业和群众的揪心事、烦心事和难办事。“群众有什么意见建议,都可以来这里倾诉,想‘吐槽’也没问题。我们不仅听,并且将听、说、看、做相结合,做到不断改进、提升服务。”

记者了解到,有群众来“悉心听”反映大厅指引标志不够,短短几天后,指示牌就出

现在大厅各个角落。还有企业遇到燃眉之急,找到“悉心听”求助,工作人员主动加班,该企业当晚将近10点拿到了不动产登记证书。

暖心的细节,有温度的服务,换来了群众送来的66面锦旗、61封感谢信……

当然,有温度的服务,不能光靠工作人员的“主观能动性”,更要在制度设置上下功夫。

在流程设置方面,西城区不动产登记事务中心实行“四减一加”:减环节、减材料、减时限、减费用、增加政策透明度,企业和群众只进一门,只对一窗,一套材料,一次跑动,一天就能完成登记,实现了办事效率和群众感受“零温差”。

“要想真正让老百姓满意到心坎儿,不仅要在流程上做减法,更要在服务上做加法。”洪运霄说,自内优化流程,对外提升服务,就是让老百姓满意的“秘诀”。

从这里走出来,群众满意地笑了,工作人员欣慰地笑了。——而这,应就是对中央“放管服”改革要求的最好落实与回答。

(记者杨洋、张爽)新华社北京9月9日电

香港市民代表慰问内地核酸检测支援队



▲在香港九龙维景酒店,香港市民代表为内地核酸检测支援队代表送上心意卡。9月10日下午,15名香港特区立法会议员和7名香港专业医务人员代表香港市民,来到内地核酸检测支援队住宿酒店,对他们连日来不辞辛劳开展新冠病毒检测表示慰问。

立法会议员、医务人员代表与内地核酸检测支援队总领队、国家卫生健康委员会医政医管局副局长李大川及队员代表一起座谈,并转达了广大香港市民对支援队的感激之情,向队员们赠送了市民制作的心意卡、明信片、漫画等物品。

8月2日起,内地核酸检测支援队近600名队员,分批陆续抵达香港,开展新冠病毒检测工作,协助特区抗击新冠肺炎疫情。自9月1日新冠病毒普及社区检测计划在港正式开展以来,截至10日20时,累计有逾152万人在检测中心登记检测,累计检测样本逾134万个。

新华社记者王申摄

外交部:美希望《人民日报》发文是假,设局栽赃是真

新华社北京9月10日电(记者许可)针对美国国务卿蓬佩奥指责《人民日报》拒绝刊登美驻华大使布兰斯塔德文章一事,外交部发言人赵立坚10日说,美方此举显然与新闻自由无关,完全是精心设计,故意碰瓷栽赃。美方希望发表文章是假,设局栽赃是真。

赵立坚在当日例行记者会上说,关于蓬佩奥的有关谬论,《人民日报》发言人已经作出回应,详细介绍事实真相,相关经纬非常清楚。8月26日,美国驻华使馆主动联系该报,要求在9月4日前刊登布兰斯塔德一篇署名文章,强

调文章要全文刊发,不得作任何修改,并要求在8月27日,也就是第二天,就得到答复。这篇文章内容漏洞百出,与事实严重不符,充斥着对中方的恶毒攻击抹黑。蹊跷的是,8月27日,就在报社正在研究这篇文章之时,美国助理国务卿史达伟就已经在华盛顿向中国驻美使馆提出交涉,表达所谓关切。

“请问在座的外国媒体朋友,如果中方像美方一样,今天向你们提供一篇严重扭曲事实和对你们国家攻击抹黑的文章,要求你们明天答复并承诺不能作任何修改、全文刊发,你们能做到吗?美方此举显然与新闻自由无关,完全是精心设计,故意碰瓷栽赃。美方希望发表文章是假,设局栽赃是真。”

赵立坚说,事实上,根据《人民日报》发言人介绍,该报曾刊发过博卡斯、洪博培等美国前驻华大使署名文章,也积极支持该报所属《环球时报》刊发过两篇布兰斯塔德的署名文章。“我也可以告诉你们,在布兰斯塔德当州长时,《人民日报》还刊登过他的一篇文章。美国个别政客一方面以《人民日报》等国媒体是中国共产党所谓‘宣传机器’

为由对他们进行蛮横打压,另一方面又要求他们眼中的‘宣传机器’为美方作虚假宣传,恶毒攻击中国政府,有关做法逻辑错乱,更是霸道无理。”

“同美国媒体以及其他任何媒体一样,《人民日报》完全有权决定是否刊发及何时刊发投稿,完全有权对投稿作必要修改和编辑,也完全有权拒绝刊发有明显事实错误和充满偏见的文章。这是新闻行业准则,也符合国际惯例。美方应该停止造谣撒谎,抛弃霸权做法,应该以实际行动尊重新闻自由。”他说。

外交部:澳驻华使馆容留有关记者逃避中方调查

新华社北京9月10日电(记者许可)针对澳方称两名澳大利亚驻华记者“被迫离境”一事,外交部发言人赵立坚10日说,中方有关部门在办理一起案件过程中依法对其开展调查询问工作,这是完全正常的执法行为。澳驻华使馆容留有关记者逃避中方调查,对中方正常执法行为横加阻挠和干扰,这种做法与澳驻华使馆的地位和身份不符。

赵立坚在当日例行记者会上说,澳方称他们此前对中国记者的“询问”符合正常程序,却称中方采取的是“人质外交”,这种说法充分显示出澳方一些人莫名其妙的优越感,暴露了他

们十足的虚伪和双重标准。

“所谓‘人质外交’的说法完全是无稽之谈。”赵立坚说,“澳方称两名澳大利亚记者是‘被迫离境’的,那么请澳方说说看,中国什么人、哪家机构、什么时候强迫有关澳大利亚记者离境了?”

他说,根据澳媒报道以及澳方涉事记者自己的公开陈述,是澳大利亚驻华使馆要求这两名记者尽快离开中国,澳大利亚驻华使馆还在中方有关部门要求记者配合调查后安排其进入澳驻华使馆以躲避调查。这些行为完全超出了领事保护的范畴,实质上是在干扰中方依法办案,干涉中国内政和司法主权。澳外长佩恩已

公开表示澳政府协助两名澳记者返澳。澳外交贸易部及澳驻华使馆在其中扮演了什么角色,澳方对此必须解释清楚。

谈及《澳大利亚人报》驻华记者葛士伟返华问题,赵立坚说:“该记者于今年6月同我的同事联系时称,其因个人原因需回澳休假,料理好相关事宜后希尽快返华。该记者8月递交返华签证申请后,中方克服新冠肺炎疫情造成的困难,为他及其家属返回中国做出了特殊安排,提供了便利和协助。他本拟于本周末回中国,恰恰是澳外方方面要求他推迟行程。”