

在服务中发展壮大

□本报记者 姚广义 通讯员 张开强

“从前来考察到落地建设,仅用了3天时间,这样的速度连我们自己也没想到!”深圳三力星实业有限公司的老总汤衡军发出这样的感慨。上天梯管理区的服务效率由此可见一斑。

深圳三力星实业有限公司是一家涉足造纸、环保等多领域的专业化学品、添加剂和无机颜料生产、销售公司。2008年从网上招商平台接洽后,决定到上天梯管理区看看,当时上天梯工业园区建设正热火朝天地进行着,9.6平方公里的园区就像一个大地,让人热血沸腾。双方一交谈,就碰撞出激情的火花。“原料不出山、就地深加工”,“以客商满意为最高标准”,“既分析有利因素、又说出存在的风险”,该区的这些理念让他们看到了发展的希望。“以资源作保障,以科技为支撑,以市场为导向,建设深加工项目”,三力星的投资定位,正符合该区的发展需要。细节性的谈判进行得很顺利,上天梯管理区提供的服务和优惠都有现成的范本,一个上午就签订了投资合同。随即,该区成立项目服务组,全程跟踪服务。第3天,项目动工建设。总投资3.5亿元,分三期进行,目前已正式投产,生产的水性自固保温涂料已抢占了国内建筑装饰材料的高端市场,正在研发将该涂料应用到汽车玻璃隔热上的新技术。

恒源公司和塘洼公司是本地成长企业的典型代表。这两家公司多年来只进行简单的初加工生产,为沿海和韩国提供原材料。也曾想引进企业共同发展,可是落后的基础设施、模糊的发展定位,让客商毫无投资信心。该区2006年开始的基础设施大会战,让这两家公司看到了发展希望。塘洼公司在该区的指导下,带头实施“原矿不出山、就地深加工”战略,组织当地村民入股,筹资5000万元建一个深加工企业。同时,55家污染小厂全部关停,取得了经济效益和社会效益的“双丰收”。恒源公司也借机发展壮大,目前,已在深冷保温材料 and 防火材料生产上走在全国前列,实现年产值6000万元,利税1000万元。通过开展科技研发和对外合作,取得了全市唯一一家工业类绿色企业认证,与中国科技大学联合建立信阳市无机材料工程技术研究中心,与广东德远特公司合资建设中国最大的防火门芯板基地项目,与韩国KES公司合作的农业床土项目都要在今年建成投产。

2009年,金融危机袭来。该区通过对国内外市场的调研认为,初加工市场正在萎缩,但深加工市场没受影响,为此收集整理入驻企业存在的困难,逐一进行分类分析,研究制订了《企业服务年活动实施方案》,邀请市直部门现场办公,集中解决困难,共为7家企业完善了用地手续;为1家企业办理了5000万元的贴息贷款;为1家企业提供了2000万元的担保贷款;以奖代补,为5家高新技术企业兑现了600万元的奖励扶持款;帮助企业度过了“严寒”。方浩公司在一系列配套政策的扶持下,又融资2亿元新上了2条保温砂浆生产线和1个科美陶瓷项目,成立了河南省珍珠岩工程技术研究中心,实施了970万平方米的广州迎亚运主干道建筑节能及外观装饰工程。2010年,该企业已实现年上交税收500万元。

目前,该区将企业服务内容向广度和深度延伸。2010年10月,该区承办了世界珍珠岩产业暨第22届中国(信阳)珍珠岩技术交流大会,邀请了国内外同行近500人齐聚信阳,共议珍珠岩产业发展大事。这是迄今为止规格最高、规模最大、参与人数最多的一届大会,达到了促进交流合作、提升产业发展、实现行业价值的目的。该区与中国科学院合作建立非金属科技产业园,集中为企业发展提供科技研发、专家咨询、信息交流、交易平台等生产要素服务。全球最大的珍珠岩深加工企业——美国阿姆斯社公司邀请该区到位于上海的亚洲总部考察,洽谈投资事宜。国内行业领先企业深圳安防集团、上海安佳信公司、上海强能公司等已纷纷表示了合作意向。



企业沟通的桥梁。

当好“服务员”。该区围绕企业发展提供政策咨询、公共服务和社会管理。投资项目手续实行代办制。项目审批、土地使用权取得、房屋产权取得、工商税务登记等相关手续均由该区派专人代办,入驻项目手续办结率达100%。每个项目落地,都由处级领导带队,一套班子提供“保姆式”服务,解决项目建设中的各种困难和问题。近年来,该区共为企业协调贷款1亿多元,出资2000多万元奖励项目建设先进企业。

当好“督察员”。帮助企业督察项目进度,督察项目是否按照批复规划建设 and 节能减排,保证企业与该区目标不偏离。

当好“指导员”。有些企业是“外行”投资,对产品方面、市场情况均不熟悉。该区派专人指导企业理清发展思路,抓好内部管理,提高产品科技含量,开拓销售市场,提升企业竞争力。入驻工业园区的怡和公司是一家实力雄厚、经营多种产业的企业集团,但没有矿产品加工工业的经历。得知这一情况后,该区专门抽调了精通矿产品加工工业的同志负责指导该项目,帮助其规划了厂房布局,指明了产品和技术方向,购置了最先进设备。

当好“辅导员”。该区以科学发展观为主题对企业进行思想政治辅导,帮助10家企业建立了党、团组织。同时,按照企业需求,免费培训当地农民工。近年来,已有2000多名农民工实现了门口就业。

当好“治安员”。该区把企业周边环境治理作为平安建设的重要内容,为企业保驾护航。针对项目工地容易发生偷盗的情况,该区公安部门专门成立治安巡逻队并实行24小时巡逻,还将警务室建在企业门卫室,确保投资者的财产安全。

当好“执法员”。该区严格实行执法检查备案制度,所有执法部门到企业执法,首先要办理执法审批手续,否则视为违纪,确保企业每月25天宁静工作日,坚决杜绝“四乱”现象发生。

当好“公务员”。该区实行服务承诺制度,承诺内容对社会公开,设置举报电话接受监督。严格遵守“五禁止、十不准”和该区“六要、六不许、六禁止”规定,不滥用职权、玩忽职守,不接受吃请、馈赠和贿赂。近年来,该区未发生一起吃拿卡要现象。

现身说法。在每次招商推介会上,入驻企业的发言都引起了与会者的强烈共鸣。得知前来考察的客商有老胃病,该区就派人领着他去看老中医,以情感人。凡是和该区有接触的客商,春节前,该区定会寄去新年贺卡。通过这些点点滴滴的人文关怀,该区与客商建立朋友式的友谊。

用真心制订政策。该区建立了招商服务制度体系,土地储备向重大项目优先提供,原料供应以合同的形式约定下来,使入驻项目终身享有充足的原料保证。各种优惠通过洽谈固定。拿出最好的地段建绿化带和别墅区,专供企业高管和科技专家居住,房屋可买可租。投资1亿元以上的项目免费赠送一套。企业员工入住珍珠城与当地群众一样,享受高于规定标准的社会保障补贴。

用真诚打动对方。该区所有的项目谈判都是在双方进行项目论证的前提下,和投资者共同研究投资方向、投资规模、产品竞争力和科技创新等商务问题,从而解除了他们的戒备心理。并帮助他们进行成本核算、劣势分析和风险评估,直陈各种利弊。与该区接触的客商都说:“很少见到敢于将不利因素也和盘托出的招商者。”正因如此,凡是该区正式纳入谈判视野的项目,几乎是谈一个成一个。方浩公司是一家深圳企业,在与该区的交往中,深深地被上天梯管理区为企业着想的精神所感动,仅用4个月时间就在上天梯管理区投资1.2亿元,建成了集资源开发、科技研发、产品生产、市场销售于一体的新型节能建材企业。

转变角色 打造企业服务新品牌

重点实施了由“官员”到“八大员”的转变,真正使干部变成企业的贴心人。

当好“联络员”。该区每月15日召开服务企业联席会,把上级和该区的政策精神、决策、信息以最快的速度传达到企业,企业的情况、问题、要求及时反映到上天梯管理区,搭建起政府与



图为恒源公司厂区一角。 尧平 摄



图为凯蒂公司厂区一角。 尧平 摄

政府职能入手,靠制度建设转变干部作风,并抓住评议、任用、奖励三个人人关心的关键环节,将企业管理的方法应用到干部管理上。评的让人服气、用的让人满意、奖的让人心动,实在是一招妙棋。

优化环境赢得发展。今年以来,上天梯管理区已签订和洽谈的项目20多个,总投资20多亿元。可以预见,上天梯一定会在“十二五”时期成为全球非金属产业中心,实现200家深加工企业入驻,年销售收入200亿元,利税80亿元的目标。

变管理区为服务区

——上天梯管理区优化发展环境纪实



图为上天梯管理区党委书记、主任李强(左三)在企业调研,帮助企业解决问题。 尧平 摄

□本报记者 姚广义 通讯员 张开强

近年来,上天梯管理区如凤凰■般发生了历史性剧变,实现了发展历史上的第一次飞跃。“十一五”时期,该区规模以上企业从无到有发展到50多家,产业集聚区建成总面积达6平方公里,全区生产总值增长了30倍,财政总收入增长了10倍,社会固定资产投资增长了96倍,限额以上工业增加值增长了45倍,成为河南省重点产业集群和独具特色的产业集聚区。该区发生如此巨大变化,关键在于创新管理理念,打造服务型政府,变管理区为服务区。

转变形象 建设基础服务新平台

作为非金属矿储量亚洲第一的上天梯,资源开发利用40多年来,基础设施一直十分落后,没有一条通往外界的道路。环境脏乱差的形象造成资源流失、项目流失、机遇流失。大打一场基础设施建设攻坚战,成为优化环境的首要任务。2006年以来,该区在既无财力保障,又无政策性项目支持的情况下,通过捐资、借资、垫资、引资等多种融资手段筹集3亿多元资金,实施了以珍珠桥、珍珠路和矿业大道为骨架的路桥工程和工业园区基础设施建设,初步形成了“五纵三横一循环”的交通网络,结束了上天梯“上天”无路的历史;配套完成了园区的水、电、气、通信、绿化、亮化、美化等基础设施,搭建起发展的新平台;在2008年1月份,路桥竣工通车的同时,10个工业项目也同时入驻,掀起了第一轮项目建设高潮;2010年创业孵化园的建设,又为中小企业发展提供了新的

思路决定出路。上天梯管理区这几年的变化就是最好的例证。他们变管理为服务,从基础设施、转变职能、招商引资、企业发展等各个方面提供服务,优化了发展环境,取得了历史性飞跃。

优化环境得有新招。上天梯管理区在招商中用真情感染客商、用真心制订政策、用真诚打动对方,抛弃了那种生拉硬拽的招商方式,更多的是给予人文关怀,让投资者如沐春风。更难能可贵的是,他们敢于将不利条件告诉客商,把选择权交给对方。这不光需要自

载体。

转变职能 构建行政服务新体系

转变政府职能,关键在于转变干部作风,核心在于制度建设。该区抓住评议、任用、奖励三个环节推动此项工作,构建了集行政与企业两种管理模式相结合的新型服务体系。在抓好行政事务管理的同时,该区将企业管理的办法用于干部管理,并延伸评议范围,每年的干部述职评议大会,都邀请企业参加,由企业家给干部打分。对服务工作业绩平平、评审不过关的干部进行组织处理。在2006年的干部述职评议大会上,当场对一名科级干部做出停职处理。任用不拘一格,打破身份限制,只要服务成绩突出、群众认可,均提拔重用。该区先后有两名职工被聘为科级干部,享受副科级待遇。

奖励让人心动。从2006年开始,该区连续3年对服务发展的先进个人授予“突出贡献奖”,给予每人5000元的奖励。从2010年开始,又对服务项目落地的有功同志实行重奖。以上管理制度的实施,激发了全区干部变管理为服务的热情。

转变思路 树立招商服务新理念

在招商引资中,该区突出“亲商共赢”的理念,处处为客商着想。

用真情感染客商。该区邀请各界客商和专业人士前来考察,提供有专业单位编制的非金属深加工项目可行性研究报告,提高了项目谋划和招商引资的专业性、针对性。每次外出招商都带着入驻企业前往,既寻求合作伙伴,又

□编辑点评

思路一变天地宽

信,更需要勇气。优化环境要用真功。我们看到,上天梯管理区实施由“官员”到“八大员”的转变,充分调动每个人的积极性,发挥各自的业务特长,在全区上下形成了一种服务企业发展的风气。这种风气让企业充分感受到服务就在身边,人人都是环境。优化环境靠制度。上天梯管理区从转变

注重发挥知识型农民工的核心作用

□戴荣里

农民工目前已成为国有施工企业的主力军,农民工素质的高低直接影响工程质量的优劣。施工进度的快慢,施工秩序的稳定。对农民工的管理除了整体政策的引导、社会的关注,日常管理制度的创新和倾斜外,注重发挥知识型农民工的核心作用十分重要。

知识型农民工主要是指具有一定专业技术才能和长期管理经验的农民工,他们一部分直接来自于大中专学校的青年民工,一部分是长期自学成才的工程技术人员,一部分则是长期从事工程管理的脱胎于“包工头”性质的管理人员。

知识型农民工在农民工中所占的比例约为8%左右,却具有非常重要的导向作用,是农民工队伍的核心群体。注重知识型农民工作用的发挥,已经成为确保工程质量和稳定的重要环节。

1. 注重发挥知识型农民工的技术引领作用。

知识型农民工在农民工中占的比例虽小,但作为管理的中间力量,技术的排头兵,工程项目的成败与这些农民工的关系密切。项目管理人员要想保证项目的稳妥建设,这些知识型员工就成为承上启下的桥梁。通过广泛引导这部分员工进行到位的培训,让其尽快掌握四新技术,更好地掌握现代管理手段,才能让这些农民工带动更多的农民工学业务,比技术,赶任务,以老帮新,以强带弱,消除技术管理中的盲点,现场管理中的误区。

农民工队伍文化程度悬殊很大,单纯靠国企的管理人员进行管理容易造成管理脱节和技术交底的不到位,要充分发挥这些知识型农民工的工作积极性,并引导、督促他们及时将掌握的

技术理论、管理知识传递到每一个参与施工的农民工之中去,进而通过他们严谨、负责的工作态度带领和影响更多的农民工,保证工程施工的有序可控。

2. 注重发挥知识型农民工的安全示范作用。

知识型农民工之所以是农民工队伍中的中间力量,在于这些农民工富有知识、掌握技术、积累了很多安全生产经验。他们的言传身教将起到事半功倍的效果。特别是一些经历过重大施工项目的农民工队伍的管理者,传统的经验做法虽土犹新,对安全管理十分有效。

知识型农民工对农民工队伍的管理能紧贴农民工的工作技能实际,能摸准农民工的心理需求,在管理中的实施效果将会更好。很多施工单位的安全事故不是出在制度上,也不是出在交流和没有安排上,而是发生在对一线农民工的管理脱节上。这些知识型农民工则是民工安全管理的粘合剂,靠他们切实到位的安排,辅之于到位的检查和督促,安全生产才能万无一失。

3. 注重发挥知识型农民工的文化领先作用。

知识型农民工在农民工队伍中都相对具有较高声望,具有人格魅力和号召力,他们的言行也多为其他农民工所效仿,这些知识型农民工代表了农民工中最先进、最时尚、最有代表性的文化追求和品味趋向,农民工的文化需求在这些知识型农民工那里能得到满足。国有施工企业在从事农民工管理过程中,要适度把握这部分知识型农民工的文化爱好,适度培养和引导他们的文化嗜好。

近年来,农民工队伍素质已大不相同上个世纪的农民工,大部分农民工都具有一定的文化知识,农民工队伍逐渐年轻化,众多的信息沟通渠道和

各类时尚文化都会影响农民工群体的文化生活。项目管理团队在设计项目文化时,要审慎把握农民工兄弟的精神脉搏,注意发挥知识型农民工的引领示范作用,靠他们来影响周围农民工自觉接受先进文化的熏陶和熏陶,通过网络、图书室以及开展健康的文化娱乐等活动,培养广大农民工自觉接近高尚文化的熏陶,打造一只健康向上的新时代的农民工队伍。

4. 注重发挥知识型农民工的稳定促进作用。

农民工的家族性、地域性和爱好统一性,近年来虽有所改观,但没有根本的改变;施工项目周边环境的千变万化很可能诱发群体事件的发生;管理中的错位也可能引发农民工队伍的骚动。

知识型员工凭借个人威望和作用,时常在工作中起着平衡器的作用,国有施工企业在项目管理中应该注重发挥这些知识型农民工的稳定促进作用。靠他们的威望影响人,靠他们的经验说服人,靠他们的情怀打动人,让农民工队伍保持自治性稳定,这种稳定的效果最持久。

总之,知识型员工具有法律意识,渴望政治上的权利,经济上的收获,文化上的认可。在管理农民工队伍的实践过程中,发挥好这些知识型农民工的作用,通过他们更好地吸纳、采集和代表广大农民工的基本诉求,有助于更好、更直接、更现实地为农民工解决实际问题,让农民工的利益切实得到保护。同时,要注重选拔优秀的知识型农民工加入国有企业施工队伍,从而充分体现对那些长期以来为国有企业默默奉献的知识型农民工的尊重和承认,为国有企业的自身发展带来更大的人才活力。

(摘自《工人日报》)

基层是社会管理创新的源头

□赵建华

加强社会管理,需要科学确定方向与重点。基层是社会管理的“基石”,基层是引发社会问题的重点。我们要认清当前社会管理形势,坚持社会管理工作重心下移,社会管理问题要到基层找根源,社会管理创新要到基层寻对策。

基层是干部和群众面对面接触的地方,是干部学习的地方,也是出真知的地方。同时,基层也是激发我们干部意志的地方,看到基层社会管理问题较多、广大群众

反映强烈,会激发我们立志奋发图强,不断创新思路,更好地搞好社会管理。尤其是基层直接触摸到社会管理发展的脉搏,蕴藏着推动社会管理创新发展的强烈愿望和聪明才智;只有尊重基层的首创精神,鼓励基层从实际出发,大胆探索,改革创新,才能为社会管理创新带来不竭动力。

当前,在社会管理创新浪潮中,基层正受到越来越多的关注,并正在成为创新源头。为此,我们在坚持社会管理创新正确方向的同时,要坚持走基层路线开展社会管理创新。要立足基层实际,让广大群众从社

更好地促进农民工融入城镇

□季文 张龙

继续促进农村富余劳动力向城镇转移,逐步实现农民工市民化,是“十二五”时期推进城镇化、进一步解决“三农”问题面临的重大课题。目前,我国农民工群体结构发生了重大变化。2009年,全国2.3亿农民工中外出进城务工的约1.45亿人,其中80后新生代农民工占60%以上,已经成为外出农民工的主体。与上一代农民工相比,新生代农民工不仅脱离了农业生产和农村生活,而且受教育更多、思想观念更新、维权意识更强,因而也更倾向于进入城镇定居。因此,在积极稳妥推进城镇化的过程中,应适应农民工群体结构的变化及特点,着重促进农民工从以下四个方面融入城镇。

反映强烈,会激发我们立志奋发图强,不断创新思路,更好地搞好社会管理。尤其是基层直接触摸到社会管理发展的脉搏,蕴藏着推动社会管理创新发展的强烈愿望和聪明才智;只有尊重基层的首创精神,鼓励基层从实际出发,大胆探索,改革创新,才能为社会管理创新带来不竭动力。

当前,在社会管理创新浪潮中,基层正受到越来越多的关注,并正在成为创新源头。为此,我们在坚持社会管理创新正确方向的同时,要坚持走基层路线开展社会管理创新。要立足基层实际,让广大群众从社会管理创新中得到实实在在的益处。尤其是搞社会管理创新不能赶时髦,不能盲目瞎干,否则就会劳民伤财,将会被基层民众唾弃。

要着力解决两个突出问题。一是农民工社会保障覆盖面过低问题。应改变过去各地政府财政分灶吃饭、优先保障本地户籍人口社会保障权益的做法,加大农民工社会保障扩面力度,提高农民工社会保障待遇水平,并逐步提高农民工社会保险统筹层次。二是农民工社会保险转移接续问题。应建立健全社会保险全国性转移接续机制,保障农民工的参保权益不受损失。目前,农民工医疗保险转移接续问题尤为突出,迫切要求制定引导性和鼓励性政策,激励农民工特别是新生代农民工和用人单位参加城镇职工基本医疗保险,并采取措施打破影响农民工医疗保险异地转移接续的各种障碍。

要让更多农民工融入城镇,更谈不上实现市民化。促进住房融入,一方面应研究制定农民工住房公积金制度,逐步将农民工纳入城镇住房公积金贷款制度体系;另一方面应鼓励城镇政府建立健全覆盖农民工的城镇住房保障体系。对于在城镇稳定就业达到一定年限的农民工,在保障性住房上应比照城镇居民标准,为其提供廉租房、经济适用房、限价商品房等。此外,鼓励各地在开发区建设和城中村改造中建设符合农民工需要的保障房。

(摘自《浙江日报》)

(摘自《人民日报》)