

基于顾客导向理论视角对高新区优化营商环境的探讨

以昆明高新区为例

► 杨春 高旭东 陈颜磊 张斌杰 杨超

顾客导向理论以满足企业的需求为出发点,以不断提升顾客的满意度和体验度为归宿点的视角,对于国家高新区更好优化营商环境,转变政府职能,提升服务质量有着较强的借鉴意义。本文以顾客导向理论为视角对昆明高新区营商环境进行了深刻剖析,针对其营商环境存在的服务企业需求的针对性不强、工作推进的连续性不强、环境提升行动的持续性不强、方式方法的创新性不强等不足,结合实际,提出了搭建平台,架好畅通企业服务诉求的“连心桥”;高点定位,耕好国际化营商环境的“试验田”;完善机制,织好以服务企业为中心的“诚信网”;人才为本,种好招才引智的“梧桐树”等措施,以期持续不断推进营商环境的优化。

营、融资、绩效等企业行为的影响,以及营商环境与企业之间的互动关系。

借鉴上述研究成果及相关文件的定义,结合实际情况,笔者认为,营商环境在国家高新区的具体内涵是:高新区管委会服务于企业发展全周期所制定的政策、营造的氛围及提供的服务,以及与之相关联的法治环境、市场环境、政务环境、国际化环境、人才环境等外部因素的总和。

三、顾客导向理论对优化营商环境的借鉴。顾客导向理论强调顾客需求、顾客感知和顾客满意度,顾客最终会选择令其满意的产品和服务。这一理论对国家高新区的启示是:从高新区管委会与企业的关系来看,管委会是服务产品的制造者和提供者,企业则是选择产品的“顾客”。高新区管委会提供的产品是服务,产品质量的好坏是顾客(企业)是否选择和接受产品重要的甚至是惟一的标准。从顾客导向理论来看,企业“感受度”决定其“满意度”,而其“满意度”如何,决定其是否选择重要指标。“满意度”就是衡量园区营商环境的标准。

从供给和需求的关系来看,高新区管委会是服务的供给侧,企业则是需求侧。在经济新常态的大背景下,营商环境的优化也必须顺应时代的潮流。深入推进国家高新区服务的供给侧结构性改革,以顾客(企业)需求为导向,倒逼高新区管委会围绕与企业密切相关的市场准入、投资便利化、贸易便利化、金融开放、政府服务和市场监管等重点领域,制定改革措施,着力推进精简事项、简化流程、降低费用、人才引进、服务效能提升、平台搭建、信息共享,提升服务水平,让企业有切实的获得感和满意度,可以使国家高新区继续成为创新创业的热土。

昆明高新区营商环境的现状分析

自成立之日起,优化区域投资环境就始终是昆明高新区招商引资、经济发展的优势所在。特别是党的十八大以来,昆明高新区在工作效能提升、服务质量提高、工作作风转变等方面积极营造优良的营商环境,持续保持了园区吸引项目、资金、人才的环境优势。

第一,围绕效能提升,优化机构设置。强化投资促进部门的职能作用,对应生物医药健康产业、金属新材料产业、IT和现代服务业,昆明高新区成立了投资促进一、二、三局,走专业化招商引资的路子。随着产城融合度的提升,为满足人民群众对优质教育资源的需要,昆明高新区大力发展教育事业,将文化、教育、体育、旅游从原社会事业局剥离,成立了文化教育体育旅游局。同时,成立了行政审批局,探索“2.5”审批和及时出台“容缺后补”改革模式,审批事项由原来的14大项压缩为2.5项,审批时限从176个工作日压缩为28个工作日,在政务服务方面实现了“一章审批、一门办理、一条龙服务”。

第二,围绕招才引智,优化双创载体。2018年5月,云南省高层次人才创新创业园落户昆明高新区,云南省、昆明市、昆明高新区政策、资金、项目叠加支持,为打造人才高地再添优势。截至2019年7月底,已有34家由高层次人才领军的企业和项目入园。与此同时,昆明高新区拥有国家级工程技术研究中心、企业技术中心、重点实验室、工程实验室、研究院(所)、国家地方联合工程研究中心共19个,云南省级企业技术中心48个,昆明市级企业技术中心84个,院士工作站24个、专家工作站8个、博士后科研工作站7个,国家

级、省级众创空间13个。

第三,围绕创新驱动,优化创新平台。在已有创业服务中心、留学人员创业园、大学科技园,以及国家新材料(稀贵金属)新型工业化产业示范基地、电子商务示范基地、国家循环化改造示范试点等基础上,近年来,昆明高新区又先后建成“苗圃—孵化器—加速器”科技创业孵化链条示范单位、中国产学研合作创新示范基地、国家小型微型企业创业创新示范基地等,提升园区创新能力的平台载体持续增加。

第四,围绕作风建设,优化服务质量。昆明高新区坚持把服务企业作为第一责任,不断推进机关作风转变。以“效率高新、服务高新”为主题,开展了打造经济社会发展环境“五零五最”行动。以“担当、效能、务实、优质”为主题,以“十个一”活动为抓手,推动作风整顿落实见效。这一系列专题活动,推动了机关工作的规范化、标准化建设,从而达到了工作效率提升、服务质量优化的目的。

在取得不俗成绩的同时,昆明高新区也清醒地意识到,与形势发展的要求相比、与先进地区的做法相比,在营商环境方面主要存在一些短板待补。一是服务企业需求的针对性不强。自上而下制定措施多,自下而上听取企业意见、了解企业需求、对症下药的措施不多,行政化的管理模式同以企业为中心的服务方式没有及时转换,提出的措施往往成为管理者的“自言自语”,难以引起企业的共鸣。二是工作推进的连续性不强。有的文件多年不作修订,失去了应有的政策效力。有的规划或工作部署没有得到一以贯之的推进和落实,难免会引起投资者决策的摇摆不定或无所适从,担心投资或项目落空。三是环境提升行动的持续性不强。营造最优环境的一系列行动有初步成效,但没有形成长期坚持的态势,一些不良行为反弹回潮,反而容易形成影响营商环境的“负能量”。四是方式方法的创新性不强。“互联网+政务”和“AI+政务”已成为管理和服务的时代潮流,昆明高新区“互联网+政务”尚处于初期,“AI+政务”还未涉及。

昆明高新区营商环境优化的目标及对策

昆明高新区营商环境优化的目标是,围绕新时期创新发展的形势需要,以顾客导向理论为支撑,以企业需求为源头,以园区服务供给侧结构性改革创新为手段,着力畅通渠道、完善制度、建立机制、提升效率、优化服务,营造推动园区经济高质量发展的国际化、高效化、制度化的最优营商环境。

笔者认为,基于顾客导向理论,昆明高新区管委会作为服务的供给者,应更加重视企业对服务的需求,以及企业对服务的满意度,以此来推进服务提质、环境优化。基于此,昆明高新区营商环境优化应抓好四大方面的工作。

第一,搭建平台,架好畅通企业服务诉求的“连心桥”。根据顾客导向理论,企业的需求是高新区管委会服务的出发点,企业对服务满意度的评判和建议是改进高新区服务的总依据。因此,建立政企沟通的平台和渠道至关重要。

一要利用现代信息技术,建设服务企业的“中央处理器”(CPU)。实施精准化的服务,综合运用互联网、大数据、云计算技术,昆明高新区应借鉴杭州未来科技城“企业数据大脑”的经验,将不同职能部门的企业数据聚

合到统一的平台上,搭建服务企业的综合性平台。联接政务平台,实现服务企业CPU平台与政务平台的联通,打通政企线上交互的通道,进一步推动“互联网+政务”工作在内容上扩容、在服务上叠加、在质量上升级。

二要发扬优良传统,畅通政企互通渠道。完善领导干部挂钩联系服务企业机制,建立常态化的沟通联系渠道,做到“有求必应,无事不扰”。开展“百名干部包百户企业”活动,建立项目服务团队,实行“店小二”式上门服务,明确专门人员跟踪重大项目立项、开工建设等工作,提供全过程可追溯的协调指导和服

务。三要发挥行业协会作用,延伸精准服务的神经网络。通过行业协会、企业家联谊会等组织开展园区营商环境研讨会、建言会,广泛征集企业界对营商环境的对策建议,开展满意度测评,为改善营商环境提供可靠的民意来源。同时,管理服务部门在参与行业协会、企业家联谊会的活动中,以环境改变语境,在平等、融洽的关系中获得真实的意见。

第二,高点定位,耕好国际化营商环境的“试验田”。在经济全球化进程日益加快的形势下,昆明高新区应始终以全球化视野对接国际化的管理和运营模式,把建设国际化营商环境放在重要位置。

一要对标国际通行规则。在市场准入上着力,坚持“非禁即入”,全面清理取消外商投资负面清单以外仍存在的专项审批规定,为各类投资者尤其是海外投资者敞开大门,积极探索基础设施、开放平台、公共服务等政府性工程引入外资企业参与的机制。在权益保护上着力,依法保护知识产权,建立以包容创新、审慎执法为理念的市场监管制度。在政务服务效率上着力,全面对标国际标准和国内先进经验,按国际惯例办事、按国际规则行事,按国际标准服务,推动政务服务模式提档升级。

二要表对表区域性国际中心城市建设。2017年9月,昆明市委、市政府发布的《昆明市建设区域性国际中心城市实施纲要(2017—2030)》提出,产业国际化和竞争力是重要的发展指标。基于此,昆明高新区要充分发挥区域产业优势和创新优势,积极探索与南亚、东南亚国家在国际资本、人才、机构、服务等领域便利进出开展先行先试的路径,加大外商外资引进力度,鼓励和支持园区生物医药企业面向南亚、东南亚“走出去”,开拓国际市场。积极参与老挝万象赛色塔综合开发区合作建设。开展具有高新特色、国际水准的多边文化交流活动。

三要升级保税物流中心功能。以智慧监管、高效通关、有效监管为目标,学习借鉴天津、上海自由贸易试验区经验,以投资自由化便利化、金融服务实体经济、加强事中事后监管为着力点,推进制度创新、管理创新、服务创新,升级昆明高新区保税物流中心(B型)功能,提升外向型经济服务水平,使其成为昆明高新区产业国际化的重要平台和窗口。

第三,完善机制,织好以服务企业为中心的“诚信网”。顾客导向理论的核心是顾客,这就要求作为提供服务这一特殊产品的高新区管委会,必须把服务企业作为首要任务,重视诚信建设,完善诚信体系以“软”措施增强“硬”实力。

一要完善有诺必践的机制。大力倡导诚信为先和言必行、行必果的良好风气,建立员工向部门、部门向管委会、管委会向企业层层承诺、亮诺、守诺、兑现的机制,让诚信意识蔚然成风。规范言行,推进服务标准化建设,以高效化、便利化为目标,建立服务流程标准,

以满意度、获得感为目标,建立服务质量标准,以专业化、骨干化为目标,建立服务言行标准。

二要完善有规可依的机制。对近年来制定出台的文件进行全面清理,该废止的废止,该修订的修订。围绕培育战略性新兴产业、深化园区体制机制改革、实施创新驱动战略等方面,以国家政策为指引,紧跟先进地区步伐,抓紧制定有前瞻性产业政策、人才政策、招商措施,以政策措施的导向和引领作用加快形成产业、人才、项目、资金聚集的政策洼地。

三要完善失信必责的机制。要加强政务诚信建设,坚持把依法行政贯穿于管委会决策、执行、监督全过程,严格按照法定权限和程序行使权力,不得作出违背现行法律、法规以及规章、不能落实或者超出职权职能范围的政策承诺。要围绕兑现承诺,建立管委会信用责任制度和行政失信行为追究制度,依法作出的政策承诺和签订的各类合同、协议,不得朝令夕改,全面提升公信力。建立诚信问题直通反馈机制,让企业和社会对高新区管委会诚信建设讲真话、谈实情、建诤言。要在员工中培育以契约精神为核心的诚信文化,大力弘扬“遵守法律即安全,按章就能办成事”和“办事不用求人,办成事不用找人”的营商文化和社会共识。

第四,人才为本,种好招才引智的“梧桐树”。当前,产业跟着人才走的趋势和特征更加明显。人才的走向,正是营商环境优劣的风向标。昆明高新区要把人才“引得进、留得住、发展好”作为营造最优营商环境标签来打造。

一要以“好平台”吸引人才。用足用好云南省和昆明市相关补助资金,围绕抓好“园区物理资源平台、双创园区孵化平台、政产学研联促平台、投融资支撑平台、政商便捷服务平台”五个子平台的打造,持续建强云南省高层次人才创新创业园这一主平台。加强与高校、科研院所深度合作,依托高校和科研机构的智力和教育资源,共建产学研基地,构建生态、生产、生活一体化,社区、街区、孵化区相融合的新型双创载体。依托现有创新创业载体打造一批高校、科研院所技术转移窗口和成果转化基地,为高新技术成果转化和产业升级提供引擎。围绕生物医药大健康、金属新材料等核心产业,通过中介引才、会展引才、以才引才、以企引才等方式,集聚各类优秀人才,为实现跨越式发展提供智力支撑。

二要以“好政策”激励人才。紧紧牵住制定人才政策、推动政策落地这一“牛鼻子”,加大人才政策的宣传和落实力度,把承诺的奖励和优惠条件兑现到位,让出力出彩的人才得到实惠、受到尊重。加快构建“不求所有,但求所用”的柔性引才机制,进一步完善有利于发展、有利于干事、有利于培养和吸引人才的高薪人才制度体系,建立健全校企地协同创新利益联结机制,持续打造园区人才政策品牌,以好政策激励营造人人努力成才、人人渴望成才、人人皆可成才、人人尽展其才的浓厚氛围。

三要以“好服务”留住人才。加强服务平台建设,构建全要素社会服务体系,建设信息服务、成果交易服务、金融支持服务、社会中介服务等平台,为人才开展科技创新提供便捷服务。深化与先进地区在教育、医疗等领域的交流合作,积极引进优质资源前来办学、办医,盘活园区人才公寓,进一步解决好人才普遍反映的安居、就医、就学等方面问题,让人才在细微处有获得感、幸福感,感受到“高新温度”。

(作者单位:昆明高新区发展战略研究院)