

# 营商环境有无改善,要看“用户体验”

【编者按】

2015年3月,企业家吴海以《做企业这么多年太憋屈了》为主题,写了一封公开信。时隔近3年,吴海再度在网上发文《又写了一封信》,就当前的营商环境发表尖锐言论,认为“简政放权”在一些地方还未得到有效落实,企业经营的环境之困依旧存在。

党的十九大报告明确提出,要“激发和保护企业家精神,鼓励更多社会主体投身创新创业”;2018年首次国务院常务会议的首个

议题,就是部署进一步优化营商环境;不久前,最高人民法院和最高人民检察院也先后发布为企业家创新创业营造良好法治环境的通知。

与此相呼应,近期,全国各地纷纷出台政策措施,聚焦改善营商环境,促进民间投资快速增长。但是,由于一些地方存在配套服务不到位、“只重政绩考核,忽视用户体验”等问题,好的政策没能取得好的效果,企业家和投

资者没能真正从中得到实惠。

今年是改革开放40周年,怎样才能从政策、服务、法律、观念等方面多管齐下,给企业家实实在在的获得感,进一步激发他们的创新创业热情?

第61期议事厅,新华每日电讯邀请新华社记者和相关专家撰文,探索营商环境“再优化”之路。

策划:刘晶瑶



漫画:曹一

## 简政放权,要落实为企业的获得感

沈彬

2018年首次国务院常务会议的重要议题,是部署进一步优化营商环境。李克强总理表示,“这几年我到一些地方考察,一个最显著的变化是,许多地方负责人不再急于要项目,而是更多希望中央给政策,帮助他们破除制度障碍,优化营商环境。”

另一方面,近三年前因给总理写了题为《做企业这么多年太憋屈了》的公开信,而被请进中南海的企业家吴海,在今年1月在网上发文《又写了一封信》,就当前的营商环境发表言论,他认为“简政放权”在一些地方还未得到有效落实,企业经营环境难的现状依旧存在,甚至直言“有的地方政府部门不理解中央意图”。

吴海又一次把改善营商环境的“带刺”的问题,摆在公共舆论平台上。优化营商环境,该如何取得进一步突破呢?怎么让大刀阔斧的简政放权改革,落实为企业家真真切切的获得感?

不妨把吴海这封公开信当成对于改善营商环境的“买家秀”。“买家秀”代表了买家立场和视角,可能有偏颇之处,不够有大局观,却也能真实反映企业遭遇的营商环境的具体侧面。为什么近三年来吴海已经反映的一些问题,在得到总理批示、被舆论高度重视之后在一些地方

却没有得到实质性的改善?

首先,改善营商环境应该有产品经理意识,应该注重“用户体验”,不能只盯着政府内部的评比、考核,还得看看改革之后,程序能不能走通、企业有没有真正得到实惠。

吴海还提到一个尖锐的问题:“我们关心的是政策的明晰,别到时候我还需要盖几个章,但是章却盖不出来怎么办?这才是实质性的问题,多跑几步路没关系,只要事情能办成。”事实上,之前个别部门的简政放权存在闭门造车的现象,没认真研究如何改革才能更好地服务企业,没认真倾听企业真的需要什么,表面上撤销了多少审批,回收了多少公章,搞得热热闹闹,上了新闻,成了政绩,但是还得问问:如此简政,是不是抓住了企业的真实痛点?

改善营商环境和政府的简政放权是一体两面的话题,不应人为分割。饭店的“菜单”改了,服务流程变了,最终还要看顾客的评价。改善营商环境,说到底,还要看企业满不满意、创业方不方便,审批、备案流程有没有新bug(漏洞)。

最近上海在优化营商环境工作时,就强调了政府的“店小二”精神。“店小二”精神意味着政府要用心倾听、感受企业需求,查找办事流程中存在的痛点和堵点,对企业需要有正向回馈,加大审批服务改革力度和精准度。所以,改善营

商环境,还得从政府内部考核导向转变为“用户评价导向”。

其次,改善营商环境,往往涉及多个部门的权限调整、具体文件的执行,这需要一个强有力的部门间协调机制,以避免改革中出现“单兵突进”的尴尬,保证改革过程的流畅性。

比如,在之前的简政放权改革中,工商部门已经明确表示不再需要的文件、证明,其他部门可能还是坚持按“老黄历”办事,依然要求出具——这就形成了一个“死循环”。

其实,对于部门之间的规章、文件的冲突、执法标准的不一致,一线执法人员本身很无奈,也缺乏动力去改变。那么就需要更高级别的、跨部门机制及时发现和纠正放管服改革中出现的各种bug,对于企业的“用户体验”要及时跟进,特别是要及时清理各种法律、法规、规章和政策文件,做到“神仙不打架”,即使“神仙打架”也要有解决渠道。

简政放权改革注定不可一蹴而就,改善营商环境需要政府与企业的密切互动、良性反馈。作为企业家,吴海再次发表公开信,吐槽了三年来改善营商环境过程中的一些真实感受,话有些刺耳和偏颇。但是职能部门还是应该重视这样的“买家秀”,从中看一看前期改革的进展在哪里、短板在哪里,改善营商环境最终还是得落实为企业的获得感,政府得注重“用户体验”,不能闭门造车。

“政府要想有好的营商环境,就必须简政,真正为商人、为投资者服务,树立营商环境的正气新风”

新年伊始,有关亚布力、雪乡的消息就让东北经济再次受到媒体的关注。东北经济要摆脱僵局,除了外部环境外,自身的发展环境尤为关键。营造一个好的营商环境,或许是消除一些客观存在的外部不利环境的关键。

下面的两条消息或让你值得东北和其他一些地区参考。

1、2016年12月,浙江省委经济工作会议上,时任浙江省委副书记、代省长车俊提出,要以“最多跑一次”的理念和目标深化政府自身改革。

1月2日,2018年的首个工作日,浙江召开全省全面深化改革大会,省委书记车俊表示:最新的权威调查显示“最多跑一次”实现率达到87.9%、满意率达到94.7%。

2、据悉,2017年最后一个工作日,浙江省金融办证融资处处长叶笃银的朋友圈更新了第12条:“全年,沪深两市共有438只新股上市,平均每个交易日2家,IPO总量占全球的近30%。按地域划分,广东以98家排名第一,浙江以87家居次席,江苏65家排名第三。这沿海三省合计250家,在全国占比57%。”2017年浙江企业IPO数量超过2010年,创历史新高,浙江企业交上了一份漂亮的成绩单。

上面的消息,第一个是说明政府在建设营商环境中的重要作用,政府要想有好的营商环境,就必须简政,真正为商人、为投资者服务,树立营商环境的正气新风。第二个消息则是营商环境带来的效果。

当然,有的人要说,第二个消息,人家的经济地理位置决定了就有这么多好企业的存在,即便不是大力建设营商环境,IPO企业一样多,经济一样发展的。但是,我们也可以说,人家先天条件都那么好了,还在继续深化营商环境改革,难道区位优势相对较差的地区不应该更进一步提升服务水平吗?

东北这么多,其实也很重视营商环境的打造,但是始终没有像浙江这样,用具体的量化指标来衡量、来推进。

2016年底,辽宁出台了优化营商环境条例,并将2017年定为营商环境建设年,提升营商环境已经成为振兴辽宁的共识,但一些干部思想不解放、观念陈旧的问题依然存在。

最近一位专家谈及优化营商环境中碰到的问题,他总结为“三个不相信”:不相信市场的力量、不相信民营的力量、不相信中小微企业的力量。

“三个不相信”的说法,值得深思。不相信市场的力量,集中表现为一些地方依然习惯用行政命令干预经济生活,忽视了市场在资源配置中的决定性作用;而不相信民营企业力量,则体现为一些干部不愿意接触民营企业,只怕“不清”、不怕“不亲”;不相信中小微企业的力量则更为普遍,一些地方对中小微企业不重视或重视不够,政策、资源、资金支持薄弱,在发展环境、发展氛围的营造上,瞻前顾后、三心二意。

这其中,除了体制机制包袱沉重外,主要反映为人的思想观念没有与时俱进。

谈到营商环境好不好,应该关注的核心还是民营企业在投资当地的时候能否与国企公平竞争的问题。一句话,人才的导向,可以看出当地的民企发展得如何,民企发展得好与坏也影响着民众的就就业。

我们可以回看去年8月的一则新闻,人民日报报道,哈尔滨市招聘457个清洁工引来1万余人报名,其中近3000人拥有本科学历,25人拥有统招硕士研究生学历。“事业编制”是他们趋之若鹜的根本原因。

编制思想,虽然表面上看起来是就业观、思想问题,但实际上还是属于营商环境。如果民营企业能够获得和国企、事业单位一样的地位、一样的竞争环境,那么年轻人又何必挤破头去找事业编的编制呢?来源:深蓝财经

## 促进民间投资,给政策更要给服务

谭浩俊

据《证券日报》等媒体报道,近期,天津、河北、辽宁、广西、甘肃等地纷纷出台措施,聚焦改善营商环境,促进民间投资快速增长。

鼓励民间投资、促进民间投资增长,一直是各级高度重视和积极推进的一项工作。特别是经济进入新常态以后,如何调动民间投资的积极性,就更成了经济工作的重中之重,从中央到地方都出台了一系列的政策措施,且都有一些突破和创新。

然而,从实际情况来看,民间投资的作用并没有得到充分发挥,很多民间投资者仍处于观望状态。除了等待宏观政策进一步放开、等待国有企业改革、等待行业开放等之外,与营商环境不佳、民间投资者缺乏投资信心也有着密切关系。尤其是营商环境,已成为影响和制约民间投资最重要、最关键的因素。

值得注意的是,从近年来各地改善营商环境的做法来看,更多的是把重点放在了政策方面,即尽一切可能给投资者提供各种优惠政策、提供资金支持、提供政府补贴等,而在如何服务方面,则显得相对较弱,缺乏应有的约束机制和制约手段,形成了政策硬服务软、政策优服务差的矛盾格局,导致政策的作用难以有效发挥,各种负面新闻频繁出现。

我们说,给投资者以政策上的支持和帮助,是必要的,也是可行的。特别是一些好的产业项目,更应当在政策、资源、资金等方面予以支持。但是,决不能出现重政策、轻服务,给政策、不给服务的现象。而这,恰恰又是很多地方容易出现的问题,最难真正引起重视并取得良好效果的地方。事实也反复证明,凡是投资项目多的地方,都服务水平高、服务质量优、投资者反映好。

我们并不否认,在地方出台的各类鼓励民间投资的政策中,也会把提高服务水平和服务质量当作改善营商环境的重要内容。但是,在推出提高服务水平的措施方面,显然没有出台政策来得那么过硬、那么有效率、那么有底气。服务方面做不到,主要表现在两大方面:一是相应的政策不能按照承诺的期限和标准兑现,存在迟不到位或到不到位不完整现象,如土地供应、资金支持等,影响投资者积极性,也对其他投资者产生心理影响;二是不能像承诺的那样提供良好服务,承诺更多地停留于文件、会议和口头上,没有传递到具体的职能部门和工作人员身上,尤其是审批,仍然存在相互推诿、相互扯皮、前置条件互相制衡等方面的问题。其后果,就是投资者没有办法兑现自己的承诺,如开工、竣工、投产等。一旦投资者不能兑现自己的承诺,相关职能部门就会以检查的名义,对投资者进行各种各样的干扰,甚至罚款。

也正因为如此,各地在纷纷出台鼓励和促进民间投资政策的同时,是否应当先把过去出台的政策梳理一遍,看看哪些落实到位了,哪些没有落实到位,没有落实到位的原因是什么,如何才能避免有政策、无结果,有承诺、不兑现的现象。如果这些问题不弄清楚、不解决好,出台新的政策,除了吸引眼球,不会有更好的效果,有可能只是走过场、图形式、做样子,而不是实实在在地给民间投资创造条件。

应当说,去年下半年以来,在各项政策的持续作用下,尤其是中央对政策落实的多次督查下,民间投资开始出现一定反弹,民间投资者的投资热情也有所复苏。

为了进一步激发民间投资的热情,近一段时间以来,许多围绕企业家的相关政策和文件纷纷出台,特别是弘扬企业家精神和对几起企业家案件进行重新审理,更是让民间投资者看到了新的希望,增添了新的动力。很显然,这样的具体做法,比起只拼政策、只喊口号的花架子要实在得多,也实惠得多。政策重要,服务更重要。营商环境,决不是靠拼政策能够改善得了的,必须要靠服务。只有服务好了,政策的作用效果才好。否则,会使政策的实施效果大打折扣。一些地方出台了那么多优惠政策,仍然没有吸引到投资者,原因应当在于,服务环境不佳,投资者不想去冒险。(作者为中国不良资产行业联盟研究员)

## 推进依法治国,给企业家吃定心丸

本报记者裴立华

今年是改革开放40周年,不久前,最高人民法院和最高人民检察院先后发布为企业家创新创业营造良好法治环境的通知,发出了强化企业家安全感的法治强音,也给企业家创新创业吃了“定心丸”。

这是对党的十九大报告提出的“激发和保护企业家精神,鼓励更多社会主体投身创新创业”的回应,也是推进依法治国、进一步推进深化改革的有力保障。

一部改革开放史,就是破除原有制度约束,激发人民群众创新创业热情,激发市场活力的40年。

英文“企业家”一词来自于法语,原意有冒险家的意思。回头来看,中国的企业家们在中国共产党领导下,为中国特色社会主义市场经济的确立作出了巨大的贡献。

我们往往只看到成功企业家光鲜的一面,而很少去关注企业家们艰辛的一面,我们往往只羡慕他们的成功,却很少能容忍他们的失败。

尽管如今的企业家们不再像改革初期那样面临更多的制度桎梏,但面对激烈的竞争、市场的风险,他们的日子过得依然不轻松。

2017年9月份,中共中央、国务院印发了《关于营造企业家健康成长环境弘扬优秀企业家精神更好发挥企业家作用的意见》,这是中央首次出台聚焦企业家精神的文件,意义重大,影响深远。

也正是在这样的背景下,依法“爱商”“护商”变得尤其重要。尽管我们的观念发生了翻天覆地的变化,我们的创新创业环境有了前所未有的改善,我们的社会主义市场经济法制建设取得了长足的进步,但也应看到,不适应社会主义市场经济的法律仍有存在,阻碍企业发展、损害企业家利益的违法行为时有发生,一些地区的营商环境仍亟待改善,这样,就需要更多地用法律来保障企业家们的创业创新。

首先,要防止司法“任性”,营造依法保护企业家合法权益的法治环境,让企业家有安全感。通过完善产权保护制度,依法保护企业的物权、债权、股权等各种财产权以及创新收益;尤其要

慎用刑法对企业家人身自由进行限制,对经济纠纷依法保护企业家人身财产权利。

其次,要营造促进企业家公平竞争、诚信经营的市场环境。要充分利用法律,把权力关进“笼子”里,对于公权力部门的违约失信行为,应该依法审判,执行到位;要营造鼓励企业家创新的氛围,以知识产权市场价值为指引,建立以补偿为主、惩罚为辅的侵权损害司法认定机制,提高知识产权侵权赔偿标准,并要求在知识产权审判中建立知识产权惩罚性赔偿制度。

再次,要营造企业家遵纪守法的环境,提高企业家守信经营的法制意识。构建诚信制度体系,培育尊重合法致富的商业文化和价值观念,引导企业家爱国敬业、遵纪守法,在为国家和社

会创造价值的过程中实现个人价值。我们要充分尊重依法经营的企业家,要明白成功的企业家最终是社会的共同财富。浙江一位著名的企业家说,我吃的是平常的食堂饭,穿的是普通的衣鞋,企业有几十万员工,背后是几万户家庭,“死去元知万事空”,等我老去,散去的财富,最终也是回归社会的。

“改善营商环境应该有产品经理意识,应该注重“用户体验”,不能只盯着政府内部的评比、考核,还得看看改革之后,程序能不能走通、企业有没有真正得到实惠;要从政府内部考核导向转变为“用户评价导向”

改善营商环境,往往涉及多个部门的权限调整、具体文件的执行,这需要一个强有力的部门间协调机制;要做到“神仙不打架”,“神仙打架”也有解决渠道

“服务方面做不到,主要表现在两大方面:一是答应政策不能按照承诺的期限和标准兑现,存在迟不到位或到不到位不完整现象;二是不能像承诺的那样提供良好服务,承诺更多地停留于文件、会议和口头上,没有传递到具体的职能部门和工作人员身上

只有服务好了,政策的作用效果才好。否则,会使政策的实施效果大打折扣。一些地方出台了那么多优惠政策,仍然没有吸引到投资者,原因应当在于,服务环境不佳,投资者不想去冒险

“我们往往只看到成功企业家光鲜的一面,而很少去关注企业家们艰辛的一面,我们往往只羡慕他们的成功,却很少能容忍他们的失败。尽管如今的企业家们不再像改革初期那样面临更多的制度桎梏,但面对激烈的竞争、市场的风险,他们的日子过得依然不轻松

要防止司法“任性”,营造依法保护企业家合法权益的法治环境,让企业家有安全感;要营造促进企业家公平竞争、诚信经营的市场环境;要营造企业家遵纪守法的环境,提高其守信经营的法制意识