地方观察

提升营商环境要有『用户思维』

——增强园区内生动力系列谈之三

蒋 波

营商环境到底怎么样？服务企业的不足在哪里？优化营商环境还有哪些提升空间？不久前，一支由专业评估团队组成的第三方机构首次走进江苏徐州高新区，对园区营商环境全面测评。过去，这些问题都是由涉企职能部门“自问自答”，而企业碍于情面，有时很难“掏心掏肺”。如今，它们将由专业的第三方评估机构给出客观、真实的答案，并据此提供解决问题的路径、方案。这是徐州高新区积极转变角色，把当好“产品经理”、摸准“用户需求”、扩大“用户视角”作为优化营商环境的工作方法，以市场评价为第一评价、以企业感受为第一感受、以群众满意为第一标准作为打造良好营商环境的工作目标。这样的做法值得借鉴。

良好的营商环境是重要软实力，更是核心竞争力。企业和群众是园区的主体，努力打造良好的营商环境，归根到底是服务好企业和群众。园区要由管理思维转为服务思维，特别是牢固树立“用户思维”，站在企业和公众的角度，聚焦解决政策、手续、融资、人才等方面的痛点，把服务送到最需处、帮到心坎儿上，让软环境增强硬实力。

首先，相关部门在制定政策或拿出具体帮扶措施时，不能闭门造车，应注重量体裁衣，问需于企。要站在企业需求角度考虑问题，急企业之所急，想企业之所想，真正做到快速反应、精准施策。

其次，要问效于企。政策落实有没有达到预期效果，不能由管理部门自说自话，而应该充分听取企业的反馈意见，必要时引入第三方评估机构进行科学评价，并以此作为衡量标尺，倒逼职能部门把政策制定和执行得更加到位、更加高效。

再次，要当好企业发展的“智囊团”。在企业人才引进、用工招聘、知识产权保护、成果转化等方面出主意、想办法、谋思路，积极为企业提供管理经验、技术培训、权益维护、法律咨询、经济政策解读等服务，用“五星级”的服务帮助企业做大做强。

以“用户思维”优化营商环境不仅是态度热情、笑脸相迎，而且是坚持需求导向、效果导向，把企业和群众的利益诉求是否得到充分保障作为检验标准，为园区高质量发展注入更强动能。

5月5日，在山东青岛市即墨区的青岛华盛袜业有限公司生产车间，制袜工人在生产出口产品。近年来，即墨区依托传统纺织服装产业优势，持续鼓励企业加速科技创新，推动工业互联网改造，提升自主品牌竞争力，企业迎来产销两旺的良好态势。 梁孝鹏摄（新华社发）

大湾区综合性国家科学中心先行启动区（松山湖科学城）全面推进——

松山湖畔崛起新兴产业

本报记者 郑 杨 张建军

近日，全国第四个综合性国家科学中心——大湾区综合性国家科学中心先行启动区（松山湖科学城）全面推进。东莞松山湖迈入由“园”变“城”的新发展阶段，正式从“地方队”跃升为“国家队”，成为粤港澳大湾区在世界湾区竞争中的创新支点。

相比北京怀柔科学城、上海张江科学城、安徽合肥科学城3个综合性国家科学中心，背靠雄厚的产业，是松山湖独特的优势。如今最尖端的科技成果、最有发展前景的产业，正在这里发生奇特的“化学反应”，一个具有全球影响力的新兴产业发源地正加速形成。

图为松山湖科学城“半城山色半城湖”的自然生态景观。（资料图片）

植根现代产业沃土

轻量型机器人领军企业李群自动化、儿童流行性感冒用药领域龙头企业东阳光药业、高压造影行业领军企业安特高……风光旖旎的松山湖畔，越来越多行业龙头企业在这里集聚，新一代高端信息技术、生物技术、机器人与智能装备、新能源等新兴产业集群熠熠生辉。

2020年7月，国家发改委、科技部批复同意东莞松山湖科学城与深圳光明科学城共建大湾区综合性国家科学中心先行启动区。松山湖随即提出重点任务“五大工程”，其中之一便是打造具有全球影响力的新兴产业发源地。

松山湖是有底气的。散裂中子源、先进阿秒激光、南方先进光源等一批重大科技基础设施正加紧布局，与知名高校院所共建的30家新型研发机构源源不断产出面向市场的新成果，366家国家高新技术企业引领着大批新锐中小科技企业打造出极具韧性的产业链条。目前，东莞拥有的工业门类约占全部工业大类的83%，能生产6万多种产品，电子信息产业已经形成万亿元级规模。

肥沃的制造业“土壤”，孕育滋养了新科技、新产业之“花”。“如果只是从基础研究方面考虑，其实比东莞适合的地方有很多，但大湾区综合性国家科学中心先行启动区选择在松山湖，其中重要一点就是东莞的产业优势。”中山大学港澳珠三角研究中心副主任林江说。东莞制造业产品迭代速度快、产业化效率高，为松山湖科学城的中试验证和成果转化奠定了坚实基础，成为承接创新成果、发展新兴产业的重要支撑。

这种支撑力量有多神奇？一个例子就能说明。中科院院士王恩哥长期扎根松山湖，牵头组建了一家省级材料实验室，在国内外权威学术期刊上发表论文超过1100篇。

“若只发表论文，在北京做出指甲盖大小的材料就够了，但要越过成果转化的‘死亡谷’，就得来东莞。”松山湖材料实验室副主任黄学杰告诉记者。短短3年，该实验室各团队面向庞大的制造业用户，创办了24家“硬核”科技公司，多孔陶瓷团队的超低氮燃烧器已在胜利油田、东阳光等企业的大型生产线上投入使用。

创新链与产业链正成为松山湖新兴产业腾飞的双翼。“我们将抓住中试验证和成果转化、创新链与产业链交融、科技企业培育、生产性服务体系构建等重点，汇集新兴产业集群。”东莞市委常委、松山湖党工委书记刘炜说。接下来，松山湖科学城将聚焦新一代信息技术、集成电路、高端装备制造、新材料、新能源、人工智能和生物医药七大产业，打造湾区先进制造核心引擎。

打造“光速”转化通道

在松山湖，得益于灵活的体制机制，新兴产业领域一流科研成果从实验室进入广阔市场有着“光速”转化通道。

“这里的年轻人打造一个新的科技产品，迭代速度可能比硅谷、欧洲要快几倍，而成本却大概只需要五分之一到四分之一。”松山湖国际机器人产业基地创始人、香港科技大学教授李泽湘说。在该基地，李泽湘携香港科技大学师生组成了一个令人瞩目的“学院派”创业公司群体，着眼于整个机器人产业闭环，走出了一条高效产业化之路，培育出一大批新锐科技企业。

科学城内，遍地开花的新型研发机构各辟蹊径，积极探索成果转化的新模式、新路径，不仅为全省提供了可借鉴的样本，更为珠三角地区智能移动终端、新材料等产业集群发展提供了强劲引擎。

比如，2008年从松山湖一片荒地上成长起来的广东华中科技大学工业技术研究院，通过对体制机制的创新探索，如今已经硕果累累：引进多个国家级创新团队，孵化企业1000多家，自主创办企业100多家，并为1万多家企业提供高端技术服务……不久前，东莞市智能移动终端集群成功入选先进制造业集群“国家队”，该研究院作为集群发展促进机构功不可没。

松山湖为一流科技成果产业化所铺就的通道，正是大湾区先进制造企业所需要的。国内最大的覆铜板生产企业广东生益科技股份有限公司，10多年来植根于松山湖创新沃土，在电子基础材料覆铜板领域的技术水准一步步追赶上国际先进水平。“现在我们的技术进入了发展的‘无人区’，正谋求加强与高端院校合作，在材料领域取得重大创新突破。”生益科技集团总裁陈仁喜说。

刘炜说，为凝聚各方合力培育壮大新动能，松山湖正加快构建“四梁八柱”，以“源头创新—技术创新—成果转化—企业培育”为“梁”，以重大科技设施、新型研发机构、科技型龙头企业等为“柱”，支撑起未来科学城“大厦”。

近期，松山湖发布了一揽子激发创新的政策。比如，聚焦战略新兴产业，支持建设共性技术平台和中试验证基地，最高资助金额达5000万元。

再引“孔雀东南飞”

有全球影响力的新兴产业发源地，需要有全球影响力的人才“活水”来浇灌。近年来，松山湖全力为产业链、创新链上的人才搭建成长进步、施展才华的舞台，令“孔雀东南飞”现象时隔多年又在“世界工厂”重现。

“实验室现有员工836人，这个数字每天都在变化。”王恩哥院士感慨地说，“回顾松山湖材料实验室3年建设成果，最直观的是人才队伍量质齐升。我们引进了一批能抓科研项目、能办科技企业的复合型创新人才，汇聚了一批包括两院院士在内的专业领军人物。”

如他所言，国家最高科技奖得主赵忠贤院士、中科院计算技术研究所首席科学家李国杰院士等众多领军人物纷纷携项目、成果成建制前来东莞创新创业，有力推动了新兴产业发展。目前，松山湖有超过50位院士长期扎根，各类人才突破9.9万名。

松山湖能汇聚众多高端人才，得益于众多优质的创新平台、开放灵活的人才政策所发挥的“磁石效应”。

云鲸智能科技（东莞）有限公司是松山湖机器人产业基地“从0到1”孵化出的创业团队项目，其自主研发的世界首台扫拖一体拖地机器人“小白鲸”斩获爱迪生发明奖金奖等国际大奖。“松山湖就像是一个巨大的‘温床’，让团队不断试错、不断成长。”云鲸智能创始人张峻彬说，“基地给了我们良好的环境与创业政策扶持，让我们免于被融资难题、法务问题甚至质疑声干扰注意力。”

站在新起点，松山湖比以往任何时候更加迫切呼唤海内外高层次人才。“我们将围绕产业链创新链布局人才链，构建‘科技+金融+人才’的创业新生态，实施更加开放的人才政策，打造具有全球影响力的创新人才集聚地。”刘炜信心满怀地说。未来，松山湖科学城将加快引进一流人才，全方位解除人才后顾之忧，释放更强劲的“磁石效应”。

各地新亮点

山西大同对市民服务热线智能化升级——

服务群众更有『温度』

郎竞宁

“12345，有事找政府”。可电话打不通，又该怎么办？2021年2月以来，山西大同12345市民服务热线日均接通量达5200多个。而在之前，这个数字日均不到4000个。

一条热线，一头连着民心冷暖，一头系着政府形象。然而数据显示，2020年，在全国近400条政务服务便民热线中，接通率95%以上的也只有72条。如今，大同12345不仅呼入电话接通率达100%，而且日益高效、暖心、聪慧。

家住大同市云冈区恒安新区的孟维婷对此就有切身体会。不久前，她出于安全考虑，急于了解小区和小区附近的道路监控有没有打开。于是，她尝试着拨通了12345热线咨询。第二天她就接到了交警队的回电，得到了满意的答复。

事实上，大同12345热线的优点，不只是快捷，更在于这是一条“有温度”的热线。4月21日，大同市人民政府信息化中心主任蔡俊武向记者介绍，今年2月份，大同与京东云“牵手”合作，引入京东智能政务热线，利用智能人机交互平台“言犀”的人工智能等前沿技术，完成了对大同12345市民服务热线的智能化升级。新一代大同12345市民服务热线采取人机协作模式。当人工无法满足接听需求的时候，人工智能就会“挺身而出”。而且，受过训练的人工智能可以识别大同方言，便利程度大幅提升。此外，这条热线还能感知市民生气、失望、愤怒、焦虑等负面情绪，并根据情况进行安抚。

今年4月10日23点，家住大同市平城区教场街福兴园小区的邓女士向12345热线反映，小区内有人挖树坑，噪音扰民。在通话中，智能客服感知到邓女士的焦虑情绪，立刻进行安抚，并随即将通话转接到人工。人工话务员在接听之前，已经看到智能系统在屏幕上的情绪提示和相应诉求，与邓女士核实情况后，话务员马上联系了当地街道，解决了邓女士的噪音困扰。

人工智能效果如何，人最有发言权。于怡然是一位在大同12345热线工作的话务员，对此也有话要说：“在智能化改造之前，接听热线全靠人工。矛盾突出的时候，总是接到市民的投诉：为什么老是占线？为什么回复很慢……有了智能客服的帮助，接通率大幅提升。关键是，智能客服推荐的答案与市民提问匹配度比较高，交流更顺了，市民也更满意了。”

近日，记者来到大同市政府服务热线中心，只见一面巨大的电子显示屏上，红色、绿色、蓝色3个色块实时变换，分别代表着“线路繁忙”“空闲”和“通话中”。在屏幕左上角，以词云形式显示着大同市民最为关心的话题——查询医保卡信息、如何劳动维权等。蔡俊武告诉记者，这些信息都将在未来成为大同市政府在改善和促进民生方面的决策支撑。

充分利用大数据、人工智能手段，提升公共服务的质量和水平，让群众切实享受到更美好的生活，是各级政府改进公共服务的题中之义。据介绍，目前京东智能政务热线不仅在山西大同成功落地，还在陕西、内蒙古等地逐步推进。数字化、智能化手段，正不断提升着市域现代化治理水平，让12345热线真正成为建设服务型政府的抓手。

重庆九龙坡区西彭工业园拓展铝产业在新兴领域应用——

高质量转型释放新动能

本报记者 吴陆牧 冉瑞成

两张10米长的铝型材，头尾慢慢靠近，在上下两个高速旋转的转头带动下，不到10分钟就被焊接成一张20米长的铝型材。过程中看不到火花，也没有烟尘；成品表面平整光滑，丝毫看不出缝隙。

这是记者近日在中铝萨帕特种铝材（重庆）有限公司生产车间看到的场景。眼前是世界上最大的可实现双面焊接的超长摩擦搅拌焊生产线，焊接长度可达27米，深度可达10毫米。

“与传统的熔化焊接方式相比，公司研发的双面超长摩擦搅拌焊技术不仅节能环保，还将焊接效率提高了3倍。”中铝萨帕特种铝材（重庆）有限公司技术部负责人李洪涛告诉记者，得益于技术创新，公司生产的高端铝材产品在轨道交通、汽车、船舶等领域广泛应用，并出口欧美、日本等多个国家和地区，今年前两个月产品销量同比增长5%。

地处重庆九龙坡区的西彭工业园，集聚了200多家像中铝萨帕这样的铝加工企业，拥有“上游电解铝—中端铝型材供应—下游精深加工—末端回收再生应用”完整的铝产业链。“在铝加工产业产能过剩、市场竞争加剧的背景下，园区加强创新，着力推动产业链向下游延伸，产品向高端转型。”西彭工业园管委会主任蒋小飞说。

去年10月份，由中铝集团与重庆市政府共同组建的中国铝业集团高端制造有限公司落户西彭工业园。以此为契机，九龙坡区开始在西彭工业园区建设轻量化材料的研发应用示范基地，发展起以高端铝材为主，涵盖钛、镁、锰等合金材料的新材料产业，推动铝加工产业朝着轻量化材料应用产业转型迈进。

九龙坡区对西彭工业园国土空间进行深度优化，在原有42平方公里基础上，增加了20平方公里产业发展空间，并与原有空间一体规划、连片发展。“这不仅是物理空间的增长，更是产业集聚和辐射能力的提升。”蒋小飞说，去年以来，西彭工业园成功引进泰山电缆铝导线生产基地等40个优质项目，产业动能更加强劲。

最近，在西南铝—中铝材料应用研究院联合创新中心，技术主管王能均每天都带着团队对航空用化铣薄板残余应力控制技术进行攻关。他告诉记者，去年该中心在新材料研发方面突破了2项“卡脖子”关键技术，汽车轻量化用新型铝合金材料标准研究获得中国有色金属工业科学技术一等奖。

以西南铝—中铝材料应用研究院联合创新中心为依托，西彭工业园瞄准轻量化、智能化和高端化，鼓励企业开展研发和应用，创新成果不断涌现。数据显示，2020年，西彭工业园辖区企业新增国家发明专利和实用专利授权达272项。

扩大铝应用也是西彭工业园转型发展的一大路径。“拓展铝在新兴领域的应用，大力开发个性化需求产品，培育新的铝消费增长点。”蒋小飞告诉记者，园区除了推动铝在交通运输、电子精工等高端领域的应用之外，还布局发展起全铝家居产业，已聚集20多家上下游企业，产品涵盖外墙装饰、办公和家居用品、教育设施等多领域100多个品种。

高质量转型释放新动能，西彭工业园铝产业发展不断创新高。数据显示，2020年，该园区铝产业实现规模以上产值321.2亿元，同比增长24.1%；今年1月至3月，园区铝产业实现规模以上产值72.65亿元，同比增长47.96%。

本版编辑 张 虎 徐 达 祝 伟