

为群众带来更多的超预期体验

逄海涛

中国新闻专栏
之江观察

“什么叫超预期用户体验?就是想你所想、急你所急啊。”近日,一位男士在杭州的政务服务窗口办理人才相关事项时虽被多次叫回,但他反而给工作人员点赞。原来,工作人员贴心提醒他把人才补贴、子女幼儿园入学的问题一次性咨询办理好,省得再来回跑。

这位男士所说的“超预期体验”,大概是指原本只期待顺利地办好事,但超出他预料的是,工作人员主动服务,屡次提醒之下,又多办成了几件事。不少网友也表示深有同感。有网友就跟帖,上次去办理省直公积金的业务,却跑到了杭州市公积金业务办理窗口。虽然没办法办理,但是工作人

员还是很耐心地帮他查了一下。这一查就发现他十几年前确实办理过市公积金业务,账户有一笔余额。于是当场办理,立即到账,这位杭州市民直呼感动。本来,告知一下办事群众跑错窗口,这单业务就算完结也无可厚非,但是工作人员“多此一举”,帮群众取出遗忘的款项,这样的体验,也应该属于“超预期”。

群众的“超预期体验”,背后正是政务服务的用心走心。

很多事情,用心和不用心,结果天差地别。所谓用心,就是一切从企业和群众的实际需求出发,多作“应不应该办”的价值判断,而不是简单地只作“可不可以办”的技术判断。底层逻辑,则是“以人民为中心”的工作导向和价值取向。如果不够用心,“丁义珍式窗口”“奇葩证明”“事难办脸难看”就会层出不穷。

浙江在政务服务上的用心,可谓数十年

如一日。从“四张清单一张网”,到“最多跑一次”改革、数字化改革,浙江改革一直走在全国前列。如今,全国各地都在优化营商环境方面你追我赶,政务服务增值化改革正是浙江新一轮改革的手先棋。那么“增值”二字到底体现在哪里?政务服务增值化改革中的一个重要理念,就是要多作“应不应该办”的价值判断。具体来说,通过从“一件事”到“一类事”的迭代升级,进一步优化提升企业和群众的办事体验感。不单单是把事情办成,还要提供超出企业和群众预期的精准化、个性化衍生服务。如果说“初代”的政务服务改革更多瞄准的是做减法提升便利度,那么如今的增值化改革则要更加主动,以创造性执行能力提升企业和群众的获得感和满意度。

营商环境没有最好只有更好,企业和群众对深化改革也有新的期待,因此,用心、走

心服务没有止境。

“再创新环境新优势”,如今浙江正大力推进营商环境优化提升“一号改革工程”,不断探索政务服务增值化改革。去年4月政务服务增值化改革全面铺开以来,各地取得了不少成果。但随着改革进入深水区,增值化改革如何让企业和群众更有感、服务效能如何进一步提升等共性问题需要进一步破解。全面打造一流营商环境升级版,全力打造营商环境最优省,浙江正朝着新目标踏踏实实迈进。

任何一项改革的成效,最终都将落脚在企业和群众的切身感受上。窗口办事被“屡次叫回”带来的超预期体验,正验证着这样一个道理。将改革进行到底,就要踏实“让人民群众有更多获得感、幸福感、安全感”这个出发点和落脚点,为企业和群众带来更多的“超预期体验”。

最近,浙江发布了一份特殊的名单——2023年度乡村振兴最佳创新实践案例。说它特殊,是因为相关部门对这些案例强调了六个字:可复制、可推广。也就是说,那些具备同样发展条件、同样发展诉求的乡村,能够直接从案例中获得灵感启发和具体指导,从而找到自己的路子。这种可复制性不失为对乡村美的另一种发现。

乡村振兴一向要求千村千貌而不要“照抄照搬”,为何省农业农村厅要强调这些创新实践案例是“可复制、可推广”?从这份名单其实可看出端倪:可复制意味着这些创新案例的经验成熟、模式固定,可推广意味着这些创新案例的背景在浙江广大乡村有普遍性、实践性。农业生产中有一种技术叫嫁接,一些原本经济价值不高或者不结果的作物,通过嫁接可以大大改良品种,成为珍贵高产的植株。复制推广乡村振兴优秀创新案例也是一样,并不是鼓励照抄照搬,而是鼓励“亲缘相近”的乡村通过“嫁接”成功案例经验,汲取对方长处,激发自身活力,成为新的“高产作物”,成就新的乡村风景。

此次评选出的50个案例覆盖了乡村产业发展、和美乡村建设、乡村文明善治、农民农村共同富裕、城乡融合发展5大类型各10个案例,有一块烧饼(缙云烧饼)、一只蜜橘(黄岩蜜橘)的农业实践;有一群创客、一群政协委员的倾情助力;有一台“村晚”、一份“瘦身菜单”的治理创新;也有一个IP打造这样贴合互联网发展热点的实操。从山到海、从点到面,能够看出浙江乡村活跃着一批干实事的“新农人”、真干事的“兴农人”,他们躬身入局、探索创新,致力于深化“千村示范、万村整治”工程,将浙江在乡村振兴方面的一块块招牌擦得更亮。其中的经历和经验,是多领域智慧的结晶,既能帮助后来者“截弯取直”、直奔主题,也可以启发更多人从自身实际出发与乡村链接,产生新能量。

正如嫁接能否成功非常考验技术手法和后期养护,各大乡村在“嫁接”优秀案例的时候,尤须关注适配度问题,考虑到共性与特性的区别。比如,一年卖出34.8亿元的缙云烧饼致富经,其他土特产在学它的现代产业经营模式、规范化制作标准、“烧饼+文艺”场景打造之前,可能评估是否具有与烧饼同样的低价、现做、便携等特点,是否具有同样广泛的群众喜爱基础等。再如,电商直播进村对交通、人才、产业等方面有硬要求,并非村村适用。也就是说,学其更要学其神,要从成功经验中总结提炼规律性认知,然后再结合自身特性举一反三,找对路子。

形成更多可复制、可推广的经验,是乡村振兴、推动共同富裕进程中的一项重要任务。近年来,浙江各地充分发挥基层首创精神,大胆探索、创新进取,涌现出一批具有突破性、引领性、示范性的案例,并且通过复制推广出了许多硕果。比如,长兴的“河长制”、淳安的“大下姜”乡村振兴联合体、永康的“两山银行”等经验,如今已在全省乃至全国各地看到应用推广的后来者。既要自己能干好,也要让人能学到,这是先行者的责任,也是大美乡村从自然美到理性美的升华。

练好内功接住“泼天富贵”

朱浙萍

“美景让人心醉,厕所让人心碎”……近日,“去阿勒泰旅游的人膀胱快炸了”的话题冲上热搜,引发网友热议。游客在旅途中与原始厕所不期而遇后晒出的条条“厕评”,好笑之余,也引人思考,那些突然被流量砸中的小城,在出圈后该如何接住这“泼天富贵”?

不久前电视剧《我的阿勒泰》热播,让新疆阿勒泰地区成为众多游客向往的“诗和远方”。据媒体报道,仅5月13日至19日一周阿勒泰地区接待游客就达105.02万人次,同比增长70.07%,旅游收入也大幅增长。这一波泼向阿勒泰的“泼天流量”,让当地面临不小的压力。从消费者评价来看,除了厕所以外,偏远地区交通不便,部分民宿、酒店质量不佳、配套老旧、消费偏高等问题也被吐槽。

针对以上问题,阿勒泰文旅局局长曾表示,在旅游服务质量方面,将继续改善基础性服务,比如补充移动式厕所,优化区间车线路,提升餐饮服务、住宿质量等,“今年我们会在景区增加张贴投诉电话,网友哪怕半夜给我打电话都行,只要能解决问题就好。”快速主动的应对值得肯定。然而,一部剧带火一座城或许可以复制,宝藏小城要接住“泼天的富贵”,让一时热度长久持续,却并不是件容易事。

近来,县域文旅“出圈”成为热议话题。得

益于不断织密的交通网以及社交媒体强大的“种草”功能等,一些曾经折叠在地图里的宝藏小城被大众“看见”,逐渐跻身文旅新热门。欣喜之余,也要看到,相比于大城市和传统的热门景区,县城小城在接待能力和经验方面存在先天的短板。面对激增的人流,承载能力不足、市场环境不佳等问题就会浮出水面。

火爆“出圈”后,宝藏小城要尽快加强旅游基础设施建设。旅游体验从来不只是眼前的风景,公共服务的缺失和不足,将让旅游体验大打折扣。

当然,完善基础设施并不是一味追求巨额投入。一些小众风景,往往地处偏僻,或者旅游淡旺季分明,不切实际地投入也可能造成浪费。这就要求各地在科学规划文旅产业基础上,根据自身特点,因地制宜进行投资建设,同时要在提升服务品质和加强管理上多做文章。比如,多设置移动厕所,解决旅游旺季的如厕问题;错峰开放停车场,满足临时停车需求;还可把网红景点作为引流入口,充分挖掘区域内文旅资源,打造更多个性化旅游产品,既能分散核心景区承载压力,也可让游客玩得更加尽兴。

总之,宝藏小城“出圈”不易,不仅要把握机遇、顺势而上,更要练好内功、厚积薄发,这样才能变一时流量为长久留量,稳稳地接住这“泼天的富贵”。

画中话



严防求职陷阱

今年4月,教育部专门发布提示,提醒大学生要警惕“付费内推”“实习套娃”“虚假招聘”“非法传销”等求职陷阱。日前,教育部再次发布求职提示:“距毕业离校不足两个月时间,正值高校毕业生求职关键期,一些不法分子打着招聘的幌子挖“坑”设陷,诈骗钱财、盗用信息、诱导犯罪等现象时有发生,严重损害毕业生就业权益”,提醒广大学生要严防非法职业中介陷阱、严防招聘收费陷阱、严防招聘诈骗陷阱、严防“猫鼠”合同陷阱等4类陷阱。

陶小莫 作

长三 谱写长三角一体化新篇章

农行宁波市分行

创新科技金融服务 助推产业向新而行

王凯艺 顾佳晖 潘怡程 施芳芳

发展新质生产力,科技创新是关键,金融是重要支撑。宁波实体经济发达、产业基础雄厚、金融资本充沛,为民营企业的科技创新提供了肥沃土壤。

近年来,中国农业银行宁波市分行聚焦科创赋能“新”制造强市,从政策、机制、渠道、产品等多维度推行科创企业专属信贷服务体系,全力做好科技金融这篇大文章,促科技创新与金融活水的双向赋能,助力宁波深度融入长三角区域科技创新、产业发展的协同联动。

截至今年一季度末,农行宁波市分行已累计服务科创企业超过3000户,科创企业贷款余额近480亿元,近两年年均增长率达50%,业务覆盖辖区内超八成的专精特新“小巨人”企业。

“贷”动初创企业成长

今年3月份,全国农行系统首笔“新兴产业赋能贷”在农行宁波市分行落地,为宁波云德半导体材料有限公司及时发放了500万元贷款。

半导体是当前大国间争夺科技制高点的关键核心技术领域之一。成立5年的云德半导体,目标助力我国实现半导体装备制造环节的自主可控。可要完成使命并不容易,每年需要大笔资金投入于技术迭代、产线升级。

“虽然前期已获多家头部产业基金的投资,但我们对信贷融资仍有迫切需求。因缺乏抵押物,轻资产运营模式成了企业获取信贷的最大掣肘。”公司总经理卢旭彬说,关键时刻“新兴产业赋能贷”派上了大用场。

“新兴产业赋能贷”是农业银行为支持战略性新兴产业、发展新质生产力专门创设的一款新产品。该产品采

用“投贷联动”模式,放宽准入门槛、设置灵活担保方式和用信期限等,为初创期企业的固定资产投资、成长期企业的技术升级、成熟期企业的产能扩张提供综合性信贷服务,满足企业全生命周期的多元融资需求,有效填补了农行“投贷联动”产品体系在债权端的产品空白。

企业要在激烈的市场竞争中保持领先,就得不断加大研发投入,离不开金融血液的持续注入。众远新材料、德昌电机等甬企,在获批500万元“新兴产业赋能贷”后,不仅优化了企业融资结构,还利用该笔信贷的差异化利率定价模式,进一步降低了融资成本。

出台科创企业金融服务工作方案,新建专职团队成立科技金融服务中心,整合15家“甬江创客贷”专营和29家普惠专营二级支行……着眼于顶层设计,去年以来,农行宁波市分行再次完善组织架构,并从人才队伍建设、产品创新、资源配置、政策配套等方面强化保障,



农行客户经理在云德半导体车间了解生产情况

黄洁毅 摄

构建起专营机构、专业团队、专属产品、专项考核的“四专”服务体系。

精准赋“新”传统产业

发展新质生产力并非喜“新”厌“旧”。“拓宽科技金融服务视野,我们在大力支持初创企业、新兴产业的同时,也高度重视传统产业提档升级的需求。”农行宁波市分行相关负责人表示。

作为银行业内唯一一家宁波市智能制造专家委员会的成员,农行宁波市分行深度参与当地制造业的“智改数转”,并在各细分行业领域精准开展金融支持。

宁波嘉纳服饰有限公司是首批数字化改造试点企业,第一时间收到了由农行发放的2200万元“智造贷”,公司负责人欣喜万分:“数字浪潮席卷之下,服装等传统产业的升级迫在眉睫,这笔贷款既满足了我们的技改需求,还及时提

供了营运资金的补充,农行还在服装出口的金融结算中提供了点优惠。”

嘉纳服饰是金融助推传统产业向“新”而行的缩影。仅2023年,农行宁波市分行累计提供融资金额超过16亿元,支持智专委重点细分6个行业59家智能制造企业改造。

据介绍,为进一步精准施策,农行宁波市分行针对专精特新“小巨人”企业、重点支持科创企业、规上企业、普惠信用信息平台数据服务白名单,精心搭建了服务智能制造转型企业“四张清单”,并相应推出四类金融创新产品一进行配套。

“引水通渠”服务实体经济。聚焦中小企业转型的切实诉求,引导企业走专精特新发展道路,农行宁波市分行采取差异化信贷政策,单列专精特新企业信贷增长计划,并匹配相应的信贷规模,优先保障各级专精特新客户的融资需求。

截至今年一季度末,农行宁波市分

行制造业有贷客户超6000户,比年初增加400余户;制造业贷款总量1153亿元,年增量147亿元,制造业贷款占所有贷款超30%。

“伙伴银行”牵手园区

日前,农行宁波市分行辖属前湾新区支行携手复旦大学宁波研究院打造的“伙伴银行—伙伴园区”项目升级为2.0版,在复旦杭州湾科创园上线“项目一方案”特色信贷模式,以项目整体准入替代企业逐个申报。

成立于2013年的复旦大学宁波研究院,坚持“打造长三角科技协同创新研发和成果转化示范平台”的核心定位。农行一直为其提供“陪伴式”服务,金融助力研究院打造沪甬合作、浙沪合作以及长三角一体化发展的成果典范。

受益于“项目一方案”特色信贷模式,日前,复旦杭州湾科创园招商引资及孵化的5家小微企业获得了3200万元授信支持。“银行实地了解情况后,采用信贷、追加政府增信模式制定融资方案,并简化申报流程,方案得以高效落地。”宁波尚材三维科技有限公司有关负责人说,仅一周时间,500万元“增信贷”就发放到了企业账户。

立足于资源整合,近年来,农行宁波市分行积极畅通银、政、企、园合作链条,实现科技金融的源头引流。目前,与国家石墨烯创新中心、中科院宁波材料所、西北工业大学宁波研究院等陆续开展合作;与宁波市36个产业园区签署“伙伴银行”战略合作,并根据客户需求

制定“一户一策”综合金融服务方案。

眼下,对标“世界一流科创策源中心”,宁波正举全市之力打造甬江科创区,农行宁波市分行也积极投身其中,专门成立一级支行——农行宁波甬江科创支行,并新设科技金融服务中心。围绕“科创主平台、人才新高地、都市未来城”三大主体功能,农行宁波市分行重点推进宁波区域科创产业链条培育,构建服务科创企业集群的专营机制,推动一体化、专业化、高效化的科创金融经营服务。

去年11月,宁波甬江科创区科创金融联盟成立,农行宁波市分行当选首届会长单位。“我们将积极整合联盟内科技金融资源,发挥资源集聚优势,致力于为科创企业提供多领域、跨界的综合金融服务。”农行宁波市分行科创办负责人介绍。

为进一步健全科技金融服务体系,面向整个产业链生产端、贸易端、服务端等各个环节的金融需求,农行宁波市分行还创新推出了“链捷贷”“产业e贷”“保理e融”等线上产业链信贷产品,提升企业数字化水平的同时,助力企业往产业链上下游延伸发展。



农行客户经理实地了解企业生产经营情况 & 金融需求

郭星云 摄