



“走出郑州看全国”系列采访活动——苏州站

“发展带来最大的挑战是对政府的挑战”  
 “通过服务的转型促进经济的转型”

# 从“政府超市”看苏州的软实力

## 编者按

中原经济区上升为国家战略，给郑州带来了难得的发展机遇。如何加快建设郑州都市区，持续推进跨越式发展，努力形成中原经济区核心增长极？他山之石，可以攻玉。经济发达地区和城市在文明城市创建、工业园区建设、城市规划建设、老城区保护改造建设、文化旅游产业发展等方面，有着各具特色的建树和先进经验。今年，市委宣传部将采取“走出去”的方式，组织市属新闻媒体“走出郑州看全国”，以新闻独特的视角，为我市经济社会跨越式发展提供一个学习借鉴的样本。苏州是“走出去”的第一站。

“300辆车有的。”司机陈师傅站在台阶上看了看说，“还是不够用，听说要搬了。”

在三香路，甚至在整个苏州古朴精巧的老城区里，你可能再也找不到这样一块可以容纳300辆车位的开阔之地了。

穿过这片满满当当、不停进出的停车场，就是苏州市行政服务中心（以下简称“中心”）。

那里，对于来自郑州的媒体采访团来说，是一个完全可以称之为震撼的场面：

成排的办事柜台像超市的货架一样整齐地排列在超过5000平方米的大厅里，天花板上垂下来很多牌子，标着“A区”、“B区”……牌子下面则标注着“园林局”、“规划局”、“公安局”……

在参观者带有稍许惊讶的赞叹声中，苏州市行政服务中心副主任黄建华一脸从容，他指着这个宽阔繁忙的大厅说：“这就是政府超市。” 晚报记者 张新彬/文 马健/图

## A 政府超市 为民服务的高速载体

黄建华的从容是有底气的。苏州的新闻媒体曾经组织评选苏州的十大民心工程，“苏州市行政服务中心”排名第二，第一是苏嘉杭高速公路的建设。

“当时媒体朋友很形象地说，老百姓评出来的十大工程，就是两条高速公路：一条是硬的，就是苏嘉杭高速公路；一条是软的，就是政府为企业、为市民服务的高速载体——行政服务中心。”

数据更能说明问题。“中心”自2002年开始运行以来，截至目前共有51个部门，545项审批与管理、服务事项，220名窗口工作人员进驻。累计办件量突破300万件，日均办件量超过1700件，承诺期内办结率100%，办事群众对窗口服务的满意率始终保持在99%以上。

“企业、市民最满意的就是一公开。让所有的行政审批都在阳光下操作，让市民有最大的知情权。”黄建华说。

不仅如此，“中心”在效率上做了文章。比如，通过导入ISO9000国际质量管理体系认证体系以及不断的流程优化，企业投资项目从工商名称预核准到发放施工许可证，审批时限从83个工作日提速到52个工作日；

比如，通过建立跨部门窗口的协调联动机制，进一步深化服务、压缩办理时间，仅2010年，就由商务局牵头，通过联合办公、集体会审等方式完成了207家外商投资企业的年检工作；

比如，通过各部门对窗口充分授权确保审批效率，在这里经常可以见到市长、局长现场审批的情景，苏州市消防支队更是推出周三分管领导轮流值班、现场办公等举措连续两年获得苏州市机关作风效能优胜单位……



“港澳通行证”等一些手续在自助服务机上就可以办理。

## B 现场实录 为民惠商的点点滴滴

### 分镜头 1

3月2日上午9点30分左右，“中心”像往常一样繁忙。

一位身着黑色风衣的中年男士拎着公文包匆匆地从车里钻出来，进入“中心”右侧的大厅。

大厅的门口设有两台自助柜机，中年男士把私人护照放在扫描区域里，屏幕上显示出他的个人信息和资料，姓名栏里写着：刘金标。

经过“香港两日、澳门一日”的选择确认后，一张“港澳通行证申请表”从柜机的出口打印了出来。

刘先生拿着这张表到窗口交费后匆匆离开了服务中心，整个过程不到3分钟的时间，那是一个几乎来不及采访的瞬间。

### 分镜头 2

与此同时，在“中心”另一侧的大厅里，来自排水公司的袁先生正在园林局的柜台前办理一个绿化项目的审批手续。

这个项目分别需要园林、规划、公安、市政等部门的审批。“今天上午就可以全部办完了。”袁先生面对我流露出的惊讶说，“一直都是这么办的，很多项目都可以网上预审。”

### 分镜头 3

“中心”办事大厅里随处都体现着为民惠商的服务细节。大厅入口处贴着一张红色的“便民告示”：为进一步方便企业和群众办事，除“政府采购招投标”等个别事项外，各窗口周六正常工作，其他休息时间为有特殊需要的企业和群众提供预约等候服务；

大厅里设有便民箱，里面摆着订书机、剪刀、胶水、风油精等常用物品；

公共位置的电脑可以免费上网和查询；

每个柜台上都码放着各个项目的办理流程和时间介绍……

苏州悦家超市的一名员工在大厅的宣传栏里写道：我对卫生局窗口的优质服务表示衷心的感谢，你们为苏州市行政窗口树立了良好的形象，我为新一代的公务员感到骄傲！

## C 服务中心 服务转型促进经济转型

“中心”大厅里体现出的一切都是令人振奋的，黄建华说关键是“解放思想，统一认识”。

“一个地区经济社会的发展带来最大的挑战是对政府的挑战，政府职能要转变，政府管理方式要转变，政府在创造投资软环境上要有所作为。”

为此，苏州市委、市政府对“中心”高度重视，对所有部门要求，凡是与经济发展密切相关的事项，能够、应该进入服务中心的必须进入；凡是与人民群众密切相关的事项，能够、应该进入服务中心的必须进入。政府为企业、为市民、为投资者服务的事项基本都集中在行政服务中心办理。

为此，在2009年的政府工作报告中，苏州市委副书记、市长阎立强调指出：“要加强行政服务中心建设，进一步集中办理行政审批事项，提高许可职能归并率、项目到位率、人员到位率、审批授权率，构建覆盖全市两级行政服务中心和各职能部门的审批网络，优化‘一站式’、‘一条龙’服务。”

为此，苏州市委、市政府已经连续6年，春节后上班第一个会，就是机关作风效能会。

苏州一直在强调、倡导、确立一个观念：政府就是服务，公务员就是服务员，从权力主体变为职能主体，变为服务主体。

“经济要转型升级，政府服务更要转型升级，通过政府服务的转型升级促进经济的转型升级。”并且，黄建华顿了一下说，“人才、资金是可以流动的，但一个地方、政府创造的投资软环境是不会流动的。一开始是筑巢引凤，我们现在是以凤引凤，通过外商的现身说法来吸引外商。”

所以，我们在这里看到，感受到——窗口围绕群众转，部门围绕窗口转，中心围绕社会转，作为党委政府的第一形象，苏州市行政服务中心正在通过服务的转型、升级、创新创造着有利于苏州经济社会发展的软环境、软实力，打造着另一个苏州速度。

## 采访手记

### 公开，更有效率

采访过程中黄建华反复谈道，“群众最满意的就是一公开。”

这正是苏州市委、市政府所强调的，不仅要为企业、市民办好事、办实事，还要让他们在办事的过程中感到心情舒畅。

“当然这个局面的形成并不是一帆风顺，”黄建华坦诚地说，“发展的过程充满了阻力，但结果是始料未及的，除了群众的满意，大家都看到了公开所带来的效率。”

今年的两会上，财政部新闻发言人戴柏华表示，今年财政部将继续加大财政信息公开力度，扩大公开范围，细化公开内容。

还有一个声音，新疆维吾尔自治区党委书记张春贤说：“只要有这个制度设计，我会率先公布我所有财产。”

我们希望，所有权力的门窗都打开，让阳光洒向社会的每一个角落。