



零距离革命

VS

昆山

梁本凡 翟露静

一、零距离革命

(一)零距离革命的内涵与意义

所谓零距离,就是人与人之间、事物与事物之间、人与事物之间的直接接触与交流。“零距离”的特点是无媒介化、无距离化、无响应延滞化。

零距离革命就是从有间隙的间接接触与交流方式向无间隙的直接接触与交流方式的转变。零距离革命的本质是时间的节省、成本的节省和效率的提高。正因为如此,目前,我国社会生活的各个领域正在发生一场“零距离革命”,如广州铁路新客站实现“零距离”换乘,珠江三角洲投资新轨网实现“零距离”交通,上海市政府为企业与百姓提供“零距离”服务等。

零距离革命的主要手段有:创新观念,改变行为方式;消除障碍,实现对接或一体化;以新的媒介代替旧的媒介,变间接行动为直接行动。

长期以来,我国是一个受农业经济和封建观念影响很大的国家,二元经济结构十分明显。由于城乡的差别、社会的分层、地方的封闭、观念的陈旧、性别的差异,男女之间、长幼之间、邻里之间、上

下级之间、不同地方之间,存在的多是间接接触与交流,十分不适应直接接触与交流。

这种由于中国传统文化、观念造成的间接接触大大增加了事物的运作成本、降低了办事效率,与现代市场经济制度所强调的高效率、低成本运行模式极不协调。而零距离革命的提出则能大大改善目前的这种状况,改变人们的行为方式,改变政府的运作机制,提高民众对公共事务的参与程度,有利于政府了解民意,有利于民众接受政府政策意图、监督政府行为,大大提高城市的发展潜力与竞争实力。

(二)昆山“零距离工程”及其成就

1.实现了昆山的第一次崛起。

昆山市紧靠上海,到虹桥机场,也不过35分钟的车程,距上海市中心50公里,可以说距离是“零”。巧用“与上海零距离”正是昆山崛起的秘诀之一。早在20世纪80年代中期,上海许多“名牌”都在昆山贴牌生产,金星电视机、凤凰自行车都在其列。

昆山巧用零距离的手段有三:一是对接,二是巧借,三是吸纳。昆山几十家

汽车零部件厂家中,许多就是依托上海的汽车产业而发展起来的。从产业链的角度看,这就是对接;近水楼台先得月,昆山凭借着上海作为地区金融、信息及航运中心的优势,同时又有比上海廉价得多的土地、劳务等商务成本,加上政策优势,三者合一,使昆山成为了外商和台商的理想投资地,这就是巧借;在吸纳方面,昆山不只吸纳外资和外来技术,还吸纳外来人员、外来文化与外来生活方式。昆山只是苏州的一个县级市,但它的日本气息乃至韩国气息和台湾气息,和内地气息一样,十分浓厚。台湾风味餐馆、日本和韩国料理遍布40平方公里的城区。

由于实现了经济与上海对接,文化与日本、韩国、台湾等国家和地区的“零距离”交流,从1985年自费创办工业开发区开始到2002年,昆山在批准利用外资项目、合同利用外资金额、实际利用外资金额方面竟然已经超过了大多数的省区。现在昆山业已成为内地最大的台资密集区,有1155家台资企业在昆山安家落户。昆山市是中国外向型经济最发达的地区之一,2002年财政收入为41.52亿

元,增长了51.7%;GDP为314.34亿元,人均GDP为52078元(约合6222美元);各项经济指标增速几乎都超过了令人惊讶的30%,其中GDP增长达到36.2%。2003年进出口的总额突破100亿美元大关。昆山巧用“零距离”,实现了第一次崛起。

2.努力开发信息化“零距离”手段,不断提升城市与产业竞争力。

近年来,通过利用信息技术改造和提升传统产业,加快企业信息化网络的建设和应用,促进电子商务的应用,昆山全面推进了全市制造业信息化的发展。2003年,昆山市科技局拨出专项资金120万元,牵头实施制造业信息化示范工程。选择了在机械电子、纺织、精细化工等昆山支柱产业中具有代表性的12家企业进行制造业信息化工程应用示范。在这些示范工程的带动下,昆山企业信息化的热情空前高涨,共投入信息化经费达1200万元。此外,昆山还举办了4次面向企业信息化专业人才的研讨会和10多次专业人才培养班,受训人员达1000多人,培养了一批企业信息化的专门人才,为制造业信息化建设打下了坚实的基础。

2004年,昆山加大了对制造业信息化的扶持力度,从科技三项经费中再拨出资金200万元,资助20个在行业内有一定推动作用的项目。项目将以中小民营企业为主要对象,重点支持建设周期短、见效快的信息化示范技术,目前项目申报工作已全面展开。预计吸引企业信息化资金约2000万元。

二、昆山面临的挑战

(一)空间零距离优势在丧失

2003年以来,长三角各城市纷纷筹备上马轨道交通项目,苏州、无锡、南京、宁波、杭州等地都编制了各自的城市轨道交通线网规划,并为其他城市预留了对接口。

2004年2月22日,国务院通过了目标定位到2020年的《中长期铁路网规划》。规划明确提出“建立省会城市及大中城市间的快速客运通道,以及环渤海地区、

长江三角洲地区、珠江三角洲地区三个城际快速客运系统”。铁道部已经积极与沪、苏、浙协商,共同开展长三角城际铁路规划研究,力争在2010年前建成沪宁、沪杭城际铁路,2010年前实现长三角“无缝接轨”。

区域交通是区域经济联动发展的基础动力。随着沪崇(崇明岛)苏越江通道和杭州湾大桥的建设,长三角城市的等级体系将会发生一系列相应变化。比如:南通和宁波等城市等级将会有所提升,并有可能成为仅次于上海的二级城市,其城市地位可能和南京、杭州并驾齐驱,甚至超过后两者,和上海一起在沿海形成共同对外开放的局面。从2002年、2003年的实际情况看,宁波、南通的地位已经上升,绍兴、嘉兴等城市也开始变动了。更为明显的则是长三角的那些“经济洼地”,比如苏北、浙北,特别是沪崇苏地区、环杭州湾地区等,将因为这一轮的“路桥运动”而迎来极好的发展契机。

这一切意味着,昆山原有的空间零距离优势正在丧失,竞争对手的零距离优势正在加强。

(二)与台商的零距离优势有待巩固

2004年9月份,台湾电机电子工业同业公会发布的《2003年中国内地投资环境与风险调查》地区排名中,萧山取代了昆山,从去年的投资环境第七位一跃成为第一位。为了争夺与台商的零距离优势,2003年萧山召开了台资企业和政策部门的座谈会,举办了“百名台商看萧山”活动。同时,萧山区政府还动用了萧山台北同乡会的力量,请500多名会员实地宣传家乡萧山,并准备让有关部门走出萧山,去加强与各地台资企业协会的联系。值得注意的是,萧山政府的“开明”,是台商看中萧山的最主要原因。当地不仅经常听取台商对投资环境的意见和建议,而且对他们所提出问题的解决效率也快得让台商们津津乐道。

由此可见,目前昆山与台商已形成的零距离优势正在受到来自萧山及其他地区的严峻挑战。

三、昆山的对策建议

(一)学习上海实现市民与政府零距离交流

1.学习上海市政府开明、开放的对话精神。

随着政府网站建设的进一步完备,目前上海市各政府网站在设立网上信息的同时,已指派专人负责网上咨询或投诉的受理,“局长信箱”、“主任信箱”、“区长信箱”等更是由部门主要领导亲自查收。据统计,有相当一部分政府部门网站的回复率已达到100%,做到了“事事有着落,件件有回音”。

上海作为我国最大的直辖市,政府领导干部级别很高,与市民直接对话一般情况很难。但是,上海市领导干部依然想尽办法与市民进行对话交流,实现零距离接触。这是值得昆山学习和借鉴的。

2.研究上海市政府利用信息化手段与市民和社会实现零距离沟通的模式。

上海多年来在利用信息化手段与市民和社会实现零距离沟通方面把其他城市抛在了后面。

“中国上海”门户网站已经可以提供上海51个委办局、19个区县的政府网站,每个部门的职能、职责、审批的事项和承诺都公开,并接受老百姓的监督、投诉和咨询。目前该网站可以实现100多项网上办事项目,提供300多项表格下载。此外,上海的区县政府网站也在不断建设完善,充实服务内容。宝山区政府的电子政务服务平台上,设有“市民办事”和“企业办事”专栏,“市民办事”一栏中有方便公众的劳动就业、社会保障、婚姻生育、民政事务等200多个办事项目,“企业办事”栏内有项目审批、证照申办、经济贸易、工商税务、环境保护等270多个办事项目。

3.研究上海市政府重效率、创新服务范围、提高服务质量以实现零距离交流的特色。

网络的一大优点是提高效率,“网上政府”的作用同样如此。“上海市工商管理信息网”的“网上年检”使企业实现了

通过网络直接申报年检,企业到工商部门办事的次数从3次减少到1次;该网站在“非典”时期推出的外国(地区)企业常驻代表机构“网上受理,一次办结”登记方式,使申请人往返工商局的次数也从3次减至1次,办证时间从10天减为1天,极大地方便了企业。

2001年上海市财政局“上海财税”网站“网上提问”栏目在开通之初的平均回复时间为21.23个工作日,2003年7月这个时间缩短为2.94个工作日。上海市合作交流办公室网站为保证网上咨询48小时内答复、投诉与意见两周内回复的承诺,指定专人值班接收、提交。上海市工商行政管理局的注册登记部门和消费者申(投)诉受理分派部门,即使下班后和节假日也指定专人及时回复。

尽管上海各个政府部门网站起点相近,最终目标也相同,但是各个网站各自创造出自己的特色,以个性化、人性化的服务打造出各自的“品牌”。“上海建设网”就针对建设系统涉及领域广的特点,强化了六大专业网站,上海工程建设资质与资格网、上海市建设工程招标投标网、上海市建设工程安全质量监督网、上海市工程标准定额管理网、上海市建筑材料发展应用管理网及上海市建筑材料质量监督网六网联动,提高了整个网站的服务水平。

公安局网站的“网上新闻通气会”更像是公安部门与新闻媒体的专门交流通道,首次通气会就吸引了国内各大媒体记者的参加,这种沟通方式也受到了记者们的欢迎。在网上召开新闻通气会在全国公安系统中亦属首家。

此外,不少涉外、对外的政府部门在政府网站建设中,更加注重设立多种语言的网页版本,如市外经贸委(外资委)网站中除了繁体版和英文版,最近将新增日文版,今后还将增设多语种版本。目前,这一网站作为上海对外经贸的窗口,已经有全球60多个国家和地区的人士点击访问。

(二)采取措施鼓励企业为客户提供

零距离服务

在国外,产品售后服务品质的优劣直接影响着企业的生命。对消费者而言,售后服务质量是购买产品的决定性因素。昆山已成为国际资本投资的热土和创业者的乐园,并逐步形成了电子信息、精密机械和精细化工三大支柱产业。昆山有很多台资企业,政府要采取措施鼓励台资企业在全国和世界范围建设售后服务网点,确保在主要城市设有特约销售服务店一到两家,还要在中小城市建设特约服务站,使特约服务站遍布城乡。在加强售后服务技术的培训方面,可以在北京、广州、上海设立区域培训中心,举办大规模集中培训。在确保售后配件的价格竞争力方面,确保售后配件的价格与竞争公司相比具有显著优势。在产品销售门市提供免费检测服务。

发展零距离售后服务网络将为昆山产业发展铸造新的竞争平台。

(三)实施公共服务和社会保障“零距离”工程

实施公共服务的“零距离”工程,就是要通过发展公共服务园区,创新公共服务发展机制,优化公共服务资源配置,提升公共服务发展层次,聚集公共服务辐射力、影响力和竞争力,使城市公共服务设施和其他功能设施成为完整的有机体,为市民提供氛围浓郁、多彩,人文精神开放、向上,处处洋溢着浓郁的文化气息,散发着文化的亲和力与感召力,人人都有归属感和家园感的服务。

在社会保障方面,要对社会弱势群体实施零距离保障。同时,为90%的市民提供社会保障卡,使社保卡成为市民通向社会保障、医院、民政、公安、公积金部门的一把钥匙。在公交系统方面,实施“一卡通”工程,使“一卡通”在公交、地铁、出租、轮渡、货运等交通行业通行无阻。在公共参与方面,鼓励民众零距离参与城市公共管理。

(四)实施文化教育培训与人才供给的“零距离”工程

文化“零距离”工程就是实现文化与

人民群众的“零距离”,就是知识传播和服务网络不断完善,劳动者素质不断提高,文化和经济不断融合,生产、管理和产品的文化含量不断增大,知识和人才越来越明显地成为企业升级、产业优化乃至整个经济发展的主导力量。

作为一个县级市,在年初的一次人才交流会上,全国各地有5万人前来竞争昆山提供的1.3万个工作岗位。昆山2004年将增加8万个工作机会,预计不久,昆山“外来人口”将会超过50万,逐步超过当地户籍人口。大量迁入的农村人口与外来人口需要接受公民素质教育、劳动技能教育。昆山要对一切劳动者和失业者提供教育培训机会,同时,对各类人才的需求也给昆山的高等职业教育的生存与发展提供了广阔的空间。因此,昆山应抢抓机遇尽快实现人才教育培训供给的零距离。

(本文作者单位:中国社会科学院

城市发展与环境研究中心)

插图摄影:曹明 编辑:孙连杰