大馨特

洪江市政务服务中心不一般

肖 军 雷鸿涛 刘 琼

不用排长队，不到10分钟，两项业务全办成，给了洪江市华惠装饰公司法人李冬华一个大大的惊喜。

“这么快！是‘绿色通道’吗？”李冬华给洪江市政务服务中心纳税服务专区的工作人员开起了玩笑。随即，他在办事窗口的“液晶好差评显示屏”上按下好评。

不只是李冬华，如今，方便快捷的政务服务在洪江市已成常态，来这里办事的企业和群众都能享受这样的“绿色通道”。

“针对办事难、办事慢的问题，我们坚持‘以人民为中心’的核心理念和价值取向，持续加大‘放管服’改革的力度，致力为群众、为企业提供更有质量、更有温度、更为高效的政务服务，把建设新政务服务中心作为优化营商环境的重要抓手，助力县域经济高质量跨越式发展。”洪江市委书记郑小胡说。

①规范、整齐、有序的纳税服务专区。

②洪江市政务服务中心。 雷鸿涛 摄

③不动产窗口日常办公场景。

④繁忙的医保服务专窗。

大 怀化市面积最大、入驻单位最全、办理事项最多的县级政务中心

洪江市政务服务中心，位于洪江市中心，一栋崭新的四层楼房。

步入楼内，仿佛进入了一个“办事超市”。这里一楼和二楼主要用于办理高频民生事项，包含有人社、公安、税务、不动产、交警等相关高频事项单位。三楼采取“U”字型布局，主要是办理企业开办、工程项目、审批建设业务和公用服务事项。

洪江市政务服务中心主要负责人介绍，新政务服务中心于今年10月8日正式启动运行，总投资1.2亿元，面积达12677平方米，共开设窗口126个，入驻工作人员291人，是目前怀化市面积最大、入驻单位最全、办理事项最多的县级政务中心。

谁能想到，就在几个月前，还在运行的原政务服务中心仅1500余平方米。因面积不足，除本级大厅外，还有人社（医保）、税务、交警、公积金、婚姻登记等5个分中心，远不能满足“三集中三到位”“只进一扇门”“一站式”办结的要求。不少群众仍然感到办事难、办事慢。

“就是砸锅卖铁也要建好新政务服务中心！”2020年10月，在财政资金仅能“保工资、保运转”的情况下，洪江市委、市政府启动新政务服务中心项目建设，彰显该市推进“放管服”改革的决心。

截至目前，该市38家行政审批职能部门和14家公共服务单位全部进驻，3163项行政审批事项和公共服务事项“应进尽进”，企业、群众办事真正实现了“只进一扇门”和全程“一站式”办理，可谓“大厅之外无审批，清单之外无权力”。

不过，要说这50多个部门、3000多项审批事项进驻政务服务中心一切顺顺当当，所有的人心情舒畅，并非事实。无论是分管政务服务中心的市委常委、常务副市长黄涌，还是市政务服务中心主要负责人，他们都不止一次提及“博弈”“割肉”。

“坐在自己的部门和股室，企业群众找上门来办事，心里不免有权力观念。现在，坐在偌大的服务大厅，心里必须要有服务意识。”市政务服务中心主要负责人感受颇深。

现在几十个部门、近300人在一个大厅服务，不仅相互之间监督，所在部门也有监督，纪检监察部门的监督也会一起跟进。显然，权力装进了“笼子”。

“博弈”也由此产生。有的部门问，我们业务量大，又需要拍照不方便进驻；有的部门给出的理由是担心群体上访；还有的部门说，我们派一个同志到中心，把待审批的材料带回去……

回答当然是否定的，因为市委、市政府的态度非常坚决：必须按照“三集中三到位”的要求，坚决做到“应进必进，一个也不能少！”这让政务服务中心的同志腰杆很硬，对某个部门说：“派个人来把材料带回去，当然行不通。那样我们中心不成了收发室吗？如果‘只挂号不看病’，我们这个中心还有多大意义？”

对此，洪江市成立了常务副市长为组长的工作专班。要求“每个职能部门都必须成立行政审批服务股、刻制行政审批专用章，并授权行政审批服务股股长作为负责本单位派驻市政务服务中心窗口审批事务的首席审批员，授予首席审批员行政审批专用章使用权，坚决杜绝在原单位受理、要群众“两头跑”等违规行为，并坚持一周一调度，确保按要求落实到位，让政务服务中心窗口真正能办事、办成事。

同时，洪江市统筹推进“放管服”“一件事一次办”“三集中三到位”“涉企经营许可事项告知承诺制”等改革，今年来，平均法定办理时限提速率达到90%，新成立企业全程电子化登记达100%。

漂亮、整洁、舒适的书吧。

本文图片由洪江市政务服务中心提供

馨 便民服务设施应有尽有，让前来办事的企业群众感到好温馨

冬日和煦的阳光洒在洪江市服务中心一楼旁的“读书吧”里，几位前来办事的群众悠闲自得地翻阅书籍和报纸。

正在等号的市民田瑞瑞正在阅读《沈从文小说》。说起在这里办事的感受，田瑞瑞微笑着说：“第一次来这里办业务，没想到政务中心还配有‘读书吧’。大楼新，环境和服务也温馨。办事挺方便的，不懂的地方有工作人员解答指路。”

洪江市政务服务中心配套建成读书吧、茶歇、母婴室、手机充电等便民设施，设立无障碍环境，吸纳农村商业银行等金融部门入驻，政务服务事项实现“应进尽进”，便民服务设施实现“应有尽有”。

在推动政务服务标准化、智能化、便利化的同时，洪江市注重服务“温情化”。很多地方的政务服务中心，民政部门负责婚姻登记的仅有一个窗口，而在洪江市，婚姻登记窗口一旁还有婚姻颁证大厅。

步入颁证大厅，映入眼帘的有红地毯、鲜花和拱门，顿感浪漫温馨。新人在这里不仅可以拍照纪念，还可以免费举行简约的仪式，见证幸福时刻。

“在这里举行仪式，虽然很简单，但却是我一生最值得回忆的瞬间。没想到政务服务中心也可以这么暖心。”举行仪式后，新人杨伟龙激动地说。

特 “五办”特色服务，打造利企便民“最后一公里”

虽是中午下班时间，洪江市政务中心车管窗口却仍然忙碌。来自洪江市龙船塘的易延荣顺利拿到驾驶证后感叹：“午休，但便民不休。现在来这里办事一个字，快！说最多跑一次果真是跑一次，我为人民政府点赞！为政务中心的窗口服务点赞！”

连日来，该市各乡镇前来办理摩托车驾驶证的群众急剧增多。为减少群众往返跑，洪江市新政务中心车管窗口特开通“延时办”便民措施，窗口工作人员放弃中午休息，延长工作时间，缩短群众等待时间，让前来办证的群众第一时间领取驾驶证。

“‘延时办’仅是打通利企便民‘最后一公里’的举措之一。”洪江市委副书记、市长向青松说，“洪江市纵深推进‘放管服’改革，延伸推出帮代办、跨省办、优质办、延时办、上门办“五办”特色服务，全力推动服务全过程、全方位、全覆盖，致力打造让人民群众满意的政务环境。”

“群众的需要，就是我们服务的方向。”洪江市政务服务中心主要负责人说，今年9月，洪江市沅河镇沅城村经济合作社购置了一批收割机等现代化农用机械，考虑到是农忙季节，往返办事耽误农活。于是，在市政务服务中心的牵头组织下，洪江市农机事务中心派人及时上门上牌上户，以实际行动践行“我为群众办实事”。

追求无止境，服务在延伸。始终坚持以人民为中心的理念，不断创新优质服务，洪江市政务服务中心这朵便民利企之花，必将越开越艳。

守正创新 插翅腾飞

——湖南康瑞涂料科技有限公司高质量发展之路

朱跃军

湖南康瑞涂料科技有限公司在中国涂料界声名远播。其所开发、生产的基材腻子、各面漆/底漆、内外墙乳胶漆、天然真石漆、高仿真岩片漆、仿大理石多彩漆、质感金属漆、特级实色氟碳漆、超级氟碳金属漆、艺术围栏漆、环保彩瓦漆、环氧地平漆、JS防水涂料及外墙外保温材料等数十个品种的市场遍布湖南、湖北、贵州、广西、重庆、江西、云南，拥有碧桂园、恒大地产、澳海、中房集团、中建、中铁、中交、大汉、远大、保利地产、南通新华等国内大型知名企业数千客户，拥有专利30多项。“湖南康瑞”先后被中国建材企业管理协会评为“质量服务品牌30强企业”，是“湖南高新技术企业”、“湖南质量信用AAA级企业”，并获得“湖南省名牌产品”、“湖南省著名商标”等数十项荣誉。

“湖南康瑞涂料科技有限公司走上了高质量发展之路，康瑞人的制漆工艺已达世界先进水平。”湖南康瑞涂料科技有限公司董事长刘建学自豪地说。

湖南康瑞涂料科技有限公司董事长刘建学为贫困山区儿童捐书送爱心

由湖南康瑞涂料科技有限公司提供

践行使命，艰苦创业

以“改善居住环境，美化生产空间”为使命，以“出行业精品，创民族品牌”的目标，这不仅是“湖南康瑞”喊的口号、写的标语，更是他们的实在行动。因为这些是“湖南康瑞”的文化沉淀，及深厚的文化背景。

谈起康瑞的发展时，刘建学总会发出慨叹：“20多年艰苦创业，20多年风风雨雨，就为一个使命——‘改善居住环境，美化生产空间’，为了这种‘美化’文化的传承。”

刘建学，祖籍湖南隆回，1973年出生于一个涂料世家。其曾祖父长期在湖南湘西、贵州一带从事桐油、生漆贩运，祖父子承父业，并在贩运过程中认识了其外公，两人意趣相投，又从事相同行业，于是订了儿女亲家，父亲、舅舅也是自幼在涂料行业中摸爬滚打。1990年17岁初中毕业后，刘建学怀揣做老板的梦想，没有南下打工，而是一头扎进涂料行业，给舅舅当起了油漆学徒工。至此，刘建学成了这个“涂料世家”的第四代传承人。

三年学徒期满，刘建学随邵阳老乡来到怀化，开始了自己的创业之路。刚开始，尽管在怀化举目无亲，但他充分发挥邵阳人吃苦耐劳与团结互助的精神，凭着诚信做人，踏实做事，客户至上的处事原则，从1993年到1997年小赚了“第一桶金”，那个当老板的念头，这时从心底里又迸发了出来。1998年，他在怀化一家化工厂做了一段销售后，决定承包该化工厂。

“当时太年轻，没有经验，短短三个月不仅把自己本金全部亏掉，还倒背了20余万的债务。”刘建学说，第一次当老板的失败，给了他当头一棒。四处被人追债让刘建学一度跌入人生谷底。

“我坚定一个信念，就是欠人家的钱一定要还上，否则无以立足。”刘建学说，他始终坚持白天外出找项目、找机会，晚上通过写日记的方式来激励自己。

1998年下半年，刘建学借了两万元开了一家油漆店，1999年又办起了小加工厂。“这个加工厂设在一间地下室里，我在那里有过两年的以老鼠为邻、蜘蛛为伴的打拼生涯。”说起当时的设备之简陋与环境之恶劣，刘建学仍不失幽默。

就在这样艰苦的环境里，刘建学凭着“诚信做人，踏实做事，客户至上”的品德，先后获得了怀化德天集团、刘霖集团、武陵城集团、世雄集团等企业的认同与支持，企业不断发展壮大。2004年，刘建学把小作坊从地下搬到了地上。至此，艰苦创业的日子告一段落，步入了操作企业走上良性发展的大道。

充实自己，砥砺前行

随着业务的不断发展扩张，原有的厂房已经满足不了生产的需要。2007年，经过多方考察后，刘建学出资买下了芷江侗族自治县公坪镇的几十亩地，开始自建厂房。2009年，正式创建湖南康瑞涂料科技有限公司。

企业规模的不断发展壮大，刘建学感到要适应时代和企业的发展，就必须全面提升自己，即完成从凭闯劲的创业者到现代企业家的转变，完成仅凭踏实干事到既踏实干事又能正确把握企业发展方向的提升，完成仅凭自己对涂料行业的感悟到主动促进行业发展飞跃。

于是，他先后参加了由国家工信部组织的北京大学两次总裁班的学习（每次一年），以及浙江大学、厦门大学等高等学府都留下了他埋头苦读、孜孜求学的身影，还进入武汉理工大学系统地学习了营销管理专业，并获得毕业证书。

刘建学深入企业文化、管理、营销、生产工艺、财务、人力资源各个领域，学习基本原理，结合自己的实践深思细悟，领略其中三昧，全面提升自身素质。除了参加高等学府的理论学习外，他还主动到三一重工、中联重工、中车集团、福耀玻璃、阿里巴巴等知名大型企业取经，如饥似渴地学习优秀企业家的先进管理经验，并把这些经验灵活的运用到自己公司的管理中来。

通过学习，刘建学开拓了视野，把目光延伸到国外。他的公司长期与巴斯夫、拜耳、长兴等世界知名涂料原材料供应商建立了战略伙伴关系。这样，不仅保证了原材料质量的稳定，而且在交往中感知了头部企业运营和管理的独特之处。

刘建学的学识、技术水平得到了社会各方的认可，他成为住建部少数在册的涂料工程师之一，并于2007年3月被中国色彩标准化委员会聘为建筑色彩顾问。

在充实自己的过程中，他形成了自己企业发展的思路之路，即基于科学、重于人文、成于细节。

打响品牌，科技兴企

在学习过程中，刘建学看到了市场发展的日新月异，深深地感到传统的低端加工已经无法适应市场的需要，对“科学技术是第一生产力”的论断有了更深刻的理解，认为公司要发展壮大，就必须插上科技这个翅膀。刘建学聘请了湖南师范大学原化工学院院长、博导尹笃林教授为公司的首席科研顾问，先后聘请了6位化工博士作为公司的科研团队主力。如今，科研队伍的人数已占全公司员工的20%。企业多次派人赴北京、深圳、上海等地参加由住建部主办的“涂料生产和应用”、“政策与技术”、“节能环保外墙外保温”等专业培训。

同时，公司投入了数千万元建立了科技研发中心。科技创新的大手笔投入，成为湖南康瑞涂料科技有限公司高速发展、在市场攻城略地的引擎。

2018年，湖南康瑞涂料科技有限公司在国家科技部主办的创新创业大赛中获得湖南赛区优秀企业奖与最佳人气奖，成功入围全国总决赛。2019年，在科技部、教育部、财政部、团中央、网信办、工商联六单位联合举办的第八届创新创业大赛中，再次以湖南赛区新材料小组第二名的成绩入围国赛，斩获优秀企业奖。公司的企业研发中心于2021年被省发改委评为省级企业技术研发中心，成为省级层面的研发平台。2019年度，公司荣获湖南省技术发明奖，填补了怀化市的空白。公司还先后与湖南师大、怀化学院等高校建立了产学研合作平台，把科研成果充分转化为适应市场产品。

科技的投入使公司发展到了一个新的境界——“做标准”，先后参与制定湖南省建筑节能改造导则、湖南省反射隔热涂料地方标准的制订等。“是科技创新让湖南康瑞涂料科技有限公司有了参与标准制订的实力。”怀化市科技局原局长周子良感慨地说。

从一个只有3个人的小作坊，到现在拥有员工百余人；从2万元起步，到拥有几万平方米的自建现代化厂区；从毫不起眼到走向世界，从原始式操作到进入国家标准的制定层面，湖南康瑞涂料科技有限公司走出了一条快速、高质量发展之路。

我们相信：湖南康瑞涂料科技有限公司在创造美丽空间的同时，也一定会创造企业更美好的明天。