



卓越全球城市核心在于服务

——代表委员热议打响“上海服务”品牌

特派记者 潘高峰 方翔 邵宁

服务业占比超过 70%，已让上海成为一座“服务之城”，但上海要在新时代打响“上海服务”品牌，服务业的多寡，只是其中一个因素。

海纳百川，追求卓越，开明睿智，大气谦和。上海的城市精神，上海独特的禀赋和基因，决定了服务全国既是上海的责任和使命，也是上海实现高质量发展的必然要求。“五个中心”的建设，主体不仅仅是上海，而是要搭建更大的舞台，让各方更加长袖善舞，共同为实现国家战略贡献力量。

今年全国两会上，代表委员们围绕上海如何进一步提升服务能级，提升在全国乃至全球范围配置资源的能力，纷纷建言献策。



■ 最近，夜游外滩的游客意外发现，外滩风景区的导向牌亮了起来，牌子上中英文对照的周边景点、商圈、交通换乘、停车场、厕所等信息一览无遗，为游客提供了便利
杨建正 摄

读懂“全球城市”的核心内涵

站在新的历史起点，上海未来发展的目标十分清晰。

到 2020 年，建成具有全球影响力的科技创新中心基本框架，基本建成国际经济、金融、贸易、航运中心和社会主义现代化国际大都市；到 2035 年，基本建成卓越的全球城市，令人向往的创新之城、人文之城、生态之城，具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市；到 2050 年，全面建成卓越的全球城市。

何谓全球城市？一句话——具有全球功能的城市。全国人大代表、上海社科院副院长张兆安指出，全球功能如何体现，关键在于城市的服务功能。这也正是上海市委市政府确立打响四大品牌战略时，把“上海服务”品牌置于首位的深意。

在全球城市中，张兆安为上海对标的是纽约、伦敦和巴黎——作为全球城市，它们无不在全球范围内集聚、配置和辐射资源。“纽约华尔街、伦敦金融城，其‘半径’均以全球层面度量。”这是“上海服务”的基本方向，也是最终目标。

从目前来看，近年来上海通过转方式调结构，推动高质量发展，服务业所占比重一直维持在 70% 左右，已经基本上形成了以服务经济为主导的产业结构。“服务业”与“服务”一字之差，却不尽相同。张兆安认为，前者是一种产业结构，后者则更多的是一种城市功能。按照后者的要求，上海除了继续在本市开拓之外，不能固步自封，还要目光向外，不断提升服务能级和扩大服务半径。

“必须更多地着眼于那些服务于经济的领域，特别是金融行业的审计、评估、税务、法律、工程咨询等高端服务，大力推进这一行业的发展。”全国人大代表、立信会计师事务所首席合伙人、董事长朱建弟建议。

朱建弟以自己所在的行业为例。“上海是我国会计中介服务的发源地，我所在的立信会计师事务所已经有 91 年历史了。”据朱建弟介绍，他所在的事务所拥有执业注册会计师 1000 多名，从业员工万余名，在北京、天津、重庆、深圳以及香港都拥有地区总部和分支机构，承担大量上市公司审计、IPO 过会的

业务。“像这样的会计师事务所，香港有 2000 家，但上海只有一两百家。”朱建弟认为，上海必须目光向外，吸引更多高端服务领域的人才，做大做强高端服务，不断提升自己的服务能级。

服务能级的提升，还要看服务辐射半径的大小。张兆安认为，从近处讲，应该按照中央对上海提出的服务长三角、服务长江流域、服务全国的要求，充分发挥现代化国际大都市强大的带动辐射作用，也就是说，要当好“排头兵，先行者”，并且带动其他地区共同发展。从远处讲，上海还要继续积蓄力量 and 提升能力，更好地服务“一带一路”建设，更好地在全球配置资源，以及在全球经济发展中发挥更大的作用。

做强五大平台配置全球资源

打响“上海服务”品牌，服务能级的提升，还需要强大的服务平台作为承载。张兆安认为，有多大的服务平台，就有多强的服务能级。缺少格局，就难以形成辐射效应。

“平台在哪里？上海正在建设的‘五个中心’，实际上就是五大服务平台。”张兆安指出，从目前来看，五个平台的建设，上海在规模上已经做到了“大”，但如何将这些服务平台做强，还需要不断努力。

以航运中心为例，据全国人大代表、中国远洋海运集团有限公司董事长、党组书记许立荣介绍，上海港已拥有目前世界上最先进的集装箱码头，吞吐量去年首次突破了 4000 万标准箱，连续八年成为世界第一。同时，上海深水航道整治的全面完成，也为社会综合物流成本的下降提供了非常强的保障。

但上海港真正的吸引力，还是通过制度创新带来的要素集聚和功能提升。在许立荣看来，起运港退税制度、航运集聚功能的进一步提升，以及航运咨询、航运金融等方面一系列的制度和商业模式创新，才是吸引 1700 多家航运相关企业在上海落户的重要因素，也是未来国际航运中心建设进一步聚焦的发力点。“这些都得益于上海的创新”。

如何做强“五个中心”及各大服务平台？应着眼于内涵提升，以进一步的改革、开放和创新来获取竞争力。

代表委员们建议，在经济中心建设方面，要充分发挥上海的经济优势和各大要素市场的作用，在创新驱动、结构调整、产业升级等方面做好“三个服务”，尤其要服务于长三角产业合理布局 and 整体竞争力的提高；

在金融中心建设方面，要为长三角、长江经济带以及全国提供全方位、高水准的包括金融市场、金融业务、金融工具、金融配套、金融人才等在内的国际化金融服务；

在贸易中心建设方面，要充分利用上海自贸区试验的契机，为更大区域范围内的各个城市以上海为桥梁和平台开展国内外贸易提供更好的条件 and 环境；

在航运中心建设方面，要充分发挥航运和航空两个“国际枢纽港”的作用，尤其要联合苏浙两省的河海港口，建成以上海洋山深水港为载体、服务于整个长三角乃至全国的长三角组合港；

在科技创新中心建设方面，要创造更多可复制、可推广的经验，为推动我国经济高质量发展提供服务。

营商环境是“上海服务”的根基

去年岁末，上海市委市政府以前所未有的高规格，召开了上海市优化营商环境推进大会，要求全面梳理营商环境方面短板，实施革命性流程再造，在提供更好的制度供给上不断有新的突破，加快形成法治化、国际化、便利化的营商环境，成为贸易投资最便利、行政效率最高、服务管理最规范、法治体系最完善的城市之一。

在代表委员们看来，大力优化政府服务、提升政府效能，正是打造“上海服务”品牌的基础。要让服务能级不断提升，首先要提升的是上海这座城市的吸引力和向心力。全国人大代表、普陀区委书记曹立强认为，其核心就是三个关键词：一是“方便”，即让企业感觉到方便；二是“速度”，即帮企业解决问题，速度要快；三是“服务”，用公务员的辛苦指数换来群众的幸福指数、企业的发展指数。

“营商环境其实是一个综合概念，既包括地理环境、人力资源情况，也包括企业与政府的互动。”全国政协委员、全国工商联副主席常兆华认为，上海有与世界各地交流的地理

优势、人才优势，也有政策公开透明、办事规范的政商优势。“过去，人们总说上海在互联网等领域失去先机，我个人感觉，上海是一个讲规矩的地方，对于制造业、高科技企业来说，他们在上海可能更有发展。”

优化营商环境，要做强优势，补齐短板，更要形成品牌。在全国人大代表、上海富申评估咨询集团董事长樊芸看来，行政垄断未彻底打破、社会整体创新成本较高、引进国际人才创业的政策供给不足、对失信企业的惩罚力度不够等问题，仍然是上海营商环境的短板。

因此，营商环境要有进一步的改善，根本还是要靠制度供给和制度创新。以自贸区建设为例，上海自贸区在制度创新上的探索，不断地提升着这座城市对市场、对企业、对人才的吸引力。全国人大代表、浦东新区区委副书记、区长杭迎伟指出，四年多来，自贸区实现了浦东新区 3/4 以上的生产总值、50% 的工业总产值、60% 的财税收入、70% 的社会消费和外贸进出口、80% 的金融机构和跨国公司聚集总部、90% 的外资，有力地支撑了上海和浦东新区“五个中心”的建设。今年上海自贸区还将着力在开办企业、项目开工、贸易通关、不动产登记等方面“跑出自贸区速度”。

全国政协委员、上海市政协副主席周汉民也指出，从上海自贸区成立之初实施外商企业负面清单制度开始，许多区都在探索制订政府责任清单、权力清单和负面清单，如今，这项改革需要系统集成，到了在上海建立统一的政府责任清单和经济运行的负面清单的时机。”周汉民认为，只有这样才能让整个市场环境都充满活力，实现扩大开放、不断开放的目标。

“潜在的市场，也是最好的营商环境。”常兆华指出，为什么欧美国家的企业都往中国跑，因为中国经济增长，市场前景广阔，这就是最好的营商环境。在他看来，企业看中的市场格局，也包涵了国家对于发展创造的宏观环境。“习近平总书记提出的‘两个一百年’的奋斗目标，具有里程碑的意义。科技创新、自贸区国家战略，以及‘一带一路’倡议，都体现出国家的大格局，使得中国市场前景更为广阔。”