责任编辑：邓聿文 E-mail:dengyw_008@sina.com

社会观察

湖州是如何处置重大突发事件的

编者按 中国正进入群体事件的高发期。群体事件的形成和高发有复杂的原因，但如何处置和化解群体事件，为社会经济发展创造一个良好的和谐的环境，考验着各级领导干部的执政能力和执政水平，事关党委、政府的威信和形象。近年来，浙江湖州市在加强领导班子和领导干部应急管理、舆论引导、新兴媒体运用能力建设方面，进行了有益的探索，积累了一定经验，提高了应对突发事件、驾驭复杂局面的能力，为该市经济社会发展创造了较好的社会环境。为此，本报特刊发湖州市委书记孙文友的文章，介绍湖州的做法和体会；以为各地借鉴和参考。

□孙文友

一、几起重大突发事件的基本情况

湖州市地处浙江北部，素有“鱼米之乡、丝绸之府、文化之邦”的美誉。近年来，湖州经济较快发展、民生持续改善、社会和谐稳定，是全国最安全的30个城市之一。就是在这样一个经济社会发展比较协调、群众安全感满意率较高的地区，也和国内其他城市一样，曾发生了几起涉及面广 影响较大的突发事件。

1.“5 2”副市长坠楼事件。2009年5月2日凌晨，我市一位副市长（女）因家庭原因坠楼身亡，一时间引起社会各界广泛关注，成为网上热点。事件发生后，我们在第一时间快速反映、有效应对，前后仅一周左右时间就基本处置完毕并平息了网上热议，得到了上级有关领导的充分肯定。

2.吴兴区织里镇“三合一”火灾事件。2006年9月14日和10月21日，中国童装之都——我市吴兴区织里镇“三合一”个体服装商厦和童装企业分别发生火灾（因历史原因织里镇形成了一大批生产、仓储、住宿于一体的“三合一”场所和企业），共造成23人死亡。同一个镇里连续发生两起重大火灾事故，引起了社会各界的高度关注。事件发生后，我们高度重视、统筹把握，在成功处置火灾事故，把损失降到最低程度的同时，举一反三、综合治理，对全镇近万家“三合一”童装企业进行集中整治，在及时消除火灾隐患的同时，加快童装产业转型升级，保持了块状经济平稳较快发展。

3.长兴县洪桥镇“12 12”非正常死亡事件。2008年12月12日，我市长兴县洪桥镇一村民因阻扰重点项目建设正常施工，被依法带至派出所谈话。在离开派出所约一个半小时后感觉身体不适，后经抢救无效死亡。由此引发部分村民先后抬尸至镇政府和派出所闹事。市、县两级党委政府迅速行动，客观公正开展死因调查，多管齐下稳定了不明真相的村民情绪，有效防止了事态扩大。

4.“11 18”四川民工非正常死亡事件。2007年11月18日14时许，两名四川民工违章驾驶摩托车遇交警临检后弃车逃跑，其中一人跳入河中后溺水死亡。死者亲属及老乡200余人在现场阻拦过往车辆，当晚市中心聚集围观群众数千人，少数亲属情绪激动甚至将处警车辆掀翻。我们迅速采取措施进行阻止过激行为，同时，加强法制宣传，展开事件调查，至当晚22时许，围观群众散去，事件得到较快平息。

二、处置重大突发事件的基本做法

在上述几起重大突发事件及日常信访维稳工作中，湖州市委、市政府始终坚持以科学、严谨、务实的方法和作风，快速反应，果断决策，有效应对，牢牢把握工作主动权，积累了新形势下有效处置各类突发事件的一些经验。

1.健全信息收集和处置预案体系，做到反应灵敏、行动快捷。经过多年探索积累，我市已形成了一套比较规范高效的突发事件信息收集报送系统和完善的应急预案体系。一是健全信息收集处理机制。依托遍及全市多层次、多领域的信息员队伍网络，借助现代化传输系统，严格信息报送制度，使各类重大突发事件苗头在第一时间传输汇集，为各级党政领导及时掌握情况、科学作出判断、研究制定对策提供了先决条件，避免了信息不畅、情况不明、处置不及时等现象发生。二是完善应急预案体系。建立健全了以现场抢救、事件调查、舆论引导为主要内容，流程规范、职责明确、联动运作的应急预案55个。这些信息系统和工作预案在近年来我市成功处置突发事件中发挥了重要作用，上述几起重大事件消息均在短短几分钟内，通过多种渠道迅速汇集至市委、市政府决策层，我们根据事件性质和发展动态及时启动相关预案，有力有序有效地指导应对工作，抓住了处置工作的最佳时机。

2.坚持主要领导亲临一线靠前指挥，确保把握主动、处置到位。党政主要领导靠前指挥、果断决策，是成功处置突发事件的关键所在。每次重大突发事件发生，我市党政主要领导都是快速反映、靠前指挥，直面矛盾困难，亲临一线指挥，从而在事发之初就牢牢把握了处置工作的主动权。首先是及时赶赴现场。其次是严密部署措施。“5 2”副市长坠楼事件中，我们统筹考虑事件处置、面上稳定和工作衔接，在现场就迅速成立由市委办、市府办、宣传、政法、公安、卫生、民政等部门负责人组成的事件调查处理工作小组，明确职责分工、落实工作措施，并提出了6条具体要求：一是妥善处置善后，由市府办牵头负责做好家属安抚、善后处理等工作；二是迅速查明原因，由市公安局立即开展原因调查；三是关注引导舆论，由市委宣传部负责关注社会舆论，并做好网上舆情引导工作；四是立即向上报告，市委主要领导亲自打电话向省委、省政府主要领导和分管领导报告；五是密切关注社会动态，维护全市稳定，做好节日期间社会治安、安全生产等工作，防止顾此失彼；六是确保工作正常，由市政府指定专人临时负责倪的分管工作。在处置长兴县洪桥镇“12 12”事件中，我们根据此类涉警事件特点，充分考虑可能产生的严重后果，迅速明确6条措施：一是做好家属思想工作，想方设法将死者遗体从派出所移至殡仪馆（事实证明这是事关重要的一步，否则极易造成围观群众增多、情绪发酵，事态扩大）；二是邀请省级权威机构法医查明死因；三是纪委、检察院迅速介入，查清事件过程，重点检查有无违纪违规、刑讯逼供行为；四是镇、村负责做好群众工作；五是做好预案，防止事态扩大；六是加强舆论引导，实时了解网上动态。事实证明，每一条措施都有很强的针对性、操作性，确保了整个处置工作有条不紊进行。再次是迅速控制局势。突发事件容易集聚围观群众、造成现场混乱，不迅速采取针对性措施，及时消除“导火线”，后果难以想象。“11 18”四川民工非正常死亡事件发生在中心城区，不明真相的围观群众造成短时交通堵塞，死者家属和社会闲散人员也极有可能出现过激行为而引发打砸烧恶性事件。市委要求公安部门在不与群众发生直接冲突的前提下，立即把被翻警车转移出来，同时开展法律宣传、疏导现场群众。在获悉长兴县洪桥镇“12 12”非正常死亡事件发生后，市委指示长兴县将尸体迅速运离派出所，防止群众围观并做好现场劝说工作。由于决策果断，事件现场处置工作都在较短时间内完成，有效避免了事态的扩大升级，为平稳较快解决事件奠定了基础。

3.把握社会舆情导向，防止恶意炒作、形成焦点。互联网时代，关注网上舆情，及时、准确、严谨公布权威信息，满足公众知情权，是当前有效处置突发事件的一项重要原则。我市在处置重大突发性事件工作中，高度重视和加强网上监控、主动引导舆论，为迅速平息事态创造良好舆论环境，最大限度减少了负面影响。一是密切关注网上动态。市党政领导高度关注网络舆情，经常上网浏览信息，主动加强同网民交流，实时、动态、直接掌握各类社情民意。市外宣办、网宣办和公安网警部门专门建立了无缝对接的突发事件新闻应急处置机制、24小时网络监控制度和重大网络舆情日报制度，及时掌握网上动态。在处置“5 2”副市长坠楼事件中，有关部门共编报《网上信息》《网上舆情专报》11篇，摘录网上新闻报道、评论、博客和网民议论等信息100余篇，及时采取有效应对措施，确保了网上舆情平稳。二是主动加强舆论引导。坚持现场处置与舆论引导同步，不做事后“消防员”。织里镇“三合一”场所火灾发生后，市委、市政府迅速成立宣传报道小组，立即召开新闻舆论引导分析会，明确新闻发布、舆论引导要求。“5 2”副市长坠楼事件一发生，立即启动突发事件新闻发布应急机制，迅速开展网上舆情应对，有效引导舆论向有利于事件处置的方向发展。三是及时发布权威信息。在信息发布方面我们始终坚持一条原则就是“我们不想隐瞒什么，不会隐瞒什么，也没有什么可以隐瞒，我们知道多少，一定要让市民（网民）知道多少”。在“5 2”副市长坠楼事件发生的当天上午9时03分，我们就以市政府新闻办名义在官方网站发布专题消息，实事求是对外公布事件基本情况和处置工作；紧接着在当晚23时58分又发布了《最新进展》消息，基本满足了社会各界、特别是湖州市民的知情权。

4.科学处置每个细节，务求严谨准确、周全缜密。准确把握和科学处置每个细节，周密细致做好每个环节工作，是我们有效应对突发事件的一贯做法，也是成功的关键。一是信息公布要严谨准确。“5 2”副市长坠楼事件，由于死者是副厅级女领导干部，身份比较特殊，各方非常关注，“畏罪说”“情殇说”、“灭口说” “压力说”等不胫而走，严谨、准确、客观、翔实的信息对消除各种猜测至关重要。市委主要领导亲自召集政法、公安、宣传、纪委等部门负责人，根据调查和掌握的情况，逐字逐句修改推敲新闻发布稿，增加很多客观的细节，使公众更全面地了解了整个事件，及时消除了人们的种种猜测、压缩了网上炒作空间。“11 18”四川民工事件也同样，在审改新闻发布稿时，加注了死者所跳河道的宽度和死亡时的位置，间接传递了交警并非见死不救的信息。二是具体措施要周全缜密。长兴县洪桥镇“12 12”事件的焦点是派出所是否依法办事、有无违纪违规行为，处置工作中我们没有派市县公安部门法医参加尸检，而是特地请省有关部门派权威专业法医查明死因，并要求市县纪委、检察院迅速调查是否存在刑讯逼供，很快消除了村民的诸多疑虑，有效缓解了对立情绪。在“5 2”副市长坠楼事件处置中，我们明确由市委常委、常务副市长任处置工作小组组长，是充分考虑其兼任市委政法委书记，便于协调政法部门进行调查。果不其然，因第一次公布时因没有详细公布常务副市长兼政法委书记，就有网民提出，为何不是政法部门领导负责处理此事？稍后我们又向网民告知了组长的政法委书记身份，很快就消除了网民的疑虑。

5.统筹做好各项工作，努力形成合力、妥善处置。处置突发事件是一项系统工程，涉及方方面面。我市在处置突发事件中，始终坚持统筹协调方法，全面把握各项工作，努力形成合心合拍合力推进、稳妥扎实有序处置的局面。一是迅速向上汇报，争取理解支持。“5 2”副市长坠楼事件发生后，我们在当天7时40分许，就以电话和书面形式向省委书记、省长和相关省领导作了专门报告，使上级领导第一时间了解情况。二是及时统一思想，形成工作合力。统一思想认识对妥善处置突发事件特别是涉及机关和干部的事件十分重要。“5 2”副市长坠楼事件发生的当天8时许，市委就向市四套班子成员书面通报情况，5月4日上午（“五一”长假后一上班）又先后召开市委常委会和全市领导干部会议，通报事件真相，研究部署有关工作，确保广大干部思想稳定，不信谣、不传谣，把精力集中到各自工作上（事实证明，信息及时准确的对内公开和对外发布同等重要，否则，不了解真相的内部人员极易成为外来媒体获得猜测信息的来源）。在织里“三合一”场所火灾事件后，市委连夜召开全市领导干部会议通报情况；同时为防止在事件处置过程中再起火、再死人，市委在织里镇连续召开8次会议，统一广大干部思想，并迅速从市级机关和各县区抽调2400余名工作人员，对织里镇“三合一”企业进行为期45天的集中整治。三是尽快查明事因，依法依规处置。对于每一起突发性事件，市委、市政府都要求以“经得起历史检验”的态度尽快查明事因，依法依规处置。“5 2”副市长坠楼事件处置中，省、市公安部门采取一切措施和手段，通过现场勘查、尸检以及大量的调查走访等工作，排除他杀可能，查明结果是“因家庭矛盾引发激烈争执，导致死者情绪失控，自行攀爬卫生间窗台坠楼身亡”。对这一结论，死者亲属表示接受，公众表示认可。处置长兴县洪桥镇“12 12”事件中，经省公安部门尸检、上海专门机构鉴定病理样本，认定是突发性病因至死，并且市纪委调查结果也明确派出所无刑讯逼供现象，立即消除了村民的对立情绪和网民的质疑，事件也迅速得以平息。

三、体会启示

1.必须切实增强维护社会稳定大局的责任感。

2.必须不断提高见微知著的敏锐性。对突发事件的处置，要善于从纷繁复杂的表象中明察秋毫，在偶然、表面、零碎的信息中发现苗头性、倾向性问题；要有科学的判断力，从源头和本质上识别问题性质、把握发展趋势，审时度势、应势而动，力争把各类突发性事件消除和解决在萌芽状态。

3.必须全面加强处置工作的科学性。在处置突发事件时，要善于抓住主要矛盾和矛盾的主要方面，靠前指挥、对症施策，防止缺位、失位而贻误全局；通盘考虑、全面掌控，统筹协调各方力量，周密部署从现场处置到善后处理的各项工作，防止顾此失彼、陷入被动；力戒急于求成、方法简单，不断提高关键环节的处置技巧，防止授人以柄、节外生枝。

4.必须牢牢把握舆论引导的有效性。要坚持第一时间发布权威信息，“不捂盖子”“不遮面子”，满足公众知情权，抢占舆论“制高点”；要及时、准确、严谨表述信息，有效做好解疑释惑工作，防止出现新的热议焦点；要疏堵并举管控信息，最大限度挤压谣言和恶意炒作的空间，确保主流“声音”广泛传播。

5.必须善于总结突发事件的规律性。突发性事件的成因、发展和应对工作都有其内在的规律性，要客观辩证地看待各类事件的背景和成因，结合各地实际举一反三，超前做好预防控制工作；要认真总结处置工作的经验教训，不断健全应对机制，完善各类预案，讲究方法艺术，全面提高处置突发事件的能力和水平。

■有感而发

“宅基地”命题的城市化意义

□周建军

数年前，美国经济学家斯蒂格利茨曾经预言主导21世纪的将可能是美国的高科技和中国的城市化。目前，我国已经有6亿左右的人口生活在城市（镇）。如果诚如斯蒂格利茨所言，城市化能够对中国或世界产生重大影响，这个影响不应该只是经济增长层面的。除了推动经济增长，城市化的进程也应该关注人民群众生活质量的改善、幸福感的提升等。因此，如何有序推进中国的城市化，让人民群众共享经济社会发展带来的红利，是事关经济增长和社会和谐的重要问题。

让广大人民群众“住有所居”甚至“住有其所”则是我国城市化的重要内容。据统计，我国城镇居民人均居住面积已经由1978年的6.7平方米上升到2007年的人均建筑面积28平方米，城镇居民住房条件已经得到了很大的改善。这是中国城市化进程的很大成就。但与此同时，这一轮的城市化也产生了各种各样的新问题。特别是，自住房货币化改革之后，因房价/房租高企而买房/租房困难的各类新“进城”人口还数量甚大，而社会各界围绕房价/房租的各种讨论也日趋激烈。这些讨论中有经济学的讨论、社会学的讨论，甚至法学、政治学角度的讨论。有学者就称高企的房价正越来越成为一个政治问题。

而一系列的讨论中，颇具启发意义的是清华大学行政法学家于安从法学角度所提的农村宅基地制度及相关的城市土地供应问题。针对目前城市的土地供应制度，他认为有关机构应当审查土地管理法和城市房地产管理法与宪法和立法法的一致性，使城市居民直接、无偿或者低价地获得住宅房屋的土地使用权。而提出上述问题的立足点是公民的“住房权”以及相应的“土地使用权”。如果住房权是公民的基本权利，相应地，建房用地或者土地拍卖的收益应该在保障公民住房权方面发挥建设性作用。于安举例说农村的宅基地是由省政府定标准、县政府批准的，城市居民要获得生存空间，也应该由省政府制定无偿获得土地使用权的标准。

事实上，除了于安，深谙此一问题的还包括地产商人任志强。在一个公开场合，任志强从另一个角度讨论了进城农民的宅基地问题。他指出，现在有2亿多农民进城，就意味着农村还有2亿多亩宅基地，因为进城农民的宅基地一直被空置。是否“空置”以及如何处置这些“空置”的宅基地是一个需要再讨论的问题，但是任志强指出了一个重要事实，即宅基地制度在我国农村是一个广泛而普遍的存在。无疑，作为一种广泛而普遍的存在形式，农村的宅基地发挥着保障广大农民群众居住权、保持中国农村经济社会健康稳定发展的重要作用。

对比农村现行的“宅基地”制度，确实有必要思考我国现有的城市土地供应制度。城市化的实现必须要有与之相适应的土地供应制度相匹配。如果农村的宅基地是免费获得的，那么是否可以参照现有的农村“宅基地”制度给予新“进城”人口等群体一份类似宅基地的土地使用权呢？

有一段时间，关于房价和地价关系的讨论非常激烈。有人认为是地价推高房价，有人认为是房价带高地价。然而，不管是地价推高房价还是房价带高地价，法学家从法律的角度提醒我们，土地及其收益应被全民共享。如果用于住房的宅基地的使用是一种权利，那么这个权利应该让每个公民人人享有，也应该让这个权利可以充分利用并发挥其价值。类似农村居民按照相应标准在农村免费获得的宅基地（每户一处），新“进城”人口（不光是有户籍的城市居民）等也应该被给予类似的土地使用权。当然，对新“进城”人口土地使用权的给予方式和方法，包括原有宅基地的退还甚至流转等，都是可以讨论的问题。

这也正如我国一些地方正在开展的宅基地政策试验。在天津市、重庆市九龙坡区、河北省唐海县等地，“宅基地换住房”模式一直在做有选择地试验。“流动的”，而不只是“静止的”宅基地使用权，是“宅基地换住房”模式的共同特征和亮点。尽管这个试验的效果还未完全知晓，但是这种试验为我们打开了宅基地制度的想象空间，更提醒着我们城市化过程中宅基地制度可能和可以发挥的重要作用。如果未来多少年，城市化一直会是中国经济社会发展的重大推手，类似农村宅基地制度的“土地使用权”对新“进城”人口等群体的重要性，怎么强调都不为过。

（上接第1版）

记者：政府的投入过少，是造成医疗服务“趋利”问题的原因之一，是不是增加了政府的投入，医改面临的主要矛盾就迎刃而解了呢？

张茅：政府投入是很重要的，涉及医院运行机制和运行模式，是保证医院公益性的基础条件。但并不是所有问题都是增加投入就能解决的，比如现在很多福利国家的政府在这方面投入很多，但是医院效率低下，我们要避免这样的问题出现。在公立医院改革中，国家确立了16个试点城市重点联系，各地也选一些城市或医院进行多方面的探索。16个试点城市都按照国家指导原则，选择重点领域积极探索，有的实行属地统一管理，资源统一规划；有的探索医院法人治理结构，实行管办分开；有的进行支付制度改革，降低成本费用；有的深化医院内部改革等。如陕西省在不同的县探索县级医院改革模式。子长县政府投入县医院，补供方，打造平价医院，医务人员实行绩效工资，拉开档次，调动了医务人员的积极性。神木模式是补需方，人均400块钱，基本解决群众看病问题。府谷县，则是把补供方和补需方结合起来，一方面降低医疗费用，另一方面增加群众的医疗保障。这些探索表明，公立医院改革不仅仅是个补偿问题，实际上都是综合改革，通过创新探索，形成公立医院协作、运行和竞争机制，提高公立医院的服务质量和运行效率。

记者：兼顾供方和需方，目标导向还是要回归到公益性上来，就是纠正过度趋利问题。但回归公益性跟医院在市场经济环境中的运行和发展怎么才能真正协调好？

张茅：从当前情况看，公立医院改革的核心是落实政府责任，明确公立医院目标和功能定位，切实回归公益性。公益性指的是基本医疗卫生服务的公益性。基本医疗卫生服务不仅仅指的是基层，大医院也有基本医疗卫生服务。非基本的靠市场调节来解决，满足群众多层次、多样化的需求。坚持公立医院公益性，就是在公立医院提供医疗服务的时候，不是以盈利为目的，而是以社会效益最大化为目的。要通过综合改革和加大财政投入的支持来保障。

还有一个问题也是难点，现在公立医院的检查和药费比较高，但是医务人员的服务收费太低，劳动价值体现得太少。我前不久到肿瘤医院去调研，医院做一个手术需要1名大夫，1名麻醉师，4名护士，大概是五六个人的一个团队，一次1000块钱，护理费一天只有7块钱。逐步降低医药费，逐步提高服务费，这也是对于医务人员劳动的认可问题。

基层医疗服务体系建设和加快人才培养

记者：刚才您讲到，今后要加快发展基层医疗卫生服务体系，要做到初诊、常规病不出社区，来减轻大医院、公立医院的负担，您认为应主要解决哪些问题？

张茅：要本着 上下联动”的原则，建立公立医院与城乡基层医疗卫生机构的分工协作机制，加强城乡医院对口支援，帮扶支持基层医疗机构发展并充分发挥作用，逐步形成分级诊疗、双向转诊的就医格局。这既有利于合理分流病源，使公立医院主要治大病、攻难关，又有利于发挥传帮带的作用，增强基层的服务能力，提高整个医疗卫生服务体系的效率和水平。这是公立医院改革的重要任务和工作抓手。

但形成一个比较有效的基层服务体系需要一个过程，关键是人才，现在的人才大多集中在大医院，真正合格的全科医生比较少。建立专门的全科医生培养制度，是医改中要解决的重要问题。另外还有一个建立住院医生规范化制度。比如上海市，大学5年医科学生毕业后，再进行3年住院医师规范化培训，这样的人才能出来在医院独当一面地工作，或到基层为群众服务。过去我们是大医院只为自己培养住院医师。到基层的毕业学生得不到这样专门的训练，很难得到群众的信任。除此之外，现在国家免费为农村培养医生，如果去农村基层工作，在大学学习的学费全部免了。人才培养是一个过程，只有培养出大量优质的全科医生，才能使基层医疗卫生得到切实的强化。

记者：医改涉及的面非常广，是一个长期的过程，需要解决人才培养、机制完善等等各方面的问题。您参与我们国家的医改多年，在工作中感觉最棘手的问题是什么？

张茅：我记得起草医改文件的时候，围绕医改难题就有多次的专门研讨。到目前我认为最难的问题还是人的问题，怎么调动广大医务人员的积极性很重要。首先要处理好的关系就是公益性和积极性，过去面向市场有积极性，好像一强调公益性，积极性就要受到影响，但实际上没有积极性就实现不了公益性，因为医院就是通过医生提供服务，是医生给群众看病，医生没有积极性，公益性也无从谈起。公益性与积极性的协调要考虑多方面的因素，比如多劳多得、优劳优得，要有一定的物质鼓励。除了收入增加外，医生是一个高知识、高技能、高风险的职业，需要不断更新知识，医疗卫生事业发展非常快，还要给他培训的机会，进修的机会，参加学术会议的机会。调动医务人员的积极性，当然还要有尊医重卫的良好社会氛围。如果真正把700万医务人员积极性调动起来了，医改难题就好解决了。

记者：现在老百姓心情比较急迫，想在尽可能短的时间内解决看病难、看病贵问题，我们有些媒体也在这方面有些急躁情绪。您认为医改要循序渐进取得实效，需要怎么样的一个社会氛围？

张茅：我觉得良好的社会氛围，舆论宣传非常重要。医改是世界性难题，各个国家没有现成的经验可循。现在从事医改的同志们存在两种思想倾向，一是畏难情绪，需要提高认识，坚定信心。二是急于求成。医改涉及到若干的矛盾，今后可能会出现更多的矛盾，建立起覆盖城乡居民的基本医疗卫生制度需要一个比较长的过程，因此一定要让群众了解到医改不是一蹴而就的，我们希望媒体在宣传中，也要引导群众不要有过高的期望值。并不是说今天搞医改，明天看病难、看病贵的问题就解决了。要说看病难，找名医看病永远是难的。举个例子，我到广安门中医院调研，名中医半年以内的号都挂没有了。但是一般的病到基层医疗机构看就不难。当然看病贵问题的解决更是需要有一个过程的。对医改的长期性、艰巨性、复杂性，要有充分的认识，但是要给群众以希望，要不断地让群众得到实惠，而且是看得见、摸得着的实惠。