

临汾经济开发区

# 优化营商环境 拼出发展硬实力

科学导报讯 为加速园区建设、聚焦企业关切，让人驻企业早建成、早投产、早见效，临汾经济开发区打出“承诺制+标准地+全代办”的“组合拳”。一方面，打造“优审通”服务品牌，看齐全国最短审批时限，改变以往的“串联”工作模式，实行多个职能部门“并联”审批，使流程走到下一个环节时不再需要长时间等待，刷新了审批服务的“开发区速度”；另一方面，引进“全代办”服务专业团队，对项目免费提供从签约到竣工“一条龙”全程代办服务，优越的营商环境已成为临汾经济开发区的“金字招牌”，也吸引了一大批企业纷纷落地于此。

以中联恒创(临汾)科技有限公司为例，从拿地到拿证仅用了37个工作日；并且在项目建设期间，公司与开发区管委会相关部门“一对一”对接，及时、快速解决困难。而以往，正常走完所有流程最少需要107个工作日，暂且不论压缩60个工作日能够产生的财务利息，仅是保障工厂提前三个月投产，使产品能在市场上抢占三个月先机，就为企业正常运转做出了重大贡献。

为打造优质营商环境，临汾经济开发区着眼于整体的“企业全生命周期”。建立了项目“对接洽谈、落地建设、投产运营全生命周期服务”工作机制，比如，搭建了政企沟通交流平台，开通了“一把手直通车”，企业家到临汾投资遇到困难可以随时联系主要领导和相关部门负责人，“面对面”为企业解决工作上的各种问题；实行“一线工作法”，常态化开展“早餐会”“下午茶”“夜沙龙”等系列活动，与企业面对面交流、零距离沟通，带头营造尊企、爱企、帮企的浓厚氛围。

区属国有企业招商引资服务有限公司，建立了项目全生命周期服务工作机制。

一是以“六个一”做好前期服务。是以“六个一”做好前期服务。围绕“五个百亿级产业园”发展规划，多渠道全方位搜集项目信息，完善招商项目在库档案，从专业角度建立“一表两案三报告”的“六个一”台账，确保项目契合开发区发展实际，符合政策、环保、安全等具体要求。2023年签约的企业，大部分为装备智造、新材料新能源和数字经济等新质生产力领域优质产业，有效促进全区产业转型升级。

二是以“三个一”推动项目建设。创优“一班一表一群”的“三个一”服务模式，用专业化加快项目建设进度。“一班”即成立一套工作专班，组建全生命周期服务的工作团队，明确项目包联责任人，以“全代办”方式全程推动项目手续办理，为项目落地争取宝贵时间。“一表”即制定一张项目动态推进表，挂图作战，联系各职能部门列出土地、厂房、资金、审批等各环节需办理的事项清单，明确时间节点，形成项目闭环。锚定事项清单，全力压茬推进，确保项目建设按期完成各个阶段的工作任务。“一群”即建立一个在线服务群，成立管委会主要领导、包联领导、职能部门“7x24小时不打烊”在线服务团队，通过“夜沙龙”活动坚持夜研判、日落实，合力解决难点、打通堵点，以透明互通的高效举措实现各类事项并联办理，最大限度缩短项目落地建设时间。

三是“全周期”助力投产运营。以项目“能赚钱、能盈利、实现可持续发展”为目标，跟进项目全生命周期运行，在人力资源保障、争取政策支持、打通市场需求、协调上级事项等方面

靠前服务、精准对接，为项目建设排忧解难，力促项目早日投产，帮助企业在临汾开发区快速扎根生长、长足发展。企业落地后要投产达效，最关键的是市场。服务企业的过程中，了解到紫光智能制造和尧兴科技投产后在当地市场的发展需求，在市委、市政府的大力支持下，立即赴省安办协调紫光智能制造产品进入省级“晋材晋用”库，有效拓宽信创产品市场。积极组织相关企业开展“夜沙龙”活动，其间帮助尧兴科技对接充电桩、“油改电”等相关业务。同时，在市直部门和兄弟县(市、区)的大力支持下，积极推动企业与周边县域进行项目拓展合作，进一步扩大市场份额。

“事业成败，关键在人”。在服务企业的过程中，临汾经济开发区全区干部职工树立“今天再晚也是早，明天再早也是晚”和“白天不够晚上补，物质不够精神补”的工作理念，推行“一二三”工作制，以“事不过夜、日事日结”的工作作风，有效提升服务企业的质效，真正实现为项目全生命周期负责，做到“招商有精度、办事有速度、服务有温度、落实有力度”。王波

高平经济技术开发区党务政务服务中心

## 实践“五式五员”机制 推动为企服务提档升级

科学导报讯 今年7月份，随着高平经济技术开发区党务政务服务中心(以下简称“中心”)全面对外开放，试行“五式”工作法、当好“五员”先行者，同步硬核嵌入试行执行之中，快速集成经验成果，构建机制体系，着力打造成系统性、立体化、全方位对外开放的城市“会客厅”，推动开发区营商环境提档升级。

试行“首问式”，当好“引导员”。在“中心”入口处设置首席服务专员，工作人员实行“每日轮岗制”，接待每一个进入“中心”的外来者，第一时间掌握基本信息，快速辨析前来的诉求，迅速作出“首问”回应，能答复办理的进行现场限时办理，不能现场办理的则下一个环节，做到无缝对接、职责明确、全程跟进，直至全面办结。

试行“圆桌式”，当好“代办员”。变传统“柜台式”政务事务办理为“圆桌式”党务政务事务服务平台，设置“党员先锋岗”，每个工作人员与前来办事者完成对接后，执行“一张清单告知”，依托大数据平台“网络办”，变企业“少跑腿”为“不跑腿”；上门服务“帮助办”，变企业“跑”为代办员“跑”；全程跟进“全代办”，“一事一代办员”一竿子插到底，最终实现“一件事一次办”。

试行“交流式”，当好“咨询师”。变“站立式”排队为“茶叙式”等候，专属设置“茶座式”交流平台，由首席服务专员或代办专员先行与客商(企业、项目方)讲政策、讲流程、答疑解惑，让办事者心中有数，再导入“代办员”平台办理，实现由“多进门”、“少进门”到“只进一次门”；或全程引导进行“网络办公”、“网聊”“茶叙”，或让其进入“读物”专区阅读，让办事企业和外来者舒心等候。

试行“纾困式”，当好“联络员”。针对诸如解决企业职工办理临时暂住户口、子女教育入学等个案式“区外事”，以企业“心”为“心”，建立“对接外联—专人专办”帮办工作机制，由首问工作人员接手后迅速提交开发区分管领导转办，承接部门责成专人履行“联络员”职责，按照“告知清单”分门别类梳理归集信息资料，承上启下、外联内动、全程帮办，确保“区外事”有人管有人办。

试行“解难式”，当好“协调员”。面对消防、供气、供暖等企业(项目)共性“区外事”，按照签署的县直《部门工作衔接备忘录》，由牵头的开发区班子成员履行“协调员”职责，组织多部门适时举办政企圆桌会议，倾听企业诉求，实时掌握动态，现场响应回应，能及时解决的现场办公，需要稳妥推进解决的则由“中心”专人跟踪跟进，实现“有求必应、无事不扰”工作常态。

全方位打造具有时代特色的城市“会客厅”，持续性优化营商环境是一项基础性系统性长期的工程，需要用非常之力、下恒久之功。下一步，高平经开区将干在实处、走在前列，守正创新、敢作善成，倾力将开发区打造成为懂创业者“心”、解企业之“难”的幸福家园。高露露

屯留经济技术开发区

## 真正让企业进得来留得住发展优



创建一流营商环境，是决定企业放心投资、安心建设、全心经营、顺心发展的关键因素之一。近年来，屯留经开区牢固树立“服务企业就是服务发展”的大局观，坚持把优化营商环境摆在重要位置，强化为企服务理念，着力营造亲商、安商、惠商、留商的良好氛围，真正让企业进得来、留得住、发展优，经开区磁场效应进一步增强，企业项目纷至沓来。今年8月份屯留经开区与首批八家企业正式签订安全应急装备产业园项目合作协议。

### 承接赋权 便捷服务

为努力实现“办事不出区”“区内事区内办”的要求，屯留经开区认真贯彻落实《山西省开发区条例》《山西省加快推进向开发区赋权实施方案》及省、市相关部门精神，结合经开区发展实际，积极向市、区行政审批制度改革工作领导小组办公室提出申请，按照承接承接、能接必接的原则，进一步优化行政管理权限，今年共承接赋权12项，其中市级3项，区级9项。截至目前屯留经开区累计承接赋权65项，其中市级15项，区级50项，经开区服务范围进一步扩大，服务项目进一步健全，实现了企业从注册登记、备案立项到竣工验收的全流程、全链条跟踪服务。

为保障赋权事项接得住、办的优、稳推进，实现客户满意目标，屯留经开区采取请进来、走出去相结合的方式，进一步强化教育培训，积极邀请市、区两级行政审批部门专业骨干人员到屯留经开区开展行政审批业务指导服务。同时针对工作中存在的疑问，通过线上指导、线下交流的方式及时组织关键办事人员与市、区两级行政审批部门人员建立“一对一”交流学习机制，有效强化了办事人员业务技能，经开区行政审批服务水平得到大幅提升。

### 专业服务 精准指导

屯留经开区进一步优化政务服务，积极开展各项审批业务。针对行政审批过程中“两高”、“两重点一重大”等项目相关政策专业性强、行业交叉内容多、信息量大，项目立项时需要咨询或组织专家进行论证研究出具意见等实际情况，以及用地规划、工程规划、雷电防护、人防、消防、节能、施工等审批手续审查资料内容复杂，且专业性较强的实际要求，屯留经开区本着进一步优化营商环境，提高审批服务效能，为客户提供专业指导服务，严格把控审批内容和流程的专业性、完整性、规范性的原则，积极借鉴优秀开发区经验和做法，从今年5月份开始聘请第三方技术服务机构协助经开区行政审批局开展工程建设领域等范围的审批事项技术服务，据统计先后为经开区和企业提供精准、高效的咨

询、指导、验收等技术服务30余次，极大提升了经开区行政审批效率，有效实现“数据快传输，企业少跑路”，高效办成一件事的目标。

### 承诺代办 企业为先

屯留经开区制定出台《深化企业投资项目承诺制改革实施方案》《投资项目建设代办工作实施方案》，建立“全代办”工作台账，实行“全员代办”，深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革，启用山西省一体化投资项目审批管理系统，实现“一体化政务服务平

台、投资项目在线审批监管平台、工程建设项

目审批管理系统”三网融合，构建一窗受理、一网通办、并联办理、信息共享、协同监管、联合验收的项目审批管理新模式，形成了审批、代办、服务的优势互补、无缝衔接工作机制。经开区管委会着力提升政府服务效能，不断优化审批服务流程，当好“店小二”“服务员”“联络员”，着力营造宽松有序、亲商爱企、开放温馨的营商软环境，使屯留经开区产生“洼地效应”和“亲和效应”。据统计今年1-7月份共办理承诺制事项27件，覆盖范围包括节能评价、水土保持、雷电防护、施工许可等事项，占当年企业投资项目备案的75%。共办理全代办事项76

件，占当年企业投资项目备案的100%。

屯留经开区始终强化主动服务意识，全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”工作机制，实现“一枚印章管审批”，缩短审批时间，消防设计审查及验收由原来的法定时间15日缩短至5日，水土保持由原来的法定时间20日缩短至8日，以实际行动落实好审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好的“六最”要求，进一步激发了市场活力和社会创造力，用实际行动将优化营商环境落到实处，跑出项目落地“加速度”。国庆

沁水经济技术开发区

## 做好“加减乘除” 提高服务效率

科学导报讯 为扎实推进开发区高质量发展，沁水开发区以优化营商环境工作为抓手，进一步强化政治监督、细化工作任务、整合服务事项，充分利用好“加减乘除”工作法，不断优化营商环境。

加强监督做“加法”，为营商环境“提质”。为进一步推动优化营商环境各项工作落实落地，沁水开发区扎实开展日常监督和专项监督，为优化营商环境工作提供坚强的监督保障。在开发区行政审批大厅设立了优化营商环境监督举报信箱，公布监督举报电话。开展常态化明察暗访，党工委领导班子带队对工作人员是否存在空岗、串岗、态度冷漠、制度执行不到位等现象全面排查，针对监督检查发现的问题现场反馈，督促相关责任人提高优化营商环境工作的责任感，以扎扎实实的工作作风营造风清气正、高效便捷的营商环境。

行政审批做“减法”，为企业群众“松绑”。将党群服务中心、行政审批大厅作为服务企业

业、服务群众的重要平台，采取多种便民措施，提高办事效率，做好服务群众、服务企业“最后一公里”。将涉及国土、住建、环保、市场监管等8个部门的200余项业务办理事项集中到开发区实施办理，围绕“减环节、减材料、减时间、减跑动”为工作重点，持续优化审批流程。对在立项备案阶段符合“一本制”服务条件的两个重点建设项目的环评、能评等8项前期必备审批事项开展了一本制服务，实现了承诺制“一本制”服务工作全覆盖，平均节约时间120日，节约费用40余万元，大大加快了企业的审批手续办理时限，节约了办事费用，真正做到了承诺制审批“一本制”

全办办服务。优化服务做“乘法”，为资源配置“腾位”。不断提高服务水平，实现企业、群众办事“就近能办、少跑快办”的目标。设置AB岗，推行全岗通，除市场准入、综合服务外，还设置了志愿者服务、自然资源、工会联合会、自助服务等窗口，并定期对窗口人员，开展政策及业务能力培训，促进其做到政策熟悉、业务精通、服务到位。按照“亲民、便民、利民”的原则和“服务群众、高效便捷”的工作理念，对办事企业、群众发放一次性告知书，并在中心、站大厅醒目处公开服务人员、服务等事项，通过明确制度、明确事项、明确人员的方式，促进“一站式”办

服务，切实解民忧、纾民困，确保群众咨询事项“事事有着落、件件有回音”。

排忧解难做“除法”，为企业、群众“解忧”。为进一步做好党建引领优化营商环境工作，常态化开展入企服务，了解企业自身存在的问题，需要政府、开发区帮助解决的困难，以及对优化营商环境工作等方面提出意见建议。为切实帮助企业解决实际问题，党工委通过需求清单对接机制，使辖区企业提出的问题清单和服务清单得到有效认领，定期开展“党建领航”“寻计问策”“先锋领跑”“法治护航”“就业招聘”“安全稳企”六项行动。目前帮助企业解决问题50余个。赵彩娥

和顺经济技术开发区

## 打造“三型”窗口 推动政务服务提质争优

科学导报讯 为持续深化“放管服”改革，优化营商环境，最大限度实现便民、利民、惠民。和顺经开区立足企业群众需求，打造“三型”服务窗口，全面提升政务服务水平。

以学习型“小窗口”，写好锤炼本领“大文章”。和顺经开区以“岗位练兵”培训班为抓手，精心组织政策学习和业务培训，着力提高窗口服务人员的政治站位和服务能力，以新风貌促新成效。培训中通过业务骨干对日常接待企业群众过程中咨询、办理频率较高的各项政策进行详细解读，帮助新手“吃透”政策，更有效地为群众答疑解惑，全力提升服务效率，让群众办事更加顺心暖心。

以服务型“小窗口”，办好利民便民“暖心事”。和顺经开区以打造高效服务型窗口为目标，不断完善窗口大厅工作机制，推行AB双岗制、首问负责制等服务制度，并将窗口服务事项所需材料内容在大厅内摆放，提升服务效率。同时，落实代办员队伍，通过“线上+线下”办理群众业务，让群众更满意。今年以来，开展上门服务10余次，办理完成事项70余项，接受电话咨询100余次，多角度、深层次、全方位为群众提供便利，真正做到规范、高效、便民。

以宣传型“小窗口”，打造政策普及“大阵地”。和顺经开区有效发挥便民服务窗口阵地优势，聚焦政务服务政策变化，充分发挥媒体融合优势，利用微信群、公众号、并积极构建宣传新格局，延展服务效能，在形式上有温度，实现“政务服务就在身边”。线下，为更精准服务企业群众，就营业执照、核准备案、施工许可证核发等相关政策及办理流程等进行了讲解、答疑，帮助企业深入了解信息查询、办理流程等业务。线上，通过微信公众号引导群众通过线上宣传渠道了解更多相关政策。

下一步，和顺经开区将持续优化服务质量，加强政策宣传，把为民为企业服务工作做实做细，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，实现政务服务“零距离”，切实提高群众满意度。进宇