

从“能办”到“智办”

# 阳泉高新区打造政务服务新格局

“没想到通过‘高智办’小程序，在手机上就能提交食品小经营店备案证申请，还能实时查看进度，真是省了太多时间！”日前，欣欣餐饮店负责人马女士通过移动端顺利办完食品小经营店备案相关手续后，对高新区的智能化政务服务赞不绝口。这一便捷高效的服务场景，正是高新区行政审批服务局以数字化改革为抓手，持续优化政务服务的生动写照。

2025年以来，阳泉高新区行政审批服务局以党建为引领、以改革为动力、以服务为根本，持续深化政务服务领域各项工作。通过强化队伍能力建设、抓实重点任务推进、深化改革创新突破，不断优化服务流程、提升服务效能、拓宽服务维度，着力破解企业、群众办事堵点难点，构建起高效便捷、规范有序、暖心贴心的政务服务新格局。

## 强化能力建设 筑牢政务服务根基

在高新区政务服务大厅，活跃着一支佩戴党员徽章的红色导办团队，他们用专业的解答与暖心的引导，让每一位办事群众享受到高效便捷的政务服务。不远处，温馨的党员图书角书香弥漫，成为党员干部“充电蓄能”、群众感受党建文化的空间。

高新区行政审批服务局始终把党的建设摆在首位，以党建引领干部队伍建设，探索“党建+政务”融合新路径，设立党员先锋岗、组建红色导办团队，深耕“党建引领、泉新服务、直通助企”品牌，干部职工工作积极性、创造性不断提升，为政务服务高质量发展提供坚强组织保障。

聚焦队伍能力提升，高新区行政审批服务局推动业务培训常态长效，开展“周二小课堂”，通过“人人上讲台”模式，实现以学促行、以行践学。同时，精准对接政务服务发展需求，组织开展“数字政务”“服务礼仪”等专题培训 30 余场，打造一支业务精通、服务优良的审批队伍。

高新区行政审批服务局还深入纠治审批服务中的“办事难、办事慢、办事繁”问题。今年以来，共发现问题 20 个，整改 20 个，办结民生实事 16 件，建章立制 11 条。

“无差别受理综窗”改革的典型做法就是其中之一。阳泉高新区行政审批服务局聚焦以往“小综窗”模式分散、低效的问题，全面推进“无差别受理综窗”改革扩面增效工作。该局设置 2 个无差别受理综合窗口和 1 个统一出证窗口，承接 261 项高频行政审批事项，真正实现“无差别全科受理”，同时在功能优化上精准发力，重点打造预审服务专区、涉企服务专区、项目会客厅，全方位提升政务服务的针对性与实效性。

通过重构服务流程、提升服务能力、加强数字赋能，高新区行政审批服务局实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”，不断提升政务服务便捷度。市民李先生在高新区政务服务大厅办理食品经营许可证业务时感慨：“以前办理经营许可证需要在多个窗口间来回跑，现在在一个窗口就能搞定，省事多了。”



阳泉高新区政务服务大厅。 阳泉高新区供图

## 抓实重点工作 持续优化营商环境

聚焦企业、群众办事需求，高新区行政审批服务局抓实重点工作精准发力、综合施策，推动营商环境持续优化，实现政务服务质效与企业、群众获得感双提升。

在审批服务方面，2025 年以来，高新区行政审批服务局高效推进审批服务工作，累计办理行政审批事项 4185 件，其中准入准营类 3053 件、工程建设类 377 件、民生事务类 755 件，全面覆盖企业开办、项目建设、民生保障等关键领域。同时，规范推进公共资源交易工作，完成交易项目 67 个，涉及招标（采购）预算金额约 5335 万元，实现交易过程公开透明、高效规范。

在提升基层执法效能方面，高新区行政审批服务局落实乡镇（街道）执法体制改革要求，推进杨家庄乡行政执法事项规范化调整，对 163 项执法事项进行动态梳理优化，明确职权范围、执法流程和责任主体，确保乡镇执法有法可依、有据可查，有效提升了乡镇（街道）综合行政执法的规范化水平。

在全周期服务项目方面，针对项目建设关键环节，高新区行政审批服务局开展项目审批“全生命周期”精细化管理，主动靠前服务。全年为 20 个项目提供立项批复同步提醒招投标节点服务，为 1 个项目提供重点行业“一本式”环评文件编制提醒服务，精准破解项目审批堵点难点。数据显示，截至目前，全区 22 个省市重点工程项目前期审批手续应办 61 个，已办 56 个，办结率 91.8%，为项目早落地、早投产奠定坚实基础。

在政策赋能方面，高新区行政审批服务局整合各类资源打造“政策大礼包”，系统梳理 74 条惠企便民政策，实现政策服务“一站式”汇集、精准化推送。同时，强化“晋企惠”平台应用，开通事项申报 8 项，打破时间空间限

制，让政策红利直达市场主体，切实降低企业办事成本。

在诉求办理方面，高新区行政审批服务局全力做好 12345 政务服务便民热线工单办理工作，全年共受理工单 4961 件，办结 4858 件，办结率 98%。在此基础上，深化政企常态化沟通机制，以“贴身管家”式服务主动走访项目现场，组织“政企贴心”座谈会，精准对接企业需求，切实解决发展难题，获得项目单位广泛好评。

在示范引领方面，高新区行政审批服务局推动政务服务下沉，将服务送到群众“家门口”，针对性开展“高效办成一件事”之退役军人服务一件事、灵活就业一件事、员工录用一件事主题宣传活动，让企业和群众真正感受到政务服务的温度与效率，推动政务服务从“能办”向“好办、智办”升级。同时，举办“夜聚政务 服务万家”主题活动，将政务服务与夜市文化巧妙融合，为群众提供了全方位、一站式的便捷服务，解决“上班没空办、下班无处办”的难题。

## 深化改革创新 提升政务服务效能

聚焦企业、群众办事堵点难点，高新区行政审批服务局以一系列政务服务改革举措为抓手，从智能化升级、窗口整合、项目审批、跨区域协同等多维度发力，让便民利企服务更有温度、更有效率。

提升政务服务智能化水平，让办事更便捷。高新区行政审批服务局配置智能导办系统，启用与 DeepSeek 深度融合的“数字政务门牌”，覆盖 116 个高频事项；完善自助政务服务建设，4 个站点均配备自助终端，实现“多点办、就近办”；创新推出“智能引导+人机交互”服务模式，上线 3 个秒批秒办事项、10 个智能预审事项，运行以来累计审批 883 件；

打造“高智办”小程序，将办事渠道延伸至移动端，实现“掌上办、随身办”。同时，试点“一企一照一码”改革，发放集成经营许可信息的营业执照 83 张，实现“准入即准营”，并推行电子印章应用，为 91 户经营主体免费申领电子印章 222 枚，切实降低企业办事成本。

深化项目审批改革，让落地更快速。高新区行政审批服务局持续推进“承诺制+标准地+全代办”改革，2025 年全区共立项 162 个项目，其中可实行“承诺制”项目 101 个，已落地实施 71 个，占比 70.3%，超出省定 50% 的比例要求；实行“全代办”项目 148 个，占比 91.4%，超出省定 80% 的比例要求。同时，积极提升项目建设线上审批率，累计办理企业投资项目“承诺制”事项 33 项，其中线上办理 29 项，线上审批率 87.9%，有效压缩项目审批周期。

推进“高效办成一件事”改革，让流程更优化。高新区行政审批服务局聚焦固定、省定 56 个“一件事”重点任务集中发力，目前已有 25 个“一件事”场景依托省级平台实现线上集成办理。重点推进“企业投资项目开工一件事”改革，积极梳理投资项目审批事项信息要素，挂载相关审批事项，于 2025 年 3 月在一体化平台上线“企业投资项目开工一件事”专区。截至目前，已有 9 个审批事项实现线办理，完成 3 个项目的并联审批申请，累计办理审批事项 12 个，实现审批流程“减环节、减材料、减时限”。

拓展跨区域通办范围，让协同更顺畅。高新区行政审批服务局主动与湖北宜昌高新区对接，建立“异地联办”服务机制，2025 年以来通过线上帮办模式，累计解决群众办事“折返跑”问题 40 余次。在婚姻登记服务方面，助力实现婚姻登记信息“异地查询、全国通办”，在全市率先完成信息电子化补录、异常数据清洗及婚姻企业档案标准化建设工作，切实打破地域壁垒，方便群众异地办事。 吴珊 张蓓蕾

大同经济技术开发区

## 多措并举 助推营商环境再优化

科学导报讯 2025 年，大同经济技术开发区聚焦主责主业，主动作为、探索创新、多措并举，优化营商环境工作取得明显成效。

“容缺+承诺+信用”和“并联审批”双轮驱动，审批流程“跑得快”。大同经开区全面推行“容缺+承诺+信用”机制与“并联审批”协同发力，持续提升审批服务效能。通过流程再造、集成服务，将企业投资类工程建设项目审批时间由原来的 40 个工作日压缩至 35 个工作日，简易低风险项目全流程审批阶段精简至 2 个、审批时限压缩至 24 个工作日内。所有审批事项均在承诺时限内高质量办结，实现按时办结率 100%。

“事前辅导+全代办”，企业办事不“糊涂”。紧盯审批事项关键节点和要素保障，用“提前”服务“省”出审批时限。项目落地即启动事前辅导，根据不同企业办理手续不同，打造“一项目，一方案，一清单，一评价”闭环服务管理体系，提供所需办理手续的一次性告知清单，让企业“少跑腿”。打造“全周期、零负担、智慧化”项目服务新生态，与各招商产业中心联合变“帮办窗口”为“项目管家”，提供从立项到投产的全生命周期服务（覆盖建设期+运营期），解决企业“换人重跑、政策断档”痛点。

线上办理“拿地即开工”，减少项目开工等待期。通过省级工程建设项目审批管理系统，将企业建设项目“拿地即开工模块”植入“企业投资项目开工一件事”线上办理流程，在全省率先实现了“拿地即开工”线上审批。2025 年以来，已为大同市钰铃垣房地产开发有限公司、中龙置业（大同）有限公司等多个占地项目线上办理了“基坑支护和土方开挖阶段”施工许可，平均审批用时不到 2 个工作日。

惠企政策“秒速直达”企业“一键”享红利。大同经开区以涉企政策“一站式”综合服务平台建设为抓手，由区行政审批部门和财政部门建立协调联动机制，与各职能部门密切配合，定期梳理更新各类惠企政策，确保惠企事项“应上尽上”。同时，现场提供“一对一”惠企政策咨询服务、“手把手”申报指导服务、“心贴心”帮办代办服务，有效打破企业在申报政策时面临的信息差，助力企业精准、快速查找相关政策信息，让企业能随时获取有效政策信息并及时享受“真金白银”的政策红利。目前，开发区已通过平台帮助企业兑现各类奖励资金 24.72 万元。 孟婷

运城经济技术开发区行政审批局

## “全代办”服务强保障 助推项目“加速跑”

科学导报讯 为持续推动项目建设提质增效，运城经济技术开发区行政审批局聚焦运城经开区全面开展招商引资“冬春攻势”和项目建设集中攻坚的部署要求，锚定招商引资项目落地全生命周期服务需求，组织 3 支全代办服务团队迅速行动，利用 4 天时间深入各内设部门、区属国企、派驻单位开展“上门服务”，靶向对接 2026 年新建谋划的 106 个项目，通过分析研判、精准施策、闭环推进，为项目建设按下“快进键”，为开发区高质量发展夯实政务服务保障，奋力开创优化营商环境新局面。

运城经济技术开发区行政审批局全代办团队以“全周期覆盖、全流程代办”为核心目标，对新建项目实行“一对一”服务，针对项目逐一梳理审批脉络、研判手续成熟度，提供“一张事项清单、一张费用清单、一本指导手册”，清晰列明审批环节、收费标准、办理指南，为企业提供定制化“把脉问诊”服务。一是“一张清单”梳理项目成熟度。围绕项目立项批复、土地手续、用地规划、工程规划、环评、能评及施工许可等核心审批环节，根据项目类型综合评估项目手续办理成熟度，以“一张清单”对各环节办理进度、材料完备度、用地来源类别赋以量化权重，形成可视化评估结果，精准锁定项目推进关键节点，为开发区新建谋划项目提供清晰指引。二是“倒排工期”压实时间节点。以项目计划开工时间为节点，聚焦土地、工程规划、环评、能评重点环节审批事项，组织全代办团队与企业、职能部门三方会商，逐一分析研判办理流程与潜在困难问题，倒排审批工期，倒逼责任落实，为每个项目量身定制“个性化审批时间表”，形成“专员包企、部门联动、全程跟踪”的工作格局，确保项目建设各项手续无缝衔接。三是“团队辅导”解决疑难问题。通过项目前期策划团队、涉企服务专家团队，开展线下集中辅导解读、线上实时答疑解难，针对项目的各类疑难问题第一时间研判解决，全面推行“告知承诺、容缺审批、先建后验”等创新举措，全力打通审批服务“绿色通道”，确保开发区项目实施“拿地即发证、建设即提速”。

下一步，运城经济技术开发区行政审批局将聚焦开发区“3633”战略，持续深化项目建设全代办“1+1+2+3”服务体系优势，牢牢“主动靠前、精准服务”工作理念，聚焦项目审批关键环节，进一步优流程、强协同、提效能，靶向破解项目推进中的各类疑难问题，全力打造“审批铁军 服务先锋”政务服务品牌。助推开发区新建项目早建成、早投产、早达效，为开发区经济高质量发展注入强劲动力。 李阳

上党经济技术开发区

# 构建“三员”服务体系 持续优化营商环境

营商环境是驱动高质量发展的核心要素与关键支撑。近年来，上党经开区深入贯彻落实省市区关于开发区改革创新及高质量发展的各项决策部署，坚持“企业所需、政府所向”的根本导向，持续优化职能、提升效能，实现从“管理者”向“服务者”的深刻转变。通过创新构建“甘当服务员、善做推销员、勇当联络员”的“三员”服务体系，系统实施有温度、有力度、有精度的服务举措，有效增强了市场主体信心，激发了区域发展内生动力，为经济社会高质量发展注入持续动能。

甘当“服务员”，构建全链条项目服务机制，以精准服务为项目落地提挡加速。项目建设是经济发展的“压舱石”，精准服务则是项目落地的“加速器”。2025 年以来，经开区坚持以企业需求为导向，以落地效率为标尺，深化领导干部项目三级包联责任制，组建由管委会牵头的服务专班，各部门形成工作合力，对重点项目推行“清单化管理、责任制落实、限时办结推进”模式，并通过周汇报、月调度、季评估的闭环机制，确保项目节点清晰、推进有力，形成了覆盖“签约—落地—建设—投产”的全生命周期服务体系。

在持续深化“承诺制+标准地+全代办”改革方面，全年办理承诺制审批项目 16 个，出

让“标准地”2 宗，签订全程代办协议 16 份。同时，创新推行“容缺受理+并联审批”模式，通过预审审批实现技术审查前置，显著缩短审批周期。典型案例包括：山西振东道地药材研发中心项目审批时间由 20 余个工作日压缩至 3 个工作日；山西雅美包装科技项目实现“拿地即拿证、拿证即开工”，为项目投产赢得宝贵时间。

针对企业实际困难，经开区开展工程手续排查整治，完成 22 家企业现状梳理，并推进消防审验等重点事项攻坚。同时为 35 家新设企业提供免费代理记账服务，让企业“轻装上阵”。通过领导包联、专班推进、专员服务模式，打造了让企业安心发展的优质营商环境。如今，领导包联有力度、专班推进有速度、专员服务有温度已成为园区企业的共识，也让上党经开区成为企业安心扎根、放心发展的“沃土”。

善做“推销员”，构建内外循环联动体系，以市场拓展服务为产业发展提质增效。在扎实做好项目落地服务的基础上，上党经开区积极拓展服务内涵，以“善做推销员”的主动姿态，构建起内外循环联动的市场拓展服务体系。2025 年，经开区着眼企业市场需求，创新搭建“政府搭台、企业唱戏、供需对接”常态化机制，管委会主要领导带头，奔赴各地、对接央企，走

进进博会、链博会、药交会、医疗器械展览会等高端展会平台，当好企业“首席推销员”。

一方面面向拓展市场渠道，推行“企业开方，政府抓药”精准招商模式，围绕龙头企业产业链需求清单，赴武汉、深圳等地开展靶向招商，推动产业链条延伸完善；另一方面面向内促进区域循环，以先进装备制造产业园为依托，主动为区内企业搭建合作桥梁，成功促成山西西安合装备制造有限公司与区内煤矿企业签订 1000 万元设备采购订单，实现“区内造、区内用”的良性互动。

经开区坚持以市场需求为导向，创新招商服务模式，既帮助本土企业拓展订单渠道，又为产业链精准配置资源要素，推动从“引项目”向“育生态”的转型升级。通过“向外拓展、向内促循环”双轮驱动，既稳住了企业订单市场，又增强了产业链协同韧性，真正实现了以精准的市场拓展服务为区域产业高质量发展提质增效。

勇当“联络员”，构建多元资源链接体系，以精准撮合服务为发展蓄能增效。营商环境的温度，既藏在政策扶持里，更显在资源链接的精度与效率中。上党经开区主动延伸服务触角，从单一协调向多元助力转变，既做校企合作的“红娘”，又当银企对接的“桥梁”，更成

政企沟通的“传声筒”，推动人才链、产业链、创新链、资金链深度融合，为企业发展聚智聚力。

产学研协同上，经开区探索出“企业点菜、高校做菜、政府端菜”的合作模式，围绕企业需求精准对接科研资源。针对振东集团在中药现代化研究中的发展需求，主动对接西湖大学许田教授团队，开通绿色服务通道，促成双方共建“中医药现代化产学研协同创新中心”，聚焦新药靶点发现与复方机制研究，项目成功入选山西省重点科技专项，实现“借智登高”。同时，深化与中北大学、太原理工大学等省内高校合作，推动入驻企业中科安与高校达成车机载带研发、工程机械自动化 2 项技术合作，组建首批 5 人“高校专家顾问库”。今年以来，专家团队已走访企业 15 家，解决医药实验设计、表面处理工艺等技术难题 10 余项，让高端智力资源转化为企业创新动能。

金融赋能上，针对中小企业“融资难、融资贵”痛点，经开区常态化举办“政银企”对接会，邀请工商银行、中国银行等 6 家金融机构“入园问诊”，“面对面”了解经营状况，“点对点”定制信贷方案。2025 年已协助金融机构为 30 余家企业发放贷款 3.62 亿元，切实降低融资门槛。此外，“牢固树立”上门服务”理念，聚焦企业在用工、物流、用能等方面的急难愁盼问题，全年主动走访企业 30 余次，协调解决用地、用电等具体诉求 18 项，切实做到“事事有回音、件件有着落”，推动“企业联络员”真正成为政企沟通的“连心桥”和“关键纽带”。 王波