

## 朔州经济开发区

# 12345 政务服务热线推动工作提质增效

朔州经济开发区高度重视 12345 热线工作，将其摆在促进民生服务与高质量发展的突出位置，从“受理、办理、督办”三个关键环节入手，推动热线服务提质增效，切实打通服务企业群众的“最后一公里”。2025 年，开发区 12345 政务服务热线高效承接市级热线平台转办事项，受理企业和群众各类诉求 1154 件，成功办结 1128 件，总办结率、回访满意率和回复率等主要指标位居全市前列。

**受理关：接诉即办，打造快速响应通道。**在受理环节，开发区坚持“快接、快分、快答”，通过常态化业务培训与动态更新知识库，确保工作人员能精准解答一般性咨询。针对部门职责，建立精细化派单目录，明确各类诉求的责任主体和办理时限。对职责清晰的咨询类、求助类诉求，实行“直达承办”；对跨部门疑难问题，启动首接负责与联动办理机制，24 小时内组织会商，从源头杜绝推诿扯皮。结合企业集聚的特点，热线还开展涉企服务能力专项提升，对重点企业诉求实行“专人跟踪、专项对接”，精准对接企业需求。

**办理关：闭环管理，推动问题落地解决。**办理环节是热线的核心。开发区严格落实“接诉即办”，细化工单办理规范，明确简单诉求 1 日内响应，复杂诉求限时推进，紧急诉求开通“绿色通道”。承办单位建立详细台账，确保处置过程全程可追溯。聚焦民生痛点，开发区协同多部门开展专项行动。针对消费者维权诉求，市场监管部门加大对商超、餐饮、零售等行业的监管力度，快速处置消费纠纷，维护市场秩序；针对拖欠农民工工资问题，人社劳动部门积极开展欠薪清零专项行动，畅通维权渠道，切实保障农民工合法权益；针对噪音扰民、商贩占道经营等城市管理问题，城市综合行政执法部门加大巡查频次和整治力度，实行“定点值守+动态巡查”相结合的管理模式，持续改善辖区人居环境。通过一系列专项整治，辖区热线诉求处置质效显著提升，重点领域接诉问题总



受理企业和群众各类诉求。朔州经开区供图

办结率和群众回访满意率均达到 100%，获得了辖区企业、群众的广泛认可。

**督办关：联动督查，筑牢落实保障防线。**开发区党工委、管委会始终将热线工作作为“一把手”工程强力推进，区领导批示重点诉求、协调难点问题，为热线高效运转提供了坚强组织保障。为确保诉求“办得快、办得好”，开发区建立“12345 热线+13710+纪检监察”联动督查机制，构建“日常督查+专项督查+重点督办”的工作体系。对工单办理情况实行“日汇报、月通报”，每日收集工单办理进度，每月通报各部门工单办结率、回访满意率、超时办理率等指标

排名；对企业群众不满意工单、重复诉求工单开展专项回访，深入了解问题症结，督促责任部门限期整改；对久拖不决、群众反映强烈的重点难点问题，由区纪检监察部门“挂牌督办”，对办理不力的严肃问责。同时，每月梳理开发区热线诉求数据，重点分析企业营商环境、劳动保障、城市管理、民生服务、政策落实等领域的高频问题、热点诉求和发展趋势。针对分析发现的共性问题，突出短板，形成专题数据分析报告，提出针对性的整改措施和工作建议，为开发区科学决策、精准施策、优化服务提供有力

的数据支撑和决策参考。

张维

## 阳泉高新区

# 启用智能文件柜 开启办事新模式

**科学导报** “现在的政务服务真是越来越智能化了，又方便又快捷，完全解决了我们上班没时间办、下班时间无处办这个大难题！”品品香商贸有限公司负责人李女士所夸赞的，正是阳泉高新区政务服务大厅新启用的智能文件存取柜，该设备为办事企业群众提供“全天候”自助提交材料和证照领取服务，提供了更加灵活、高效、便捷

的办事新路径。

办事群众无需再受工作日、工作时段

的束缚，可根据自身日程安排，将办事材料携带至政务大厅，刷身份证完成身份验证后，对应柜门自动弹开，放入所需材料即可，系统即时向工作人员推送存件提示，保障材料流转及时精准。工作人员办结相关业务后，可直接将审批结果、证照原件等文件材

料存入智能文件柜，系统同步向办事群众发送告知短信，办事群众凭身份证及验证码随时到柜领取，灵活适配群众办事需求，减少等待耗时。整个过程全程留痕、安全规范、便捷高效，真正实现“政务服务不打烊，存件取件不受限”。

近年来，高新区行政审批服务局持续探索自助政务服务新模式，此前已推出“数字

政务门牌”“基层便民服务自助终端”“高智办”小程序，此次智能文件柜的投用是对“智慧办”“自助办”服务模式的进一步拓展，更是推进政务服务标准化、规范化、便利化建设的重要举措，让政务服务从“8 小时内”延伸至“全天候”，用智能化手段为政务服务注入温度。

下一步，高新区行政审批服务局将持续聚焦企业和群众实际需求，密切关注自助设备使用反馈，深化宣传推广，提高自助设备使用率。同时，积极探索拓展更多“不打烊”智能政务服务场景，着力破解政务服务堵点难点，真正实现“数据多跑路、群众少跑腿”，让企业群众办事更省心、更舒心、更放心。刘梦琪

## 神池现代农业产业示范区

# 优环境强赋能 校地协同促转型

营商环境是区域竞争力的核心要素，直接关系到市场主体活力与经济发展质量。当下区域发展的比拼，愈发聚焦于营商环境的较量。神池现代农业产业示范区紧扣高质量发展首要任务，锚定“营商环境优化”与“校地合作深化”两大抓手，以企业需求为导向，以产学研融合为路径，统筹推进环境提质、产业升级、主体培育，全力以营商环境之“优”、校地协同之“力”，撬动传统农业向现代化、精品化、集群化转型之“进”，为区域经济持续健康发展注入强劲动能。

**政务提效：简捷高效跑出服务“加速度”。**发展环境的优劣，政务服务效能是首要标尺。示范区聚力推进“区内事、区内办”，积极承接省、市、县 3308 项行政管理权限，通过实施赋权事项目录化管理，审批流程标准化公开、层级数据系统壁垒打通等创新举措，推动审批服务提质增效，切实降低企业制度性交易成本，让市场主体办事更便捷、发展预期更稳定。

**产业赋能：双链协同构筑发展“新高地”。**示范区秉持“服务搭台、创新驱动、链式发展”理念，推动传统产业转型升级与新兴产业培育壮大双轮并进。一方面，深化产学研合作，联合成立有机旱作胡麻研究院，聚焦功能性胡麻种质创新与抗逆优质种核心课题，投入研发资金攻关胡麻分子标记辅助育种技术，助力胡麻加工向功能性成分定向提取与低温冷榨锁鲜工艺升级；

支持企业引入智能装备，推动亚麻籽油业等传统领域数字化转型，探索胡麻副产物综合利用技术，实现饼粕蛋白、膳食纤维资源化增值。另一方面，积极布局新兴业态，引进优质银杏品种与技术，规划建设集种植、深加工、康养文旅于一体的生态产业园，有效拓展产业增值空间，构建起特色鲜明、链条完整的产业发展格局。

同时，立足胡麻这一主导产业，示范区以省校合作为纽带，搭建产学研融合的坚实平台。牵头联合域内农业企业与山西农业大学谷子研究所，共同组建“有机旱作胡麻研究院”，打造“企业+高校+基地”特色合作模式。研究院配备 1500 平方米办公场所，建成 5 个专业化研究室，购置先进研发设备，为科研攻关与成果转化提供硬件支撑。在此基础上，示范区进一步拓展合作版图，聘请中国农业大学教授团队编制总体规划，特聘中国农科院专家组成技术指导组，构建起多层次、广覆盖的高校合作网络。

在品种创新与种植提质上，依托胡麻研究院平台，山西农业大学谷子研究所组建育种、栽培、植保等 6 支专业研究团队，引进科技博士服务团及各类科技人才 9 人，集中开展关键技术攻关。相继推进育种计划，实施高叶酸胡麻功能性提升、富硒胡麻酚含量优化等重点课题，建成 2 亩羊肥胡麻南繁育种基地加速品种迭代。合作打造 5000 亩有机旱作农业冬播胡麻试验示范基地，形成山西省唯一的多品种胡麻种植

展示平台；推广水肥一体化、有机旱作轮作等先进技术，通过墒情、苗情、虫情、灾情全程监控，建立农产品可溯源体系，实现“从农田到餐桌”的全链条信息化管理。

在精深加工与产业融合上，借助高校科研力量，示范区打破胡麻初级产品的传统定位，深耕速食胡麻产品赛道，构建多元化产品矩阵。创新采用低温汽蒸+超微粉碎工艺，破解胡麻籽油性大、粉碎易糊筛的行业难题，研发出 120 目以上的超细胡麻粉，搭配奶粉、谷物等原料制成胡麻营养即食片、冲泡即食且 α-亚麻酸吸收率大幅提升；推出胡麻代餐粉，以“五行五色”养生理念为根基，科学配比膳食纤维与优质蛋白，满足健康代餐需求；打造胡麻速食面系列，开发胡麻芥末风味、胡麻酱香风味等特色产品，适配低脂控糖消费场景；延伸推出胡麻饼干、胡麻锅巴、胡麻能量棒等即食零食，形成覆盖早中晚餐、休闲零食、养生代餐的全场景产品体系，较传统种植模式产值提升 30% 以上。依托高校规划设计与人才资源，打造胡麻博物馆、田园综合体旅游景区，建设青少年农业劳动研学实验基地、科技体验厅及康养民宿，推动胡麻产业与休闲旅游、康养研学深度融合。联合高校搭建“神池胡麻乡村 e 镇”电商平台，整合电商公共服务、创客孵化、物流仓储等功能，为特色农产品插上销售“金翅膀”。

**服务暖心：精准对接激活主体“新活力”。**示范区始终将企业感受作为衡量营商

环境成效的重要标准，常态化开展入企服务专项行动，精准对接企业需求，累计协调解决各类问题超 63 项。服务实效直接转化为发展实效：市级龙头企业数量增长至 4 家，规模以上工业企业达 2 家，市场内生动力与发展信心显著增强。

同时，以省校合作为桥梁，示范区构建“引进来+沉下去”的人才培养机制。通过研究院平台吸引高校专家学者深入产业一线，开展技术指导、项目攻关，累计完成农业技能培训数千人，培育了一批懂技术、会经营的新型职业农民；与山西工程科技职业大学等高校共建实习实训基地，让学生在田间地头、生产车间积累实践经验，形成“科研带教学、教学促产业”的良性循环，实现人才链与创新链、产业链的有机衔接。

**作风铸魂：担当实干彰显干事“新风貌”。**营商环境的深层根基在于干部作风。神池示范区深入开展以“走正路、养正气、办正事”和转变思想、作风、效能、形象、举措为核心的专题讨论与实践，引导全体干部职工树立“人人、事事、处处都是营商环境”的理念，人人营造鼓励探索、宽容失误的干事氛围，激发“干部敢为、地方敢闯、企业敢干、群众敢首创”的生动局面，以风清气正的政治生态，护航健康有序的经济生态。

如今，神池现代农业产业示范区通过营商环境优化与省校合作深化的双轮驱动，已实现从品种选育、种植管理到精深加工、产业融合的全链条升级。下一步，示范区将持续深化改革创新，完善“科研培育一示范种植一推广应用”全链条服务体系，做强胡麻全产业链价值提升工程，推进高端胡麻制品地理标志产品培育，持续擦亮神池有机旱作农业特色品牌，让校地携手的硕果在沃土上持续飘香。王波

## 介休经济技术开发区

# 持续优化营商环境 提升发展能级

介休经济技术开发区始终以“打造一流营商环境”为核心目标，将“放管服”改革深度融入发展血脉，通过政务服务提质、基础设施提标、要素保障提效的多元举措，持续擦亮“投资福地、兴业沃土”的金字招牌，让营商环境成为驱动区域发展的最强“磁场”。

**深化“承诺制+标准地+全代办”改革，提升服务效能。**介休开发区大力推行“承诺制+标准地+全代办”集成服务，在项目立项阶段提供“两张清单，一次告知”的工作模式，即《全代办服务清单》和《审批事项承诺制办理告知单》，由申报主体自主选择 18 方面代办服务事项，提前告知可以开展的承诺制审批事项，全程跟踪指导，不断压缩办结时限。截至目前，已累计办理“承诺制”事项 31 件；出让“标准地”1 宗，计 54.65 亩，目前正在推进 2 宗“标准地”出让的前期准备工作，计 13.38 亩；依托山西政务服务平台“高效办成一件事”模块，实现线上教办、线下帮办、代办全覆盖，推动取水许可等事项“一网快办”，现已累计办理各项业务共 243 件，实现 100% 全代办。

**强化基础设施建设，提升项目承载能力。**介休开发区积极推进园区配套基础设施建设，为项目落地提供坚实保障。红旗渠排退水改造、220kV 变电站出线电力管涵、丰安 10kV 供电等工程已完工；昌盛煤气化 10kV 线路迁改工程的土建部分已完工，孟村湾线已送电，益兴线正在协调推进；瑞鑫煤化 110kV 线路工程已送电；瑞鑫煤化绵茂线 110kV 线路升级改造已于 7 月开工。园区基础设施得到进一步完善，项目承载力持续增强。介休开发区以开发公司为主体，全力推进 220kV 变电站等电力工程、红旗渠排退水改造等水利工程，以及道路、燃气等配套设施建设，为项目落地提供了坚实的要素保障。

**基础设施硬核提质，筑牢发展“支撑点”。**开发区始终将基础设施建设作为提升项目承载能力的关键抓手，持续完善水、电、路、气等配套体系，为产业发展筑牢硬件支撑。电力保障方面，总投资 2.8 亿元的 220kV 变电站出线电力管涵工程顺利完工，该项目投用后有效缓解区域供电压力，为千万吨级焦化集聚区及 22 个重点项目提供稳定电力保障；丰安 10kV 供电工程、瑞鑫煤化 110kV 线路工程先后送电，昌盛煤气化 10kV 线路迁改工程土建完工且孟村湾线顺利通电，电力管网互联互通格局持续完善。生态与民生配套同步推进，红旗渠排退水改造工程的完工让园区水环境得到显著改善，与正在推进的瑞鑫煤化绵茂线 110kV 线路升级改造工程一道，共同织密园区基础设施保障网。如今，“一区三园”38.9 平方公里的规划范围内，“五纵两横”主路网框架成型，铁路专用线年货运量超 2000 万吨，水电气网等要素供应充足，为企业降本增效提供了坚实保障，项目承载能力实现质的飞跃。

**改革创新久久为功，激活发展“新动能”。**从“管委会+公司”模式的市场化探索，到“开发区+链主企业+产业园”的招商创新；从 13 家高新技术企业的集聚壮大，到工业总产值突破 488.1 亿元、经济总量稳居全省开发区前十的亮眼成绩，介休开发区的营商环境优化之路，始终与产业升级、创新发展同频共振。近年来，介休开发区依托安泰集团、昌盛公司等龙头企业优势，通过以商招商、产业链招商等模式，累计签约项目超 40 个，总投资超 200 亿元，涵盖新能源、新材料、高端装备制造等多个领域。同时，通过“三化三制”改革引进专业人才，深化产教融合搭建研发平台、推行包联服务破解企业难题等举措，持续为市场主体松绑减负、赋能添力，让企业在创新发展的道路上轻装上阵。

介休开发区将继续深化改革，在政务服务精细化、基础设施智能化、要素保障精准化上持续发力，不断夯实“软环境”、做强“硬支撑”，全力打造“六最”营商环境样板，让更多企业在这里落地生根、发展壮大，为区域经济社会发展注入源源不断的新动能。郑婷

## 临猗现代农业产业示范区

# 召开“管运分离”改革推进会 赋能平台公司市场化转型

**科学导报** 近日，临猗现代农业产业示范区组织召开示范区投资运营有限公司“管运分离”改革推进会，专题部署改革相关工作。县委副书记县长王磊主持会议并讲话。

会上，全体参会人员集中学习山西省委省政府《关于开发区管理和运营分离改革的指导意见》文件精神，深刻把握“管运分离”改革的核心要求与实践路径。会议围绕《示范区投资运营有限公司改革运营方案》展开深入研讨，细化改革任务、明确推进步骤，并宣读公司董事会、审计委员会建议组成人员名单。

会议强调，示范区投资运营公司全体干部职工要提高政治站位，切实把思想和行动上统一到县委政府和示范区管委会的决策部署上来，主动担当作为，以钉钉子精神纵深推进改革，确保“管运分离”取得实效。要坚持问题导向，紧盯改革薄弱环节与发展短板，积极对标先进地区成功经验，充分发挥主观能动性，大胆探索创新，找准破题攻坚的着力点，持续释放平台公司市场化运营的优势活力，推动改革走深走实。要聚焦提质增效，着力构建高效规范的管理体系，进一步厘清管委会与平台公司的职能边界，全面提升公司市场化、专业化运营水平，奋力推动示范区“管运分离”改革迈上新台阶，为临猗现代农业产业示范区高质量发展注入强劲动能。范晓