

“准”字话担当 为优化营商环境“增重加码”

近年来，江苏徐州市一中心一平台的制度设计为持续优化营商环境建设闯出了“徐州加速度”

写在前面：近年来，江苏徐州市政务办紧紧围绕市委市政府优化营商环境建设工作要求，依托全市政务服务系统和12345热线便民利企联动优势，全省率先在市县两级政务服务大厅设立企业服务中心，一体化统筹推进综合性企业服务平台，与12345热线并轨运行，全力构建“有求必应，无事不扰”服务企业新机制，推动政务服务改革新实践。企服平台被中国日报网评为“2019年度中国数字政府优秀营商环境十佳典型案例”，同时纳入省级“放管服”改革工作创新试点予以全省推广。一中心一平台的制度设计为持续优化营商环境的建设闯出了“徐州加速度”。

□ 闫海曙

“没想到提交到综合性企业服务平台的诉求得到快速响应，农资滞留问题得到妥善解决，保证了春耕生产。”位于江苏沛县一家农资企业负责人由衷地说道。“疫情期间物资缺乏，多亏徐州市企业服务中心帮忙，不到半天，帮我们筹集了那么多口罩和消毒液等防控物资，保障了我们复工复产”。鼓楼区一家科技企业负责人啧啧称赞。近年来，徐州市全力构建“有求必应，无事不扰”服务企业新机制，切实优化了营商环境。

找“准”企业“难” 确保有诉必果、有求必应
解决诉求，准确定位症结

是重点，解决诉求是关键，评价满意是结果。“企业的诉求事事有回音，件件有落实，处理不满意绝不放过”的高效精准诉求响应体系与平台诉求顺畅流转机制休戚相关。为精准定位企业诉求，提升涉企诉求办结质效，平台与12345政府服务热线并轨运行，突出做好“三个共享”。一是做好诉求来源共享。12345接到的涉企诉求由原先“企业服务首席接受处理”变为直接推送到企业服务平台，由市企业服务中心启动“统一受理、分类派发、快速处置、全过程督办、满意度回访”机制。二是涉企职能部门资源共享。热线已建立知识库中的涉企信息全部共享至企服平台，在热线工作小组基础上成立企业服务联席会议制度，推动形成诉求会商会办机制，实现“一平台、一热线、一窗口”精准高效服务企业新模式。三是评价结果共享，有效解决信息堵塞难题，服务效果评价更精准，为提升服务企业精准度提供数据支撑。疫情当前，共克时艰，企业的困难总能及时化解，企业的呼声总能换来应声。截至目前，中心累计接受企业咨询12,800余件，与12345并轨解决企业诉求4000余件，直接接诉500余件，平台诉求办结“零投诉”，诉求回访满意率达100%。拖欠企业款不还、跨区域场地规划、疫情期间交通不畅、影响企业复工复产等一系列问题得到圆满解决，企业获得感和满意度显著提高。



江苏省市领导参加企业服务中心启动仪式

把“准”政策“脉” 释放政策红利惠企见效

2月初，疫情肆虐，各地各部门一时间纷纷推出相关政策。企服平台率先开辟“助企战疫、复工复产”专栏，及时归集发布惠企政策，特别是类如省政府“苏政50条”、徐州市“惠企21条”等重点涉企涉疫政策予以置顶发布、动态归类、定向推送，平台连续多天的单日政策点击量万余次，惠及全市十万余家企业。为准确及时掌握疫情期间政策执行落实情况，平台密切跟踪惠企21条实施细则的落实情况，特别是企业最关心的金融贷款、房租减免等政策执行情况，平台在线推出“最满意的政策调查问卷”，累计收到200余条企业反馈意见，分别涉及贷款融资政策类98条、复工用工政策类52条、减免房租政策类18条，其

他40余条，对反映较强烈个别部门打折扣执行政策的情况平台启动一次督办，同时密切跟踪政策落实情况，督促部门政策执行精确不走样。

“真正让政策回归制定初衷”。企业“找得到”政策是基本要求。强化政策归集发布管理，解决企业政策找不到问题。列出政策搜索网站清单，对3个国家级1个省级和2个地市级的政策服务网站、55家涉企部门网站和2家新闻网站明确分工，每日浏览检索政策信息，督促涉企部门主动在平台发布本部门、本系统政策信息。制定政策归集发布规范“135”工作时限要求，组织开展市级涉企职能部门和市县两级企服中心人员平台业务培训，一月一通报，确保政策归集发布全面有效；企业“读得懂”和“用得上”政策是核心要件，强化信息化管控手段，归集

发布设定政策摘要和职能部门解读人等必填事项，“一政策一摘要一解读人”倒逼涉企部门主动思考解答企业政策咨询，让政策的文字活起来。突出申报类政策专栏服务，按有效时间长短排序，设置网上申报链接端口，方便企业申报，让政策用得上。截至目前，平台累计解读政策146条，政策归集发布1789条，其中申报类275条，其他类1514条。全市643家企业获得科技、市场监管、工信等系统国家、省、市各级政策资金支持近3亿元。

解“准”行业“忧” 助力行业产业快速发展

为贴近企业需求，精准答疑解惑，市企业服务中心积极走访座谈全市重点行（商）协会。“靠前问需解困，兜底受理诉求服务；立说立行立办，落实落地涉企政策。”是市企业服务中心靶向行（商）业协会践行服务的目标。把准行（商）协会“脉搏”，解决行（商）协会难点堵点困点，提供优质服务，“够准”是关键。市企业服务中心充分发挥企业综合性服务平台的集成优势持续发力，平台线上设立“商协会服务专栏”，线下成立服务专班、专员包挂，动态跟踪服务行协会。根据行协会特点，中心服务专员走访调研行协会，根据行协会政策偏好，细分9大类，56小类政策类型，分门别类精准推送行协会，目前平台已向中小企业发展促进会、经济学会、工程机械行业协会等

16家重点行（商）协会累计推送40余条政策，帮助行业协会企业用足用好政策，助力推动转型升级。与各涉企职能部门、行（商）协会实现联动，着力推进政策“定制点餐”工作。平台以派发工单交办形式，要求市级部门在平台发布相关政策文件征求意见，平台及时将相关政策推送至行（商）协会，将意见集中反馈政策制定部门。同时认真收集行（商）协会在推动产业发展转型升级方面的政策需求，第一时间反馈至涉企政策制定部门，优化政策制定绩效，提高企业政策参与度和获得感。近日，在充分征求相关行（商）协会企业意见后，市委办市政府办印发《徐州市重点工业企业（集团）培育工作方案》的通知，方案针对性强、可操作度高，获得企业一致好评。

攥“准”考核“度” 部门响应度显著提升

平台围绕“高效精准服务，咨询投诉快速响应”目标，在处理平台涉企诉求环节设置两大机制。一是“135”及时响应机制。规定政策咨询类诉求1个工作日内答复或办结，咨询求助、建议类3个工作日内答复或办结，其他事项5个工作日内答复或办结。二是“黄橙红”三色预警机制。对平台交办超期工单按照三级预警进行催办督办，黄色预警由平台督办，超期3个工作日未办结的转为橙色预警由市营商办督办，超期5个工作日未办结的转为红色预警由市纪委监委

委二次督办，并启动问责程序，推动办理流程透明化、公开化。同时，平台考核指标纳入徐州市高质量发展考核和营商环境建设考核内容，结果计入市“三清示范区”建设（政治生态监测评估）指标体系，发挥督导考核导向和激励作用，推动加强机关作风建设、涵养风清气正政治生态，形成完整工作闭环。严格考核，凝聚形成服务企业最大公约数，把惠企利企事情办好。平台成立以来，全部涉企诉求均在交办日期内办结答复，55家市级涉企部门和12家县（市）区政府接诉即办的速度更快了，办结诉求的质效更高了，企业的心里也更敞亮了。

握“准”宣传“面” 企服平台知晓度不断提高

“提高平台知晓度，让更多的企业弄懂会用企服平台保障合法权益”是平台功能作用得以发挥的基本前提。年初，市企业服务中心制定了《2020年营商环境深化年市企服平台宣传计划》，积极开展企服平台“十百千万”宣传推广活动，计划年内联合市级涉企部门开展十场专项服务活动，走进县（市）区启动百家乡镇园区驻点宣传，深耕各级开发园区实施千企大走访，依托政务服务资源月邮寄派发万张企服平台联系卡。

目前，市企服中心已联合市工信局、商务局、工商联、公安局等部门开展多场专题涉企培训会，累计参会企业300余家；通过政务服务资源、EMS邮寄发放企服平台联系卡2万余份；集中走访徐州经济技术开发区、云龙区、睢宁县等地的重点园区企业，广泛宣传企业平台功能作用，平台知晓度显著提高。

（作者系徐州市政务服务管理办公室主任、党组书记）

□ 王伟

江苏徐州市工业和信息化局以深入贯彻落实习总书记视察徐州重要指示为根本遵循，以徐州市委、市政府要求为依据，以办实事、解难题、做好事为切入点，以提高企业认可度、满意度、赞誉度为落脚点，服务企业“全体系”、争做企业“店小二”。

全面落实减税降费政策。以创造良好营商环境，切实减轻企业负担，增强企业获得感为目标，紧紧围绕落实减税降费政策、降低企业融资成本、清理规范涉企收费、整治各类乱收费指标等四个方面，结合实际，对标一流。

服务企业“全体系” 争做企业“店小二”

江苏徐州市工业和信息化局以提高企业认可度、满意度、赞誉度为落脚点，当好工业企业的“娘家人”

2019年，徐州市工业和信息化局牵头制定了《徐州市降低企业生产经营成本优化提升工作方案》，细化25条具体措施，全面落实国家、省、市有关减税降费政策，2019年全年实现降低企业生产经营成本107亿元。

稳步推进清理拖欠工作。徐州市工业和信息化局牵头制定《清理拖欠民营企业中小企业账款工作方案》，全面摸底排查徐州市12个县区政府、83家市级政府机关、近500家市级国有企业、事业单位清欠民营企业中小企业账款，明确责任区分范围，建立投诉反馈渠道，取得极其明显效果。其中，2019年度清理完成6.29亿元，清偿率100%。

推进千家企业培大育强。徐州市工业和信息化局牵头全市相关单位，建立高成长型企业培育库，持续开展制造业单项冠军、专精特新小巨人等创新型企业培育等千家企业培大育强活动。其中，2019年徐州斯尔克纤维科技股份有限公司获评国家第一批“专

精特新小巨人”企业，推荐上报徐工随车、海伦哲等13家企业申报国家级制造业单项冠军。

督导扶持民营政策落地。徐州市工业和信息化局牵头全市督导落实关于支持民营经济健康发展各项政策，细化分解为99小项，编印《徐州市支持民营经济健康发展服务指南》。其中，2019年度已培育国家级创新创业升级特色载体、中小企业公共服务示范平台各1家，省中小企业公共服务平台28家，市级中小企业公共服务示范平台16家。培育省级小微企业“双创”示范基地18家，市级小微企业“双创”示范基地18家。

服务企业“全体系” 争做企业“店小二”

江苏徐州市工业和信息化局以提高企业认可度、满意度、赞誉度为落脚点，当好工业企业的“娘家人”

健全企现场办公机制。2019年，徐州市工业和信息化局牵头制定《关于领导干部深入民营企业开展现场办公的通知》，积极推动全市各级领导干部开展民营企业现场办公，在全市范围内建立并完善全员化、常态化、制度化服务民营企业制度，营造各级领导和部门支持民营经济发展，帮助民营企业解决实际困难的良好环境，形成各级领导、各部门重视民营经济发展的浓厚氛围，持续优化提升营商环境。

扎实开展政企同行活动。徐州市工业和信息化局以实施深入走访企业、推动支持政策落地、推进项目建设、推动银企深度对接、提高要素保障水平、推进功能性平台建设、推进科技创新、推进壮大育强服务、推进企业降本增效9大行动为抓手，牵头全市政企同行专项行动，及时跟进了解督促各单位工作推进情况，切实帮助企业解决实际困难和问题。

积极推进壁垒攻坚行动。徐州

市工业和信息化局加快共享交换平台和电子证照库建设，积极推进政务信息共享，动态归集实时数据，如期推动“互联网+监管”数据采集报送，建成全市政务数据共享服务体系，实现与国家发改委公共信用信息、公安部人口信息、市场监管总局企业登记信息等重要信息资源的共享应用，初步实现了与国家、省、市、县数据的共享交换。

推动工业企业复工复产。面对突如其来的新冠肺炎疫情，徐州市工业和信息化局制定“21条”，帮助中小企业纾难解困。“21条”引起了社会广泛关注和热议，中央电视台等各大新闻媒体多次

报道宣传徐州做法。其次，徐州市工业和信息化局还强化执行，兑现疫情期间惠企政策。牵头相关部门制定省、市应对疫情支持中小企业发展《实施细则》，真正让支持中小企业各项政策措施“看得明白、落得下去、用的有效”。再次，徐州市工业和信息化局精准施策，推动工业企业复工复产。“企业内控”“外防输入”“惠企强企”精准施策，组织市、县、镇三级2046名干部，对全市1778家规模以上工业企业和450家培育规模以上工业企业进行包挂全覆盖、帮扶全周期。“畅通产业链”协同发力，“搭建平台”助力推进，研发汉云工业企业疫情防控信息管理平台网格化管理、数字化统计、智能化分析、可视化数据管理，有效提高申请效率、缩短企业管理与政府沟通时间、提升疫情科学防控能力。

徐州市工业和信息化局将当好工业企业的“娘家人”、做好工业企业的“店小二”。

（作者系徐州市工业和信息化局局长、党组书记）

打造营商“软”环境 增强商务发展“硬”实力

□ 张颖

近年来，在江苏省徐州市委、市政府正确领导下，徐州市商务局始终把商务系统营商环境建设摆在突出位置，放到淮海经济区中心城市建设大局中谋划推进，对标国际标准，坚持问题导向，积极主动作为，强化服务提升。

行政效能大幅提升

跨境贸易便利化程度越来越高。进出口货物整体通关时效压缩比在江苏全省28个关区中排名前列，提前两年完成国务院提出的压缩进出口货物整体通关时间目标任务，进出口整体通关合规成本低于全省、全国（400美元）平均水平。铁路国际货运班列运行更加稳定，特别在疫情期间，“徐州号”中欧班列全力承接海运、空运转移货源，实现全省中欧班列首发出口及回程班列。2020年一季度，“徐州号”中欧班列开行32列，同比增长2.6倍，发送3500标箱4万吨货物，同比分别增长3倍和4.7倍，货值达到3509万美元，极大支持了徐州市外贸复工复产，稳定了徐州市产业链供应链。国际航空货运功能更加健全，观音机场进境水果指定口岸海关监管查验区等功能性指定口岸通过国家验收；机场口岸实现功能提升，并首次获得2019年省口岸运行管理先进口岸称号。电子口岸平台建设更加完善，全面完成了电子口岸门户网站及口岸物流系统等等级保护、系统升级和验收工作，徐州电子口岸国际贸易“单一窗口”在线申报率已实现全覆盖。

放管服改革工作越来越深入。进一步加强商务审批效

能，继续推行“享受服务”，窗口办理审批事项做到“一口清、一审查”。2019年，徐州市商务局共办理各类商务审批事项899件，继续保持审批零差错、投诉零纪录。提出了三条优化外贸企业办事工作措施，制定了《对外贸易经营者备案登记表新办、变更及遗失补办指引》。编制“不见面审批服务”事项办事指南标准化清单，开展“不见面审批”事项网上办理自查整改，2019年，徐州市商务局共办理“不见面审批”服务事项645件。积极做好“一网通办”改革，将限额以下外商投资企业设立、变更、终止的审批和对外贸易经营者备案登记，列入高频事项责任清单，实行全程网办。徐州市商务局认真落实“一件事一次办”改革，编制了事项清单。扎实推进自贸试验区1-4批改革经验和苏州工业园区深化改革开放自主创新“十四条”经验的复制与推广，目前，国务院规定的“29+19+5”项改革事项在徐州市均已落实，江苏省政府负责推进的6项改革任务在徐州市国家级、省级开发区中均取得了阶段性成果。今年以来，徐州市商务局认真做好行政审批职能划转移交工作，成立了市商务局相对集中行政许可权改革专项工作组，并按要求划转了5项行政审批事项。

服务水平大幅提升

政策支持力度不断加大。2019年，徐州市商务局根据形势，及时制定了关于促进总部经济发展的若干意见、全市招商引资工作重点、促进全市外贸发展意见、推进全市跨境电子商务发展的意见等多份文件，进一步完善了招商引资考核指标体系，加大了对外

贸新业态和参加国外展会企业扶持补助，支持企业应对中美经贸摩擦资金约1000万元，同时每年安排2000万元电商专项扶持资金。今年疫情期间，徐州市商务局牵头出台了“惠贸12条”，稳住外贸外资基本盘的具体实施意见，印发了应对新冠肺炎疫情做好经贸活动管理、招商引资工作、促进外商投资的系列政策文件，同时联合金融机构开展“苏贸贷”普惠金融服务，开通了“外贸复工复产”专项金融服务，为中小微企业办理短期出口信用保险，截至4月底，为徐工进出口、江苏宗申车业等重点外贸企业发放贷款1.53亿元，为黎明食品提供5450万元低息贷款，为300多家外贸企业承保出口金额4.74亿美元，为200多家企业争取各类服务外包资金扶持1500万元以上。

跟踪服务的力度不断加大。深入开展外资、外贸企业大走访。2019年，徐州市商务局先后拜访黎明食品、格利尔数码、江苏宗申等70余家重点外贸企业和特艾德、宜家家居、富港电子等20余家外资企业，发放《外贸促进政策文件汇编》《对外贸易业务指南》等政策材料。继续抓好招商项目跟踪服务，建立了产业项目信息平台，对签约项目进行入库认定、日常调度和督查考核，协调解决项目落地困难。2019年，徐州市完成“765”计划签约项目705个，圆满完成全年计划。

品牌创建力度不断加大。大力开展“新商务·新服务”品牌创建深化活动，在去年帮助解决南部房地产外资项目备案、茂宝实业股权变更及妥善处理银建林增集团投诉、调剂新增广交会展位等问题基础

上，今年，徐州市商务局又推出“双百包挂、千企帮扶”、兴商惠贸、贸易新业态培育、商务扶贫等14项具体服务举措，切实帮助企业有效应对新冠肺炎疫情影响，进一步提升商务领域企业和服务群众获得感，以服务效果的全面提升推动六稳工作落到实处。

商贸中心城市活力大幅提升

着力推动商贸流通企业提档升级。徐州市商务局举办了2019年徐州市“商贸大联动消费促进月暨诚信兴商宣传月”活动，推动中心商圈总体营业额同比增长7%以上。推动徐州雨润农产品全球采购有限公司、徐州飞马配送服务有限公司等一批商贸流通企业荣获国家城乡高效配送试点骨干企业。举办“赢在徐州”电子商务优秀服务商、电商品牌路演赛，评选出电子商务优秀服务商30个、优秀电商品20个，一批电子商务基地、领军企业等编录入《2019淮海经济区电子商务发展蓝皮书》。

着力推动成品油市场有序运行。徐州市商务局牵头开展打击成品油市场非法经营行为，在去年开展“百日行动”的基础上，今年徐州市商务局又开展了打击成品油市场非法经营“双百日行动”，进一步规范了成品油市场秩序。

着力推进城市形象彰显魅力。徐州市商务局积极举办北京、香港、上海、粤港澳大湾区和中国（徐州）国际服务外包合作大会等招商活动，有效宣传了徐州市区位、产业、人才等优势 and 招商引资优惠政策，扩大了徐州市的知名度和影响力，增强境内外客商投资信心。

（作者系徐州市商务局局长、党委书记）