

# “客服式”“全要素”服务 打造优化营商环境升级版

——河南省鹤壁经济技术开发区着力推动区域经济高质量发展

□ 秦新亮 辛翔 文/图

树高千尺有根,水流万里有源。近年来,河南省鹤壁经济技术开发区(以下简称“鹤壁经开区”)始终把优化营商环境作为推动高质量发展的突破口和着力点,以便民利民为宗旨,厚植发展沃土,涵养源头活水,打造市场化、法治化、国际化的一流营商环境,充分激发了各类经营主体的内生动力和创新活力。

## 亲商便商,精简优化办理流程

为提高服务效率,鹤壁经开区秉持“服务企业就是服务大局”理念,深入推进政府职能转变,通过完善线上线下各级阵地建设,优化业务办理流程等举措,聚力打造“宜商便商”工作品牌。

审批服务“一窗办理”。以推动审批效能提升为目标,创新政务服务“大综窗”模式,在全省功能区第一家与第三方机构合作,围绕企业从设立到注销的全生命周期,实施“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务,办事者只需到任何一个综合窗口,即可办理所有进驻部门的业务事项,打造闭环工作链。针对企业办事难、多头跑等问题,将多项业务多窗口办理,整合为多项业务“一窗办理、一次办结”,有效解决投资企业办事难、办事繁、办事慢等问题,群众满意度持续提升。

高频事项“就近可办”。持续调整丰富向基层延伸政务服务事项清单,扩大延伸事项范围,聚焦“多点办、就近办、网上办”。积极整合基层政务服务资源,以“政务服务便民驿站”“24小时自助服务区”“政务服务事项一本通”等举措为载体,在全区构建线上线下相融合的基层政务服务体系,变“大厅点菜”为“送餐上门”,把政务服务从“窗口”开到企业群众家门口。

企业服务“集成办理”。深入贯彻河南省“万人助万企”活动精神,立足产业功能区工作实际,以企业为核心,创新“万人助万企”窗口服务。在全省率先设立行政服务中心“万人助万企”服务窗口,精准传达惠企政策举措,推动助企服务深入开展,及时响应企业诉求,加强政务服务体系对企业的支持力度,推进惠企纾困工作提质增效,全力助推经营主体健康发展。

搭建政企沟通平台。实行“干部包联+实体窗口”联动,窗口收集企业诉求、问题,采集企业需求,为办事企业提供业务咨询、问题转办服务,进一步拓宽企业问题反馈渠道;实行问题交办快速响应机制,各项问题通过“万人助万企”工作平台及时转办,通过线上线下共同发力,让辖区更多企业和项目单位享受到更加精准细致、便利高



鹤壁经济技术开发区“中原光谷”政务服务驿站



中原光谷创新创业中心

效的服务,促使企业和项目单位问题得到及时有效化解或彻底解决,让企业诉求“落地有声”。

搭建惠企政策宣传平台。聚焦惠企政策落实,收集梳理科技、财政、工信、人才等9大类政策90余项,汇总成册、宣传发放,指导企业理解政策、用好政策,持续增强企业政策知晓度和获得感,帮助企业更快更多更好地享受政策红利,进一步方便群众和企业干事创业。

## 强化保障,打通服务“最后一公里”

今年以来,鹤壁经开区聚焦助企纾困解难,固化“问题收集、转办、反馈”三项机制,动态调整服务管家23名,统筹产学研、产融、产销、用工“四项对接”活动40余场,处理企业重点诉求71个;围绕税费优惠、平台申报等政策,统筹线上线下服务管家、企业培训10余场,让企业真正零距离、切实感受到服务零距离。

打造“政务服务管家”队伍。围绕助企、惠企、强企,鹤壁经开区紧盯企业复杂政务事项,推行政务服务事项“管家办”,围绕投资项目审批、工程建设项目审批、企业开办等21项复杂事项,推出涉企闭环服务,鼓励申请帮办代办服务,由“政务管家”队伍,开展“一对一”全程帮办代办服务,在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后,政务管家带领或代表申请人进行业务办理,实现业务办理便捷高效、政策服务精准推送、企业信用建设全程指导。据了解,上半年,共协调解决帮办代办涉企事项220余件。

开设“企业信用专窗”。在政务服务大厅设置线下企业信用修复通道,为企业提供线上信用修复、信用核查、信用政策宣讲、“信易贷”咨询、信用报告出具等工作。设置信用查询受理通道。为全区企业提供“准入

前诚信教育、信用报告、信用查询、信用政策宣讲、信用风险预警、信用便民惠企”等一窗式服务,推动信用查询不见面服务,不断提升信用惠民便企服务水平。上半年,已为7家辖区企业进行了信用修复。

选派“五位一体”服务专员,全方位纾困强企。在全区干部中遴选服务管家,围绕企业、项目的全生命周期,牵头“五员”组织走访企业,共同解决问题;首席金融服务专员充分运用市级金融大数据服务平台,科学评定企业风险等级、实时监测企业风险;警务专员指导企业强化内部安全管理,严厉打击破坏企业生产等犯罪行为;法律服务专员深入推进法律服务进园区活动,协调解决企业经营中的法律问题;营商环境监督员监督惠企政策落实情况,收集反映损害企业正当利益的问题,按照“到位不越位,帮忙不添乱,参与不干预”的原则服务企业,合力营造亲商、重商、安商、扶商、护商的浓厚氛围。

## 提质增效,实现服务创新突破

近年来,鹤壁经开区不断推进“集成式”政务向产业园延伸。推动“政务服务进园区”行动,以“中原光谷”等园区为试点,建设“中原光谷智慧分中心”,推进智能审批、自动打印证照,实现企业和个体工商户“园区内办证”目标,降低企业成本,提高服务效率。

完善政务服务区域功能。在产业园已有的孵化器、标准化厂房、人才公寓等物理空间的基础上,着力打造适合产业园特点的政务服务空间,通过人性化设计,将政务服务分中心划分为自助区、便民服务区、政务宣传区、惠企政策宣传区、信管核查区和洽谈区,配备信息发布大屏、智慧茶几、智能急救箱、税务自助机、工商自助机和政务一体机等多种智能化设备,将网上办事大厅与实

体政务大厅进行有机结合,实现审批事项即办件“当日件一次办结”,非即办件按照承诺最短时间办结。

助力项目早落地快投产。“智慧分中心”配备税务、工商自助机和政务服务一体机等自助设备,实现自主登记、自主填表、自主查询等功能,根据流程指引选择服务事项并通过身份验证,即可轻松完成纳税申报、营业执照申请、企业开办等高频政务服务事项的办理。例如,中思达光电科技项目从洽谈到入驻仅用时两周,实现了“拎包入驻、即来即落”,为产业蓬勃发展注入新动能。

赋能产业高质量发展。“智慧分中心”聚焦光电子企业关注和产业发展的难点堵点痛点问题,进一步完善中原光谷已有的“五位一体”服务,联动各有关部门,常态化、规模化开展学习交流、创业培训、创业大赛、资本对接等精准化服务,为中原光谷打造“平台+运营公司+孵化器+标准厂房+产业基金+人才”的全要素的模式提供政务服务支持。

构建“信用+园区”新模式。将信用信息融入政务审批,联合运营管理方面向园区诚信企业出台各项惠企措施,在行政审批、信贷服务、信用修复等关键环节,提供更加优质便利的政务服务。创新打造集“来电问办、网上代办、远程帮办”于一体的“客服式”服务新模式,实现涉企类政务服务一站式办结,全面降低企业办事成本。

近年来,鹤壁经开区各级各部门用心当好服务企业的“店小二”,坚持推进政务服务标准化、规范化、便利化建设,快速有效地解决企业群众困难问题,做到了政务服务标准规范创新、服务流程高效便捷、服务环境提升、服务效能持续优化,用实际行动树立起营商服务新标杆。(作者单位:河南省鹤壁经济技术开发区)

中建二局一公司简讯

## 医疗互助为职工撑起健康“保护伞”

本报讯 “这个互助保障计划对我们普通员工来说,真是一场及时雨,极大地减轻了家庭经济负担,非常感谢工会的关心与帮助。”近日,在深切体会到中建二局一公司华南分公司工会为职工购买的互助保障计划带来的实实在在好处后,该公司三同五化项目的胡金田激动地说。

2023年,胡金田在单位组织的健康体检中,被诊断出患病,随之而来的住院治疗费用高达数万元。然而,在深圳市在职职工住院医疗综合互助保障计划的庇护下,他提交相关资料后,顺利获得了15130元的二次医保报销,这无疑为他带来了莫大的安慰。

在了解到胡金田的情况符合深圳市互助互济爱心慰问金的申请条件后,中建二局一公司华南分公司工会积极协助胡金田申领到1000元的爱心慰问金。这笔慰问金不仅传递了社会的温暖与关爱,更让他感受到了工会大家庭的深厚情谊与关怀。

2023年,该公司工会秉持初心,为包括胡金田在内的14名员工申报了近5万元的二次医保报销,用实际行动诠释了“以人为本”的工作理念。今年再次为全体员工职工续保了住院医疗综合互助保障计划,连续8年为职工们的健康构建起一道坚实的医疗保障防线。在该计划的保障下,职工因病住院并享受完各类基本医疗保险补偿后,其个人自付及自费部分仍能按比例享受二次报销,极大地降低了职工的医疗支出负担。

为职工撑起“保护伞”,为大众口袋注入经济保障。中建二局一公司华南分公司工会一直致力于用心用情为企业职工办实事、解难题,积极为大家送上工会的关爱与支持,创造一个更加温馨、和谐的工作环境。(胡凯林)

## 两项施工技术 达国际先进水平

本报讯 近日,中建二局一公司研发的两项施工技术成果,经过权威评价委员会严格评审,被一致认定为达到国际先进水平,具有显著的经济和社会效益。

《航空限制区域狭小空间场地建设项目安全快速建造施工技术》,以深圳机场塔台项目为依托开展研究,解决涉及航空安全及机场运营安全的限高限制工程建造施工难题。该技术从建筑结构模拟分析,结合大型机械施工、航空限制区、POD净空安全分析完成了核心技术创新,形成了系统性、针对性的施工技术,解决了航空限制区域和狭小空间场地等多重约束问题,降低了施工安全风险,优化了施工工序,助力航空限制区域高效建设。该技术为国内外首次实施的案例,通过高效绿色施工在多个重点项目中应用,并发表了2篇学术论文、1项发明专利、2项实用新型专利。

《基于BIM技术多功能冷库施工综合技术研究》,针对当前冷库项目普遍存在的“跑冷”难题,融合了冷库厂房高效建造技术、防跑冷创新施工技术及基于BIM的制冷设备管道精准安装技术。通过框架结构架体的选择及施工、屋面钢结构的的滑移施工,并对墙面、地面、天棚等方面的材料选型及细部节点处理,引入BIM技术优化制冷管道及设备,在施工阶段提前出具预留预埋图纸并安排现场施工。不仅彻底根治了“跑冷”问题,还减少了施工工期及成本,大幅降低了项目后期运营维护成本,相比常规冷库将节能9.99%,推动了绿色运营,并形成了授权发明专利1项、实用新型专利3项。(程虹 胡凯林)

## 高州市城乡集中供水项目 解民生之忧促经济发展

本报讯 近日,中建二局一公司华南分公司广东省高州市城乡集中供水项目收到一封来自业主的表扬信,满载着对项目团队团队的深情感谢与高度肯定。近日,公司承建的高州市城乡集中供水项目,圆满完成了通水仪式。“感谢项目管理团队近一年来坚持不懈的努力与辛勤付出!这是关乎万千民众用水的民生大事,我们必须迎难而上,不负使命!”项目经理表示。

项目自启动以来便一直秉持“民生为先,使命必达”的信念,在攻坚克难的道路上不断前进。其间,台风泰利、苏拉的肆虐与龙舟水的连绵,不仅考验着施工进度,更对现场安全构成严峻挑战。项目部迅速响应,启动应急预案,加强防汛措施,在确保人员安全的同时,有效减少了自然灾害对项目的影响,也为后续复工赢得了宝贵时间。

“办法总比困难多!”高边坡、高填方、高支模等复杂工程技术的挑战,以及周长达319米的超大沉渣叠合池的建设,每一项都需经过多轮专家论证,确保技术方案的可操作性与安全性。项目部汇集力量,夜以继日地投入到技术攻关之中,通过不断创新尝试与实践探索,最终一一攻克了这些技术壁垒。建设中更是遭遇村民多次长时间阻工的复杂情况,项目团队主动作为,积极与当地政府及村民沟通协调、耐心解释,最终赢得了村民的理解与支持,于2023年8月20日恢复施工,并高效推进,确保了项目节点目标的顺利实现。

如今,随着高州市城乡集中供水项目长坡水厂的成功通水,不仅为高州市居民带来了清冽甘甜的饮用水,更为区域经济发展注入了新的动力。(胡凯林)

# 全面深化改革为新质生产力发展增动力添活力

□ 侯红昌

党的二十届三中全会对进一步全面深化改革、推进中国式现代化作出战略部署。新质生产力作为马克思主义中国化时代化的创新成果,是我国摆脱传统经济增长方式和生产力发展路径,实现经济高质量发展的重要理论遵循和实践指南。

## 新质生产力成为重要推力和支撑

党的十八大以来,新质生产力已经在实践中形成并展示出对我国经济高质量发展的强劲推力和支撑。

2023年我国创新能力综合排名升至全球第十,R&D(研究与试验发展)经费投入居世界第二位。随着科教兴国、人才强国战略的深入实施,2022年我国研发人员全时当量为635.4万人年,连续10年稳居世界第一。全国技能劳动者超过2亿人,其中高技能人才超过6000万人。随着新一代信息技术、先进制造技术、新材料技术等融合应用,更智能、更高效、更低碳的先进生产工具带来劳动对象范围的扩大和拓展,尤其数据作为新的生产要素被引入生产函数,给我国全要素生产率带来极大的提升。2023年我国数字经济核心产业增加值占GDP比重达到10%。新质生产力在事实上成为我国经济高质量发展的重要推力和支撑。

## 打破制约新质生产力充分发展的体制机制藩篱

新质生产力的“创新性”要求以科技的

创新来推动产品的质量变革和产业结构变迁。这就要求我们必须把关键核心技术牢牢掌握在自己手中,但一些关键核心技术受制于人,以及部分产业存在“大而不强”“全而不优”的问题,成为新质生产力在科技创新方面遇到的堵点和卡点。新质生产力“高质量”属性的本质要求就是绿色低碳。当前,我国正稳妥推进碳达峰碳中和进入新阶段,但仍有一些基础性产业的产能能效达不到基准水平,部分产业主要用能设备仍然能效不高,行业整体能源消费结构仍有较大优化空间。新质生产力的“特质性”要求各地要因地制宜发展新质生产力。在时间上要有先有后,不要“一哄而上”出现泡沫化;在结构上要在结合当地资源禀赋的同时考虑市场的变化,切勿搞一种模式。

要充分解决这些制约新质生产力发展的体制障碍和机制藩篱,必须要进一步全面深化改革,加快形成与之相适应的新型生产关系。

## 进一步全面深化改革为新质生产力发展增动力添活力

要进一步全面深化改革,为发展新质生产力添活力。

首先,要持续深化要素市场化改革。围绕构建高水平社会主义市场经济体制,不断完善中国特色现代企业制度,充分发挥市场在资源配置中的决定性作用,实现有效市场与有为政府有机结合。大力破除要素流动的体制机制障碍,推动各种生产要素跨区域合理流动和优化配置,让各

类先进优质生产要素顺畅流向新质生产力。其次,要加快完善社会主义市场经济基础制度。围绕建设高标准市场体系,加快完善产权保护、市场准入、公平竞争、社会信用等制度,筑牢新质生产力发展的社会主义市场经济体制基础。围绕建设全国统一大市场,加快清理废除妨碍统一市场和公平竞争的各种规定和做法。完善市场准入制度体系,持续推进新业态新领域准入放宽机制。再次,要不断完善落实“两个毫不动摇”的体制机制。坚持有进有退、有所为有所不为原则,不断推进国有经济布局优化和结构调整,积极稳妥推进国有企业混合所有制改革。有效破除制约民营企业公平参与市场竞争的障碍,激发各类经营主体在新兴产业和未来产业发展中的动力,以及投身科技创新和产业创新深度融合的活力。

要进一步全面深化改革,教育和人才体制改革,为发展新质生产力增动力。

首先,要完善新型举国体制,发挥好政府在重大科技项目和关键核心技术攻关中的组织作用,健全国家创新体系整体效能持续提升体制机制。要突出企业科技创新主体地位,强化企业创新倒逼机制,建立健全科技创新和产业创新深度融合机制。其次,要坚持教育优先发展原则,不断深化教育综合改革。统筹推进育人方式、办学模式、管理体制、治理体系等改革,加快构建中国特色、世界一流的大学和优势学科。健全高等学校学科专业动态调整机制,推进科技与教育相结合的改革。再次,

要深入实施人才强国战略,学习运用正定“人才九条”工作理念,构建具有国际竞争力人才吸引和使用机制,汇聚天下英才。要营造鼓励创新、宽容失败的氛围,改进人才支持方式,完善基础研究人才培养的长期稳定扶持机制。

要扩大高水平对外开放,为发展新质生产力营造良好国际环境。

首先,要稳步扩大制度型开放。围绕国际通行规则改革创新,一方面,不断根据高标准国际经贸规则调整国内相关政策和法律;另一方面,积极参与全球治理,将符合自身发展要求的国内规则上升为国际规则。不断加强国际规则合作,准确把握国际规则合作的演进趋势,加快构建与之相衔接的高水平对外开放监管模式和规制体系。其次,要持续优化贸易结构,推动货物贸易升级,做强一般贸易,提升加工贸易,发展绿色贸易,培育外贸竞争新优势。提升外贸创新发展能力,优化国际市场和国内区域布局,促进内外贸一体化发展。要持续推进服务贸易深层次改革,创新服务贸易发展机制。要健全数字贸易促进政策,推进数字技术贸易,探索数据贸易。再次,要持续推进清理与外商投资法不符的法规、规章和文件,推进贸易自由化便利化的机制建设,营造公开透明可预期的法治化营商环境。要推动自贸试验区和自由贸易港在贸易投资自由化便利化方面创新试点,消除隐性壁垒,营造合作共赢的国际化合营商环境。(作者系河南省社会科学院副研究员)