

# “有事找驿站，全程帮代办”

## 湘潭高新区政务服务典型获通报

▶ 丁玉洁

深入调研、实地考察，在经营主体集中区整合力量设立“政务驿站”，打造“5分钟”政务服务圈，通过资源下沉、服务前移、专员驻点、帮办代办、随叫随到等方式，为园区企业群众提供线上线下“一站式”“零距离”政务服务。

湘潭高新区还强化“五统一”标准化建设，通过统一名称标识、统一服务规范、统一行为制度、统一事项清单、统一办事流程，组建“1+1+X”驿站服务队，即明确1名驿站负责人和1名专窗服务专员，高新区政务服务大厅协同多层次多部门组织X名流动服务指导员，构建全流程帮代办体系，切实做到“有事找驿站，全程帮代办”。

### 做好应用题 服务更高效

“不说100%，至少90%的基础问题都能在驿站内得到解决。”中南政务服务驿站负责人彭光祥告诉我们，驿站的设立，换取了更高的企业认可度。

万洋众创城是湘潭高新区引入万洋集团合作打造的一个重点园中园项目。当政务服务驿站人员获悉万洋众创项目报建面临较多“烦恼”之时，立即联动高新区各职能部门提前介入，联合审批。

经各相关部门实地勘查，现场解忧，开通“绿色通道”，该项目最终创造了用

地、工规、施工3个许可证审批仅3个工作日的“记录”，极大地提高了项目落地建设效率，为后续招引优质企业落户创造了良好环境。

围绕企业、群众所需，多举措解难题，常态化送政策、送服务、送保障，该政务服务驿站充分发挥了“小站点、大服务”的聚能作用。

政务服务驿站通过“容缺办”“无忧办”“一次办”“就近办”“随时办”等服务举措，推出各类定制化“套餐”满足企业和群众“点餐式”服务需求。

据统计，一年来，政务服务驿站累计提供商事登记、用工、社保、人才、贷款、项目审批、咨询等各类服务600余次，为企业解决实际问题260余个。湘潭高新区政务服务大厅还设置“办事二维码”提高群众办事效率。

### 做好加分题 服务再增值

切换“政府思维”为“群众视角”，湘潭高新区打通了政务服务“线上+线下”融合办理的通道，深得人心。

线上，湘潭高新区全力推进新型政务服务，开通“微政务”视频号，创设“小高说政务”品牌，先后推出云导办、云直播、云资讯、云打卡视频50余期，相关视频点击观看超过50余万人次，1万余家经营主体受益，审批平均提速60%。

例如，在“小高说政务”首场直播中，湘潭高新区科技创新局局长王虹、政务小高彭炬为观众“云上”解读了湘潭市科技创新项目申报、企业研发经费奖补政策，提供了在线答疑、办理指引“云服务”。直播间观众纷纷表示，“政策很实用”“主播讲解清楚到位，接地气”“直播形式很棒，可以即时互动”。

在各政务服务驿站，湘潭高新区分类展示“办事二维码”，实现“手机扫一扫、办事码上晓”；建立微信群畅通联络机制，采取“一对一”“面对面”远程导办模式，实现驿站、企业、政务中心、职能部门四方服务联动。

线下，业务部门定期组团上门服务，尤其针对企业项目一体推进智慧办税效能增值化、金融惠企体验增值化、项目开工服务增值化和企业开办便利增值化，构建全链条、全天候、全过程的政务服务新生态，形成企业综合服务、政策、项目、科创、人才、金融、法律、税收等8类政策、服务机制、服务事项，深化了“有温度有速度有深度”的园区政务服务特色。

良好的营商环境是发展之基、活力之源。变“等你上门”为“我上你门”，变“你找我办”为“我为你办”，湘潭高新区用真诚与专业，持续打响“身在高新、办事省心”的政务服务品牌。



图片来源:湖州莫干山高新区

近日，全国重点实验室中药生态研究院（道地药材品质保障与资源持续利用国家重点实验室）落户湖州莫干山高新区。这是中药资源领域唯一获批成立的全国重点实验室，将以解决中药资源持续利用的国家战略需求为使命任务，围绕道地药材品质保障与资源持续利用的关键科技问题，开展基础理论研究和成果转化应用，形成一系列可示范、可推广的新理论、新技术、新品种与新模式。

图为揭牌仪式。

## 银川高新区：“企业创新积分贷”首贷发放

**本报讯** 近日，银川高新区举办“企业创新积分贷”首贷发放仪式，这是宁夏回族自治区发放的首批“企业创新积分贷”。

中国邮政储蓄银行作为首批合作银行，共计为银川高新区5家企业纯信用授信1265万元。发放仪式上，中国邮政储蓄银行宁夏分行向企业介绍了“企业创新积分贷”金融产品，向首批3家企业发放首批“创新积分贷”共计1100万元。银川高新区与中国邮政储蓄银行银川分行签署了科技金融战略合作协议，双方将深化科技金融合作，开发科技金融产品，解决企业融资需求，助力企业加快形成新质生产力，实现高质量发展。

据悉，2023年，银川高新区入选第三批“企业创新积分制”试点高新区。银川高新区充分发挥“企业创新积分制”四两拨千斤的作用，统筹分析银川高新区产业特点、企业状况和区域实际，科学设计指标体系，为科技企

业精准“画像”，形成了对高潜力、高成长企业的主动发现机制，不仅为科技型中小企业“提供一匹马”，还提供“扶上马，送一程”的服务，对不同行业类型、不同成长阶段的科创企业进行分类管理、梯度培育，精准扶持。同时，瞄准科技型中小企业发展中的资金难题，积极与各金融机构探讨开发基于创新积分体系的“创新积分贷”金融产品，让企业创新积分成为金融机构评估科创企业增信授信的重要指标，以“分”换“金”，为科技企业提供金融活水，破解企业“轻资产、难抵押”融资难题。

银川高新区表示，下一步将持续加大科技型企业培育力度，根据企业得分情况精准分析企业创新发展短板，鼓励企业在短期可提升指标上出实招、抓落实，不断提高创新能力。持续提升迭代评价指标体系，扩大“企业创新积分贷”场景和应用，促进科技、产业、金融的良性循环。 眭永华 杨滨

## 泰安高新区：重点项目上门服务查进展解难题

**本报讯** 近日，泰安市行政审批服务局企业服务队、泰安高新区行政审批服务部党员先锋队对重点项目开展上门服务，先后走进尤洛卡矿用智能单轨运输系统数字化车间、机工社泰安物流产业园及数码印刷基地、泰一10GW高效单晶电池智能工厂等“绿卡”项目现场，通过市区联动，解决实际问题。

坚持问题导向。泰安高新区树立“双招第一，项目优先”理念，坚持问题导向，实地查看项目进展，企业服务专员针对不同项目的不同情况，与项目负责人现场办公研究解决办法。

坚持市区联动。泰安高新区加强与市局纵向衔接联动，合力攻坚。第一时间帮助企业梳理分析项目审批流程、事项清单及产生堵点的原因，从企业全生命周期角度出发，对项目的规划施工、审批程序等问题给

出明确的解决方案，推动市区同频共振一体化推进项目再提速，跑出项目建设“加速度”。

坚持紧盯靠前全程代办。泰安高新区坚持用心服务、主动服务、高效服务，树立有解思维，发挥帮办代办联动优势。锚定企业审批领域难点问题，在项目签约后第一时间到位，靠前跟踪服务，推进标准化建设。落实“承诺制+标准地+代办”措施，最大限度提供政策支持及服务保障，提升重点项目帮代办服务质效。

重点项目建设是推动经济发展的“压舱石”。泰安高新区行政审批服务部表示，下一步将紧盯项目进展，靠牢项目服务。深入现场实地协调解决项目问题，为企业“面对面”开展报建指导，精准化提供政策释疑，为项目落地“铺路架桥”，打通服务企业“最后一公里”，助力项目快审批、快投产、快达效。 陈芳

## 昆山高新区：省级以上专精特新企业达140家

**本报讯** 近日，江苏省2024年度专精特新中小企业（第一批）名单公示，昆山高新区17家企业成功上榜，新增数位列昆山市第一，占昆山市比重超20%；申报成功率高达53%，再创新高。

近年来，昆山高新区始终把专精特新作为推动中小企业创新转型和高质量发展的主要抓手和主攻方向，全面落实江苏省专精特新企业培育三年行动计划，以“排头兵”“领跑者”的姿态全力推进专精特新中小企业培育工作。截至目前，累计培育江苏省级以上专精特新中小企业140家，继续保持专精特新中小企业数量居昆山市第一。

加强研究项目申报认定细则，昆山高新区重点分析主导产品市场占有率为申报要求，主要围绕细分市场范围、细分市场规模、企业细分占有率为3个方面，分行业、分领域辅导企业撰写细分市场占有率为申报报告，做到数

据有出处、推导有逻辑，确保申报企业的市场占有率为真实、有效。

围绕“1650”产业体系50条重点产业链，昆山高新区聚焦“五基”重点领域，全面排摸、深入挖掘在企业规模、所属领域、产品核心竞争力和产业链配套能力等方面突出的优质中小企业，做到高新技术企业、规模以上工业企业全覆盖，多渠道、多层次次开展项目申报动员工作，不断扩大专精特新中小企业培育库。

昆山高新区深入落实专精特新企业服务专员制度，实现培育库企业服务专员全覆盖，细化梳理江苏省省级专精特新中小企业短板弱项清单，“一企一策”帮助企业补短板、强弱项。

下一步，昆山高新区将大力实施专精特新企业培育行动，做好本年度江苏省省级专精特新中小企业（第二批）申报工作，推动更多创新型中小企业向专精特新中小企业发展，实现专精特新企业获评数再创新高。 罗一

## 包头稀土高新区：建“窗口”推动政务诚信建设



图片来源:包头稀土高新区

包头稀土高新区政务服务大厅设立“诚信建设投诉”窗口，为企业、群众提供更加优质、高效、透明的政务服务环境。

**本报讯** 为进一步推动政务诚信建设，提升政务服务水平，让企业、群众办不成的事有处找、有人管、有人帮，近日，包头稀土高新区政务服务大厅在东、西两侧增设了3个“潮汐窗口”，通过启用“潮汐窗口”、前后台人员流转的服务模式，有序分流办事的企业和群众，提高窗口办事效率，为政务服务按下“加速键”。

与此同时，“潮汐窗口”还为特殊群体办事开辟“绿色通道”，为老年人、残疾人提供免叫号、免排队、免等待的暖心服务，高质量打造无障碍办事环境，全面提升特殊群体办事获得感。

小窗口折射大改变。包头稀土高新区政务服务大厅通过增设“潮汐窗口”，大力推行服务创新，纵深推进“放管服”改革，促进政务服务精细化、便利化水平，为进一步推动营商环境持续向好贡献政务服务力量。

今年以来，包头稀土高新区政务服务大厅不断提升“红旗窗口”“党员示范岗”等特色窗口服务质量，将理论和业务知识学习纳入考评内容，督促鼓励窗口工作人员不断提升业务水平。与此同时，政务服务大厅积极引导企业、群众参与服务评价，提升评价率，定期开展“好差评”督查，督促窗口工作人员履职尽责，以社会监督提高政府部门履约能力，确保服务事项办得快、办得好、办得满意。

截至目前，包头稀土高新区政务服务大厅共发布政务服务事项1223项，累计受理1.2166万件，收到评价1.2万余条。

近日，包头稀土高新区政务服务大厅以日常大

厅人流量、业务办理频次为依据，进行了窗口优化布局，在东、西两侧增设了3个“潮汐窗口”，通过启用“潮汐窗口”、前后台人员流转的服务模式，有序分流办事的企业和群众，提高窗口办事效率，为政务服务按下“加速键”。

与此同时，“潮汐窗口”还为特殊群体办事开辟“绿色通道”，为老年人、残疾人提供免叫号、免排队、免等待的暖心服务，高质量打造无障碍办事环境，全面提升特殊群体办事获得感。

小窗口折射大改变。包头稀土高新区政务服务大厅通过增设“潮汐窗口”，大力推行服务创新，纵深推进“放管服”改革，促进政务服务精细化、便利化水平，为进一步推动营商环境持续向好贡献政务服务力量。

今年以来，包头稀土高新区政务服务大厅不断提升“红旗窗口”“党员示范岗”等特色窗口服务质量，将理论和业务知识学习纳入考评内容，督促鼓励窗口工作人员不断提升业务水平。与此同时，政务服务大厅积极引导企业、群众参与服务评价，提升评价率，定期开展“好差评”督查，督促窗口工作人员履职尽责，以社会监督提高政府部门履约能力，确保服务事项办得快、办得好、办得满意。

截至目前，包头稀土高新区政务服务大厅共发布政务服务事项1223项，累计受理1.2166万件，收到评价1.2万余条。

贾婷婷

张景雪