

构建营商环境高地 做到“有求必应无事不扰”

昆山高新区推出“保姆”式服务升级版

▶ 本报记者 叶伟 特约通讯员 许嘉

当前,昆山高新区牢固树立“服务企业就是服务发展”的理念,进一步优化“保姆”式挂钩服务机制,打造“保姆”式服务升级版,持续擦亮“昆如意·高兴办”营商环境服务品牌,用心用情服务企业,为企业提供全天候在线、全方位守护的“保姆”式服务,做到“有求必应、无事不扰”,切实把政府部门服务力转化为经济生产力、企业满意度转化为经济贡献度,为全力打造全国一流的现代化产业创新园区注入澎湃动能。

服务范围实现重点领域、重点行业、重点企业3个全覆盖,将人大代表充实到挂钩服务队伍当中,更加突出聚焦尽心竭力知情况、用心用情解难题、真心真意听建议等3个方面的重点任务……近日,昆山高新区正式发布《打造保姆服务升级版实施方案》,旨在优化政务服务、做优营商环境、厚植发展热土,提升高新区高质量发展核心竞争力。

梧桐凤必至,花香蝶自来。当前,昆山高新区牢固树立“服务企业就是服务发展”的理念,进一步优化“保姆”式挂钩服务机制,打造“保姆”式服务升级版,持续擦亮“昆如意·高兴办”营商环境服务品牌,用心用情服务企业,为企业提供全天候在线、全方位守护的“保姆”式服务,做到“有求必应、无事不扰”,切实把政府部门服务力转化为经济生产力、企业满意度转化为经济贡献度,为全力打造全国一流的现代化产业创新园区注入澎湃动能。

多部门协同 助推重大项目落地生根

营商环境是招商引资的“强磁场”。昆山高新区持续提升招商服务水平,打造亲商安商好环境,切实以营商环境大提升推动招商引资大突破,一些大项目、好项目快速落地生根。

走进乐美包装(昆山)有限公司三期项目现场,大型机械设备高速运转,工地上建设者们紧张而有序地忙碌着。

“从变更规划到拿到建筑工程规划许可证只用了1个月时间,比预期提早1-2个月,要不然现在还没有动工。”乐美包装(昆山)有限公司公共关系经理楚易达表示,三期项目对企业发展总部战略、开拓多元化业务有着关键性作用,昆山高新区各个部门干部主动上门倾听企业困难,制定解决办法,使得项目进展速度大大超出预期。

乐美包装是全球三大拥有独立知识产权的纸质无菌液体包装企业之一,生产经营规模和综合实力以及纸塑铝复合材料市场占有率位列国内前三、全球第五。三期项目投入10亿元,预计于2025年10月完成建设。建成后,该项目将新增年产量约110亿包液体无菌包装生产线,实现无菌液态食品包装材料年产量390亿包,纸吸管40亿根,预计年销售额超50亿元。

乐美包装三期项目建设加速,是昆山高新区以“保姆”式服务优化营商环境的真实写照。

招商引资,服务为先。2023年10月,“保姆”式挂钩服务机制实行以来,昆山高新区7个



昆山高新区行政审批局



群启科技项目效果图

部门副科级以上干部深入企业一线,由“被动等申请”转变为“主动送服务”。在走访中,昆山高新区招商局局长周鹏了解到,由于企业土地权属不统一等原因造成乐美包装三期项目建设空间受限,便及时与规建、经发、安环、资规等部门联合召开现场协调会,会后抽调骨干人员组建微信群提供“一对一”服务,为项目方案迅速通过验收打下坚实基础,让企业轻装上阵、安心发展。

此外,苏州桦汉科技总部大楼启用,沪士电子总部研发大楼奠基开工,群启科技项目一期作为江苏省重大产业项目投入试生产……这些重大项目加速落地,彰显出昆山高新区“保姆”式服务热情周到。

营商环境是生产力、竞争力。昆山高新区树立项目为王、服务为先的鲜明导向,建设一支专业化招商服务队伍,打造升级版“保姆”式挂钩服务,主动积极下沉企业,听取企业问题和需求,加大各类惠企政策宣传解读力度和广度,实实在在帮助企业解决面临的困难和问题,推动营商环境向更优进阶,确保项目留得住、扎住根、发展好。

“我们的服务从政府部门‘有什么给什么’向企业‘要什么给什么’转变。”昆山高新区经

济发展局副局长严军表示。

企呼政应 做好企业贴心“保姆”

“近期,我们面临资金未回笼、银行贷款即将到期的难题,幸亏有昆山高新区相关部门为我们牵线搭桥,延长了贷款还款期限,给了我们很大帮助。”苏州和合医学检验有限公司董事长贾继明激动地说,在昆山高新区经发局、行政审批局与银行机构等帮助下,企业发展所需资金问题得到及时解决,“从前期对接到资金到位,只花费不到2天时间。”

苏州和合是一家专业从事医学检验服务的企业,也是昆山高新区行政审批局挂钩服务企业之一。此前该企业急需一笔资金用于发展,但因传统贷款方式审批流程较繁琐且大多需要资产抵押,融资难成了该企业发展路上的“拦路虎”。

在走访过程中,昆山高新区行政审批局相关负责人了解到苏州和合的实际困难,立即联系昆山高新区经发局,共同研究解决方案。随后,为了尽快解决该企业的资金问题,昆山高新区经发局、行政审批局又与银行沟通协商,并考虑到企业贷款的特殊性和紧迫性,决定特事特办,开通绿色通道,优化审批流程,确保贷款资金能够迅速到位。

同样感受到昆山高新区“保姆”式服务的还有江苏三亿检测技术有限公司。三亿检测成立于2016年,今年8月搬迁至新厂房,需要变更登记企业住所。可是三亿检测财务经理王虹不知道具体流程,于是第一时间与昆山高新区行政审批局挂钩服务人员取得联系,咨询营业执照变更事宜。

得知此事的挂钩“保姆”主动靠前服务,立马安排对接,为三亿检测线上变更提供“手把手”指导。同时,得益于今年4月昆山高新区推行的营业执照信息变更一件事线上办理模式,仅1天时间,新营业执照就交到了企业工作人员手中。

王虹说:“非常感谢工作人员耐心、细致地帮我们办理具体业务,‘保姆’式挂钩服务机制既有速度更有温度。”

企业的认可与点赞,是昆山高新区持续擦亮“昆如意·高兴办”营商服务品牌,践行“保姆”式挂钩服务机制的现实反馈与正向激励。

昆山高新区行政审批局相关负责人说:“我们努力做到‘想在企业需求之前,赶在企业受阻之前,解决在企业抱怨之前’,常态化联系与服务好企业,做企业的贴心‘保姆’。”

企业有所呼,政府部门必有应。昆山高新区持续优化挂钩服务,鼓励领导干部主动下沉企业深入沟通交流,听取企业问题和需求,用心用情服务企业,全力提供更加优质、高效、到位的服务,帮助企业化解压力、释放潜力、提升活力,以高质量的政务服务助力企业高质量发展。

“从用工紧缺、融资困难、供地需求到绿化整改、子女入学、政策咨询,昆山高新区能够真正做到‘有求必应、无事不扰’,用心用情打通服务企业‘最后一公里’。”严军说。



昆山高新区行政审批局工作人员在了解苏州和合需求。

昆山高新区台办办“保姆”式挂钩服务企业沙龙

再优化再提升 打造“保姆”式服务升级版

营商环境是城市形象的金名片。从启动“一网通办”平台,到聘请体验官,再到打造“保姆”式服务升级版……做好营商环境这篇大文章,昆山高新区从未停笔。

近日,昆山高新区在去年试行挂钩服务基础上再优化、再提升,正式发布《打造保姆服务升级版实施方案》,实施2.0“保姆”式挂钩服务机制,明确以更大力度、更优服务、更实举措助力企业发展。

“昆山高新区2.0‘保姆’式服务不仅帮企业解决了难题,更让我们看到了昆山高新区和企业共成长的合伙人精神,加强了我们与昆山高新区营商环境的信任。”福伊特造纸(中国)有限公司财务部门负责人说。

福伊特造纸(中国)有限公司成立于2006年6月,母公司福伊特是欧洲最大的家族企业之一。由于发展需要,福伊特造纸近期需要进行董事变更遭遇难题,按照正常流程,董事变更需要企业法人进行实名认证,而目前企业法人身处国外,距离较远、交通不便,极难操作。

在昆山高新区2.0“保姆”式挂钩服务每月走访过程中,昆山高新区招商局相关负责人了解到企业的实际困难,立即联系昆山市市场监督管理局共同研究解决方案,并建立福伊特问题台账,通过“一企业一专班”机制,实时统计问题化解进度。在与昆山市市场监督管理局的积极协调和帮助下,通过绿色通道顺利完成了企业董事变更事宜,无需法人亲自前往公证处,大大简化了流程。

福伊特造纸快速完成董事变更,是昆山高新区2.0“保姆”式挂钩服务机制发挥作用的具体体现。

具体看,昆山高新区在去年单纯挂钩服务规模以上工业企业和其他领域高新技术企业基础上,进一步扩大“保姆”式挂钩服务范围,实现重点领域、重点行业、重点企业3个全覆盖。共涉及806家企业和218个固定资产投资项,其中工业企业415家。

与此同时,昆山高新区不断扩大服务队伍,在保持去年挂钩服务的副科级以上干部与对应

挂钩服务企业双向关系维持不变的情况下,围绕新增加的服务对象,将熟悉当地企业情况的部分区人大代表一并充实到挂钩服务队伍中,共同为优化营商环境、助力企业发展建言献策,形成更多好举措和好经验。目前,昆山高新区92位副科级以上干部和48位区人大代表参与挂钩服务。

此外,昆山高新区在统筹做好协调解决实际问题,强化重点指标调度,推动企业做大做强、督促落实安全责任等工作的基础上,更加突出聚焦尽心竭力知情况、用心用情解难题、真心真意听建议3个方面的重点任务。其中,在用心用情解难题方面,围绕重点核心企业、快速成长企业、新增长点企业、显著下滑企业4张企业服务清单提供针对性服务;围绕企业提出的共性问题提供针对性服务等。同时,创新在线解答诉求机制,集中现场办公机制、问题限时办结机制等十大工作机制,在全力做好服务的同时,助力企业提档升级。

“2.0‘保姆’式挂钩服务机制分工更明确、责任更具体、任务更聚焦,服务企业范围更广泛,工作机制更完善,力求做到企情精准掌握、难题快速化解、服务周到细致、企业健康发展。”严军说。

下一步,昆山高新区还将产业发展、金融服务、人力资源、信用管理等与企业密切相关的各类政策整合形成“政策包”,并上线挂钩服务平台,实现解进度实时跟踪、政企互动同台在线,进一步扩大企业服务“版图”,做深企业服务能级,为企业高质量发展赋能。



本版图片来源:昆山高新区