

全国高新区
营商环境典型案例

益阳高新区构建“全天候全链条”服务机制

► 益阳高新区管委会

近年来,益阳高新区通过全时响应、双线追踪、靶向攻坚、动态监测四措并举,构建“全天候全链条”服务机制,推动高新区营商环境优化升级,促进高新区高质量发展。

一、主要做法

一是全时响应,闭环管理。益阳高新区出台《“企业吹哨、部门报到,24小时服务不打烊”工作实施方案》,构建“管委会+职能部门+服务专干”三级联动体系。同时,整合13个职能部门并联动水电气等要素保障单位,且配备专职联络员17名,形成企业诉求“收、核、交、办、督、回”全流程工作闭环,保障问题响应层级清晰、责任到人。

二是双线追踪,限时办结。益阳高新区创新推出“双重派单”机制,每个“吹哨”事项同步派单至责任部门与专属联络员,实现诉求事项“并行办理、限时办结”。整合领导调研、热线电话、线上平台、上门走访四大诉求反映渠道,开通企业服

务专线,构建“接哨一派哨一跟哨一销哨”标准化流程。

三是靶向攻坚,释放活力。益阳高新区聚焦企业发展痛点实施专项突破,加快推进园区综合能源管理项目实施,组建“水电气联合服务专班”,推行“一企一策”精准供给,2025年以来为企业节约用能成本约900万元。搭建产业链供需平台,促成中大气体与金博股份、振宇智能与碧桂园等40余家企业达成合作。

四是动态监测,倒逼提效。益阳高新区设立营商环境监测点20个,聘请企业法人担任监督员,对服务效能全程跟踪。建立“吹哨”事项“蓝黄红”三色预警机制,对一般事项跟踪提醒、复杂事项预警督办、超期事项启动问责。强化对结果的目标管理,将服务效能与部门考核挂钩,营造“比学赶超”良好氛围。

二、工作成效

服务效能倍增。2025年,

益阳高新区通过“线上+线下”全渠道响应,解决企业诉求数量同比增长30%,政企沟通从“被动受理”转向“主动破题”。2025年以来,益阳高新区累计受理企业诉求161件,办结率88.82%,企业回访满意率达100%,园区优化营商环境考核排名实现大幅度跃升。

生态合作升级。益阳高新区推动大山机械与云龙钢构、易时腾与明兴大电子等园区企业紧密合作,实现产业链企业同频共振,带动上下游产值有效提升,形成“以大带小、以强促优”生态格局。强化金融支撑,协调17家银行机构与园区27家企业签订战略合作协议,为企业发展注入金融“活水”。深化政校企业合作协议,为园区企业培养技能人才200余名,为生产提质引入人才“清泉”。

品牌效应凸显。益阳高新区通过建立快速反应、协调联动、高效有力的“企业吹哨、部门报到,24小时服务不打烊”工作机制,有效完善企业全生

命周期服务体系,实现企业诉求“一键吹哨”、部门服务“限时必达”的高效运转。目前,园区正在持续打造为企业服务特色品牌,力争成为湖南省营商环境创新标杆。

三、经验启示

其一,政企协同是基础。益阳高新区高度重视、高位推动,建强工作专班,统筹创优营商环境。结合“两重”“两新”“送(政策)解(难题)优(服务)”专项行动,开展政银企、政校企交流活动等,畅通政企沟通渠道,并聘请特约监督员、监测点企业深度参与,形成诉求“受理一办理一反馈一督办”闭环服务,为持续优化营商环境奠定坚实基础。

其二,平台建设是支撑。益阳高新区注重制度创新和技术赋能,加快政策、金融、人才、土地(使用权)“4个超市”等集成服务平台建设,搭建“24小时不打烊”快速服务通道,推进智慧虚拟电厂建设,

实施园区综合能源管理,有效提升承载能力、降低综合成本,为优化营商环境提供有力支撑。

其三,督查考核是保障。益阳高新区树牢“优化营商环境,关键在人,关键在干部”理念,将“24小时服务不打烊”落实情况纳入干部考核重要内容,实施全过程考核管理。对影响企业发展的重大事项和迫切诉求、企业多次反映事项、超期未办结事项,园区及时督查督办、问责追责,引导园区干部主动担当作为,为优化营商环境强化制度保障。

其四,成果转化是根本。益阳高新区坚持问题导向、举一反三,对企业提出的个性问题,提供精准精细服务;对企业反映较多的共性问题,制定根本性、长远性的解决措施,持续深化制度创新、加快流程再造、推进重点领域改革;实现由“表层修复”向“深度优化”转变,为优化营商环境注入强大动能。

乐山高新区政务服务从“能办”到“好办易办快办”

本报讯 为进一步破解企业与群众办事“上班没空办、下班没处办”的难题,持续优化营商环境,近年来,乐山高新区政务服务管理局聚焦服务效能与群众体验双提升,推出一系列创新举措,通过延长服务时间、前

置服务环节、强化专属保障等举措,让政务服务既有“速度”更有“温度”。这些创新举措获得企业群众的广泛好评。

针对传统服务时间与群众工作时间重叠的痛点,乐山高新区政务服务管理局主动打破时

间限制,创新建立并推行“延时服务”常态化机制,通过精细梳理高频、急需事项,公布涵盖企业注册登记、项目审批、证照办理等42项延时服务工作清单,实现服务事项标准化、透明化。该项制度推行以来,乐山高新区政

务服务管理局累计提供延时服务20余次,有效满足了企业和群众的差异化办事需求。在此基础上,该政务服务管理局同步完善预约服务、上门服务柔性服务方式,并为特殊群体、重大紧急项目开设“绿色”通道,构建“全天候、多渠道、有温度”的服务体系,真正兑现政务服务“不断档”、便民利企“不打烊”的承诺。

为助力项目早开工、早建设,乐山高新区政务服务管理局转变服务思路,变“坐等审批”为“主动靠前”,通过为企业提供精准的报建预审指导和材料预检服务,从源头提升申报材料质量,使企业网上报建一次性通过率提升至90%,部门平均审批时限压缩近50%。此举显著减少了企业因材料反复修改、补正而产生的时间成本与运营负担,企业对审批服务满意度持续稳定在95%以上。得益于审批流程的全面优化,项目从申报到开工建设整体周期平均缩短约30%,为企业发展赢得了宝贵时间,有力激发了市场活力。

以标准化、规范化、便利化为引领,乐山高新区政务服务管理局不断夯实服务基础,创新服务模式,全面推行“一企一专员”服务制度,为园区企业及重点项目配备服务专员,提供从政策咨询到手续代办的全程跟踪、精准对接。2025年以来,该政务管理局已为11个重点项目开通“绿色”通道,累计提供帮办代办服务20余次。同时,该政务服务管理局持续深化企业开办便利化改革,严格落实“零成本”开办政策,通过政府购买服务方式为企业提供免费刻制公章服务,目前累计为企业减免相关费用102万元,切实降低了企业开办的初始成本,让企业轻装上阵。

这一系列举措是推动乐山高新区政务服务从“能办”向“好办易办快办”升级的生动实践。乐山高新区通过做“时间”的加法、做“流程”的减法、做“服务”的乘法,不仅提升了办事效率,更传递了城市的服务温度,为高新区经济高质量发展构筑了坚实的服务支撑。

宋腾



乐山高新区政务服务中心