



以企业获得感检验服务成效

——平塘县“1365”工作法赋能营商环境新跃升

■ 杨盛龙



摸清企业“家底” 实现“底数清、画像准、研判深”

建立“三维摸排”机制。依托领导干部挂帮服务及“企业特派员”制度，按照“行业分类、规模分级、需求分项”原则，组建6个专项摸排小组，对全县275家重点企业实行按月全覆盖走访，实现“生产经营状况、要素保障需求、发展瓶颈难题”三清楚。绘制产业精准图谱。围绕天文科普研学、新能源等五大基地及新型建材、研学旅游等主特产业，制定产业链“一图三清单”梳理上下游关联企业49家，精准标注企业发展痛点与合作需求，为靶向服务和精准招商提供数据支撑。构建动态更新体系。建立“企业信息周更新、需求清单月汇总、问题台账季清零”机制，整合12345热线平台、政务服务“好差评”及“企业之家”反馈数据，实现企业信息从“静态存档”向“动态更新”转变。

优化服务流程 实现“环节少、时限短、成本低”

优化审批服务流程。牵头推动工程项目建设审批改革，实行“一窗受理、并联审批、限时办结”，将项目审批各环节平均时限压缩至0.5个工作日内，全流程审批收件压缩至44件；推出30项国家“高效办成一件事”事项清单。推行“请你来商量”服务。抓好第十一届县政协委员企业的挂帮服务，定期深入走访挂帮服

务企业开展“以企连心”互动活动，协调对接相关部门帮助企业纾困解难45个（件），提振企业发展信心。靠前服务履职尽责。县级领导干部和部门以挂帮服务企业行动和“企业特派员”制度为抓手，深入企业开展“入企大走访、问题大解决”活动，累计开展走访服务企业（项目）200家（次）。

以靶向服务破局 实现“诉求应、难题解、发展快”

健全诉求闭环机制。依托“企业之家”集成服务功能，建立涉企诉求“收集——会商——派单——化解——反馈”闭环管理模式，实行“简单问题现场办、复杂问题协同办、疑难问题提级办”，今年累计受理企业诉求90件，办结率与回访满意率均达100%。深化政企联动协商。按照“政策找企业”机制等工作要求，依托“贵人家园”推动更多涉企事项“指尖办”“掌上办”，以实际行动推进“企业找政策”向“政策找企业”转变，梳理涉企政策服务事项568项，其中申报办理类91项、免申即享类412项，普惠公开类65项。强化项目全周期保障。建立“1311”招商机制（1个拟招项目自办、3个产业专班、3支招商特战队、1个驻外小分队），对新签约项目实行“签约即对接、落地即服务、投产即跟踪”。今年新签约项目22个，总投资达29.03亿元。

以多维宣讲提质 实现“政策懂、红利享、效应显”

组建专业宣讲队伍。联合税务、人社等部门组建“政策宣讲队”，按照“产业分类、政策对口”原则，开展“进园区、进企业、进车间”宣讲活动20余场，现场解答政策疑问300余个。强化要素盘点。聚焦项目落地要素保障情况，编制《平塘县招商引资应知应会手册》，县工业专班对全县矿产资源摸排工作作部署；抢抓贵平高速开通和广州市白云区对口帮扶机遇，成功举办平塘·东莞纺织产业招商推介会、平塘县2025年一季度重大项目观摩暨集中开工活动和平塘县抓产业、抓项目、抓招商助力经济发展新春企业家座谈会等活动。搭建多元宣传平台。在政务服务大厅设立政策咨询专窗，配备2名专职人员提供“一对



一”政策咨询服务，目前已解答企业咨询500余人次。

以制度创新为突破 实现“服务新、机制活、活力增”

创新服务工作方法。探索实践“1365”工作法，即擦亮“贵人服务·天眼上客”1个品牌；依托“天眼上客·亲清恳谈”、服务企业“直通车”和“企业之家”3个载体收集化解诉求；围绕“信息精准、办事效率、需求服务、政策知晓、创新成效、满意评价”6个方面深入开展“六比六拼”工作；聚焦“政务、法治、市场、发展、社会”5个方面打造涉企“五大环境”，推动服务标准化、精准化、高效化。推行包容审慎监管。推行“企业生产宁静日”制度，督促各执法部门全面推行“扫码入企”，制定《平塘县2025年度涉企执法检查计划》，推进行政执法工作全方位、全流程、常态化监督，切实保障企业合法权益。打破“重招商、轻服务”传统模式，在项目洽谈阶段明确专班负责，服务项目规划、审批流程、要素保障等环节，形成“洽谈——签约——落地——投产”全链条服务闭环。

以结果为导向检验 实现“口碑好、评价高、获得感强”

健全评价监督体系。依托12345热线平台、政务服务“好差评”等多渠道收集企业评价，建立“企业评价——问题整改——回头看”工作机制，全年受理的办件量和好评率保持100%。扎实办好民生实事。聚焦企业“急难愁盼”，开展“我为企业办实事”实践活动，围绕县内主导产业、重点企业用工需求，联合平塘中等职业技术学校开展校企合作，共同推进以企业需求为导向的校企“订单式”培训合作，持续为企业输送专业人才，今年以来，共开展2期70人次的纺织工“订单式”培训。狠抓问题整改落实。对评价中发现的服务态度不佳、办理效率低下、政策落实不到位等问题，建立“问题——整改——复核——销号”台账，明确整改责任、整改措施和完成时限。深入推进“高效办成一件事”，目前已推出30项国家“高效办成一件事”事项清单，切实增强了企业和群众的获得感，推动政务服务向更高效、更优质方向发展。

