“眉山政企通”全流程闭环办理企业诉求

■四川省眉山市政务服务管理局

近年来，四川省眉山市聚焦企业诉求便捷度和获得感，创新搭建“眉山政企通”服务平台，建立“眉山政企通”工作机制，构建企业诉求“收集—交办—反馈—回访”全流程闭环管理体系，有效破解诉求渠道单一、企业心存顾虑、部门动力不足、统筹机制薄弱四大困境，为优化营商环境提供了可复制、可推广的“眉山经验”。平台开通至今，已办理涉企诉求2625件，满意率98.70%。

坚持多点发力，实现诉求收集畅通无阻。平台面向全市27万经营主体，不论规模大小、所属产业，均可通过平台反映诉求，实现“应收尽收、应录尽录”。线上，整合12345专线、二维码、小程序及政府门户网站“企业诉求反映平台”等渠道统一归集，开通178个诉求录入专用账号，实现线上收集全覆盖。线下，重点涉企部门、产业链牵头部门定期开展“进企问需”活动；在市政务大厅设置“企业诉求综合受理”窗口，安排专员提供政策咨询、诉求登记等一站式服务，现场答复企业。同时，结合全市“进千企、送服务、解难题”“综合查一次”等工作，通过定期走访、政企座谈、行业调研等多种方式深化与企业的交流互动。

坚持快交快办，办理质效不断提升。强化数智赋能。完成热线数智化平台企服模块开发，实现前台智能受理成单、中台自动派发审核、后台AI模型训练，建单时间较原先缩短66%、派单时间压缩62.5%，系统自动派单准确率达91.4%。推动诉求快速响应。普通涉企诉求办理时限由7个工作日压缩至5个工作日，承办部门接件当天必须与企业取得联系，明确告知诉求受理情况、后续办理流程及经办人信息，倒逼提升办理效率。突出责外接转。对部门主动走访收集到的不属于本部门职能职责的企业诉求，由热线中心即接即交，有效防止该类诉求接转不畅。

坚持有效反馈，企业感受持续增强。领导示范引领。扎实开展市政府领导“涉企诉求月月办”工作，市领导通过专题调度、书面批示、现场督办等方式，聚焦体制机制、生产经营等复杂问题，累计领办涉企诉求63件，企业满意率100%。在市领导统筹推动下，一批长期存在的问题得到彻底解决；个别企业反映的涉多部门、跨层级的诉求得到有效解决。智能预警跟进。完善“政企通”平台短信提醒功能，建立“0—2—1”预警提醒机制：接件当天，系统自动向企业发送受理短信，告知受理情况；办理时限到期前2天，系统自动向承办单位发送预警短信，提醒加快办理进度；办理时限到期前1天，安排专人开展人工电话督办，坚决杜绝简单诉求“临期反馈”“跨长假反馈”等情况。延伸服务触角。改变以往“大水漫灌”式推送方式，就“两新融合”等重点政策，从全市6万余家企业中精准筛选出8000余家符合条件的经营主体，依托“金税系统”开展点对点定向推送，有效提升了政策触达率和企业获得感。

坚持全量回访，营商环境持续改善。筑牢服务质量。实行全量回访和24小时人工回访，聚焦“响应速度、工作态度、办理温度”，全面掌握企业真实感受。同时加强涉企服务机制宣传解读，明确告知企业反映诉求是合法权益、不影响政企协作，从根本上消除企业顾虑。提升企业体验。建立涉企诉求“二次回访”工作机制，针对5个工作日内无法办结且部门承诺办理时限的合理诉求，纳入台账管理，持续跟踪、动态销号。精准数据分析。加强涉企诉求分析研判，注重从个案中提炼共性问题，推动制度流程持续优化。例如针对企业反映取水许可证办理材料较多、审批时限较长的问题，眉山市进一步优化审批流程，将承诺办理时限压缩至1个工作日、申请材料压减至1件。

案例一：精简材料优化流程，取水许可审批提速

有企业反映取水许可审批效率不高，办理时间过长。对此，眉山市坚持问题导向，依据《四川省取水许可和水资源费征收管理办法》，借鉴先进地区审批改革经验，优化审批服务。

审批时限方面，对“新办审批”“延续审批”“变更审批”进行压缩优化，法定时限由20个工作日压缩至1个工作日；“取水申请批准文件”法定时限由45个工作日压缩至1个工作日。申请材料方面，坚持“能简则简、能并则并”原则，将“延续审批”法定材料由4件精简至1件，“取水申请批准文件”由6件精简至1件，“变更审批”由3样件简至1件，“新办审批”由2件精简至1件。目前，眉山市取水许可审批在办理时限和申请材料方面均达到全省最优，审批服务更加高效便捷，获得办事群众和企业的一致认可。

案例二：创优服务办实事，便民步道解民忧

天府新区眉山片区群众反映，锦江镇复地天府湾3期与1期、2期之间未开设直线通行道路，群众购买商品需绕行约2公里，既影响日常出行，也影响周边商家经营。接到诉求后，眉山市立即协调有关部门实地踏勘、现场办公，研究解决方案。

眉山市打破日常热线派件规则，按照属地原则由锦江镇牵头、相关部门配合，当天制定便道建设方案；实行每日调度，采取边报建边施工的方式，倒排工期，8天便完成建设任务。便道建成后，复地天府湾3期与1期、2期步行往返仅需5分钟，极大便利了群众出行和商家经营，取得了良好社会反响。

安徽省滁州市12345政务服务便民热线：一通企业来电，推动一片区域供水服务升级

■安徽省滁州市12345政务服务便民热线办公室

“企业3楼主管道水压不足，影响生产运转，请求政府帮助解决。”前不久，安徽省滁州市琅琊区某企业拨通12345政务服务便民热线“营商环境”专席。接诉后，热线立即启动三方通话，迅速交办属地政府和自来水公司。相关部门及时赶赴现场勘查，逐段排查供水线路、检测水压、分析原因，通过调节阀门、优化管网运行条件、尝试多种配水方案，最终确定最优供水方案，企业用水诉求很快得到解决。

一个电话，折射出滁州市12345政务服务便民热线为企服务的深层变革。近年来，滁州市12345政务服务便民热线聚焦创优“亭满意”营商环境，紧扣企业用水、用电、用气等重点领域，通过热线“吹哨”、单位“报到”，推动服务从“被动响应”向“主动治理”转变，把工作做到企业心坎上。

流程再造 联动快办

办理企业诉求，效率是关键。热线设立为企服务“0号键”，配备企业服务专席4个、营商环境政策专员150余名，推行接听交派一体化模式。过去接听、交派分设双岗，工单在环节间流转，平均交派需1个工作日；如今接线员接诉即判、即转即交，平均交派时长压缩至15分钟以内。对涉及多部门职能交叉的复杂事项，实行“双交办”，明确主责单位与配合单位，杜绝推诿扯皮。热线还创新涉企服务“一键答”模式，归集梳理企业注册登记、用地需求、奖补政策等1800余项业务内容，企业咨询类事项可即时答复。今年1至9月，累计受理各类经营主体诉求近5000件，在线解答率67%，企业调查满意率达99%以上。

靠前服务 未诉先办

解决一家企业的用水问题，能不能带动一片区域的服务提升？热线在办理琅琊区企业诉求时，没有止步于“办结”，而是梳理分析相关数据，发现区域内重点产业链企业对供水服务有更高质量需求。热线随即与住房建设局、自来水公司开展会商研判，建立台账清单、明晰职责分工，推动西涧湖水厂技术改造和第三自来水厂三期扩建项目加速落地。滁州市自来水公司自筹资金800余万元，实施西涧湖水厂全面技术升级改造，精准聚焦水处理工艺关键环节，升级精准加药系统、改造絮凝沉淀池、新增压力溶气气浮工艺，对供水泵房泵机及出厂水管道更新升级，城区整体水质、水压显著提升；自筹资金6000余万元，适时启动日供水5万立方米的三水厂三期工程，采用“预处理+常规处理”净水工艺，并预留深度处理工艺空间，为城南、高铁站、明湖等新城区供水保障提供有力支撑。

数据预警 主动治理

从“接诉即办”到“未诉先办”，靠的是数字化支撑。滁州市自来水公司依托后台数据推出企业异常水量预警服务。今年9月，巡检发现某模具制造有限公司用水数据异常，第一时间告知企业排查。企业迅速定位漏点完成维修，月均减少水量损失3000余立方米。近半年来，该服务已帮助企业月均减少水量损失约2万立方米。对无法自行定位漏点的企业，自来水公司还安排专业队伍免费上门测漏，助力企业降本增效。

闭环跟踪 持续跟办

诉求办得好不好，跟踪问效是关键。热线建立跟踪回访机制，定期对供水类工单开展“体检式”梳理，对承诺解决而未解决的事项开展线下跟踪、到期回访；对跟踪后仍未解决的，赴现场督办、点对点下发提示提醒单。热线还成立3个现场督办小组，实现企业诉求全流程跟踪、市域范围全覆盖回访。同时完善应急保障预案和分级响应机制，组建备勤组，确保突发极端情况时服务不掉线。今年1至9月，累计现场督办企业诉求7件，均办结到位。

一条热线，连接的是政府与企业，检验的是作风与效能。滁州市12345政务服务便民热线以“解决一件事”推动“解决一类事”，用看得见的改变，让企业引进来、留得住、发展好。