PU'ER DAILY

第二四一期

2025年11月21日 星期五 责编:粟利 版式:王福蓉 监审校对:李宗艳 3

打造助企"直通车"优化营商环境(二)

市委、市政府始终把营商环境建设作为推动高质量发展的"生命线",出台优化营商环境"九项措施"等一系列政策举措,构建了"市长局长坐诊接访接诉""助企纾困""12345热线"等多渠道助企直通体系。

近日,市政协召开打造助企"直通车"优化营商环境专题协商暨重点提案督办会

议。市政协副主席、市工商联主席何卫,市政协党组成员、副主席候选人陈奇出席会议。会上,市政协调研组通报了助企"直通车"优化营商环境调查问卷情况,相关部门通报了"关于积极营造良好营商环境"重点提案办理情况和助企直通工作情况,部分市直单位、市政协委员围绕议题作协商发言。现将相关发言刊登如下:

发挥好政务服务便民热线平台效能

按照上级相关要求,普洱市对非紧急类政务服务热线电话进行融合推进。目前,普洱市归并了除119、120、122等紧急热线外的30个政务服务便民热线,建立起了以"12345"为语音呼叫号码的"普洱市12345政务服务便民热线"(以下简称"普洱市12345热线"),为企业和群众提供"7×24小时"全天候人工服务。

普洱市12345 热线采用政府购买服务的方式由中移在线服务有限公司提供服务。市政府办公室是普洱市12345 热线的统筹机构,市信访局是普洱市12345 热线的管理机构。

2025年1月至8月,普洱市12345热线话务量5.76万个,同比增长14.62%;人工接通量5.58万个,同比增长12.49%;人工接通率96.96%,同比下降0.30%,较全省96.81%的均值高0.15%;话务服务满意率97.53%,同比增长0.18%,较

全省96.97%的均值高0.56%,主要指标高于全省均值。其中市民反映营商环境问题607个,按时办结率100%。

从上述数据看,市民反映的营商 环境问题主要集中在以下几个方面: 一是线上系统操作复杂,用户体验感 差。二是窗口人员业务不熟、服务意 识不强。三是政策宣传不到位,企业 认知盲区多。四是跨部门协作不畅, 数据共享滞后。五是历史遗留问题 难化解,企业退出困难。

针对上述问题,提出以下几点建议,

一是强化服务意识。对窗口人员进行常态化服务规范和政策培训,落实"好差评"制度,提升服务质效和政策知晓率。

二是全面优化线上平台。对全市"办事通"、政务服务网等平台进行压力测试和漏洞修复,简化操作流程,增加信息修改、进度查询等人性化功能。

三是提高"一件事一次办"质效。针对企业开办、注销等高频事项,整合市场监管、税务、社保等部门流程,建立线上线下一体化的服务专区,明确办理时限。

四是实现信息主动推送。办理业务时,通过短信、微信等方式主动向申请人推送办理进度信息、下一步需准备的材料及注意事项等,变"被动询问"为"主动告知"。

五是建立企业疑难问题协调化解机制。设立企业注销"绿色通道",针对"僵尸企业"和历史遗留问题导致的注销难、信用受损等问题,由市场监管、税务等部门建立专项解决机制,"一事一策"专人办理,帮助企业轻装再出发。

六是推行"白话版"政策解读方式。通过短视频、图文海报、乡村广播等群众喜闻乐见的方式,对补贴政策、监管要求、办事流程等内容进行解读和宣传。

(市信访局)

畅通助企渠道 优化营商环境

近年来,普洱市在优化营商环境方面取得了显著成效,审批流程更优了、办事效率更高了、政策支持更实了,这些都为企业扎根普洱提供了坚实的保障和强大的信心。

然而,在当前复杂的经济 形势下,企业面临的挑战依然 严峻,对高效、精准、便捷的政 务服务需求也更为迫切,这正 是"助企直通车"机制应运而 生、意义重大的关键所在。它 不仅仅是一个口号,更应该是 政府与企业之间信息互通、需 求直通、服务贯通的"高速通 道"和"连心桥"。

作为普洱茶精深加工产业链的骨干企业,帝泊洱既是助企"直通车"的受益者,也是积极参与者和建设者,后续我们将通过助企"直通车"等渠道,反映行业共性问题和企业

个性诉求,为政府决策提供一线参考;充分利用助企"直通车"带来的便利,加快自身转型升级步伐,提升核心竞争力,为普洱经济高质量发挥政协委员作用,开展深入调研,围绕完善助企"直通车"机制、持续优化营商环境建言献策,推动形成更具活力、更富效率的营商环境。

结合工作实际,我对助企 "直通车"机制的深化完善提 几点建议:

一是强化平台整合与功能集成。打破部门壁垒,将分散的涉企服务人口、政策信息、诉求渠道真正整合到一个统一、高效、易用的"总人口"平台,实现"一网通办、一端通达"。

二是健全诉求闭环管理

机制。建立清晰的企业诉求受理、分办、督办、反馈、评价全流程闭环管理机制,明确责任主体和办理时限,确保"事事有回音、件件有着落"。

三是提升政策精准推送与解读能力。利用人工智能、大数据等技术手段,实现政策与企业需求的智能匹配。同时,加强政策解读的"滴灌式"服务,变"企业找政策"为"政策找企业、懂企业"。

四是建立常态化沟通反馈机制。定期组织由政府领导、相关部门负责人参加的助企"直通车"恳谈会、现场办公会,面对面听取企业意见,现场解决问题,持续优化服务。

(市政协常委、云南天士 力帝泊洱生物茶集团有限公司总经理 卢念东)

高质量推进民营企业评议政府职能部门工作

市委于2019年将民营企业评议政府职能部门工作纳入全市综合考核内容,市政府于2024年、2025年连续2年将此项工作纳入普洱市10件惠企实事,切实保障民营企业和民营企业家在优化制度环境、推动改革创新、构建亲清政商关系等方面的话语权,督促各级政府职能部门不断改善工作作风、提升工作效率

为确保评议工作有序推进,普 洱市成立了民营企业评议政府职 能部门工作领导小组,由市工商联 牵头,市考评办、市投资促进局配 合,负责评议工作的组织实施。领 导小组下设办公室,具体负责评议 工作组织协调推进。评议对象为 直接服务企业或提供公共服务的 25个政府职能部门,并涵盖了市、 且(区)两级

评议采取线上方式进行。参评 民营经济主体凭借评议系统平台提 供的随机码,通过电脑登录"云南省 民营企业评议政府职能部门"管理 系统或手机微信搜索"云南政企通" 小程序进行评议,全过程"一企(户) 一码",实现封闭式管理(提交后不可 更改、不可见)。评议基础分设定为 100分,围绕政策服务、行政审批、行 政执法、投诉处理、政商关系5项指标 各赋予20分。各项指标按照"满意" "基本满意""不满意"3个等次分别赋 予20、10、0分,由评议系统按照评议 等次自动计算得出评议分值,被评议 政府职能部门综合得分由省级、州 (市)级、县(区)级分数分别按3:3:4的 比重加权计算得出。

在评议工作过程中还存在一些 困难和问题,希望市政协监督有关 部门严格落实《中共普洱市委办公 室、普洱市人民政府办公室关于印 发〈普洱市促进民营经济发展的若 干措施〉的通知》要求,不断提升民 营企业话语权。

在下一步工作中,市工商联将 牢牢把握目标导向、问题导向和结 果导向,认真践行主动想、扎实干、 看效果的抓工作"三部曲",进一步 提升评议工作实效,持续抓好评议结果运用工作。

一是高质量完成2025年度普洱市民营企业评议政府职能部门工作任务。严格按照评议工作的内容、程序和方法,加强上下沟通、左右协调,以钉钉子精神抓好评议工作各项任务该立

二是认真梳理评议反映的问题 诉求和意见建议。对反映政策层面 的问题和普遍性诉求,注重收集归 纳,形成书面材料报送有关部门;对 一时解决不了的疑难问题,有关部门 应做好持续关注和释法明理工作。

三是加大力度推动评议反馈问题整改。加强评议后续工作对接,以清单管理方式促进问题整改,做到事事有回应、件件有落实。及时汇总民营企业反映强烈、诉求迫切、意见集中的问题,主动对接考评办、巡察办、营商办等,推动职能部门尤其是评分偏低的部门抓好评议整改落实,实现以评促改。

现以评促改。 **(市工商业联合会)**

打造助企"直通车"铺就营商"快车道"

近年来,普洱市制定出台了打造一流营商环境三年行动计划,通过优化营商环境三年行动计划,通过优化营商环境 "暖心行动"等举措,让营商环境持续向好,截至2024年底,全市经营主体33.58万户,比2020年增长68.04%,省外产业招商到位资金103.3亿元、增长17%。虽然取得了一定的成绩,但是我们在调研中发现,企业仍面临诉求传递"慢半拍"、政策落地"中梗阻"、服务对接"不精准"等问题,打造高效便捷的助企"直通车"势在必行。

一是建强"直达中枢",让诉求响应更高效。助企"直通车"的核心是打通上传下达的关键链路,建议构建"1+N"综合调度平台,以市政务服务中心为核心枢纽,整合普洱下。12345热线、"办不成事"反映窗口、"普洱政务"公众号等渠道,实现企业诉求"一窗受理、分类转办"。建立"三单管理"机制,对政策咨询类事项当日答复;"即办清单",实现当日答复;

对审批服务类事项制定"限时清单",明确办结时限;对复杂疑难类事项建立"督办清单",由纪委监委专项监督、跟踪销号,形成"收集、转办、解决、反馈"的闭环体系。

二是优化"行驶路径",让政策落地更精准。建议推行"双线直达"服务,线上依托大数据平台建立企业数据库,按行业、规模、需求精准推送惠企政策"礼包";线下组建"专业服务团",借鉴江苏仪征"质量小哥"团队经验,吸纳发改、税务、金融等领域骨干,开展"一对一"政策解读和流程辅导,将专业条款转化为企业易懂的操作指南。

三是筑牢"护航屏障", 让政商互动更规范。要以构 建"亲而有度、清而有为"的 政商关系为目标,将"政企面 对面"座谈会制度化常态化, 参照临沂河东"政企会客厅" 模式,建立由市领导牵头的 联席会议制度,整合发改、工 信、金融等部门力量,每季度 组织企业家与职能部门"零 距离"沟通,现场解决问题, 形成"企业点单、部门接单、 专班督单"闭环。同时,保势, 作区合一"政务服务优势, 推动更多事项"一窗受理、一 站式服务",持续压缩审批时限;通过各类清廉创建活动, 规范政商交往边界,让企业 轻装上阵、安心发展。

四是健全"长效保障",让服务管理更高效。建立"服务管理更高效。建动,相制,将企业满意度纳入部门考核,对服务高效的单位给肃等,对庸懒散拖、吃拿卡管运分离"思路,引入市场化力量参与助企"直通车"运营服务,提升专业化水平。加强数据安全管理,在保障企业隐私的前提下实现信息共享,确保机制可持续运行。

(市政协委员、市发展改革委发展战略和规划科科长古雅君)

提升金融服务水平 助推企业稳步发展

国家金融监督管理总局普洱监管分局把支持民营企业发展作为金融服务主战场,指导银行业金融机构多措并举进一步优化营商环境,为支持普洱经济社会高质量发展提供重要保障

供重要保障。 完善内部制度,加大对企业支持 力度。一是更新完善尽职免责制度。 落实《国家金融监督管理总局关于普 惠信贷尽职免责工作的通知》,修订 完善小微企业及民营企业贷款尽职 免责实施细则,完善"敢贷、愿贷、能 贷、会贷"长效机制。二是优化调整 贷款管理策略。落实《国家金融监督 管理总局关于做好续贷工作提高小 微企业金融服务水平的通知》要求, 加大续贷支持力度,为企业"减负"。 三是优化信贷审批流程,开辟"绿色 通道"。截至2025年9月末,全市共 走访小微企业、个体工商户、农民合 作社、家庭农场等经营主体33.37万 户,纳入"申报清单"14049户,纳入 "推荐清单"13401户,获得银行授信 企业11142户,累计授信金额78.37 亿元,发放贷款金额56.87亿元。四 是持续推动减费让利政策落实落细。 上半年,全市银行机构累计为企业和 个人减轻利息成本、承担或减免各类 费用共计1.69亿元。

创新金融服务,助力产业高质量发展。一是不断创新金融产品。联合各部门印发金融支持肉牛、咖啡产业发展实施方案,银行机构针对地方特色产业完善行内制度50余项。"先锋贷""工匠贷""乡村振兴

贷"等纯信用产品率先落地乡村振 兴帮扶县。"七彩云南·普洱贷""乡 村振兴:咖啡贷"等153款特色金融 产品,为企业提供多种融资渠道。 二是拓宽抵质押物范围。积极办理 知识产权、肉牛活体、植物活体、咖 啡存货、中药材存货、林业碳汇预期 收益权等抵质押贷款业务。三是推 进全产业链融资模式。聚焦林草产 业链,落实《金融支持普洱林草全产 业链工作方案》,定期梳理林草产业 重点企业和项目名单,建立"清单 式"名单推送机制,提高普惠金融对 接质效;聚焦普洱茶产业链,制定 《金融支持"普洱景迈山茶品牌建 设"工作方案》等指导性文件,精准 支持景迈山低效荼园改造。四是着 力融入口岸经济发展。构建47个边 境幸福村"点对点"结对合作机制, 打通金融服务"最后一公里"。积极 服务外贸企业,建立"日跟踪、周调 度"动态服务台账,全覆盖走访辖内 1659户外贸企业。

强化政策宣传,搭建政银企对接平台。一是强化政策宣传及辅导,畅通政银企对接渠道。开展访店访企访园区、问需问计问困难、送产品送政策送服务活动,有效提升政策知晓度和受众面。二是加强政策宣贯和预期引导。普洱金融支持企业纾困发展政策及产品汇编(第六版)》,并上线二维码,实现纾困政策和银行产品"码上查",发布银行机

构信贷产品186个、保险保障产品

48个。三是开展"普惠金融推进月" "籽籽同心"等宣教活动。统筹辖内 9个监管支局"神经末梢"作用,以 "监管搭台、机构唱戏"的形式开展 宣教活动。结合民俗特色活动进行 趣味科普,进村入户用"乡音"传递 金融知识和普惠政策。

在工作开展过程中,还存在着企业自身短板、银行供给约束等方面的 困难和问题,特提出以下意见建议。

一是提高企业经营管理水平, 规范财务管理制度。引导企业健全 财务机制、引入职业经理人,建立真 实透明报表;推动"银税互动、银关 互动",用纳税、海关、社保数据替代 传统抵押,降低信息不对称风险。

二是加强信用担保体系建设,提高公共服务效率。通过建立完善再担保机制、风险补偿机制等加大对小微信贷业务的支持力度。针对不动产登记办理时限过长、司法部门执行难问题,相关部门应采取有效措施,解决突出问题。加快诚信体系建设,合力打击企业失信行为,提高违约违法成本。

三是加大创新力度,完善融资服务体系。指导银行机构不断完善信贷管理体制,创新信贷服务产品。建设金融项目网上审核系统,在风险可控的情况下,实行贷款"一站式"审批,简化审批环节,提高审批效率,满足更多创业创新信贷需求

(国家金融监督管理总局普洱 监管分局)

以优质服务提升企业和群众办事便利度

近年来,市委、市政府高 度重视营商环境建设工作,全 市营商环境发生重大转变,取 得长足进步。

一是建立"高效办成一件 事"联席会议制度和常态化工 作推进机制,组建工作专班统 筹推进各项工作,采取综合服 务窗口和分领域综合窗口相结 合的方式,在各级政务服务大 厅规范事项进驻及窗口设置。 依托省政务服务平台线上专栏 和政务服务中心线下帮办代办 专区推进线上线下融合服务, 扎实开展线上线下走流程活 动,加强工作督查检查和发现 问题整改落实,确保事项落地 见效。截至2025年9月,全市 "高效办成一件事"线上线下累 计办理250479件,线上线下融 合办理模式取得一定成效。

二是创新推出"在普洱,政务服务事项都好办"的"普好办"政务服务特色品牌,通过市区融合"一窗办"、关联事项"集成办"、异地事项"跨域办"、走出窗口"辅导办"、足不出户"上门办"、早市夜市"延时办"、专业队伍"帮代办"、办不成事"兜底办"服务,进一步提升政务服务效能,让企业和群众有更好的体验感和获得感。

三是及时收集、处理、回应企业和群众的诉求,形成线上线下监管合力。目前企业和群众对政务服务工作的好评率达99.9%,"差评"的整改程原注第21.00%

和回访率达100%。
在取得成绩的同时,仍存在一些需要改进和完善的地方:一是开发区赋权改革存在堵点;二是政务服务能力有待提升;三是"高效办成一件事"牵头部门作用发挥不明显,协同联动机制还不够完善。因此,各相关部门要协同合作,切实解决企业和群众办事过程中的难点、堵点问题,以更高的站位、更实的举措,持续深化改革。

一是在深化行政审批制度改革上攻坚突破。探交破。探交破多服务中心、探交破务服务中心、对处处的时间的协同联办服务机制,统筹组织、协助服务机制,统筹组织、对证规定审批服务工作,对证证规定审批服务工作,对证证规则实形成由园区牵头领办、对关证规分中心协调、市县(区)条部门配合的链条和以业务部式,提高审批和公司、提高审批方式,提高审批和园区经济高质量发展。

二是在提升政务服务质

效上创先争优。持续完善大 厅管理制度和窗口管理流程, 加强窗口人员培训和管理,充 分发挥考核考评机制作用,提 高窗口服务意识和服务能力。 进一步规范服务行为,严格制 实一次性告知制、首问责任制、 限时办结制、服务承诺化服务, "双向发力",推动政务服务从 "政府供给导向"向"企业地协 同联办工作机制,进一步加大 与业务部门的对接,开展线下 "收、寄、转、办"工作,实现异地

代收代办。 三是在压实牵头部门作用 发挥上持续用力。及时部署 "高效办成一件事"相关工作, 规范政务服务大厅综窗、专窗 设置,依托云南"高效办成一件 事"平台,引导企业和群众线上 申报。加强"高效办成一件事" 业务培训,提升窗口人员和后 台审批人员业务能力。多渠道 广泛宣传"高效办成一件事"的 政策措施,扎实开展走流程、找 堵点、优流程、通堵点工作,高 效闭环办理。

(市政协委员、市政务服务管理局政策法规科科长 童建华)