



安徽省商务政务服务窗口：培树“严新细实”好作风 打造一流营商好环境

本报记者

政务服务窗口，是一个政府机关政务效能的具体体现。

今年以来，安徽省商务厅在全省组织开展商务系统改作风提效能促发展行动，对照中央和省委要求，聚焦群众和企业期盼，持续培树“严新细实”好作风，不断深化为民办实事、为企业优环境工作质量，在江淮大地上演绎了一曲曲为民惠企的动人篇章。

“党建+”服务 让服务之心更红



2022年12月31日下午5点，安徽省商务厅政务服务窗口的电话铃声突然响起。

马上要到下班时间了，会是谁呢？

经简单沟通，安徽某知名企业打电话请求尽快为其办理审批事项，2000多台车辆交易单需要集中审批，必须在当天办完，如果当天不能办结，就要等到元旦后发货，可能会对企业造成损失。企业负责人急切的声音中饱含着期待。

“放心，无论多晚我们都等你！”一锤定音。

窗口工作人员钱坤的回复让企业放下了担心，也令企业负责人非常感动。

在企业将材料异地网上报送后，窗口组织人员加班两个多小时，集中审批了2000多台车辆交易单，价值上亿元资产的安徽车辆带着江淮人民的勤劳印记，按时奔赴海外。

在安徽省商务厅政务服务窗口，这样的审批案例一年有三万余件。每天少则百余件，多则两三百

件。这么多的审批是怎样完成的呢？

3月17日上午，在安徽省政务服务中心的省商务厅窗口，记者看到，每位工作人员都在聚精会神地忙碌手中的工作，时间在静静流淌，而高速运转的氛围感染着每位来办事的群众。在浩如烟海的审批件中，大多数是进出口许可证审批，还有小部分是内贸审批。这么多的工作，工作人员只有五人，而这五人中有四名是党员，近期还成立了党支部。

省商务厅机关党委在政务中心窗口专门设置党支部，大力开展“先进党支部”评选活动，以党建促推政务服务。

2023年3月，结合“岗位学雷锋”活动，省商务厅专门发布《关于持续开展学雷锋活动的倡议书》，号召广大党员干部向雷锋同志学习，争当“优秀共产党员”、争创“党员先锋示范岗”，引领党员干部以“满格”状态为企业群众提供“满分”服务。

“把工作做好，为企业提供优质服务，就是立足本岗位学雷锋争先锋。”窗口负责人马庆明说。

“互联网+”服务 让服务速度更快



“你能帮我看这个事怎么办吗？”

今年3月上旬，一位家在黄山的六旬老人来到省商务厅政务服务窗口。

原来，一家拍卖公司需要变更法人代表，老人由于不了解具体的办理流程，竟不辞辛劳携带纸质材料从黄山赶到省政务服务中心省商务厅窗口。

经过审核，相关材料还不完善，在工作人员的帮助下，老人学习了从网上进行申报，回到黄山两天后，通过网上报送，很快进行了变更。

互联网的飞速发展，带动了全社会全方面变革。通过构建以互联网服务为基础的政务公共服务平台，搭建起政府与群众的信息桥梁，整合各政府部门的信息资源，实现互联互通，促进政府办事部门公共服务相互衔接。

省商务厅党组重视窗口平台建设，主要负责人参与调研论证，积极调配力量，依托“互联网+政务服务”，整合省市区三级审批路径打造商务系统云端办理平台，全力推行“一网通办”“跨省通办”“全程全域网办”等便民惠企服务，实现企业跨区域利用电子钥匙在线填报、电子许可证在线申领全过程网上办理，实施“不见面”审批服务并免费邮寄证照，让企业从以往“跑断腿”到现在“动动指”的变化中感受幸福感、获得感。

省商务厅政策法规处陈俊告诉记者，省级窗口54个事项均实现“零跑动”，极大压缩了申办成本，真正把企业从繁琐的“敲门砖”中解脱出来。今年1-2月份，省窗口网上累计办理一般货物进出口、机电自动进口、两用物项、拍卖业务许可、报废机动车回收企业设立等各类服务事项近7千件，群众和企业主动评价满意度100%。



在“青春不打烊 践行学雷锋”活动中，六安市商务局窗口工作人员向群众介绍业务情况



在安徽省行政服务中心，工作人员为群众办理业务



“不忘初心、牢记使命”，安徽省商务厅政务服务窗口四名党员向党宣誓

“主动+”服务 让政务感受更好



优质服务，往往体现在细节中，有人曾用“三心”来表达政务服务的“难”：热心、细心、耐心。对每项日常工作，难就难在每一刻都在认真。

“每天都有很多企业来电咨询问题，比如对外贸易经营者备案登记表，现在国家已经明确不用登记，但很多企业还在咨询，我们对每个咨询者都做到耐心解释。对外贸合同和系统申报内容进行审核比对，发现差错后，要和企业逐个沟通，力争当天内解决。”窗口工作人员朱世峰说。

安徽省商务系统由以往被动应接式服务向主动对接式服务转变，为营造一流营商环境做“暖心事”。

——主动提醒告知。对一些每年例行的年报年审等工作，一些企业因经验不足或重视不够经常遗漏，容易给企业正常经营带来麻烦，省商务厅窗口提供针对性主动提醒告知服

务，突出新设企业和小微企业服务对象，提前做好政策宣讲和业务提醒工作，减少企业因申报不及时造成经营异常。

——主动问询解难。对数据出现波动、上报时限滞后于同期的企业，主动对接问询，细致了解企业难处，想方设法帮助解决。

——主动贴身服务。结合数据分析，梳理业务量相对较大的企业作为重点服务对象，指定专人负责、设置专项电话，提供“贴身服务”专注服务。

——随时应急服务。开通应急求助电话，



安徽省商务厅政务服务窗口走进江汽集团答疑解惑

对于时间紧急、影响重要的商务审批事项，应企业需求随时办、提速办、加班办，真正做好企业成长的“好帮手”、企业经营的“服务员”。

六安市商务局：创新推新，就是为了让群众省心



2022年以来，六安市商务局转变服务理念，精简审批环节，让企业和群众办事更方便、更快捷、更透明、更有效率。

“全程网办”，实现不见面审批。充分利用“互联网+政务”平台和“商务部业务系统统一”平台，大力推广政务服务事项网上办理，推行“掌上办+邮寄取”的政务服务套餐，实现在线咨询、网上申请、快速送达办理模式。努力实现咨询电话一打通、咨询事项一次说清、网上咨询即时答复。

优化审批流程，实现“审核合一”快速办。商务局将所辖19个政务服务事项优化为“审核合一”，达到了流程最短、环节最优。

同时，加强商务领域政务服务事项规范化标准化便利化建设，坚持在减时间、减材料、减跑动上“见真招”，实现平均跑动次数1次，“跑一次”事项占比100%，“全程网办”事项占比100%。

“一把手走流程、亲身办”。六安市商务局党组领导班子以企业、群众身份走流程，以工作人员身份亲身办，通过线上、线下各种办理渠

道，对商务政务事项“申请、受理、审核、办结”开展全流程问诊切脉，着力解决“急难愁盼”问题。创新工作方式，持续提升服务效能。推行市商务局政务服务事项“码上查问”“码上办”。实现一扫就懂，一点即看。

2023年1月，为了贯彻取消“对外贸易经营者备案登记”的规定，六安市商务局通过窗口告知牌和面对面解释等方式，向企业预告审批取消新政，让市场主体提前了解政策变动、妥善开展各类业务。

合肥市商务局：把每一点都做成为民惠企增长点



今年以来，合肥市商务局进一步压减办事环节、精简申请材料、压缩审批时限，政务服务事项均可实现“全程网办”“一趟不跑”，所有办件及服务均实现零差错、零投诉，企业和群众满意度100%。

能快就再快一点。积极开展“互联网+政务服务”工作，审批时效、即办程度、跑动次数、事项网上办理深度均高于达标值。完善政务服务事项实施清单编制，提高办事指南准确度。全面梳理规范政务服务事项设定依据、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、承诺期限、办理结果等要素，做好实施清单要素统一工作，推动实现了政务服务事项数据动态更新、联动管理。

能简就再简一点。将网上审批和政务邮寄相结合，开展“不见面”审批，帮助企业实现办事“一趟不跑”。落实证明事项告知承诺制。全面落实该局四个审批事项的证明类材料采用签订证明事项告知承诺书

的方式提供，切实简化申报材料。优化审批流程减少审批环节。将审批流程中的受理和审核环节合二为一，窗口受理企业申请后，当场展开审核，现场告知企业审核结果，减少企业跑路。优化前置服务，设立政务服务审批咨询QQ号，加强政务服务事项申报辅导，提供多元化、个性化、贴心暖心的高质量服务。

能严就再严一点。全面推行“暖心、舒心、省心、放心、顺心”的“五心服务”，为企业和办事群众提供极致的服务体验。深入实施政务服务“好差评”制度，通过服务对象对窗口人员工作进行评价的方式，及时听取服务对象的意见和建议，以评促改，倒逼提升政务服务规范化水平。健全内外监督体系。一方面在该局门户网站、信用合肥网站等公布全部政务审批结果，接受全社会的监督；另一方面配合市效能办、市管理局及其他各级督查检查部门，主动接受监督和评议，以此推动窗口工作质效不断优化，政务服务规范化建设得以加强。

马鞍山市商务局：推行审批服务“加减法”



企业负责人为马鞍山市商务局窗口送来锦旗

马鞍山市商务局进一步提升政务审批效能和群众满意度，为商务企业发展注入强劲动力支撑。

大力推行审批服务“加减法”。切实理解简政放权表面上是审批事项的“减法”，实质上是规则重建的一个“加法”。近年来，该商务局开展简政放权，承接国家、省市下放的政务服务事项，不断落实向开发区、园区赋权工作，并同步做好办事流程的标准化和公开化。

努力营造审批服务“软环境”。落实“最多跑一次”改革，梳理规范权力事项制定告知单；配合相关

部门深化商事制度改革；优化便民服务举措，提供老花镜、印泥等各类便民设施；保持QQ、微信、电话等多渠道畅通，耐心解答企业“需要哪些材料、材料怎么填、系统怎么报”等问题，精准解决企业困难，让办件更有温度。

着力塑造审批服务“外形象”。借助“皖事通办”平台，大力推行“网上办”“掌上办”“邮寄办”“预约办”等多种办件形式供企业选择，推行7×24小时政务服务地图，引导办事群众对服务进行“好差评”，打造集政务公开、网上服务于一体的服务模式，全面提升“一网通”服务水平，让企业和群众办事像“网购”一样方便，增强群众的获得感。

全力打造审批“硬实力”。推进商务审批业务培训常态化，及时学习相关法律法规，全面熟练掌握审批依据、标准、程序，以学得透、讲得清、办得到为要求，以提升审批服务为目的促进审批工作人员的整体业务素质，做到更好为投资者服务。

切实夯实审批服务“准依据”。认真梳理权责清单、为审批服务提供精准依据。建立权力清单的同时，按照权责一致的原则，逐一厘清与政务职权相对应的责任事项，杜绝出现“权力阻点”和“权力真空”。

淮北市商务局：时刻把企业放在心上



淮北市商务局窗口着力优化审批服务，全面提升政务服务质效，持续创优营商环境，全心全意助力企业发展。

“心贴心”做好服务。窗口坚持把服务人民群众放在首位，将“以一流的标准，创一流的服务，争一流的效率，树一流的形象”作为工作目标，不断推进政务服务规范化、制度化、标准化建设。全体工作人员不断加强学习，丰富业务知识，提高自身综合素质，提升岗位实操技能，同时强化服务意识，做到文明用语、耐心解答、热情服务，努力为广大企业群众提供优质高效服务。

“简又简”优化流程。窗口在“简”字上出真招，进一步精简申请材料，优化审批流程，做到应减尽减、便于利民。积极对标长三角先进水平，进一步压缩审批时限，大力推进“承诺件”改“即办件”。尽可能减少审批环节，提高办事效率，让企业群众少跑腿、少花时间。

“网对网”减少跑动。推行“不见面审批”和“全程网办”，加强线上线下深度融合，推进审批事项通过政务服务网或“皖事通”App平台实现“不见面审批”，加快全流程网上办理，实现市场主体和群众办事“只进一

扇门、最多跑一次”。通过快递申请、快递送达、网络送达等方式，全面提升网上可办率和全程网办率，推动更多政务服务事项从“最多跑一次”向“一次不用跑”转变。践行主动服务理念，引导企业采取“预约办”和“邮递办”等方式，提供错时、延时服务，减少企业跑动次数，提升群众办事体验，不断拓宽窗口服务渠道，打造常态化“暖心式”服务模式。

“一对一”特殊关爱。窗口工作人员充分发挥职责作用，不断提高政策水平和业务技能，进一步转变工作作风，规范服务方式，优化服务流程，提升办事效率，助推创优营商环境工作。拓展窗口引导、预约代办、告知承诺等便利化具体措施，打通服务老年人群、特殊人群“最后一米”，为企业解决实际问题，切实做到便民利民。

“实打实”收获好评。窗口在做好日常工作的同时，积极推动“好差评”制度贯彻落实，以“群众需求”为出发点，以“群众满意”为落脚点，坚持问题导向和结果导向持续改进服务质量，提升服务效率。2022年，淮北市商务局政务服务事项按时办结率100%，服务评价满意度100%。