责任编辑:司成刚 视觉设计:许 科 检校:冯 赤 赵 琢

盘锦:升级供给让营商服务更贴合需求

本报记者 王 刚

核心提示

今年以来,以《盘锦市全力优化营商环境攻坚方案(2026版)》为行动脚本,盘锦市聚焦办事慢、审批繁、检查多等痛点,对标世界银行最新的营商环境评估体系和省级方案,不搞简单复制粘贴,从“常规动作”加快向“自选动作”升级。从市级领导带头包保企业到“一把手”走流程促进“高效办成一件事”,再到整合力量形成“四级帮办体系”等,盘锦市从“大脑中枢”到“神经末梢”,自上而下推出连贯硬核举措,稳定企业预期,提振市场信心,助力我省打造营商环境最佳口碑省。

连日来,记者采访政府部门、企业、群众,见证城市观念之变、环境之变,感受经营主体“疏堵化瘀”的畅快之情。

以自己的朋友圈做大企业的合作圈

落实省委、省政府关于优化营商环境的安排部署,今年以来,盘锦市多次召开市领导联系企业工作交流会。会议对成绩一笔带过,对如何更好服务企业则是不吝篇幅。

“我们要变‘企业找政策’为‘政策找企业’。”“以有解思维帮助企业破堵点、解难题,真正让企业放下顾虑、轻装上阵。”“全方位帮助企业拓展市场、推进合作,以自己的‘朋友圈’做大企业的‘合作圈’。”会上,盘锦市直面问题,单刀直入,对在座的领导干部进一步增强服务企业意识提出具体要求。

不当甩手掌柜,盘锦市级领导以点带面,带头示范,企业体感温度明显上升。

辽宁润兴新材料有限公司因为生产规模扩张,急需增加厂区规模。在调研中了解到这一难题,盘锦市领导当场接单,经协调,辽宁新材料经开区已在企业厂区周边预留规划50至100亩产业用地,为企业后续扩产、项目落地预留空间。同时统筹发改、工信、应急、环保等职能部门提前对接会商,围绕产业扶持、项目审批等相关政策沟通协调,提前梳理手续办理流程、预判堵点难点。

截至7月24日,盘锦市领导实地走访企业647家,有169家企业提出具体问题和诉求244件,已办结178件,占比72.9%。

在盘锦市领导常态化联系企业反映问题及办理台账上,记者看到,通过对接企业,四类问题正在得到化解:通过调研企业生产经营现状与中长期发展规划,主动对接各金融机构,在严守法律法规前提下打通企业融资堵点,缓解企业资金周转压力;针对要素保障、人才引育、市场委托等各类经营痛点,牵头组织行业主管部门开展联合会商研判,制定靶向性帮扶举措,助力企业降本增效、转型升级;抓政策资金兑现,提升政府公信力,新官理旧账,解决了部分企业奖励补贴兑现慢、流程烦琐等企业关心问题;现场处置企业难题,带动各地区、各职能部门转变工作作风,推动实现由“企业主动对接政策”向“政策精准直达企业”转变,由“企业上门跑办事项”向“部门下沉靠前服务”转变。

近期,省委对盘锦市市级领导联系企业工作落实情况进行随机抽查,抽查的130家企业对市领导实地走访、问题诉求办理等情况的反馈全部为“满意”。

“一把手”走流程倒逼流程再造

近日,盘锦市双台子区政务服务大厅收到两面锦旗:“加班服务暖企心,高效登记助融资”“主动担当优营商,靠前服务显担当。”送锦旗的是盘锦三力中科新材料有限公司。

“那天办理不动产抵押登记时,时间真紧!”盘锦三力中科新材料有限公司行政总监于婧回忆说,这笔业务关乎企业重大融资落地,若无法当日办结,将直接影响银行放款进度,并对企业项目运营与资金周转造成较大影响。

随即,双台子区数据局与不动产登记中心迅速启动联动机制,不动产登记中心抽调骨干力量加班加点进行材料审核与系统录入。通过两部门高效联动,原本可能跨日的业务实现当日办结。

企业办事一路畅通,是因为盘锦市各部门的“一把手”已经“先走一步”,为“高效办成一件事”提前清障。

盘锦市数据和政务服务局数字政府科科长刘伟解释,所谓“高效办成一件事”,比如企业开办,就是把企业设立登记、公章制作、社保参保登记等需要多头办理的“一堆事”,打包成“一件事”。办事人员只需要在电脑上动动鼠标、填填表,后面的事由数据和政务服务局协调各部门并联审批。

办好“一件事”,经历过一场头脑风暴。盘锦市提出要求:办事痛不痛快,各单位“一把手”要先把自己代入企业、群众角色,认真走一遍流程,提升共情能力,充分体会痛点和难点,解决问题更有的放矢。

说“走”就“走”。盘锦对全市58项“高效办成一件事”事项进行梳理后,20个行业牵头部门主要负责同志切换办事群众视角,按照“精准研判—亲身办理—现场倾听—闭环整改—全面评估”五步工作法推进,深入政务大厅、办事现场,随机体验,对排查出来的问题能解决的立即解决,跨部门事项主动协调,复杂疑难问题及时上报,用“走”出来的堵点,倒逼服务效能的提升。

通过“一把手”走流程,盘锦市梳理办事堵点难点,将问题清单报送省级主管部门,推动政务平台升级、跨部门接口调整、办事流程重塑、通过省、市两级协同发力,35个问题得到解决。同时,以“高效办成一件事”为牵引,持续推动政务服务“四减”改革,2025年以来市本级累计898个(次)依申请政务服务事项实现压减,压缩时限2114天、精简材料396份、减少办理环节170个、压缩跑动次数143次,进一步提升政务服务效能。

在“一把手”走流程基础上,盘锦市还不断创新便企利民举措,以交通从业人员为例,此前资质办理环节多、需提交的证明材料繁杂,群众经常往返跑。为此,交通和公安部门建立出租汽车从业人员信息共享机制,公安部门定期完成驾驶员背景信息核查,并将结果同步至交通部门,各类资质审核所需证明材料全部由部门间内部流转核验,不再要求办事群众线下开具、重复提交。改革后,全市2万余名出租车、网约车驾驶员大大减少了办事成本。盘锦领导干部下沉一线实地核验、就地化解办事难题的做法,为全省完善集成办事常态化工作提供了可借鉴的基层实践样本。

四级帮办代办服务直达基层末梢

辽宁首嘉智慧城市综合服务股份有限公司桔子广场分公司总经理范丽娜,正为租金压力大、现金流紧张犯难时,门响了,盘锦市兴隆台区商务局“金钥匙”助企服务团队主动登门。

“我们自己都没摸清的门道,他们一条条捋出来了。”范丽娜说。服务团队为她量身定制申报方案,成功争取稳经济专项资金和消费复苏资金6万元。

钱不算多,但范丽娜记住了这件事:“干部真来、难事真帮,服务两个字真写实了。”

如今在盘锦,帮办代办,如一张细密温暖的网,兜住企业的急难愁盼,接住群众的日常小事。

此前,对照全省高效便利政务环境建设相关部署,盘锦建成覆盖市、区县、镇街、村社四级联动帮办代办服务体系。出台《盘锦市加强帮办代办队伍建设及系统化培训工作方案》,划分各层级服务职责,组建580支帮办队伍、帮办人员1400余人,统一登记人员名册,实行动态更新管理。一线服务人员围绕自身岗位职责,吃透各项办事政策,熟练操作线上政务服务平台,为企业、群众帮办代办业务。

经过调研,帮办队伍免费承接企业设立、行业许可、社保申领、民生福利等各类事项办理,针对老年人、残疾人推出上门、预约服务,确保“群众开口、企业求助,就有人接、有人办、有人盯”。同时,聘请187名由企业主、市民、专家组成的营商环境监督员,常态化开展明察暗访、意见征集和问题反馈,形成多元参与的社会监督体系。

帮办代办,将服务延伸至“细枝末节”。

盘锦市公安局将体检中心迁入政务大厅同楼层,实现体检、办证一站式办理,惠及10余万人次。为老年人和不会使用手机的群众保留线下快办通道。

盘锦市自然资源局辽滨经开区分局为项目护航。辽东湾城际公交综合服务中心是省级重点项目,因建设规模调整,导致后期工程规划许可手续办理滞后、工期吃紧。分局安排专人全程跟进,提前介入审查申报材料、积极沟通设计院完善建设工程方案,并指导企业线上申报,帮助企业快速领取相关证照,加快了施工进度,为5G智慧公交建设按下“快进键”。

今年以来,盘锦市各类代办业务总量7万件,相关业务下沉至各村社站点,大幅减少办事往返路程,基层便民渠道运转顺畅。这套标准化全域代办模式,补强了基层政务服务薄弱环节,为全省提供可复制的实践经验。

盘锦市政务服务中心为企业和群众提供一站式贴心服务。 盘锦市委宣传部提供

盘锦市市场监督管理局工作人员向企业代表讲解办事流程。
本报特约记者 潘 浩 摄

新招实效

规范涉企行政执法

发布全国首部《市场监管标准化体系汇编》,涵盖二十一大类300余项管理标准,实现从“依靠经验”向“标准引领”的深刻变革。

『安心建』

将规划、施工图等审查环节前置并联预审,企业签订土地出让合同、缴清税费后,7个工作日内可同步核发多类许可证。

通关便利化

落地粮食监管场地赋能粮油产业发展,进口粮食可查验放行后直接入仓,每年为企业节约综合费用超千万元。

全域帮办代办

全市组建580支共1400人的帮办代办队伍,实现市域全覆盖,今年已办理帮办代办业务7万件,打通便民利企“最后一米”。

医保刷脸

挂号、缴费、购药全流程开放人脸识别结算,单次结算用时缩短至十几秒,刷脸结算日均使用量0.2万人次。

本报记者 王 刚 整理

营商声音

我的蓝莓园当年建设当年投产

辽宁沃沣生态农业有限公司蓝莓数字产业园总经理 张 帅

良好的营商环境,是初创企业站稳脚跟、快速成长的最大底气。这次在家乡,让我真切感受到了贴心的政务服务与营商温度。

2025年3月,我在盘锦市大洼区注册成立辽宁沃沣生态农业有限公司,专注打造蓝莓数字产业园,发展现代化设施农业。同年5月,我开始准备公司设施农业项目备案审批工作,这需要同步对接发改、农业农村、自然资源等多个部门,办理项目备案、用地审批、建设审批等多项手续。本以为这类跨部门的项目审批周期长,办结至少需要大半年时间,我早早就做好了长期奔波、慢慢推进的心理准备。

可事实却出乎意料。项目启动后,大洼区各级部门给予了我们极大的支持。区委、区政府主要领导及各相关部门领导主动添加我的微信,告知我项目推进中遇到任何问题,都可以随时沟通、协调解决。同时,新兴镇也为企业提供了全程专属帮办代办服务,彻底省去了反复跑腿的麻烦。整个审批过程,我仅去了一次区政务服务中心,配合工作人员解释相关专业材料信息、核对资料细节,其余流程对接、材料报送、手续流转等工作,全由镇政府工作人员代办落地。最终,我们仅用时一个月就办结了全部审批手续。

高效的审批效率为项目建设留出了宝贵时间,手续办结后,我们第一时间开始产业园建设,顺利完成首批蓝莓种植工作,当年蓝莓便成功坐果。春节期间,首批蓝莓顺利完成采摘、上市销售,收获了良好的市场口碑和经济效益,实现了当年批复、当年建设、当年产果。

眼下我们正推进二期项目申报,计划新建13栋智慧温室大棚,进一步扩大种植规模。二期项目同样享受政府帮办代办服务,现在各项流程稳步推进,进展十分顺畅。我非常期待二期大棚投产后,企业产业规模和产能实现全新突破。

优质的营商环境、高效的审批效率、贴心的帮办代办服务,坚定了我扎根大洼、深耕设施农业的信心。期待蓝莓数字产业园不断发展壮大,打造特色农业样板,带动周边农户共同增收致富。

本报记者 费嘉维 整理

延续注册十分钟就搞定了

盘锦市中心医院住院部泌尿外科护士 王 菲

我从事临床护理工作多年,这次办理护士执业证书延续注册,让我真切感受到政务服务的变化太大了,现在的办理方式又省时、又省心、又省力,当天就能办结拿证。

护士执业证书每5年需要进行延续注册,我的证书是今年8月23日到期,但是临床护理工作任务繁重、轮班紧凑,需要全身心投入患者护理、病房值守工作中,根本没有多余时间和精力耗费在手续办理上。

回想早些年办理证书时,流程特别烦琐耗时。所有资料都得自己提前准备、逐条填报、反复核对,一点差错都不能有,即便如此,最快也得4天到5天才能完成审批,拿到证件。

今年我的证书到期办理延续,我还有些担心工作太忙、没时间办手续,结果全程体验下来格外轻松。单位相关负责人留意到我的证书三个月内即将到期,需要延续注册,主动提前提醒我准备相关材料,让我不用一直记挂证件到期时间,避免出现逾期的麻烦。贴心的前置提醒,减少了我很多顾虑。

同时,办理流程也简化了很多。7月中旬的时候,我利用休息时间,在线上填好相关表格,并整理好了所需证明材料,单位相关负责人统一收集、统一整理、集中上报对接审批部门。全程没用我跑腿。

办理效率更是让人意想不到,现在护士执业证书办理和延续注册属于“立等可取”事项,对比以前四五天的办理周期,现在统一办理仅需十分钟就能完成全部审批流程,单位相关负责人当场就办结取证,我也在当天就拿到了延续注册完的证件,这前后的变化不经历真是感受不到。

从前全程需要个人费心跟进,如今流程简化、全程零跑腿,不用耽误工作、不用耗费精力,对于我们坚守临床一线的护士来说,这是最实在的便民服务,让我们不用再为执业证书延续注册发愁犯难。

本报记者 费嘉维 整理

邀约式执法解了企业大难题

北新禹王防水科技集团有限公司安环主管 李 野

听说辽宁省生态环境厅创新推出了“邀约式执法”举措,企业可根据自身实际随时向执法部门发起针对性邀约。我们抱着试试看的想法联系了盘锦市生态环境局,结果执法部门迅速抽调技术专家赶来,目的只有一个:“解决问题”,帮了我们大忙。

我们公司是从事防水卷材生产的,此前,公司生产车间VOCs在线监测系统突发排污数据异常报警,设备监测数据波动超标,给企业环保合规生产带来极大隐患。我们多轮排查过后,依然无法锁定故障根源、解决数据异常问题。

由于防水卷材生产线属于连续性生产工序,无法随意停机,为保障排污合规、守住环保底线,我们只能紧急启用了人工监测方式进行处置,但人工监测费用较高,远超当日生产经营利润,企业一度陷入“生产不停、成本激增、风险叠加”的困境,如果长时间无法排查故障,就有被迫停产的可能。

在此情况下,我们主动拨通了盘锦市生态环境局的电话,发起邀约后,得到了快速响应。生态环境保护综合行政执法队迅速组建由技术专家、执法骨干组成的专项帮扶团队,第一时间来到生产现场,与我们一线工作人员并肩会诊。

最终帮扶团队耗时4小时,精准锁定设备故障症结,并现场指导我们完成整改修复、系统调试。在专业团队的帮扶下,在线监测数据快速恢复稳定,我们的生产线也恢复正常,成功化解了停产停工和环保合规风险,彻底解决了困扰企业的生产难题。

除应急帮扶外,邀约式执法模式还为企业长效绿色发展提供了有力支撑。面对陌生的环保新标准与设施升级难题,生态环境部门主动上门指导,精准解读政策标准,指导和帮助我们提升环境管理水平,有效降低污染物排放。

以前提到环保执法,我们心里总有担心和顾虑,生怕哪里不达标影响生产。现在不一样了,生态环境局推行的邀约式执法,让我们彻底放下了包袱,这种从“被动监管”到“主动帮扶”的转变,真的让企业感受到了盘锦市的营商温度。

本报记者 费嘉维 整理

营商“窗口”

企业变更登记一次没用跑

本报记者 费嘉维

“没想到半个小时就办好了高级管理人员变更,全程足不出户线上办结,现在政务服务实在太省心了!”想起前段时间办理企业高管变更登记的体验,盘锦华鑫实业有限公司办公室负责人孙建峰由衷地赞叹。

近期,盘锦华鑫实业有限公司因内部人员架构调整,急需完成高级管理人员变更手续。虽此类事项已推行了电子化线上办理,但平台功能有限、审批链条偏长,整体办结仍耗时长、等待久。

变化始于今年5月1日,辽宁省升级线上办事系统,进一步提高线上办理效率,企业线上办事便捷度得到显著提升。

办事当日14时40分,孙建峰在单位办公室登录盘锦政务服务网,根据页面指引进入“高效办成一件事”专栏,跳转至辽宁省经营主体登记注册平台开展业务申报。他依次录入企业基础信息、新任高管身份资料,上传股东会决议等证明材料并完成电子签名,整套填报操作仅耗时20分钟就提交成功。

15时3分,盘锦市市场监督管理局驻政务服务中心工作人员在后台受理工单,仅用时3分钟就完成了全部审核,从填报到办结全程不到半小时。业务办结后,企业可按需选择营业执照邮寄到家或窗口自取,全程不用往返大厅,真正实现了办事零跑腿。

“今年系统更新升级后,办事便利度提升不止一个档次。”孙建峰对比新旧办事流程深有感触,“往年上传股东会决议、公司章程等资料,必须把文档转换成图片格式,反复扫描、调整尺寸重新上传,耗费大量人力时间。如今系统直接兼容PDF、DOC等多种格式文件,材料一键上传无须二次转换,大幅压缩申报准备时间。”

为进一步提升企业办事效率,盘锦市政务服务中心大厅配齐专职帮办代办队伍,开通线上业务咨询专线。“企业在填报、上传材料、电子签章等环节遇到任何卡点,均可随时致电咨询,工作人员实时在线答疑、远程协助修正材料。”盘锦市市场监督管理局驻政务服务中心首席代表李野介绍,市场监管部门不断优化内部线上审批机制,删减冗余流转步骤,建立简易变更快速审核通道,确保企业变更业务2小时内完成审批。

从企业自主线上填报,到后台即时审核完成,全程无须线下递交纸质材料,打破时间、空间限制,用“数据跑路”替代“企业跑腿”。

记者手记

多看企业和群众得到了什么

政务服务好不好,经营主体的亲身感受最有说服力。采访盘锦华鑫实业线上办理高管变更业务时,半小时极速办结的体验,让记者真切感受到,优化营商环境从来不是听政府说了什么,而是委看企业和群众得到了什么。

过去,很多企业线上办理变更,常会遇到文件格式受限、审批等待周期长等困扰,即使足不出户申报,也要耗费大量时间修改材料、等候审核。今年,线上系统升级后,多格式文件可直接上传、后台审核同步提速,再搭配全天候线上帮办代办咨询服务,最快20分钟即可办结企业变更,这看似只是时长的缩减,其实质却是政府主动换位思考、为经营主体减负的服务理念转变。

数字化改革的红利,早已覆盖盘锦市各类办事场景。据了解,盘锦现已上线“一次不用跑”事项2066项、“立等可取”事项1937项,业务范围涵盖企业开办、民生保障等群众和企业高频需求。同时,持续推动政务服务事项“四减”改革,2025年以来市本级累计898个(次)依申请政务服务事项实现压减,压缩办理时限2114天、精简申请材料396份、减少办理环节170个、压缩跑动次数143次,进一步提升政务服务效能。办事流程简化、办理时限压缩,从根本上降低了企业和群众办事的时间和人力成本。

盘锦市不断优化营商环境,增强引力,展示魅力,提升活力。
本报特约记者 林 松 摄