

“活力新衢州 美丽大花园”

柯城大家谈

●本期主题：打造中国营商环境最优城市

提升营商环境 服务高质量发展

部门声音

●朱玥(区委办)：优化营商环境，要从转变工作思维做起。要变政府单项审批为政府与建设单位双向共同办事，当好服务企业的“店小二”，做到有求必应、无事不扰。要精准施策、重点突破，从广度和深度两个方面不断增强企业和社会对优化营商环境改革的获得感。

●江晓飞(区委办)：个人觉得，最优营商环境体现在四个方面：一是强化政务服务，让企业办事“速度”最快。二是强化沟通扶持，让企业感受“温度”最暖。三是强化监督执纪，让惩治腐败“力度”最大。四是强化制度建设，让政商关系“尺度”最合理。

●傅颖(区府办)：在“人人都是营商环境，个个要做有礼干部”上有三方面思考：一是谈判环节仪式化。谈判需要“仪式感”，从人、事、物三方面抓好。人——参与谈判人员需要有基本的谈判礼仪，展现“衢州有礼”，让客商感觉被重视。事——谈判事项清单化。在与客商谈合作前，准备好谈判事项、做好谈判预案、设置“破冰环节”以及“一份政策文件”、“一个展现合作诚意的PPT”、“一张形象化的合作图”，将主动权掌握在手。物——谈判场所服务人性化。谈判的环境对谈判的结果也起着决定作用，谈判过程中的贴心服务会让谈判更顺利。二是复杂程序简约化。针对不同的项目，在谈判前确定牵头主体部门和人员，由其帮助客商先期摸底项目过程中涉及的部门、需要的材料等，并在项目谈判时第一时间一次性告知。三是合同履行守约化。一份合同就是一个承诺，一个承诺就好像一个产权一样是一份资源，而违约就是对这项资源的侵害。作为政府机关，更需要维护自身形象，合同签订后仍需严格按照合同约定履行义务，同时也需监督对方严格履行义务，在双方都履约的前提下才能达到合作初期的愿景。

●陈伟(区人大办)：营造最优营商环境需要进一步优化完善项目落户流程，加强项目办理涉及部门间的有效衔接，明确各环节办理时限、责任部门、联系反馈方式等，实现透明高效协同的项目落户全流程指南。

●吕益中(区纪委)：谁的营商环境好，谁就能吸引资本，更好地发展经济。一要抓住“牛鼻子”。要把“最多跑一次”改革作为优化营商环境的“牛鼻子”，让“衢州有礼”深入人心，让“马上就办”“一次办成”成为主旋律。二要出好“金点子”。营商环境好不好，企业最有发言权；营商环境怎么改，企业的建议最中肯。在组织机关干部开展营商环境“头脑风暴”的同时，也要注重通过座谈会、走访调研等多种形式广泛征集企业对优化营商环境的意见建议。三要用好“杀手锏”。要树立“营商环境无小事”的理念，强化监督执纪问责，开展“体验式”督查，全程跟踪管理，对破坏营商环境的行为毫不留情，发现一起就查办一起。

●蒋利平(区委宣传部)：营商环境是软环境，是“水”，放水才能养鱼，蓄

水才能聚鱼。个人认为，打造良好的营商环境必须做到三点：一要营造亲商氛围。当前，全市上下正值打造“南孔圣地 衢州有礼”城市品牌之际，以此为契机，加强重商亲商宣传，出台安商富商政策，人人当好“店小二”，让客商有如沐春风、宾至如归的感觉，切实提升客商的获得感和归属感。二要优化审批流程。聚焦企业反映集中的办事环节痛点、堵点、难点，列出清单，提出方案，分类分层分责，限期挂账整改。继续深化“最多跑一次”改革，打造一体化审批平台，进一步优化服务流程，推行“互联网+服务”，提高客商对营商环境的认可度和满意度。三要设置高压的营商红线。没有规矩，不成方圆。要将改善营商环境工作纳入社会监督体系和重点督查范围，制订专项督查方案，对重点区域、主要部门和窗口单位开展日常督查，同时借助钉钉、互联网等平台，加强部门之间的联动和监督，启动专项问责机制，确保营商底线不破、红线不碰。

●何建忠(区委政法委)：可以从三个方面入手：一要懂商，包含“知己”和“知彼”两方面。知己，就是要对本地的招商引资政策有深入的了解，在招商引资过程中能熟练地与客商答疑交流。同时也要对本地的人文特点、产业特点有较深入的了解，比如针对所要引进的企业，本地是否有配套的上下游企业支撑、是否有相应的产业工人保证企业的用工需求等；知彼，就是要对客商的情况有基本的了解，包括客商本身的性格特点、兴趣爱好、企业的发展方向、发展潜力等方面，做到知己知彼，才能百战不殆。二要礼商。孔子的核心思想就是“礼”和“仁”。礼，即克己复礼。衢州作为南孔圣地，更应在弘扬孔子思想上作出表率。面对客商，要拿出对待客人的热情，在陪同客商实地考察、项目审批、项目落地等环节中都要全程跟踪服务，定期回访。在和客商交谈接触时，待人接物要时刻展现礼仪之城的风度，实现以真心换真心，以情招商。三要护商。要从本职工作出发，尽可能为企业提供平安、稳定的生产经营环境。如全力开展好“扫黑除恶”专项斗争，对收取保护费、扰乱企业正常生产经营秩序等涉黑涉恶行为予以精准打击，为社会、企业铲除毒瘤，提供一个绿色健康的发展环境。

●任蜀云(柯城质监分局)：结合质监工作实际，对于提升服务水平，打造最优营商环境，我觉得可以从以下三个方面入手：一是进一步简政放权，营造高效办事环境。全面梳理本部门的具体行政行为，编制行政权力事项流程并向社会公开；全面实现特种设备安全告知网上办理，让企业走最少的路、办最快的事。二是进一步优化服务，营造良好发展环境。主动贴近企业，持续开展“走企业、优服务”活动，上门提供接地气、实用的质监特色服务，为企业的发展保驾护航。同时制定行政监察回访制度，通过开展回访调查，了解工作人员的廉洁自律情况和服务态度，严防不作为、乱作为、慢作为等行为，形成为企业服务的整体合力。三是进一步强化事中事后监管，营造公平市场环境。以重点消费品、危化品等生产企业为监管重点，守牢产品质量、特种设备安全底线，努力打造

“部门监管、企业自律、群众监督”的产品质量大监管体系。持续深化特种设备安全分类分级监管，实现特种设备安全监管从事后处理向事前预防的转变，做到“关口前移，防治结合”。

●任文俊(双港管委会)：个人认为营商环境主要由以下几部分组成：一是诚信环境。政府、部门、干部、民众讲诚信非常重要，只有全社会都讲信誉了，客商才能没有顾虑。二是开放环境。一个地区的开放度越高越吸引客商，这个开放主要包括干部的思维模式、行事风格、办法措施、区域体系等方面。三是政策环境。除了基本的政策以外，更主要的是在共赢、共享、共创政策上体现出与众不同。四是人文环境。客商到一个地区，除了关心自然生态外，更加关心这一区域的包容度。“海纳百川，有容乃大”，文化底蕴、传统习俗、历史积淀、勤劳程度等都是客商关注的重要因素。五是产业环境。产业结构、产业链上下游、产业规模、产业群体等都是客商来本地投资的基础。六是创新环境。一个有活力的地区必将是一个创新创业的好地方，创新是核心竞争力。七是成本环境。运输成本、人力成本、资源成本、生活成本是客商看重的重点。八是人力环境。高级人才很重要，技能人才也重要，普通劳动力更是构成人力资源必不可缺的部分。总之，营商环境是系统的社会体系，营造最优营商环境城市需要从我做起、从政府做起。

乡镇声音

●丰小龙(双港街道)：培育最优营商环境，我认为核心还是要牢固树立“人本位”思想。一要讲“我就是主人”。要有强烈的主人翁意识，时刻提醒自己“衢州是我家，我是小主人”。只有“当家人”的主体意识强了，才会使言行举止彰显主人风范，弘扬正能量。二要讲“我就是你”。只有换位思考，才能设身处地地理解好、运用好、弘扬好“南孔圣地、衢州有礼”。尽最大可能满足客商需求，提供优质服务，才能留得住客商，才能实现合作共赢。在服务客商过程中，大家各司其职，全程要体现“最多跑一次”改革，在项目选址、立项、审批等环节，始终做到事无巨细，当好“店小二”，随叫随到，服务周到。三要讲“我就是礼”。我在哪，礼在哪。要大力弘扬和践行衢州核心价值观“诚信、责任、仁爱、奉献”，争做“营商环境、有礼干部”的形象代言人。基层干部要坚决摒弃“门难进、脸难看、话难听”的不良风气，微笑办公，真心对待办事群众，主动请个座、泡杯茶、听民意、解民忧，让办事群众带着问题而来，高兴满意而归。

●王凯琳(衢化街道)：提升营商环境，一要改思想，转作风。针对表态多、调门高、行动少、落实差等突出问题，拿出过硬措施，扎实实地改。领导干部要带头转变作风，身体力行，以上率下，形成“头雁效应”。二要立规矩，勤督查。制定长期有效的监督机制，定期不定期进行督查，对于刁难客商的工作人员，要及时严肃处理。对于在项目工作中有贡献的集体和个人，应及时给予奖励。三要多宣传，树观念。加大法治宣传力度，将企业的需求、居民的

实际需要与法治宣传、法律服务结合起来，将营造最优营商环境与普法工作结合起来。

●程义月(石室乡)：牢固树立“人人都是营商环境”的理念，真正做个衢州有礼人。树立“以人民为中心”的理念，主动当好“店小二”，服务好当地企业和群众。一要摒弃石室“无商可招”的想法。充分发挥石室的区位优势、自然资源优势，既要招文旅产业、棋鱼产业等大商，也要招小商。二要发挥人人都是“招商员”的主体意识。及时梳理出石室产业招商的政策体系，对乡村干部进行系统培训，在产业政策、要素保障上下功夫，让“礼”内化于心，外化于行。三要树立“群众利益无小事”的服务意识。端正服务态度，特别是将“最多跑一次”改革向村(社)延伸，让工作人员的一言一行、一举一动都体现出“衢州有礼”。

●徐凌(沟溪乡)：营商环境建设必须动真格，既要解决吃拿卡要的老问题，也要解决交易成本的新问题。我个人觉得营造营商环境，要从最基层抓起，多听企业家的意见，让更多的企业进得来、留得住、发展得好。一要保证企业的民情民意畅通。可以在办事大厅设立营商环境服务绿色窗口，倾听企业的诉求，根据反映的疑难问题，强化协调办理，设法解决他们的困难。二要设立服务专员，点对点服务企业。在人员足够的情况下，可以为片区内企业配备点对点、面对面的“专职联络员”，通过积极转变工作思路和工作方法，为规上企业提供法律咨询及业务指导。三要转变政府管理方式，继续深化“最多跑一次”改革，形成稳定的“衢州式服务”制度环境。建立透明化的政务公开体系，提供优质的公共服务，健全网上办事大厅申报审批制度，实现更深层次的制度创新。四要有效降低企业交易成本。简化企业注册审批程序，提高政府部门办事效率，推动形成良好的市场运行规则。同时在促进创新、加强就业、鼓励中小企业发展等方面提供综合性的政策举措，为企业提供找得着、用得起、有保证的服务。五要加大对企业的政策扶持力度，积极研究解决企业在土地、资金等方面遇到的实际困难。维护企业和企业家的合法权益，清钉拔障，严厉打击扰乱企业正常经营秩序与项目推进的行为，激发市场活力，促进经济发展。

●周琢成(华墅乡)：华墅发展需要靠项目、靠环境、靠服务，营造良好营商环境，大项目才能招得来、留得住。虽然没有招商经历，但是工作都有相通之处，结合便民服务平台工作，我认为可以从以下三方面着手：一要增强服务意识。结合“最多跑一次”改革，让企业少跑腿，保护好投资者利益。秉着“人人都是店小二，个个争当服务员”的理念，为企业主、办事人员提供全程、全面、全心的帮办服务。二要提升服务技能。在增强服务意识的同时，必须加强自我学习，提升业务能力，熟悉产业优势、基础设施配套情况、相关招商引资政策等。三要营造良好的氛围。牢固树立尊商、敬商、亲商、爱商意识，积极构建“亲清”政商关系，竭诚为企业主提供便捷、高效、优质的服务。