

关于在全区常态化开展 “亲清有约、‘铜’心助企”专项行动的 实施方案

为认真贯彻省市“新春第一会”关于创建一流营商环境工作部署，根据市委、市政府《关于在全市常态化开展“亲清有约、‘铜’心助企”专项行动的实施方案》（铜办发〔2024〕3号）要求，区委、区政府决定在全区常态化开展“亲清有约、‘铜’心助企”专项行动。现提出如下实施方案。

一、总体目标要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实省委、省政府“民声呼应”工作部署和企业诉求“挂号制”工作机制，坚持上下同心、政企同心，通过包保联系全覆盖、问题诉求全收集、闭环办理全流程，切实帮助企业纾困解难，持续优化营商环境，着力推动高质量发展。

（一）包保联系全覆盖。建立健全上下联动、条块结合、分级分类的包保联系全覆盖机制，对全区 241 家“四上”企业

和 14 个重点项目及 3802 个中小微企业全面覆盖。（1）优化调整区 2024 年领导干部包保联系重点企业（项目）工作制度，对重点企业和重点项目开展联系包保工作。区各联企干部实行挂牌服务，按季度开展企业走访，收集和解决企业诉求，包保联系的企业、项目负责人等信息发生变化的，联企干部需及时向区科经局反馈，进行平台动态调整；对包保公示牌需要更换的，及时到区科经局领取新的公示牌。（2）区工商联指导区经开区、各乡镇办，结合“五经普”企业库采取走访调研、召开恳谈会、现场办公，或微信、电话等行之有效的方式，对辖区其余在册经营企业、产业类建设项目开展“全覆盖”联系服务，宣传“亲清有约、‘铜’心助企”专项行动，发放《致全市企业家的一封信》告知联系服务方式，企业困难诉求反映渠道，精准宣传涉企政策，主动征求企业意见，用心倾听企业诉求，积极解答企业疑惑，用力解决企业难题。

（二）问题诉求全收集。坚持有呼必应，依托安徽省创优营商环境为企服务平台（以下简称省为企服务平台），建立全区企业诉求办理总平台，通过区科经局实行“多方收集汇总、一口受理登记、及时转办交办、限时办理反馈”，做到企业诉求问题有人问、有人管。要通过多种渠道收集企业诉求：（1）企业在省为企服务平台、网上工商联等线上自行反映，以及企业主

动到区直单位来信来访且现场无法办理的诉求。（2）对重点企业、项目包保联系以及区经开区、各乡镇办常态化联系服务工作中收集，且现场解决不了的诉求。（3）依托全区 18 个小微企业、个体工商户服务窗口常态化收集，且现场解决不了的诉求。（4）“悦江·政企茶叙”、现场办公、“亲清有约”周六助企服务日等渠道提交的企业诉求。

（三）闭环办理全流程。紧扣“收集、办理、反馈、回访”等环节，对企业诉求办理做到全过程管控、动态性跟踪、闭环式推进。（1）各级干部在专项行动中对企业问题诉求现场能解决的，按首问负责制要求，现场答复解决。（2）现场不能解决的，按照《铜陵市企业诉求办理说“不”提级管理实施办法》要求，提交区科经局进行研判并协调解决。（3）对某些不合理的企业诉求经组织会商研判后，由区科经局反馈给办理单位，办理单位及时向企业做好沟通解释工作。（4）对区内解决不了的、需要市相关部门协调办理的诉求，由区营商环境办向市营商环境办汇报对接。（5）各诉求办理单位办理完毕要及时向企业反馈办理结果，并对企业开展回访，区科经局在审核办结前对企业实行“二次回访”，形成闭环。

二、健全工作机制

（一）健全市场主体动态更新机制。结合“五经普”摸排的企业底数以及辖区内现有产业类建设项目底数，区经开区、各乡镇办、行业主管部门要形成辖区企业和项目库底册，每半年更新一次。

（二）健全开门接待企业机制。依托全区 18 个小微企业、个体工商户服务窗口，推深做实“周六助企服务日”活动，区县千领导要会同区经开区、各乡镇办每周六接待企业、现场办公，相关活动安排提前向社会公示，明确告知企业诉求“挂号”流程、现场办公安排和诉求办理监督方式等。

（三）健全督查督办机制。区科经局要联合区纪委监委督查室、区效能办等单位对企业诉求办理情况、联系包保落实情况及时开展督查，加强对企业诉求办理缓慢事项的督办，及时通报正反典型案例，开展互学互鉴，促进共同提高。

（四）健全公开承诺制。（1）结合企业诉求办理，深入推进公共政策兑现和政府履约践诺专项行动，构建“政府承诺+社会监督+失信问责”的诚信监督体系。（2）开展存量问题“攻坚清零”行动，对久拖不决和历史遗留的涉企重点难点问题开展集中攻坚。

三、加强工作保障

（一）强化责任落实。（1）区经开区、各乡镇办要落实服务企业的第一责任，认真倾听企业心声，收集企业问题困难诉求，能解决的牵头研究解决，不能解决的提级管理。并于3月底前每周四下班前更新报送“亲清有约、‘铜’心助企”专项行动工作情况表。（2）区直行业部门要落实服务企业的主管责任，收到交办的企业诉求要第一时间核实办理，同时要强化“管行业必须管服务”的意识，举一反三，加强研究，完善政策制度，实现“回应一个诉求、解决一类问题、提升一个领域”。（3）区科经局要落实服务企业的牵头责任，主动担当作为，善于统筹协调，加强对重点难点问题的分析研判、调度推进和跟踪问效。

（二）提升服务能力。各级干部要熟悉联系走访“工具包”内容，做到行业清、企业清、政策清，用好“工具包”。各级联系走访干部要当学习型干部、做研究型工作、谋抓手性事项、善创造性执行，提升专业能力和服务水平。

（三）加大宣传力度。宣传部门要加强专题宣传策划，组织开展专项行动跟踪报道，在全社会营造创优营商环境、推动高质量发展的浓厚氛围。

附件：1.“亲清有约、‘铜’心助企”专项行动流程图

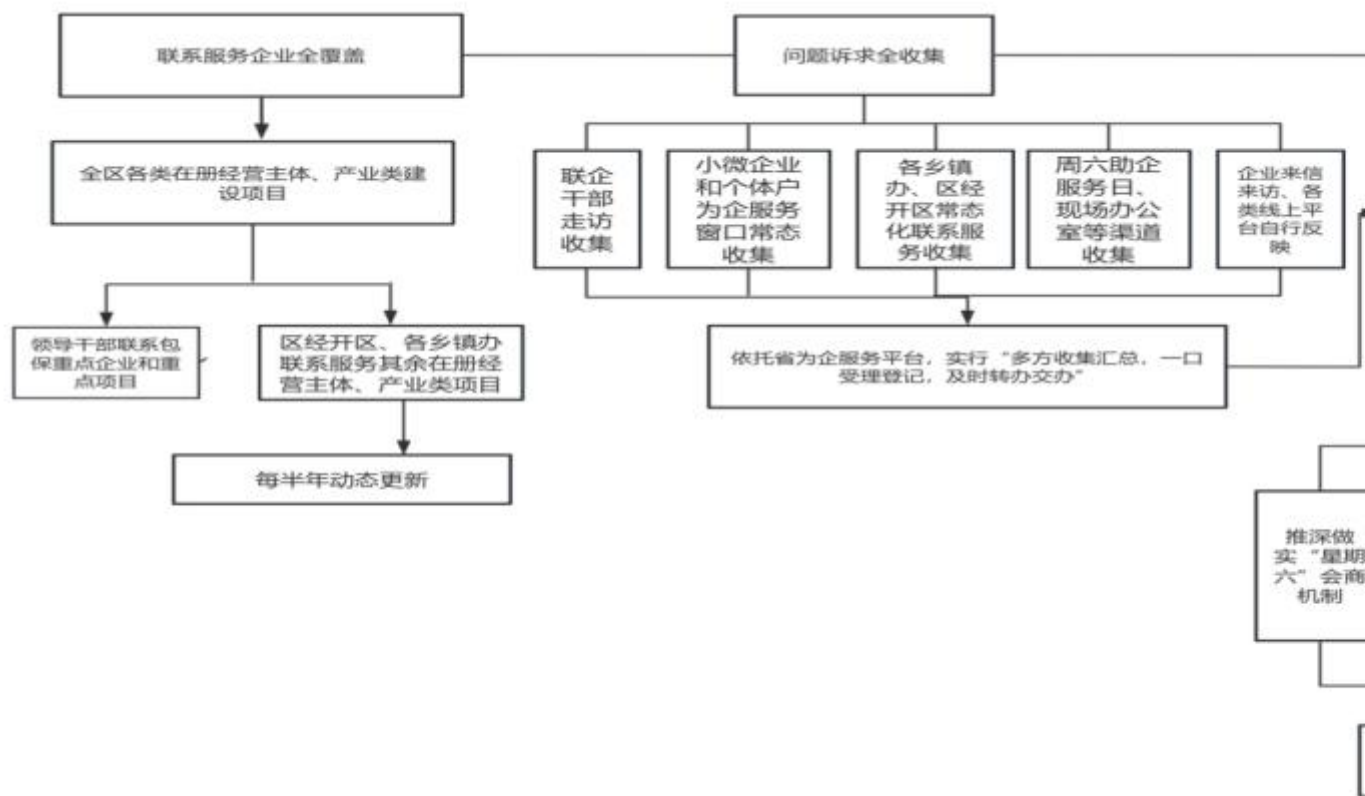
2.各单位“亲清有约、‘铜’心助企”专项行动联络员情况
表

3.“亲清有约 、‘铜 ’心助企”专项行动工作情况表

4.致全市企业家的一封信

附件 1

“亲清有约、‘铜’心助企”专项行动流程图



附件 2

各单位“亲清有约、‘铜’心助企”
专项行动联络员情况表

序号	单位	姓名	职务	办公号码	手机号	备注

附件 3

“亲清有约、‘铜’心助企”专项行动
工作情况表

填报单位：xx 单位			
此表由各有关单位填写，于每周四上午下班前反馈至区科经局，微信：17356269479。			
序号	项目	工作内容	具体情况
1	区四大班子及 法检“两长” 走访情况	参与走访领导人数（人）	
2		走访企业数量（家）	
3		收集解决问题（个）	
4	区其他单位	参与走访领导人数（人）	
5	领导班子走访 情况	走访企业数量（家）	
6		收集解决问题（个）	
7	市有关单位	参与走访领导人数（人）	
8	领导班子走访 情况	走访企业数量（家）	
9		收集解决问题（个）	
10		发放政策清单（份）	
11	宣传解读政策	召开调研座谈会（场）	
12		政策宣传惠及企业（家）	
13		帮助兑现政策（万元）	
14	本次活动收集 解决问题情况	收集解决企业、项目问题（个）	A+B
15		其中当场解决问题（个）	A
16		录入省为企业服务平台跟踪办理问题 数（个）	B

17	帮助企业解决要素问题情况	解决用工（人）	
18		解决融资（万元）	
19		解决土地（亩）	
20		解决物流、原材料供应等其他生产配套服务问题（个）	
21	听取意见建议情况	收集涉企政策、服务、营商环境的意见建议（条）	A+B
22		其中区政府/单位自行听取的意见建议（条）	A
23		其中提请区级主管部门协调听取的意见建议（条）	B
24	助企服务长效机制建立情况	区、乡镇（办事处）、开发园区常态联系企业的领导干部数（人）	
25		常态联系包保企业数（家）	
26		联系包保项目数量（个）	
27	宣传报道情况	宣传报道“亲清有约、‘铜’心助企”专项行动（篇次）	

附件 4

致全市企业家的一封信

各位企业家：

近年来，市委、市政府坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，强化“发展为要、项目为王、实干为先”发展理念，牢牢扭住重大项目和营商环境两大关键性抓手，进一步筑牢重大项目硬支撑、提升营商环境软实力，奋力跑好高质量发展接力赛，努力交出现代化幸福铜陵建设的高分答卷。

今年新春伊始，市委、市政府即召开全市重大项目突破年暨营商环境提升年动员大会，目的就是要推动全市上下铆足干劲优化营商环境，全力以赴助企纾困解难，进一步营造人人重视营商环境、人人都是营商环境、时时处处都讲营商环境的良好氛围，切实把抓项目、优服务的导向树起来，让企业站“C位”。根据会议部署，市委、市政府决定常态化开展“亲清有约‘铜’心助企”专项行动，推动各级各部门党政领导干部进企访园，解读涉企政策、解答企业疑惑、解决企业诉求，实现联系走访“全覆盖”、问题诉求“全收集”、跟踪督办“全流程”。欢迎广大市场主体积极参与配合，及时反映诉求建议。现将相关政策更新发布及干部联企包保诉求办理监督渠道公布如下：

一、政策更新发布渠道

1. 铜陵市人民政府政府信息公开网

<https://www.tl.gov.cn/tlrmzf/zfxxgk/pc/list.html>

铜陵市郊区人民政府政府信息公开网

<http://www.tljq.gov.cn/jqrmzf/zfxxgk/pc/list.html>

2.铜陵市企业云服务智慧平台

<https://www.tlmqzj.com/Index/#/>



铜陵市郊区创优营商环境为企业服务网

<https://www.tljq.gov.cn/jqrmzf/cyyshjwqfw/pc/list.html>

二、干部联企包保和诉求办理监督渠道

1.市机关效能投诉热线：96980;

郊区区机关效能投诉热线：0562-2897066;

2.市 12345 营商环境热线：12345-0;

3.市营商办为企业服务热线：0562-5111000;

郊区为企业服务热线：0562-2896955。

2024 年是新中国成立 75 周年，是实施“十四五”规划的关键一年。衷心希望全市广大企业家只争朝夕敢担当、不负韶华再出发，同市委、市政府和全市人民一道把握机遇、迎接挑战、笃行致远、勇争一流，在中国式现代化新征程上奋力谱写更加壮丽的铜陵高质量发展篇章！

2024 年 2 月