

# 主动问需 精准回应 成都解锁营商环境“升级密码”

成都发展  
Chengdu Development

连日来，一场场政企交流座谈会在成都市陆续举行，各领域、各行业的领军企业代表纷纷坦诚讲述了自身的发展难题，并与政府相关部门负责人进行了面对面的深入交流，携手攻克难关。

好的营商环境对企业而言就是生产力和竞争力。一直以来，成都市始终把打造一流营商环境作为城市发展的重中之重，坚定不移地推进市场化、法治化、国际化的营商环境建设。2024年开年，《成都市持续优化营商环境促进企业高质量发展若干举措》正式出台，标志着成都正式迈入营商环境6.0时代。

营商环境永远无止境。当下的成都，正努力拓宽政企之间的沟通渠道，积极回应企业的殷切诉求，并推出一系列便捷、高效的政策措施，旨在为企业打造一个更加公平、透明、可预期的营商环境，让企业在这片热土上扎根更深，生长更旺。

华西都市报·封面新闻  
记者 罗田怡

## 首次专设“一站式”受理 推动企业诉求闭环处理

意见诉求“一站式”受理如何实现？近日，来自产业发展、公共服务、科技创新、社会治理等领域的17家行业协会商会代表走进成都12345热线接听中心，现场观看了成都12345热线平台数据分析系统。

成都市城运办相关工作人员介绍，自2023年起，成都市就打造了“12345亲清在线”，2024年成都“新春第一会”再次聚焦营商环境，发布“12345亲清在线”系列创新应用场景，结合企业反馈的共性需求，打出一套“组合拳”。

作为政企互动的“总客服”、便企利企的“总平台”，成都12345热线，也不仅仅是一通电话。据悉，“12345亲清在线”上线一年，共收到企业咨询、建议、诉求等11.04万余件，诉求解决率97.61%。

借助行业协会商会了解市场、熟悉行业、贴近企业的独特优势，成都还首次专设行业协会商会意见诉求“一站式”受理渠道，创新构建了“1234”行业协会商会意见诉求线上受理体系。

记者了解到，体系包含一个“接诉平台”——12345热线平台，两个“工作专席”——党务专席和业务专席，三类“受理范围”——培育发展类、规范管理类和党的建设类，四种“受理渠道”——微信公众号、12345热线电话、成都市人民政府门户网站、天府蓉易办平台。

通过开设专席、收集诉求、限时办理、及时回复，实现行业协会商会问题诉求闭环处理，力求把行业协会商会的操心事、烦心事办成放心事、暖心事，提升行业协会商会助力产业发展、服务企业会员企业、整合行业资源的整体能效。

政企合作、产业发展、资金扶持……12345热线接收到的类似企业投诉不在少数，但单个企业反映的问题诉求更多是从“点”出发，难以从行业发展的角度反馈意见建议。

成都市委社会工作部相关负责人表示，“一站式”受理渠道开通后，行业协会商会可以全方位收集行业内企业的共性问题，从行业整体发展的角度提出意见建议，解决实际困难，推动相关行业部门出台更具针对性、含金量的政策措施，助力行业高质量发展。

成都科技企业孵化器协会秘书长胡胜全告诉记者，“一站式”受理渠道畅通了企业与各个部门的连接，让会员单位能够更加精准、直接、便捷地反映行业诉求、获取行业信息。协会能够通过资源整合等方式筛选企业相对基础、个性的需求以及行业的共性问题，并进行反馈。



▲ 成都12345热线企业服务专席。图据成都发布



▲ 崇州市深化“蓉易见+”市级领导服务企业专场活动。图据崇州市委宣传部



▲ 成都市民营经济高质量发展座谈会现场。图据成都发展改革微信公众号

## 提建议解疑问 “蓉易见”让企业诉求逐一落实

几杯清茶，几条长桌，在近日举行的“蓉易见·民企会客厅”——成都市民营经济高质量发展座谈会活动现场，40余家民营企业代表来到现场，与他们面对面的来自市委金融办、市经信局、市新经济委、市科技局等相关部门的负责人。

他们是服务企业的“服务生”，为企业家们解决难题。而对企业而言，政府面对面沟通，既可以一对一提出诉求，也能及时了解政府政策信息，是最切实的帮助。

“发展低空经济，空域是关键。”四川安飞通用航空有限公司总经理于桐关心低空经济产业发展的内容，他在会上提出，希望成都能在低空经济方面拓展新的应用场景。

对此，成都市交通运输局运输处副处长张令表示，市交通运输局正积极会同相关部门建立协同机制，争取空域试点开放，为低空经济发展创造良好营

环境。

“经初步梳理，成都低空经济应用场景主要分为公共服务、物流配送、观光旅游、空中交通四大类，目前已在相关场景进行试点。”张令谈到，下一步，成都也将以低空经济为抓手培育新质生产力，拓展低空经济场景应用，积极支持企业发展，助推低空经济高质量发展。

类似的情景，近日在成都市各区县同样上演。近日，崇州市深化“蓉易见+”市级领导服务企业专场活动第二期开场。在会上，成都喜马拉雅智能科技有限公司总经理向艳谈到了企业发展中遇到的问题。

“成都喜马拉雅2017年来到崇州，建有西南地区唯一一家生产性的基地。目前已经组建60多人的团队，与兴蜀人力资源公司、成都有关高校建立了合作关系，但面临着产业项目推进缓慢等问题，希望市委市政府能在厂房验收、设备盘活和配套支持政策等方面给予帮助。”

她的诉求也当场有了回应。崇州市相关负责人随即表示，将全力督促消费电子产业园

管委会和相关部门加快推进厂房验收工作，推进企业尽快投产达产。支持企业与崇州市人力资源服务产业园及在崇职业院校合作，形成生产制造、人才培养、后续服务等完整产业链，将按协议约定兑现政策，让企业实实在在感受到关心支持。

记者了解到，在崇州市的首场企业服务专场活动中，收集企业问题诉求88个，涉及证照办理、土地供应、惠企政策兑现、配套基础设施完善、人才招聘等领域。截至目前，88个问题已办理完成67个，办结率76.1%，满意率91.0%。

## 促进政企双向奔赴 建立常态化沟通交流平台

面对面解决企业难题，一场场“蓉易见”活动展现了成都优化营商环境的决心。

在座谈会上，企业反映的诉求、提出的建议，职能部门在会场就给予了回应。会后，代表们快速返回抓企业发展，推进新项目建设。会场中收集到的企业诉求和意见建议，也在职能部门当中加速跑起来。

企业与成都携手共进，产业随着城市的繁荣而蓬勃发展。

在成都市民营经济高质量发展座谈会活动现场，成都市宏途路桥机械有限公司董事长粟建文谈到了自己的期望。“这样的活动非常务实，不仅让我们更加了解政府政策，还提供了与优秀企业家交流的平台和机会。”粟建文表示，期待座谈会每年都开下去，可以按照行业进行归类收集意见，让建议反馈更集中有效。

成都市发展改革委相关负责人谈到，将通过常态化举办该活动，构建零距离政企交流沟通平台，构建为民营企业办实事、解难题的服务平台，构建重大民营经济政策的传导平台，构建助力融合上下游、左右岸生态发展的平台，激发民营经济活力，助推成都民营经济高质量发展。