

2025 年第 11 期(总第 21 期)

四川省政务服务管理办公室

2025 年 12 月 8 日

编者按：“高效办成一件事”是优化政务服务、提升行政效能的重要抓手。今年 7 月以来，全省各地认真贯彻落实国务院、省政府关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的决策部署，聚焦产业发展和企业需求，以“高效办成一件事”为牵引，统筹政府、市场、社会三方资源，加强全生命周期管理服务，推动“高效办成一件事”向“高效办成一类事”拓展，助力重点产业建圈强链。本期《四川政务服务》围绕产业“一类事”，刊发雅安市名山区蒙顶山茶产业、四川绵阳工业园新型显示产业、广元市苍溪县猕猴桃产业、泸州市江阳区文化旅游产业相关经验做法，供全省各地参考借鉴。

雅安市名山区打造蒙顶山茶“一类事” 服务场景精准赋能茶产业融合发展

雅安市名山区锚定以链兴茶、圈层强茶,立足上中下游及茶旅融合四个阶段圈层服务,整合服务事项、建立服务机制、优化服务模式,打造蒙顶山茶服务“一类事”,培育茶园提质、龙头打造、市场拓展、品牌提升、文旅融合全产业链服务生态。2025年以来,全区干茶产量6.4万吨,同比增长18.75%,鲜叶产值30.5亿元,同比增长4.09%,旅游综合收入49.41亿元。

一、整合多方资源,建立“一类事”服务体系。一是梳理服务事项清单。围绕茶产业发展需求,整合113个政务服务事项、18个增值服务事项嵌入茶产业链各环节,形成以企业信息变更、企业迁移登记等5个国家“一件事”为根,茶园社会化服务、茶叶销售等7个本地特色“一件事”为枝,高新技术企业认定指导申报、茶产品质量检验指导等单事项为叶的蒙顶山茶“一类事”服务场景。二是搭建增值服务平台。设立1个茶叶产业专窗、4个服务驿站,实行“一窗受理、集成服务”,提供茶企准入到茶园建设、茶苗种植到茶叶销售、品牌设立到市场拓展的全链条咨询导办服务。统筹农资、保险、旅游开发等第三方服务资源深入茶产业核心区,提供金融对接、用工保障等增值服务,初步构建茶产业全链服务矩阵。今年以来,共计发放涉茶类贷款7.09亿元,茶企年产值增长15%。三是畅通政企沟通渠道。由政府部门、金融机构、茶产业协会等工

作人员组成“茶企管家”服务团队,协调解决有机化建设、融资扩产、市场拓展等方面难题。通过企业家恳谈会、政策进园区等活动收集茶企诉求,按照收集、研判、交办、督办、反馈机制,实现诉求全流程闭环管理。今年,依托茶商大会联动 40 家茶企对接 312 家渠道商促成 5.2 亿元大额签约。

二、强化产销支持,提供“一类事”全链服务。一是加强培育种植指导。针对产业链上游新型农业经营主体及散户茶农培育种植需求,联动行业主管部门力量,提供农产品质量安全监督检查抽查、农业技术咨询培训等 6 个基础政务服务。推出涵盖茶苗购销、深耕施肥等增值服务的茶园社会化服务“一件事”,以及农业保险对接增值服务单事项,提供综合服务、满足茶农需求。今年以来,全区鲜叶产量约 21 万吨,产值 30.5 亿元。二是优化经营审批流程。聚焦企业准入、生产加工需求,在落地落实企业信息变更、个体工商户转型为企业等“一件事”基础上,推出茶企开办、金融服务等特色“一件事”和茶产品质量检验指导服务,有效提升茶企办事效率。今年以来,办理“一件事”104 件,惠及茶企 52 家,推出茶叶类绿色食品认证产品 84 个。三是强化市场拓展指引。创新推出茶叶销售“一件事”,提供零售商促销备案、外出展销补贴申请、电商直播培训等服务,依托村级便民服务站,设置特色商品销售专区,构建“市场交易、基地直供、电商直播、社区团购”销售网络。今年以来,蒙顶山茶电商销售额约 3 亿元,“理真·蒙顶甘露”荣获京东“年度爆款茶王奖”,“世界茶都”茶叶交易市场交易额达 36 亿元。

三、联动服务载体,拓展“一类事”服务场景。一是拓展茶产

业+“非遗”。以非遗传承人培育培优为重要支点,联动区文广体旅局、区茶叶产业发展中心等部门,精准提供非遗传承人申报、茶艺师培训指导等增值服务,培育全国首批“乡村工匠名师”1人、“国茶人物”4人,茶艺师、评茶师等173人,各级非遗传承人68人。“蒙顶黄芽制作技艺”和“蒙山派龙行十八式”茶技登陆央视《非遗里的中国第三季》。二是拓展茶产业+“民宿”。推出民宿开办“一件事”,提供民宿开办、土地调整、水电气三通等全程代办服务,实现民宿落地到开工最快30天完成,促进草堂舍、茶语溪等“名山茗宿”品牌化、产业化、集群化发展。目前,办理“一件事”21件,今年以来,全区接待游客674.57万人次,旅游综合收入49.41亿元。三是拓展茶产业+“研学”。依托茶文化、红色文化等文旅资源禀赋,推出茶文化研学“一件事”,集成研学预约、路线规划指导、茶文化科普教育等增值服务,发布“茶源探秘”“寻茶蒙顶山”等研学旅游产品和茶文化寻根、重走长征路等精品研学线路,今年以来,共接待研学人数3.9万人次。

四川绵阳工业园打造人才服务“一类事” 赋能产业高质量发展

四川绵阳工业园依托18家国家级科研院所、8所高校、51个省级研发平台及24.7万名科技人才的基础优势,以新型显示产业链增值化改革试点为契机,聚焦人才服务“引育留用”全链条全环节,创新推进人才服务“一类事”,有力助推产业高质量发展。截

至11月底,已服务重点企业20余家,带动新增知识产权500项,助推企业研发效率提升10%。

一、健全人才需求高效对接机制。坚持将精准掌握企业和人才需求作为服务起点,推动服务从“被动响应”转向“主动预见”。一是“零距离”线上平台交流。打造“园区事园区办”线上服务平台,集成发布293项基础政务服务事项、139项增值服务事项和63项惠企政策服务信息。开通“园创直通车”线上诉求通道,确保企业诉求即时接收、问题高效化解。截至11月底,已收集问题69个,解决67个、解决率达97.1%。二是“实打实”线下实地走访。践行“一线工作法”,针对链主及配套企业特点,建立分层走访机制,通过座谈与现场调研相结合方式,收集问题36个,其中人才服务类14个。健全一个区级联系领导、一个责任单位、一个项目专员的“三个一”联系服务重点项目机制,组建“园创”青年突击队一线驻点,提供全天候、嵌入式服务保障。三是“面对面”广泛征集诉求。在园区企业服务中心设置政策咨询、事项办理等功能区域,常态化开展企业家“拓展汇”“我为园区献一策”座谈会等活动,广泛收集企业发展难题。打造“人才节”品牌活动,举办进企服务、座谈分享、人才沙龙等活动12场,解决职称评定、就医就学等问题50余个。

二、构建人才服务多方协同模式。园区坚持整合各方资源力量,构建政企校协同发力的人才工作格局。一是组建专班凝聚合力。构建“1+N”协同机制,由园区企业服务中心牵头,组织就业、教体、科技等N个职能部门联动成立服务专班。建立“月例会专

项调度、季联席人才研判、年考评绩效追踪”工作机制,确保人才诉求 100% 受理,专项研究解决企业人才诉求 13 个。二是聚合高端智库资源。聚焦园区企业在技术攻关与人才储备等方面的需求,开展“百名专家助千企”行动,聘请唐志共等 7 名院士(专家)担任产业发展顾问,汇聚超 200 人的专家智库及 76 支博士团队,为新型显示等领域企业提供智力支持。定期举办“科技下午茶”活动,已助力 30 余个项目获得技术支持,实现 37 项技术攻坚,特别是成功研发了智能控制芯片算法,打破国外长期技术垄断,为企业年增产值超 5000 万元。三是联动校企精准育才。为增强技术人才的实用性与适配度,推行“企业导师+学校教授”双培模式,突破传统实训方式,推动校企共建“订制班”,促成惠科光电、富临精工等 6 家企业分别与西南科技大学、绵阳师范学院、绵阳职业技术学院等高校合作,开设“订制班”,输送订制人才 300 余人。

三、打造人才安心发展优质生态。园区秉持“随叫随到、服务周到、说到做到”原则,全力营造“近悦远来”的发展环境。一是系统布局“一站集成”。以园区企业服务中心为窗口,聚焦园区企业人才在安居保障、子女教育、医疗健康等方面的需求,出台《四川绵阳工业园新型显示产业人才服务“一类事”》工作方案,推动服务流程压缩 30% 以上、企业办事成本降低 20% 以上。二是精准满足“关键需求”。打造九华府人才服务中心,为中物院等在绵科研院所人才提供便捷高效的综合性人才服务。拿出 40 套人才公寓,创新推出可免费住 7 天的青年人才“求职创业驿站”,破解人才来绵求职创业初期“落脚难”问题。截至目前,人才驿站服务求职人才

112 人,为企业人才申请人才公寓 127 套,“一人一策”协调解决子女入学、便捷就医等事项共计 100 余项。三是闭环用好“评价标尺”。完善人才服务“好差评”制度,将评价结果与部门绩效考核挂钩,形成反馈、整改、提升的良性循环。每月召开专题会,持续加强政企沟通,累计收集并采纳优化企业意见建议 17 条,不断优化提升园区企业服务水平,推动服务质效持续迭代升级。

广元市苍溪县推行电商服务“一件事” 赋能猕猴桃产业发展提质增效

广元市苍溪县立足“中国猕猴桃之乡”资源禀赋,以“高效办成一件事”为牵引,集成科研选育、生产管理、产品营销和品牌宣传环节服务事项,打造推出猕猴桃产业服务“一类事”。聚焦产品销售信息不对称、渠道单一受限等难题,通过健全服务机制、完善保障支撑、整合市场资源,创新推行电商服务“一件事”,有效助力产业增效增收。目前,全县猕猴桃电商网销额达 4.04 亿元。

一、强化协同联动,精准破解涉企难题。一是主动收集诉求。围绕冷链保鲜支撑不足、业务拓展乏力等服务需求,建立健全企业反馈问题集中收集、动态研判、分类解决机制,并配套落实责任清单和工作提示函强化督办。今年以来,通过企业家恳谈会、圆桌会、早餐会、大走访大调研等方式,走访猕猴桃电商经营主体 200 余家,整理形成问题需求清单,涵盖人才、技术等领域服务需求 19 项,动态收集用工、要素保障等需求 42 项。二是合力提供服务。

整合农业农村、经信、科技等 27 个部门工作力量,成立“猕小帮”亲清服务团,构建专班统筹、部门联动工作机制。动态更新产业政策、办事指南,“一企一策”提供电商培育、金融、人才等个性化服务,引导培育专职电商团队,助力苍溪圣园丰等 10 家企业开拓市场。三是闭环监督反馈。用好营商环境“背靠背”监测、企业调查问卷机制,依托 12345 亲商助企热线、营商环境投诉举报中心等平台,推动问题诉求“收集、反馈、解决、监督”全流程闭环管理。今年以来,累计办结电商经营主体诉求 30 余件。

二、完善保障支撑,夯实电商发展根基。一是搭建服务平台。依托杭广东西部数字产业园,设立全市首个数字企业服务驿站,梳理电商服务“一件事”清单,集成提供食品经营许可、税务登记等 91 项基本政务服务,直播带货技巧培训、视频制作等 81 项增值服务。截至目前,累计为苍溪蜀态农产品加工有限公司等提供帮代办服务 200 余次,代办审批事项 480 余件,平均耗时缩短 60%。二是畅通物流脉络。深入实施“快递进村”工程,升级县级电商物流配送中心,整合中通、菜鸟等 6 家快递企业资源,建成 14 条跨县物流运输专线,配合航空配送,确保猕猴桃最快 48 小时冷链配送到位。打造智能仓储系统和现代化冷链物流园,引入物联网技术实现生鲜农产品全程温控追溯,猕猴桃保鲜损耗率降低 20%。三是强化政策支持。出台《支持电子商务发展十条措施(试行)》,每年安排 100 万元电子商务发展专项资金,用于产业集聚、主体培育、品牌打造、人才培养,助力企业进规入统和直播基地建设。全年吸引 1020 名“新农人”返乡创业,新增培育创业网商 600 余人。

三、注重产销融合,打造线上营销品牌。一是强化组织引领。组建乡村电商“千播联盟”,整合商务、市场监管、农业农村等 11 个部门力量,吸纳网络信息发布服务机构、农产品加工企业、冷链物流企业等产业链主体,打造“生态农业圈”。定期举办主题活动与发展沙龙,牵头制定行业公约,倡导诚信经营、规范发展,构建起覆盖乡村电商全链条的组织体系。二是拓宽销售渠道。实施“平台带货+网红直播+企业自播”三轮驱动,与淘宝、抖音、快手等直播平台签订合作协议,引入官方流量扶持,助力产品上架头部主播直播间。创新“文艺+邮政+工会+直播”模式,依托淘宝、抖音等平台,举办地方农特产品推介会、猕猴桃网上采摘节等活动,邀请抖音直播团队开展县域农特产品专场直播带货,销售额达 1.8 亿元。三是用活帮扶资源。依托东西部协作、省内结对帮扶,与杭州市余杭区建立消费帮扶机制,举行电商发展大会、电商发展论坛、电商资源对接会、39 帮扶带货天团·苍溪行等系列活动,邀请来自浙江、省内及市内各县区商务主管部门及电商企业、省级电商新业态企业、主播达人等 200 余人来苍参与电商产销对接与产品销售,推动猕猴桃相关产品月销售额提升 30%—50%,持续扩大苍溪“红心猕猴桃”线上品牌影响力。

泸州市江阳区推行文体赛事服务“一类事” 激活文旅商融合发展动能

泸州市江阳区秉持“高效办成一件事”理念,紧盯举办文体赛

事活动“环节杂、跑动多、耗时长”痛点,整合事前审批、工作筹备、活动举办服务事项,推出赛事准入、惠企政策申兑、酒店(民宿)开办、交通出行、赛事指引、安全保障、诉求响应7个特色“一件事”,打造文体赛事服务“一类事”,着力构建产业企业、文旅群体、产业圈层服务生态,助力文旅产业高质量发展。2025年1—10月,全区规模以上文体娱乐业企业实现营收4.41亿元,同比增长28.6%。

一、聚焦赛事环节,强化涉企服务支撑保障。一是再造赛事准入流程。整合营业性演出、公共场地批准等4个基本政务服务事项,拓展现场核验指导增值服务,推出文体赛事准入“一件事”,整合复用营业执照、场地权属证明等12项共性材料,申请表单压减75%、申请材料压减55.9%,核验环节压减83.3%,审批周期压减62.5%。“银河左岸音乐节”仅用5个工作日即办结《营业性演出准予许可决定》,审批效率提升62%。二是破解赛事筹备难题。聚焦赛事筹备过程中的现场勘验、场地衔接、后勤保障等服务需求,推行文旅产业营商环境观察员制度,抽调政务服务、文化旅游等部门服务专员31名,组成企业服务团队,广泛开展“进企业、解难题、促发展”活动,收集解决有关诉求67个,赛事筹备效率整体提升40%。三是加强赛事安全保障。围绕赛事举办期间安全保障需求,整合公安、应急、综合执法等5部门力量,联合制定突发问题处置预案,推出安全保障“一件事”,开展交通安全管制、场地风险排查等5项增值服务,深入赛事举办现场,协助主办方及时排查安全风险,累计提供有关服务36次。

二、强化供给配置,提升观赛群众服务体验。一是强化赛事服

务指引。充分发挥江悦明珠、佳乐等商圈党群服务驿站、图书馆、博物馆等场所人员聚集优势,开设“文旅导览专区”,推出赛事指引“一件事”,提供审批答疑、材料预审等4项增值服务,发放文旅地图、游玩指南等服务手册,发布赛事阵容、票务动态等信息。二是提升交通出行便利。推出交通出行“一件事”,提供赛事和景点联动路线推荐、交通管制绕行指引等12项增值服务,整合公交车、网约车服务联盟运力资源,加强“赛事观赛+酒旅体验”“赛事休闲+桂圆林康养”等4条精品旅游线路融合衔接,提升景区交通网络通达便利度。今年以来,景区游客人数同比增长68.8%。三是推动诉求高效解决。围绕群众餐饮、出行、住宿等方面诉求,推出诉求响应“一件事”,提供赛事信息查询、旅行纠纷调解等4项增值服务。依托12345热线、泸州市江阳区8585000便民百事通服务专线,推进特殊紧急诉求接诉直派、高频共性诉求专题专办等6项“接诉即办”工作机制,实现诉求收集、分类处置、结果反馈、复盘优化全流程闭环管理。累计解决诉求35件,群众满意度98%。

三、延伸服务圈层,打造文旅融合产业生态。一是优化政策申兑服务。优化演艺市场发展、引进高端品牌酒店等激励措施制定、发布、申报审核、兑付全流程,推出文旅产业惠企政策申兑“一件事”,并在惠企政策“一泸快享”专区叠加政策查询、图文解读、政策匹配、短信提示、在线申报、进度查询等6项增值服务,助力演艺市场主体发展壮大。今年9月实施以来,共兑现奖补资金240万元。二是优化文旅住宿服务。推出酒店(民宿)开办“一件事”,整合公司税务登记、公共场所卫生许可审批等5个基本政务服务事

项,审批时限由 30 个工作日压缩至 13 个工作日,助力景区生态旅游和民宿建设项目快速准入运营。今年以来,全区新增酒店、民宿 62 家,同比增长 77%。三是优化商户办事服务。统筹区、街道、社区政务服务机构力量,组建政务服务“帮帮团”,深入“老泸州·大河街”历史文化街区、“万象汇·时光里”等赛事举办地景点,为商户提供营业执照申领、税务登记、临时经营备案等帮办服务,助力商事经营主体健康发展,商业营收同比增长 28.6%。

(根据有关地方提供材料整理)