

# 精准服务 排忧解难 高新区梧桐园区构建高效亲清政商关系



本报讯 今年6月25日,对于郑州中岳机电设备有限公司、河南佳美石油设备有限公司、河南中机华远机械工程有限公司3家企业来说,是一个特殊和值得庆贺的日子。因为这一天,公司终于用上了期盼已久的自来水。

用水问题看似不大,但困扰企业已近十年。十年来,以上几家企业为用水问题没少跑路,但因企业门前道路建设和各种管网铺设一直没有彻底完工等原因,致使上述几家企业用水问题迟迟得不到妥善解决,没办法企业只能打自备井取水用。然而这些年,随着水位下降以及政府有关部门对单位自备取水井查处力度的不断加大,每年都要面临多次处罚,用水问题成了企业最头疼的事。

2018年9月,郑州高新区梧桐园区运营中心工作人员在开展企业服务月走访中了解到上述几家企业用水困难后,迅速行动,组成专门工作小组,协调高新区供水公司、市政公司、路桥公司、创新发展局、城市管理局、梧桐办事处、企业所在地贾庄村委会等十余家单位就路边土方清运、供水管道铺设、施工窗口确定、工程费用核算等多项问题进行多次协商,并协调相关部门现场办公,明确责任和工程进度,妥善解决工程施工过程中遇到的各种问题。经过近3个月的紧张施工,今年上半年,上述3家企业的用水问题得到彻底解决,6月25日,终于用上了期盼已久的自来水。

这一可喜的变化,得益于郑州高新区2018年初进行的管理体制和人事薪酬制度改革。

记者 孙庆辉  
通讯员 冯银堂 文/图

## 【举措】甘做“店小二”,精准服务提升发展

2018年7月,郑州高新区成立了梧桐、石佛、枫杨、双桥、沟赵五个园区运营中心,主要负责服务区企业的经济运行工作。为提高服务能力和服务水平,梧桐园区运营中心提出了“风清气正、克难攻坚”的园区核心文化,组织编写了园区企业服务指南,省、市、区企业扶持政策汇编;认真讨论并制定了园区各

项规章制度和为企业服务的具体实施细则(包括梧桐园区运营中心企业问题一口受理和帮办代办服务制度,企业家接待日制度、项目和企业分包走访制度,企业问题办理流程等);组织全体人员深入企业走访,了解企业经营中遇到的困难、问题及服务企业分类、数量、质量;设立企业问题办理台账,实行限时

办结销号制度,并将2019年确定为园区“精准服务年”,集中开展了企业服务月、服务周活动;免费为企业举办各类培训讲座;定期召开企业家座谈会,倾听企业心声;扎实开展企业家(科学家)接待日活动;采取周例会、专班、成立专门协调组等多种形式努力解决企业经营发展过程中遇到的系列问题。

## 【模式】与企业建立“亲情号”,创新服务彰显温度

为更好地服务企业,园区于2019年2月13日和5月9日先后组织工作人员进行了两次严格的相关知识考试,内容包括园区规章制度、国家有关法律、法规,企业奖励扶持政策及土地、规划、住房保障、人才政策、财税政策等;2019年4月25日、26日组织全体工作人员赴新乡辉县龙卧岩培训基地开展为期2天的团队拓展训练;2019年5月13日~17日利用一周时间开展了“精准服务”、“服务企业我该怎么”大讨论、“政务

礼仪”、“产业集群的理论与实践”和“一带一路与郑州国家中心城市”等系列活动;坚持上党课和开展主题党日活动,全面加强党的建设,发挥党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。明确要求工作人员在为企业服务中发扬“店小二”精神,努力做到文明用语、规范言行、热情周到、耐心细致,坚决杜绝“吃、拿、卡、要、拖”等不良现象发生。工作中建立台账,实行“痕迹”化管理和限时办结销号制度,在“钉钉”管理基础上,

严格执行扣加分,避免“大锅饭”、干多干少一个样、干好干坏一个样。为更好地开展工作,园区建立了“四上企业”交流群、“重点项目推进工作群”、“企业走访与问题办理工作群”、“党小组学习工作群”等多个信息交流互动平台,所有工作人员也都主动建立了自己与分包企业联系“亲情号”和微信群。这些措施和办法的实施,有效提升了为服务区企业开展“精准服务”的数量和质量,同时也收获了企业对园区工作零投诉的佳绩。

## 【助能】心贴心解难题,着力服务优化环境

据不完全统计,一年多来,梧桐园区运营中心共受理服务区企业提出的各类问题378余件,累计解决办理问题316余件,问题受理率100%,办结率83%。其中协调并妥善解决了:郑州中岳机电设备有限公司、河南加美石油设备有限公司、河南中机华远机械工程有限公司等8家企业的用水用电问题;郑州恒兴筑路设备制造有限公司、郑州铭海实业有限公司、郑州凯纳新材料技术有限公司、河南纵横精工科技有限公司、郑州韩香纺织品有限公司、郑州机械研究所、河南跃利电器有限公司、河南省日立信股份有限公司、郑州博特硬质材料有限公司、郑州佛光发电设备有限公司等30余家企业征地拆迁、项目建设、规划设计调整,文物

勘探及土方清运,厂房扩建搬迁、内部装饰装修等问题;河南紫光物联技术有限公司、佛瑞德(郑州)工业股份有限公司、河南广安生物科技股份有限公司、河南晶品新材料科技有限公司、郑州中熙能源股份有限公司、郑州联睿电子科技有限公司等近20家企业约6000万元的融资需求;郑州印之星印务有限公司、郑州英诺生物科技有限公司、郑州优埃富欧科技创新有限公司、郑州国研环保科技有限公司、郑州创客科技有限公司、河南云投小镇创业孵化器有限公司等10余家企业职工食堂建设、办公经营场地租赁、设备更新改造、公交线路开通等问题。此外,还先后举办了10余场400余家企业,2000余人次参加的人才招聘洽谈会、

政策宣讲会等,较好解决了服务区内部企业的人才需求问题;协调高新区教育和住房保障等部门较好解决了服务区内10家企业高管子女入学就业和部分企业困难职工廉租房租住问题,解除了服务区企业部分困难职工的后顾之忧。

通过园区工作人员和服务区企业的共同努力,一种亲清的“政商关系”在郑州高新区梧桐园区运营中心和服务区企业之间已初步形成,让企业能够心无旁骛、集中精力谋发展,使服务区企业呈现了良好的发展势头。截至8月底,园区内95家规模以上工业企业累计实现产值153.74亿元,同比增长10.38%,1~8月份高新技术产业累计总产值135.8亿元,同比增长13.64%。