

深化改革不止步 赋能发展再出发

——南明区“十四五”以来优化升级政务服务综述

贵阳日报融媒体中心记者 冉婷林

良好的营商环境是经济发展的助推器。“十四五”以来,南明区深入贯彻落实中央、省、市关于深化“放管服”改革、优化营商环境的各项决策部署,将推动政务服务提质增效作为优化区域营商环境的重要抓手,锐意改革创新、聚力惠民利企,通过一系列务实举措,推动政务服务从“能办”向“好办、智办、快办”转变,全力营造更加高效、便捷、温暖的政务服务环境,为经济社会高质量发展赋能增效。

深化“五个一办”改革 引领服务质效“大跃升”

从“一头雾水”到“一表通晓”,从“人力奔波”到“数据代跑”,从“多窗辗转”到“一窗办结”,从“多次往返”到“一次办结”,从“跑远办理”到“近享服务”……这组“从前与现在”的鲜明对比,勾勒出南明区企业和群众办事体验的升级轨迹,也展现出该区深入推进“五个一办”改革的生动答卷。

“十四五”期间,南明区聚焦企业、群众的办事体验感和满意度,以政务服务“一表办”“一网办”“一窗办”“一次办”“一站办”为主抓手,持续提供优质高效的政务产品,引领政务服务升级,全力做优“贵人服务”品牌。

“一表办”筑基。动态组织各部门关联标准化管理事项,实现“应关尽关”;推进常态化抽查,对区级各部门政务服务事项精准度进行核查;构建“点线面”宣传矩阵,积极宣传贵阳市便民利企服务“爽爽办”事项,有效提升企业群众的知晓度。截至2025年12月中旬,动态优化政务服务事项1514项,办理“爽爽办”事项超100万件。

“一网办”赋能。完成贵州政务服务网南明站点体系化建设,覆盖区级部门41个、乡(街道)21个、村(社区)1193个,建立人员账号1183个,指导完成电子印章255个,实现区级政务服务事项网上可办率100%;建立全程网办清单动态管理机制,认领标准化事项1458项,实现全程网办事项1144项,企业群众办事便捷度显著提升;试点政务“云勘验”推进数智服务,在“劳务派遣经营许可”“小餐饮经营登记”等领域试点政务“云勘验”,深化“人工智能+政务服务”改革,推广应用“贵人智办”AI助手,在政务大厅设置“贵人智办”体验服务区,通过人机交互实现“问、导、办、查、评”五大服务功能。

“一窗办”聚力。作为全省第一批“一窗通办‘2+2’模式”改革试点之一,南明区按照“自然人+法人,咨询+投诉”的“2+2”服务模式调整政务大厅功能分区,改革任务于2022年12月通过验收;通过提供“中午不间断服务”和“下班延时服务”,坚持每日晨会提升综合服务窗口人员业务能力,强化日常监督管理,政务服务效能和满意度显著提高。截至2025年11月,南明区政务大厅共设置95个服务窗口,日均接待群众约3000名,累计收到企业和群众通过窗口评价器等12种方式提出的评价616万余条,好评率连续5年保持在99.99%以上,累计收到书面好评留言1860条、锦旗45面。

“一次办”增效。省级统筹推动“高效办成一件事”重点事项落地33项,除无权限事项外,南明区均已落地,累计31项。2024年完成开办餐饮店、企业信息变更、退休3项省级试点,2025年承接个体工商户转型为企业、个人创业、结婚落户3项省级试点,是全省承担试点最多的区县。同时,落地市级开办咖啡店、高校毕业生留筑,创新推动区级老年人服务、入驻园区厂房等特色“一件事”,实现从“试点落地”到“自主创新”的跨越。

“一站办”惠民。大力推动高频政务服务事项下沉延伸至乡(街道)、村(社区),统一规范事项、制度、标识牌及平台建设,2023年底全面建成“15分钟政务服务圈”;完成193个村(社区)电子印章配置,上线5大类8小项证明事项,实现村级证明事项“网上开”;通过强化能力建设、数智赋能与场景拓展等举措协同发力,持续推动基层政务服务提质增效。

打造“企业之家”港湾 提升为企业服务“满意度”

“我多次向南明‘企业之家’咨询税务、社保缴费等相关问题,服务专员都耐心细致解答。还受邀参加了税务知识专题活动,收获满满。‘企业之家’就像企业的‘暖心驿站’,有疑问能快速得到回应,有需求能精准对接,让我们经营更省心!”近日,贵州辰星生活服务法人沈尧森为南明“企业之家”的贴心服务点赞。

同样感受到优质服务的还有贵州黔黔善水科技有限公司的王经理。“近期,我在兰花都街道营商服务站办理了经营范围变更,整个流程顺畅高效,省去了以往往返区级政务大厅的奔波。我还常来这里咨询相关惠企政策,工作人员总会第一时间提供清晰解读,还会精准推送匹配的政策信息,营商服务站就是企业发展的‘助力站’,让我们既省心又安心。”王经理说。

今年,在区政务服务中心指导下,兰花都街道在营商服务站创建街道级“企业之家”,以“党建引领+营商服务+政务服务”为工作主线,大力推动站点功能优化与服务升级。站点提供企业、个体设立、变更、注销,食品经营许可证、小餐饮登记等17项高频政务服务事项办理服务。同时,整合辖区金融、人力资源、法务等涉企服务资源,提供创业辅导、场地选址、惠企政策等13项全生命周期涉企服务,着力打造“企业之家”暖心港湾,打通服务企业的“最后一公里”。

早在2023年,南明区便作为全省首批试点在区政务大厅打造“企业之家”,围绕企业全生命周期、全要素保障、全经营链条,以“4S”服务理念(首问接待、定制套餐、效率升级、满意反馈)为引领,构建“3+N”服务格局,即构建企业商务服务、企业诉求接处、惠企政策兑现三大服务框架,延伸提供人才招聘、金融贷款等“N”项特色服务功能,不断提升涉企服务质效。

2025年,该区持续深化“企业之家”服务内涵,建立起联合服务、金融服务、办件预警等机制,联动37家涉企部门,梳理惠企政策510项(其中“免申即享”类443项)。

持续提供法务服务250余次、金融轮值服务180余次,创建金融超市,解决企业资金需求44.14亿元,累计处理企业诉求430余次;延伸街道级“企业之家”触角,联动兰花都、兴关路、中曹司等街道为辖区企业提供就近服务;走进招聘会、景区、青云市集、咖啡店等多元场景开展涉企服务活动,广泛宣传服务功能,“面对面”为企业排忧解难……近年来,南明区持续推动“企业之家”服务场景向多元延伸、服务内涵向深度拓展,“企业之家”的品牌知晓度与服务满意度显著提升。

推动“多项改革”见效 打出服务升级“组合拳”

今年11月,南明区祥辉生鲜店经办



南明区政务服务中心工作人员在“企业之家”接待办事群众。 通讯员 赵松 摄



企业工作人员在兰花都街道营商服务站办理业务。 贵阳日报融媒体中心记者 冉婷林 摄

人李女士收到了一条特别短信,提醒其食品经营许可证即将到期,部门拟通过“无感续证”模式为其提前办理续(换)证手续,如果同意可通过系统链接进行确认并办理。

“我们自己都没发现食品经营许可证快到期了,没想到政务服务部门主动提醒,而且办理全程都在线上,新证还可以邮寄到店,服务真是太暖心了!”李女士对这项“无感续证”服务赞不绝口。

2024年4月,南明区政务服务中心开始在全省率先推行食品经营许可证“无感续证”服务模式。该模式是运用提前研判、主动推送、数据共享等创新手段,在企业尚未主动申请许可证延期之前,通过大数据筛选建立信息数据库,将符合条件的企业纳入“无感续证企业名单”。根据名单,点对点“温馨短信”提醒或人对人“温馨电话”提醒办理。这种“不见面、零跑腿、免申报”的服务模式大大提升了审批效率,减轻了市场主体负担,让政务服务实现从“人找服务”到“服务找人”的转变。

一年多来,南明区政务服务中心联合区市场监管局持续深化食品经营许可证、小餐饮证“无感续证”改革,构建“主动触发-意愿确认-智能审批-无感送达”闭环服务模式,实现“零申请、零材料、零跑腿”,企业便利度大幅提升。同时,依托数据赋能,提前梳理公共卫生许可等11类证照到期信息,通过定向推送提醒、全程线上核验、免费寄递新证等方式,实现证照续办“零跑腿”,服务已惠及170家企业,大幅降低了企业的办事成本。

正如“无感续证”服务模式让企业切实感受到政务服务的便捷与温度,“十四五”以来,南明区还统筹推进“跨省通办”“园区事园区办”等一系列政务

服务重点改革落地见效,各项改革举措形成“组合拳”式的叠加效应,全面推动政务服务质效提升。

大力推动“跨省通办”见效。自2022年全省推进通办改革以来,南明区率先将“异地通办”融入综合窗口,实现“一窗收件、全域协同”;拓展合作网络,与云南、浙江、江苏等地签署“跨省通办”协议。2025年累计办理“跨省通办”业务超1万件、“全省通办”业务超10万件,有效破解企业和群众的异地办事难题。

大力推动“园区事园区办”见效。持续完善服务机制,制定和完善《南明经济开发区“五优”改革机制政务服务方案》,明确工作举措;积极响应诉求,构建“线上+线下”双渠道服务体系,依托园区智慧微厅,打造园区“企业之家”线下阵地,配备服务专员,并建立贵州政务服务网“企业之家”专区和“园区企业服务工作组”,实时收集企业诉求,实现“接诉即办”;延伸涉企资源,汇编20家银行及1家担保机构的108项金融产品信息,整合成园区企业服务资源手册,梳理29家律师事务所公益轮值信息定期发布。

大力推动容缺服务见效。严格落实告知承诺制与容缺受理事项目录,全区已实施告知承诺制证明事项25项、涉企经营许可事项9项、可容缺受理事项14项,为市场主体提供更具弹性的服务体验。

营商环境只有更好,没有最好。踏上新征程,南明区将持续深化政务服务改革创新,以推进“高效办成一件事”为牵引,以政务服务“五个一办”为抓手,以企业群众需求为导向,系统谋划好、实施好“十五五”时期工作,全力构建全链条、全周期、全方位的现代化政务服务体系,为高质量发展提供坚实的政务服务支撑。

市人大南明团代表、区人大代表 视察为民办“十件实事”推进情况

本报讯 12月12日,南明区人大常委会组织市人大南明团代表及区人大代表,对南明区为民办“十件实事”工作开展集中视察,实地查看项目建设成效,详细了解各民生项目推进与运营情况,以精准监督推动民生实事落地见效。

当天,视察组一行先后走进五里冲生活圈智能健身驿站、秀园社区老年食堂、贵阳市第三十三中学三个重点项目点位,通过听取汇报、实地察看、现场询问等方式,细致了解项目建设、运营管理及服务保障情况。

视察过程中,代表们对南明区“十件实事”的推进成效给予充分肯定。大家一致表示,为民办“十件实事”是保障和改善民生的关键举措,直接关系到群众切身利益。下一步,将持续履行代表职责,跟踪关注项目后续运营情况,围绕群众急难愁盼问题积极建言献策,推动相关部门进一步细化管理措施,提升服务质效,把民生实事办实、办好、办长久,不断增强辖区群众的获得感、幸福感、安全感。

(通讯员 龙海燕)

着力推动乡级“一张表”工作落地见效 “南明干部大讲堂”专题讲座开讲

本报讯 12月12日,第116期“南明干部大讲堂”专题讲座开讲,着力推动乡级“一张表”工作落地见效。区直各部门、各乡(街道)分管领导及业务骨干现场参训。

本次讲座紧扣基层报表工作痛点难点,特邀省统计局统计设计管理处多位业务专家授课。培训围绕“乡级‘一张表’报表整治及填报”主题,结合基层工作实际,深入剖析报表填报中的突出问题,明确整治标准与填报规范,为基层精准高效完成报表工作提供实操指引,授课专家对“乡级报表准入退出管理方案”进行系统解读,从方案制定背景、核心原则到实施流程、管理要求等

方面逐一阐释,助力参训干部准确把握政策要义。云上贵州大数据集团公司授课专家还通过实操演示、流程拆解等方式,开展乡级“一张表”平台操作培训,帮助干部熟练掌握平台使用技能,切实提升数据报送质效。

“讲座内容直击工作要害,既有政策解读又有实操指导,让我们对‘一张表’工作的重要性 and 具体要求有了更清晰的认识。”参训干部表示,将把所学知识转化为工作实效,严格落实报表规范和管理要求,杜绝重复填报、无效填报,把更多精力投入到一线服务和实际工作中,不断提升履职效能。

(通讯员 刘玲)

“红韵巡礼 烽火前行”主题活动 走进南明区

本报讯 12月11日,由市委宣传(市精神文明办)指导,南明区新时代文明实践中心协办,息烽集中营革命历史纪念馆、南明区西湖路街道南明堂社区新时代文明实践站共同承办的红色文明实践活动举行。

本次活动以“红韵巡礼 烽火前行”为主题,通过沉浸式、互动式体验,让红色历史可感可触、革命精神深入人心。其间穿插的互动问答、英雄赞歌独唱、书法展示等环节,充分调动了居民的参与热情。活动还为社区党员举办了庄严温馨的“政治生日”仪式,让党员们重温初心、分享感悟。

本次活动通过“讲、演、问、唱”相结合的形式,让红色文化以更亲切、更鲜活的方式走进基层、浸润人心,进一步丰富了新时代文明实践的内涵,增强了

社区居民的爱国情怀与历史责任感。

据悉,本次活动是“红韵巡礼 烽火前行”系列文明实践暨红色教育活动的收官之场。该系列活动历时4个月,以“流动纪念馆+主题互动”为载体,先后走进多所中小学及社区,覆盖超6000人次。通过可移动展板、情景演绎、诗文诵读、互动问答及红色文创等多样化形式,精准面向不同群体开展教育,推动红色精神在基层广泛传播、代代相传。

接下来,南明区新时代文明实践中心将以此次活动为契机,持续深化红色资源运用与文明实践融合机制,进一步联动辖区各实践站(所),推出更多贴近群众、形式新颖的红色主题教育活动,为培育时代新人、筑牢精神根基注入持续而深厚的文明力量。

(通讯员 何凯丽)

南明区“村超”决赛落幕 西湖路街道队夺冠

本报讯 12月14日,贵州乡村足球超级联赛贵阳赛区南明区资格赛迎来收官之战。在贵阳学院体育场,云关乡文明云关队与西湖路街道科甲挺秀市建安队展开激烈角逐,最终西湖路街道队勇夺桂冠,将代表南明区出征“村超”市赛。

赛场上,球员们精神抖擞、斗志昂扬,每一次精彩的传球、射门都引得现场观众的阵阵欢呼与呐喊。双方你来我往、互不相让,比赛进程跌宕起伏、扣人心弦。“我们能拿到冠军,不仅是场上队员努力拼搏的结果,更要感谢所有一直支持我们的啦啦队和同事

们,这份荣誉属于所有支持者。接下来我们将代表南明区出征‘村超’市赛,一定会全力以赴,为南明取得好成绩!”西湖路街道队队员周玉龙说。

据悉,自10月18日开幕以来,南明区“村超”采取单败淘汰赛制,吸引了来自全区各乡、街道的23支队伍、476名足球爱好者积极参与。赛事累计开展23场精彩对决,不仅展现了南明区基层足球运动的蓬勃活力,也进一步推动了全民健身与足球文化的深度融合,是南明区群众体育事业蓬勃发展的生动写照。

(通讯员 何凯丽)

南明区人民医院推出 “一号管一个流程”便民新举措



日前,南明区人民医院普通门诊“一次挂号管一次就医流程”就诊新模式(简称“一号管一个流程”)上线。据了解,“一号管一个流程”就诊模式是指患者在一次完整就医过程中,从挂号、就诊、检验检查到取药等所有门诊环节无需重复挂号。若因辅助检查无法在当天完成诊治,患者后续携带检查检验结果,就同一疾病前往同一科室、同一级别(或以下级别)医师处复诊时,可享受免缴第二次普通门诊诊察费(即挂号费)的政策。图为患者在南明区人民医院门诊大厅自助机上挂号就诊。

通讯员 赵松 文/图

本版稿件由贵阳日报融媒体中心记者 冉婷林 统筹

永乐乡旅居发展协会成立

本报讯 12月15日,南明区永乐乡旅居发展协会第一次会员大会在永乐乡政府举行,标志着永乐乡旅居产业告别“分散经营、自发发展”的传统模式,构建起“政府引导、行业自律、资源聚合、协同发展”的新型发展生态,为文旅经济高质量发展奠定坚实基础。

会上审议并表决通过的《贵阳市南明区永乐乡旅居发展协会章程》,明确了协会“规范行业秩序、搭建合作平台、推动创新发展、服务会员单位”的核心

使命,为永乐乡旅居行业健康发展划定了制度框架。同时,选举产生协会第一届理事、监事及会长、副会长、秘书长等组织机构成员,构建起权责清晰、高效协同的运行体系。

旅居产业是永乐乡立足生态文化资源禀赋、激活乡村经济活力的核心抓手,协会的成立是永乐乡产业发展史上的重要里程碑,是旅居产业组织化、规范化发展的重要标志,更是深化文旅融合、推进乡村振兴的创新实践。协会的落地运营,将有效破解以

往永乐乡旅居业态“小散弱”、资源配置低效、品牌影响力不足等突出问题,为整合永乐乡旅居资源、提升本土旅居品牌能级、拓宽群众增收渠道提供有力支撑。

下一步,协会将以“赋能产业升级、服务乡村振兴”为核心目标,牢牢把握农文旅融合与乡村振兴的发展机遇,切实履行行业组织职责,牵头制定永乐乡旅居行业服务标准、安全规范等共性准则,推动辖区内的民宿、农家乐等业态从“粗放经营”向“精细服务”转型;整合

永乐乡的生态旅游、农事体验、民俗文化等核心资源,联动特邀企业搭建投融资、客源共享、产品研发等合作平台,推动单一旅游产品向“吃住行游购娱”一体化服务升级;积极反映行业诉求,搭建政企沟通桥梁,助力解决辖区内旅居企业的发展痛点,团结带领全体会员单位共同激活旅居产业发展新动能,打造具有永乐本土辨识度的旅居目的地,为南明文旅产业高质量发展、乡村全面振兴贡献力量。

(通讯员 张秋忆)