

以迭代之变 聚跨越之势 赋发展之能

——四平市优化营商环境工作记事

本报记者 杨率鑫 王秀



四平市市场监督管理局的工作人员正在给群众办理业务。



发展中的四平。李坤 摄

2026年是“十五五”规划开局之年，也是四平市推动营商环境迭代升级、实现跨越的重要一年。四平市紧扣国家、省、市工作部署要求，对标《吉林省优化营商环境条例》《吉林省持续优化营商环境2026年重点行动方案》，结合全市实际情况，制定了《四平市2026年优化营商环境建设工作要点》，聚焦市场环境、政务环境、要素环境、信用环境、法治环境、保障监督6个方面，列举37项重点工作，对全年营商环境建设作出系统性安排。

全市各行政管理部门协同发力、狠抓落实，以对标提效、负面整治、纾困解难、一网通办为抓手，持续推进营商环境提质增效，始终把经营主体的“满意度”作为工作的“标尺”，切实破解企业发展难题，为四平经济高质量发展注入强劲动能、提供坚实保障。

高效办理诉求 纾解企业忧困

今年1月，四平市企业综合服务中心正式成立。这是四平市委、市政府立足全市高质量发展大局，为优化营商环境、破解企业发展难题、激发经营主体活力作出的重大决策，是进一步巩固“强作风、提能力、固成果、促发展”专项行动成果的创新举措，更是回应企业期盼、用心用情服务企业的务实之举。

企业兴则经济兴，企业强则城市强。企业综合服务中心自成立以来，秉持“解企忧、纾企困、促企兴”服务理念，以“协调解决企业全生命周期合法诉求”为职责使命，全力打造企业诉求办理的“总入口、总协调、总出口”，让企业办事不找人、不求人成为新常态，打造“有温度、有速度、有尺度”的企业服务新生态。



四平市司法局通过创新机制、数字赋能，强化监督，全面推进严格规范公正文明执法。

成立工作专班。为实现企业综合服务中心高效运行，成立由市委秘书长、市政府秘书长为总协调人的工作专班，各县(市)区党政一把手、市直各部门一把手为联络员，各县(市)区党委办公室主任、政府办公室主任，市直各部门办公室主任为联络员，明确牵头部门和协办部门。

拓展服务范围。服务内容既包括基本政务服务、公共法律服务，又扩展延伸至企业发展全过程中的政策咨询、金融信贷服务、法律服务、人才和就业服务、科技创新服务、生活保障服务等其他依法依规合理诉求，办理全程透明可追溯、诉求件件有回音。

多元受理诉求。搭建“企服通”线上平台，开通“企服通”热线电话，在市政服务中心设置“企业服务专席”，分别负责线上诉求、热线诉求、现场诉求的智能分派与进度跟踪。针对简单政策咨询，依托知识库“即问即答”；针对明确办事申请，“秒速分派”至对应部门；针对复杂综合性问题，启动会商研判机制，明确牵头部门和协办部门。

积极解决难题。针对企业反映的供水、路灯照明等公共服务问题，积极协调水务集团、住建等部门制定解决方案；针对金融保险、行政审批等诉求，联动金融监管、市场监管等部门依法依规推进

解决；建立企业满意度评价体系，每件事办结后邀请企业评价，将评价结果与督办联动，持续优化服务质量。截至3月底，累计办结企业诉求20件，企业对办理效率、结果的满意率达100%。

加大宣传力度。采取“线上宣传+线下走访”形式，全方位提升企业综合服务中心的知晓度与影响力。线上依托“四平发布”“四平广播电视台



四平市税务局创新设立市级征纳互动服务运营中心，切实打通线上办税缴费服务“最后一公里”。

等主流平台，及时发布企业综合服务中心成立及各项职能等相关信息；线下在各县(市)区重点企业开展实地走访调研，发放宣传册，现场指导企业完成“企服通”平台注册，同步收集企业发展诉求，

水平；药品安全方面，紧盯药品经营环节开展“清源”巩固提升行动，严厉打击非法渠道购进药品、网售药品违法乱象，加强对中药饮片零售、使用单位的监督检查，检查覆盖率达100%，有效保障人民群众用药安全。加大对无菌和植入类医疗器械线上、线下同步监管，规范医疗器械网络交易行为。

打好“市场秩序持久战”。纵深推进“雷霆”“铁拳”等执法行动，紧盯“鬼秤”、加油机、民用“三表”等与群众日常生活密切相关领域，持续深化重点民生计量器具专项治理；常态化开展殡葬、养老、居民水电气等领域违规收费排查清理；重拳整治“神医”“神药”、虚假宣传、违法医药广告及价格欺诈等乱象，严厉打击涉企乱收费、内卷式竞争等违法行为；全面规范网络交易行为，构建线上线下一体化监管格局，围绕问题解决率、案件查办率、群众满意率完善闭环处置机制；注重发挥“抽检利器”作用，充分发挥其雷达和前哨功

精准掌握企业发展难点堵点。截至3月底，累计走访企业60余家，617家企业在“企服通”平台完成注册。

改善市场环境 保障公平竞争

活力迸发的市场环境，离不开精细周全的保障。四平市市场监督管理局扎实推进市场监管工作，进一步夯实高质量发展基础，持续增强经营主体和人民群众的获得感、幸福感和安全感。

打好“服务发展主动战”。继续落实“高效办成一件事”要求，降低市场准入与退出成本，激发经营主体活力；主动奋战在知识产权保护的第一线，深化推进科技型中小企业知识产权梯度培育计划，引导企业加快形成专利密集型产品；探索组建特色产业专利池，逐步构建深度融合的产业生态，提升产业核心竞争力和产业链韧性；加速创新成果转化，大力提升全市有效发明专利量，进一步激发创新创造活力；主动投身于产业赋能的一线，提供精准技术支持，变“坐等上门”为“主动上门”，

组织开展“计量服务中小企业行”“个体工商户服务月”“星耀暖新”等惠企工程建设，推动个体工商户、小微企业提质增效。

打好“市场安全保卫战”。针对食品安全，聚焦网络餐饮整治、校园食品等重点领域，开展食品安全突出问题综合治理；持续深化连锁超市管理能力提升行动，提升超市食品安全风险管控能力

式强化经营者义务，更好地遏制经营者推诿扯皮、“卷款跑路”“霸王条款”、收款不退等乱象。出台印发《四平市依法处置牟取不正当利益投诉举报行为工作协调机制组建方案》，推动部门间的互通机制建立，共同治理牟取不正当利益投诉举报行为，为四平市经济发展保驾护航。

此外，强化公平竞争审查，营造公平高效的营商环境。政府及部门在制定市场准入、产业发展、招商引资、招标投标、政府采购、经营行为规范、资质标准等涉及经营主体经济活动的规范性文件和其他政策措施时，进行公平竞争审查，评估对市场竞争的影响，防止排除、限制市场竞争。从政策层面保障各类经营主体公平参与市场竞争，防止产生“玻璃门”“旋转门”“弹簧门”等隐形壁垒。

今年“长春都市圈”发展规划之年，在消除不合理隐性壁垒、保障经营主体平等使用资源要素方面，四平市以“线上线下”相结合的方式持续开展督查检查工作。对各政府部门在线上公示的各类政策措施，进行不定期、不定向的随机抽查；对各部门报送的2026年自审文件目录，按照10%的比例进行定向抽查；结合“长春都市圈”建设，在强化政策措施自审、会审审查的基础上，以招投标文件为重点，以“公共资源交易平台”为基础，对涉及《长春都市圈发展规划》的招标公告100%进行检查。

规范执法行为 提升监督效能

今年以来，四平市司法局以“规范执法行为、提升监督效能、优化营商环境”为核心目标，通过创新机制、数字赋能、强化监督，全面推进严格规范公正文明执法，以法治护航营商环境持续向好。

坚持高位推动。将规范行政执法工作作为法治政府建设的重中之重，聚焦“违规异地执法、趋利性执法以及乱收费、乱罚款、乱检查、乱查封”等突出问题，制定了攻坚行动实施方案和攻坚“突击战”工作举措，明确目标任务、实施步骤、监督举措。深化与纪检监察、法院、信访、12345热线等部门协作，建立线索双向移送和信息共享机制，形成内部监督与外部监督有机贯通的工作格局。

健全制度机制。建立涉企执法检查清单计划制度，全面梳理并公布涉企检查事项清单，明确检查主体、检查事项，从源头杜绝任性执法、选择性执法；推行“综合查一次”“扫码入企”、非现场执法等创新做法，减少对企业不必要的干扰，落实包容审



今年3月，四平市圣誉气体有限公司向四平市企业综合服务中心赠送锦旗。

慎执法要求，制定轻微违法行为免罚、轻罚清单，助力企业纾困发展；坚持问题导向、较真碰硬，建立行政执法领域问题跟踪督办机制，截至3月底，已对20个点位开展实地监督指导，推动整改问题13个，移送线索1个，制发督办函1份。

强化数字赋能。紧盯行政执法的事前、事

中、事后全链条，创新监督模式，全面应用“吉林省一体化行政检查智能备案管理系统”，依托数字化手段对涉企检查实行全流程线上管理，严格落实检查计划统一审核、统一备案，实现行政检查计划审核率100%，从源头严控违规检查、随意检查，坚决守住“清单之外无检查”工作底线，切实提高监管规范化、精准化水平。

规范执法行为。严格落实行政执法“三项制度”，进一步规范执法程序、自由裁量权行使及执法文书制作使用，全面推行首违不罚、轻微免罚、告知承诺等柔性执法举措，坚持依法监管与温情服务并重，让执法既有力度更有温度。

从监督问责。畅通企业投诉举报渠道，健全行政执法闭环管理机制，对违规检查、趋利执法、吃拿卡要等行为坚持零容忍，做到发现一起、查处一起、通报一起，以严格监督、严肃问责倒逼执法行为全面规范。

加强队伍建设。严把执法人员“入口关”“能力关”“素质关”，高标准推进2026年度综合法律知识网络培训工作，全面提升行政执法人员法治素养与业务能力。

通过各项举措落地见效，进一步推动四平市涉企行政执法实现制度化、规范化、精准化转型，切实从源头根治多头检查、重复检查、不规范执法等顽瘴痼疾。持续提升行政执法公信力与监管效能，不断激发企业经营活力与发展动力，为全市经济高质量发展提供坚强法治保障。

重塑服务模式 实现多方共赢

为优化税收营商环境、提升办税便利度和纳税人缴费人办税体验，四平市税务局聚焦纳税人缴费人“足不出户享互动、随时随地办业务”的服务愿景，着力构建“智能、高效、精准、便捷”的新型征纳互动体系。

瞄准堵点痛点，系统重塑服务模式。秉持为基层减负、为纳税人赋能的理念，创新设立市级征纳互动服务运营中心，通过人员统一调度、业务统一口径、服务统一标准、数据统一归集，切实打通线上办税缴费服务“最后一公里”。

强化中枢功能，推动业务全面升级。重点围绕“资源整合、业务提级、服务前移、数据赋能”4个方面，推动运营中心发挥“智慧税务中枢”作用：一是整合服务资源，构建“一站式”平台。将全市线上税费服务统一归集至运营中心，实现“一口收办、智能分派、全程跟踪、统一反馈”。依托征纳互动平台开通“云窗口”，实现远程“问办协同”，目前已明确4大类28项高频业务的远程辅导与办理；二是统一热线品牌，实现“一号响应”。整合全市税务公开电话，打造“5012366”四平税务服务热线品牌，建立与12366、12345热线的无缝衔接与工单流转机制，2025年累计接听咨询4.85万次；三是创新服务模式，优化办税体验。推出“可视答疑”直播、“反向拉起”远程帮办等服务模式，让纳税人缴费人足不出户即可享受“点对点”精准推送、“零时差”答疑互动，已覆盖纳税人5.34万户；四是深化数据驱动，赋能管理决策。聚焦业务量、等候时长、诉求热点等关键指标，精准识别服务堵点、痛点。通过建立统一知识库和“吹哨”响应机制，确保复杂问题“快速响应、限时办结”。

释放改革红利，实现多方共赢成效。通过各项创新举措及运营中心的系统化建设，四平市办税服务数字化转型取得了阶段性成效。对经营主体而言，办税体验显著提升。2025年累计提供人工互动服务6.67万次，平均等候时长缩短至5秒，网上办税率提升至86.28%，真正实现了“非必要不到厅、能线上不窗口”；对基层一线而言，工作压力有效释放。实体大厅窗口压缩19个，前台业务量同比下降24.02%，基层人员得以从“答疑员”角色中释放，将更多精力投入到复杂业务办理和个性化服务中；对营商环境而言，服务质效持续提升。运营中心形成了高效率的服务闭环，实现了从经验决策向数据决策的关键转变，为全市税收营商环境优化提供了有力支撑。