

回访架起“连心桥” 服务暖企“加速度”

——看汤阴县如何以满意度回访赋能营商环境提质增效

□本报记者 刘长青 牛思明

“以前办事是‘办完事就结束’，现在政府主动回访需求、解难题，这种被重视的感觉真不一样！”11月3日，汤阴县天海科技有限公司负责人接到汤阴县政务服务中心的回访电话后，由衷地感慨道。今年年初以来，汤阴县聚焦企业发展痛点、政务服务痛点，创新成立汤阴县企业满意度回访中心，通过“电话回访+现场走访+上门服务”多维模式，将政务服务的评价权、监督权真正交给企业，实现从“被动等待意见”到“主动上门找意见”理念的转变，以精准回访破解发展难题，用优质服务厚植营商沃土，为县域经济高质量发展注入强劲动力。

创新机制：变“被动受理”为“主动发现”

“您好，这里是汤阴县企业满意度回访中心，请问贵公司在投资备案手续办理过程中，对窗口工作人员的服务态度、办事效率是否满意？还有哪些需要我们协调解决的问题？”10月30日上午，汤阴县政务服务中心的4名专业回访人员正逐一拨通企业负责人电话，耐心细致地收集意见和建议。

为了让回访工作有章可循、有据可依，汤阴县精心制订《政务服务满意度回访工作方案》，建立健全“台账登记、分类转办、限时办结、跟踪督办”闭环工作制度，专门设立回访专线电话，选拔沟通能力强、业务素质高的工作人员组建专业回访队伍。回访对象聚焦两类重点群体：一是抗风险能力较弱、需求更迫切的小微企业；二是初次注册成立、对政务服务流程不熟悉的新企业。通过数据筛选精准锁定回访名单，采取“电话回访全覆盖、现场走访重点化、上门回访精准化”的方式，围绕审批流程简化度、服务态度亲密度、办事效率高效性、廉洁自律规范性等核心维度，全



工作人员正在为企业负责人讲解相关手续的办理流程（本报记者 牛思明 摄）

面收集企业办事过程中的堵点、难点、痛点问题。

“我们不仅要收集‘不满意’的意见，更要倾听‘没说透’的需求。”县企业满意度回访中心负责人介绍，工作人员在回访中坚持“不回避问题、不敷衍塞责”，对企业反映的问题当场记录，建立企业满意度回访台账，详细标注企业名称、联系方式、反映问题、处理意见、办结时限等关键信息，确保件件有着落、事事有回音。截至目前，汤阴县企业满意度回访中心已累计回访企业114家，收集各类意见和建议7件、解决7个，办结率达100%。

靠前服务：变“企业上门”为“政府上门”

“手续办理过程中有没有遇到部门推诿的情况？目前企业生产经营还需要哪些支持？惠企政策是否都享受到了？”10月31日上午，汤阴县政务服务中心主要负责人带领业务骨干，走进安阳森医学有限公司的生产车间，与企

业负责人面对面交流。

走进该企业产品展示间，墙上挂满了各类证件，负责人一边引导走访组参观，一边详细介绍企业经营情况，他表示：“我们刚开始对医疗器械经营许可证办理流程不太熟悉，县政务服务中心不仅帮我们梳理了材料清单，还安排专人全程指导，现在手续好办多了，生产也逐步稳定了。”

走访中，针对企业提出的“部分手续办理流程烦琐、所需相关资料多”等问题，走访组现场逐条讲解，并联系相关部门进行现场办公。“工作人员不仅上门听意见，还当场解难题，这种‘保姆式’服务让我们发展更有信心了！”该企业负责人握着走访组一名工作人员的手说。

汤阴县始终秉持“企业至上，服务第一”的工作宗旨，将“靠前服务”理念融入日常工作，结合电话回访收集的意见和建议，确定现场走访和上门回访名单，工作人员化身“政策宣传员”“问题调解员”“发展服务员”。在走访过程中，工作人员通过实地查看生产车间、召开座谈会、

与员工交流等方式，全面了解企业经营现状、发展规划和面临的实际困难，对企业提出的问题分类梳理、建立清单，能当场解决的立即解决，不能当场解决的明确责任单位、办结时限和具体措施，确保件件有着落、事事有回音。今年年初以来，已累计开展实地走访6次，梳理解决企业用工、政策兑现、审批流程等方面问题4个，让企业感受到“看得见、摸得着”的服务温度。

提质增效：变“能办事”为“办好事”

“通过系统培训和技能考试，我对政务服务全流程规范更加熟悉，现在解答企业咨询和办理业务时更有底气！”汤阴县政务服务大厅人防窗口负责人说。为提升窗口工作人员业务能力和服务水平，汤阴县积极响应“放管服”改革要求，聚焦政务服务高质量发展需求，组织开展全方位、多层次的职业技能培训，培训内容涵盖政务服务基础知识、业务办理规范、礼仪沟通技巧、数字化服务工具应用等多个方面，帮助工作人员补齐能力短板。同时，以“以考促学、以学促用”为抓手，组织47名业务骨干参加行政办事员业务技能考试，倒逼工作人员主动学习、提升能力。通过一系列举措，打造了一支“服务规范、素质过硬、业务精湛、廉洁高效”的高素质窗口工作人员队伍，让企业和群众办事更省心、更舒心、更放心。

在提升工作人员素质的同时，汤阴县持续优化审批流程，大力推行“一窗受理、并联审批、限时办结”模式，对高频政务服务事项进行流程再造，减少不必要的审批环节和申报材料，缩短办理时限，让企业办事“少跑路、快办结”。数据显示，今年年初以来，汤阴县政务服务中心共受理各类政务服务事项13.8万件，办结率达100%，企业和群众满意度持续提升。

交房即办证 安居又安心

汤阴县推动房地产行业健康发展

本报讯（记者 牛思明 通讯员 原金贵）“在这里交房就能办证，这在以前，是连想都不敢想的事情。”11月2日，在汤阴县长虹大道文博书院售楼处，前来选购房子的王先生掩饰不住满脸的喜悦。

保交房就是保民生。汤阴县全力以赴打好政策组合拳，推动保交房工作取得扎实成效。“今年，我们确定的保交房目标是2432套，目前已完成2398套，仅剩34套房屋主体结构已完工，正在完善供电系统。”县住房和城乡建设局建筑与房地产管理股负责人邢卫峰介绍。

为确保完成全年目标，汤阴县多措并举并举、系统推进，细致全面摸清项目底数，建立“实地走访+风险项目监测

周报”双重机制，持续跟踪项目风险隐患；建立健全保交房工作机制，充分发挥保交房工作专班作用，形成攻坚合力；积极防范化解房地产领域风险，协调解决项目推进中的突出问题，实现对项目风险的分类处置、科学应对。各相关部门主动作为、靠前服务，在确保施工安全和工程质量的前提下，全力保障项目按时交付。

县住房和城乡建设局主要负责同志表示，下一步将构建政府、企业、购房人及金融机构之间的定期对话机制，及时倾听诉求，高效化解矛盾，并以联合执法等为抓手，不仅确保保交房，更要“管长远”，持续推动房地产行业规范、健康和可持续发展。



汤阴县纪检监察机关聚焦老年人在养老服务中的急难愁盼问题，紧盯养老惠民资金使用、养老机构运行和养老服务监管等，强化一线监督检查，推动相关职能部门责任落实到位，促进养老服务更暖心。图为10月31日，汤阴县纪委监委工作人员在该县养老服务中心调研智慧养老管理平台建设工作。（孟宪敏 摄）

300余名新业态劳动者享免费体检

本报讯（记者 牛思明 通讯员 王计亮）11月2日8时许，汤阴县中西医结合医院体检中心内秩序井然。来自美团外卖的配送员小李通过“职工之家”APP扫码核销体检券后，顺利领取了体检表。“平时忙着跑单，顾不上检查身体。这次工会组织的免费体检真是大及时了！”小李在做心电图检查时说。

10月27日，汤阴县总工会组织的2025年关爱新就业形态劳动者健康体检活动在县中西医结合医院体检中心正式启动。此次活动惠及全县300余名大货车司机、快递员、外卖配送员等新就业形态劳动者。

汤阴县总工会相关负责人介绍，新就业形态劳动者由于工作强度大、作息不规律，健康隐患较为突

出。此次量身定制的体检套餐既包含常规项目，也特别增加了颈椎检查、疲劳度测评等针对性项目。为确保活动顺利开展，汤阴县总工会创新采用数字化手段，通过“职工之家”APP实现体检券申领、核销一体化服务，极大方便了劳动者。

“这份健康关怀来得太及时了！”从事货运工作十余年的王师傅表示，常年奔波让他很少关注自身健康，“通过这次全面检查，既能及时了解身体状况，更感受到了‘娘家人’的温暖。”据悉，汤阴县总工会将持续深化新就业形态劳动者服务工作，下一步将根据体检结果建立健康档案，开展健康讲座、心理咨询等活动延伸服务，切实保障劳动者的身心健康，让他们以更饱满的精神状态投入工作和生活。

学习贯彻党的二十届四中全会精神

四中全会精神在汤阴

城关镇：

凝心聚力擘画新蓝图 团结奋进谱写新篇章

□本报记者 牛思明 通讯员 张力丰

党的二十届四中全会胜利召开后，在汤阴县城关镇引发热烈反响。全镇上下迅速行动，通过多种形式学习领会全会精神，凝聚发展共识。

城关镇党委第一时间组织专题学习。城关镇党委书记刘永能表示，全会作出的战略部署是当前和今后工作的根本遵循，全镇要切实把思想和行动统一到党中央决策部署上来，确保全会精神落地生根。

通过学习研讨，全镇基层干部进一步增强了推进基层治理现代化

的责任感和使命感，持续构建“党建+网格+大数据”智慧治理体系，深化“警网融合”机制，推动基层治理提质增效。同时，统筹使用衔接资金推进基础设施建设，全力推进安井三期等重点产业项目，为乡村振兴注入新动能。大家纷纷表示，要深入学习贯彻全会精神，以党建引领基层治理，持续完善网格化管理体系，着力解决群众急难愁盼问题，不断提升基层治理效能。

刘永能表示，当前，全镇上下正以全会精神为指引，全力冲刺年度各项目标任务，确保高质量完成各项工作，为全县“十四五”圆满收官和“十五五”良好开局贡献城关力量。

韩庄镇：

宏伟蓝图催人奋进 砥砺前行续写华章

□本报记者 牛思明 通讯员 张百瑞

党的二十届四中全会的召开，在韩庄镇党员干部群众中引发热烈反响。大家纷纷表示，将把全会精神转化为推动发展的强大动力，围绕乡村振兴、社会治理、经济发展等重点领域团结奋斗，为加快建设现代化区域中心强市、建设美丽新韩庄贡献力量。

走进韩庄镇，整齐的厂房、洁净的道路、绿意盎然的生态产业园与现代化的居民小区交相辉映，塔吊林立、车辆穿梭的生产场景展现着蓬勃的发展活力。

作为“2021年中部百强镇”

“2023年镇域经济500强”“2024年中国中部地区综合竞争力百强镇”“2024年全国百强镇”等荣誉获得者，今年以来，韩庄镇围绕全年目标任务，全力以赴拼经济、促发展，保安全、护稳定，办实事、惠民生，推动高质量发展取得新成效。

韩庄镇党委书记李洋表示，韩庄镇将坚决贯彻落实党的二十届四中全会精神，在县委、县政府领导下，坚定信心、保持定力，锚定“争杯夺旗、晋位争先”的目标，守牢廉政建设、社会稳定、安全生产、生态环境4条底线，凝心聚力推动发展，在中国式现代化建设汤阴实践中走在前、干在先，当标杆、做贡献。

文化大集“搭台” 就业服务“唱戏”

2025年安阳市“秋季村晚”汤阴县示范展演活动举行

本报讯（记者 孙宇 牛思明）11月1日下午，2025年安阳市“秋季村晚”汤阴县示范展演活动在汤阴县人和公园北广场开幕。这场以“乡土为魂、文化为韵”为主题的群众文化盛会，通过歌舞表演、非遗展示、乡土市集、人才招聘等多种形式，为当地群众打造了一场精彩纷呈的沉浸式文化体验，线上线下累计惠及观众两万余人。

此次展演活动亮点纷呈，处处彰显乡土文化的创新活力。开场节目《非遗舞龙》以磅礴气势瞬间点燃全场氛围，激昂的锣鼓声与上下翻飞的龙影交织出一幅动人画卷。随着展演活动的开展，非遗文创展区很快成为人气聚集地，捏面人、传统膏药制作、九头仙艾技等特色项目吸引了众多观众驻足体验。与之相呼应的热闹

的乡土特产市集，手工粉条、生态杂粮

等地方特色产品琳琅满目，让人们在“舌尖上的乡愁”中流连忘返。“节目接地气，看得过瘾！”“市集上的皮渣、手工粉条味道真地道！”现场群众的赞叹声不绝于耳。一位村民道出了大家的心声：“从前，我们是坐在台下的观众，如今自己成了舞台上的主角，这样的‘村晚’我们真心喜欢，希望越办越好！”

据汤阴县文广体旅局工作人员介绍，活动前期通过乡镇文化站、微信公众号等渠道广泛动员，精心遴选出一批由群众自编自演、贴近生活、彰显地域特色的原创节目。值得一提的是，本次活动创新融入就业服务内容，在文化盛宴中开辟出人才对接的新天地。多家企业在现场设置招聘专区，提供百余个就业岗位，使群众在享受文化大餐的同时，还能寻觅就业发展机遇。



展演活动现场（郭梦雪 摄）

宜沟镇

抢抓农时忙秋播 绘出田间好“丰”景

本报讯（记者 牛思明 通讯员 杨潇锴）眼下正值秋播关键时期，11月3日，宜沟镇田间地头一片繁忙景象。村民们抢抓晴好天气，开足农机、挥动犁铧，全力推进秋种工作，为来年夏粮丰收打下坚实基础。

“秋播赶早不赶晚，地犁得深、耙得细，种子才能长得好。”在王老屯村的田埂上，村民王大哥正操作拖拉机往返犁地，翻起的泥土散发着清新气息。当前，全镇小麦等秋播作物备播已进入高潮，镇政府通过村广播、微信群、田间宣传点等多种渠道，及时向农户推送土壤墒情等信息，引导群众科学安排犁地、施肥等农事节奏，

确保不误农时。

为保障秋种顺利推进，宜沟镇重点做好“农机+农资”双服务。镇农机站主动梳理全镇农机资源，通过村集体协调有拖拉机、旋耕机的农户为缺机家庭提供犁地帮助，有效解决“有机户闲、无机户急”的矛盾。同时，积极引导农户储备足量优质小麦种子、有机肥等物资，确保大家“犁地有帮手、种地有底气”。

秋播一粒籽，夏收万担粮。宜沟镇相关负责人表示，将继续做好各项服务保障，与广大农户携手抓住当前有利时机，加快推进秋种进度，共同筑牢粮食安全基石。