

乌海市发展和改革委员会

乌海发改营商复字〔2026〕18号

〔办理结果：A〕

乌海市发展和改革委员会 关于市十届人大七次会议第 HBW-24 号建议 办理情况的答复函

高鸿飞代表：

您提出的《关于建立企业办事“双闭环”服务机制优化乌海市营商环境的建议》已收悉，现答复如下：

一、强化办理时限约束

一是建立超时预警督办机制。依托自治区电子监察系统，我市持续推进电子监察工作，工作人员坚持每日查看政务服务事项办理进度、红黄牌预警信息，紧盯办件受理、审查、办结等各个环节，定期对系统超时、异常办件数据进行分析并逐项核实原因，及时反馈相关部门。围绕企业群众办事需求，不断优化办理流程、压缩办理时限，持续提升服务质效。截至目前，全市政务服务事项整体办件超时率控制在 0.31%，排名全区第三。

二是明确各环节办理时限。依托内蒙古政务服网对全市政务服务事项进行标准化梳理，统一编制并公布办事指南，明确受理、审核、办结等各环节时限，确保企业群众清晰知晓办事流程和时限要求。

三是实现业务办理公开透明。企业群众可通过内蒙古政务服务网、“蒙速办”APP 实时查询各类政务服务事项办理进度，同时系统自动推送短信提醒，确保办理情况实时可查、动态可知。全面公开各类政务事项法定及标准办理时限，依托政务服务大厅电子屏进行全天候不间断循环滚动播放，服务咨询电话（0473-3998310）同步公开，方便办事主体随时咨询业务办理时长、办事要求等内容，着力以公开促规范，以服务暖民心。

二、畅通企业沟通渠道

一是构建协同服务机制。印发《乌海市全面推动助企帮办代办服务优化升级实施方案》和《乌海市帮办代办服务工作运行制度》，实行“纵向部门联动、横向部门协作”的运行机制，构建起跨层级、跨区域、跨部门的协同服务体系。组建 44 个部门 58 人参与的“企业服务专员”队伍，梳理涉企事项 1317 项，今年以来，累计召开政企恳谈会 2 次、实地走访企业 96 家，解决问题诉求 102 条。

二是推行企业服务管家机制。印发《关于乌海市推动重点企业管家服务提质扩面的通知》，实现与企业“一对一”深度沟通，

基于先抓重点、后推全面的工作思路，为全市规上及重点企业提供管家服务，根据企业产值规模、所属行业、属地分布、资质等级等要素，科学搭建市、区两级协同的精细化服务体系，选派行业部门班子成员担任服务管家。推动领导干部扎根企业当好政策的宣传员、问题的协调员和发展的指导员。持续依托企业服务管家、涉企服务热线、常态化走访调研等方式，广泛收集梳理企业诉求。今年以来，累计召开政企恳谈会 2 次、实地走访企业 96 家，解决问题诉求 102 条。

三是开通企业专属反馈渠道。推广使用自治区“蒙企通”民营企业综合服务平台，搭建民营企业与政府实时精准的沟通服务桥梁，建立自治区、盟市和旗县区三级诉求受理解决机制，全力高效解决民营企业在日常生产经营中遇到的问题和困难。根据市场主体需求，不断优化平台功能，确保相关惠企政策直达市场主体，企业诉求得到快速有效落实解决。目前，我市通过平台注册市场主体 10809 户、上传惠企政策 575 条、通过平台累计受理企业有效诉求 129 条，已全部解决。诉求建议办结满意率和五星好评率均达到 95% 以上。

四是构建企业便捷约见服务体系。依托政务服务平台统一身份认证、证照服务、数据共享等公共支撑能力，以企业政策服务和办事需求为中心，建设集多种功能于一体的企业服务空间，搭建政企沟通桥梁，开辟企业约见板块，创新实施“点单挂号式”

约见服务，企业可就发展过程中遇到的困难、问题约见相关部门及负责人进行面对面沟通、寻找解决办法。目前，已进行约见96次，诉求处理48条。

感谢您对我们工作的关心和支持，请继续提出宝贵意见！

分管领导：苏荣峰

联系人：杨 乐

联系电话：15304735786

乌海市发展和改革委员会

2026年6月10日



抄送：市人大选任联、市政府督查室
