

服务窗口，为观察一座城市营商环境与民生温度提供了直观视角。本组报道聚焦与经济发展、民生福祉紧密相连的服务一线，走进贵阳的政务大厅、银行、法院等场景，捕捉从“等待受理”到“主动靠前”、从“多窗跑”到“一窗办”的变革，展现“贵人服务”如何转化为窗口的高效与温暖。

从窗口看营商环境

云岩区政务服务大厅

水电气服务一次办成

贵州日报天眼新闻记者 黎娅茹

在贵阳市云岩区一处新开业的烘焙工坊里，店主陈兰正调试新购入的大型电烤箱。几天前，她还在为工坊的用电增容发愁，现在稳定的电力已支撑起生产线全速运转。

“手机一点，供电公司的人就上门了，从申请到通电没花一分钱。”陈兰的这份踏实感，源于贵阳市面向小微企业的“三零”（零上门、零审批、零投资）、“三省”（省力、省时、省钱）服务。

陈兰的经历并非个例。市民刘阿姨在云岩区政务服务大厅，几分钟就完成水电燃气业务资料填报：“以前要跑供电局、燃气公司、水务局三家，一天时间就没了。现在一窗通办，特别方便！”

近年来，云岩区将水电气服务整合进政务大厅，推出“一站式”集成服务。用户只需携带房产证、营业执照等基础材料，最快24小时内可完成过户、更名等业务，最长不超过7天。

供电窗口引导员刘梅介绍：“如今通过贵州燃气等线上平台或政务大厅‘一窗通办’窗口，即可实现无纸化办理。”窗口已集成缴费、报装、增容等20余项高频业务，今年已办结水电气业务超1万件。

云岩区政务服务中心主任丰羽介绍，该中心共设54个窗口，涵盖公安、税务、公积金及水电气等1300余项业务。中心还推出延时服务、帮办填单等便民措施，为行动不便者提供贴心协助。

南明区市场监督管理局

“无感办”让办事更轻松

贵州日报天眼新闻记者 何欣

“前两天收到短信提醒我食品经营许可证快到期了，点链接确认后，第二天新证就送到了。”近日，南明区祥辉生鲜店的李女士对“无感续证”赞不绝口。贵州馥白茶业公司周先生也体验到便利：他申请的营业执照因经营范围含预包装食品销售，工作人员主动同步为其办好备案，“一次申请办了两件事”。

这背后，是南明区市场监督管理局正深化推行的“无感办”政务服务改革。依托大数据与人工智能技术，通过数据共享、流程再造，政务服务实现从“人找服务”向“服务找人”转变。

“‘无感续证’中，系统智能识别证照到期时间，主动发送短信提醒。经营者只需点击链接确认、电子签名，即可坐等新证邮寄上门或前往领取，实现‘不见面、零跑腿、免申报’。”南明区市场监管局注册科科长田晶晶介绍，这以“主动服务”替代“被动申

批”，已提供短信提醒服务397次。

同时，针对企业开办环节的“无感备案”服务也已落地：企业申请营业执照时，系统自动识别经营范围，若含需备案事项，会引导同步办理，无需额外提交材料，已惠及17家企业。下一步，该局将持续拓展“无感办”服务覆盖面，优化数据共享与流程，推动政务服务向“好办”“快办”“智办”升级。

贵阳市社保服务大厅

动动手指就能一网通办

贵州日报天眼新闻记者 刘娟

12月5日，贵阳市社保服务大厅窗口前秩序井然，排队景象不复存在。“很多事动动手指就办好，不用再跑一趟。”办理社保转移的市民李先生感慨。

这一变化，源于贵阳人社服务的数字化转型。“‘贵州人社’APP、微信小程序、网上服务大厅等线上渠道全面启用，约三分之二的业务都能网上办理。”贵阳市社保中心政务科副科长刘娅介绍。企业参保、停保、个人权益查询等高频业务足不出户即可办结，需复核业务实现“最多跑一次”。市社保中心还与多个省市建立“社保通”合作机制，跨省业务可线上对接处理，免去群众奔波之苦。

服务不仅“上线”，也在延伸。70项社保事

项通过入驻各级政务大厅实现“全省通办”、24项公共服务事项实现“跨省通办”。全市739个“社银一体化服务”网点可办理83项社保业务，形成多渠道的便捷服务网络。

在引才留才方面，贵阳市人才服务中心线上依托“贵阳人才网”“筑人才”APP，持续提供岗位推送、网络招聘会等服务；线下常年举办公益性招聘会，送政策、岗位、服务进高校。针对高校毕业生推出“留（引）筑一件事”打包办理及“人才服务专窗”，通过重塑流程、整合表单、材料共享、并联审批等举措，推出“一件事”集成服务。如今，高校毕业生留筑办事材料压减70%、时限压缩41%、跑动次数减少至1次，为青年人才扎根贵阳按下“加速键”。

贵阳法院

商事纠纷提速省心办

贵州日报天眼新闻记者 韦寒

12月4日，贵阳市中级人民法院诉讼服务大厅一派繁忙却秩序井然。导诉台主动分流引导，自助终端便捷易用，“人民法院在线服务”平台让立案高效省心——记者体验商事合同纠纷立案，全程不到20分钟即完成提交，系统显示案件已进入审核流程。

“网上立案为代理跨区域案件节省大量时间和交通成本。”刚在云岩区法院“涉企服务窗口”办完手续，京师贵阳律师事务所律师陶世鸣告诉记者，以往准备材料常需反复补正，如今窗口提供精准指导，复杂商事案件还可通过“人民法院在线服务”平台提交，流程透明可追溯。“这样的变化，让我们企

业客户对通过司法途径解决纠纷更有信心。”

窗口分类设置，诉前调解引导有效分流矛盾。贵阳市法院更持续优化诉讼服务，尤其注重营商环境建设，开设涉企案件“绿色通道”，对经营困难企业落实诉讼费缓减免政策，推广电子送达、在线调解、网上开庭，推动商事纠纷“快立、快调、快审”。

数字化改革让便利落地。今年，贵阳法院继续深化“智慧法院”建设，网上立案率已突破70%，成功率同比提升20%。“指尖诉讼”从“可选项”变为“首选项”，降低纠纷成本、提升司法效率，让法治化营商环境成为企业发展的坚实后盾。

贵阳银行甲秀支行营业大厅

『及时雨』下在小微企业心坎里

贵州日报天眼新闻记者 杨唯

“您的银行卡已办理完毕……请慢走。”12月4日一早，贵阳银行甲秀支行营业大厅里，清脆的提示声穿过小窗口，让办卡的刘阿姨感到暖心。该支行因周边老年客户居多，特设“适老服务绿色通道”，配备轮椅、老花镜等用品，提供专属保障。

服务不止于大厅，更延伸至企业成长中。客户经理王健的日程排得满满当当：早上接待老客户存定期，之后赶往火车站为客户办续贷，下午还要进行客户回访。

上午10点，王健驱车前往贵阳火车站，为从事农特产商贸批发的商户令狐先生办理续贷业务。“普通抵押贷款手续反锁，到账慢，难以满足经营需求。”王健介绍，针对这一痛点，贵阳银行推出“税源e贷”等线上产品，实现贷款业务纯信用、快审批，资金最快10分钟到账。年关将至，正是进货高峰期，令狐先生需要资金周转，王健现场指导他完成线上续贷。“利率比去年下调0.45个百分点，一趟不用跑，一年省近千元利息，方便又实惠。”令狐先生笑着算账。

王健的笔记本清晰记录着这家小店的成长轨迹：去年首贷后稳住货源，拓展了2家客户；今年续贷后将扩大经营规模。而在贵阳银行信贷系统里，该商户信用记录始终“零逾期”，纳税额较成立初期显著增长，具备发展潜力。

“金融服务不是一锤子买卖，而是要陪着企业穿越成长周期。”王健表示，贵阳银行将继续聚焦小微企业融资难题，通过优化信贷流程、创新金融产品等方式，为更多商户提供精准高效的金融服务。

↓花溪区不动产综合窗口（老年人专窗）工作人员为群众介绍“手机办”。
贵州日报天眼新闻记者 朱迪 摄

爽爽贵阳时评

小窗口照见服务温度与速度

吴兵

服务窗口，是城市公共服务的直接载体。过去，它常与“排队”“来回跑”的烦琐印象相连，而如今的贵阳，一个个窗口正悄然刷新体验，折射出一座城市优化营商环境的诚意与温度。

变化首先在于服务从“等待受理”转向“主动找人”。当经营户证照临近到期，提醒短信会提前送达，确认后新证即送达；当企业遇到跨部门协调难题，“企业之家”主动介入牵头解决。窗口角色正从被动受理者，转变为主动解难题的人。

变化的深层，是技术赋能下效率与便捷的飞跃。退休手续手机一键提交，数据跨部门自动流转；法院超六成案件可网上立案；不动产权证书手机办理、快递到家，且支持跨省办理。“数据多跑路”让办事成本大幅降低。

而所有的技术革新，最终落脚点始终是“人”。银行保留“绿色通道”，服务大厅设“专窗”，行动不便者可享上门服务，客户经理手把手指导商户线上办事。“线上加速度，线下暖服务”的兼顾，尽显城市普惠的发展温度。

小窗口的改革，映照出贵阳营造公平、透明营商环境的决心，汇聚成“贵人服务”的品牌内核。这不仅让企业安心经营、市民办事便捷，更点亮城市向上发展的信心之光。

花溪区政务服务大厅

不动产登记“搬”进手机里

贵州日报天眼新闻记者 朱迪

12月5日，贵阳市花溪区政务服务大厅，以往人流不息的不动产综合窗口略显安静——服务窗口悄悄“搬”进市民手机，“挪”到群众家门口。中铁·阅花溪业主贺丹感受真切，不久前，她在自家楼下扫码、上传资料后，崭新的不动产权证书很快便快递到家，“像点外卖一样方便”。

这份便利源于持续改革。早在2020年，花溪区就推出不动产登记“一次通办”改革，将水电网过户等关联业务整合至“一窗式”服务区，实现“只进一扇门、交一套材料”。今年，该区不动产登记站联合税务、住建等多部

门，依托贵阳市不动产登记中心“筑先登”微信小程序，让高频事项下沉社区，实现“手机轻点、几步完成”。

服务更延伸至省外。跨省不动产登记“手机办”，让远在他乡的购房者免去奔波。截至目前，花溪区不动产登记站“手机办”业务量超千件，其中跨省办理30余件。

数字化未失服务温度：办事大厅内，醒目的“老年人服务专窗”依旧守候；行动不便的群众，一个预约电话即可享上门服务。从“一次办”到“手机办”，数据多跑路让群众少跑腿，诠释着“贵人服务”的温暖。

云岩区政务服务大厅医保局办公区

退休这件事一次办成功

贵州日报天眼新闻记者 高伟

12月2日上午9时，家住贵阳市云岩区黔灵镇茶店村的张登碧在家轻点手机，通过贵州政务服务网提交了职工参保人员退休“一件事”联办申请表，信息瞬间直达云岩区医保局审批后台。

在云岩区政务服务大厅医保局办公区，后台审批员孙飞燕接到提示后受理申请，系统自动将数据推送至社保系统完成养老待遇核定，再即时返回医保系统办理退休登记。“全程网上流转，群众不用跑腿。”孙飞燕介绍，从受理到办结，张登碧的退休手续一天内全部办结。该服务今年推行以来，已有181位

退休人员享受到这份便捷。

云岩区医保局征缴科负责人毛路琳说，过去退休需辗转社保、医保、公积金等多个部门，重复交材料。如今，群众填一张表，提供一次身份证原件、签一份确认书，即可同步办结关联业务。

改革延伸至更多医保服务领域。“15分钟医保服务圈”覆盖全区18个街道、170个社区，群众在家门口即可办理参保、停保、查询等高频事项。跨省医保转移接续从15个工作日压缩至“秒批秒办”，让政务服务既有速度又有温度。

息烽县政务服务中心

“企业之家”就是“娘家人”

贵州日报天眼新闻记者 谌思宇

日前，走进贵阳市息烽县政务服务中心“企业之家”办公室，墙上的致谢锦旗格外醒目。“如果不是‘企业之家’，我根本无法协调这么多部门提供的相关材料，公司的资质证书很可能就办不下来。”贵阳华丰工程机械租赁有限公司负责人何女士的话，道出了锦旗背后的暖心故事。

此前，何女士到省直部门办理资质时，需县级部门核实业绩材料，却因协调困难陷入僵局。求助“企业之家”后，平台随即组织县工信局、住建局与企业召开协调会，审核业绩、打通堵点，助其顺利拿证拓展业务。何女

乌当区政务服务大厅

企业动嘴我来跑腿

贵州日报天眼新闻记者 高艳飞

在贵阳市乌当区政务服务大厅，“帮代办”人员和“企业之家”专员为企业提供从注册登记到项目审批的全流程协助，重点产业项目更有“一对一”全程代办服务。

“企业提需求，专员‘帮代办’，大幅压缩业务办理时限。行动不便或存在特殊情况者还能享受上门收件、送证上门等服务，实现办事‘零跑腿’。”乌当区政务服务中心业务科负责人说。

为优化营商环境，乌当区政务服务中心2022年创新建立了“帮代办”服务机制，聚焦办事难点梳理高频事项，编制标准化清单，明

确代办流程和时限；组建帮代办队伍，负责解答咨询、申请受理、问题协调等；加强业务培训，提升人员素质和服务水平，实现“清单式”管理、“闭环式”运行。目前，该中心共有70余名“帮代办”专员，累计服务企业群众5000余次，覆盖企业开办、工程建设等领域1000余项业务。

下一步，乌当区政务服务中心将深化“帮代办”机制，拓展服务范围，推进跨部门协同办理，提升数字化支撑能力，推动政务服务从“被动受理”转向“主动赋能”，增强企业获得感和满意度。