

# 殷都区优化营商环境工作动态

第 6 期

安阳市殷都区发展和改革委员会

2026 年 2 月 12 日

---

## 安阳殷都区：开办餐饮店“一件事” 集成服务政务服务再升级

“没想到，现在开餐饮店这么方便，以前要跑好几个部门、等好几天，现在一个窗口、一次提交就全办好了，真是太省心了”刚办完开办餐饮店手续的王女士拿着营业执照和食品经营许可证，对“一件事”集成办理服务连连称赞。锚定优化营商环境、提升政务服务效能目标，殷都区行政审批和政务信息管理局聚焦市场主体需求，让市场主体准入更便捷、经营更顺心。

办理流程大瘦身，创业办事提效能。以往办理营业执照、食品经营许可证、消防安全检查、从业人员健康管理等事项需要跑多个部门、提交多套材料、多次排队办理，耗时费力成为群众创业的一大困扰。在区审信局的推动下，区市场监管局联合消防、住

建等多部门，打破传统审批模式中的条块分割，以“减环节、减材料、减时限、优服务”为目标，系统性重构餐饮店开办全流程。通过设立跨部门联审联办机制、共享复用基础信息，将原先串联审批优化为并联推进，企业群众仅需提交一次材料，即可完成从主体设立到合规经营的所有关键审批，大幅压缩办理时限、精简申报材料，切实以审批流程的“减法”换取了创业活力的“加法”。

集成联办优体验，贴心服务暖人心。在流程重塑的基础上，区审信局聚焦服务体验再提升，为企业群众提供从咨询引导、材料预审到系统录入、进度跟踪的“全流程”陪伴服务，针对材料不齐的情况实行“容缺受理”，对特殊群体开辟“绿色通道”，让群众进门有指引、办事有帮手、全程无障碍，真正实现“进门易、办事快、体验佳”，使政务服务既有改革创新的“速度”，更有便民惠民的“温度”。

强基固本练本领，服务效能稳提升。为确保开办餐饮店“一件事”改革落地见效、服务持续优化，区审信局建立起常态化的业务培训与能力提升机制。组织窗口人员及帮办导办队伍开展政策解读、系统操作等专项培训，通过集中授课、情景模拟等方式，确保工作人员全面掌握业务流程与标准，实现“一窗多能、一人通办”。同时建立业务交流机制，及时梳理解决办理过程中的新问题、新情况，动态优化操作手册细则，不断提升队伍的专业素养与应急处理能力，以过硬的业务能力和良好的服务素养，确保“高效办成一件事”集成办理改革落地落细、服务质效持续提升。

# 从“源头解纷”到“优先保障”：全方位打造法治化营商环境新高地

## 一、工作背景

市场经济本质是法治经济，优质的法治化营商环境是市场主体健康发展的重要保障，也是区域经济高质量发展的核心竞争力。当前，市场主体对司法服务的便捷性、高效性、精准性提出了更高要求，涉企纠纷的快速化解、诉讼流程的简化优化、权益保障的及时有力，成为优化营商环境的关键环节。为响应高质量发展号召，切实解决企业急难愁盼问题，殷都区人民法院立足审判职能，以机制创新为突破，以数字赋能为支撑，以精准服务为抓手，全方位推进法治化营商环境建设，为市场主体发展筑牢法治屏障。

## 二、具体做法

### （一）构建多元解纷体系，源头化解纠纷

大力推行先行调解机制，将矛盾化解端口前移，从源头上减少诉讼增量。积极推进综治中心法治建设，成立专项工作领导小组，与综治中心建立常态化对接机制，在综治中心设立立案与调解工作室，选派 2 名法官、3 名干警常驻矛调中心，并邀请 1 名退休法官担任银发调解员，充分发挥经验优势。同时，主动衔接 10 个“法院+”联调组织与 13 家治理单位，搭建起多方联动

的解纷平台，推动纠纷实现“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”，2025年全年通过该中心化解纠纷216件，让企业纠纷无需多跑路就能获得高效化解。

## （二）升级智慧司法服务，优化诉讼体验

聚焦企业诉讼中的痛点难点，持续升级智慧法院建设，深度融入全国法院“一张网”，配备“云柜”等智能诉讼设备，集成案件查询、诉状生成等多项功能，打造全流程数字化诉讼服务体系。针对不同群体需求，推行跨域立案、邮寄立案、上门立案等多元化便民举措，为企业提供灵活便捷的立案选择。畅通12368诉讼服务热线，解答率、满意率均达100%，确保企业诉求得到及时回应。同时，全面推广要素式起诉状、答辩状示范文本，我院67类案由示范文本使用率达100%，构建“要素式示范文本+先行调解”工作模式，简化诉讼文书撰写流程，降低企业诉讼成本。对于老年群体或不熟悉数字化操作的企业办事人员，提供“手把手”指导服务，助力跨越“数字鸿沟”。

## （三）建立涉企保障机制，精准护航发展

为了让企业感受到司法服务的温度与速度，专门建立涉企案件“五优先”机制，明确对涉企案件实行优先立案、优先送达、优先调解、优先审理、优先执行。针对企业诉讼时效敏感、资金周转需求迫切等特点，进一步优化涉企立案流程，提升线上立案服务效能，涉企案件线上立案占比超95%，平均立案时长控制在1天内，最快1小时完成立案，让企业足不出户就能快速完成立

案手续，切实减轻企业诉讼奔波之累。

### 三、取得成效

通过一系列务实举措，法治化营商环境建设取得显著成效。多元解纷机制的完善，实现了纠纷的高效分流与源头化解；通过综治中心化解纠纷，有效减少了企业诉讼耗时，让企业能够集中精力投入生产经营，促进了市场秩序的和谐稳定。智慧司法服务的升级与便民举措的推行，大幅提升了诉讼服务效率，让“法院多出力、群众少跑腿”成为现实，企业诉讼体验得到质的提升；涉企案件“五优先”机制的落地，实现了涉企纠纷的快速受理、高效推进，大幅缩短了企业维权周期，有效保障了企业合法权益，增强了市场主体的发展信心。67类案由示范文本的全面覆盖，进一步规范了诉讼流程，降低了企业诉讼门槛，让司法服务更加普惠均等，为区域经济高质量发展注入了强劲的司法动能。

## 我的从警故事|赵臣妍：刑警转身，温情守“户”

警徽闪耀处，皆是藏蓝热血书写的动人篇章。这里没有电影里的惊心动魄，只有平凡岗位上的坚守与担当；没有虚幻的英雄光环，只有无数个日夜的默默耕耘。每一名警察，都如同一本厚重的书。翻开扉页，有初入警营的青涩与憧憬，有直面危险时的无畏与果敢，有守护平安时的奉献与执着，有服务群众时的耐心与周到……即日起，“平安安阳”推出“我的从警故事”专栏，

持续记录民辅警的成长之路，与您一同聆听他们的从警故事

五年前，我从侦查一线的刑警岗位转到户籍窗口，很多人说我从台前到了幕后。如今，五年过去了，户籍窗口的台面见证了19800余张身份证的办理、2640多个新生命的登记、3200多位逝者的注销、6100多户家庭的迁移、3000余件变更手续的流转，还有1020余册档案的整齐归档。有人问我：习惯了刑警的冲锋，怎么坐得住户籍的板凳？我的答案是：守护的方式不同，但初心从未变。

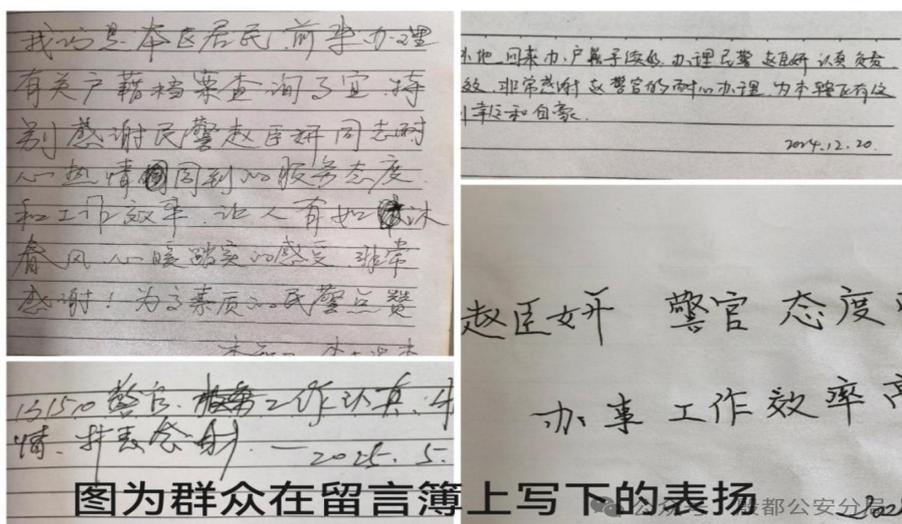
有人问，刑警和户籍警，最大的不同是什么？我说，刑警是和“坏人”较量，讲的是法理和证据；户籍警是和“群众”打交道，讲的是人情和规矩。看起来简单，但要把人情和规矩都摆平了，一点也不容易。

### 01 让“服务窗口”动起来 把温暖送上门

我的工作，没那么多大道理，就是解决一件件具体的事：比如说，让窗口“动”起来。干户籍的都知道，最头疼的就是一些老人、病人，实在来不了派出所。光靠他们家里人来说，很多手续办不了。我性子直，觉得这规定是死的，人是活的，所以跟领导申请，买了块便携的背景布，带着相机和采集设备，上门去办。我们辖区老旧小区多，高龄老人多，五年里，我跑了不下百户。记得有一次，给一位卧病在床多年的老爷子拍身份证照片，家里光线暗，老人头也摆不正，我举着相机找了半小时角度，最后趴在地上才拍成。他儿子，一个四十多岁的大男人，当时眼圈

就红了，说为这张证愁了好几年。那一刻，我觉得，我跑这一趟值了。规矩是铁打的，但服务的心应该是热乎的。

## 02 把群众当成“自己人” 用真心换真情



干户籍最重要的是把群众当“自己人”。我爱说爱笑，在窗口也改不了，看到大爷大妈，忍不住就喊一声“叔叔阿姨”“大爷大娘”。我总觉得，人家来找你办事，可能本来就紧张或者着急，你再板着个脸，距离一下就拉远了。我办业务时，习惯多问一句：“您办这个是为了孩子上学吧？”“迁过去的房子弄好啦？”就这家长里短的几句话，经常能聊出他们的实际困难，有时候还能提前发现材料里没说到的问题。五年下来，窗口那本留言簿快写满了，有夸我让人有如沐春风、心暖踏实的感受，有写态度亲和的，有写服务用心、特表答谢的。更让我在意的是，整整五年，我的窗口没有接到过一次真正的投诉。这份“零”的纪录，比我得过什么奖都让我心安。我知道，这是群众给我的最大肯定。

### 03 在群众心里藏“勋章” 坚守住本色初心

我也不是只会说好听话。遇到胡搅蛮缠、想钻政策空子的，我那股刑警的“轴”劲就上来了，直接会把文件拿出来，一条条指给他看，告诉他：“这条规定为什么不能破，破了会对别人造成什么影响。”我不怕得罪人，规矩就是底线。时间长了，大家都知道了我的脾气：好说话，但不好糊弄。

有人问，从刑警到户籍警，最大的落差是什么？我说，刑警的勋章挂在胸前，户籍警的勋章藏在群众心里。这五年，我收到过老人紧紧握住的双手、年轻人办好户口后轻松的笑容、家长为孩子办好登记后的连声道谢...这些，都是看不见却沉甸甸的认可。

刑警的勋章，是破了大案要案的战果，户籍警的勋章，则是群众那一声由衷的感谢。这五年，我收获了很多这样的“隐形勋章”。那位终于给离世老伴完成销户了却心事的老人；那名拿着加急办好的身份证蹦跳着去参加考试的考生；那位从省外赶来请求周末加班办理落户的奔波者.....他们的认可，沉甸甸的。

我，一名曾经的刑警、如今的户籍警，依然在全力奔跑。岗位变了，肩上的责任没变；身份转了，为民的真心没转，我会继续做好该做的一切，让群众满意，因为，这身警服的本色是守护。

---

本期报：市营商环境和信用建设中心，区委、区政府、区人大、区政协领导

发：各乡（镇）、街道办事处，区优化营商环境成员单位

---

安阳市殷都区发展和改革委员会 2026年2月12日

---