

责编:陈忠华 美编:刘仕川 组版:方茜 校对:王文富 周万琴 E-mail:ztrbtkb@126.com

## 昭通:“六轮驱动”优化政务环境当好企业“店小二”

通讯员 张坚 文/图

优化政务环境,推动经济高质量发展。近年来,昭通市聚焦省、市打造一流营商环境三年行动(2022—2024年)要求,围绕扎实做好“产、城、人”三篇文章,紧扣“提升企业群众办事体验感”目标,坚持“如我来办”的服务理念,以夯基础、推改革、促智能、疏堵点、强管理、优服务“六轮驱动”破解群众办事痛点、堵点,推动企业群众办事从能办向好办、易办转变,政务服务好评率99.99%,

投诉率逐年下降。

### 夯实基础,统筹推进筑牢服务根基

“一门能办,让您省时省力。昭通市围绕“一门能办”要求,统筹推进政务服务基础提升、事项进驻,通过新建、改建、扩建、升级改造,建成县级政务服务大厅11个、乡(镇)便民服务中心150个,村级便民服务站1404个,实现政务服务场所市、县、乡、村全覆盖,市、县两级政务服务大厅总

面积增长6倍。全面推行政务服务事项进驻负面清单管理制度,平均进驻率提升到98.66%,部门、人员、事项基本“应进必进、进必授权”,群众办事从“多门跑”到“一门办”。

### 深化改革,再造流程提升服务质效

“靠前一步,积极作为”,做好服务群众的“店小二”。昭通市持续推出“四减”“一窗通办”“一章审批”“一次办成”“园区乡镇赋权”“市区融合”“免证办”七项改革,推动各级各部门通过流程再造等压减审批环节、材料、时限及跑动次数,办理承诺时限比法定时限平均压减84%以上;市级29个部门914个事项实现一窗无差别办理,县(市、区)600余个事项实现无差别办理;5个“一颗印章管审批”试点改革县(市、区)审批时限平均压缩40%以上;承接国家、省级26个“高效办成一件事”重点事项,拓展昭通本地特色“一件事”29个,创新推出“一类事”7个,分别累计办理22万余件、1.7万余件、900余件;按期完成并动态调整赋权事项,6个省级开发区、150个乡镇(街道)分别平均承接赋权事项23项、70项;优化市、昭阳区政务服务大厅功能布局和窗口设置,统一事项标准、人员管理及考核问效,推动市、昭阳区政务服务事项跨层级、跨部门联办;推动证照类材料“免予提交”,梳理“免证办”事项清单,融合“容缺受理+告知承诺”等举措,累计发布告知承诺制证明事项97项、容缺受理事项147项、“免证办”

事项53项,打破“材料不齐不能办”的局限,推动群众办事简捷快办。

### 数字赋能,“一网通办”延伸服务触角

创新数字化科技,提升生产力。昭通市推进“一网通办”改革,建设具备“综窗辅助、智能咨询、智能填单、视频导办、智能审批”等功能模块的昭通市数字政务基础设施暨综合服务管控平台项目,创新开发AI智能审批自助终端,通过昭通政务服务“一网通办”微信小程序,让更多政务服务触角向企业群众“指尖”延伸,实现“大厅办”更智能、“掌上办”更高效、“自助办”更便捷、“监督办”更精准。目前,交通、人社、住建等部门39个事项实现智能“秒批秒办”,已办理1万余件。该项目成功入选2024数字政府创新成果与实践案例。

### 疏堵解困,“三大行动”破解服务难题

昭通市推动领导干部办事服务大体验、政务服务质效大提升、疏解办事堵点优化政务服务“三大行动”有效融合,线上线下相结合,建立健全办事堵点发现解决机制,多渠道多形式破解企业群众办事中的难点堵点痛点问题,3年累计发现整改问题1300余个。2024年,深入开展疏解办事堵点优化政务服务专项行动,通过“体验办事”“陪走流程”“征集线索”“三查并举”等方式,市、县两级聘请“政务服务体验官”109人,开展体验办事164次、“我陪群众走流程”304次,公开征集问题线索11个,共发现整改问题324个,优化办

理流程200余个。

**规范管理,建强队伍提升服务能力**  
昭通市坚持用制度管人、流程管事、标准做事,完善政务服务中心管理制度29个,健全政务服务“日巡查、周巡检、月通报、半年评、年考核”“五位一体”管理机制,制定昭通政务服务“文明公约”“八要八不要”等4个行业规范,促进大厅管理制度化规范化;坚持“六个一”(每日分享1个业务知识,每月开展1次学习研讨,每年组织开展1期礼仪培训、1期技能大赛、1期蹲点培训、1期专题培训)学习制度,坚持“走出去”与“请进来”相结合,组织市、县两级业务骨干到厦门大学、北京大学、浙江大学培训3期,每年邀请专业机构对管理人员及窗口人员开展政务服务礼仪培训,连续3年举办政务服务技能大赛,有效提升政务服务队伍综合业务素养。

### 创优服务,便民举措彰显服务温度

优化政务营商环境,让企业轻装上阵。昭通市创优跨省通办、省内通办、昭鲁通办、错时延时办等服务,工作日提供错时办、延时办,周末、节假日推行预约办,围绕社会投资、招商引资项目和涉企事项、特殊群体,提供“一对一”帮办代办或上门服务,让群众“办事无忧”。截至目前,实现375项、799项、415项事项跨省通办、省内通办、昭鲁通办。2024年,全市累计提供错时、延时、预约、上门服务1.7万余次,提供帮代办服务2.9万余次。

出生于大兴镇的吴剑锋,在农村长大,虽然考上大学后,走出了乌蒙山,但小时候家乡用铁锅烙的苦荞粑粑蘸着燕麦炒面、土蜂蜜吃的童年记忆常常浮现在梦境,唤起他对家乡的思念。

2006年,吴剑锋从上海大学毕业后,选择留在上海工作;2012年,他创建了达拉然(上海)智能科技有限公司,积累了不少创业经验。

2017年,因父亲去世,年迈的母亲喜欢农村的宁静,加上姐姐确诊患有糖尿病,吴剑锋返回家乡照顾家人的想法更加激烈。

永善县是昭通苦荞的发源地之一,苦荞种植和食用历史可以追溯到两千多年前。特别是马楠、莲峰、茂林等乡镇的高海拔地区,阳光充足、低温、高湿、土壤透气,良好的生态环境培育出的苦荞,芦丁、硒、不饱和脂肪酸等含量普遍高于其他地方,品质优良,是昭通苦荞的核心产区。

“健康消费是常青的赛道。”高原苦荞营养丰富,对“三高”人群有很好的食疗功效,健康消费是未来的主趋势,发展苦荞产业定会拥有广阔的市场。

2017年4月,吴剑锋走访时发现永善的苦荞食品深受北、上、广城市消费者喜爱,但却很难买到。深入了解苦荞后,吴剑锋认为苦荞的价值远不止于在餐桌,应该有更多的产业附加值和商业研发价值。

每年七八月份,漫山遍野的苦荞花竞相绽放,微风轻拂,那花海宛如一个藏在深闺的腼腆少女。吴剑锋看好苦荞发展的广阔“钱”景,决定返乡成立八凯农业,发展黑苦荞种植和加工。

### 披荆斩棘,抓住低糖发展新机遇

“粗粮苦荞米,低糖更健康。时代的发展让城市工作节奏越来越快,人们对养生、食品健康要求越来越高,低脂控糖的饮食是必然,苦荞代餐将是不错的选择。”吴剑锋曾在上海打拼多年,熟悉一线城市居民价值理念、生活追求,了解竞争策略和商业规则,加上永善县政策扶持和良好的营商环境,他更加看好苦荞市场的巨大潜力,对未来充满信心,坚信低糖食品研发一定是新机遇。

“弃文从农,返乡创业,一切都得从零开始,首要瓶颈是产业链条不完善和缺失,生产方式的变革和各方面的短板都需要补上。”原料供给成为摆在企业生产发展的第一道难关。吴剑锋曾跑到邻近的四川凉山和贵州毕节等地进购,但由于近几年大量的劳动力选择外出务工,种植苦荞的农户越来越少,苦荞种植面积也越来

越小,几次都空手而归。原料是企业发展的第一关,为了保证苦荞原料供给长久稳定,吴剑锋决定在永善县建立种植基地,采用“公司+基地+农户”的方式,与莲峰、伍寨等乡镇的8个农民专业合作社建立长期合作机制,与种植户签订协议,预交定金保底认购,每年1680亩有机苦荞园稳定产量300吨,难题迎刃而解。

不经历磨砺,难见彩虹,吴剑锋创业的道路充满了艰辛与坎坷。2018年,突降暴雨,洪水涌入新建厂区,20多吨苦荞原料受损;2020年,八凯农业刚打开局面,突如其来的新冠疫情让一个个订单无法履约,销售渠道中断……大山汉子永不言弃的拼搏精神,骨子里永不服输的那股韧劲,筑起了吴剑锋内心勇往直前的坚强。

履约至上,客户信赖。2021年,为了确保春节放假前将订单运达,吴剑锋连夜用车辆将苦荞面条运送到昭通机场,通过空运快速送到广东省中山小榄客户的手中。虽然运费高过了产品价格,但吴剑锋用诚信兑现了一名商人的承诺,赢得了客户的信赖。

“八凯苦荞面味道爽滑,在万嘉生活超市专柜43.8元就可以买到3千克……”市民李奶奶把苦荞面条当作早点,认同“五谷为养、药食同源”的传统饮食文化,注重粗细搭配,健康饮食,保持营养均衡。随着养生文化的普及,药膳食品受到广大消费者的青睐,八凯农业也因此在全国市场崭露头角。

近年来,八凯农业深耕高原苦荞育种、种植与精深加工,不断扩大产业规模,向功能化方向发展。2017年,第一款苦荞面条上市;2023年,低升糖、低糖有机苦荞燕麦面条、苦荞奇亚籽魔芋代餐粉、有机苦荞全胚芽茶等有机食品陆续上市。

### 乘“市”而上,开启“妆食同源”新征程

“通过在苦荞中提取黄酮、芦丁、多糖、多肽等物质,研发应用于化妆品等领域,目前已已有4款洗发水、面膜产品通过试用体验,并且已进入批量生产阶段。”吴剑锋说,八凯农业已实现从传统的食品开发到生物医药的蜕变。

产品要动,科研先行。八凯农业始终坚持科技创新、科技优先的发展理念,投入500万元与西南林业大学、南昌大学、云南中医药大学等科研高校合作,加大技术研究,广泛运用科研成果,推广普及黑苦荞种植、病虫防治技术,申请发明专利10项,实用新型专利20项。

“苦荞洗发露有去屑控油、滋养头皮的功效,苦荞面膜蕴含苦荞籽提取物、曲

克芦丁等,可舒缓保湿,令肌肤柔润细腻。”2024年10月,吴剑锋带着八凯农业研发与生产的新产品参加第136届广交会,不到4天,产品被一抢而空。此外,吴剑锋还积极参加南博会、FHC上海环球食品展等大型展览,拓宽中东、东南亚等国外销售渠道。

近年来,八凯农业践行“食药同源、妆食同源”理念,成功将苦荞延伸到了生物医药领域,在苦荞行业的技术研发中走在前列,苦荞洗发水、苦荞面膜、芦丁牙膏等产品填补了行业空白。八凯农业已成长为一家集种植、深加工、销售及研发为一体的综合农业开发企业,引领健康饮食新风尚,被认定为国家高新技术企业、云南省知识产权优势企业、云南省农业产业化重点龙头企业、云南省专精特新中小企业。

一路走来,一路成长,青春微光在平凡中闪耀。吴剑锋从技术工人到公司CEO,最初的汗水与艰辛成就了筑梦路上的风景,苦荞师、乌蒙工匠、兴滇人才成为吴剑锋最闪亮的“勋章”。

2023年,八凯农业苦荞新品种选育与产业化开发利用项目荣获云南省科学技术进步奖三等奖;2024年2月,昭通市品牌和质量强市建设工作领导小组授予八凯苦荞全市首届“十大绿色产品”称号;2024年9月,八凯农业入选云南省“绿色云品”品牌目录。

如今,八凯农业已建设优质黑苦荞基地5000余亩,拥有全自动生产线5条,涵盖7个系列40个产品,在抖音等电商平台及线下实体店均有销售,产品已摆上千家万户的餐桌。2024年,八凯农业实现销售额2048万元,带动300余户荞农户均增收超过1万元。



八凯农业在云南省股权交易中心挂牌上市。



田间管理。



生产车间繁忙。

一粒黑黑的高原苦荞米,在云南八凯农业开发有限公司(以下简称“八凯农业”)8年的努力下蜕变重生,茁壮“链”成产业大树,通过高新科技的加持点“粮”成金,衍生出数十种产品,成功将苦荞从传统的粮食延伸到生物医药及化妆品领域。

### “养”准生态,抢占绿色健康新赛道

提及永善县,除了马楠云海、溪洛渡高峡平湖等美景,还有纯天然的风味小吃苦荞粑粑。在马楠老铁厂、水竹塘坝等村寨一直有种植苦荞的习惯,苦荞是当地老百姓喜爱的杂粮,经常用来招待客人、馈赠亲友,走亲串戚能吃上一口苦荞粑粑,那份甘甜爽口能让人回味一整天。

小荞米,大产业。苦荞是五谷之王,属于纯天然、无污染的绿色植物,富含氨基酸、芦丁、硒等元素,早在2015年,“昭通苦荞”就获得国家农产品地理标志登记保护。

——云南八凯农业开发有限公司转型升级侧记

通讯员 田明文/图