# “直通车”通民心——贵州安顺市市场监管局优化营商环境的探索

抖音、快手、微信视频号、微信公众号、小程序，这些人们耳熟能详的字眼儿，如今成为贵州省安顺市市场监管局“市场主体直通车”（以下简称“直通车”）提供政务服务、优化营商环境的新手段。自今年3月15日开通以来，“直通车”迅速成为当地政务服务的一张名片。

截至记者发稿时，该平台已发布微视频120余条，总浏览量超484万人次，收到评论数和留言近3万条，仅12期打击民生计量违法行为相关的微视频，浏览量就超150万人次。其中，6月2日推出的“突击检查夜市计量器具”微视频，单条浏览量超55万人次。

张红丹是安顺琨宝贝母婴店的店长，朋友向她推荐了“直通车”后，她抱着试一试的心态登录了一次。“真是没想到，在‘直通车’上不仅能快速查到想要了解的政策信息，还能直接办理业务，节省了不少办事时间。”张红丹说。

“‘直通车’平台上线后，安顺市委书记、市长以及分管副市长分别作出批示，给予高度评价。市场监管总局相关司局也认为此举很‘接地气’、很有意义，是基层创新的好做法。广州市市场监管局有关人员两次到安顺调研，对平台给予高度认可。”8月24日，在安顺市市场监管局市场发展服务中心的“市场主体服务之家”，该局党组书记、局长范成荣对到访的中国质量报记者说。

在将近一个半小时的座谈中，范成荣娓娓道来，从最初的创意设计到平台框架搭建，从平台功能完善到日常内容维护，从“直通车”特点到其优点，可谓如数家珍。

2022年9月，甫一上任，范成荣即着手走访调研企业，他发现“企业找政策难、政策找企业难”等问题在一定程度、一定范围内仍然存在。

为解决这些难题，该局决定成立专班，并在全局范围内遴选有相关专业背景的年轻人，利用新技术、新手段、新媒体，几经打磨后推出“直通车”，作为该局服务经营主体的大数据平台。

范成荣说，“直通车”首先是宣传载体，其次是服务窗口，最终是办事平台。通过微视频将党的方针政策、社会关注热点、政务服务事项等呈现出来，既直观、又形象、还生动，群众喜闻乐见，平台关注度、活跃度也高。

谈及“直通车”的特点、优点和功用，范成荣用“333”来回答，即“直通车”具有掌上化、可视化和数字化三个特点，让经营主体足不出户，办事更便捷；还有“不下载、不注册、不获取”三个优势，保护用户个人隐私，使用更安全；可以发挥“讲出好故事、发出好声音、凝聚正能量”三个作用，下好网络舆情“先手棋”，让监管更有力。

为了实现从“最多跑一次”到“一次不用跑”，范成荣和团队把服务窗口挂在“直通车”抖音号上，后来又逐步完善功能并延伸到微信小程序等端口，将服务窗口前移至手机端，让群众足不出户就能办好事。

“我们通过小程序提交计量校检预约申请后，市场监管局工作人员第一时间就主动联系并提供上门服务。”中国石油新兴加油站前庭主管王晓兰对“直通车”带来的便利不住地称赞。

截至目前，安顺市企业开办、在线咨询、检验检测预约、投诉举报等市场监管服务事项可在“直通车”100%实现线上办理，且能成功办理的业务事项已达2400余件。

范成荣认为，深化“放管服”改革，优化营商环境，关键是要有解决“办事慢”“来回跑”等问题的办法，切实精简行政审批事项，全面提升政府办公效率。

记者注意到，经过几个月的实践，“直通车”在这方面有了实质性的突破。如针对一些经营主体对政策“不知道、不了解”“政策听说了、找不到”的问题，“直通车”开通“为经营主体找政策”栏目，使政府纾困解难的政策直达企业；针对部分经营主体缺资金、缺人才、缺市场的难点，“直通车”把国家助企惠企、银行帮企贷款等政策上传到平台相应栏目，把企业人才需求、市场需求等也放到平台上。

“几个月来，‘直通车’共推出招工短视频2期，提供就业岗位70个；帮助安顺市企业实现知识产权质押融资4.85亿元，争取上级资金678.27万元。”安顺市市场监管局市场发展服务中心副主任吴昊说。

尽管如此，彻底打通政策传递、信息传播不畅的堵点，还是让范成荣和团队颇费了一些周折。

“通常情况下，我们传达政策主要依靠开会、发文件和媒体传播。但现实生活中，大多数经营主体没有机会参加有关会议，花时间经常收看（听）新闻、看报纸的也不多。”范成荣坦言，长期以来的信息传递不对称，让政策服务经营主体的“堵点”难通。

7月，党中央、国务院正式印发《关于促进民营经济发展壮大的意见》，在全社会掀起了关于民营经济的讨论热潮。

“这块阵地我们要主动占领。”范成荣说，7月中下旬以来，他和团队主动出击，围绕这一意见开展了政策咨询、宣传和解读，在“直通车”抖音号和微视频进行点对点的宣传推送，成功将好政策传达到经营主体。

“通过提供更多政务服务和宣传推广，‘直通车’将汇聚海量数据，产生应用场景，进行数据赋能，实现数据计算、数据升级，最终实现政务服务数字化。”对于未来的发展方向，范成荣说，“直通车”就是按照习近平总书记在贵州考察时作出的重要指示要求，在实施数字经济战略上抢新机、闯新路。

“目前‘直通车’已升级到2.0版本，功能还在继续完善中。”范成荣说，将以此打通政务服务“最后一公里”，促进各项政策落地见效，为经营主体营造一流的营商环境，让党和政府的惠民政策及时惠及民众。

安顺市市场监管局2023-9-7