

包府办发〔2026〕36号

包头市人民政府办公室 关于印发包头市营商环境“益企行” 工作机制的通知

各旗、县、区人民政府，稀土高新区管委会，市直各部门、单位，中直、区直企事业单位：

经市人民政府同意，现将《包头市营商环境“益企行”工作机制》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

2026年6月24日

（此件公开发布）

包头市营商环境“益企行”工作机制

第一章 总 则

第一条 为深入贯彻落实市委、市政府关于优化营商环境的部署要求，全面落实自治区党委“1571”工作部署，聚焦服务“1144”现代化产业体系建设，锚定“全区最优、全国一流”，持续擦亮“包你满意、包你放心”营商环境品牌，在全市开展“益企行”工作，通过设立营商环境观察员、织密社会监督网络等务实举措，汇聚社会各界力量，共同解决企业难题、助力企业发展，根据《优化营商环境条例》、《内蒙古自治区加快打造市场化法治化国际化一流营商环境实施方案》（内政发〔2026〕4号）等有关规定，结合工作实际，制定本机制。

第二条 本机制所称“益企行”，是指以“利于企业、服务企业”为宗旨，通过建立聘任制观察员队伍和开放式社会参与渠道，广泛收集企业诉求、精准解决企业难题、持续优化营商环境的系统性工作机制。

第三条 “益企行”工作机制坚持“企业主体、社会参与、政企协同、共促发展”的原则，通过以下两种方式实现。

1. 聘任制观察员。按程序选聘社会各界代表，常态化参与营商环境体验、评价和建议。

2. 开放式社会参与。任何单位和个人均可通过便捷渠道反映涉企问题、提出惠企建议。

第四条 本机制所称营商环境观察员（以下简称观察员），是指按程序选聘、自愿参与优化营商环境工作的社会各界人士。

第五条 “益企行”工作机制应当坚持公益属性、公正客观、问题导向与正面引导相统一的原则。观察员及通过社会监督渠道参与的人员独立开展工作，不受任何部门和单位干预，确保反馈情况真实准确。

第二章 参与主体

第六条 参与主体包括聘任制观察员和社会各界参与者，共同构成服务企业、优化营商环境的社会力量。

第七条 观察员按照广泛代表、专业互补、结构优化的原则组建，主要从下列人员中选聘，由相应单位负责推荐。

1. 各级党代表、人大代表、政协委员（推荐单位：市人大常委会办公室、政协办公室，市委组织部、统战部）

2. 企业家代表（推荐单位：市国资委、民营经济发展服务中心）

3. 个体工商户代表（推荐单位：市市场监管局）

4. 商协会代表（推荐单位：市工商联）

5. 科研院所与院校代表（推荐单位：市科技局、民营经济发展服务中心）

6. 金融、法律等专业领域代表（推荐单位：市财政局、司法局）

7. 新闻媒体工作者（含自媒体工作者）（推荐单位：市委宣传部、市融媒体中心）

8. 市级有关部门单位、旗县级民营经济服务部门代表（推荐单位：市民营经济发展服务中心）

9. 包头籍知名企业家及各界知名人士代表（推荐单位：市委办公室，市人大常委会办公室、政协办公室，市发改委、工信局、商务局、文旅广电局、妇联、文联、科协、贸促会、民营经济发展服务中心，市

政府驻京联络处、驻沪联络处、驻广联络处、驻呼联络处)

10. 志愿服务代表（推荐单位：团市委）

11. 其他代表（推荐单位：市民营经济发展服务中心）

各推荐责任单位应于6月底前完成观察员人选首次推荐报送工作，通过电子邮箱进行报送。每类别人选不少于10名，确保覆盖面广、代表性强。观察员队伍不实行年度集中推荐更新，聘期内，各推荐单位负责日常动态管理，针对人员岗位调整、离岗离职、履职不合格、主动辞聘等情形，可随时增补更替，及时报送市民营经济发展服务中心，保障队伍人员齐备、结构稳定。

第八条 观察员应当具备的条件。

1. 拥护中国共产党的领导，遵守国家法律法规，品行端正，廉洁自律。

2. 热心公益事业，具有较强的事业心和责任感，愿意为优化营商环境贡献力量。

3. 熟悉相关行业领域情况，具备一定的政策水平、分析研判能力和沟通表达能力。

4. 身体健康，能够正常履行观察员职责。

第九条 观察员选聘程序。

1. 自愿申报。申请人通过指定渠道提交申报材料。

2. 逐级推荐。由各旗县区、稀土高新区及各行业主管部门择优推荐。

3. 审核确认。市民营经济发展服务中心负责对推荐人选进行审核，提出拟聘人选。

4. 社会公示。拟聘人选名单向社会公示，公示期不少于5个工作日。

5. 正式聘任。对公示无异议的，颁发观察员聘书。

第十条 观察员实行聘期制，每届聘期3年，期满后根据履职

情况和工作需要可以续聘。聘期届满，观察员无违规失信、履职不力情形且本人自愿继续履职，由市民营经济发展服务中心直接予以续聘，无需推荐单位批量重新推荐；确需调整、新增任选，由推荐单位根据工作统筹及时报送市民营经济发展服务中心。

第十一条 观察员队伍实行动态管理。对有下列情形之一的，应当予以解聘。

1. 本人提出辞聘申请。
2. 无正当理由连续一年不履行观察员职责。
3. 受到刑事处罚或者党纪政务处分。
4. 利用观察员身份谋取不正当利益或者违反保密纪律。
5. 因健康原因无法正常履职。
6. 其他不宜继续担任观察员的情形。

观察员被解聘后，由市民营经济发展服务中心适时补充选聘。

第十二条 为方便社会各界参与优化营商环境工作，建立开放式社会参与渠道。在全市范围内设立营商环境社会监督点，具体设置在市、县两级政务服务大厅及各旗县区、稀土高新区工业园区的明显位置。（责任单位：市行政审批政务服务与数据管理局，各旗县区人民政府、稀土高新区管委会）

各责任单位应于6月底前完成上述场所“益企行”社会监督点的统一设置工作，在明显位置设置“益企行”营商环境有话说意见箱并张贴二维码，确保渠道畅通、标识统一。社会监督点无需聘任、不限人数，任何单位和个人均可通过上述方式反映涉企问题、提出惠企建议。社会监督网点实行常态化长效运维，集中布设后长期保留、持续对外开放，由属地责任单位常态化维护更新，全程畅通运行。

第三章 工作职责与方式

第十三条 观察员应当履行的工作职责。

1. 以企业视角观察、体验市、县两级政府部门、行政事业单位涉企办事流程、窗口服务、政策兑现、监管执法、制度安排等营商环境各方面情况，及时发现并反馈影响企业发展的各类问题。

2. 深入园区、企业、项目一线，面对面听取企业诉求，广泛收集市场主体对营商环境的真实评价和意见建议，当好政企沟通的桥梁。

3. 向社会各界宣传优化营商环境各项改革措施，解读惠企政策，帮助企业用足用好政策。

4. 积极参与集中体验、专题调研、座谈研讨等活动，发挥行业专业优势，为企业发展、制度创新提供决策参考。

第十四条 观察员开展工作的方式。

1. 沉浸式办事体验。以普通办事群众身份，通过模拟办、陪同办、亲身办等形式，线上线下体验高频服务事项办理全流程，查找影响企业办事效率的堵点。

2. 常态化明查暗访。对简政放权、减税降费、“最多跑一次”、“联审联批”等惠企改革举措落实情况进行暗访，监督政策落地效果。

3. 走访式问需调研。通过面对面交流、点对点访谈，深入了解企业生产经营中的实际困难，收集企业诉求。

4. 专题式集中体验。参与集中体验、专题调研等活动，围绕企业发展中的共性问题深入研究，积极建言献策。

第十五条 观察员每半年至少提交 1 次涉企体验情况或问题线索，每年提出优化营商环境、服务企业发展的意见建议不少于 2 条。

第四章 权利与义务

第十六条 观察员享有下列权利。

1. 参加有关部门组织的政策研讨、业务培训等活动。
2. 就优化营商环境、服务企业发展工作向有关部门提出意见建议。
3. 对相关工作提出意见建议。
4. 自愿辞聘的权利。

第十七条 观察员应当履行下列义务。

1. 遵守国家法律法规，严守工作纪律和保密规定。
2. 不得利用观察员身份干预正常办公秩序、为本人或者他人谋取不正当利益。
3. 不得泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私。
4. 不得以观察员名义从事与优化营商环境无关的活动。
5. 自觉维护队伍形象，客观公正反映问题。

第五章 问题处理与结果运用

第十八条 观察员及社会各界参与者发现的问题和收集的意见建议，可以通过下列渠道反馈。

1. 市民营经济发展服务中心指定的信息化平台。
2. 专用电子邮箱、信函地址和联系电话。

本机制涉及的反馈渠道的具体联系方式、受理时间及要求，详见附件。

第十九条 安排专人负责反馈问题的受理、登记、研判和派单工作，确保企业诉求件件有着落、事事有回音。

第二十条 问题处理与闭环管理

1. 统一受理。市民营经济发展服务中心（以下简称中心）安排专人统一受理反馈的问题和建议，做好登记。

2. 分析派发。中心应当在收到问题后2个工作日内进行分析研判，按照职责分工，以转办函等形式派发至有关旗县区或部门办理。

3. 分类办理。承办单位收到转办事项后，应当按照下列要求办理。

（1）即时整改类。对能够立即整改的问题，承办单位应当在5个工作日内整改到位，并向中心书面反馈办理结果。

（2）限期整改类。对不能立即整改的问题，承办单位应当在10个工作日内制定整改方案，明确责任人、整改措施和完成时限，按计划推进整改，并向中心反馈阶段性进展。

（3）解释说明类。对因政策限制等原因确实无法解决的问题，承办单位应当在5个工作日内向中心书面反馈详细情况及政策依据。

4. 结果反馈。中心应当在收到承办单位办理结果或情况说明后3个工作日内，将办理结果向问题反映人进行反馈。

第二十一条 对反馈的重要问题，市民营经济发展服务中心应当加强跟踪督办，必要时可组织相关人员进行“回头看”工作。

第二十二条 市民营经济发展服务中心定期汇总分析反馈的问题和建议，形成分析报告，为市委、市政府优化营商环境、服务企业发展决策提供参考。对具有典型性、普遍性的涉企问题，及时研究提出系统性解决方案。

第六章 服务保障

第二十三条 市民营经济发展服务中心负责日常联络、服务保

障、岗前培训、业务指导和统筹协调工作，建立专属反馈渠道，做好意见收集、诉求反馈等全流程服务。

第二十四条 市民营经济发展服务中心应加强与各旗县区、稀土高新区及各部门单位的沟通协作，联合开展相关活动，形成服务企业、优化营商环境的工作合力。

第二十五条 对在工作过程中不配合工作的单位和个人，相关人员可以向市民营经济发展服务中心反映，按有关规定移交相关部门处理。

第二十六条 市民营经济发展服务中心应当注重挖掘和总结各地区、各部门优化营商环境、服务企业发展的创新经验和典型案例。

第二十七条 市委宣传部、市融媒体中心负责统筹做好“益企行”工作机制的宣传报道工作。通过市内全媒体平台广泛宣传优化营商环境的创新举措、典型经验和实际成效，并积极向国家级、自治区级主流媒体报送相关报道，持续扩大“益企行”工作机制的社会影响力和品牌示范效应。

第七章 附 则

第二十八条 本机制由市政府办公室负责解释，具体事项由市民营经济发展服务中心办理。

第二十九条 本机制自印发之日起执行。

- 附件：1. 包头市营商环境“益企行”工作机制问题反馈渠道
2. 包头市“益企行”工作机制营商环境观察员推荐表

附件 1

包头市营商环境“益企行” 工作机制问题反馈渠道

一、受理机构

包头市民营经济发展服务中心

二、反馈方式

（一）线上扫码直填

通过蒙企通扫描“‘益企行’营商环境有话说”专属二维码即可随时填写提交。



（二）设置“‘益企行’营商环境有话说”意见箱并张贴二维码
在全市各级政务服务大厅、园区统一设置实体意见箱，支持现场投递书面意见建议或现场扫码反馈。

（三）联系电话

0472—6135207、6135238

（四）电子邮箱

btysgcy@163.com

（五）信函邮寄

包头市九原区乌拉特大街240号咨询大厦市民营经济发展服务中心

附件 2

包头市“益企行”工作机制营商环境观察员推荐表

序号	姓名	身份证号	性别	年龄	民族	学历	政治面貌	工作单位和职务	社会职务	联系电话
1										
2										
3										

注：请于 6 月 30 日前将名单报送至包头市民营经济发展服务中心（联系人：李知瑾，联系电话：0472—6135238，电子邮箱：btysgcy@163.com）

抄送：市委办公室、组织部、宣传部、统战部。

市人大常委会办公室、政协办公室。

各人民团体。

包头市人民政府办公室

2026年6月26日印发

