本期主编：姚艳春（0451-84655776）
执　　行：王　洋

政务+税务提升服务质效

工作人员现场指导。　图片由受访单位提供

本报讯（记者**曲静**）聚焦企业群众办事堵点难点，黑龙江省营商环境局与国家税务总局黑龙江省税务局深化协同合作，系统推进“政务+税务”服务质效提升专项工作，以机制创新、数智赋能、服务升级为抓手，构建起覆盖全生命周期的集成服务体系，让办税缴费更便捷、政务服务更高效。

立足部门协同共治，省营商环境局与省税务局建立常态化合作机制，明确任务分工与推进时限，形成“一盘棋”工作格局。全面推行税费服务事项“一门进驻、一窗受理”，将高频涉税事项纳入各级政务服务中心集中办理，实现“进一扇门、办所有事”。创新设立“政务联办专区”，整合企业开办、变更、注销等关联事项，推行“一表申请、并联审批”，企业开办涉税流程平均办理时长压缩50%以上，彻底终结“多头跑、重复交”的困扰。

依托一体化政务服务平台、电子税务局等多端渠道，建立政务与税务数据共享机制，强化互通互联。打造“线上为主、线下兜底”的服务矩阵，95%以上高频税费事项实现“全程网办”。上线智能咨询、预填申报等数字化服务功能，通过大数据精准识别企业群众需求，定向推送政策解读与办事指引，实现“政策找企、服务上门”，累计精准推送惠企政策超10万条次。

整合12345政务服务热线与12366纳税服务热线资源，建立涉税费诉求“一口受理、分级处置、限时办结”机制。推进税费争议调解室与“办不成事”反映窗口融合建设，实现矛盾纠纷“一站式调处、全流程跟踪”，诉求办结率与满意度均达98%以上。延伸服务触角，在政务服务中心、办税服务厅，为老年人、残疾人等特殊群体提供“一对一”全程协助，让服务既有速度更有温度。

深入贯彻“高效办成一件事”改革要求，下一步，省营商环境局与省税务局将持续深化合作，迭代优化服务流程，推动“政务+税务”服务从“能办”向“好办、快办、舒心办”转变，为打造黑龙江省“六最”营商环境注入强劲动力。

伊春市12345热线

『反向派单』打通诉求办理『高速路』

□本报记者　曲静

“原本以为跨层级的诉求要跑断腿、等很久，没想到通过12345热线‘反向派单’，直接对接市级部门，拖欠多年的款项很快就解决了，真是帮我们渡过了难关！”让伊春市伊美区某家纺企业负责人发出感慨的，正是伊春市12345热线“反向派单”机制。

伊春市聚焦企业诉求办理中存在的跨层级协调难、流程耗时长、响应不主动等痛点难点，创新打造“县区吹哨、市级报到”的“反向派单”响应模式，推动服务模式从“企业找服务”向“主动送服务”转变，为全省提升涉企服务效能探索了可复制、可推广的实践路径。在黑龙江省营商环境局的指导与伊春市营商环境等部门的共同培育下，这一创新做法获得了广泛认可与权威肯定。日前，伊春市的“创新‘反向派单’机制，构建‘未诉先办’营商服务新范式”案例，入选“2025中国营商环境50人论坛”中国地方政府营商环境优秀案例。

以往县（市）区企业涉及市、省级部门的诉求，往往要经历“属地受理—层级上报—部门流转”的漫长流程，多层级辗转导致问题“久拖不决”，成为制约企业发展的政务服务堵点。秉持问题导向，伊春市12345热线大胆革新，构建起“自下而上”的“反向派单”机制，为企业诉求开辟“直达通道”。

2025年3月，乌翠区一家互联网科技公司因环卫施工不慎损坏光纤，陷入“断网停摆”的困境。企业紧急求助12345热线后，通过“反向派单”机制直连市级某通信公司，专业抢修队伍迅速抵达现场开展维修，仅用2小时便恢复了企业正常办公，最大限度减少了企业损失。

针对企业咨询频率较高的公积金缴存、政策申报等问题，在“反向派单”机制下，伊春市住房公积金管理中心等市直部门均实现1小时内精准答复，为企业办事提供清晰指引，避免企业因政策不明而“走弯路”。

从大额欠款追缴到紧急故障抢修，从政策咨询解答到发展难题破解……伊春市以12345热线平台为枢纽，以制度创新和数智赋能为双轮驱动，围绕机制建设、力量整合、平台支撑、闭环管理四个关键层面协同推进，实现了企业诉求的直达、快办、闭环处置，有效破解了层级壁垒，提升了服务企业的精准度和满意度。

构建“反向派单”制度框架，打通诉求办理“高速路”。制定《12345热线反向派单工作实施方案》等系列制度文件，明确诉求受理标准、办理时限、责任分工与督办流程，将“为企服务”全过程纳入规范化轨道，建立县（区）市与市级职能部门的自下向上的反向直连通道，大幅压缩中间环节，确保企业诉求一键直达责任部门。

组建企业专属服务队伍，夯实一线响应“主力军”。全市组建覆盖3416人的企业专属服务员队伍，实现对14352家法人类企业服务全覆盖，并配套制定工作指引，细化服务对象、内容与流程。服务员既是企业的“联络员”，也是诉求的“发现者”与“提交者”，通过专业化、网格化服务，推动服务触点深度下沉。

打造智慧化服务平台，赋能服务运行“高效能”。在12345热线平台开发企业综合服务模块，动态管理企业及服务员数据，实现工单提交、进度跟踪、结果查询全流程可视化。引入大模型技术智能识别高频诉求，完善知识库，通过智能客服“小伊”提供即时问答。定期开展话务员专项培训，提升“反向派单”业务熟练度与处置规范性。

建立“研判—督办—复盘”闭环机制，推动从“解一事”到“治一类”。强化全过程跟踪督办与定期分析，通过对诉求数据的深度研判，梳理共性问题和政策短板，推动承办部门由解决单个问题向完善一类机制、优化一类服务转变，实现治理与服务的双向提升。

在伊春，“反向派单”正以实实在在的成效赢得企业认可。截至目前，通过该机制累计受理办理涉企政策咨询、清理欠款、解决用地等问题200余件。

龙江营商

从三大平台数据

看龙江冬季旅游消费市场火力全开

招商新观察

□文/本报记者　付宇
摄/本报记者　刘心杨

清晨六点半，哈尔滨市道里区红专街早市的路灯依然闪亮。摊主呵出一团团白气，从锅里夹出刚炸好的油炸糕，香甜的热气在零下二十摄氏度的空气里凝成薄雾。来自广州的游客陈女士举着手机，镜头里是涌动的人潮与蒸腾的食物热气。“没想到这么早就这么热闹，这份扑面而来的生活气，比冰雪还动人。”她笑着对同伴说道。远方来客与本地日常的交汇，正是这个冬天黑龙江旅游市场最真实的温度。

美团、京东、T3出行三大平台近期数据显示，黑龙江冬季文旅消费正全面升温。冰雪的魅力依然耀眼，而文化与生活体验成为新的增长引擎。从南方远道而来的游客，将这片黑土地上的“冷资源”，点燃成备受关注的“热经济”。

游客欣赏冰雕。

游客在中央大街拍照。

『冷资源』持续释放『热效应』

黑龙江的冬天，始终与冰雪紧密相连。作为中国冰雪旅游的重要目的地，其核心冰雪项目在这个冬季依然展现出强劲的吸引力。

冰雪地标人气旺盛，出行数据直接印证了市场的热度。根据美团旅行数据，2026年元旦期间，哈尔滨冰雪大世界成为最受年轻游客欢迎的冰雪景点。与此同时，传统地标魅力不减。T3出行数据显示，1月1日至7日，前往松花江、冰雪大世界的出行订单同比增幅显著，分别达到53%和6%，清晰反映出游客向核心景区的聚集态势。哈尔滨当地景区门票预订整体增速达28%，市场基础坚实。

在专业冰雪运动领域，黑龙江的传统优势依然明显。京东消费及产业发展研究院联合联通数智智慧足迹发布的报告指出，在全国客流量排名前十的滑雪场中，黑龙江占据重要位置，其中亚布力滑雪场凭借超高客流位居第一。这不仅是自然条件的厚赠，也是长期产业培育的结果。如今，游客的期待已不再局限于“滑”，更在于“玩”。京东调研显示，除了观赏大型冰雕雪塑外，体验雪地摩托、冬捕等特色项目，以及在冰雪环境中享受温泉，正成为新的消费热点。美团数据也捕捉到这一变化：元旦期间，融合自然风光与民俗体验的冰雪线路预订量同比增长20%，“冰雪旅游民宿”搜索量上涨，显示出游客追求更具深度、更加多元的复合型冰雪体验。

冰雪大世界游人如织。

文化与生活体验构成深度吸引力

如果说冰雪是黑龙江冬季的“面子”，那么其深厚的历史文化与充满烟火气的生活方式，则是让游客驻足、细细品味的“里子”。这个冬天的消费市场表明，游客的旅行方式正从“观光打卡”加速转向“生活体验”。

历史街区与特色建筑成为重要的文化打卡地。中央大街的方石路与欧式建筑群，构成了哈尔滨独特的城市风景线。京东调研显示，中东铁路及俄式风情建筑以42%的关注度成为游客最感兴趣的东北历史文化特色。这种强烈的时空交错感，为旅行增添了独特的人文厚度。出行数据也从侧面印证了文化地标的热度：T3出行数据显示，包含中华巴洛克历史文化街区在内的商圈，出行需求增幅位居前列。

最能体现本地生活哲学的，莫过于东北的洗浴文化和早市文化。美团旅行数据显示，哈尔滨位列洗浴中心搜索量TOP10城市，其异地用户消费额也排名靠前，来自北京、上海等地的用户搜索量同比增长超过100%。京东调研显示，超过六成用户将洗浴中心视为综合休闲场所，其中“完整的洗浴流程”以43.1%的占比成为最受关注的体验项目。从清洁到休闲，洗浴中心已成为游客理解东北生活方式的“第三空间”。

与此同时，早市以其极致的市井烟火气，扮演着“生活橱窗”的角色。京东调研显示，37.3%的受访者将“逛早市”列为最能打动自己的人文场景。而在早市的体验中，51.6%的人最想感受的是“热乎乎的早餐”。热气腾腾的食物与冰天雪地形成的鲜明反差，让游客直观地触摸到东北生活的温暖与质朴。

景区酒店预订火热。

全链条消费激活区域经济

市场的火热，不仅体现在游客数量上，更体现在消费的广度与深度上。南方客源的显著增加，带动了从餐饮到特产、从核心城市到周边区域的消费全面升级。

多方数据共同指向南方游客的巨大热情。T3出行数据显示，在1月1日至7日前往哈尔滨热门商圈景点的外地注册用户中，南京、杭州、苏州三座南方城市占据了前五名中的三席。京东报告也显示，尽管北方省份客流量基数大，但广东省、福建省等南方省份的客流量同比增速位居前列，“南方来客”的消费潜力正在快速释放。他们对冰雪的新奇感、对差异化的生活方式的探寻，形成了强劲的出行动力。

“吃”是体验一个地方最直接的方式。黑龙江美食以其“分量足、性价比高”的特点，成为吸引游客的重要筹码。美团数据显示，2026年元旦假期，平台“必吃榜”流量整体同比增幅高达142%。京东消费数据则更为具体：近一个月内，“麻辣拌、锅包肉”等特色小吃的搜索量同比增长超过20倍；“五常大米、丹东草莓、哈尔滨红肠”等标志性特产的搜索量增长超过10倍。消费行为从餐桌延伸至特产采购，游客们乐于将“东北味道”带回家，特色食品、地标生鲜成为最受欢迎的特产品类，有效延长了消费链条。

旅游热潮并未局限于哈尔滨一地，全域旅游的格局正在初步形成。美团数据显示，黑龙江伊春、绥化等地的“温泉私汤民宿”“冰雪旅游民宿”搜索热度明显上升。京东报告指出，黑龙江绥化、伊春等中小城市的客流量同比增速位列前茅。这表明，在省会哈尔滨的辐射带动下，游客开始向更具“原生感”和“小众秘境”特色的周边地区扩散探索。旅游消费动能正在全省范围内更均衡地传导，有助于构建更具韧性和深度的全域冬季旅游生态。

综合三大平台的数据与观察，这个冬天的黑龙江正以其独特的“冰雪引力”与“烟火温度”，吸引着天南地北的游客，也带动着消费市场的全面升温。

“政信银”协同护航企业出海

本报讯（记者**张翎**）日前，在我省多部门通力协作下，黑龙江省首笔特险项下出口打包贷款业务成功落地，为全省成套设备及机电产品出口构建了示范性解决方案。

哈尔滨广旺机电设备制造有限公司是一家国家专精特新“小巨人”企业、国家服务型制造示范企业，入选工业和信息化部绿色工厂名单。近年来，企业以过硬的产品不断拓展多元化国际市场。“去年5月，公司拿下了一笔土耳其的订单。订单虽然签了，但买方仅统一支付20%的预付款，企业不但要先行投入巨资进行采购和生产，还要面对出口前买方弃货和出口后应收账款收汇风险。”公司负责人表示，资金链紧张与贸易风险叠加，让企业踟蹰不前，这也是许多制造业企业国际化征程中遇到的掣肘因素。

如何化解国际订单为企业带来的资金压力与出口风险？为推动“龙江好物全球行”、加快扩大地产品出口规模，省商务厅、省工信厅、中国出口信用保险公司黑龙江分公司、交通银行黑龙江省分行营业部以优化营商环境为切入点，启动“政信银”协同机制，推动政策协同、信息共享，为该企业打造了定制化解决方案：中国出口信用保险公司黑龙江分公司通过特定合同保险提供风险保障，解决企业后顾之忧；交通银行黑龙江省分行营业部则以保单为增信措施，为企业提供2000万元授信，有效缓解企业流动资金压力。

“我们坚持履行政策性职能，通过特险、中长期险等产品强化风险保障与融资增信功能。未来，我们将继续联动银行、融资租赁机构，为企业开拓国际市场提供‘风险保障+资金融通’的全面服务，助力龙江企业及优势产品稳健远航。”中国出口信用保险公司黑龙江分公司相关负责人表示。

甘南牵手贵州 首批400头肉牛启程南下

□本报记者　李雪君

“这批牛体型健硕、肉质品相俱佳，完全符合我们的采购标准！”近日，在甘南县边疆村肉牛养殖基地，来自贵州的考察团成员俯身查看牛群长势，当场给出这样的高度评价。这支由贵州两家企业组成的5人考察团，专程赶赴甘南县供销合作社，围绕农副产品销售及西门塔尔活牛批量采购合作开展实地洽谈，成功架起黑龙江与贵州跨区域资源对接的桥梁，为甘南优质农副产品拓宽了南下通道。

地处黑龙江省西部的甘南县，坐拥广袤天然草场与肥沃黑土地，是优质肉牛养殖的黄金宝地。当地培育的西门塔尔牛，凭借生长速度快、肉质细嫩紧实、抗病能力强的优势，加之肌间脂肪分布均匀，兼具突出的食用价值与经济价值，成为国内多地市场的“香饽饽”。依托得天独厚的自然禀赋与成熟的养殖技术，甘南县已构建起集良种繁育、规模化养殖、疫病防控、屠宰加工于一体的完整肉牛产业链，为跨区域产销合作筑牢了坚实根基。

考察期间，考察团一行先后深入甘南镇欢喜村牛市、兴武村供销有限公司、供销日用品连锁配送中心及边疆村肉牛养殖基地。通过实地走访、现场调研，全方位摸清了当地农副产品产销链路，详细了解西门塔尔肉牛的养殖规模、品种品质、防疫保障和产销配套等关键信息，对甘南完善的肉牛养殖产业链与充足的优质资源储备赞不绝口。

在座谈洽谈环节，双方围绕农副产品产销、西门塔尔活牛批量采购及跨区域销售等核心议题展开深入磋商。基于对甘南县肉牛产业实力的充分认可，双方顺利达成初步合作意向，敲定年度采购1万头西门塔尔活牛的合作计划，这批肉牛将定向供应浙江、贵州、广东等地市场，构建起稳定长效的产销对接体系。

值得一提的是，此次洽谈已迅速转化为实质性成果，西门塔尔肉牛批量采购工作已正式启动。目前，首批价值700万元的400头活牛已完成订购，并运往广东省深圳市，全力保障当地节日市场供应，这也标志着两地跨区域肉牛产销合作迈入实质性落地阶段。

作为甘南县供销社深化“为农服务”宗旨的重要实践，此次跨省合作不仅为当地畜牧业发展注入强劲动能，更探索出“供销搭台、企业联动、产销共赢”的产业协作新模式。未来，甘南县将持续以资源为纽带、以合作促发展，推动区域资源优势加速转化为经济优势，为助力乡村振兴战略实施贡献更多供销力量。