附件

关于加强湖州市企业综合服务中心建设

进一步优化涉企服务职能实施意见

（征求意见稿）

为贯彻落实党的二十届三中全会精神，深入推进政务服务增值化改革，进一步强化企业综合服务中心（以下简称“企服中心”）建设，创新推动涉企服务体制机制集成落地，完善涉企问题高效闭环解决机制，着力打造“企业最有感”的营商环境，赋能湖州经济高质量发展，制定本实施意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，准确理解习近平总书记考察浙江重要讲话精神，进一步推进政务服务增值化改革走深走实。以优化全市涉企服务工作体系为总目标，充分发挥企服中心中台枢纽作用，线上线下“一体融合”推动企业全生命周期和产业全链条服务。聚焦涉企问题高效闭环解决，全方位落实工作链和责任链。抓实涉企服务事项、部门赋权“两集中、两到位”，真正实现企业进“一扇门”办所有事。

二、体系架构

按照“市级统筹、部门联动、分级运转、按需服务”的原则，整合市级部门和区县资源，构建一体协同的涉企服务新体系。

**1.市级层面。**组建市优化涉企服务职能协调小组，由分管市领导担任协调小组组长，协调小组办公室设在市政务办，负责全市涉企服务职能优化的统筹协调和指导督导工作，协调解决各类渠道上报的企业问题和困难。

**2.区县层面。**落实省、市涉企服务职能优化工作要求，建立健全本地区涉企服务工作体系，加强对所在辖区企服中心、涉企部门、服务驿站的统筹指导，重点推动高频涉企服务事项入驻和涉企问题高效闭环解决，加强常态化协调会商，加快构建协同高效的工作落实机制，为企业提供精准、便捷、优质、高效的服务。

**3.驿站层面。**围绕发展新质生产力和“八大新兴产业链”及区域特色产业，聚焦政府侧、市场侧、企业侧深度融合，在有条件的乡镇（街道）、园区、产业平台打造特色产业分中心和企服驿站，为所在辖区企业提供精准化、专业化涉企服务，及时解决企业问题和困难，做好涉企难题的上报。

**4.部门层面。**各涉企市级部门统筹条线资源，负责各自领域的企业服务工作，承接好企服中心涉企派单问题的解决，抓好重点涉企服务事项的落实；各板块牵头单位整合相关领域涉企服务职责，全面梳理涉企服务事项进驻企服中心，推动部门充分赋权，加强进驻人员力量；牵头部门应高质量推进国务院“高效办成一件事”重点事项以及省市产业链“一类事”服务场景应用落地各级企服中心、驿站，赋能产业竞争力提升。

三、重点任务

**（一）优化企服中心服务职能**

**1.推动高频事项覆盖。**围绕企业关注度高、办理频次高的涉企服务事项，推动市级各部门进一步整合涉企服务职责，梳理入驻企服中心涉企服务事项，开展新一轮增值服务事项更新，制定出台《湖州市涉企服务事项清单》，细化办事指南，优化办事流程，加强标准化、规范化管理，强化“一站式”企服中心建设。〔牵头单位：市委编办、市政务办，市级有关部门，各区县有关单位（下同，不做重复）〕

**2.加强部门职责赋权。**进一步加强顶层设计、明确职责分工、加大赋权放权力度，将涉企服务职能向承担政务服务牵头工作的处室集中，将涉企服务事项受理权限向企服中心集中，将相关人员力量向企服中心派驻到位。人员未进驻部门需将事项交由相关板块牵头部门受理，强化各板块骨干力量选配和业务培训，进一步拓展提升服务范围和服务质效。〔牵头单位：市纪委市监委、市委编办、市政务办，市级有关部门〕

**（二）完善涉企问题闭环管理**

**3.做好协同机制整合。**推动“亲清直通车·政企恳谈会”等重大活动载体与涉企问题闭环解决机制融合，加快线上交办平台整合，推动实现单轨运行，确保涉企问题“一个口子”受理、流转、督办、跟踪、回访、评价、考核。发挥涉企问题解决联席会议作用，协同市纪委市监委加大对“不满意”、超期办结、二次交办、领导批示等重点问题跟踪问效力度。〔牵头单位：市纪委市监委、市政务办、市数据局、市工商联，市级有关部门〕

**4.深化问题诉求分析。**市企服中心加强对重点难点焦点问题精准分析，加强面上共性问题分析研判，聚焦“企呼我应”涉企问题高质效解决率6项核心指标，优化涉企问题从归集处置到考评销号闭环管理。注重建章立制、抓本治源，将能解决普遍问题、重大问题的经验做法固化为改革成果，实现从解决“一件事”到“一类事”提升，推动涉企问题从“办结”向“办好”跃升。〔牵头单位：市政务办，市级有关部门〕

**5.统筹惠企长效服务**。市企服中心加强对全市涉企服务工作的统筹指导，推动对全市企业和投资项目分类管理、分别施策，协调市领导和有关涉企部门联系重点企业开展精准化、个性化服务。指导各区县企服中心落实分级运转机制，按照重点企业“重点突出、一企一策”、其他企业“无事不扰、需求导向”的原则，通过走访上门服务、科学定制政策服务等方式，及时解决企业问题诉求，强化投资项目全链条服务管理，实现企业培大育强目标。〔牵头单位：市政务办，市级有关部门〕

**（三）迭代数字赋能线上平台**

**6.做优线上办事平台**。加快推进跨部门数据协同和系统

联通，完善政策、人才、金融、科技、法律等线上服务清单，升级各增值板块线上服务功能，打造“千企千面”企业专属空间。有效集成政府侧、市场侧、社会侧服务资源，通过高度匹配企业信息，畅通要素供给渠道，打造“一屏掌控”的为企服务线上平台。迭代“一类事”“一件事”专区、智能问答等功能模块，不断优化线上平台服务路径和办事体验。〔牵头单位：市政务办、市数据局，市级有关部门〕

**7.加快“政策计算器”建设。**加快涉企政策标准化拆解统一发布，建立市级统一的政策和企业标签库，并实行动态管理。依托一体化智能化公共数据平台，广泛运用人工智能“AI”技术，为企业精准画像、政策智能推送、高效兑付、绩效评估等提供数据支撑。围绕企业获得感最强的财政专项资金，探索建立更多层级更多领域的政策计算模型，加强与现有政策发布平台和兑现平台多元化集成推进，实现政策落地全流程跟踪、政策绩效精准评价、诉求高效闭环解决，增强企业获得感。〔牵头单位：市经信局、市财政局、市政务办、市数据局，市级有关部门〕

四、工作机制

**（一）企服中心运行机制。**强化跨部门业务协同，整合涉企服务职能，推进涉企服务事项进驻，建立“前台综合受理、后台分类联办、限时办结反馈”的运行机制体系。优化线上线下各类涉企问题的受理、研判、处置路径，完善涉企运行数据分析研判。

**（二）分级运转工作机制。**组建市涉企服务职能优化提升协调小组，由分管市领导担任协调小组组长。坚持政府主导、企业主体、社会协同，整合各方资源力量，构建系统高效的运行体系。采取“协调小组-企服中心-企服驿站”架构，以专业化、标准化、规范化服务，构建上下贯通、一体协同的涉企服务新体系。

**（三）定期会商工作机制。**围绕企业综合服务中心建设运行及涉企重大问题高效解决，完善定期会商机制。1至2月召开1次**涉企问题解决联席会议，**由一名副市长召集；每月召开1次**企业综合服务中心月度例会，**由市政务办召集各板块牵头单位；每2周召开1次**服务板块工作例会，**由市企服中心组织，政务大厅各窗口主任、各服务板块负责人参加。

**（四）涉企问题处置监督“双闭环”机制。**聚焦涉企问题的预警件、不满意件、超期办结件、二次交办件、领导批示件等异常办理件，完善与纪检监察机构的协同监督联动机制，深化“135”处置机制，优化复盘剖析和问责问效机制，督促职能部门强化预警研判，提升问题解决效率，推动难点问题、共性问题解决，推进涉企问题闭环落实。

**（五）政企互动工作机制。**建立健全政企互动机制，协调领导走访重点企业，对收集的企业问题进行全量回访，组织开展助企专项活动和专题培训，全面了解企业发展状况，企业及时掌握政府助企惠企政策，实现政企沟通常态化、政府服务精准化、涉企问题解决高效化，为企业发展营造更加良好的营商环境。

**（六）晾晒通报工作机制。**结合年度市对部门、区县高质量考核，完善企服中心管理考核办法和企服中心建设运行情况晾晒通报机制，围绕涉企问题闭环解决6项高质效指标，以及人员进驻、驿站建设、涉企服务事项清单落地等6项业务工作指标，开展常态化督查通报，确保企服中心运行质效不断提升。

五、组织保障

**（一）加强组织领导。**建立健全全市企业综合服务体系，健全工作链和责任链。市政务办负责抓好统筹谋划、组织协调和责任落实，做好日常业务指导和评价考核。各区县、市级相关部门按分工加强对应领域工作的统筹协调，加强对任务的实施推进，确保各项任务落细落实落到位。

**（二）强化协同联动。**坚持以企业满意为目标，加大涉企服务集成，牢固树立“一盘棋”思想。各部门加强工作协调联动，聚焦企业实际需求，强化跨部门通力合作，推动形成涉企事项集成化、场景化服务。

**（三）强化监督考核。**加大工作比拼和督查考核力度，加强对督查结果的运用，以评促改，以改促优。依托涉企问题处置监督“双闭环”、企服中心晾晒通报等工作机制，推动涉企服务高质效办理，对行动迟缓、措施不力的相关单位及责任人进行问责，确保各项工作全面落地。

附: 1.加强湖州市企业综合服务中心建设推进协调小组

2.湖州市企业综合服务中心建设进一步优化涉企

服务职能工作体系架构图

附1

加强湖州市企业综合服务中心建设

推进协调小组

一、组织架构

组 长：王晓军  
副组长：\*\*\*\*\* （市政府副秘书长）

郁晓红（市政务办）

成 员：顾丹萍（市纪委监委）  
 卢晓宏（市委组织部）  
 曹佩中（市委宣传部）  
 吴焱国（市委统战部）

李 才（市委政法委）  
 杨丽萍（市委编办）

王昌慧（市发展改革委）  
 周剑平（市经信局）

范丽华（市教育局）  
 孔 亮（市科技局）

杨建新（市公安局）

杜李威（市民政局）

陈昌水（市司法局）  
 林 明（市财政局）

胡晓艳（市人力社保局）

任 立（市自然资源和规划局）

范学良（市生态环境局)

毕勤峰（市建设局）

周 燕（市交通运输局）

许建红（市农业农村局）

伍 毅（市商务局）

吴 军（市文化广电旅游局）

郑平朋（市卫生健康委）

汪 伟（市应急管理局）

卢 华（市市场监管局）

汤晓龙（市审计局）

杨月方（市医保局）

陈奎峄（市综合执法局）

董 岚（市数据局）

杨华林（市政务办）

周文霞（市法院）

周甲准（市检察院）

钱永亮（市税务局）

二、下设办公室人员组成

主 任：郁晓红  
成 员: 黄丁伟[市府办（金融口）]

王昌慧（市发展改革委）

周剑平（市经信局）

孔 亮（市科技局）

杨建新（市公安局）

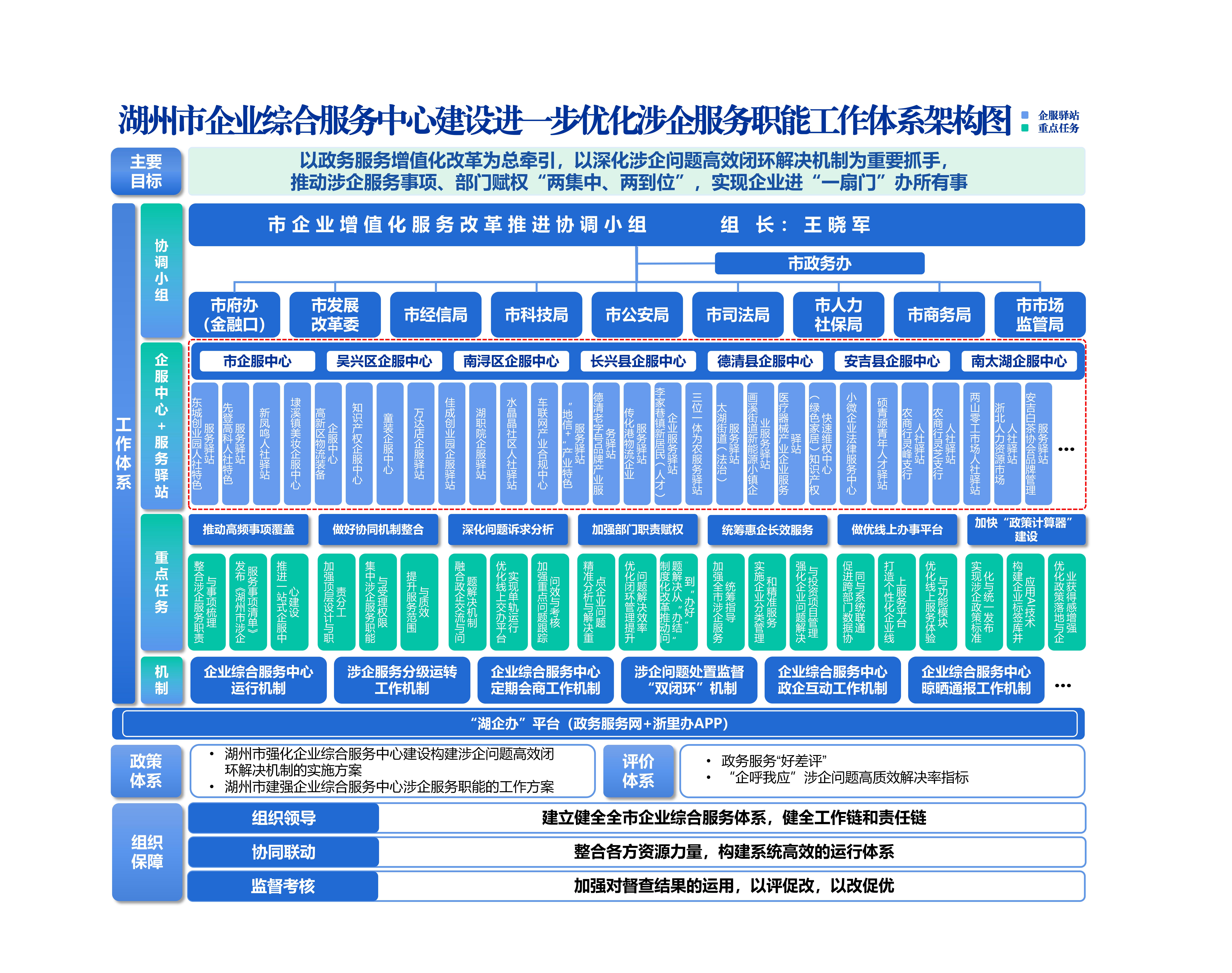
陈昌水（市司法局）

胡晓艳（市人力社保局）

伍 毅（市商务局）

卢 华（市市场监管局）

杨华林（市政务办）



附2