

台州市政务服务管理办公室文件

台政服办〔2023〕21号

关于印发推进企业综合服务中心建设 实施方案的通知

市级有关单位，各县（市、区）行政服务中心（审批局）、台州湾新区行政审批与投资服务局：

现将《推进企业综合服务中心建设实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

台州市政务服务管理办公室

2023年11月3日

推进企业综合服务中心建设实施方案

为贯彻落实全省营商环境优化提升“一号改革工程”大会有关“加快从便捷服务到增值服务全面升级，增强政府服务力”的决策部署，根据《关于推进政务服务增值化改革的实施意见》（浙委办发〔2023〕60号）文件精神，制定本实施方案。

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，强力推进创新深化改革攻坚开放提升，围绕营商环境优化提升“一号改革工程”改革要求，以“增值服务”理念重塑政务服务模式，聚焦企业群众办事需求，进一步整合政府部门、社会机构服务职能，优化服务资源配置，创新服务供给方式，建设企业综合服务中心，构建线上线下融合的“增值式”政务服务体系，不断提升政府服务力，赋能企业高质量发展。

二、工作目标

2023年底前，市县两级企业综合服务中心全面启用，建立高频涉企服务事项“前台综合受理、后台分类联办、限时办结反馈”的运行模式，有效承接世行营商环境评估新体系（B-READY）“一类事”服务场景，将企业综合服务中心打造成助力台州民营经济发展的“助推器”。2024年6月底前，有条件的乡镇（街道）、园区、产业平台等建成企业服务分中心（驿站）。2024年底前，覆盖企业全生命周期、产业全链条的高频涉企服务事项全面集成

进驻企业综合服务中心，构建线上线下高效协同，全天候、全过程、全市域的为企服务新生态。

三、主要任务

（一）夯实服务基础

建立层级定位清晰、职能职责明确的涉企服务体系，合理确定增值化服务清单，优化层级资源配置和服务人员配比，提升服务供给能力，促进政务资源加速整合转化，进一步夯实服务基础。

1.构建涉企服务体系。按照“1+10+N”的模式建设全市涉企增值化服务体系，“1”为市级企业综合服务中心，做标准强指导，统筹全市企业综合服务中心、示范性园区企业服务网点的标准化、规范化建设要求和运营管理模式的制定。“10”为10个县（市、区）、台州湾新区企业综合服务中心，做服务争示范，推进涉企服务事项进驻落地、企业诉求收集处置、疑难问题协调研判等服务，切实发挥政务服务增值化改革的中台枢纽功能，升级打造成为“政企沟通、部门联通”的服务主阵地。“N”为在有条件的乡镇（街道）、园区、产业平台设立的企业服务网点，根据实际需求，选择一批示范点，作为企业服务分中心（驿站），拟定服务清单，同步提供增值化服务，其余根据需求配置流动政务服务设施设备，开展审批部门、社会机构组团上门服务。（责任单位：市政务服务办、市委编办、市放管服办，各县〔市、区〕、台州湾新区）

2.开展增值化清单梳理。在省级涉企服务指导目录基础上，聚

聚焦破解企业生产经营、发展壮大过程中的堵点难点问题，围绕台州市民营经济发展活跃的特点，按照“统一服务事项、统一服务机构、统一服务范围、统一办理方式”的“四统一”要求，细化形成台州市涉企服务事项清单。各县（市、区）根据本地实际、特色产业，推进清单内服务进驻企业综合服务中心，坚持边服务边迭代，根据企业日常实际需求，持续更新服务清单。同时，进一步梳理涉企基本政务服务事项，将各地原企业服务专区办理的事项全部纳入企业综合服务中心。（责任单位：市经信局、市政务服务办、市放管服办、市级有关单位，各县〔市、区〕、台州湾新区）

3.优化调整场地布局。深化“一窗受理、集成服务”改革，遵循充分利旧、适当创新的区域调整思维，结合办事群众现场服务场景需求，对政务服务大厅现有空间布局进行合理调整，建设“一站式”企业服务之家，基本设置包括“四区”：诉求询导区、综合受理区、后台审批（服务）区、全程代办区，“八窗”：项目服务窗口、政策服务窗口、金融服务窗口、人才服务窗口、法治服务窗口、科创服务窗口、开放服务窗口、数据服务窗口。设置VIP（政企会客厅）区、投融资洽谈区、企业产品路演区等个性化空间根据场地实际和企业需求逐步建设完善。（责任单位：市政务服务办，各县〔市、区〕、台州湾新区）

（二）规范服务领域

聚焦企业需求，企业综合服务中心设置项目服务、政策服务、

金融服务、人才服务、法治服务、科创服务、开放服务、数据服务等重点服务板块，规范涉企服务流程。

1.项目服务。深化投资项目审批制度改革，全面应用投资项目在线审批监管平台，优化完善“中介超市”应用，强化和水电气视网等公共服务企业业务协同联动，全面实现项目服务材料线上流转。围绕项目立项前和项目验收后两个阶段，优化完善项目全流程帮办代办服务，提速项目落地全过程。（责任单位：市发展改革委、市政务服务办、市建设局、市级有关单位，各县〔市、区〕、台州湾新区）

2.政策服务。强化政策服务统筹协调，构建规范清晰的涉企补助补贴等政策体系。打造政策树惠企平台，进一步整合打通“政企通”“台企之家”等线上平台，推动功能集成，实现从“人找政策”向“政策找人”转变，实现政策“免申即享、直达快享、快享快办”。强化政策发布、量化、解读、兑付、迭代全闭环管理，推动促进民营经济高质量发展的各项政策举措落实落地见效。（责任单位：市经信局、市发展改革委、市政务服务办、市大数据局、市财政局，各县〔市、区〕、台州湾新区）

3.金融服务。推进融资贷款、政府性融资担保、产业基金对接、上市培育等事项“一揽子”服务，提高金融服务获得便利性。综合集成信贷、债券、保险、基金、外汇等金融顾问服务，为企业合理运用政策性和商业性金融工具、优化融资结构提供解决方案。推动公共信用信息向市场化信用服务机构开放。（责任单位：市

金融办、国家金融监督管理局台州分行、人民银行台州分行、市大数据局，各县〔市、区〕、台州湾新区）

4.人才服务。推动人才认定、住房安居、子女就学、配偶就业、居留落户、资金补助等服务事项“一站式”服务。推动经营主体招工、员工培训、社保办理、职称评聘、劳动纠纷调解、办理退休等服务集成优化。强化灵活就业、新就业形态等劳动者权益保障服务。（责任单位：市人力社保局、市委人才办、市市场监管局、市教育局、市医保局，各县〔市、区〕、台州湾新区）

5.法治服务。按照“一站式受理、一揽子调处、一条龙服务”的模式，集成政府相关涉法服务职能，拓展公证、仲裁、法律援助、涉企矛盾纠纷化解等服务。加强高频涉法风险的行政指导和法律服务，推进企业合规从“事后整改”到“全程防控”转变。（责任单位：市司法局、市级有关单位，各县〔市、区〕、台州湾新区）

6.科创服务。深入实施科技企业“双倍增”行动计划，升级高新技术企业“三库”，聚焦省“315”科技创新体系、市临港产业带“五城十链”，构建完善科技企业梯队和企业研发机构梯队，推动科技惠企政策扎实落地。加强以企业为主导的产学研深度融合，完善科技成果转化机制，实施科技企业、企业研发机构、重点研发项目配置，强化对企业研究院、企业技术中心、工程研究中心、产业研究院、中试基地等创新平台的建设支持。（责任单位：市科技局、市发展改革委、市经信局、市税务局，各县〔市、

区〕、台州湾新区)

7.开放服务。持续优化涉外法律服务、出入境审批、汇率避险指导等服务，加大对企业参加国际性展会、建设海外仓、出口短期信用保险等的支持力度，为企业“走出去”提供金融、保险、法律、安全、人才等“一站式”服务，加快打造高能级开放之市。（责任单位：市商务局、市公安局、市司法局、市贸促会，各县〔市、区〕、台州湾新区)

8.数据服务。编制公共数据开放目录及相关责任清单，健全公共数据管理制度，提升公共数据开放数量和质量。支持各地探索公共数据授权运营具体方法，促进政企数据融合应用，高质量推进公共数据开发利用。（责任单位：市大数据局，各县〔市、区〕、台州湾新区)

（三）完善运行机制

持续创新工作机制，优化服务体验，加强协同联动，强化功能资源整合，逐步健全政企社三元共建“增值式政务服务生态”所依托的支撑运行机制，着力构建多方主体共同参与的为企服务新生态。

1.健全工作管理考核机制。出台企业综合服务中心、八大增值服务板块等一系列管理制度，建立“前台综合受理、后台分类联办、限时办结反馈”运行模式，完善前后台业务衔接、跨部门业务协同、服务跟踪评价、服务优化迭代等常态化运行机制。按照一个牵头部门、一名分管领导、一名首席服务专员、X个服务

专员的“1+1+1+X”架构配置板块服务力量，确保授权到位。围绕“找一人、办成事”，确保在编在岗“首席服务专员”进驻中心，压紧压实“首席服务专员”第一责任人责任，发挥好联动部门、跟进落实、统筹资源的牵头抓总作用。（责任单位：市政务服务办、市级有关单位，各县〔市、区〕、台州湾新区）

2.加强服务队伍建设机制。充分发挥行政办事员队伍职业化优势，进一步提升人员专业深度，培育一支以“经济类”“基建类”行政办事员为基础，既能综合受理涉企政务事项，又可以开展专业帮扶的“增值化”企服队伍。实行AB岗工作制度，确保岗位不空缺、服务不缺位。进驻人员名单报企业综合服务中心备案，确因工作需要岗位调整的需提前1个月向企业综合服务中心申请，经企业综合服务中心研究同意后方可调整。推广数字化运营管理模式，全面提升企业综合服务中心运行保障能力。（责任单位：市政务服务办、市级有关单位，各县〔市、区〕、台州湾新区）

3.构建闭环管理服务机制。针对“办不成事反映窗口”（诉求窗口）受理的企业办事过程中遇到的无先例、无牵头部门等个性化诉求，建立兜底服务机制，制定“问题登记、综合受理、分级协调、问题反馈”处置流程。特别复杂的疑难问题，由企服中心牵头相关部门开展集中会商、协同办理。建立企业帮扶知识库、案例集，将解决普遍问题、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。（责任单位：市政务服务办、市级有关单位，各县〔市、区〕、台州湾新区）

（四）创新服务场景

结合世行营商环境成熟度评估重点，创新推出一批符合台州实际的“小切口”服务场景、服务活动，进一步点亮台州政务服务利企便民形象。

1.探索企业画像+3D 标准化装修模型。深化企业码应用，通过企业码和“数智大厅”的数据互交，绘制企业画像，为每一个办事企业提供个性化的服务清单，开展多对一的组团服务。设置大众创业模拟体验区，开展创业前期数字场景演示，通过 VR 场景展示餐饮、理发等行业 3D 标准化装修模型，实现沉浸式数字办事场景体验，破解重点行业门店装修难题，降低装修返工率，减少市场主体创业成本。（责任单位：市政务服务办、市市场监管局）

2.推进统一地址库住所登记标准化改革。完善台州统一标准地址库、打造统一的标准地址标签管理平台，建立规范的经营主体住所标准化登记体系机制，形成从采集、运用、反馈、监管的标准地址全流程闭环管理模式，推进经营主体登记标准地址全面应用，实现住所登记标准化、规范化、便利化，满足新形势下经济发展和社会治理需要。（责任单位：市市场监管局、市委改革办、市委政法委、市大数据局、市公安局、市自然资源规划局）

3.实施分阶段施工许可。市域范围内新建工业投资项目、低风险房屋建筑类及市政基础设施类工程项目试行分阶段办理施工许可证。房屋建筑工程的“主体工程”阶段实施规划许可证与施工许可联办，阶段申领的施工许可与质量监督、消防、人防等事项

联办。探索“验登合一”改革，鼓励社会投资低风险产业类项目竣工验收、不动产首次登记实行“一窗受理、并联审批、同步发证”。（责任单位：市建设局、市自然资源规划局、市人防办、市消防支队、市政务服务办）

4.推进“不动产登记+金融服务”协同创新。结合浙江银保监局建立“连续贷+灵活贷”要求，推动全市银行业根据本地实际情况，科学匹配贷款期限和企业生产周期，积极实施更加便捷、高效的贷款政策，对于有抵押贷款展期、无还本续贷方式进行续贷的或贷款所需额度发生变化的，可直接办理抵押变更登记业务，缓解贷款期限紧张和频繁转贷压力。（责任单位：市自然资源规划局、国家金融监督管理总局台州监管分局）

5.探索创业模拟体验。开设创业体验工作室，为有创业需求的群众提供1—3个月的免费体验期，建立创业辅导员队伍，指导创业者身临其境体验创业流程，帮助申请各类创业优惠政策，打通创业体验工位和孵化园的转化通道，为创业者营造良好创业环境。（责任单位：市政务服务办、共青团台州市委）

6.开展“开放台州欢迎你”活动。持续深化“三窗口、一中心、一平台”建设，提升服务型政府示范窗口的展示度，组织开展“开放台州欢迎你”活动，定期组织外商、在台外籍商务人员参观政务服务中心，以标准、规范、便利的政府服务展示台州开放、包容、优质的营商环境面貌。提供外贸企业重要商务接待预约服务，在不影响正常服务秩序的前提下，根据企业预约申请，开展窗口

参观、体验服务。（责任单位：市政务服务办、市商务局、市公安局、市侨办、市工商联）

四、组织保障

（一）强化组织领导。市政务服务办、市放管服办负责牵头推进、统筹协调企业综合服务中心建设，打造一站集成的企业线下服务场所。8个重点领域牵头部门负责领域内服务事项梳理、人员进驻和服务开展，坚持“人随事走”，进驻人员按照中心要求开展统一管理。其他市级部门积极实践探索，为企业提供更多衍生服务，并推动服务进驻企业综合服务中心。

（二）加强市县联动。“增值式”政务服务改革是市县一盘棋的全域变革，特别在服务民营经济、小微企业方面，县（市、区）更应成为主阵地、主战场。各县（市、区）要深入企业一线，紧抓企业服务中的痛点难点问题，积极迎难而上、攻坚克难，以涉企服务清单为抓手，推动企业综合服务中心建设求真务实、迭代完善。

（三）推动示范引领。政务服务标准化、“受办分离”改革、行政办事员职业化等是台州政务服务领域的金名片，本次企业综合服务中心建设要做好承上启下工作，聚焦台州民营企业众多、制造业产业链丰富等特点，打造一批具有辨识度的改革样板，形成最佳实践，力争全省推广。

（四）加大宣传推广。各县（市、区）要通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等线上线下多渠道，及时发布政务服务

增值化改革相关政策的信息，探索建设政务直播间等新兴宣传渠道，利用下沉平台全面铺开解读政策，提高社会知晓度，营造浓厚改革氛围，加快相关政策落地。