

本期专报：刘小涛书记、王颺秘书长

# 领军参阅 专报

第4期（总第86期）

2024年2月20日

苏州太湖书院 苏州太湖智库主办

市管重点新型智库

## 浙江大力推行 政务服务增值化改革值得借鉴

2024年春节后首个工作日，我市召开优化营商环境大会，刘小涛书记要求打造一流营商环境，把苏州建成创新之城、创业之都、创富之地。这是一个十分鼓舞人心的目标，也是一项比较艰巨的任务，其中最为关键的是要形成一流的、具有竞争力的营商环境。应该说，苏州近几年来一直致力于打造一流的营商环境，成效是十分明显的，苏州的营商环境在全国是处于领先地位的。

问题是如何在新形势下进一步再优化？当前区域发展的竞争很大程度就是营商环境的竞争，我们已经采取了很多办法，怎么来理清新思路，拿出新招、实招？浙江的政务服务增值化改革无疑是一个重要抓手和切入点，值得我们借鉴。

近掉来浙江的营商环境建设可谓紧锣密鼓。去年4月，在全省营商环境优化提升“一号改革工程”大会上，浙江提出“全面推动营商环境再优化再提升，紧扣市场化、法治化、国际化，加快从便捷服务到增值服务的全面升级”。7月，浙江印发《关于开展政务服务增值化改革试点的指导意见》，在衢州、杭州等7个地方开展试点。9月，省委深改委会议上审议推进政务服务增值化改革的实施意见，提出要总结提炼、完善提升、复制推广衢州市、杭州市钱塘区政务服务增值化改革经验，打造更多标志性成果。去年10月，浙江发布《指导意见》，在全省部署推进政务服务增值化改革。

浙江提出的增值服务的定义明确：在基本政务服务便捷化的基础上，为企业提供的精准化个性化衍生服务。相较于传统意义上的政务服务，增值化改革是一种新的生态，是政务服务理念深层次的改变，对政务服务体制机制、组织架构、方式流程、手段工具进行变革性重塑。服务内容自然也发生了改变。过去，政府“有什么、给什么”；现在，更多的是市场经营主体“要什么、给什么”。

《实施意见》的发布，意味着改革有了清晰的路径。浙江接

下来具体怎么做，这份《实施意见》中透露着不少信号。

首先来看主要目标。2024 年底前，围绕企业全生命周期、产业全链条，涉企服务事项全面集成进驻企业综合服务中心（专区）和企业综合服务平台，地方特色“一类事”集成服务场景落地见效，切实助力民营经济高质量发展。

**其中有一个关键词：**企业综合服务中心（专区）和企业综合服务平台。这是此次重点任务之一——建强服务载体。这是一个怎样的载体？涉企事项往往多且杂，如果不熟悉流程，办事群众往往会“跑错地”或者“跑 N 次”。企业综合服务中心的作用，旨在传统涉企审批服务基础上，聚焦企业在生产经营、发展壮大过程中的堵点、难点问题，提供个性化的增值服务。

根据《实施意见》，全省要建设线上线下一体融合的服务载体，统筹整合涉企服务渠道、服务职能、服务资源、服务力量，推动涉企服务从“多头分散”转变为“一站集成”。线下，依托各级政务服务中心，打造企业综合服务中心（专区），实现企业需求“一个口子”受理。线上，则依托省一体化在线政务服务平台（“浙里办”），建设省级企业综合服务专区，推动企业办事的应用、网站、移动端等向专区整合。

**另外一个关键词是“一类事”。**在企业全生命周期里，除了行政审批事务的办理外，还会面临中介、金融、人才、科技、法律等问题。而“一类事”则是围绕满足企业全生命周期某个阶段或产业链特定节点的重大需求，由政府牵头，统筹集成政府侧、

市场侧、社会侧各种资源，为企业提供增值服务事项。可以说，“一类事”是对“一件事”的迭代升级，是增值化改革中的难点、突破，也是核心。通过“一类事”的高效办理，可以实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化。

**聚焦项目、政策、金融、人才、法治、科创、开放、数据等涉企服务重点领域，各地将进一步拓展涉企服务的广度和深度。**

比如**金融服务领域**，推进政府性融资担保、区域性股权交易市场挂牌、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。

在**人才服务领域**，将推动人才认定、住房安居、子女就学、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、劳动纠纷解决、办理退休等服务集成优化。

企业面临的共性问题背后，是体制性障碍和机制性梗阻。因此，《实施意见》中的一个重点，就是完善运行机制，通过加强协同联动，强化功能资源整合，打破“隐形的壁垒”，解决久而未决的“顽瘴痼疾”。

**作为牵一发而动全身的系统性工程，增值化改革如何增强协同性？**

先前，以湖州为试点，当地依托企业服务中心，打造了问题一

个口子受理的“枢纽站”，整合 12 个问题反馈渠道，探索建立问题即时收集、部门动态分析、大数据智能识别等主动发现机制，又建立了分类分层办理机制，对跨区域、跨部门问题由分管市领导协调办理。当地还为每个企业都发了一个“企业码”。企业家只要手机扫一扫，就能查看问题“谁在负责、解决到什么程度、什么时候能办结”，并进行“好差评”，以此来提高企业的满意度。

去年 12 月初召开的浙江省委全面深化改革委员会第八次会议上，多次提出要把高效闭环解决涉企问题，作为政务服务增值化改革的核心任务。以湖州为代表的高效闭环解决涉企问题的机制，就在《实施意见》中得以体现。针对久拖未办、疑难复杂、跨部门联动等事项，强化跨部门跨层级集中会商、协同办理，推动清单管理、责任到人、限时办结。同时，加强对问题诉求数据分析研究，通过解决一个问题，带动破解一类问题、优化一类服务。

此外，健全企业综合服务中心运行机制、强化线上线下协同服务机制、完善政企沟通交流机制，也是《实施意见》的特色内容。完善服务需求感知、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；推动线上线下业务有效衔接，逐步实现无差别受理、同标准办理、同质量服务；落实领导干部定点联系民营企业、民间投资重大项目机制，常态开展调研服务……一系列体制机制的完善和制定，为增值化改革“建章立制”，将保障增值事项高效落地。

## 附：浙江省《关于推进政务服务增值化改革的实施意见》

为深化营商环境优化提升“一号改革工程”，推动政务服务从便捷服务到增值服务全面升级，持续提升政府服务力，全力打造营商环境最优省，现就推进政务服务增值化改革提出如下实施意见。

### 一、总体要求

（一）指导思想。推进政务服务增值化改革，要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实习近平总书记考察浙江重要讲话精神，聚焦企业群众办事需求痛点难点堵点，对标国际一流、锚定全国最好，以政务服务增值化改革为牵引性抓手，推动营商环境优化提升“一号改革工程”取得更多标志性成果，为经济高质量发展提供有力支撑。

（二）基本概念。本实施意见所称的增值服务是指在基本政务服务便捷化的基础上，为企业提供的精准化个性化衍生服务。

政务服务增值化改革是指党委政府为促进企业降低成本、增加收益、强化功能、加快发展，通过制度创新、数字赋能双轮驱动，政府、社会、市场三侧协同，进一步优化基本政务服务、融合增值服务，对政务服务体制机制、组织架构、方式流程、手段工具进行的变革性重塑。

### （三）基本原则

——坚持党建统领。坚持党对改革的集中统一领导，压紧压

实各级党组织推进政务服务增值化改革的政治责任，推动党建和业务深度融合，激励党员干部担当作为，带头突破关键瓶颈、解决复杂难题。

——坚持需求导向。立足企业视角，前移服务关口，主动感知回应需求，从“有什么、给什么”转变为“要什么、给什么”，不断增强企业获得感。

——坚持系统集成。整合公共服务、社会服务和市场服务功能，围绕企业全生命周期、产业全链条，在精准服务、个性服务、衍生服务上下功夫，实现线上线下、共性个性服务集成供给，为企业提供套餐式的最优方案、整体方案、终端方案。

——坚持多元协同。推动政府、社会、企业三方协同、多元参与，强化政府主导，积极引导高校、科研机构、行业协会等社会组织，中介机构、产业平台运营商等服务机构参与，按照高效规范、公平竞争、充分开放的要求，充分整合各类资源要素，形成全社会共同参与增值服务的强大合力。

——坚持数字赋能。统筹运用数字化技术、数字化思维、数字化认知，以一体化智能化公共数据平台为支撑，迭代更新线上企业综合服务平台和“企业码”，推进数据互通、应用协同、交互优化，实现惠企政策直达快享、服务智能精准。

（四）主要目标。2023 年底前，各地依托政务服务中心打造企业综合服务中心（专区），企业综合服务平台上线运行，高频涉企服务事项实现线上线下协同办理，对标世界银行营商环境成

熟度评估体系“一类事”服务场景谋划落地，构建形成全链条、全天候、全过程的为企业服务新生态。

2024 年底前，围绕企业全生命周期、产业全链条，涉企服务事项全面集成进驻企业综合服务中心（专区）和企业综合服务平台，地方特色“一类事”集成服务场景落地见效，切实助力民营经济高质量发展。

## 二、重点任务

（一）建强服务载体。建设线上线下一体融合的服务载体，统筹整合涉企服务渠道、服务职能、服务资源、服务力量，推动涉企服务从“多头分散”转变为“一站集成”。

1. 打造线下综合服务中心。依托各级政务服务中心，积极拓展增值服务职责，以职能转变为核心推进组织变革重塑，打造一站集成的企业综合服务中心（专区），负责统筹做好涉企服务事项和人员进驻、跨系统跨领域业务协同、线上平台运维管理、协调解决疑难问题、服务全程跟踪督办以及涉企运行数据分析研判、问题复盘提升等工作，实现企业需求“一个口子”受理。鼓励在有条件的乡镇（街道）、园区、产业平台等拓展分中心，构建一体协同的涉企服务体系。依托 24 小时自助服务区、基层服务网点实现服务“不打烊”、事项就近办。

2. 推广线上综合服务平台。推广应用依托省一体化在线政务服务平台（“浙里办”）建设的省级企业综合服务专区，推动企业办事的应用、网站、移动端等向专区整合。各地按照“浙里办”



建设规范，探索建设地方特色综合服务应用，围绕企业高频需求整合相关服务功能入口。各地和有关部门要加强企业综合服务应用日常运营和运维工作，进一步丰富服务场景、优化交互体验，不断提高数据质量，确保应用安全稳定，增强用户使用黏性。

3. 推广应用“企业码”。将电子营业执照按规范入驻“浙里办”，作为经营主体的身份认证载体，依托省一体化智能化公共数据平台关联集成企业各类信息数据，建设企业服务空间，着力打造全领域、全链条、全方位电子营业执照“企业码”应用体系，推动数据高效交互、智能运用，实现企业办事“一码通行、一码通展、一码通办、一码通达”。

（二）拓展服务领域。在优化提升基本政务服务基础上，聚焦项目、政策、金融、人才、法治、科创、开放、数据等涉企服务重点领域，进一步拓展涉企服务的广度和深度。

1. 项目服务领域。深化投资项目审批制度改革，持续迭代优化投资项目在线审批监管应用，推动与政府项目服务相关应用全面互联互通，优化完善“中介超市”应用，强化和水电气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。完善全流程帮办代办服务，提速项目落地全过程。

2. 政策服务领域。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“政策计算器”，推动从“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。

3. 金融服务领域。推进政府性融资担保、区域性股权交易市场挂牌、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。

4. 人才服务领域。推动人才认定、住房安居、子女就学、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、劳动纠纷解决、办理退休等服务集成优化。加强灵活就业、新就业形态等劳动者权益保障服务。

5. 法治服务领域。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。

6. 科创服务领域。强化企业科技创新主体地位，构建完善“315”战略领域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、重点研发项目联动配置，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。

7. 开放服务领域。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省。

8. 数据服务领域。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。出台公共数据授权运营管理办法，建立全省公共数据资源统一授权运营管理机制。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。

9. 清单动态管理。制定全省涉企服务事项指导目录，各地在指导目录基础上，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”的要求，结合实际细化形成本地清单，并根据企业需求实施动态管理。

（三）提升服务能级。以涉企服务“一类事”为抓手，围绕满足企业全生命周期某个阶段、产业链特定节点的重大需求，在延伸拓展基本政务服务“一件事”基础上，不影响公平竞争前提下，叠加关联度高的中介、金融、人才、科技、法律等增值服务事项，打造形成定制化、套餐式、模块化、线上线下相融合的为企业服务新场景。

1. 编制“一类事”省级指导目录。参考世界银行营商环境成

熟度评估 10 个指标领域，研究谋划一批“一类事”，系统梳理每个“一类事”共性高频基本政务服务事项和各类主体提供的其他服务事项，编制印发《涉企服务“一类事”事项省级指导目录》，按照统一话语体系规范化推进“一类事”改革，并根据需要创新迭代完善、丰富更新指导目录。

2. 创新打造地方特色“一类事”场景。在省级指导目录基础上，各地围绕本地特色产业培育、发展、壮大，聚焦企业重大需求，坚持多元协同，谋划打造一批地方特色“一类事”服务场景，推动线上线下平台落地运行，赋能产业竞争力提升。

（四）完善运行机制。持续创新工作机制，加强协同联动，强化功能资源整合，优化服务体验，营造政企社共建共享共赢的增值服务生态。

1. 健全企业综合服务中心运行机制。建立“前台综合受理、后台分类联办、限时办结反馈”运行模式，完善服务需求感知、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，确保企业服务顺畅、高效。

2. 强化线上线下协同服务机制。深化涉企服务线上线下一体化，统筹服务资源，推动线上线下业务有效衔接，逐步实现无差别受理、同标准办理、同质量服务。建立在线导服导办服务机制，以线下支撑线上，提升线上服务运行效能。各地线下中心和线上平台均由政务服务机构统筹。

3. 完善政企沟通交流机制。打造常态化政企沟通平台，畅

通堵点问题直达反馈通道，在涉企政策、规划、标准的制定和评估等方面充分发挥企业家作用。落实领导干部定点联系民营企业、民间投资重大项目机制，常态开展调研服务。落实政商交往正面、负面和倡导清单，双向建立亲清统一的新型政商关系。

4. 构建问题闭环解决机制。建立健全快速响应、限时整改、监督反馈的管理模式，实现问题受理、转办、办理、督办、反馈、办结等全流程闭环管理。针对久拖未办、疑难复杂、跨部门联动等事项，强化跨部门跨层级集中会商、协同办理，推动清单管理、责任到人、限时办结。加强对问题诉求数据分析研究，实现通过解决一个问题带动破解一类问题、优化一类服务。

### 三、组织保障

（一）加强组织领导。省级层面由省委改革办牵头统筹，负责省直部门协调推动、各地业务指导、多跨疑难问题解决等工作；省直有关部门按分工加强对对应领域工作指导，强化政策支持。各地建立常态化工作协调推进机制，明确改革推进的责任主体，强化资金保障，确保重点任务落细落实落到位。

（二）强化上下联动。各地要加强改革推进中的难点堵点问题研究。需省级层面解决的问题由省委改革办定期梳理汇总，明确责任部门，做好跟踪督办，省级牵头单位按照分工统筹推进对应领域的问题处置工作。各设区市委改革办和政务服务管理机构要加强工作协调、问题化解，保障改革工作有力有序推进。

（三）鼓励基层首创。各地各部门要聚焦企业经营发展和产

业链提升需求，不断拓展涉企服务内容，因地制宜，大胆探索，积极推动跨区域跨部门跨层级涉企服务系统打通、流程再造和业务协同，力戒形式主义，杜绝口号式、表态式、包装式落实，提升改革实战实效。上级部门要鼓励支持基层将涉企服务事项集成到企业综合服务中心（专区）和企业综合服务平台等改革创新工作。

（四）科学评价考核。把企业的满意度作为改革的重要评价标准，通过第三方评估、无感监测、问卷调查等形式，检验改革成效、推动改革落实。加强评估结果运用，及时反馈评估发现的问题，完善以评促改、以评促优的工作闭环。政务服务增值化改革推进情况列为综合考核中改革攻坚指标的重要内容。

（五）营造改革氛围。用好《浙里改》、最佳实践案例、微改革等渠道，及时总结提炼和复制推广改革中涌现出的好经验、好做法。充分利用各种媒体组织开展对政务服务增值化改革的宣传报道，提高企业群众改革知晓度和满意率，努力营造全社会支持改革、参与改革的浓厚氛围。

责任编辑：郭书颖

联系电话：18610038942 65519639（传真）

地址：苏州市吴中区胥口镇灵山路 609 号

共印：30 份