

# 全省政务服务增值化改革 现场推进会

## 资 料 汇 编 (二)

2023年10月12日

# 目 录

1. 推动政务服务增值化改革工作方案.....	1
2. 推动政务服务增值化改革操作手册.....	6
3. 政务服务增值化改革落地模板二维码（杭州钱塘新区）.....	43
4. 政务服务增值化改革与“民营经济32条”一体融合推进工作示意图.....	44
5. 贯彻落实“民营经济32条”细化举措表.....	45
6. 政务服务增值化改革与“民营经济32条”一体融合落地模板二维码（衢州市、杭州钱塘新区、德清县、嘉兴市南湖区、绍兴市柯桥区）.....	59

# 推动政务服务增值化改革工作方案

## 一、工作目标

至 2023 年底，各地线下企业综合服务中心（专区）和线上企业综合服务平台基本建成并投入使用；按照“应进尽进、应上尽上”的原则，高频涉企服务事项集成纳入线下中心和线上平台；电子营业执照“企业码”全面启用；各地基本完成当地涉企服务事项清单梳理；对标世行营商环境成熟度评估 10 个指标领域“一类事”服务场景有序落地，各地地方特色“一类事”达到 5 个以上。

至 2024 年底，各地线下企业综合服务中心（专区）和线上企业综合服务平台 100%投入使用；高频涉企服务事项 100%集成纳入各地线下中心和线上平台；各类涉企信息“应归尽归”到“企业码”上；各地涉企服务事项清单梳理全量纳入政府侧服务事项，社会侧、市场侧涉企服务事项基本纳入；对标世行营商环境成熟度评估 10 个指标“一类事”全面落地，各地地方特色“一类事”达到 20 个以上。

## 二、重点任务

**（一）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、跨部门业务协同、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，构建多层次的涉企服务体系。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。

**（二）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，围绕本地企业高频需求整合相关服务功能入口。各地各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。

**（三）全面启用电子营业执照“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”。

**（四）编制涉企服务事项清单。**一是**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。二是**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。

**（五）创新“一类事”服务模式。**一是编制省级“一类事”指导目录。参考世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”包括的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，并根据地方创新迭代完善、丰富更新指导目录。二是打造地方特色“一类事”场景。在省级指导目录基础上，各地围绕地方特色产业培育、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，推动在线上线下平台落地运行，赋能产业竞争力提升。

**（六）完善运行机制。**一是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。二是建立线上线下协同机制。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管理运维。三是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，常态化开展调研服务。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。**四是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、保障措施**

**（一）加强组织领导。**省级层面由省委改革办牵头统筹，负责省级部门协调推动、各地业务指导、多跨疑难问题解决等工作；省级各有关部门按分工加强对对应领域工作指导，强化政策支持。各地要建立专班，健全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。**各地各部门要聚焦本地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在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。

# 推动政务服务增值化改革操作手册

## 事项一：建设企业综合服务中心（专区）

### （一）适用对象

- 1.省市县三级放管服办、党委编办；
- 2.各市、县（市、区）、省级新区企业综合服务中心和业务牵头部门；
- 3.有条件的乡镇（街道）、园区、产业平台。

### （二）标准条件

企业综合服务中心（专区）依托市、县（市、区）、省级新区政务服务中心设立，鼓励在有条件的乡镇（街道）、园区、产业平台等拓展分中心，构建多层次的涉企服务体系，实现企业需求“一个口子”受理、流转、督办、反馈，为企业提供企业全生命周期“一站式”综合服务，打造成为政务服务增值化改革的中台枢纽。依托 24 小时自助服务区、基层服务网点形成“全覆盖”“全天候”涉企服务体系。

### （三）操作流程

#### 1.完善主体职能。

企业综合服务中心(专区)负责统筹做好涉企服务事项进驻、跨部门业务协同、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、涉企服务问题复盘提升等工作，主要有 8 项职能：



(1) 整合多方支撑力量，统筹做好涉企服务事项和人员进驻，搭建企业服务线下专区；

(2) 负责受理、研判、协调各类企业问题（诉求）；

(3) 负责企业服务专区各服务板块的协调、管理；

(4) 负责召集、调动后台支撑力量；

(5) 负责企业问题（诉求）办理的跟踪、督办、回访；

(6) 负责组织召开政企沟通、营商环境疑难问题协调会等；

(7) 负责开展走访调研相关企业（商会、协会），及时掌握企业动态；

(8) 负责搭建运营优化线上企业综合服务平台。

## **2.拓展服务板块**

企业综合服务中心应聚焦当地企业经营发展和主导产业链提升需求，集中进驻项目服务、政策服务、金融服务、人才服务、法治服务、科创服务、开放服务、数据服务等高频涉企服务事项，主要有以下服务板块（各地可以结合实际情况设置）：

**(1) 综合受理板块。**由企业综合服务中心牵头，承担窗口接待、引导任务，根据企业反映的问题（诉求）将其引导至相应服务板块，同时提供一般性政策咨询等服务。

**(2) 项目服务板块。**由发改部门牵头，提供联合报装、踏勘、验收，执行测验合一、验登合一等改革举措，推广“中介超市”应用，提供项目审批全流程帮办代办等服务。

**(3) 政策服务板块。**由企业综合服务中心牵头，推动政府

涉企补助补贴政策直达快享，强化政策服务统筹协调，依托统一数字化兑付平台“一站式”提供政策查询、申报等服务，积极推动精准推送和“免申即享”。

**(4) 金融服务板块。**由金融监管部门牵头，主要承担提供各类基金服务，商业银行的企业融资贷款服务，同时为中小微企业提供担保和转贷资金等服务。

**(5) 人才服务板块。**由人才办或人社部门牵头，主要承担人才认定、住房安居、子女就学、居留落户、资金补助、医疗保健预约、产业链高层次人力资源推送等服务。

**(6) 法治服务板块。**由司法部门牵头，主要承担综合类法律问题咨询、涉企公证业务受理、民商事合同纠纷仲裁、企业合规指导等服务。

**(7) 科创服务板块。**由科技部门牵头，主要承担产学研对接、科创业务流程的辅助办理、科技企业孵化培育等服务。

**(8) 开放服务板块。**由商务部门牵头，主要承担国际性展会组织，“走出去”企业涉外法律援助、出入境审批、汇率避险指导等服务。

**(9) 数据服务板块。**由大数据部门牵头，主要承担编制公共数据开放目录及相关责任清单，促进政企数据融合应用，高质量推进公共数据开发利用。

**(10) 诉求服务板块。**由企业综合服务中心牵头，承担企业问题（诉求）的兜底服务。

**(11) 地方特色板块。**结合各市、县（市、区）、省级新区以及产业园区的产业特点和地方实际，增设特色涉企服务板块。

## **事项二：推广应用线上企业综合服务平台**

### **(一) 适用对象**

- 1.省市县三级大数据局；
- 2.各市、县（市、区）、省级新区企业综合服务中心和业务牵头部门。

### **(二) 标准条件**

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；鼓励各地在“浙里办”体系下，围绕企业全生命周期和当地主导产业全链条，按照“标准化、场景化”建设地方特色综合应用，重点要做好涉企服务应用梳理、地方特色平台迭代升级、涉企服务应用整合提升三项工作。

### **(三) 操作流程**

**1.梳理涉企服务应用。**以“最小颗粒度”为原则，厘清现有各部门涉企增值服务底数，形成“三张清单”。从行政层面以各部门为企服务的权责为基准梳理“**部门服务权责清单**”；从业务层面以各部门的服务内容为框架，梳理涵盖政策、人才、金融、科技、外贸、法律等分类的“**线上服务应用清单**”；从技术层面以各部门的应用系统为依托，梳理包含系统、数据、能力、接口等的“**线上服务系统能力清单**”。以梳理出的“三张清单”为基础，形成应用服务的分类标签、数据标签、内容标签等标签体系，同时结合

现有企业数据资源丰富优化企业画像标签，形成企业特色标签（包含：产业链、企业生命周期等）和综合标签（包含：基本信息、资质信息、经营信息、项目信息等），从而实现用户画像和服务标签的映射融合，为企业提供专属的“个性化”服务。

**2.迭代升级地方特色平台。**以“产服融合”为理念，结合产业链上中下游的产品特色和需求内容，并以企业全生命周期服务为链条进行服务供给。主要基于“三清单”的服务内容，按照企业招引、初创、发展、成熟、转型五个阶段进行企业增值服务的全生命周期分类，优化服务链中已有场景、补全服务链中空白场景、延伸服务链外相关场景，实现产业链的强链、补链、延链。以“服管融合”为实施路径，在技术层面加强平台内应用的稳定性和安全性监测，强化安全防护措施，定期进行安全评估和漏洞修复；在业务层面，通过产业链服务内容的不断交互和反馈，不断提升产业链发展的强链、补链、延链能力。

**3.整合提升涉企服务应用。**一是**赋能一批省级应用。**按照“省市共建”的思路，及时掌握省级平台建设动态，充分结合省级平台能力进行市级应用赋能，主要通过系统对接、数据对接、内容对接的形式进行上线贯通，避免因省市两级应用系统重复建设而造成资源和人力的浪费。二是**整合一批市县应用。**按照梳理好的“三张清单”，明确各部门涉企增值服务整合路径，按照产业链和企业全生命周期的服务需求进行按需对接、按需优化、按需整合，切实以一站式、全链条的服务应用做好为企业服务。三是**开发迭代**

**一批高频应用。**在整合一批应用的基础上，结合产业链上和企业全生命周期的融合需求，进行高频和空白服务应用的开发迭代。主要以“小场景推动大应用”的思路进行场景的专题模板式开发，如资质认定专题、产学研合作专题、人才服务专题等，实现多类服务样板化快速上线，并方便后期迭代升级的模块化组合应用。

### **事项三：推广应用电子营业执照“企业码”**

#### **（一）适用对象**

- 1.省市县三级市场监管局、大数据局；
- 2.各市、县（市、区）、省级新区企业综合服务中心和业务牵头部门。

#### **（二）标准条件**

“企业码”即企业电子营业执照，按规范入驻“浙里办”，作为经营主体的主要身份认证载体，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”。

#### **（三）操作流程**

##### **1.“一码通展”实现路径。**

**（1）推动各类信息“应归尽归”。**各市和县（市、区）以经营主体“统一社会信用代码”为身份信任源点，持续做好经营主体名下电子证照、资质凭证、电子批文、信用等级、行政处罚、守

合同重信用等信息等各类数据关联归集，并集成至电子营业执照“企业码”。

**(2) 主体信息全景展示、精准画像。**鼓励引导社会公众、相关单位和机构，通过扫描电子营业执照“企业码”方式，实时验证电子营业执照真伪、比对查验电子营业执照持照人，查看电子许可证、资质资格、信用警示、行政处罚、荣誉资质等信息，并对电子许可证信息当前状态，通过“绿、黄、灰”四种颜色进行区分提示，实现“一扫知全貌”，提升经营主体信息透明度，形成社会共治良好氛围。

## **2.“一码通行”实现路径。**

**(1) 加大“企业码”在政务服务平台宣传应用。**推行电子营业执照作为政务服务事项办理中用户登录的主要身份认证载体，各级政务服务中心要加大电子营业执照扫码登录方式的宣传力度，引导经营主体自觉使用电子营业执照登录，实现“一次认证、全网通行”。

**(2) 推动“企业码”在各领域实现身份认证应用。**省级层面做好税务、社保等省级系统与电子营业执照系统对接后的贯通应用；市级层面逐步推进不动产交易、水电气等市建独立系统对接，通过电子营业执照实现身份验证登录，解决经营主体在不同平台上重复注册验证问题。各市和县（市、区）积极推动本地第三方企业服务平台与电子营业执照系统对接，实现电子营业执照作为入驻平台企业身份认证的主要载体。

### 3.“一码通办”实现路径。

(1) 推动“企业码”在政务领域的全面共享应用。各市和县（市、区）鼓励经营主体在政务服务事项办理中，通过出示“企业码”动态码方式，实现照面信息共享，各部门对通过扫码可共享获取的电子证照信息，一律免于信息填写和材料提交，由系统自动生成；对能够共享查询、核验企业办事所需信息的，不再要求经营主体提供实体证照或纸质材料，提升“企业码”应用率和知晓率。

(2) 推动“企业码”在商务及本地高频服务领域应用。大力推进电子营业执照“企业码”在金融服务、公积金变更业务、招投标、水电气等领域应用，经营主体扫码授权后，通过共享相关主体信息、资质信息和信用信息，即可快速办理银行账户开户、投标申报、水电气开户等服务。各设区市在电子营业执照“地方专区”打造本地特色应用模块，陆续对接上线融资贷款、合规证明开具、政策兑现、企业碳账户、信用修复等本地特色应用。

(3) 推进电子营业执照与电子签章融合应用。在电子营业执照和电子印章同步发放基础上，应用电子营业执照企业身份认证和电子印章电子文档数字签名功能，在企业登记、不动产交易、放心消费承诺书签订、金融贷款等应用场景中实现线上签名、远程确认、授权管理的无纸化不见面办事。

### 4.“一码通达”实现路径。

(1) 打造企业服务专属空间。将经营主体名下的电子证照、

登记档案、监管画像、信用报告、合规提醒、待办事项等全部纳入“企业专属空间”，实现一键查询、一键办理。构建电子营业执照“全省通用服务+本地特色服务”两级应用体系，打造专属化、个性化的“企业小秘书”品牌。

**(2) 构建增值服务精准直达机制。**依托企业综合服务平台，推动“政务端、企业端”精准联动，各业务部门通过政务端实现在政策信息、奖补信息、服务举措、监管要求、自查任务等精准直达经营主体，实现服务一键直达、政策一键知晓。

#### **事项四：编制涉企服务事项清单**

##### **(一) 适用对象**

1. 省市县三级经信部门；
2. 各市、县（市、区）、省级新区企业综合服务中心和业务牵头部门。

##### **(二) 标准条件**

涉企服务事项清单是依据有关法律法规规定为企业提供许可、确认、裁决、奖励、处罚等基本政务服务之外，聚焦破解企业生产经营、发展壮大过程中的堵点难点问题，提供更广范围、更深层次的政策、人才、金融、法律、科技、数字化等全周期衍生服务的事项。

##### **(三) 操作流程**

1. **编制全省指导目录。**由省经信厅牵头省级层面全面梳理各部门涉企服务事项，编制印发全省涉企服务指导目录（详见附件



3)。

**2.梳理地方特色清单。**各地根据省级清单指导目录，结合地方实际，遵循“从无到有、从有到优、从分散到集成”原则，全量归集整合政府侧涉企服务事项，公开向社会侧、市场侧征集汇总各类涉企服务事项，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，细化形成本地清单。根据服务事项特点和企业需求，推动清单内业务进驻企业综合服务中心、纳入企业综合服务平台。

**3.建立动态更新机制。**按照“边使用边完善”的原则，积极听取基层、企业意见建议，依托线上线下服务载体实现服务清单动态管理并定期发布。主要有两方面更新机制：一是通过营商环境热线、营商服务专窗、营商环境观察员等多渠道收集企业诉求，听取基层、企业意见建议，动态迭代完善清单；二是聚焦企业和产业链“共性+个性”问题清单，以改革手段破题，将问题转化为服务事项，将改革举措固化为增值服务事项。

## **事项五：打造涉企服务“一类事”场景**

### **（一）适用对象**

- 1.省市县三级发展改革、放管服办、业务牵头部门；
- 2.各市、县（市、区）、省级新区企业综合服务中心和业务牵头部门。

### **（二）标准条件**

涉企服务“一类事”是指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，叠加关联度高的中介、金融、人才、科技、法律等增值服务事项，打造形成订制化、套餐式、模块化、线上线下相融合的为企业服务新场景。企业可以根据所处发展阶段、产业链节点，从自身需求出发自主选择服务内容，包含基本政务服务事项和增值服务事项的一揽子事项套餐组合，相关服务事项可打造成为标准模块，以便灵活组装、形成满足不同企业不同需求的产品，推进线上线下各渠道一体化服务，实现线上线下无差别受理、同标准办理、同质量服务。

### **（三）操作流程**

**1.编制省级“一类事”指导目录。**省级各业务部门参考世行营商环境成熟度评估市场准入、获取经营场所、市政公用基础设施服务、劳动用工、获取金融服务、国际贸易、纳税、解决商业纠纷、促进市场竞争、办理破产等 10 个指标领域的评估重点，研究谋划一批“一类事”，系统梳理每个“一类事”包括的共性高频基本政务服务事项和增值服务事项，编制印发《涉企服务“一类事”事项省级指导目录》（详见附件 4），指导地方按照统一话语体系规范化推进“一类事”改革，并根据地方创新迭代完善、丰富更新指导目录。

**2.创新打造地方特色“一类事”场景。**各市、县（市、区）、省级新区、产业园区等在省级指导目录基础上，围绕地方特色产业培育、发展、壮大，聚焦企业重大需求，坚持政府、市场、社

会三方服务力量高效协同，集成融合政府侧、市场侧、社会侧各类资源，谋划打造一批地方特色“一类事”服务场景。推动“一类事”服务场景在线下综合服务中心、线上服务平台落地运行，不断增强企业获得感，赋能产业竞争力提升。企业可通过线上企业综合服务平台、线下企业综合服务中心，个性化选择需要办理的政务服务事项和需要获取的增值服务事项，一次性获取政府提供的服务包。

## **事项六：建立健全运行机制**

### **（一）适用对象**

1. 市县两级政务服务管理机构、党委编办；
2. 各市、县（市、区）、省级新区企业综合服务中心和业务牵头部门；
3. 有条件的乡镇（街道）、园区、产业平台。

### **（二）标准条件**

健全完善一系列工作运行机制，确保企业综合服务中心各个板块有序运转、各项业务高效协同，保障各类惠企政策和各项改革举措落地见效。

### **（三）操作流程**

**1. 建立一体化集成服务机制。**依托进驻部门，优化整合多方支撑力量、服务企业机制等，构建横向到边、纵向到底的政务服务增值化工作网络。**横向上**，强化中心与板块、板块与板块、前台与后台、线上与线下的业务协同，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，探索构建“首席服务专员制”，打造一支以首席服务专员为核心，上下联动、左右协同的服务团队。纵向上，以市级企业综合服务中心联动县级（园区）企业服务中心、企业社区，构建三级贯通服务体系，企业问题诉求和服务需求一般由企业社区掌握提交，按照“社区吹哨、部门报到”，实现企业诉求问题“一个口子”解决，一般问题不出园区、企业需求联动供给。

**2.建立全流程问题处置机制。**遵循“有求必应、有诉必果”的原则，采取“一窗受理、分类流转、分级处置、综合管理”的运转机制快速处置各类企业问题（诉求）。综合受理窗口接待企业后，根据企业反映的问题（诉求）将其引导至相应服务板块，同时按照点上（企业个性问题）、链上（产业链共性问题）、块上（区块企业问题）区分，形成“三张问题清单”。点上、链上相应问题（诉求）由相关业务板块按流程处置，块上问题由县（园区）中心处置，业务板块、县（园区）中心无法解决的疑难问题、投诉类事项由诉求服务板块受理负责兜底服务。同时设立“首席服务专员”，负责协调解决需板块之间协同的业务。并在企业诉求办理时限上明确“1、3、5”三个节点，即：简单问题由相应服务板块在收到企业诉求后当场即办“不过夜”；较为复杂的，或需要跨市级部门协调解决的问题，由服务板块在 3 个工作日内解决；其他服务板块无法解决的问题，提交诉求服务板块，在 5 个工作日内予以解决或提出解决方案。

**3.建立常态化会商协调机制。**市级企业综合服务中心与县（市、区）企业综合服务中心建立互联互通机制。同时，持续开展政企沟通、营商环境疑难问题协调会等，持续提升问题发现能力、解决能力、复盘能力。

**4.建立涉企诉求兜底办理机制。**在各级企业综合服务中心设立企业诉求（问题）兜底专窗，选派专人受理协调企业“急难愁盼”和多次未解决的“顽疾痼瘴”，建立“受理—办理—反馈—归档”兜底服务机制，及时疏通企业“办事梗阻”，帮助企业 and 项目纾难解困。

**5.建立线上线下融合机制。**融合企业综合服务平台、“企业码”、政务服务热线等，逐步推进数据协同和系统联通。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，提升线上服务运行效能。

**6.建立服务质量评价机制。**引入“好差评”制度，对各部门办件质量进行评价，督促各部门切实履行好企业服务的各项职能。建立问题回访机制，一般问题按照 20%的比例，疑难问题、投诉类问题按 100%的比例进行回访。

**7.建立诉求舆情检测机制。**在企业综合服务中心（专区）运行和实地走访、调研企业、商会（协会）工作中，定期统计分析和检测研判企业各类咨询求助、投诉举报和维权事项。健全堵点数据分析应用机制。对于普遍性的、可能涉及社会舆论和安全稳定的企业问题事项，制作企业诉求舆情检测报告。

**8.建立政策评估优化机制。**依托线下政策服务板块收集在办理政策过程中企业反馈的意见及建议，分析统一数字化政策兑付平台积累数据，建立涵盖申报/兑现比、惠企数量等多维度政策量化、评估体系，在听取相关行业、企业的基础上动态优化迭代政策，切实推动各项政策举措落实落地见效。

附件：1.政务服务增值化改革体系架构图 S1

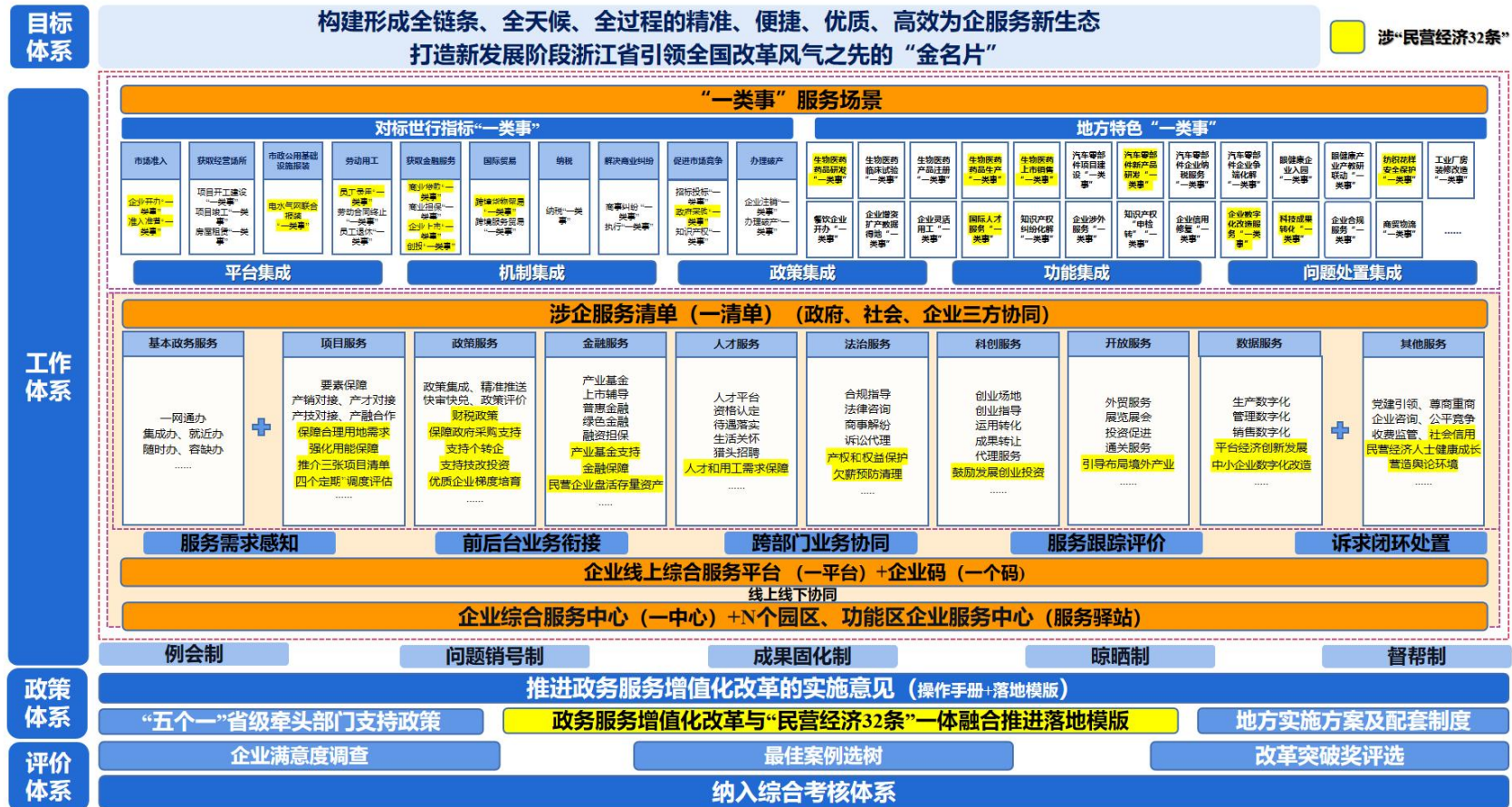
2.政务服务增值化改革概念集

3.涉企服务事项清单省级指导目录

4.涉企服务“一类事”省级指导目录

# 政务服务增值化改革体系架构图 S1

## 政务服务增值化改革体系架构图S1



## 附件 2

# 政务服务增值化改革概念集

**1.增值服务：**是指在基本政务服务之外，为企业提供的精准化个性化衍生服务。

**2.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。

**3.“一中心”：**即企业综合服务中心，是政务服务增值化改革的中台枢纽，负责统筹做好涉企服务事项进驻、跨部门业务协同、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、涉企服务问题复盘提升等工作，实现企业需求“一个口子”受理、流转、督办、反馈。在有条件的乡镇（街道）、园区、产业平台等打造分中心，构建全天候多层次涉企服务体系。

**4.“一平台”：**即企业线上综合服务平台，是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。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



本地企业高频需求整合相关服务功能入口，进一步丰富服务场景、优化交互体验，实现业务线上协同联动、集成办理。

5.“**一个码**”：即电子营业执照“企业码”，是市场经营主体的主要身份认证载体，通过关联集成企业各类信息数据，实现企业信息全景展示、精准画像，打造全领域、全链条、全方位电子营业执照“企业码”应用体系，实现企业办事“一码通行、一码通展、一码通办”。

6.“**一清单**”：即涉企服务事项清单，分省级“清单”和地方“清单”。省级层面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。推动清单内业务进驻企业综合服务中心、纳入企业综合服务平台、赋能“企业码”。

7.“**一类事**”：即涉企服务“一类事”，是指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，在延伸拓展基本政务服务“一件事”基础上，叠加关联度高的中介、金融、人才、科技、法律等增值服务事项，打造形成的定制化、套餐式、线上线下相融合的为企业服务新场景。

8.**基本政务服务**：是指依申请办理的行政权力事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。

**9.政府侧服务：**是指各级党委政府、各相关部门及其事业机构，在为企业提供基本政务服务的同时，提供政策、人才、科技、金融等领域公共服务。

**10.社会侧服务：**是指高等学校、科研院所、行业协会、商会等社会组织，利用其专业知识、学术能力、政府赋予的公共服务及经济管理职能、在特定产业和区域内集聚的平台资源为企业提供的产业交流、技术咨询、科技服务、展会等公益服务或准公益服务。

**11.市场侧服务：**是指市场中介机构、产业平台运营商、产业链主导企业等市场化服务组织，运用专业知识、能力及各种资源为不同发展阶段、产业链节点的企业在项目服务、人力资源、金融服务、法律咨询、市场拓展等领域通过市场化方式提供专业服务。

**12.企业全生命周期服务：**是指围绕企业从出生、发展、成熟到衰退、死亡的完整动态轨迹，其所对应的从准入到退出各个周期阶段服务，包含企业开办、场地获得、员工招聘、生产经营、权益保护、清算注销等全生命周期服务。

**13.产业全链条服务：**是指在一定地域范围内，以基于特定产业基础或者关键企业，从产业平台、企业招引到集聚一批上下游企业以及与这些企业互动互联的服务供应商、科研机构、协会商会组织协同发展所经历政策设计、招商引资、企业培育、上市辅导等全产业链服务。

**14.全天候服务：**是指依托线上服务平台、自助服务终端等，打破政务服务时间限制，将原先白天 8 小时服务时间延伸至 24 小时不打烊。

**15.“政策找人”：**是指改变传统的市场主体根据已获取政策信息兑现的条件与主体自身情况匹配程度，向党政机关部门申请政策的做法，由政策服务部门根据“企业综合服务平台”汇集企业各种信息数据而形成的企业精准画像，通过更加标准化的政策条件，主动匹配符合条件的市场主体，并向其直接推送政策，部分政策可实现无感兑付。

**16.世行营商环境成熟度评估体系：**世界银行营商环境评估系统衡量全球各经济体监管政策对中小企业商业经营活动的影响。2023 年 3 月，世界银行将新一轮营商环境评估体系正式命名为 **Business Ready (B-READY)**，中文规范译名为世界银行营商环境成熟度评估体系。新的指标体系包括：市场准入、获取经营场所、市政公用基础设施报装、雇佣劳工、获取金融服务、跨境贸易、纳税、解决商业纠纷、促进市场竞争和办理破产 10 个指标。

附件 3

## 涉企服务事项清单省级指导目录

序号	服务事项			责任部门
	一级分类	二级分类	服务简介	
1	01 政策服务	0101 政策查询	各涉企政策出台部门根据“谁制定、谁梳理、谁解释、谁更新”的原则，在省惠企政策协同管理平台发布政策，供企业查阅	经信部门、各涉企相关部门
2		0102 政策推送	通过政策和企业标签匹配，向企业推送惠企政策	根据本地情况确定牵头部门
3		0103 政策解读与指导	通过线下、线上方式，开展惠企政策解读与指导培训，帮助企业更好理解政策、享受政策	各涉企相关部门
4		0104 政策咨询	通过线下窗口、电话、数字化应用等方式，为企业提供政策咨询服务	各涉企相关部门
5		0105 政策评价	邀请民营企业家长参与政策制定、评估等	各涉企相关部门
6		0106 政策申报	为企业提供线下或线上政策申报服务。已纳入本地统一的政策兑现数字化应用的，不单独列入服务清单；无法归集到统一的政策兑现数字化应用的，梳理规整后列入服务清单	根据本地情况确定牵头部门
7		.....	可根据本地情况补充分类	
8	02 人力资源服务	0201 招引服务	通过线下活动、数字化应用等各种途径，为企业提供人才、职工、专家顾问等招引服务	人力社保部门、各涉企相关部门
9		0202 培训服务	为企业管理者、员工、转岗再就业职工等提供的各类培训服务	人力社保部门、各涉企相关部门
10		0203 认定服务	职业技能等级认定、职称评审、任职资格认定，民营企业职称评审渠道建立等	人力社保部门、各涉企相关部门
11		0204 外籍人才服务	涉外婚姻、文化融合、居留旅行等服务	民政、公安等部门

备注：省级层面全面梳理涉企服务事项形成目录，用于指导各地结合实际细化形成本地涉企服务清单。

序号	服务事项			责任部门
	一级分类	二级分类	服务简介	
12		0205 保障服务	职工住房保障、困难职工帮扶等各类保障服务	人力社保部门、各涉企相关部门
13		0206 生活关怀	子女就学、家属就医、健康体检等	教育、卫健部门
14		0207 人才平台	院士（专家）工作站建设、博士创新站建设等	科协、各涉企相关部门
15		.....	可根据本地情况补充分类	
16	03 金融服务	0301 直接融资	债券、股权、私募、基金等	地方金融监管部门、各涉企相关部门
17		0302 间接融资	供融资对接、信用贷款、抵押贷款等	银保监管部门、地方金融监管部门、各涉企相关部门
18		0303 融资担保	为企业融资提供担保服务	地方金融监管部门、各涉企相关部门
19		0304 保险服务	为企业提供保险、理赔等服务	银保监管部门
20		0305 外汇服务	为企业提供外汇指导、汇率避险等服务	人行、商务等部门
21		.....	可根据本地情况补充分类	
22	04 科技服务	0401 科技成果服务	科技成果转化、中试服务、成果鉴定等	科技部门、各涉企相关部门
23		0402 产学研合作	产学研对接、企业办班、技能人才定向培养等	人力社保部门、教育部门
24		0403 标准化服务	标准编制、评估、咨询、推广等服务	市场监管部门、各涉企相关部门
25		0404 技术指导	科技特派员、在线技术指导、技术辅导等	科技部门、各涉企相关部门
26		0405 检验检测服务	各类检验检测服务	市场监管部门、各涉企相关部门

序号	服务事项			责任部门
	一级分类	二级分类	服务简介	
27		0406 产品服务	产品技术论证、产品说明等服务	各涉企相关部门
28		.....	可根据本地情况补充分类	
29	05 产业链服务	0501 产销对接	产业链上下游供需对接	各涉企相关部门
30		0502 产才对接	产业人才对接	各涉企相关部门
31		0503 产技对接	产业技术对接	各涉企相关部门
32		0504 产融合作	产业金融对接	各涉企相关部门
33		0505 场地服务	公租房、标准厂房、办公室租赁服务，定制厂房及设施（设备）服务，园区管理、物业服务等	经信部门、各涉企相关部门
34		0506 物流服务	航运、多式联运、危化品运输等	交通部门
35		.....	可根据本地情况补充分类。	
36	06 拓市场服务	0601 展览展会	展览展会信息查询、活动组织、展会设计等	商务部门、各涉企相关部门
37		0602 外贸服务	海外仓、原产地证书、国际贸易单一窗口、物流等	商务部门、各涉企相关部门
38		0603 进出口税费	口岸收费查询、出口退税业务咨询	商务部门、各涉企相关部门
39		0604 通关服务	预约通关、卡口服务、服务集成智能报关、跨境电商通关服务等	商务部门、各涉企相关部门
40		0605 电子商务	农业、工业、服务业和跨境等领域的电商应用和创新	商务部门、各涉企相关部门
41		0606 投资促进	对外投资、招商引资等	商务部门、各涉企相关部门
42		0607 外贸权益保护	外派劳务权益保护、外贸企业权益保护等	商务部门、各涉企相关部门

序号	服务事项			责任部门
	一级分类	二级分类	服务简介	
43		0608 品牌服务	产品及服务质量提升、品牌建设、产品防伪等	市场监管部门、各涉企相关部门
44		.....	可根据本地情况补充分类	
45	07 创业服务	0701 创新创业赛事	通过各类涉企创新创业赛事，为企业搭建项目路演展示平台，提供融资对接、创业辅导等服务	各涉企相关部门
46		0702 创业场地	为企业提供工厂、园区、办公场所等搜索、查询、对接等服务	各涉企相关部门
47		0703 创业投资	为创业项目对接投融资	各涉企相关部门
48		0704 创业辅导	为创业项目、初创企业提供创业辅导	各涉企相关部门
49		.....	可根据本地情况补充分类	
50	08 法律服务	0801 法律风险防范	涉税检测、刑事风险防范等服务	各涉企相关部门
51		0802 合规建设	指导企业开展合规建设，提升企业合规管理水平	各涉企相关部门
52		0803 法律援助	涉企矛盾协调、纠纷化解，法律指导等	各涉企相关部门
53		0804 公证服务	公证远程办理、数据保全公证服务、股权债权委托公证服务、证据保全公证服务等	司法部门
54		0805 仲裁服务	仲裁调解、企业履行仲裁裁决纾困服务等	司法部门
55		0806 司法信息查询	律师事务所、律师、公证机构、公证员、司法鉴定机构、司法鉴定人、基层法律服务所、基层法律服务工作者等信息查询	司法部门
56		0807 普法宣传	常态化开展的普法宣传	各涉企相关部门
57		0808 市场化重整	破产重整、破产和解、重整成功企业信用快速恢复等	各涉企相关部门
58		.....	可根据本地情况补充分类	
59	09 知识产权服务	0901 信息服务	检索分析、数据库建设等	市场监管部门、各涉企相关部门

序号	服务事项			责任部门
	一级分类	二级分类	服务简介	
60		0902 代理服务与法律服务	各类涉知识产权服务代理服务与法律服务，海外知识产权纠纷应对指导	市场监管部门、各涉企相关部门
61		0903 运用转化服务	评估、交易、质押融资、托管、经营等	市场监管部门、各涉企相关部门
62		0904 咨询服务	预警分析、管理咨询、战略制定等	市场监管部门、各涉企相关部门
63		0905 培训服务	知识产权培训服务	市场监管部门、各涉企相关部门
64		.....	可根据本地情况补充分类	
65		10 数字化服务	1001 生产数字化	为企业提供智能生产线、车间、工厂等智能改造
66	1002 管理数字化		为企业财务、管理等方面的数字化建设提供专业技术支持	各涉企相关部门
67	1003 销售数字化		企业销售环节数字化改造	各涉企相关部门
68	1004 数字化提升指导		为企业提供数字化诊断、改造、产品、物联网等指导	经信部门
69	1005 工业设计服务		为企业提供全生命周期设计服务赋能	经信部门
70	.....		可根据本地情况补充分类	
71	11 诉求和咨询服务	1101 诉求服务	提供企业诉求受理、流转、办理、反馈、评价全流程服务；通过座谈会、政企恳谈会等方式，听取企业意见建议	各涉企相关部门
72		1102 咨询服务	为企业提供管理、技术、财税、安全等各方面咨询服务	各涉企相关部门
73		1103 公平竞争	市场准入壁垒投诉和处理回应，市场干预行为负面清单等	市场监管部门
74		1105 涉企收费监管	政府定价的涉企收费清单公示，投诉举报办理等	发改部门、各涉企相关部门
75		.....	可根据本地情况补充分类	



序号	服务事项			责任部门
	一级分类	二级分类	服务简介	
76	12 企业文化培育	1201 党建引领	党务人才培养，党建品牌建设指导，“双强”红领培育等	组织部
77		1202 民营经济人士健康成长	民营经济人士思想政治建设、教育培训，企业家精神培育，民营经济代表人士队伍建设等	统战部、工商联
78		1203 尊商重商氛围	引导和支持民营经济履行社会责任，展现良好形象，把握正确舆论导向等	宣传部门、各涉企相关部门
79		.....	可根据本地情况补充分类	
80	13 其他服务	1301 信息服务	办事进度提醒、证照到期提醒、安全风险预警等信息服务	各涉企相关部门
81		1302 帮办代办服务	为企业提供政务办事指导、引导、代办等服务	各涉企相关部门
82		1303 信用服务	企业信用查询、信用修复等	发改部门、各涉企相关部门
83		1304 要素保障	水、电、燃气、通信、用能等要素保障服务	各相关部门
84		.....	可根据本地情况补充分类	

附件 4

## 涉企服务“一类事”省级指导目录

世行指标	一类事名称	基本服务事项	增值服务事项	责任部门	
市场准入	企业开办一类事	公司设立登记	1.企业开办业务专人导办帮办自助咨询服务 2.免费提供首套印章、银行开户免收结算账户管理费和年费等服务 3.发票开具、报销、入账、归档等各环节“去介质”电子化服务（纳税人不再需要预先领取税控专用设备（Ukey）） 4.银行开户专人对接、预约办理服务 5.办理结果免费快递送达服务 6.“零见面”企业登记档案在线“一网通查”服务 7.证照到期提醒服务 8.电子营业执照下载和应用指南下载服务 9.公章备案信息查询服务 10.个体工商户转企业“直接变更”登记服务 11.企业技改、数字化改造、梯度培育政策推送服务	省市场监管局、省公安厅、省税务局、省人社厅、省建设厅、省经信厅等	
		公章刻制备案			
申领发票					
社保登记及员工参保登记					
医保登记及员工参保登记					
	住房公积金登记及员工缴存登记				
	准入准营一类事	证照集成办理（食品销售、餐馆经营、动物诊所、农药经营等）		1.线上准入准营办事指南服务，线下准入准营业务专人导办帮办咨询服务 2.办理结果免费快递送达服务 3.证照到期提醒服务 4.电子营业执照下载和应用指南服务 5.重大项目、重点产业三张项目清单推介服务 6.民间资本与国有资本联合投资政策咨询和辅导服务	省市场监管局、省建设厅、省农业农村厅、省消防救援总队、省交通运输厅、省水利厅、省国资委、省能源局等

备注：省级层面参考世行营商环境新评估体系 10 个指标领域评估重点，系统梳理每个领域共性高频基本政务服务事项和增值服务事项形成目录，用于指导各地谋划特色“一类事”服务场景。

世行指标	一类事名称	基本服务事项	增值服务事项	责任部门
获取经营场所	项目开工建设一类事	企业投资（含外商投资）项目核准、备案、审批	1.审批事项有关的咨询服务（线上提供政策包，线下提供现场咨询，包括容积率提升、产业链供地等） 2.重点招商项目开展联合服务（帮助企业在招商、供地、审批等环节获得准确回应和及时指导） 3.施工图联合审查、政府购买服务 4.施工图审查机构在施工设计阶段提前服务 5.施工许可业务以及分阶段施工许可改革咨询服务 6.企业找地智能推介服务 7.城市市政基础设施配套费标准、优惠政策咨询服务 8.测绘中介信息服务 9.工程保险（工程质量保险、安责险等）信息服务 10.区域评估服务 11.提供“在线变更图纸、编制电子竣工图编制”咨询服务 12.中介评估联合服务 13.工程项目金融信息服务 14.绿色建筑规划和碳效能评估服务 15.工程计价纠纷调解服务 16.招投标、合同示范文本等政策咨询服务 17.工程项目有关人员、资质、起重机械等查询服务 18.工程质量检测服务 19.新建房屋建筑白蚁预防服务 20.施工合同网签服务	省建设厅、省发展改革委、省自然资源厅、省生态环境厅、省水利厅、国家金融监督管理总局浙江监管局等
		建设工程设计方案审查		
		超限高层建筑工程抗震设防审批		
		社会风险评估报告审查		
		建设用地（含临时建设用地）规划许可		
		建设工程（含临时建设）规划许可证核发		
		生产建设项目水土保持方案审批		
		建设项目环境影响审批		
		建设工程规划验线		
		民用建筑节能审查		
		工程建设涉及城市绿地、树木审批		
		新建防空地下室战时功能与防护等级确定		
		建设工程消防设计审查		
		应建防空地下室的民用建筑项目报建审批		
		人防工程易地建设费核实与征收		
建筑工程施工许可（多合一）				

世行指标	一类事名称	基本服务事项	增值服务事项	责任部门
获取经营场所	项目竣工一类事	建设工程竣工规划核实 建设项目附属绿地面积确认（杭州特有事项） 人防工程或者兼顾人防需要的地下工程竣工验收备案 建设用地复核验收 雷电防护装置竣工验收 建设工程消防验收（备案） 建设工程（含地下管线工程）档案验收 房屋建筑工程和市政基础设施工程竣工验收备案 其他有关验收事项：生产建设项目水土保持设施验收报备、建设项目卫生竣工验收、城镇污水排入排水管网许可证核发、城市节约用水设施竣工验收、房产测绘成果备案、物业专项维修资金交存、物业保修金交存、公共和专用停车场（库）竣工验收、门牌设置验收、智能信包箱验收等	1.项目竣工验收政策咨询服务 2.测绘信息中介服务 3.电子文件在线归集服务，档案机构阶段指导服务 4.第三方消防技术指导服务 5.工业项目单位工程验收服务 6.工程价款结算争议调解服务	省建设厅、省发展改革委、省自然资源厅、省卫健委、省水利厅、省气象局等
	经营用房和工业厂房租赁一类事	房屋租赁情况登记备案 房屋租赁登记变更备案	1.房屋租赁登记备案政策咨询服务 2.房屋租赁合同示范文本下载服务 3.工业厂房租赁信息查询服务 4.房屋结构和设计使用年限查询服务	省建设厅、省自然资源厅等

世行指标	一类事名称	基本服务事项	增值服务事项	责任部门
获取经营场所	经营用房和工业厂房租赁一类事	房屋租赁登记延续备案	5.房屋使用安全鉴定咨询服务	省建设厅、省自然资源厅等
		房屋租赁登记注销备案		
		租赁登记证明查询打印		
	不动产转让和登记一类事	房地产交易与成交价格申报审核	1.房屋交易合同示范文本下载服务 2.二手房‘带押过户’登记服务，登记事项在线办理、全省通办服务 3.商品房预售许可、不动产登记电子证照的自助打证服务（服务大厅） 4.不动产登记信息查询服务（自助机、浙江政务网网页端、“浙里办”APP等渠道） 5.房屋设计图纸自助查询服务（“浙里办”的“看图买房”）	省建设厅
		商用房预售许可（一手房）		
		地名命名核准		
		预告登记		省自然资源厅
		转移登记		
		抵押登记		
		权属查询		
房地产交易纳税征收	省税务局			
市政公用基础设施服务	电水气网联合报装一类事	装表临时用电	1.项目前期市政公用基础设施接入联合指导 2.电水气网联合报装服务（新建工程建设项目） 3.市政公用基础设施接入工程外线施工联合审批服务 4.树木迁移信息价格指导 5.管线单位统筹协调服务 6.企业市政公用基础设施接入及使用政策咨询服务	省建设厅、省能源局、省电力公司、省通信管理局、省公安厅、省交通运输厅、
		基建临时供水接入		
		企业电力报装		
		企业申请生产、生活供水报装		

世行指标	一类事名称	基本服务事项	增值服务事项	责任部门
市政公用基础设施服务	电水气网联合报装一类事	非居民用户管道燃气的供应接入	7.用能政策咨询和辅导	省水利厅、省林业局等
		企业申请网络报装		
		道路施工交通管制申请备案		
		涉路施工活动许可		
		市政设施建设类审批		
劳动用工	员工录用一类事	流动人员人事档案接收	1.合规性指引服务 2.惠企政策推送服务 3.省域人力资源大市场(引才云、人力资源机构线上云店) 4.畅通找零工服务(浙里找零工线上服务、建设线下零工市场) 5.电子劳动合同下载服务 6.劳动用工体检自测服务 7.职业技能培训“全程网办”(浙派工匠) 8.企业补贴政策智配直享服务(浙里人社) 9.劳动人事争议互联网+调解仲裁 10.劳务派遣机构、人力资源服务机构、职业技能培训机构、考核鉴定机构、社会培训评价组织信息等机构信息查询服务 11.人才安居选房、人才交友建圈、人才子女入学入园、人才医疗保健、产业人才巴士等创新服务 12.产教融合型试点支持政策咨询和辅导服务 13.职业技能培训、职称评审咨询服务	省人力社保厅、省税务局、省医保局、省公积金管理中心等
		转移接续手续办理		
		个人住房公积金账户设立		
		职工参保登记		
		单位参保信息变更登记		
		职工个人基本信息变更		
		个人权益记录查询打印		
		职工参保信息变更登记		
		参保人员参保信息查询		
		单位参保证明查询打印		
	企业与员工解除(终止)劳动合同一类事	申请补缴城镇职工社会保险费		
		职工参保登记		
		个人住房公积金账户封存		
		流动人员人事档案转出		
		流动人员人事档案接收		

世行指标	一类事名称	基本服务事项	增值服务事项	责任部门
劳动用工	企业职工退休一类事	离休、退休提取住房公积金 医疗保险职工参保登记 新增退休人员养老保险待遇申领 退休高级职称人员增加养老金待遇资格确认 特殊工种提前退休核准 退休高级技师增加养老金待遇资格确认 高级专家退休时一次性补贴资格确认 个人住房公积金账户封存 基本养老保险视同缴费年限核定 参保人员到达法定退休年龄领取基本养老保险待遇资格确认 因病或非因工致残完全丧失劳动能力提前退休（职）核准		省人力社保厅、省税务局、省医保局、省公积金管理中心等
获取金融服务	商业贷款一类事	贷款指引	1.企业金融政策类咨询服务 2.企业发展类战略类金融咨询辅导服务 3.企业风险管理服务 4.数字人民币开通及应用服务 5.带押过户办理服务 6.金融顾问服务	人行浙江省分行、省地方金融监管局、国家金融监督管理总局浙江监管局、省自然

世行指标	一类事名称	基本服务事项	增值服务事项	责任部门
获取金融服务	商业贷款一类事	抵（质）押登记	7.数字支付服务 8.金融综合服务（金综服务平台） 9.企业贷款风险补偿 10.企业信用服务 11.困难企业金融帮扶政策咨询和辅导服务 12.“信易贷”“连续贷+灵活贷”、无还本续贷等信息服务	资源厅等
	商业担保一类事	监管指引	1.政策性融资担保服务 2.小微企业和“三农”贷款担保风险补偿	省地方金融监管局
		抵（质）押登记		
	创投一类事	基金监管	1.市场营销渠道辅导 2.企业内部管理辅导 3.战略咨询、融资信息服务 4.税收优惠政策咨询和辅导服务 5.股权投资、创业投资份额转让指导服务	浙江证监局、国家金融监督管理总局浙江监管局、省税务局等
		企业尽职调查		
募-投-管-退				
企业上市一类事	企业股改、辅导、报会、审核	1.上市辅导 2.企业股权融资、上市再融资服务	省地方金融监管局、浙江证监局等	
	上市公司历史产权确认			
国际贸易	跨境服务贸易一类事	企业登记	1.数据安全评估服务 2.国际物流服务 3.市场采购贸易经营者备案 4.线上结汇服务 5.供应链金融服务 6.在线企业备案服务	省商务厅、省委网信办、省外汇管理局、省税务局等
		贸易外汇收支登记		
		出口企业退免税登记		



世行指标	一类事名称	基本服务事项	增值服务事项	责任部门
国际贸易	跨境货物贸易一类事	资质办理		省口岸办、杭州海关、宁波海关、省委网信办、省商务厅、省贸促会、人行浙江省分行（省省外汇管理局）、出口信用保险浙江分公司、省港航管理中心、省交通运输厅、省海港集团、浙江边检总站、省税务局、省外办、人民银行浙江省分行、国家金融监督管理总局浙江监管局等
		货物申报	1.预约通关服务	
		运输工具申报	2.卡口服务	
		舱单申报	3.服务集成智能报关服务 4.跨境电商通关服务 5.国际航空物流公共信息服务 6.原产地证便捷服务 7.通关+e 物流查询服务 8.通关问题咨询服务（出口退税、外汇汇率） 9.海外贸易风险提示服务 10.海关 AEO 企业培育服务	
		技术进出口备案登记、许可审查	11.贸易摩擦应对服务 12.出口货物保险服务 13.订单融资信息服务 14.远期售结汇服务 15.铁路运单货物权化融资信息服务 16.舱单融资信息服务 17.车辆预约服务 18.宁波舟山港国际航行船舶“一表申报”办理服务 19.出口退税备案单证数字化服务 20.短期出口信用保险保费扶持 21.参展企业展位费补助 22.商务人员跨境交流便利服务 23.企业“走出去”金融、保险、法律、安全、人才等一站式信息服务	

世行指标	一类事名称	基本服务事项	增值服务事项	责任部门
纳税	纳税一类事	增值税申报	1. 企业年度报告“多报合一”功能服务 2. 电子发票及无纸化报销、入账、归档、存储服务 3. 电子税务局、税务 APP 等“非接触式”办理服务 4. 多元化纳税缴费服务（支持数字人民币缴纳税费） 5. “问、办、查、评、送”一体化服务 6. 各项税费优惠政策宣传推送和，减税降费直达快享服务 7. 一键退税”服务	省税务局、宁波市税务局、省财政厅、省档案局等
		企业所得税申报		
		消费税申报		
		车辆购置税申报		
		房产税申报		
		城镇土地使用税申报		
		耕地占用税申报		
		资源税申报		
		契税申报		
		印花税申报		
		车船税申报		
		烟叶税申报		
		环境保护税申报		
附加税（费）申报				
解决商业纠纷	商事诉讼一类事	立案	1. 送法入企服务 2. 人民法院在线服务（移动微法院） 3. 在线庭审服务 4. 企业合规指导服务 5. 诉前调解及指导（共享法庭、浙江解纷码、社会治理中心） 6. 警企联络站服务 7. 在外浙商联络服务 8. 律师调查令在线核验服务 9. 司法公正在线服务，提供企业向法院提出意见建议的渠道	省法院、省司法厅、省公安厅、省民政厅、省市场监管局等
		审理		
		裁判		

世行指标	一类事名称	基本服务事项	增值服务事项	责任部门
解决商业纠纷	执行一类事	强制执行	1.不动产司法拍卖“一门联审、一窗受理、一次办结” 2.车辆司法拍卖辅助事务集成服务 3.自动履行正向激励	省法院、省司法厅、省公安厅、省民政厅、省市场监管局等
促进市场竞争	依法必须招标项目招标投标一类事	招标公告或招标预审公告	1.数字保函服务 2.一网发布招标公告（招标预审公告）、中标候选人公示、中标结果公告等信息	省发展改革委
		获取招标文件		
		提交投标文件		
		开标、评标		
		中标结果公告		
	政府采购一类事	获取采购意向公开信息	1.免收采购文件工本费 2.免收投标保证金 3.降低履约保证金比例 4.推行政府采购预付款制度 5.政采贷、履约保函、预付款保函等金融服务 6.资金支付“网上申请”和“自动催款”服务 7.全流程政府采购信息公开服务 8.全过程电子交易 9.政府采购“AI智能服务” 10.政府采购行政裁决“一站式”服务 11.中小微企业政府采购咨询服务	省财政厅
		获取采购公告信息		
		获取采购文件		
		在线提交投标（响应）文件		
		获取采购结果信息		

世行指标	一类事名称	基本服务事项	增值服务事项	责任部门	
促进市场竞争	知识产权一类事	海外知识产权纠纷应对指导	1.知识产权查询服务 2.专利优先审查初审代办服务 3.知识产权在线培训服务 4.数据知识产权登记服务 5.专利快审服务 6.专利质押登记代办服务 7.专利许可备案代办服务	省市场监管局	
		纠纷调解			
		行政裁决			
办理破产	企业注销一类事	注销公示		1.企业注销一次都不跑	省市场监管局、省税务局、省医保局、省建设厅等
		注销登记			
		税务注销			
		社保注销			
		医保注销			
		住房公积金注销			
	办理破产一类事	公告通知	1.管理人履职保障服务 2.企业挽救价值评估服务 3.挽救诚信破产企业家服务	省法院、省发展改革委等	
		财产清算			
		破产管理人选任			
		债权人分配			
		结案审理			
重整企业信用修复					

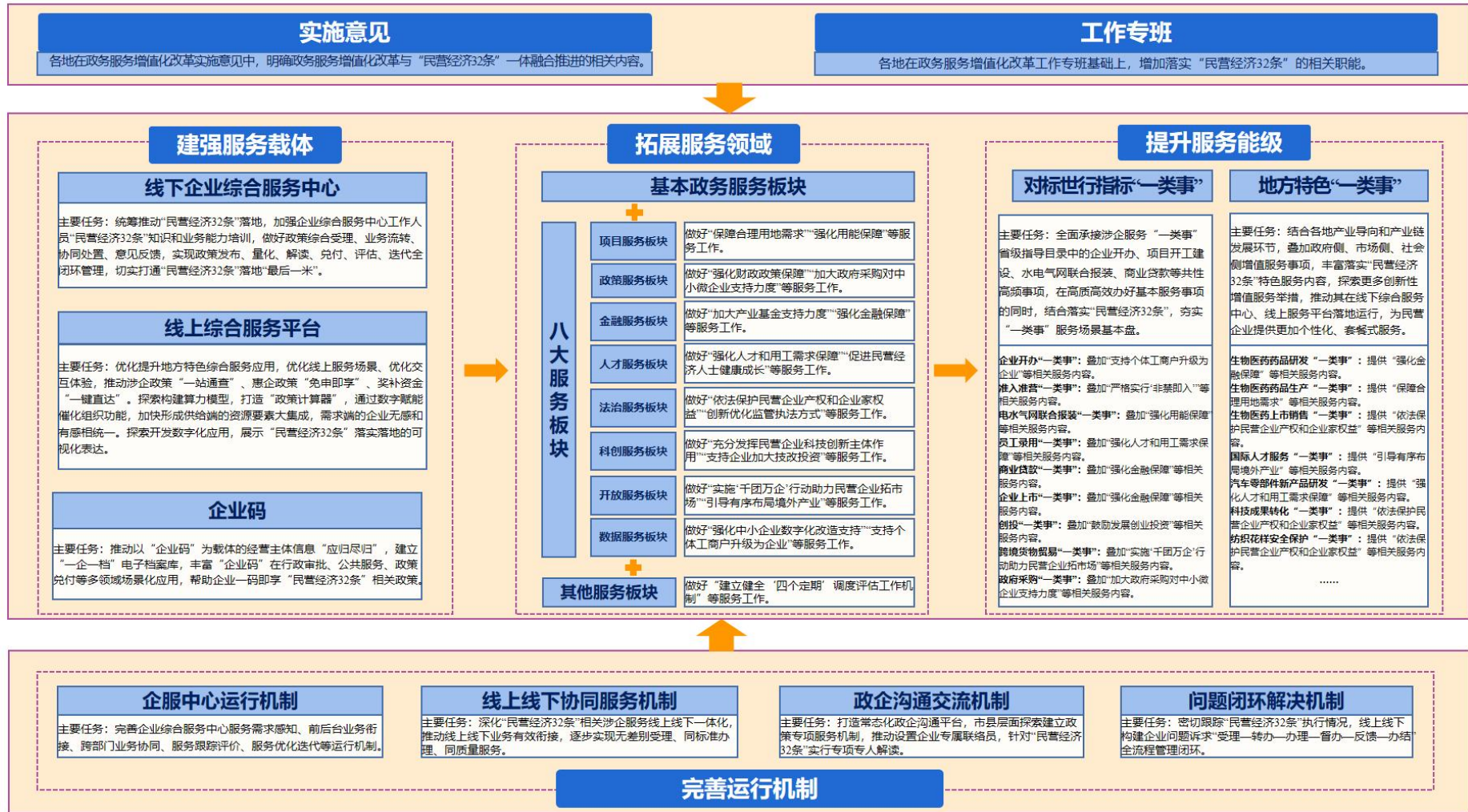
政务服务增值化改革落地模板二维码  
(杭州钱塘新区)



(通过浙政钉或微信扫码查看)

# 政务服务增值化改革与“民营经济 32 条”一体融合推进工作示意图

## 政务服务增值化改革与“民营经济32条”一体融合推进工作示意图



## 贯彻落实“民营经济 32 条”细化举措表

序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
1	一、提信心增预期	(一) 强化财税政策保障	精准宣传“政策找人”。完善浙江税务征纳沟通平台，健全纳税人和税费优惠政策双标签体系，为纳税人提供智能化、个性化精准推送服务。	政策服务
2			精准落实“免申即享”。开展“便民办税春风行动”，推行“真实发生、自行判别、申报享受、相关资料留存备查”的税费优惠办理方式，实现“零审批、零手续、零证明”。	政策服务
3			精准回应涉税诉求。建立问题快反机制，通过设立直联点、派驻税务专员等，实现问题快速收集、快速反馈。建设征纳互动服务运营中心，远程第一时间响应纳税人诉求。	政策服务
4			精准防范政策风险。建立“应享未享、不应享而享”风险指标，定期扫描实施企业风险分级应对；建立虚假申报享受研发优惠风险特征，发送疑点数据提醒企业准确申报。	政策服务
5		(二) 加大产业基金支持力度	在基金管理人遴选公告中鼓励基金加大对民间投资项目投资的支持。	金融服务
6			在基金绩效管理办法中明确，设置考核加分指标，对投资民间投资项目超过 70%的基金按完成情况予以加分。	金融服务
7			在基金投后管理的过程中引导鼓励基金加强对民间投资力度。	金融服务
8		(三) 保障合理用地需求	加大重大产业项目用地保障力度。对纳入省重大产业项目库的特别重大、引领性和示范性重大产业项目分别给予 100%、60%和 40%计划指标奖励，如地方指标不足，可申请预支用地计划指标。	项目服务
9			按照投资项目不同行业生命周期，支持采取弹性年期出让、先租后让、长期租赁等方式供地，合理确定土地供应方式和使用年限，有效降低企业用地成本。	项目服务

序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
10	一、提信心增预期	(三) 保障合理用地需求	探索实行产业链供地。对产业链关键环节、核心项目，可统一规划布局，整体实施、按宗供应。	项目服务
11			推动存量土地盘活利用。推进低效用地再开发，加大低效工业用地整治力度，支持低效工业企业以自主改造、联合开发等方式，实行“退二优二”“退低进高”。	项目服务
12			推动工业设备上楼。经批准实施改造提升的项目，在符合相关技术规范和安全保障的前提下，容积率宜高则高。	项目服务
13			支持民营企业改造提升。在符合详细规划、不改变土地用途的前提下，在自有工业用地上新建、扩建生产性用房或利用地下空间提高容积率的，不增收土地价款。	项目服务
14			支持民营企业实施“零土地”技改，提升工业用地质效。对符合条件改造新增建筑面积部分，纳入各地“腾笼换鸟”专项经费支持范围。	项目服务
15			优化保障性租赁住房审批流程。项目主体可持建设、分配、运营管理方案等，向属地保障性租赁住房工作领导小组提出申报，由领导小组组织发改、建设、经信、自然资源、生态环境等部门进行联合审查，出具项目认定书，并由相关部门分别依法办理项目立项、规划、用地、环保、施工、消防等手续，各地根据实际优化细化操作办法。	基本政务服务
16		(四) 强化用能保障	定期调度民间投资项目用能保障情况。	项目服务
17			对单位工业增加值能耗低于 0.52 吨标准煤/万元的项目开通节能审查绿色通道，无需能耗平衡、开展用能权交易。	基本政务服务
18		(五) 强化金融保障	开展“金融促投资、促消费，提升民营企业金融服务”专项行动，充分运用货币政策工具，引导金融机构提升民营企业金融服务。	金融服务
19			持续释放贷款市场报价利率改革效能，发挥存款利率市场化调整机制作用，引导企业贷款利率稳中有降。	金融服务
20			深化“民营企业金融联络员”制度，加大银企对接走访力度，积极满足民营企业合理的金融服务需求。	金融服务
21			针对是否对民营企业融资设置歧视性条件，开展专项排查，并将其作为日常监管重点关注内容。	金融服务



序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
22	一、提信心增预期	(五) 强化金融保障	开展信贷政策导向效果评估，督促金融机构提升民营企业金融服务。	金融服务
23			印发《关于改进浙江银行业企业授信联合会商工作质效的通知》，迭代升级联合会商管理系统，对清单内企业进行动态调整。	金融服务
24			推动银行机构完善考核激励、尽职免责等制度安排，引导开发区别于大集团、小微客户的中型企业专门评价模型。	金融服务
25			深入开展小微企业和个体工商户信用融资破难行动，深化“贷款码”融资服务模式，提升民营经济市场主体融资便利度。	金融服务
26			深化银担合作，联合印发《关于进一步深化“双保”助力融资机制 推进银行与政府性融资担保机构合作的通知》。2023年组织开展“走万企 提信心 优服务”活动，推广“连续贷+灵活贷”“信易贷”“小微主体信用融资新模式”等机制。	金融服务
27			推动“凤凰丹穴”数字化应用实现省市县三级贯通，推动更多企业入驻享受上市集成服务。指导各地根据企业上市阶段分期兑现奖补资金。依托沪深北交易所浙江基地，为民营企业提供资本市场政策业务培训服务。支持民营上市公司用好定向增发、配股等资本市场工具以及快速小额融资机制。	金融服务
28			督促各主承销商金融机构提高债券承销服务水平，积极运用债券融资支持工具，支持符合条件的民营企业发债融资。	金融服务
29			用足用好2023年国家融资担保基金再担保授信额度，创新开发支持民营小微企业的个性化担保产品，将外贸企业汇率避险担保比例从5%提高至8%。引导小贷公司下沉服务重心，优化服务手段。支持融资租赁公司提供设备融资租赁服务。	金融服务
30			加快省金融综合服务平台迭代，加强与税务、电力、海关等重要数源部门的合作。	金融服务
31			(六) 强化人才和用工需求保障	推动技工院校与民营企业深化校企合作，通过工学一体化培养模式，根据企业需求订单式培养高质量技能人才。
32		加强产教融合型企业建设，加快服务区域经济产业发展的产教融合城市建设，加强公共实训基地建设。		人才服务

序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
33	一、提信心增预期	(六) 强化人才和用工需求保障	在摸清需求的基础上，授予民营企业相应职称评审权限，并加强职称评审的指导和监管。	人才服务
34			推广《新就业形态劳动者劳动合同（书面协议）订立指引（试行）》，引导平台企业和劳动者签订劳动合同（书面协议）；健全新就业形态劳动者劳动报酬权益保障的执法监管和调解仲裁机制，研究出台新就业形态劳动争议处理政策意见；适时开展平台企业劳动权益保障联合行政指导和联合约谈，引导平台企业履行用工责任。	人才服务
35			落实《浙江省用人单位招用不符合确立劳动关系情形的特定人员参加工伤保险办法（试行）》，鼓励平台企业为新就业形态劳动者单险种参加工伤保险。	人才服务
36			依据当地产业集聚状况、经济特色、行业分类，开展个体工商户专业性、特色性、定制性培训。	人才服务
37	二、降门槛扩领域	(七) 向民营企业推介三张项目清单	向各市和省级单位征集形成三张推介项目清单。	项目服务
38			建设我省向民营企业推介平台。	项目服务
39			常态化推介项目，并做好向国家在线平台推送。	项目服务
40		(八) 充分发挥民营企业科技创新主体作用	制定《浙江省高能级科创平台高质量发展的若干意见》《浙江省高能级科创平台评估管理办法》等文件，支持民企牵头或参与省实验室、全国和全省重点实验室等高能级科创平台。省实验室聚焦国家重大战略和我省经济社会发展需求，在资助项目指南编制过程中，充分听取民企的需求，实行“双向研判”。支持省级新型研发机构等高能级科创平台与民企共建联合实验室，围绕企业发展需求开展科研攻关，解决攻克关键核心技术。制定《浙江省技术创新中心建设与评价办法（试行）》，支持民营企业牵头或参与省技术创新中心建设。支持省技术创新中心积极搭建专业化众创空间和孵化服务载体，加强资源开放共享，孵化培育一批科技型中小企业；为民营企业提供按需定制的技术创新服务和整体化解决方案。	科创服务
41			落实企业基础研究投入税收优惠政策，对企业出资给非营利性科学技术研究开发机构、高等学校和政府性自然科学基金用于基础研究的支出，在计算应纳税所得额时可按实际发生额在税前扣除，并可按 100%在税前加计扣除。	科创服务

序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
42	二、降门槛扩领域	(八) 充分发挥民营企业科技创新主体作用	加强服务指导，全力推荐企业牵头申报国家科技重大项目，力争更多企业牵头承担国家战略科技任务；进一步提升企业承担省级科技重大项目比例，每年企业牵头项目数力争达到70%以上；加强对企业牵头申报国家重大项目的服务指导，及时转发项目指南，服务保障视频答辩等，全力做好项目推荐工作。落实《关于深化项目组织实施机制 加快推进关键核心技术攻坚突破的若干意见》，围绕“415X”先进制造业集群建设，突出企业创新主体地位，加大项目立项支持，切实提升企业承担参与比重。	科创服务
43			印发《关于强化企业科技创新主体地位 加快科技企业高质量发展的若干意见》，从制度上落实企业科技创新主体地位。实施科技领军企业和科技小巨人企业培育计划，重点面向“315”战略领域梳理一批成长潜力大、创新能力突出的高新技术企业、专精特新“小巨人”企业，推动企业加快成为科技领军企业、科技小巨人企业。	科创服务
44			打造中国浙江网上技术市场升级版，深化科技成果转化市场化机制，探索建立科技成果转化风险补偿机制，培育高素质技术经纪人队伍，提升民营企业科技成果转化和产业化水平。建立“浙里好成果”品牌，强化科技成果高质量供给，定期提供成果清单给民营企业。	科创服务
45		(九) 鼓励发展创业投资	10月底前，省发展改革委、省市场监管局要分别制定完善创业投资企业备案、注册机制，浙江证监局协调中基协完善创投基金产品备案机制。	金融服务
46			10月底前，发改、经信、科技等部门要建立重点项目推送推荐机制，形成第一批集成电路、人工智能、生物医药等领域的重点项目清单。	项目服务
47			开展专项行动，对潜在受惠对象精准推送税收政策，加强“点对点”宣传辅导。将创业投资企业和天使投资个人投资初创科技型企业有关政策条件延续执行至2027年12月31日。	政策服务
48			研究支持针对股权投资和创业投资份额转让试点的注册便利和税收支持政策；推动全省产业基金份额进场挂牌、登记和交易退出；省金融控股公司牵头设立S基金。	金融服务

序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别	
49	二、降门槛扩领域	(九) 鼓励发展创业投资	推动浙江省股权交易中心和宁波市股权交易中心建立与私募股权投资市场相适应的报价转让系统，力争 2023 年底前投入使用。支持浙江省股权交易中心和宁波市股权交易中心与省金控公司、创投机构及金融机构等合作，引导各类基金进场转让，拓宽基金份额转让承接渠道。	金融服务	
50			协同省金融控股公司向社会公开遴选优质子基金合作机构。对子基金出资比例最高可达 40%，母基金在子基金的出资中 50%为让利性出资，50%为同股同权出资。	金融服务	
51		(十) 支持民营企业盘活存量资产	对全省规模以上民营企业排摸调查，对有盘活意愿的企业进行政策指导和项目服务，推进盘活存量资产工作。	金融服务	
52			组织开展基础设施 REITs 业务培训，帮助民营企业掌握相关政策和管理要求。	金融服务	
53			将各地民营企业盘活存量资产情况和发行 REITs 项目情况纳入投资“赛马”激励评价。	金融服务	
54		(十一) 加大政府采购对中小微企业支持力度	省财政厅、省发展改革委、省经信厅等部门联合印发《关于政府采购建设工程招投标领域落实支持中小企业发展政策的通知》。	政策服务	
55			细化落实政府采购对中小微企业的具体支持举措：依法必须招标的政府采购工程项目，适宜由中小企业提供的，应当预留 40%以上的份额专门面向中小企业采购。预留份额可通过项目整体预留、设置标段预留、联合体形式预留或者合同分包形式预留等方式实现。	政策服务	
56			各部门之间加强工作协调，行业主管部门协同推进中小企业支持政策落实落地。	政策服务	
57		三、真公平破隐性	(十二) 严格落实招投标“七个不准”	印发《破解招投标过程中对民企限制问题针对性举措落实清单》的通知，将相关任务细化分解到省级责任单位。	政策服务
58				修订招标文件示范文本，开展示范文本使用情况专项检查。	政策服务
59				在全省开展违背“七个不准”精神的招投标制度规则的清理。	政策服务

序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
60	三、真公平破隐性	(十三) 加大工程建设项目招标投标领域突出问题专项整治力度	深入推进全省工程建设项目招标投标领域突出问题专项整治，确保十项打击检查和规范提升行动取得实效。	政策服务
61			修订行业市场主体管理细则和相关招标文件示范文本。	政策服务
62		(十四) 增加招标人的自主权利	扩大区域性“评定分离”综合试点范围。	政策服务
63			修订相关省级招标文件示范文本。	政策服务
64		(十五) 严格落实公平竞争审查制度	联合省司法厅提请省政府制定出台《浙江省公平竞争审查办法》。	其他服务
65			编制公平竞争指数，组织开展公平竞争环境社会满意度测评。	其他服务
66			全省域推进公平竞争政策先行先试改革。	其他服务
67			组织开展全省妨碍统一市场和公平竞争政策措施专项清理。	其他服务
68			聚焦公用事业、政府采购、招投标等重点行业和领域，深入开展全省破除地方保护和行政性垄断专项行动。	其他服务
69			组织开展全省政府采购、招投标领域公平竞争审查制度实施情况第三方评估。	其他服务
70		(十六) 严格实行“非禁即入”	待新一版市场准入负面清单发布后，会同省商务厅制定我省落实举措，明确清单事项的主管部门和管辖权限，推动新版市场准入负面清单制度落地。	政策服务
71			完善典型案例归集机制，督促省级部门和市县自查自纠，依托“民呼我为”“12345”等平台 and 渠道，加大排查力度，每季度征集案例。	政策服务

序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
72	四、拓市场促升级	(十七) 实施“千团万企”行动助力民营企业拓市场	继续支持民营企业积极参展,2023年底前再重点支持87场国际性展会,总展位数5310个,全部按不低于展位费70%标准进行补助。	开放服务
73		(十八) 引导有序布局境外产业	发布和实施浙江本土民营跨国公司培育“丝路领航”三年行动计划(2023-2025年),制定《对外投资备案服务十条》,拟订重点关注项目清单,线上或线下结合解决企业对外投资问题。	开放服务
74			落实中央外经贸专项资金,支持境外经贸合作区建设。	开放服务
75			整合跨境服务资源,围绕制造业、数字经济、绿色发展领域国际合作,举办“丝路护航”活动。	开放服务
76			开展国别产业、政策研究,为企业对外投资提供信息参考。	开放服务
77		(十九) 推动平台经济创新发展走在前列	推动3市开展全国网络监管与服务示范区创建。	政策服务
78			制定平台企业主体责任清单。	政策服务
79			出台促进网红经济规范健康发展的实施意见,开展“绿色直播间”培育。	政策服务
80			建立新就业群体风险防控机制。	政策服务
81			动态推出一批平台企业在重点领域的典型投资案例。	其他服务
82			实施“1+N”工业互联网平台提升工程。	其他服务
83			制订《关于加快推进电子商务高质量发展的若干意见》,拓展“互联网+”消费场景。	政策服务
84			全省部署开展平台企业“增动能提信心”专项服务行动。	其他服务
85			支持平台企业联合产业链上下游企业、高校院所组建创新联合体,围绕平台经济底层技术和“卡脖子”技术组织开展科研攻关,在大数据、云计算、区块链、操作系统、处理器等领域取得一批硬核科技成果。	科创服务

序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
86	四、拓市场促升级	(二十) 支持个体工商户升级为企业	提请省政府出台《浙江省支持个体工商户转型升级为企业工作的实施意见》。	政策服务
87			个体工商户转型升级为企业且投资主体不变的,有关主管部门应依法采用“直接变更”办理登记,简化许可手续,按规定免除房屋、土地权属契税和不动产登记费。	基本政务服务
88			完善全程电子化登记平台“个转企”业务功能。	数据服务
89			贯通政府部门数据,细化制定个体工商户分型分类标准。	数据服务
90			推动各地结合产业特色研究制定专项扶持政策,在专项资金、特色政策、金融支持等方面帮扶“名特优新”个体工商户。	政策服务
91			建设“个体工商户服务在线”,提供法律咨询、供需对接、用工招聘、创业培训、金融支持、权益保护等服务。	数据服务
92			设立 25 个县为监测分析联络点,每季度采集发展数据,形成个体经济发展报告。	数据服务
93			(二十一) 支持企业加大技改投资	出台加强企业技术改造的指导意见,对各地工作进行具体指导。
94		省级财政加大对企业技术改造支持力度,推动地方同步强化配套,深化推进企业高端化、智能化、绿色化改造。		科创服务
95		督促各地加快资金兑付,建立省市县联动的资金预兑付机制,提高企业获得感。开展专项检查或督查,掌握各地政策实施情况和成效。		政策服务
96		(二十二) 强化中小企业数字化改造支持	组织开展 2023 年度全省中小企业数字化改造县域试点创建工作。	数据服务
97			组织 10 家国家中小企业数字化转型试点服务平台(宁波除外)开展绩效评价。	数据服务
98			指导杭州、宁波做好国家中小企业数字化转型城市试点申报答辩工作。	数据服务

序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
99	四、拓市场促升级	(二十三) 构建完善优质企业梯度培育体系	制定实施支持专精特新中小企业发展的若干措施，推动形成培育工作合力。	政策服务
100			指导各地分层分级建立优质企业培育库，创新政策供给，培育壮大优质企业群体。	政策服务
101			实施成长评价通报，定期发布优质企业发展报告。	政策服务
102			梳理形成高成长企业清单，收集问题诉求，及时分办帮助协调解决。	政策服务
103			出台《浙江省推动小微企业园提质升级及专精特新产业园创建三年行动计划》。	政策服务
104			推动浙江省股权交易中心和宁波市股权交易中心为专精特新企业提供股权登记托管服务，为符合条件的企业发行私募可转债，联合金融机构为入板企业提供专属贷款产品，完善新三板挂牌绿色通道对接服务。	金融服务
105	五、优氛围增服务	(二十四) 依法保护民营企业产权和企业家权益	推广“审查起诉阶段律师辩护全覆盖”，加强不起诉行刑衔接工作。	法治服务
106			组织开展“百日集中执行暖春行动”，迭代“执行一件事”应用，推动执行全流程节点公开、接受监督，提高案件执行效率。	法治服务
107			上线“挂案”预警与统计数字化模块，减少和防止涉企“挂案”，减轻企业“诉累”。	法治服务
108			推进知识产权纠纷快速处理国家试点，推动知识产权纠纷快速处理，缩减办案周期，降低维权成本。	法治服务
109			研发上线调解云平台手机移动端，加强商事调解国际化、规范化、专业化建设。	法治服务
110			形成不少于 20 个重点产业的合规指引，建立健全一批产业合规配套制度机制，打造一批产业合规中心（非实体性机构），培育一批合规治理企业和法治民营企业。	法治服务



序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
111	五、优氛围增服务	(二十五) 构建亲清政 商关系	建立省市县三级领导干部定点联系民营企业制度。	政策服务
112			建立省市县三级领导干部联系民间投资重大项目制度。	政策服务
113			建立民间投资问题、高成长企业发展问题收集和推动解决机制。	政策服务
114			开展集中清理排查，依法清理解决民营企业历史遗留问题。	其他服务
115			邀请优秀企业家开展咨询。	其他服务
116			制定出台亲清政商交往“三张清单”。	其他服务
117		(二十六) 推动政务服务 增值化改 革	打造线下服务中心。依托各级政务服务中心，打造一站集成的企业综合服务中心（专区）作为改革的中台枢纽。	/
118			推广线上服务平台。推广应用企业综合服务平台和“企业码”，整合企业服务功能入口，推动业务线上协同联动、集成办理。	/
119			谋划“一类事”服务场景。对标世行营商环境评估新体系指标领域及与各地产业紧密相关的特色领域，在延伸拓展基本政务服务“一件事”基础上，打造形成定制化、套餐式、线上线下相融合的为企业服务场景。	/
120			提升企业服务能级。在优化提升基本政务服务基础上，聚焦项目服务、政策服务、金融服务、人才服务、法治服务、科创服务、开放服务等涉企服务重点领域，进一步优化服务流程、提升服务质效。推行政策直达快享等改革举措。	/
121			完善运行机制。借鉴“一窗受理、集成服务”经验做法，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、诉求闭环处置等运行机制，确保服务顺畅、高效。	/

序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
122	五、优氛围增服务	(二十七) 创新优化监管执法方式	依托大综合一体化执法监管数字应用系统，统筹执法监管计划和任务，推行以部门联合双随机监管为主要方式的“综合查一次”联合执法机制，实现“进一次门、查多项事、一次到位”，减少多头重复执法。	法治服务
123			聚焦群众关注热点、行业治理难点、中心工作重点、部门监管盲点，梳理多部门跨领域执法监管事项，形成“一件事”，推进综合集成监管，提高执法监管效率。	法治服务
124			探索开展以部门协同远程监管、移动监管、预警防控等为特征的非现场监管，减少执法扰企扰民。	法治服务
125			2023年12月底前，出台涉企全周期柔性执法指导意见，出台裁量基准指导意见，建立执法态势分析报告制度。	政策服务
126			做好“大综合一体化”执法监管数字应用与非现场监管系统的对接，闭环处置执法类风险线索。	数据服务
127			推广应用“行政行为码”，拓展涉企功能场景，预防和减少随意上门、线下办案。	法治服务
128		(二十八) 完善社会信用激励约束机制	归集机关、事业单位、国有企业违约失信信息。	数据服务
129			降低信用修复时间门槛，最短公示期从一年缩短至三个月。	政策服务
130			推动40个领域应用专项信用报告替代有无违法违规证明。	政策服务
131		(二十九) 完善拖欠账款和欠薪常态化预防清理机制	通过各级经信部门（减负办）主动排查、设立投诉平台和举报电话等渠道收集汇总拖欠案件。	其他服务
132			了解每个拖欠案件的拖欠内容，鉴定拖欠性质，如无分歧欠款、有分歧欠款等，明确目标任务、责任主体和督办的责任单位，落实到具体负责人，明确完成时间。	其他服务
133			落实清理拖欠中小企业账款与根治欠薪联动机制，实时主动共享“浙江无欠薪”工作中发现的欠款和欠薪问题，推动企业在解决被拖欠的账款时优先解决拖欠工资问题，并指导企业规范用工、劳动者理性维权，维护企业正常生产经营秩序。	人才服务

序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
134	五、优氛围增服务	(二十九) 完善拖欠账款和欠薪常态化预防清理机制	由省政府办公厅对各市开展专项督查工作,督查内容包括是否建立相关工作机制和制度、拖欠信息是否按规定披露、有无瞒报、漏报、弄虚作假等情况、拖欠案件是否按要求完成清偿和化解。对情节严重的政府、事业单位和国有企业进行通报。在此基础上形成全省清欠工作完成情况报告。	其他服务
135		(三十) 促进民营经济人士健康成长	实施新生代企业家现代化能力提升计划,探索打造“学习+”民营经济人士培养和作用发挥模式。	人才服务
136			组织浙商青蓝接力·名家面对面活动,邀请老一辈浙商与新生代企业家开展对话交流。	其他服务
137			创新“入市第一课”辅导服务,加强反垄断合规辅导。	法治服务
138			建立常态化宣传机制,指导浙江日报、浙江卫视等省级主要媒体开设专题、专栏,加强对我省促进民营经济高质量发展意见、举措及典型案例的宣传推介。	其他服务
139		(三十一) 营造尊重民营经济创新创业的舆论环境	按照习近平总书记对民营企业家“四个典范”的要求,对优秀企业家先进事迹进行系列宣传报道。	其他服务
140			针对民营企业的所急所盼所怨,有计划、有重点地开展选题调研、报道曝光、整改跟踪,以舆论监督倒逼问题解决。	其他服务
141			健全民企负面舆情研判联动机制,加强宣传、网信、公安等部门的舆情信息联通对接和联动快反处置。	其他服务

序号	总体任务	重点工作	细化举措	板块类别
142	五、优氛围增服务	(三十二) 建立健全 “四个定期” 调度评估工 作机制	各地建立并落实“四个定期”调度评估工作机制。	其他服务
143			建立民营企业定点联系机制和问题收集推动解决机制。	其他服务
144			加强民营经济统计监测，定期发布民营经济高质量发展报告。	其他服务
145			加强《浙江省民营企业发展促进条例》《浙江省促进中小微企业发展条例》宣贯落实。	政策服务

注：145项细化举措中，除第二十六条推动政务服务增值化改革的5项举措外，其余140项中，含3项基本政务服务、12项项目服务、33项政策服务、24项金融服务、8项人才服务、11项法治服务、7项科创服务、5项开放服务、9项数据服务、23项其他服务。

# 政务服务增值化改革与“民营经济 32 条” 一体融合落地模板二维码

(衢州市、杭州钱塘新区、德清县、  
嘉兴市南湖区、绍兴市柯桥区)



(通过浙政钉或微信扫码查看)