

推动政务服务增值化改革落地模板

(杭州市钱塘区)

为全面贯彻落实国家、省、市有关经济发展政策精神，根据《浙江省促进民营经济高质量发展若干民营措施》文件要求及省委改革办《关于开展政务服务增值化改革试点的指导意见》，结合钱塘实际，制定以下方案。

一、总体思路

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻省、市、区实施营商环境优化提升“一号改革工程”决策部署，坚持党建引领、系统集成、多元协同、数字赋能，深度挖掘企业服务需求，把原来分散在各个部门、各个主体的服务内容“系统打包”，利用企业服务线上线下平台推向前台，推出精准服务、个性服务、衍生服务，通过机制贯通、数据贯通，实现线上线下、共性个性服务全面贯通，为企业提供套餐式的最优方案、整体方案、终端方案，全面推动营商环境再优化再提升，推动从便捷服务到增值服务的全面升级，实现政务服务从“一件事”到“一类事”、从“一个点”到“整个面”、从“一个环节”到“全链条”提升，全面增强政府服务力。

2023年7月底前，成立钱塘区企业综合服务中心，迭代“企服新干线”企业服务线上平台，高频涉企服务事项实现线上线下

协同办理，对标世行新评价体系“一类事”服务场景谋划落地。2024年底，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和企业综合服务平台，企业全生命周期重要阶段、产业链特定节点“一类事”服务场景落地见效，实现以增值服务降低成本、增加收益、强化功能、赋能发展，全面构建全链条、全天候、全过程的精准、便捷、优质、高效为企业服务新生态。

二、重点任务

（一）打造企业综合服务中心

1.机构设置。报市委编办审批同意，依托区政务服务中心，增挂“企业综合服务中心”牌子。（牵头单位：区人社局（区委编办））

2.优化“三定方案”。根据增值化改革的保障需求，对原区政务服务中心的内设机构科室、人员进行优化调整。（牵头单位：区人社局（区委编办）、区委改革（数改）专班、区政务服务中心）

3.明确职能定位。突出“基本+增值”、“共性+全面”特点，依托实体化运行的企业综合服务中心，以推动“一件事”向“一类事”升级为脉络，把原来分散在各个部门、各个主体的服务内容“系统打包”、推向前台，设立人才、科创、金融、法治、开放、政策、诉求、兜底等增值服务板块，实现涉企服务全量集中、一站惠享。中心作为“中台枢纽”，负责总体统筹各服务板块，“中心”

与“板块”之间是整体与专业的关系，“板块”之间是相互协同的关系，共同为企业量身制定套餐式的最优方案、整体方案、终端方案。〔牵头单位：区委改革（数改）专班、区企业综合服务中心、各增值服务牵头单位〕

4.个人审批服务事项下沉。按照“综合受理、集成服务”思路，进一步重塑业务流程、加强业务协同，打造政务联审中心，构建前台统一受理、后台分类审批、窗口统一出件运行模式。大力推广网上办、自助办，逐步推动个人业务事项办理向街道、社区以及银行、商业体等社会机构下沉延伸。（牵头单位：区行政审批局、各相关审批部门、各街道）

5.场地设备安排。在靠近政务服务中心选择 1000 平方米以上（或在现有政务服务基础上新增窗口），增值服务专区与现有政务服务窗口统筹考虑，完善功能布局、展陈设计、设备采购、装修安排等。（牵头单位：区企业综合服务中心、各增值服务牵头单位）

6.理清中心与驿站的关系。强化中心与驿站功能错位、双向联动。企业综合服务中心重点突出“共性+全面”特点，各产业服务驿站突出“个性+专业”特点。同时，强化企业“最多跑一地”理念，建立“一地接收、协同处置”的内部流转机制，最大限度方便企业。（牵头单位：区委改革（数改）专班、区企业综合服务中心、各平台）

（二）打造产业服务驿站

主要内容。在医药港、大创小镇、综合保税区、钱塘芯谷、临江高科园、前进智造园 6 个产业平台，根据不同产业的个性化需求，建设各具特色、专业精准的产业服务驿站，为企业提供全链条服务产品。（牵头单位：医药港管理办公室、各相关协同单位）

以首批重点打造生物医药产业服务驿站为例：

1.梳理服务事项。针对医药港企业多、人才多、服务需求专业化的特点，梳理生物医药产业研发、临床试验、产品注册、药品生产、上市销售等 6 个等环节所需的人才、科创、金融、政策、法治、开放等个性化服务清单，把与生物医药产业密切相关的公共服务、社会服务和市场服务功能整合进园区，为生物医药企业提供全要素、全生命周期的“一站式”增值化服务，服务方式可以是“固定+柔性、线上+线下、门诊+预约”。

2.政务审批下沉。对生物医药产业审批中如药监、企业开办等审批力量进行下沉。

3.服务力量下沉。人才、科创、金融、政策、法治、开放等涉及生物医药相关的服务力量进行下沉。

4.柔性服务下沉。通过省药监局创新与审评柔性服务站、省药学会生物医药创新服务中心、六家省级医院临床试验中心、省股交中心生物医药板、机场海关合作等省级单位建立的合作平台，获取省级部门增值赋能。

（三）打造线上综合服务平台

按照“浙里办”规范，建设钱塘区“企服新干线”企业综合服务线上平台，构建“4+8+1+N”的服务架构，整合政府侧、市场侧、社会侧各种资源要素，通过迭代算法算力模型，实现服务精准供给，最大限度给企业提供增值服务，实现企业“免申即享”。〔牵头单位：区经信科技局、区市场监管局、区委改革（数改）专班〕

1.企业四端可登录。指企业可在浙江政务网、浙里办APP，浙里办微信小程序、支付宝小程序等四端通过法人端登录。

2.打造线上服务版块。按照线上、线下服务协同的要求，打造人才、科创、金融、政策、法治、开放、诉求、兜底等服务板块。

3.打造企业数据底座。平台链通各级部门数据，从企业规模稳定性、企业科技创新力、融资需求、经营风险、司法风险等5个维度，工商数据、税务数据、社保人数数据、标签数据等23个数据指标，构建“企业画像”，形成数据底座。

4.推出“N”项线上服务。整合钱塘各类涉企服务事项及应用，并推动实现“服务找企业”功能。

5.推动企业码应用。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。围绕实现“一码通行”，探索关联食品经营许可证、道路运输经营许可证等高频事项电子许可证；围绕实现“一码通展”，推动贯通省级数据库以及区“数治在线”系统，进一步深化企业精准画像；围绕实现“一码通办”，推进税务、社保等部门间数据共享调用，尽可能减少企业提供实体证照或纸

质材料；围绕“一码通达”，实现企业通过“企业码”扫码登录，便捷获取各类增值化服务事项。

（四）编制涉企服务事项清单

全面梳理涉企服务事项，参照全省涉企服务指导目录基础上，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“四统一”要求，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、赋能“企业码”，坚持边使用边完善，积极听取基层、企业意见建议，持续迭代完善清单。〔牵头单位：区经信科技局、区委改革（数改）专班、企业综合服务中心、区委组织部（人才办）、区发展改革局、区司法局、区财政局、区商务局、区市场监管局、区企业综合服务中心、医药港管理办公室〕

1.梳理共性服务清单。结合项目、人才、科创、金融、政策、法治、开放、诉求、兜底等服务板块，形成企业综合服务中心共性服务清单；

2.梳理产业个性服务清单。结合驿站服务的特色产业出发，如从生物医药产业研发、临床试验、产品注册、药品生产、上市销售等6个等环节所需的人才、科创、金融、政策、法治、开放等个性化服务清单。

3.梳理企业服务手册。按照办理单位、申请条件、服务流程、服务时限等11个核心要素，将所有服务事项操作汇编成册，形成企业服务手册，推动办事服务规范化、标准化。

（五）打造增值服务功能板块

集成政府侧、社会侧、市场侧资源，重点打造项目服务、人才服务、科技服务、政策服务、金融服务、开放服务、诉求服务、法治服务、兜底服务等功能板块。（牵头单位：区行政审批局、区委人才办、区经信科技局、区发展改革局、区财政局、区商务局、区司法局）

1.项目服务。推动和优化政府项目服务流程，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。围绕项目立项前和项目验收后两个阶段，进一步拓展服务内容，完善全流程帮办代办服务，提速项目落地全过程。（责任单位：区行政审批局）

2.人才服务板块。从钱塘三大重点人才群体—高层次人才、产业人才和大学生出发，摸清他们不同的需求和问题，拓展人才安居乐业“一件事”改革成果，集成人才全要素综合保障、国际职业资格认证、“钱塘技工”成长服务、大学生创业辅导等增值服务事项，让各类人才充分感受“钱塘温度”。（区委组织部（人才办））

3.科创服务板块。开展创新型企业申报培育，发挥区内14所高校资源优势，集成“钱塘校融”、知识产权加速器等改革成果，拓展科技成果转化、难题攻关对接、产学研合作等增值服务。（牵头单位：区经信科局）

4.政策服务板块。坚持线上线下一体推进，全量梳理、颗粒化拆解国家、省市区政策，建立便捷查询、精准推送、线上兑付、

绩效评估机制流程，打造“企业知政策”“政策找企业”服务模式。

（牵头单位：区发改局）

5.金融服务板块。聚焦企业发展各个阶段融资需求，整合银行、政府产业基金、社会化基金、上市保荐机构、律所、会计师事务所等资源，为企业提供定制化投融资服务。（牵头单位：区财政局）

6.开放服务板块。发挥自贸区、综保区、跨境电商综试区等“国字号”平台制度优势，整合海关、涉外投资、进出口通关、国际会展等服务职能，助力企业“走出去”“引进来”。（牵头单位：区商务局）

7.法治服务板块。整合公检法、社会机构力量，拓展企业合规中心、金融小额纠纷协同治理中心、营商环境检察室等现有载体功能，聚焦解决商业纠纷、促进合法经营，提供全方位法律指导服务。（牵头单位：区司法局）

8.“8590”诉求服务板块。构建助企员日常走访、企业在线提交、“拨我就灵”热线反映等企业诉求全量收集机制，完善“135”问题限时解决机制，实现问题“发现—交办—办理—反馈”全流程闭环、全过程跟踪。（牵头单位：区经信科技局）

9.兜底服务板块。优化提升现有“兜底办”专窗职能，全面承接企业办事过程中遇到的无处受理、无先例、无牵头等事项，确保“企业踏进门、保证办成事”。（牵头单位：区行政审批局）

（六）创新打造地方特色“一类事”场景

在落实省级指导目录基础上，围绕钱塘特色产业培育、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。（责任单位：区发改局、各相关责任单位）

1.对照企业全生命周期构建“一类事”。重点对照世行评估指标体系，围绕企业需求打造“10+N”服务场景。比如工业项目开工“一类事”，整合投资项目备案、方案审查、施工许可等 18 个审批事项，叠加前期联合指导、施工图联合图审、道口开设协调等 21 项个性化增值服务。

2.对照特色产业关键节点构建“一类事”。聚焦主导产业关键节点需求，优化资源配置、延伸服务链条。比如围绕生物医药产业，推出医药企业开办、研发、临床试验、产品注册、药品生产、上市销售等 6 个“一类事”场景。

3.对照企业高频共性诉求构建“一类事”。针对企业各类诉求，加强数据归集、分析研判，剖析形成改革需求清单。比如，针对企业反映厂房装修改造流程不清楚的问题，推出既有工业厂房装修改造项目服务“一类事”，为企业提供审批事前告知、前期联合指导、系统操作培训、现场监管联动等增值服务，帮企业轻松实现项目改造。

（七）强化机制联动

1.构建“多元主体协同制”。出台企业综合服务中心、八大增值服务专区等一系列管理制度，制定了中心与驿站“一地接收、协同处置”的内部流转机制。同时，通过建立党建联建以及政策激励、购买服务等方式，整合调动行业协会、金融机构、民非组织、区内高校等多方资源，构建起协同联动、合作共赢的服务“共同体”。

2.构建“首席服务专员制”。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，形成以首席服务专员为核心，上下联动、左右协同的服务团队。围绕“找一人、办成事”，压紧压实“首席服务专员”第一责任人责任，最大限度发挥联动部门、跟进落实、统筹资源的牵头抓总作用。将增值化改革纳入全区年度综合考评加分项，建立“单项考核加分制”，以服务数量、服务质量、企业评价作为重点，实施“个人+团队+部门”三方捆绑、一体考核，持续激发服务的积极性、主动性。

3.构建“诉求限时闭环制”。由“企服新干线”线上平台全量归集线上线下企业诉求，按照“全天候受理、全过程跟踪、全流程闭环”原则，由区经信科技局牵头组建“1654”助企智囊团，通过1个专班、6大专项服务团、54家重点企业帮帮团，合力解决企业急难愁盼，推行“简单诉求1天办、单一部门3天办、跨部门5天办”，确保诉求解决全闭环。

4.构建“企业服务需求兜底制”。针对企业办事过程中遇到的

无处受理、无先例、无牵头等事项等非标类、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“一事一议”，集体研究，开展价值判断、建立申诉机制、仲裁机制，联动纪检部门落实“容错免责”和责任倒查制度，让办事不顺利的企业有地方找、有人帮，确保企业踏进门、保证办成事。

三、保障措施

（一）加强组织领导。为确保试点工作高效推进，成立钱塘区政务服务增值化改革工作领导小组，由区委书记、区长联合担任组长，区委副书记、常务副区长任副组长，成员单位包括区委改革（数改）专班、区编办、区发展改革局、区经信科技局、区行政审批局、区市场监管局等部门以及相关平台，领导小组办公室设在区委改革（数改）专班，抽调专人进行实体化运作。

（二）落实工作职责。领导小组负责指导试点方案的制定，以及加强试点工作的全面领导。领导小组办公室会同各成员单位，负责做好试点方案的制定完善、督促推动工作。各责任单位对照职责，做好清单细化、事项进驻、机制完善等工作。

（三）健全推进机制。建立定期会商机制，领导小组办公室实行例会制度，及时研究协调试点工作各类困难问题。按照6月份全面启动、7月份形成初步成果的整体时间安排，倒排工作计划，压实工作职责，确保试点任务落细落实落到位。

（四）强化工作合力。加强与省级牵头单位沟通汇报，认真

梳理跨层级的疑难问题,及时向上提交研究会商,争取省级支持。充分调动各部门、平台提供“增值服务”的主动性和自觉性,集众智、聚合力,持续丰富服务内容,提升服务水平。

- 附件：1.钱塘区政务服务增值化改革体系架构图
2.政务服务增值化改革工作领导小组方案
3.杭州市钱塘区企业综合服务中心制度汇编
4.钱塘区政务服务改革企业共性服务清单
5.钱塘区政务服务改革产业平台服务清单
6.钱塘区“一类事”案例汇总表服务
7.钱塘区生物医药产业“一类事”案例汇总表
8.钱塘区“企服新干线”线上企业服务平台上线服务清单
9.钱塘区政务服务增值化改革部门考核、服务专员考核方案

附件 1

钱塘区政务服务增值化改革体系架构图



附件 2

政务服务增值化改革工作领导小组方案

为认真贯彻落实全省政务服务增值化改革试点工作部署，加强试点工作组织领导，加快打响“最佳营商看钱塘”品牌，经区委研究，决定建立钱塘区政务服务增值化改革试点工作领导小组。

一、领导小组组成

组 长：金承涛、沈燕俊

副组长：杨晓峰、陶峰

成 员：范悦诚（区委办）

泮炳锋（区政府办）

金 达（区纪委区监委）

王 景（区委人才办）

李安坤（区委宣传部）

戎婷蓉（区委统战部）

许 晓（区委政法委）

郑洲峰（区委改革（数改）专班）

曹冲锋（区发展改革局）

李路宁（区经信科技局）

钱晓华（区教育局）

黄 涛（区公安分局）

徐志忠（区司法局）
袁 月（区财政局）
汪新君（区人力社保局（区委编办））
高利忠（区住建局）
庄加棒（区交通运输局）
陈 静（区商务局）
夏海琴（区社会发展局）
朱志俊（区卫生健康局）
田晓祥（区市场监管局）
傅立春（区行政审批局）
叶永辉（区综合行政执法局）
金 辉（区总工会）
胡文波（区科协）
邓海鹰（区工商联）
卢建军（医药港管理办公室）
曹冲锋（大创小镇管理办公室）
朱 政（综合保税区管理办公室）
吴文斌（钱塘芯谷管理办公室）
冯宝林（临江高科园管理办公室）
高玲玲（前进智造园管理办公室）
郭国先（下沙街道）
邱建庆（白杨街道）

汪华锋（河庄街道）

杜晔彪（义蓬街道）

陈月松（新湾街道）

吴 波（临江街道）

王卓胤（前进街道）

领导小组负责组织、统筹、协调全区政务服务增值化改革试点工作，适时召开领导小组会议，及时解决试点工作遇到的重大问题，确保圆满完成试点任务。领导小组下设“一办十组”，负责试点推进各项具体工作。

（一）领导小组办公室

1.主要职责：负责统筹全区政务服务增值化改革试点建设工作，编制实施方案、完善推进机制，协调推进重点改革事项落地，做好改革经验总结等工作。建立晾晒机制，营造争先创优、比学赶超改革氛围。

区委改革（数改）专班承担领导小组办公室日常工作。

2.组成人员：

主 任：杨晓峰（区委副书记、政法委书记）、陶峰（区委常委、常务副区长）

副主任：郑洲峰（区委改革（数改）专班）、李路宁（区经信科技局）、傅立春（区行政审批局）

成 员：王杭伟（区委办公室）、黄文贵（区委改革（数改）专班）、王艳侠（区发展改革局）、梁玲夫（区经信科技局）、

王莹（区行政审批局）

（二）企业增值服务中心专项小组

1.主要职责：负责统筹做好增值服务事项进驻、服务全程跟踪督办以及涉企服务问题分析研判、复盘提升等工作，负责建立与各业务板块牵头单位的协同联动机制，形成高效顺畅运转格局。

区行政审批局承担小组日常工作。

2.组成人员：

组 长：傅立春（区行政审批局）

副组长：陈树坚（区委人才办）、陈建楚（区司法局）、王艳侠（区发展改革局）、梁玲夫（区经信科技局）、吴丹（区财政局）、朱洪昌〔区人力社保局（区委编办）〕、何友海（区商务局）、钱燕锋（区市场监管局）、王莹（区行政审批局）、贾燕（市规划资源局钱塘分局）、田彬（综合保税区管理办公室）、唐亮（区税务局）

（三）产业增值服务分中心专项小组

1.主要职责：找准不同产业的个性化需求，结合产业社区建设试点，整合企业服务力量，围绕产业链构筑生态链、服务链，建设六个各具特色、专业精准的产业增值服务分中心，为企业提供超常规超预期的服务产品。负责增值服务分中心场地布局、功能设置、服务事项的统筹谋划。

六个产业平台管理办公室分别承担小组日常工作。

2.组成人员：

组 长：卢建军（医药港管理办公室）、曹冲锋（大创小镇管理办公室）、朱政（综合保税区管理办公室）、吴文斌（钱塘芯谷管理办公室）、冯宝林（临江高科园管理办公室）、高玲玲（前进智造园管理办公室）

副组长：袁围（医药港管理办公室）、陆贤超（大创小镇管理办公室）、田彬（综合保税区管理办公室）、欧阳喆（钱塘芯谷管理办公室）、楼天齐（临江高科园管理办公室）、潘懿（前进智造园管理办公室）

（四）人才服务专项小组

1.主要职责：围绕人才服务的全周期、全链条，系统集成政府、社会涉企服务资源，搭建线上线下一体融合、快速精准匹配企业所需的服务体系，构建“七个一”服务模式，制定在区级企业增值服务中心窗口设置及运作方案，并在区级企业增值服务中心的统筹下开展相关服务工作。

区委人才办承担小组日常工作。

2.组成人员：

组 长：王景（区委人才办）

副组长：陈树坚〔区委组织部（人才办）〕、李敏（区委统战部）、李田忠（区经信科技局）、金加喜（区教育局）、潘亮亮（区公安局）、李杰〔区人力社保局（区委编办）〕、李军纪（区住建局）、王燕平（区卫生健康局）、王卫锋（区市场监管

局)、许凌华(区行政审批局)、陈刚(区税务局)

(五) 科技服务专项小组

1.主要职责: 围绕科技服务的全周期、全链条,系统集成政府、社会涉企服务资源,搭建线上线下一体融合、快速精准匹配企业所需的服务体系,构建“七个一”服务模式,制定在区级企业增值服务中心的窗口设置及运作方案,并在区级企业增值服务中心的统筹下开展相关服务工作。

区经信科技局承担小组日常工作。

2.组成人员:

组 长: 李路宁(区经信科技局)

副组长: 于坚栋(区经信科技局)、王卫锋(市场监管局)、喻蔚(科学城管理办公室)

(六) 政策服务专项小组

1.主要职责: 围绕政策服务的全周期、全链条,搭建线上线下一体融合的服务体系,构建“七个一”服务模式,制定在区级企业增值服务中心的窗口设置及运作方案,并在区级企业增值服务中心的统筹下开展相关服务工作。

区发展改革局、区经信科技局承担小组日常工作。

2.组成人员:

组 长: 胡潜(区发展改革局)、李路宁(区经信科技局)

副组长: 刘可嘉(区发展改革局)、许宏波(区经信科技局)、各政策制定责任单位分管负责人

(七) 金融服务专项小组

1.主要职责：围绕金融服务的全周期、全链条，系统集成政府、社会涉企服务资源，搭建线上线下一体融合、快速精准匹配企业所需的服务体系，构建“七个一”服务模式，制定在区级企业增值服务中心的窗口设置及运作方案，并在区级企业增值服务中心的统筹下开展相关服务工作。

区财政局承担小组日常工作。

2.组成人员：

组 长：袁月（区财政局）

副组长：刘成（区发展改革局）、吴丹（区财政局）、袁围（医药港管理办公室）

(八) 开放服务专项小组

1.主要职责：围绕开放服务的全周期、全链条，系统集成政府、社会涉企服务资源，搭建线上线下一体融合、快速精准匹配企业所需的服务体系，构建“七个一”服务模式，制定在区级企业增值服务中心的窗口设置及运作方案，并在区级企业增值服务中心的统筹下开展相关服务工作。

区商务局承担小组日常工作。

2.组成人员：

组 长：陈静（区商务局）

副组长：潘亮亮（区公安分局）、何友海（区商务局）、应群颖（区工商联）、田彬（综合保税区管理办公室）、翁学军（钱

江海关驻下沙办事处)

(九) 法治服务专项小组

1.主要职责：围绕法治服务的全周期、全链条，系统集成政府、社会涉企服务资源，搭建线上线下一体融合、快速精准匹配企业所需的服务体系，构建“七个一”服务模式，制定在区级企业增值服务中心的窗口设置及运作方案，并在区级企业增值服务中心的统筹下开展相关服务工作。

区司法局承担小组日常工作。

2.组成人员：

组 长：徐志忠（区司法局）

副组长：徐丹（法院）、刘红华（区检察院）、胡一鸣（区公安分局）、何春雷（区司法局）、王瑞军（市场监管局）、王莹（区行政审批局）、杨峰（综合行政执法局）、应群颖（区工商联）、袁围（医药港管理办公室）

(十) “8590”诉求服务专项小组

1.主要职责：围绕企业诉求的高效闭环管理，搭建线上线下一体融合的服务体系，制定在区级企业增值服务中心的窗口设置及运作方案，并在区级企业增值服务中心的统筹下开展相关服务工作。

区经信科技局承担小组日常工作。

2.组成人员：

组 长：李路宁（区经信科技局）

副组长：梁玲夫（区经信科技局）、何友海（区商务局）、钱燕锋（区市场监管局）、王莹（区行政审批局）、应群颖（区工商联）

（十一）兜底服务专项小组

1.主要职责：优化提升现有“兜底办”专窗职能，制定在区级企业增值服务中心的窗口设置及运作方案，并在区级企业增值服务中心的统筹下开展相关服务工作。

区行政审批局承担小组日常工作。

2.组成人员：

组 长：傅立春（区行政审批局）

副组长：王莹（区行政审批局）、各增值服务相关部门分管负责人

二、运行机制

（一）定期例会机制。领导小组视情召开工作会议，听取试点进展汇报，研究解决重大问题和重大事项。领导小组办公室牵头，及时召开工作调度会，研究会商重点工作和难点问题。各专项小组建立例会制度，每周至少一次研究会商，工作进展和重大问题及时上报领导小组办公室。

（二）工作推进机制。领导小组办公室牵头，按照确定的目标任务和职责分工，加强动态监测、跟踪协调，压实各部门主体责任，形成一体推进的工作格局。各专项小组严格对照进度要求、任务要求，加强协同联动，实施挂图作战，确保各项任务压茬推

进、落细落实。

（三）督察考评机制。根据试点工作领导小组统一安排，加强督察考评，将试点工作推进成效作为改革攻坚“大赛马”的重点内容，强化评价结果运用，形成比学赶超、创先争优的良好氛围。

附件 3

杭州市钱塘区企业综合服务中心
(试行)

制
度
汇
编

2023 年 8 月

目 录

一、企业综合服务中心

1、增值化服务协同机制	26
2、政务服务“一窗通办”工作机制	31
3、24 小时自助服务区工作管理制度	37

二、八大服务功能板块

1、人才服务功能板块工作管理制度	40
2、科创服务功能板块工作管理制度	48
3、政策服务功能板块工作管理制度	53
4、金融服务功能板块工作管理制度	57
5、开放服务功能板块工作管理制度	61
6、法治服务功能板块工作管理制度	67
7、诉求服务功能板块工作管理制度	71
8、兜底服务功能板块工作管理制度	105

三、“企服新干线”线上服务平台

“企服新干线”线上服务平台工作管理制度	92
---------------------------	----

四、生物医药产业服务驿站

生物医药产业服务驿站工作管理制度	97
------------------------	----

企业综合服务中心增值化服务协同机制

根据省、市、区政务服务增值化改革试点实施方案精神，以“办事不用求人、办事依法依规、办事便捷高效、办事暖心爽心”为指引，打造增值服务功能板块，按照“七个一”服务模式，构建政务服务增值化体系，全力推动政务服务从便捷服务向增值服务迭代升级，实现政务服务从“一件事”到“一类事”、从“一个点”到“整个面”、从“一个环节”到“全链条”提升，特制订如下运行机制。

一、工作目标

围绕企业全生命周期、产业全链条，充分发挥“区政合一”体制优势，聚焦企业群众办事需求痛点难点堵点，秉持集成化、差异化、全程化的服务理念，为企业提供跟单式、陪伴式、进阶式服务，构建形成全链条、全天候、全过程的服务新生态，实现以增值服务降低成本、增加收益、强化功能、赋能发展，持续增强企业办事获得感、幸福感和满意度，提升产业链韧性，打响“最佳营商看钱塘”品牌。

二、人员管理及工作职责

（一）服务保障人员及工作职责

企业综合服务中心服务保障人员主要负责企业综合服务中心的接待、导引，增值化政务服务改革事项服务指南的汇编，各增值服务功能板块的事项进驻、服务模式、服务评价闭环等服务

运行保障工作，以及企业综合服务中心各增值服务功能板块人员的日常管理考核。

（二）增值服务功能板块人员及工作职责

各增值服务功能板块人员由区委组织部（人才办）、区发展改革委、区经信科技局、区司法局、区财政局、区商务局牵头统筹，部门分管领导为首席服务官，进驻形式为1名首席服务专员+X名服务专员。首席代表常驻企业综合服务中心，主要负责本板块人员、事项的日常管理及运作协调、分析研判、宣传引流等统筹工作。服务专员主要负责本板块内的各项具体服务工作。

1.清单管理。聚焦企业服务全周期，精准匹配企业需求，线上线下一体融合，编制增值服务清单、制定服务指南，建立服务知识库，规范化管理；通过企业座谈走访、诉求办理、媒体监督等途径，梳理企业生产经营、发展壮大等过程中反映强烈的痛点难点问题，形成涉企服务问题清单；通过归类、分析、研判，对有解决方案的共性事项、高频事项，及时纳入增值服务清单，实行清单动态管理。

2.咨询帮办。主动收集办事人潜在需求，告知可以享受的增值服务内容。提供申报材料清单、相关政策咨询、办事流程指导等服务，协助安排报批进度计划。为申请单位提供自助办、网上办、掌上办、视频办等帮办导办工作。严格遵守国家有关法律、法规和各项规章制度，对申请单位提交的涉及商业秘密的材料严格保密。

3.协调跟进。根据企业实际需求，集成服务板块清单事项和关联事项，为企业量身定制服务套餐，增强服务供给的精准性、实效性。推行预约服务、帮办代办、全程跟单服务，协助和指导服务对象按照进度准备申报材料。做好与上级部门、本级部门和申请单位的沟通协调工作，及时向申请单位反馈事项办理情况。

4.宣传推广。各增值服务功能板块应通过在企业综合服务中心开展政策宣讲、座谈会、茶话会、沙龙等线下活动；通过中心直播间、公众号等线上渠道，开展普惠性政策宣传等活动，加大宣传力度，提升企业知晓率，营造企业有参与、有获得的办事环境和良好的服务氛围。

三、运行机制保障

（一）完善工作管理考核机制。加强企业综合服务中心的日常管理服务工作，主要围绕统筹力、执行力、协调力、攻坚力、创新力“五个力”和基础工作六个维度进行考核。各增值服务功能板块牵头单位应明确首席服务官、首席服务专员、服务专员，确保责任落实到人到岗。严格履行工作职能，落实首问责任、限时办结、一次性告知等制度。

（二）加强服务队伍建设机制。积极构建政务服务人员职业化体系,全面加强培训，打造既懂市场又懂产业链，既懂政策又懂技术，既能一对多提供一类服务，又能一对一提供精准服务的全能型服务队伍。进驻人员名单报区企业综合服务中心备案，原则上进驻中心工作1年以上。确因工作需要岗位调整的，各牵头

部门需提前 1 个月向区企业综合服务中心申请，经区企业综合服务中心研究同意后方可调整。

（三）完善常态化协同会商机制。建立部门与部门、部门与平台、企业与部门的常态化协同会商机制。针对久拖未办事项、疑难复杂事项、跨部门联动事项等，畅通问题反映直达通道，确保“疑难杂症”诉求及时回应。通过驻企员日常走访、区领导调研座谈、专项督查、需求座谈会、主题沙龙、政策直播、8590 营商热线等线上线下形式，搭建对接平台，拓展政企沟通渠道，助力政府向、社会向、企业向的资源高效配置，企业降本增效。

（四）构建闭环管理服务机制。完善服务需求感知、问题协调解决、服务跟踪评价、诉求闭环处置等闭环管理机制，推动企业诉求问题“一口”受理、流转、督办、反馈。强化涉企运行数据分析研判、涉企服务问题复盘提升。通过建立知识库、案例集等方式，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。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各单位要深入实施营商环境优化“一号改革工程”，牢固树立政治意识和大局意识，统筹推动政务服务增值化改革工作。区企业综合服务中心要加强统筹协调，定期就运行情况进行分析研究，持续优化各项服务。区委组织部（人才办）、区发展改革局、区经信科技局、区司法局、区财政局、

区商务局要加强各增值服务功能板块运行管理，为打造“最优营商环境看钱塘”提供有力支撑。

（二）凝聚合力落实。各单位要以落实营商环境优化“一号改革工程”为抓手，增值服务功能板块作为相关部门的业务延伸，要凝聚合力、激发活力、增强动力，全力打造改革前沿新阵地。要加强纵向沟通、横向协作、深向谋划，搭建新场景打造服务标杆新业态。要不断迭代升级增值服务，敢于担当、勇于创新、善于作为，打造营商助企服务环境新高地。

（三）加大监督问效。将企业综合服务中心建设列为区全面深化改革考核的重要内容，加强督促检查。实行闭环管理，抓好问题整改，监督问效。同时，用好典型选树、最佳实践案例等渠道，及时总结提炼和复制推广改革中涌现的好经验、好做法。

政务服务“一窗通办”工作机制

为深入贯彻省委、市委、区委关于实施营商环境优化提升“一号改革工程”的重大决策部署，根据《杭州市钱塘区政务服务增值化改革试点工作实施方案》工作要求，切实推进政务服务事项“一窗通办”工作，提高政务服务效能，特制定本工作机制。

一、总体要求

以便民利企为导向，整合集成行政权力、公共服务、便民服务等事项，确保企业政务服务事项“应进尽进”，构建“前台综合受理、后台支撑审批、统一窗口出件”的集成化服务模式，实现从“多头找部门”“多次办理”转变为“一个窗口”“一次办成”，解决企事业和群众办事“多头跑”“来回跑”“办事难”“办事慢”等问题。依托浙江省政务服务平台，加大网上办、自助办覆盖面，打造“线上线下”融合的审批集成服务体系，逐步推动个人业务事项办理向街道下沉延伸，切实提高企业群众获得感。

二、优化窗口布局

优化设置综合服务区、自助网办服务区、政务服务综合受理服务区。

（一）综合服务区（兜底办窗口）

主要提供咨询引导、帮办代办、适老化、无障碍、文印等服务，做好企业群众办事需求分流工作。同时，为企业办事过程中遇到的无处受理、无先例、无牵头等事项提供兜底服务，确保“企

业踏进门、保证办成事”。

（二）自助网办服务区

主要提供网上自助办理等服务，配备帮办人员，协助指导企业群众操作办理，逐步提升企业和群众网上办事、自助办事操作能力。通过服务前移，对企业群众办事需求进行引导分流，减少政务服务区窗口办件量或办事等待时间。

（三）政务服务综合受理服务区

按照“应纳尽纳”原则，明确实行“综合受理”的部门和事项清单，探索以“一类事”进行分类，设置政务服务综合受理窗口，包括企业开办证照联办综合受理窗口，安居置业综合受理窗口，纳税服务综合受理窗口，劳动用工服务综合受理窗口，公安服务综合受理窗口。

1.企业开办证照联办综合受理窗口。主要提供市场准入审批服务，优化升级登记注册和证照联办“一件事”，集成整合市场主体的开办、变更、注销等审批服务，以及文化、体育、民政、新闻出版、教育、卫生、应急、交通、农业、经营场所开业前消防检查等市场主体资格相关的审批服务事项。

2.安居置业综合受理窗口。围绕政府和企业投资建设项目从立项到不动产证全流程审批，提供不动产登记、投资项目联审服务、市政公用基础设施报装等审批服务，迭代升级一键找园，集成整合发改、经信、自然资源（含不动产）、建设、环保、人防、

水利、林业、消防、城管、园文、房管、公积金、水电气网等部门审批服务事项。

3.纳税服务综合受理窗口。主要提供纳税综合服务，优化集成纳税申报、社会保险费及非税收入业务办理、出口退（免）税、国际税收业务、税务注销，涉税（费）咨询、涉税信息查询、发票业务等涉税审批服务事项。

4.劳动用工服务综合受理窗口。主要提供劳动用工综合服务，集成整合社保医保、高等学校毕业生接收手续办理、生育津贴支付、劳务派遣许可、失业救助、办理退休、市民卡等审批服务事项。

5.公安执法综合受理窗口。主要提供公安、综合执法服务，集成优化户籍、流动人口、车驾管、治安、出入境、城管等审批服务。

三、岗位工作职责

“一窗通办”线下服务，按照咨询与网办、收件与受理、审核与决定、发证与送达四个环节八个步骤进行，根据业务类型分领域推进各类审批事项、公共服务事项，实行“前、后台一体化”政务服务受办模式。线上服务，按照网上申请、受理、决定、查询、送达的服务模式开展，通过材料电子化提交和办理结果邮寄送达等方式，让企业群众办事“少跑腿”。综合服务区的咨询导办人员由区行政审批局（行政服务中心）派驻，自助网办区的帮办人员以及政务服务综合受理服务区前台人员、后台人员由各进驻

单位（含行政审批局）派驻。原则上，所有人员须常驻。

（一）综合服务区（兜底办窗口）人员工作职责

主要负责对进出办事大厅的企业群众迎来送往，主动询问需求、开展业务引导。统筹安排大厅志愿服务，根据企业群众需求、办事大厅动态提供差异化服务，及时引导分流，减少办事等候时间。发现异常情况及时报告，快速妥善地处理办事人员提出的意见建议，为办事群众提供兜底服务。

（二）自助网办区人员工作职责

主要负责开展“无窗服务”，为企业群众提供网办、掌办、自助办的帮忙导办、代办服务，协助企业群众完成可网办业务的网上申报工作。审批事项原则上应从网上进件，为政务服务综合“一窗受理”服务区分流提供支撑保障，让群众和企业少等待、办好事。

（三）政务服务综合受理服务区人员工作职责

1.前台岗位工作职责。主要负责收件、受理、初审和统一出件等工作，包括邮寄进件、网上进件业务的收件、受理。按照部门提供的审查要点和申请材料标准，对企业群众办事申请进行收件，核验申请是否在受理范围内、申请材料是否齐全并符合法定形式、核对复印件和原件是否一致等。符合要求的给予接收，出具收件通知书；不符合要求条件的，以“口头告知+书面告知”形式做好“一口清、一单清”的一次性告知工作，确保解释清楚。即办件，由窗口当场办结并发证送达；承诺件，根据企业群众需求，

提供窗口取件或证照快递服务，减少企业群众跑腿次数。网上业务和邮寄业务的受理、告知工作参照线下办事标准执行，原则上能通过电子化材料满足办理条件的，不得要求申请人另行提供纸质材料。

2.后台岗位工作职责。主要负责本部门进驻人员和业务的管理工作，保障窗口的正常运转。承担线上、线下业务的实质性审核工作，并作出审批决定；涉及现场的，开展现场踏勘工作；需要联审联批的，由牵头单位确定用时最短效率最高的审批方式和流程，组织开展联合审批、联合踏勘等工作。加强对前台的业务指导，编制并动态调整“一窗受理”事项颗粒化标准化服务手册，明确审查要点；在依法依规的前提下，应充分授权前台简易事项的办理权限。

四、加强支撑保障

1.梳理事项清单。各进驻部门（单位）按统一规范要求编制“一窗受理”事项目录清单，并实行动态调整。

2.统一受办标准。推进审批事项各端管理统一、同源发布、一体化服务，推动各端政务服务受理标准一致、材料一致、流程一致。编制《“一窗受理”事项颗粒化标准化服务手册》，明确每个事项需提交的受理条件、申报材料、材料份数、办理时限、法律依据、签名签章要求、收费标准、注意事项等，提供规范表格、填写说明和示范文本，并梳理每个事项受理初审要点、专业名词、

常见问题解答等内容，作为“综合受理”窗口受理审核申报材料的依据。

3.加强线上支撑。依托浙江省政务服务平台，加强网上实名认证体系和网上申请、网上查询办理结果等功能应用，提高网上服务的便捷度，推动政务服务线上线下数据通、系统通、业务通。

4.加强监督反馈。完善政务服务投诉建议、政务服务“好差评”工作机制，打造服务咨询、投诉建议、“好差评”于一体的监督管理体系。同时，按照前台服务企业群众办事的反馈情况，对《“一窗受理”事项颗粒化标准化服务手册》的进行相应完善，加强“企业向+政府向”的双向反馈数据归集和结果运用，提高“一窗受理”服务效能。

自助服务区工作管理制度

为进一步提高政务服务便利化水平，加强自助服务区的安全运行管理，提高自助服务设施设备的运行效率，确保服务区更好地为企业群众提供优质的服务，特制定本办法。

一、区域设置

(一) 自助办事区。配置“一网通办”自助工作台、自助终端、电脑、打印机等硬件设备，具备事项查询、申报核验、材料智审、高频事项自助办理等功能。同时，配置桌椅、饮水机、水笔、印台、老花镜等便民实施，方便企业办事。

(二) 标识标牌。外部指引标识应能够引导办事群众方便快捷地来到大厅，各主要出入口设置醒目标志，内部导引标识应能够引导办事群众在自助服务区办事时快捷地找到各功能区。

二、人员管理

自助服务区根据大厅日常人流量及需求配备服务人员，实行“1+3+N”服务模式，即区行政审批局工作人员1人，区人社局、区市场监管局、区税务局工作人员3人，其他各部门轮岗人员及志愿者若干名。

(一) 业务熟练。服务人员应熟悉大厅设备操作流程和办事事项流程，主动做好办事群众的办事引导，辅助填写申请材料，解答大厅内设施设备使用问题。

(二) 服务规范。服务人员要维持自助服务区的现场秩序，

引导办事群众有序排队取号，办事群众咨询要热情接待，微笑服务，及时做好咨询、引导、帮办、代办等。接待过程中要求使用文明用语，不得使用服务禁语，不得与办事群众发生争执。

（三）服务仪表。所有代办、帮办人员及引导员均应佩戴明显标志，着统一工作服，佩戴胸牌上岗，仪表举止要端庄、大方、文明、自然。

三、事项管理

聚焦企业群众需求，扎实推进高频事项自助办理，逐步扩大办理领域和范围。

（一）事项梳理。各部门按照咨询类、查询类、办理类三个类别，分类梳理与企业群众关系密切的网上办、掌上办高频事项进驻自助大厅，并公布事项办理清单。

（二）动态调整。各部门要对年办件量少的事项或因改革调整、取消许可的事项在目录内及时进行动态调整，并不断延伸驻自助大厅高频事项；各部门对自助办理作出的具体行政行为 and 结果负责。

四、工作要求

（一）人员配置。应选配业务能力强、服务意识强的人员进行自助服务。负责协调解答咨询、受理代办申请、指导和督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决代办、帮办服务中遇到的审批问题。

（二）服务范围。自助服务区所有业务均可实施帮办代办服

务，对来自助服务办理业务的企业、群众要主动靠前服务。

(三) 业务培训。各部门应对自助服务帮办人员进行常态化业务培训和在岗指导，相关业务办理要求或流程发生变化，要及时组织培训。

五、管理维修

自助服务区设备的维护是保障其正常运行的重要环节。自助服务区的维护一般分为日常维护和专业维护。

1.各部门负责本部门自行配备的专属本部门业务权限的自助服务终端等设备的维护、每日开关机等工作，消除安全隐患，确保用电安全。

2.区行政审批局（行政服务中心）负责其他设备维护，委派专业技术人员或供应商维修，确保设备的正常运转。

3.自助设备所属单位技术人员如要进行业务系统升级更新、对自助设备进行维护的，应提前向区行政审批局（行政服务中心）报备并同意，方可实施维护。

4.自助服务厅设备的清洁由物业负责，每天至少进行一次外部清洁，保持设备整洁、桌面常新。

5.各部门每季度至少进行一次设备联合巡检，对自助设备全面检修、维护保养。

人才服务功能板块工作管理制度

一、服务目标

为深入贯彻省、市、区实施营商环境优化提升“一号改革工程”决策部署，推动提升钱塘人才幸福感和获得感，聚焦企业及人才办事堵点难点，建立人才增值服务中心，提供全要素融合服务，让来钱塘创新创业的人才感受到钱塘礼遇的温度。特制定本方案。

二、服务对象

区内就业创业的高层次人才、大学生、产业人才

三、服务项目

主要提供高层次人才专员服务、高层次人才流动便利度服务、高层次人才项目招引服务、高层次人才企业白名单服务、高层次人才“钱塘优学”服务、高层次人才“健康管家”服务、高层次人才“才”税管家服务、大学生创业服务、大学生实践实习就业服务、大学生融入钱塘服务、钱塘高校校友服务、产业人才评价认定服务、产业人才巴士服务、产业人才培养服务、“钱塘技工”成长服务、人才政策服务、人才创业空间保障服务、人才安居保障服务、人才创新创业成果体验推广服务、人才交友建圈服务等。

其中，高层次人才流动便利度服务、高层次人才项目招引服务、大学生创业服务、大学生实践实习就业服务、“钱塘技工”成长服务、产业人才评价认定服务可同步线上办理。

（一）提供高层次人才专员服务。为一定层次的人才一对一配备政府助才专员，提供伴随式管家式专属服务，帮助解决高层次人才的关键小事。

（二）提供高层次人才流动便利度服务。提供商务事由出国（境）“绿色通道”服务；提供外籍高层次人才申请永久居留推荐服务；提供国际职业资格比照认定职称服务。

（三）提供高层次人才项目招引服务。对接全球引才伙伴网络，为各平台、街道提供产业链人才及人才项目信息服务；为各平台、街道接洽人才及人才项目提供政策、金融等一站式服务的对接商洽空间服务；提供人才项目人才贷办理服务；提供高层次人才项目认定及评审服务。

（四）提供高层次人才企业白名单服务。为纳入“人才企业白名单”的企业提供融资、用人、用地、用能等重点保障。

（五）高层次人才“钱塘优学”服务。提供高层次人才子女入学入园政策咨询及转学手续办理服务；集成提供区内中小学、幼儿园线上云游服务，每年组织1-2次区内优质学校线下游学活动；协同各街道为高层次人才子女提供暑期免费爱心托管服务。

（六）提供高层次人才“健康管家”服务。为一定层次人才提供预约诊疗绿色通道等服务；提供24小时高层次人才医疗咨询热线服务；提供健康义诊、应急救护培训等健康宣教服务活动；链接提供省内高端医疗资源信息。

（七）提供高层次人才“才”税管家服务。围绕人才企业引进、

设立、融资、上市等环节提供“管家式”便捷税务服务；提供税收小知识、税收政策、税收业务操作等业务辅导。

（八）提供大学生创业服务。（1）**提供创业指导服务。**提供创业前准备、创业计划制定和企业开办等方面的咨询指导，包括创业机会的识别、评价和筛选，创业模式的设计咨询，创业项目的评估论证，创业启动资金、团队等创业要素的筹备指导，以及创业过程中涉及的法律法规、市场开拓、知识产权、质量提升、融资担保、风险防范等方面的咨询服务。（2）**提供创业成长服务。**开展大学生创业成长营、大学生创新创业大赛等活动。（3）**提供创业诊断服务。**对大学生创业主体的经营状况、合规情况等进行分析诊断，提供对策建议；为大学生创业主体提供合规经营指引和风险速查服务。

（九）提供大学生实践实习就业服务。集成区内各街道、社区社会实践岗位信息，为在校大学生提供社会实践服务；集成区内企事业单位实习岗位信息，为大学生提供实习意愿登记、组织实习等服务；集成区内企事业单位招聘信息，为毕业生提供就业意愿登记、岗位查询、应聘面试指导、劳动合同签订等就业全周期服务。

（十）提供大学生融入钱塘服务。提供区情区貌展示服务；提供“红潮人才培养计划”、“钱塘潮声”宣讲团、“钱塘红潮”讲习团咨询及报名服务；组织开展“钱塘青春记忆”“钱塘学子名企行”体验活动。

(十一) 提供钱塘高校校友服务。提供校友接待、校友项目招引、校友企业服务、校友资源对接等服务。

(十二) 提供产业人才评价认定服务。指导人才开展生物医药、半导体等产业人才评价认定模拟评分，提供申报认定提交资料解读服务。

(十三) 提供产业人才巴士服务。在产业人才相对密集区域逐步开通人才巴士通勤定制专线服务，解决人才在上下班高峰期接驳地铁站需求，同时在企业综合服务中心附近设置站点，方便人才到企业综合服务中心接受各类服务。

(十四) 提供产业人才培养服务。通过产业学院、产教融合基地等载体提供产业人才实训培养服务；为企业和高校共建产教融合基地牵线搭桥。

(十五) 提供“钱塘技工”成长服务。联动区内培训机构、高校、企业和协会，提供技能培训服务；提供技能等级认定服务；提供技能等级提升考试合格补贴申领服务；提供技能人才荣誉评选服务。

(十六) 提供人才政策服务。通过“企服新干线”“钱塘人才e点通”等线上渠道或直接预约方式，为企业及各类人才提供人才政策宣讲解读及申报指导服务；开展人才政策直播活动。

(十七) 提供人才创业空间保障服务。依托数字孪生、元宇宙等技术，将区内可供高层次人才创业的空间资源，包括产业园区、孵化空间、创业空间、校友产业园等，以虚拟实景形式全面

呈现。

(十八) 提供人才安居保障服务。依托数字孪生、元宇宙等技术，将区内人才共有产权房、租赁住房、青年人才公寓等各类人才房资源，以虚拟实景形式全面呈现区位、楼盘、户型等信息，并现场链接政策指引、报名通道等。

(十九) 提供人才创新创业成果体验推广服务。统筹区内高层次人才企业（项目），将可直观体验且体积适宜的人才创新创业成果导入企业综合服务中心进行体验，助力人才创新创业成果推广和应用，对接产业链上下游资源。

(二十) 提供人才交友建圈服务。组织开展各类人才相亲服务，为有需求的企业牵线搭桥、提供信息；联动欧美同学会、高层次人才创业发展促进会、钱塘博士后联谊会等组织，为各类人才提供联谊交流服务。

四、服务机制

区委组织部（人才办）作为牵头部门，负责人才服务板块的牵头工作，统筹管理服务内容、空间布局和服务人员。板块涉及职能部门根据职责分工形成工作方案，明确分管领导、责任人和具体服务内容、服务规范、服务流程等内容，形成“人才增值化服务操作手册”。

(一) 线上受理流程

开通线上办理渠道的服务事项，人才可通过浙里办、企服新干线等入口登录，点击需求事项链接，跳转至相关业务受理平台

提交办理申请。

（二）线下受理流程

1.现场受理。工作人员收到企业和人才服务申请后，及时记录人才提出的服务需求，并严格落实“首问责任制”“一次告知”“容缺受理”等工作机制。其中涉及咨询服务类的服务事项，由工作人员通过现场解答或指导操作等方式进行即时解答。

2.需求分类。针对无法当场解决的企业和人才需求，及时通过浙政钉内跑系统进行分类流转交办。

3.协同处置。涉及多部门协作事项，由区委组织部（人才办）明确牵头单位落实联动办理，按照“分解-交办-反馈”工作流程，实行闭环销号管理。定期梳理处置档案，形成普遍性问题协同处置规范，动态更新服务操作手册。

4.情况反馈。办理结果由承办单位第一时间告知事项申办人员。建立服务信息日报月分析季总结机制，组建专项小组浙政钉工作群，各相关职能部门通过工作群在线编辑，每日向区委组织部（人才办）报送当日服务情况和数据，动态发布问题和加强相关部门的信息沟通和交流，及时总结典型案例和经验做法，不断提升服务质效。

5.研判会商。由区委组织部（人才办）牵头，每月组织各职能部门进行例会协商，通报研判事项办理及问题处置进度，会商当前阶段运行堵点及下阶段改进方向，研究提出改进优化意见。

五、保障机制

（一）组织领导保障

成立钱塘区政务服务增值化改革人才服务专项小组，由区委组织部（人才办）分管副部长担任组长，副组长由区委人才办、区委宣传部、区委统战部、区经信科技局、区教育局、区公安分局、区人社局、区住建局、区交通运输局、区卫生健康局、区市场监管局、区行政审批局、区税务局、团区委、科学城管理办公室分管领导担任。专项小组负责组织、统筹、协调政务服务增值化改革人才服务板块各项工作，及时解决试点工作遇到的重大问题，确保平稳高效推进试点

（二）服务事项保障

建立服务事项梳理确定和动态调整机制，明确由区委组织部（人才办）会同各相关职能部门，按照服务类别、服务内容、服务流程、责任部门、服务频次、服务对象、服务区域、服务期限、办理渠道、联系方式等目录梳理形成服务事项清单，面向企业和人才公开。运行3个月或一定期限后，根据服务频次及人才需求情况，对服务事项作进一步动态调整，确保以实在、精准的举措为人才提供优质服务。

（三）人员力量保障

按照“1+1+1”模式配置工作人员，即由区委组织部（人才办）选派1名精通业务的工作人员常驻企业综合服务中心，牵头负责现场管理、协调及服务；由各相关职能部门派员轮流驻点，常态化保持1名轮值人员在岗提供服务；由第三方机构人员（高校产

学研联盟工作人员，银行工作人员）常态化安排 1 名工作人员进驻，协助做好相关服务。在中小学校入学报名期间等特殊时间段协调安排区教育局工作人员入驻中心提供服务。驻点工作人员严格落实“一岗多能、一人多专”要求，驻点期间开展工作情况统一纳入企业综合服务中心人员考核。职能部门轮流派驻人员和第三方机构人员调整前，需向区委组织部（人才办）、区审批局进行报备审批。

（四）监督考核保障

区委组织部（人才办）作为牵头部门，加强监督考核，将各项人才服务增值化改革工作情况作为双招双引“大赛马”和年度人才工作目标责任制考核的重点，强化评价结果运用，形成比学赶超、创先争优的良好氛围。

（五）宣传推广保障

充分依托“钱塘发布”“钱塘先锋”等微信公众号与“钱塘 ai 才”官方视频号等，多渠道多形式开展宣传，视情对接中央、省、市三级媒体报道宣传人才服务，切实提升钱塘区人才服务增值化改革的知晓率和影响力。

科创服务功能板块工作管理制度

一、服务目标

为深入贯彻省、市、区实施营商环境优化提升“一号改革工程”决策部署，推进创新深化和“315”科技创新体系建设工程，聚焦企业群众办事需求痛点难点堵点，建立“创钱塘”科创增值服务中心，营造良好的科创氛围，加快建设高水平科技创新强区。特制订本方案。

二、服务对象

全区科技型企业、创业团队、高校及专家团队

三、服务项目

主要提供技术合同登记、知识产权上市加速服务、“钱塘校融”产学研对接、博士专家入企服务、技术转移机构查询、创新型企业申报培育等六项。

（一）提供“技术合同登记”服务。可为区内各企事业单位提供 500 万元以下技术服务和技术咨询的线上/线下合同登记；为 500 万以上的技术服务和技术咨询合同以及技术开发、技术转让、技术许可等涉税合同，提供线下咨询服务。

（二）提供科创企业上市知识产权加速服务。面向科创企业、拟上市企业，对有专利优先审查和快速预审服务需求的，提供咨询指导服务。同时，现场电脑链入“浙江知识产权在线”，方便企业开展查询和登记等相关业务。

特色服务：以专利导航、专利检索为基础，对征集到、有需求的企业，不定期开展“一对一”现场辅导，帮助企业开展“专利前瞻布局”，①根据企业需求提供一次“专利微导航”服务，出具《微导航报告》；②为企业提供知识产权风险预警和维权服务，提供一次针对“知识产权体检”服务，出具《知识产权体检报告》；③联合银行、保险等金融机构，对企业提供知识产权质押融资、专利保险等咨询指导服务。

（三）提供“钱塘校融”产学研对接服务。现场设备已接入“钱塘校融·产学研一体化合作平台”。①企业可进行注册登陆，进入科创资源库查询省内 20 余所高校专家库、成果库、仪器库的资源信息。②进入“供需荟”模块，在模块内进行企业技术需求内容提交，由平台自动进行对应的专家、设备精准匹配和推送，推进校企产学研合作。

（四）提供“博士专家入企”服务。针对中小企业技术需求不明确、成果承接能力弱等问题，推出“博士专家入企”品牌活动，由政府根据企业需求匹配高校博士专家，并资助专家入企开展为期一年的技术合作，构建“企业出题、高校解题、政府助题”的成果育成孵化体系。

（五）提供“技术转移机构查询”服务。提供区内高校技术转移机构和社会化技术转移机构联系方式等信息，对有需求企业，可现场联系后根据需要由转移机构提供上门对接服务。

（六）提供“创新型企业申报培育”服务。为浙江省科技型中

小企业、国家科技型中小企业、高新技术企业、“专精特新”企业的申报认定提供指导。根据各类企业申报的节点，在申报期（按各类认定的时间节点）安排专家，驻点窗口，提供现场、一对一的材料审核服务。

四、服务机制

区经信科技局作为牵头部门，区市场监管局、科学城管理办公室等部门协同。区经信科技局负责技术合同登记服务和创新型企业培育申报服务两项，区市场监管局负责知识产权上市加速服务事项，科学城管理办公室服务负责“钱塘校融”产学研对接服务、博士专家入企、技术转移机构查询服务三个事项。通过分工协作、统筹推进方式，为全区创新型企业、创业团队提供优质便捷服务。

（一）线上受理流程

1.企服新干线（“钱塘校融”）

服务内容：“钱塘校融”产学研对接服务、博士专家入企服务、技术转移机构查询服务。

服务流程：浙里办或企服新干线找到“钱塘校融”入口，进入“钱塘校融”。

2.浙江科技大脑

服务内容：创新企业主体培育服务。

服务流程：登录浙江科技大脑 <https://stbrain.kjt.zj.gov.cn/stbrain/>，填写相关申报信息，点击提交。

3.“知识产权上市加速服务”数字化服务平台

服务内容：知识产权上市加速服务。

服务流程：登录科创企业上市知识产权加速器数字化服务平台 <https://scjgsszcsq.qiantang.gov.cn:10443/>，注册登记后提交需求。

(二) 线下受理流程

线下事项：“钱塘校融”产学研对接服务、博士专家入企服务、技术转移机构查询服务、知识产权上市加速服务加速服务、创新型企业培育申报。

服务流程：咨询/查询类服务事项，由窗口工作人员通过现场解答；如涉及专业性强、不能现场解答的，由窗口工作人员联系相关单位进行解答。资源对接类服务，由工作人员梳理清楚企业的实际需求，给予提供相关服务提供单位联系方式，并与服务单位提前做好对接。

五、保障机制

(一) 组织领导保障。

健全完善工作推进落实机制，首问责任制，评价通报机制，督查考核机制，问题办理“全流程”闭环机制，助企员考核机制等。

(二) 服务事项保障。

服务坚持三原则：文明服务、微笑服务、普通话服务。热情接待，耐心解答；语言文明、规范、准确、简洁、清晰；优先满足服务需求，善于倾听，言谈得体，严格按照相关业务规章及操

作流程，准确、快速办理业务。

（三）人员保障。

配置“一常+N专”人员，由区经信科技局选派1名精通业务的工作人员常驻企业服务中心，牵头负责现场管理、协调及服务；由区市场监管局、科学城管理办公室等相关职能部门派员轮流驻点，常态化保持1名轮值人员在岗，在现场帮带常驻工作人员并提供服务；特定工作日，由领域内专家、高校教师或转移机构负责人参与增值服务。

（四）监督考核保障。

区经信科技局作为牵头部门，加强监督考核，将各项增值化服务作为改革攻坚“大赛马”和年度部门考核的重点重点，强化评价结果运用，形成比学赶超、创先争优的良好氛围。

（五）宣传推广保障。

充分依托相关网站、媒体、公众号（钱塘发布、钱塘经科、企业微信群等多渠道开展宣传，切实提升钱塘区科创服务板块的知晓率和影响力，吸引科创企业和科研人员。

政策服务功能板块工作管理制度

一、服务目标

为深入贯彻省、市、区实施营商环境优化提升“一号改革工程”决策部署，进一步优化全区营商环境，聚焦“政策知晓度不高、普惠度不足、集成度不够”等问题，打造一站式政策服务平台，为市场主体提供更加高效、便捷、精准的政策服务。特制订本方案。

二、服务对象

区域内在办、拟办企业

三、服务项目

主要提供政策查询、政策匹配、政策辅导、政策宣讲、院士专家讲座活动、政策辅导等服务。

其中，政策查询、政策匹配、政策辅导、政策宣讲、院士专家讲座活动等可通过企服新干线同步线上办理。

（一）提供政策查询服务。根据“谁制定、谁梳理、谁解释、谁更新”的原则，及时梳理收集国家及省市区各级政策部门发布的涉企服务政策，通过企服新干线平台发布，供企业查阅。

（二）提供政策匹配服务。构建企业画像，通过政策拆解标签化处理，进行企业与政策双向匹配，实现惠企政策精准推送。

（三）提供政策辅导服务。对于申报、创建类专项政策，做好线上信息告知和线下政策培训辅导，引入第三方提供申报辅导

增值服务。

(四) 提供政策宣讲服务。就单项政策内容的解读和答疑以直播形式进行宣讲。

(五) 提供院士专家讲座活动服务。不定期邀请院士专家给区内企业分享行业发展情况。

四、服务机制

由区发展改革局牵头（包含牵头部门和 20 个涉政策部门、平台）

(一) 线上受理流程

1.进入企服新干线平台首页，进入政策服务，前往政策一览，即可查看、检索政策全文，也可通过政策检索，通过相关字段搜索，查看范围内政策全文、政策产品内容等。进入具体条款可以看到政策解读部门联系人，做到专人辅导、解读。

(二) 线下受理流程

1.即时受理。对政策服务功能板块内主体提出的事项即时受理，可现场咨询解决的事项即时解答。。

2.分类转递。需进行后台处置的事项，按政策责任分工及时推送至主管部门和相关部门。

3.协同处置。转递单个部门处置解决的事项于 24 小时内向窗口反馈处理意见，对部门联合办理事项于 48 小时内向窗口反馈处理意见。

4.意见反馈。事项办理完成后，由服务窗口向办事主体反馈

办理结果，并就服务满意度征求意见。

五、保障机制

（一）组织领导保障。

区领导牵头成立政策服务工作专项小组，20个涉政策部门、平台为成员单位，协同推进政策归集、解读、上线以及更新的工作，定期召开专题会议，解决政策服务中遇到的问题。

（二）服务事项保障。

政策发布单位、业务主管部门应建立接口关系，负责对业务范围内各级政策系统汇编、线上即时更新，制作政策产品，便于政策推送及企业政策检索。

（三）人员保障。

线上：依托“企服新干线”平台，建立“政策服务”入口，建立政策超市和政策发布空间。

线下：依托区政务服务中心（企业综合服务中心），设置政策服务专项窗口，按1+1+1模式配备窗口人员：即1名政策服务专员、1名第三方服务人员、1名责任部门工作人员（科长以上，不定期，根据各类政策的时间窗口提供集中线下服务）。

（四）监督考核保障。

区发改局和区经信科技局作为牵头部门，加强监督考核，将政策服务列入改革攻坚“大赛马”和年度部门考核，强化评价结果运用。

（五）宣传推广保障。

强化宣传推广,充分依托相关网站、媒体及“三微一端”等多渠道开展宣传,切实提升钱塘区政策服务功能板块的知晓率和影响力。

金融服务功能板块工作管理制度

一、服务目标

按照省、市、区实施营商环境优化提升“一号改革工程”决策部署，为强化金融资源集成，聚焦市场主体全生命周期金融服务需求，打造形成“一图一册五模块”增值化服务体系，搭建专业便捷的金融对接桥梁，有力助推高质量产业新区建设，特制定本方案。

二、服务对象

区内各市场主体

三、服务项目

主要提供融资对接、产业基金、政策性担保、生物医药板、上市培育等服务。

其中，融资对接服务可通过企服新干线或“杭州e融”同步线上办理。

（一）提供融资对接服务。提供银行贷款产品信息、申请渠道；提供银企对接、项目路演等服务，实现需求现场对接、诉求现场推进、问题现场解答。

（二）提供产业基金服务。提供钱塘产业基金的投资要求、决策流程等介绍；提供钱塘产业基金的申请渠道。

（三）提供政策性担保服务。提供政府性融资担保业务讲解服务；提供政府性融资担保的申请渠道。

（四）提供生物医药板服务。提供企业挂牌浙江生物医药板服务，并开展科创生物加速营等培训课程，提供专家问诊、行业沙龙等特色服务。

（五）提供上市培育服务。提供企业上市相关政策解读；协调解决企业上市辅导、问询反馈过程中合规函开具等疑难问题；提供资本市场培训服务。

四、服务机制

区财政局牵头金融板块，明确服务内容、空间和人员，明确服务规范、流程，确保服务形成闭环；区产业集团负责产业基金服务；驻区各银行负责提供银行贷款产品信息，受理企业信贷融资需求；浙江省股权交易中心负责浙江生物医药板服务。

（一）线上受理流程

区内各市场主体可登录 www.hzjrzhfw.com（“杭州 e 融”官网），在上方“贷款产品”页面查看和申请各家银行的信贷产品；在“股权融资”页面查看各家投资机构的情况，并根据自身需求进行项目投递。

（二）线下受理流程

1.需求受理。金融服务窗口现场工作人员即时受理来访人员诉求，引导来访人员使用“金融地图”、“服务手册”等获取金融信息，协助来访人员联系区财政局、区产业集团等相关服务联系人，并做好信息登记工作。

2.分类转递。现场工作人员对来访人员提出的需求，按融资

对接、产业基金、政策性担保、生物医药板、上市培育五大模块进行分类，及时流转相关单位办理。

3.协同处置。相关服务单位以“企呼我为”为宗旨，协同联动，全力解决企业提出的各类需求，相关办理情况形成台账。

4.反馈总结。办理结果第一时间告知来访人员，提升来访人员的幸福感、满意度和获得感，并建立服务信息月度分析总结机制，不断提升服务质效。

五、保障机制

（一）组织领导保障。区财政局牵头建立增值化金融服务机制，明确服务内容、空间和人员安排，细化制定金融服务规范，设立现场受理、分类转递、协同处置、反馈总结的金融服务办理流程，并建立服务信息月度分析总结机制，确保服务形成闭环。

（二）服务事项保障。明确标准化现场服务管理规范，工作人员统一接受接待礼仪培训，并由区财政局对工作人员进行专业服务、系统操作等专业培训，确保现场工作人员全面熟悉“五模块”服务内容。

（三）服务人员保障。选派区财政局金融科工作人员赴综合服务中心，专职负责增值化服务工作。区财政局、区产业集团、驻区各银行、省股交中心相关人员保持联系畅通，快速解答企业诉求。

（四）监督考核保障。区财政局作为牵头部门，加强监督考核，将增值化服务的完成情况作为年度考核的重要参考，强化评

价结果运用，形成比学赶超、创先争优的良好氛围。

（五）宣传推广保障。依托“钱塘发布”、“杭州金融官微”、“钱塘产业集团”等官方媒体，推送银行信贷、产业基金、生物医药板等一系列金融服务信息，不定期赴企业上门宣传金融服务，发动更多生物医药企业挂牌生物医药板，做大做强区域性股权市场板块。

开放服务功能板块工作管理制度

一、服务目标

为贯彻落实营商环境“一号改革工程”发展战略，有力推进政务服务增值化，保障杭州市钱塘区政务服务中心开放服务板块平稳有序运行，更好地为企业群众提供协同高效精准服务，特制定本机制。

二、服务对象

全区所有企业和个人

三、服务项目

主要提供外贸资源对接服务、护航浙商“走出去”服务（美欧日非）、特殊制品一体化通关服务、出入境需求紧急办理服务、区港联动服务、互联网法院跨境贸易法庭、跨境电商培育服务、浙非经贸人才对接、中新经贸合作服务、宁波港-下沙港物流服务等、外贸主体培育、外经贸领域办事事项咨询协调、跨境电商海关申报辅导、外参展服务、重点贸易国别和地区风险提示服务、海外买方交易风险识别服务、外贸金融服务等。

其中，护航浙商“走出去”服务（美欧日非）、出入境需求紧急办理服务、互联网法院跨境贸易法庭、跨境电商培育服务等可同步线上办理。

（一）提供护航浙商“走出去”服务（美欧日非）。为浙商“走出去”和“引进来”提供全流程护航服务，搭建“护航政策、护航服

务、护航预警、护航互动、护航管理”五大应用场景，服务民企参与国际经贸交流合作，为民营企业“走出去”提供风险研判—资源汇集—商务洽谈—合作共享一条龙服务。

（二）提供出入境需求紧急办理服务。开通企业加急办证通道，支持企业以最快速度抢单子、占位子。

（三）提供互联网法院跨境贸易法庭。依托杭州互联网法院跨境贸易法庭的专业化优势，为企业提供法律咨询、风险防控、专业调解等服务，引导企业合法合规经营，避免跨境电子商务领域常见的法律风险。

（四）提供跨境电商培育服务。跨境电商零售进口、“品牌出海”服务咨询；跨境电商市、区政策咨询，知识产权维权咨询；跨境物流及退换货政策咨询。

（五）提供外贸资源对接服务。依托外贸服务联盟，联合信保、涉外律所、涉外银行、海外仓企业、会展企业、港口物流企业等外贸相关服务商，为企业提供一站式资源对接平台，引导外贸企业拓市场、降成本。

（六）提供浙非经贸合作服务。为企业投资非洲、开拓非洲市场提供一站式综合对接服务。

（七）提供特殊制品一体化通关服务。围绕生物医药企业特殊制品通关需求，提供政策咨询、“白名单”备案等服务。

（八）提供区港联动服务。通过与萧山机场共享三字代码，为企业提供“区港联动”所涉及的城市货站、特殊生物医药一体化

通关查验等相关业务咨询，企业货物可以存放在综保区货站，前置查验，待值机后直接运到机场起飞。

（九）提供中新经贸合作服务。依托浙新经贸理事会合作机制，为有意赴新进行商业活动企业提供资源对接，帮助企业提高效率。公开咨询电话 4000668266。

（十）提供宁波港-下沙港物流服务。依托千吨级航道，集智慧绿色港口、体系化服务、本地通关查验等业务功能，打造“下沙—乍浦—宁波”集装箱海河联运精品航线，为企业提供一站式全程物流解决方案，助力企业降成本，助力优化提升杭州营商环境。

（十一）提供外贸主体培育服务。一站式解答企业新开展外贸业务需要办理的事项，包括海关、税务、外管等部门的相关事项。

（十二）提供外经贸领域办事事项咨询协调服务。帮助企业解答和协调在外经贸经营业务中遇到的上级商务或相关部门办事审批和服务中的疑问和困难，如进出口许可、货物通关、境外投资、项目申报等事项。

（十三）提供跨境电商海关申报辅导服务。为企业转型开展跨境电商新业态提供海关特殊监管方式“9810”“9710”“9610”报关指导培训。

（十四）提供境外参展服务。梳理推送重点展会目录，推送展会咨询信息，开展出境参展组团服务，提供展会扶持政策推送

服务。

(十五) 提供重点贸易国别和地区风险提示服务。为出口企业提供《重点贸易国别和地区经贸指标汇编》，帮助企业了解出口国家和地区的经贸情况，助力企业开拓海外市场。

(十六) 提供海外买方交易风险识别服务。通过“资信红绿灯”功能，为出口企业的海外合作买方提供交易风险识别，助力企业接订单。

(十七) 提供外贸金融服务。联合金融机构提供外汇账户开立、汇率管理、结售汇、保单融资等方面服务，如跨境人民币便利化企业试点，汇率风险管理产品、出口企业信用融资产品等。

四、服务机制

区商务局作为牵头部门，区工商联、区公安分局、综保办、钱江海关驻下沙办事处等部门协同，区商务局协调对接的外贸资源对接服务、浙非合作服务、中新合作服务四项，综保办牵头负责的特殊物品入境服务、区港联动服务、互联网法院跨境贸易法庭、跨境电商培育服务四个事项。浙商境外投资护航服务、出入境需求紧急办理服务由区工商联、区公安分局负责。

(一) 线上受理流程

1. 线上平台、线上事项和服务流程

线上平台：企服新干线（“浙商全球护航”应用）、跨境贸易司法解纷平台、“数字综保”平台。

线上事项：“浙商全球护航”数字服务、跨境电商法律咨询、

跨境电商政策咨询等增值化服务。

服务流程：企业日常通过平台申请的相关业务，由各相关部门直接受理。通过综合窗口的线上业务由窗口工作人员现场指导办事主体登录网站或下载软件，熟悉系统功能，在线查询信息和申请服务，各相关部门收到平台服务申请后，要在2个工作日内给予企业答复。

2.线下服务事项及服务流程

线下事项：外贸资源对接服务、特殊制品一体化通关服务、区港联动服务、浙非经贸人才对接、中新经贸合作服务、宁波港-下沙港物流服务等。

服务流程：咨询服务类服务事项，由窗口工作人员通过现场解答或引导加入答疑微信群等方式进行解答；如涉及专业性强、不能现场解答的，由窗口工作人员联系相关单位进行解答。资源对接类服务，由工作人员梳理清楚企业的实际需求，给予提供相关服务提供单位联系方式，并与服务单位提前做好对接。

五、保障机制

（一）组织领导保障。

开放服务板块所有事项部门应明确一名分管领导和一名业务负责人作为开放服务板块牵头部门负责人，做到办事服务有人联络、有人办事、有人监督，同时按照AB岗要求，确定政治优、业务精、素质好的业务骨干指导窗口业务受理，接受服务中心管理部门对窗口的协调、监督。

（二）服务事项保障。

根据运行情况及事项需求，按照“成熟一个、上线一个”持续更新迭代服务事项。

（三）人员保障。

配备一支专业服务队伍，引进专业服务人员，加强培训，确保人员专业水平。

（四）监督考核保障。

区商务局作为牵头部门，加强监督考核，将各项增值化服务作为改革攻坚“大赛马”和年度部门考核的重点，强化评价结果运用，形成比学赶超、创先争优的良好氛围。综合受理窗口人员应按规定参加相关部门业务、素质培训，确保能准确、及时受理相关事项。

（五）宣传推广保障。

充分依托相关网站、媒体、企业微信群等多渠道开展宣传，切实提升钱塘区开放服务板块的知晓率和影响力。

法治服务功能板块工作管理制度

一、服务目标

为深入贯彻省、市、区实施营商环境优化提升“一号改革工程”决策部署，进一步深化营商法治服务改革，聚焦为全区企业发展营造良好法治环境，提升法治效能，加快推动钱塘区法治化营商环境建设，特制定本方案。

二、服务对象

全区企业和个人

三、服务项目

主要提供“律师调查令一件事”、商业纠纷调解、法律公证类、营商环境检察驿站、生物医药企业合规指引、信用修复等服务。

其中，商业纠纷调解、法律公证类、“律师调查令一件事”、营商环境检察驿站、信用修复等服务可同步线上办理。

（一）提供商业纠纷调解服务。集成“商事纠纷调解委员会”“知识产权共享法庭”等服务载体，为企业提供多元纠纷解决服务。

（二）提供法律公证类服务。依托“浙里办”平台为企业群众提供法律咨询、公证相关业务。

（三）提供“律师调查令一件事”服务。通过企服新干线（“律师调查令一件事”应用）提供，以数字赋能、流程再造、制度重塑，实现律师调查令便捷申请、精准审签、智能核验、科学监管，

优化律师调查取证环节。

(四) 提供营商环境检察驿站服务。以“线上”(网上检察室)提供+“线下”并行方式,通过开展常态化对话、联合调研、信息共享等,强化检企联系纽带,积极探索创新服务企业路径。

(五) 提供信用修复服务。依托“信用杭州平台”为行政处罚企业提供信用修复服务。

(六) 提供生物医药企业合规服务。构建医药港行政服务驿站,依据生物医药企业合规指引,为生物医药企业提供合规指引服务。

四、服务机制

区司法局作为牵头部门,区法院、区检察院、区发展改革局、区市场监督管理局、区工商联等部门协同。由五个责任单位通过分工协作、统筹推进方式,为企业、群众提供最优的一站式联动法律服务。

(一) 线上受理流程

浙里办、企服新干线(“律师调查令一件事”应用)、网上检察室、信用杭州平台

(二) 线下受理流程

- 1.接受咨询;
- 2.需求分类;
- 3.工作人员引导;
- 4.办理相应服务;

5.意见反馈。

五、保障机制

（一）组织领导保障。

健全完善工作推进落实机制、首问责任制、评价通报机制、督查考核机制、问题办理“全流程”闭环机制和助企员考核机制等。

（二）服务事项保障。

坚持文明服务、微笑服务、普通话服务的标准。热情接待，耐心解答服务对象疑问，塑造以诚待人、以情动人的服务形象。语言文明、规范、准确、简洁，语句清晰，音量适中。优先解决服务需求，善于倾听，言谈得体，严格按照相关业务规章及操作流程，准确、快速办理业务。

（三）人员保障。

区司法局派驻 1 名服务专员常驻，并每日安排 1 名法律咨询律师进行轮值；区检察院安排 1 名工作人员常驻，主要负责营商环境检察驿站相关工作。

（四）监督考核保障。

区司法局作为牵头部门，加强监督考核，将各项增值化服务作为改革攻坚“大赛马”和年度部门考核的重点，强化评价结果运用，形成比学赶超、创先争优的良好氛围。

（五）宣传推广保障。

充分依托相关网站、媒体及“三微一端”等多渠道开展宣传，

切实提升钱塘区法治服务板块的知晓率和影响力。

诉求服务功能板块工作管理制度

一、服务目标

为深入贯彻省、市、区实施营商环境优化提升“一号改革工程”决策部署，聚焦企业需求痛点难点堵点，坚持“企业需要解决什么问题，就帮助解决什么问题”，将企业高频诉求、共性需求转化为服务清单，作为政务服务增值化改革的发力点，擦亮钱塘区“8590 企服新干线”品牌。

二、服务对象

市、区、平台、街道三级协同，全覆盖服务钱塘区各类企业，重点突出以下企业：

- 1.规模以上工业企业（693 家，含营收 10 亿元以上企业和部分“专精特新”企业）；
- 2.“专精特新”企业(93 家)
- 3.重点小升规企业（9 家）；
- 4.省级小微企业园（29 家）；

三、服务内容

主要提供企业诉求受理服务、企业诉求限时办理服务、政企“面对面”议事平台服务等服务。三项服务内容均可同步线上办理。

（一）提供企业诉求受理服务。畅通接诉渠道，实现线上线下一全渠道受理企业诉求。线上，集合钱塘营商热线“85901890”、

“钱塘企服新干线”系统、政企面对面议事平台等渠道受理企业诉求。线下，集合区领导日常调研、助企服务员日常走访、书记区长“直通车”，政企早餐会、人才座谈会等受理企业诉求。形成品牌统一、覆盖全面、服务高效的线上线下诉求受理服务体系。

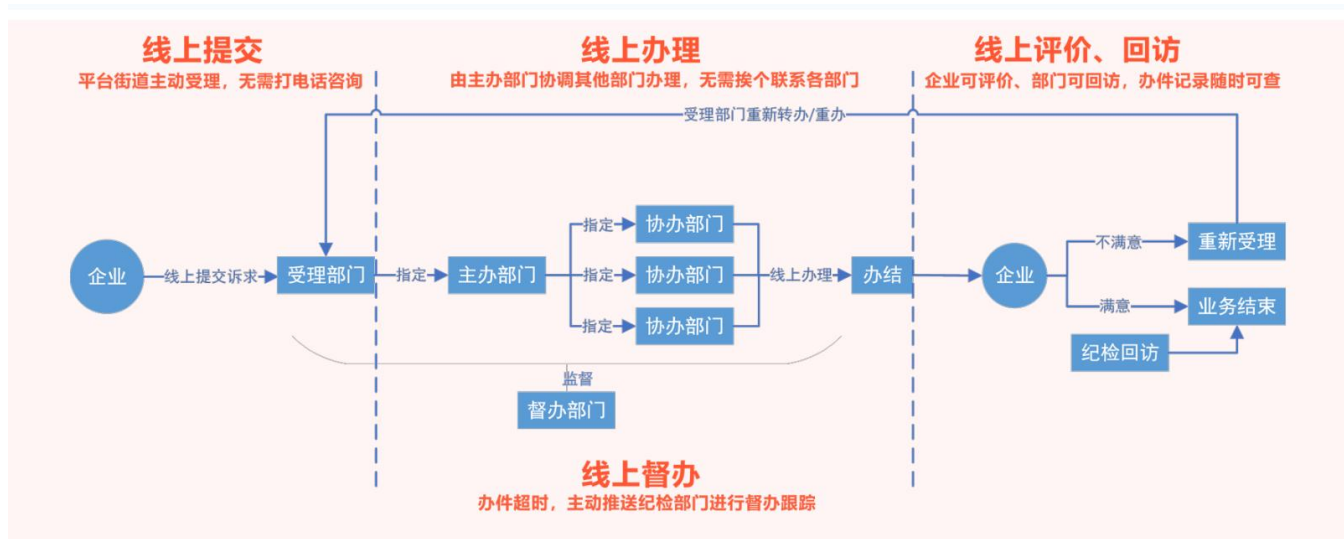
（二）提供企业诉求限时办理服务。坚持企业诉求“一跟到底”原则，各渠道受理的企业诉求统一录入“企服新干线”平台，由平台、街道统一转办处置，严格按照“135”按时办结机制、企业服务分级分类协调机制、问题解决全流程闭环机制处理。根据诉求解决难易程度，按照“部门、平台、街道专题协调--专班协调--企业服务问题协调周例会--区主要领导（区委常委会、区政府常务会）审议”四级的先后顺序进行协调办理，确保企业诉求实现响应闭环。

（三）提供政企“面对面”议事平台服务。依托“亲清直通车”“钱塘倾听·亲清聚力”等区级政企线下沟通平台以及“钱塘民企频道”、“企服新干线”等线上服务平台，建立常态化政企议事机制，分级分类进行推进。一般问题通过“企服新干线”设置的工商联账户，按照流程进行回复；重大问题通过区委区政府督办、“书记区长”直通车等形式，由主要领导直接领办。

四、服务机制

建立“135”限时办结机制、企业服务分级分类协调机制、问题解决全流程闭环机制、助企业考核机制等，规范流程、统一标准。根据诉求解决难易程度，按照“部门、平台、街道专题协调

--专班协调--企业服务问题协调周例会--区主要领导审议”层级顺序处置办理，确保企业诉求响应闭环。同时，对办理进度实行平台、街道跟踪推进机制，区纪检部门加强督办，全力争取一次办好。每月晾晒工作绩效排名，同时纳入全区大赛马考核“创新提质”赛道，强化督管力度。



线上受理流程图

线上受理流程图

五、保障机制

(一) 组织领导保障。

定期服务机制，书记区长“直通车”机制，分级协调机制，周例会及月度上报区委常委会、区政府常务会机制，“135”办理机制，首问责任制，评价通报机制，督查考核机制，问题办理“全流程”闭环机制，助企员考核机制等。

(二) 服务事项保障。

根据区内企业实际需求，及时调整服务事项内容。

（三）人员保障。

组建区企服工作专班，从高频诉求相关局室抽调人员在专班挂职，开展实体化办公。由处级领导牵头，下设5个工作小组，分别为综合组（4人）、问题协调组（6人）、数智攻坚组（3人）、宣传推广组（2人）、督查考评组（3人）。成立区“1654”服务团，即1个助企专班、6大专项服务团、54家重点企业帮帮团，推动助企服务由被动兼职服务向主动专业服务转变，确保企业诉求第一时间受理、最短时间解决。

（四）监督考核保障。

每月对各部门、平台街道工业经济指标、企业诉求办理、助企纾困政策落地、走访服务企业、典型案例报送等相关指标进行晾晒比拼。将诉求服务情况作为改革攻坚“大赛马”和年度部门考核的重点重点，强化评价结果运用，形成比学赶超、创先争优的良好氛围。

（五）宣传推广保障。

选树优秀典型案例，加大在各类主流媒体的宣传力度，深厚助企氛围。总结梳理助企纾困、攻坚克难的好经验好做法，形成务实有效、可复制可推广的理论成果和实践成果。

区委办 区政府办
关于印发《杭州市钱塘区企业服务
分级分类协调机制》的通知

各街道党工委、办事处，区直属各单位：

《杭州市钱塘区企业服务分级分类协调机制》已经区委、区政府同意，现予印发，请认真贯彻落实。

中共杭州市钱塘区委办公室

杭州市钱塘区人民政府办公室

2023年5月17日

杭州市钱塘区企业服务分级分类协调机制

为进一步做好企业服务工作，确保问题及时梳理、交办、破解，切实做到工作有人抓、问题有人管、责任有人担，提升企业服务水平，扶持企业做大做强做优，建立杭州市钱塘区企业服务分级分类协调机制。

一、明确工作职责

1.助企员（服务专员）：按照“一月一联系，两月一走访”要求持续化开展服务，主动收集企业诉求，协调、解决企业提出的简单问题，对企业问题的办理情况进行全程跟踪，实时与企业做好沟通，直至问题得到解决。

2.平台、街道：做好辖区企业的日常服务，对助企员或企业提交的问题进行梳理、研判、交办，对涉及多个部门的问题，牵头召开问题协调会。

3.部门：及时解决企业提出的涉及本部门职责的问题，支持本部门助企员开展工作。

4.区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班：统筹企业服务问题协调工作，开展制定工作计划、办文办会、建立健全工作机制、加强企业问题的协调督办、迭代优化数字化系统、宣传报道、督查考核等工作。

二、明确工作流程

1.提交问题。通过日常走访收集、企业自主提出或人大、政协等其他渠道上报的企业问题，各单位、各助企员（服务专员）能解决的当场解决，不能解决的，由助企员或企业自主提交至“钱塘企服新干线”统一汇总。

2.分类交办。各平台、街道要认真审阅企业提出的问题诉求，根据问题性质进行分类，及时审核交办给对应主办部门。简单问题由主办部门直接回复；涉及单一部门的问题，由主办部门专题协调；涉及到多个部门的吹哨问题，由平台、街道牵头主办，各部门协办；对于部分涉及企业发展的重大问题，可由平台、街道直接提请区主要领导或区委常委会、区政府常务会议审议。

3.问题办理。主办部门和协办部门，要及时处理、积极协调、全力解决、限时办结。对企业提出的问题诉求，法律法规和政策有明确规定的，要依法按政策抓紧解决；对企业要求合理，但法律法规和政策没有明确规定或规定不够完善的，要抓紧研究和完善政策；对企业提出的应当解决但因客观条件不具备、一时难以解决的问题，要主动说明情况，向企业解释清楚，取得理解和支持，同时积极创造条件适时予以解决；对企业提出的不合理要求，要进行说服教育、积极引导。问题流转、办理全程由纪检部门监督办理。

4.提级协调。经主办部门和协办部门处理后仍不能解决的问题，经研判后，由主办部门填报《企业问题提级协调审批表》（见

附件2），及时提交至区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班，由专班领导牵头协调；经专班领导协调后仍不能解决的问题，提交至由分管区领导牵头召开的企业服务问题协调周例会；如问题经分管区领导协调仍未解决或涉及主办部门变更等复杂情形，提交至区主要领导处理；对于三重一大等按规定需要提请区委常委会、区政府常务会议的问题，由平台、街道提交区委常委会、区政府常务会议。

三、明确工作机制

1.定期服务机制。按照“一月一联系，两月一走访”要求，通过“线上+线下”的方式，多渠道收集企业问题。“线上”即通过“钱塘企服新干线”、“企业码”等渠道，企业可以24小时全天候提交需要解决的问题；“线下”即通过领导走访、各平台、街道和各部门助企员（服务专员）联系走访等方式，了解企业需求，发现企业问题。

2.书记区长“直通车”机制。企业在遇到重大发展问题、紧急事项时，可通过产业链座谈会、人才座谈会、投资沙龙等形式，将有关问题提交书记、区长，由区委书记或区长直接进行交办，限时办结。

3.分级协调机制。企业提交的诉求，助企员能当场解答的予以及时解决，涉及具体部门办理的，通过“钱塘企服新干线”提交，由平台、街道交办职能部门办理，要严格按照“部门、平台、街道专题协调--专班协调--企业服务问题协调周例会--区

主要领导（区委常委会、区政府常务会）审议”四级的先后顺序进行协调办理，严格落实分级协调办理机制。

4.周例会及月度上报区委常委会、区政府常务会机制。深化落实“一周一例会”工作机制，对部门、平台、街道及专班协调后仍无法解决的问题，由分管区领导牵头每周召开企业服务问题协调例会，对于重点难点问题进行分析研判，明确处理方式、时间节点和办结要求，必要时以会议纪要形式明确各方责任。对三重一大等按规定需要提请区委常委会、区政府常务会议的企业问题，由平台、街道提交区委常委会、区政府常务会议。

5.“135”办理机制。简单咨询类诉求，1个工作日内回复；涉及单一部门诉求，3个工作日内反馈处理意见；涉多部门诉求，5个工作日内反馈处理意见；平台、街道对办理进度进行跟踪，区纪检部门进行督办。

6.首问责任制。对于企业提交的诉求，由所在平台、街道与职能部门对接后，明确主办单位。主办单位履行首问责任制，必须牵头对问题进行协调办理。

7.评价通报机制。区助企服务直通车（千名干部助千企）工作专班要结合“千名干部助千企”精准服务活动月度晾晒比拼和最美助企员评比活动，不定期会同区委区政府督查室，通过问卷调查、电话回访、上门走访或“企业码”、“钱塘企服新干线”等线上反馈渠道，收集企业对各单位的服务评价和意见建议，并进行通报。

8.督查考核机制。区经信科技局会同区考评办，对未履行首问责任制、超期未交办、逾期办理、企业不满意件、部门（平台街道）诉求协调率、解决率及其他处理不力被通报等情况，进行督查督办，并纳入年度综合考评。其中，对企业不满意件，所在平台、街道及承办单位进行同等扣分。

四、保障措施

1.加强组织协调。在原“千名干部助千企”精准服务活动工作专班基础上，抽调人员成立区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班。专班办公室设在区经信科技局，进行实体化运作。办公室下设5个工作小组，分别为综合组、问题协调组、数智攻坚组、宣传推广组、督查考评组，全面推进助企服务工作。

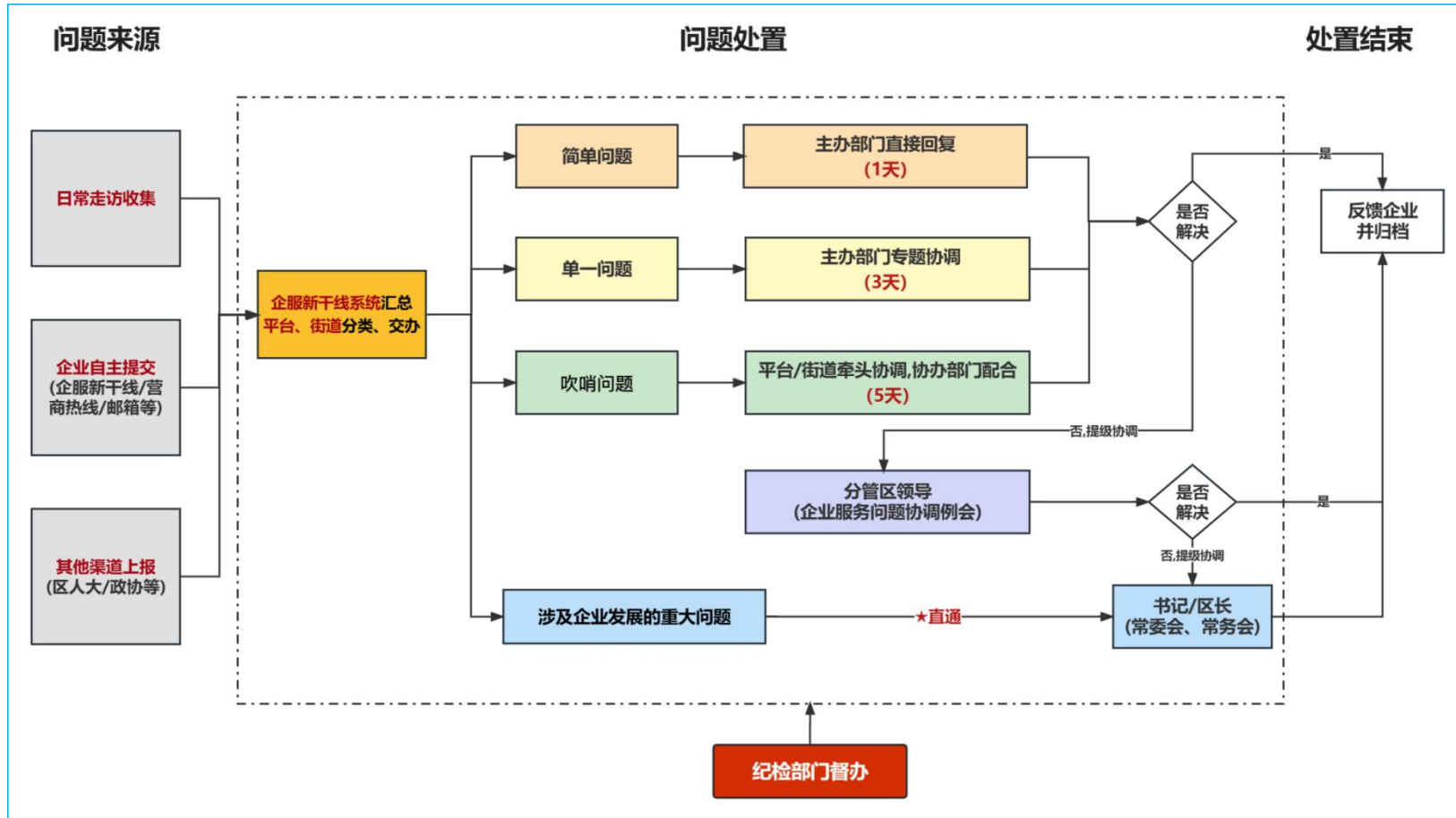
2.增强服务意识。各平台、街道、部门要牢固树立“亲清”服务理念，增强企业服务的主动性和自觉性，积极帮助企业解决各类问题；对确需上级部门协调解决的，要加强与上级部门沟通协调，切实帮助解决。

3.营造服务氛围。各平台、街道、部门应积极通过业务骨干政策宣讲、助企员（服务专员）政策推送、“钱塘企服新干线”一键直达等形式，切实推动涉企政策惠及到全区每家企业，提高政策知晓度，引导企业用足、用好、用活政策。要时刻结合业务工作和服务成效，认真及时总结、提炼、推广服务企业活动中的好做法好经验，浓厚工作氛围。

4.加强沟通协调。各平台、街道、部门要加强沟通交流，相互支持、相互配合，切实履行好本单位职责，推动企业服务效能和水平不断提升。对于需多部门联合办理的，由企业所属平台、街道牵头，要坚持“企有所呼，我有所应；企有所求，我有所行”的原则，加快问题办理进度，第一时间回应企业呼声和诉求。

5.推进数智赋能。深化数字化改革，流程化规范化推进企业服务问题协调。以“钱塘企服新干线”作为对企服务主平台，实现企业诉求线上跑、问题线上办、信息一键达，通过系统闭环推进助企服务。

企业服务分级分类协调流程图



企业问题提级协调审批表

企业名称	
问题描述	
前期协调情况	<p>（写明与企业的沟通情况、部门领导是否召开专题协调会、主办和协办部门反馈的意见、问题的办理过程等）</p>
属地	
主办部门	
协办部门	

<p>主办部门 意见</p>	<p>(申请提级协调或申请更换主办部门协调)</p> <p>主办部门主要领导签字： 主办部门盖章 年 月 日</p>
<p>专班意见</p>	<p>专班领导签字： 年 月 日</p>
<p>主办部门 分管区领导 意见</p>	<p>分管区领导签字： 年 月 日</p>
<p>书记/区长 意见</p>	<p>书记/区长签字： 年 月 日</p>

注：如问题情况较为复杂，可另行添加附件进行详细说明。

钱塘区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班文件

钱塘企服专班〔2023〕1号

杭州市钱塘区企业问题办理 “全流程”闭环机制

聚焦省委三个“一号工程”和市委“打好经济翻身仗”要求，坚持“企业需要什么干部，就选派什么干部；企业需要解决什么问题，就帮助解决什么问题”，深化钱塘区“千名干部助千企”精准服务活动，进一步调动各部门各助企服务员企业服务工作的积极性、主动性和创造性，对企业问题诉求不轻易说“不”，根据《杭州市钱塘区企业服务分级分类协调机制》（钱委办发〔2023〕21号），进一步细化流程，特制定本机制。

一、问题收集

（一）钱塘营商热线“85901890”

设立钱塘营商热线“85901890”，打造钱塘营商热线金名片，将收集到的企业信息、具体问题、诉求、联系人姓名、电

话等信息录入至“钱塘企服新干线”系统。

（二）助企员在线提交

区助企服务员在日常走访中，将企业诉求和问题在线提交录入至“钱塘企服新干线”系统。

（三）企业自主在线提交

企业使用钉钉账号，将企业诉求和问题在线提交录入至“钱塘企服新干线”系统。

（四）平台、街道在线提交

平台、街道在日常企业走访或企业上门咨询等情况下将收集到的企业诉求和问题在线提交录入至“钱塘企服新干线”系统。

（五）区领导走访

区领导开展“大走访大调研大服务大解题”活动或其他区领导日常调研走访活动中企业提出的问题、诉求。

（六）书记区长“直通车”

通过“亲清面对面、政企早餐会”（区经信科技局）、“人才座谈会”（区委人才办）、“民营企业清茶论道”、“政企恳谈会”（区工商联）、“外资企业投资沙龙”（区商务局）、“小微企业座谈会”（区市场监督管理局）等座谈会收到的企业问题、诉求。

（七）其他渠道

区人大、区政协、商会、行业协会等途径收集的企业问题、

诉求。

（八）问题录入注意事项

同一企业如提出多个问题、诉求，在系统录入时，将问题分类分别录入系统，有明确办理部门的按照单一部门问题办理；不明确办理部门（流程或路径）的按吹哨问题办理。

二、问题办理流程

（一）简单问题办理

1.办理流程：由平台、街道确定主办部门，主办部门可以直接办理并回复。

2.办理时间：1个工作日内回复。

3.办结闭环：主办部门在“钱塘企服新干线”点击办结，同时企业反馈“已解决”即为闭环。

（二）单一部门问题办理

1.办理流程：涉及单一部门的问题，由平台、街道确定主办部门，由主办部门专题协调。

2.办理时间：3个工作日内回复。

3.办结闭环：主办部门在“钱塘企服新干线”点击办结，同时企业反馈“已解决”即为闭环。

（三）吹哨问题办理

1.办理流程：涉及到多个部门的吹哨问题，由平台、街道牵头，召集各相关部门召开协调会。一是首次判定即为吹哨问题的。由平台、街道牵头主办，各部门协办；二是流转过程调

整为吹哨问题的。平台、街道初次判断为单一部门问题的，在流转两个及以上主办部门以后，“钱塘企服新干线”系统直接调整为吹哨问题，由平台、街道牵头主办，各部门协办。

2.办理时间：5个工作日内回复。

3.办结闭环：主办部门在“钱塘企服新干线”点击办结，同时企业反馈“已解决”即为闭环。

（四）区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班协调办理

1.办理流程：经平台、街道召开专题协调会仍不能解决的问题，平台、街道经研判后，及时提交至区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班（以下简称“专班”）。**一是符合提级的问题。**由平台、街道提交专班协调办理，需提交资料：《企业问题提级协调审批表》、问题办理情况说明（包括问题描述、协调情况、不能解决的原因、下一步计划等）、主办部门组织召开的协调会议记录和签到记录。**二是不符合提级的问题。**为防止企业提交问题出现“空转”，进一步提高问题办结率和解决率，经专班研判后将未解决的问题重新交办，指定主办部门及协办部门，同时跟进督办。

2.办理时间：根据会议时间安排及时提交。

3.办结闭环：主办部门在“钱塘企服新干线”点击办结，同时企业反馈“已解决”即为闭环。

（五）分管区领导牵头协调办理，企业服务直通车（千名干

部助千企) 工作专班办会

1.办理流程:通过专班协调办理仍未解决的问题,由平台、街道会同专班向分管区领导汇报,提交分管区领导,由专班办会,邀请涉及问题办理部门的分管区领导召开专题协调会;书记区长“直通车”企业提出的问题,经专班研判需提交分管区领导协调的问题,涉及需两个及以上区领导来协调的问题,直接报区主要领导。

2.办理时间:根据会议时间安排及时提交。

3.办结闭环:主办部门在“钱塘企服新干线”点击办结,同时企业反馈“已解决”即为闭环。

(六) 区主要领导协调办理

1.办理流程:如问题经分管区领导协调仍未解决或涉及主办部门变更等复杂情形,提交至区主要领导处理(区主要领导专题协调会、区委常委会、区政府常务会议审议)

2.办理时间:根据会议时间安排及时提交。

3.办结闭环:主办部门在“钱塘企服新干线”点击办结,同时企业反馈“已解决”即为闭环。

三、督查督办

(一) 企业服务直通车(千名干部助千企)工作专班督办

1.简单问题办理督办

主办部门可以直接办理,未在一个工作日内进行回复办结的,在次日上午9:00前,由专班进行电话催办、督办,同时“钱

塘企服新干线”在线督办；进展缓慢的视情况下达杭州市钱塘区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班督办单。

2.单一部门问题办理督办

单一部门问题办理，在第三个工作日上午 12:00 还未办结的，由专班进行电话催办、督办，同时“钱塘企服新干线”在线督办；第四个工作日，由专班督查考评组，通过电话或者前往主办部门了解情况，进行督办；进展缓慢的视情况下达杭州市钱塘区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班督办单（见附件 2）。

3.吹哨问题办理

涉及到多个部门的吹哨问题，由平台、街道牵头主办，各部门协办，在第五个工作日上午 12:00 还未办结的，由专班进行电话催办、督办，同时“钱塘企服新干线”在线督办；第六个工作日，由专班督查考评组，通过电话或者前往主办部门了解情况，进行督办；进展缓慢的视情况下达杭州市钱塘区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班督办单。

（二）两办督办

1.书记区长“直通车”问题督办

通过书记区长直通车通道汇总的问题，由两办督查室直接督办，专班配合。

2.不符合提级办理的吹哨问题督办

涉及到多个部门的吹哨问题，由平台、街道牵头主办，各

部门协办，但经专班研判，不符合提级条件的，由专班直接督办，特殊情况提请两办督查室督办。

杭州市钱塘区企业服务直通车
(千名干部助千企)工作专班

2023年7月11日

杭州市钱塘区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班交办单

编号		日期	
任务名称			
交办事项			
办理要求			
抄送			
联系人		电话	

分管 领导		主要 领导	
----------	--	----------	--

杭州市钱塘区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班督办单

督办编号		督办日期	
督办任务			
主办单位		协办单位	
办理要求			

抄送			
联系人		电话	
备注			

杭州市钱塘区助企服务联络员考核 管理办法

为进一步做好企业服务工作，确保问题及时梳理、交办、破解，切实做到工作有人抓、问题有人管、责任有人担，进一步调动各部门、各助企服务员企业服务工作的积极性、主动性和创造性，提升企业服务水平，营造浓厚的助企服务“比学赶超”氛围，扶持企业做大做强做优，根据《杭州市钱塘区企业服务分级分类协调机制》（钱委办发〔2023〕21号），进一步细化助企员助企职能，压实助企员助企服务第一责任人，特制定本办法。

一、工作职能

（一）助企服务联络员

1.及时了解企业生产经营情况。助企员要按照“一月一联系，两月一走访”的要求，建立与企业日常联系长效机制，定期与企业联系交流，摸清企业在战略决策、生产经营、项目建设、企业管理、要素保障等方面的实际情况，掌握企业产值、税收、固投、扩建（技改）项目等生产经营指标情况，关注低效企业土地出让、厂房转让、企业兼并重组收购等情况，及时与相关部门沟通协调。

2.实时收集企业困难、诉求。及时收集相关信息，切实畅通企业反映问题的渠道，做到企业动向第一时间获悉、企业诉求第一时间掌握、企业困难第一时间了解。及时将企业问题或办事记录提交至“钱塘企服新干线”，不得瞒报漏报，紧盯问题办理过程，从问题收集、上传、办理、解决各个环节进行跟踪，积极研究可行性对策，并协调相关部门解决问题，形成闭环。

3.主动为企业对接相关部门。助企员就是企业和政府沟通的首席联络员、代办联络员，要主动靠前服务，为企业提供帮办服务，切实让企业少跑腿，甚至不跑腿；遇到需要多部门协调的企业问题，要积极联系各相关部门，帮助企业协调解决问题；遇到区领导走访企业，该企业结对的助企员要陪同走访，并汇报企业情况及问题。

（二）助企服务参谋员

1.研判企业困难问题。对于企业提出的问题，助企员要主动帮助企业分析研判，找准症结。能当场解决的当场解决，并上传办事记录至“钱塘企服新干线”；不能当场解决的，要及时将问题录入至“钱塘企服新干线”。涉及多个事项的复杂问题，要帮助企业逐个梳理、分条分次上传。

2.助力企业创新发展。为企业转型发展想办法、出点子，引导企业加强技术改造，加快淘汰落后工艺技术和装备，加紧应用自动化、数字化、网络化、智能化先进制造和智能制造设备，提升装备技术水平，助推企业项目落地、成果转化。引导

企业建立现代企业制度，强化内部管理，促进企业管理创新。

（三）助企服务引导员

1.引导企业提出合理诉求。对不符合法律法规、触碰红线等相关企业问题，助企员要积极正向引导企业，与企业做好沟通，不要对所有企业问题毫无判断、一昧上传。帮助企业上传问题后，助企员要紧盯办理过程，实时与企业做好沟通，并将最终的问题解决情况向企业解释说明。

2.引导企业进行各类项目申报。助企员要加强各类政策申报的学习研究，了解企业政策需求，为企业做好项目申报辅导，指导企业准备申报材料，对企业在项目申报过程中遇到的各类问题积极向相关部门请教并给予企业解答。

3.引导企业增强风险意识。及时提醒企业在经营管理过程中面临的安全、环保、金融、市场、财务、人力资源、法律等风险，引导企业采取切实可行措施，加强风险防控，严格遵守党风廉政建设、城乡规划、土地管理、环境保护、安全生产等方面的法律法规，依法诚信经营，避免短视行为，规避各种风险。

（四）助企服务宣传员

1.带政策进企业，切实提高企业政策知晓率。开展政策宣讲活动，帮助企业了解政策、研究政策，确保各级惠企政策措施应享尽享、直达快享，切实帮助企业用足用活用好政策，享受政策红利。特别是引导暂时遇到困难的企业进一步

增强信心、解困盘活，切实把政策优势转化为企业发展动力。

2.积极报送信息稿，营造助企服务浓厚氛围。助企员要在日常助企服务工作中累积经验、分享经验、学习经验，积极报送“助企感悟”、“助企风采”等信息稿，相互学习借鉴优秀案例，提升助企服务能力，营造“比学赶超”氛围。

（五）助企服务监督员

1.企业问题办理要全程跟踪。助企员要对问题的办理过程持续跟踪，全程参与各类问题协调会。涉及较难办理的问题，要汇报至本单位分管负责人、主要负责人，深入分析问题根源、解决难点、对应的职能部门等，由本单位分管负责人或主要负责人对接主办部门，督促办理；仍无法解决的，由主办部门提交至区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班。

2.企业问题办理满意度考核。“钱塘企服新干线”诉求办理的满意度考评中，助企员在被监督的同时，也要做好监督员。在问题办理过程中出现办理超时、责任推诿、结果不明等问题时，助企员要及时同主办部门沟通，推进问题办理。问题办结后，企业要对助企员对问题的跟进情况进行满意度打分，助企员也要对主办部门的办理情况进行满意度打分。

3.助企员服务满意度考核。结合企业对助企员的满意度评价、走访次数、解决问题数、协调次数、沟通情况等方面，每月对助企员进行总结评价，评选五星助企员。对于主动牵头协调问题解决的助企员，通过助企红榜予以表扬；对于敷衍塞责、

为企业服务不积极的助企员，通过助企黑榜予以通报。

二、考评细则

助企员要摆正位置，履行职责，不给企业添麻烦，不干预企业正常生产经营活动，不代替企业决策，助力企业纾困解难。当好联络员、参谋员、引导员、宣传员、监督员，无事不扰、有求必应，发扬随叫随到、服务周到的“店小二”精神，面对面了解情况、心贴心纾困解难、实打实做好服务。以下是助企员考评细则：

（一）走访服务（5分）

走访完成率（5分）。助企员按照“一月一联系，两月一走访”的要求，每月完成一次走访，并上传走访记录至“钱塘企服新干线”。未完成走访任务的不得分。

（二）诉求办理（35分）

1.问题上传（10分）。基础分5分，助企员帮助企业上传有效问题的，每上传一个加5分，要确保问题的合理性、有效性。

2.办结率（5分）。积极跟进企业问题，未按照“135”时效办结的，每个问题扣5分。

3.解决率（10分）。企业问题解决率达到100%的得10分，每下降1个百分点扣1分。

4.瞒报漏报（10分）。发现瞒报漏报的，每发现一起扣5分。

(三) 服务满意度 (15分)

1.企业评价 (10分)。企业评价 5 星助企员得 15 分，每下降一星扣 3 分。

2.部门评价 (5分)。主办部门评价助企员是否对问题解决全程跟踪，未全程跟踪的不得分。

(四) 月度督察 (15分)

月度督察 (15分)。专班每月开展电话、实地督查一次，发现助企服务不到位、企业反映解决问题不满意、数据造假等情况的，每发现一起扣 5 分。

(五) 配合工作 (20分)

1.主动担当 (10分)。对于企业问题主动担当、牵头协调的助企员，成功解决问题的加 10 分，经协调仍无法解决的加 5 分。

2.区领导走访 (5分)。区领导走访企业时，要求该企业助企员在场并汇报企业情况及问题。按要求完成的加 5 分。每月一次，不重复赋分。

3.信息报送 (5分)。主动报送助企感悟、助企风采等相关案例的，每报送一篇加 1 分，三篇及以上得 5 分。

(六) 争先创优 (15分)

1.媒体刊登。助企服务个人优秀案例经媒体刊登的。在国家级、省级、市级和区级主流媒体、专报等刊登助企服务信息的，分别得 4 分、3 分、2 分、1 分。同一内容取最高分，不

重复赋分。

2.特色创新。报送的助企感悟等信息稿，经专班采用的，每一篇3分。

杭州市钱塘区企业服务直通车
(千名干部助千企)工作专班
2023年7月11日

钱塘区助企员工作评分细则

序号	一级指标	二级指标	指标说明	分值
1	走访服务（5分）	走访完成率	助企员按照“一月一联系，两月一走访”的要求，每月完成一次走访，并上传走访记录至钱塘企服新干线。未完成走访任务的不得分。	5
2	诉求办理（35分）	问题上传	助企员帮助企业上传有效问题的，每上传一个加5分，要确保问题的合理性、有效性。（该项基础分5分。）	10
3		办结率	积极跟进企业问题，未按照“135”时效办结的，每个问题扣5分。	5
4		解决率	企业问题解决率达到100%的得10分，每下降1个百分点扣1分。	10
5		瞒报漏报	发现瞒报漏报的，每发现一起扣5分。	10
6	服务满意度（15分）	企业评价	企业评价5星助企员得15分，每下降一星扣3分。	10
7		部门评价	主办部门评价助企员是否对问题解决全程跟踪，未全程跟踪的不得分。	5
8	月度督查（10分）	月度督查	专班每月开展电话、实地督查一次，发现助企服务不到位、企业反映解决问题不满意、数据造假等情况的，每发现一起扣5分。	10
9	配合工作（20分）	主动担当	对于企业问题主动担当，牵头协调的助企员，成功解决问题的加10分，经协调仍无法解决的加5分。	10
10		区领导走访	区领导走访企业时，要求该企业助企员在场并汇报企业情况及问题。按要求完成的加5分。每月一次，不重复赋分。	5
11		信息报送	主动报送助企感悟、助企风采等相关案例的，每报送一篇加1分，三篇及以上得5分。	5
12	争先创优（15分）	媒体刊登	助企服务个人优秀案例经媒体刊登的。在国家级、省级、市级和区级主流媒体、专报等刊登助企服务信息的，分别得4分、3分、2分、1分。同一内容取最高分，不重复赋分。	15
13		特色创新	报送的助企感悟等信息稿，经专班采用的，每一篇3分。	

区企业服务直通车（千名干部助千企）工作专班人员名单

组别	姓名	性别	单位	职务	联系方式	备注
综合组	许宏波	男	区经信科技局	副局长	13372528098	组长
	周佳燕	女	区行政审批局	投资审批服务中心副主任	15088778792	现场办公
	葛羽盼	女	区行政审批局	投资审批服务中心工作人员	13588020066	现场办公
	梁芳	女	区教育局	综合科工作人员	13957118786	现场办公
问题协调组	赵向阳	男	区行政审批局	副局长	13567121148	组长
	俞建龙	男	区经信科技局	亲清助企科副职负责人	13588091981	现场办公
	黄琼	男	区发展改革局	价格服务中心工作人员	13735293601	现场办公
	宋依婵	女	区经信科技局	亲清助企科工作人员	15258886553	现场办公
	徐铜	男	区人社局	就业促进科工作人员	13588180123	现场办公
	戴梦婷	女	区住建局	工程质量安全管理中心工作人员	15905817430	现场办公

	周力波	男	区规资分局	自然资源行政执法队工作人员	13656671539	现场办公
数智攻坚组	梁玲夫	男	区经信科技局	四级调研员	18969978392	组长
	郑良	男	区大数据公司	信息主管	15967117157	
	张强	男	区大数据公司	杭州创我网络技术有限公司工作人员	15088649573	
宣传推广组	张慧卿	男	区委宣传部	区委宣传部副部长、融媒体中心主任	13588799007	组长
	彭仲莉	女	区委宣传部	对外宣传科工作人员	15869161295	
督查考评组	叶军清	男	区纪委	派驻第二纪检组副组长	13666623689	组长
	柏惠瑛	女	区委组织部	老干部科科长	15167123021	
	陆燕楠	女	区委办公室	考评科工作人员	17857058897	

钱塘区增值化政务服务改革事项清单（诉求服务）

序号	服务类别		服务内容 (按最小颗粒度细分)	服务流程	责任部门	服务频次 (高频/中频/低频)	服务对象	服务区域 (全市/全区)	服务期限 (长期推进/年度更新)	办理渠道		联系人及联系电话
	一级类别	二级分类 (服务提供方: ★ 企业: ▲ 社会: ●)								线上 (是否有对应的数字化场景? 如有请列出)	线下 (是否可设窗口进驻企业服务中心)	

1	诉求服务 (牵头单位:区经信科技局)	企业诉求受理服务★	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难问题及诉求; 2.受理关于优化营商环境的意见建议。	受理问题--录入系统	区经信科技局	高频	所有企业	全区	长期	企服新干线	否	徐铜 13588180123
2	诉求服务 (牵头单位:区经信科技局)	企业诉求限时办理服务★	依托“企服新干线”系统,按照“135”协调解决机制,按时完成任务交办。 1.简单诉求1个工作日内回复; 2.涉及单一部门诉求,3个工作日内反馈处理意见; 3.涉多个部门诉求,5个工作日反馈处理意见。	简单问题:企业提交问题--平台街道受理--主办部门直接回复--反馈企业--企业评价闭环; 单一问题:企业提交问题--平台街道受理--主办部门专题协调--反馈企业--企业评价闭环; 吹哨问题:企业提交问题--平台街道受理--平台街道牵头协调、协办部门配合--无法解决--企业服务问题协调例会--反馈企业--企业评价闭环。	区经信科技局	高频	所有企业	全区	长期	企服新干线	否	徐铜 13588180123

3	诉求服务（牵头单位：区经信科技局）	政企“面对面”议事平台服务★	<p>依托“亲清直通车”“钱塘倾听·亲清聚力”等区级政企线下沟通平台以及“钱塘民企频道”、“企服新干线”等线上服务平台，建立常态化政企议事机制，分级分类进行推进。一般问题通过“企服新干线”设置的工商联账户，按照流程进行回复；重大问题通过区委区政府督办、“书记区长”直通车等形式，由区领导直接领办。</p>	<p>日常走访：受理问题--部门协调--反馈企业--企业评价闭环；</p> <p>政企恳谈会：企服新干线提交--受理问题--部门协调--反馈企业--企业评价闭环；</p> <p>电话、邮件收集：区委办/区府办督办--反馈企业--企业评价闭环；</p>	区工商联	高频	会员企业	全区	长期	企服新干线	钱塘区民营经济代表人士之家	<p>沈力清 18758239602</p>
---	-------------------	----------------	--	---	------	----	------	----	----	-------	---------------	----------------------------

诉求服务手册

杭州市钱塘区企业综合服务中心

二〇二三年七月

目 录

- 1.企业诉求受理服务事项--联系人：徐铜
- 2.企业诉求限时办理服务事项--联系人：徐铜
- 3.政企“面对面”议事平台服务事项--联系人：沈力清

企业诉求受理服务事项服务指南

办理单位	钱塘区经信科技局		服务对象	全区企业		
线上办理渠道 (附网址、二维码等)	 或 https://www.qttzzj.com/		线下办理渠道	1.区领导日常调研,区助企服务员日常走访,平台、街道日常服务等渠道受理企业诉求; 2.书记区长“直通车”,“亲清面对面、政企早餐会”、人才座谈会、民营企业清茶论道、政企恳谈会、外资企业投资沙龙、小微企业座谈会等受理企业诉求; 3.通过区人大、区政协、商会、行业协会等途径收集的企业诉求。		
咨询电话	0571-85901890		办理时长	即时受理		
申请条件	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难问题及诉求 2.受理关于优化营商环境的意见建议					
申报材料	材料名称	详细要求 (具体材料要求及份数)	材料来源	必要性	备注	
	/	/	/	/		
责任单位 (涉及中间办理环节的部门填写)		/				
申报材料	材料名称	详细要求 (具体材料要求及份数)	材料来源	必要性	备注	
	/	/	/	/	/	

常见问题	<p>问：办税服务厅、办税服务厅地址、办税大厅、税务在哪里、税务去哪办？</p> <p>答：钱塘区税务局下沙行政服务中心税务窗口：</p> <ol style="list-style-type: none">1.杭州市钱塘区金沙大道 600 号东楼 2 楼2.钱塘区税务局大江东行政服务中心税务窗口：杭州市钱塘区江东大道 3899 号3.钱塘区税务局新镇路办税服务厅：钱塘区杭州市钱塘区义蓬街道新镇路 148 号
-------------	--

企业诉求限时办理服务事项服务指南

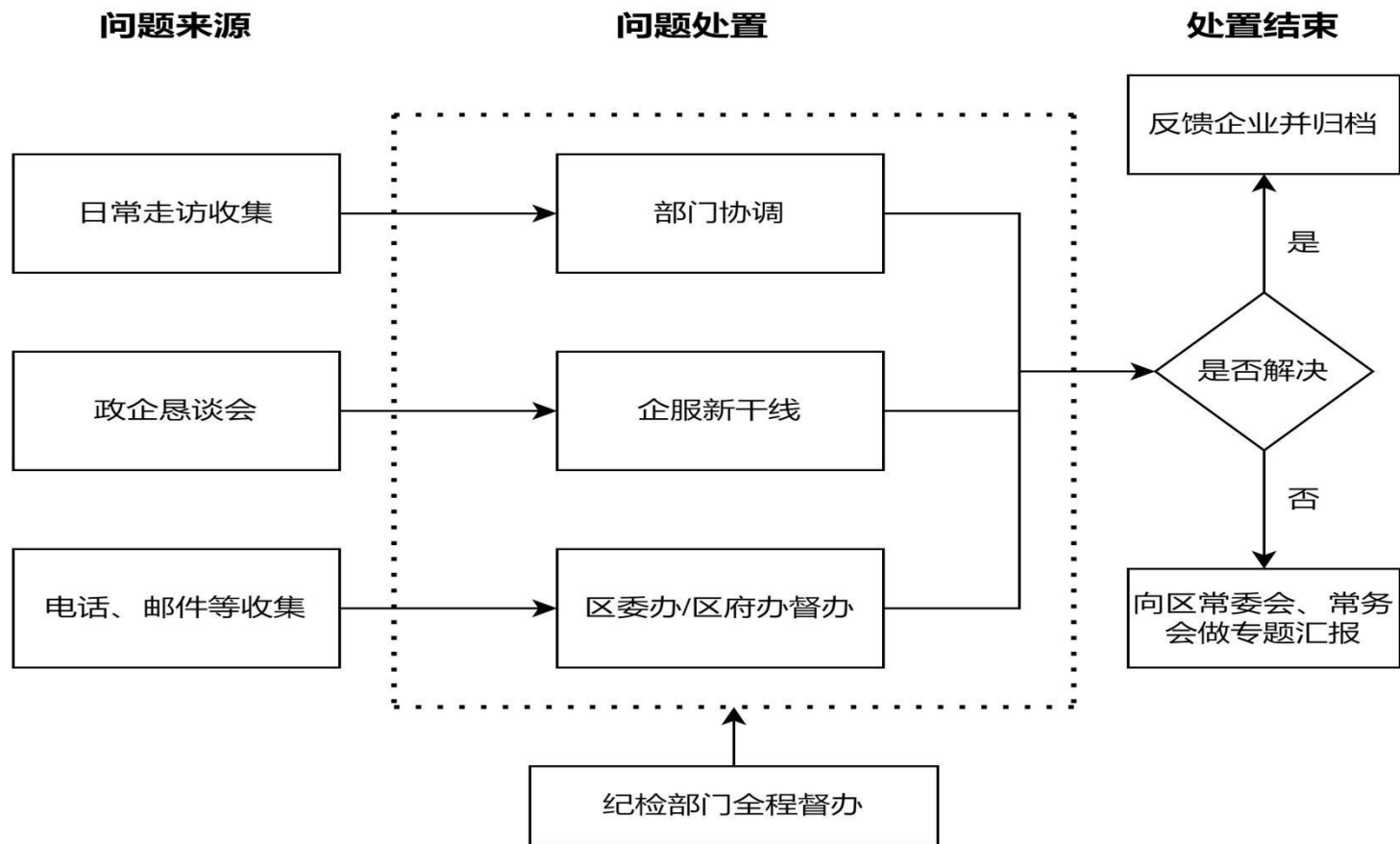
办理单位	钱塘区经信科技局		服务对象	全区企业		
线上办理渠道 (附网址、二维码等)	 或 https://www.qttzzj.com/		线下办理渠道	无		
咨询电话	0571-85901890		办理时长	简单诉求，1个工作日；涉及单一部门，3个工作日；涉多个部门，5个工作日。		
申请条件	依托“企服新干线”系统，按照“135”协调解决机制，按时完成任务交办。 1.简单诉求 1 个工作日内回复； 2.涉及单一部门诉求，3 个工作日内反馈处理意见； 3.涉多个部门诉求，5 个工作日反馈处理意见；					
申报材料	材料名称	详细要求 (具体材料要求及份数)	材料来源	必要性	备注	
	/	/	/	/		
责任单位 (涉及中间办理环节的部门填写)		/				
申报材料	材料名称	详细要求 (具体材料要求及份数)	材料来源	必要性	备注	
	/	/	/	/	/	

常见问题	<p>问：企业员工如何加急办理出入境证件？</p> <p>答：公安出入境部门可对赴国境外开展紧急商务活动的企业、涉外单位提供急事急办、特事特办服务。对提交商务部门相关确认书或者公司急办事由材料的，办证时限由7个工作日缩短至5个工作日。</p>
-------------	---

政企“面对面”议事平台服务事项服务指南

办理单位	钱塘区工商联		服务对象	会员企业		
线上办理渠道 (附网址、二维码等)	https://www.qttzzj.com/index.html		线下办理渠道	1.区企业增值服务中心； 2.钱塘区民营经济代表人士之家；		
咨询电话	0571-89535817		办理时长	按要求统一有序分批受理		
申请条件	1.申请一方为区工商联（总商会）、新生代企业家联谊会、国际商会、各基层商会会员，或经区工商联（总商会）备案的企业； 2.会员企业可以通过企服新干线、钱塘区民营经济代表人士之家、区企业增值服务中心提交诉求，并提供相应证明材料；					
申报材料	材料名称	详细要求 (具体材料要求及份数)		材料来源	必要性	备注
	/	/		/	/	
责任单位 (涉及中间办理环节的部门填写)		/				
申报材料	材料名称	详细要求 (具体材料要求及份数)		材料来源	必要性	备注
	/	/		/	/	/

常见问题	<p>问：如何开展知识产权保护？</p> <p>答：驿站可以从企业具体个案问题到类型的规范要点提供覆盖刑事、民事、行政等方面的法律支撑。</p> <p>问：如何成为会员企业？</p> <p>答：向钱塘区工商联（总商会）、区新生代企业家联谊会、区国际合作商会、9个基层商会（医药港、大创、下沙、白杨、河庄、义蓬、新湾、临江、前进）提交入会申请，并批准入会的企业（单位）。</p>
-------------	--



兜底服务功能板块工作管理制度

一、服务目标

为深入实施营商环境优化提升“一号改革工程”，深化政务服务增值化，坚持问题导向，主动担当作为，针对久拖未办、特殊群体办事、跨部门联动事项等，全面优化升级“办不成事”反映服务，通过建立兜底服务机制，全力解决企业群众在政务服务事项办理过程中遇到的“烦心事”。

二、服务对象

全区企业群众

三、服务项目

主要提供 7*24 小时自助服务大厅、“兜底办”专窗服务、导办帮办服务等。其中，导办帮办服务可同步线上办理。

（一）7*24 小时自助服务大厅。开辟专区，配备电脑、自助机、打印设备等，提供咨询引导、帮办代办等服务，配备帮办人员，协助指导企业群众操作办理，逐步提升企业和群众网上办事、自助办事操作能力。通过服务前移，对企业群众办事需求进行引导分流，减少各服务区企业群众办事等待时间。

（二）“兜底办”专窗服务。聚焦企业群众办事过程中遇到的无处受理、多部门无牵头、无先例、老幼孕残外为办事主体的、其他各类非常规的事项，首批组建由行政审批局+24 个进驻部门共 29 位领导组成的“兜底办”专班，实行“3135 兜底办”问题处置

机制。

（三）导办帮办服务。开通政务服务视频远程导办服务，为企业群众提供线上、线下咨询、导办、帮办、文印等精准服务，以及无障碍、适老化服务；开通 AI 自动问答服务，依托“企服新干线”平台，开发高频服务事项标准化问答库，随时解答企业各类需求。

四、服务机制

区行政审批局作为牵头部门，区经信科技局、区工商联等部门协同。构建以区行政审批局集成审批“内循环”为主体、中心进驻部门“外循环”协同联动的‘兜底’服务体系。

（一）线上受理流程

1. 企服新干线（政务服务“一号呼”、视频远程导办）。

（二）线下受理流程

- 1.窗口受理。
- 2.需求分类。
- 3.分级协同处置。
- 4.意见反馈
- 5.服务评价
- 6.办理结束
- 7.总结提炼。

五、保障机制

（一）强化组织领导

“兜底办”专窗实行“3135 兜底办”问题处置机制，即问题处置 3 个办理级别，简单的问题能即办的“现场办”，1 个工作日内答复；窗口不能解决的问题，领导领衔“局长办”，3 个工作日内答复；需多部门协商研究“一事一议”的问题，特殊事情“研讨办”，5 个工作日内答复。

（二）明确服务事项

企业群众等各类主体在办理政务服务事项中遇到的无处咨询、无处受理的事项；多部门无牵头的事项；非经常性无先例的事项；境外人员、老幼孕残等特殊人群，因特殊原因确需代办帮办的事项；营商环境体验官、12345 政务服务热线派发的工单、政务服务“好差评”中的差评件、社会评价等渠道收到的事项；企业群众等各类主体在办理政务服务事项中遇到其他各类“不会办”、“办不了”、“办不成”的非常规事项提供兜底服务。

（三）固化人员组成

兜底办窗口配备 1 名工作人员，负责兜底办服务受理工作，首批组建由行政审批局+24 个进驻部门共 29 位领导组成的“兜底办”专班，及时快速作出相应处置。加强“兜底办”窗口人员培训，提升综合服务能力。

（四）加强监督考核

加强监督考核，将兜底办服务运行情况纳入；营商环境政务服务年度目标考核和中心窗口及工作人员日常管理考核，建立常态化协调机制，强化评价结果运用，对兜底办服务受理的因部门

不担当、推诿扯皮、不作为等行为造成的兜底服务进行督促问效。

（五）强化宣传推广

强化总结宣传，充分利用电视、网络及新媒体等渠道，广泛宣传“兜底办”窗口的功能和作用，不断提高窗口知晓度，扩大窗口影响力。同时，不断总结提炼“兜底办”窗口运行中好的经验做法，推动形成良好的利企便民办实事舆论氛围。

企服新干线平台内部协同机制

一、工作目标

为进一步贯彻和落实省委、市委关于实施营商环境优化提升‘一号改革工程’的重大决策部署，提升企业线上服务质量，结合工作实际，建立企服新干线平台内部协同机制。

二、服务对象

全区企业。

三、服务参与部门

全区各部门（单位）。

四、服务内容维护

对企服务内容包含：政务服务、通知公告、活动通知、政策原文。

（一）政务服务内容维护

1.服务内容上传机制

服务上传流程：相关部门在上传服务前，需先进行内部审核，确保服务内容符合平台规定。审核通过后，填写服务上架审批单，包括服务名称、服务类型、服务说明、服务提供单位意见、牵头单位意见等信息（详情请查看附件），并上传至平台。

2.服务审核机制

（1）服务审核流程：平台审核人员将对上传的服务内容进行审核，审核周期一般为 24 小时。审核通过的服务将进入上架审批流程，未通过审核的服务需根据审核意见进行修改并重新上

传。

(2) 审核人员的职责及审核标准：审核人员的主要职责是确保服务内容的合法性、完整性和准确性。审核标准主要包括以下几点：

- ①服务内容是否符合平台规定，是否涉及违法违规行为；
- ②服务信息是否完整，是否缺少必要的信息；
- ③服务内容是否准确，是否能清晰明确地表达服务内容。

(3) 审核不通过的原因及处理措施：若服务审核未通过，审核人员将通知相关部门并告知不通过的原因。相关部门应根据审核意见进行整改，修改服务内容并重新上传。

3.服务上架机制

(1) 服务上架前测试：在服务上架前，需要进行内部测试，确保服务的稳定性和功能性。测试应包括但不限于以下几个方面：

- ①服务的性能和稳定性；
- ②服务的功能是否符合要求；
- ③服务的界面和操作是否流畅、易于使用。

(2) 服务上架流程：服务牵头部门上传审核确认单，并审核通过即完成服务上架。

(3) 上架后完善与优化：上架后，需要对服务进行逐步完善和优化。这包括但不限于以下几个方面：

- ①根据用户反馈和市场需求，对服务进行优化和改进；
- ②定期更新服务内容，保持服务的时效性和吸引力；

③针对服务的问题和缺陷进行修复和改进。

4.服务后续维护机制

(1) 日常维护与更新：日常维护工作包括但不限于以下几个方面：

- ①定期检查服务的稳定性和性能；
- ②处理用户反馈和投诉，并及时解决问题；
- ③更新服务内容，保持服务的时效性和吸引力。

(2) 问题修复和优化：若发现问题，需要及时进行修改和优化。

(二) 通知公告维护

各部门可在企服新干线管理后台添加对企事项的通知公告。通知公告无审核机制，部门在上传通知公告后需先预览查看效果，确保通知内容符合平台规范。具体规范如下：

1.标题规范：标题应表述完整。一般应表述为“关于 XXX 的通知”或“关于 XXX 的公示”等。

2.摘要规范：应将通知的主要内容、核心结论等，简明扼要地加以概括。

3.正文编辑规范：正文需严格按照原通知文件格式进行编辑，不应以附件形式上传正文。

4.正文内容规范：正文中抬头应明确通知对象范围，行文应注意语句通顺，前后表述一致，结尾落款处应结合本部门职责落款相应的部门名称，落款日期应为原通知文件的日期。

(三) 活动通知维护

各部门可在企服新干线管理后台添加对企活动的通知。活动通知无审核机制，部门在上传活动信息后需先预览查看效果，确保活动内容符合平台规范。具体规范如下：

1.标题规范：标题应表述完整。一般应表述为“关于 XXX 的活动”。

2.活动时间及地点规范：活动时间需为标准的日期+时间的格式，活动地点需为地图软件能搜索到的地址或为完整的可访问的线上 URL 地址。

3.正文编辑规范：正文需严格按照原活动通知文件格式进行编辑，不应以附件形式上传正文。

4.正文内容规范：正文中抬头应明确通知对象范围，行文应注意语句通顺，前后表述一致，应说明本次活动的主要内容，结尾落款处应结合本部门职责落款相应的部门名称，落款日期应为原活动通知的日期。

（四）政策原文维护

各部门可在企服新干线管理后台添加政策原文。政策原文无审核机制，部门在上传政策原文后需先预览查看效果，确保政策内容符合平台规范。具体规范如下：

1.标题规范：标题应表述完整。一般应为政策原文件标题。

2.政策摘要：如原政策文件包含摘要，可复制输入。

3.正文编辑规范：正文需严格按照原政策文件格式进行编辑，不应以附件形式上传正文。

4.正文内容规范：正文中抬头应明确通知对象范围，行文应

注意语句通顺，前后表述一致，确保内容与原政策文件一致，结尾落款处应结合本部门职责落款相应的部门名称，落款日期应为原政策文件的日期。

服务上架审批单

服务上架审批单			
服务名称			
服务类型	人才服务 <input type="checkbox"/> 科技服务 <input type="checkbox"/> 政策服务 <input type="checkbox"/> 金融服务 <input type="checkbox"/> 开放服务 <input type="checkbox"/> 法制服务 <input type="checkbox"/> 诉求服务 <input type="checkbox"/> 兜底服务 <input type="checkbox"/>		
服务说明	说明服务提供的内容，比如为企业办理什么业务、事项等		
服务提供单位 意见	单位名称（盖章）：		
	主要负责人（签字）：		日期：
牵头单位 意见	单位名称（盖章）：		
	主要负责人（签字）：		日期：
备 注			

生物医药产业服务驿站工作管理制度

一、服务目标

为深入贯彻省委、市委、区委关于实施营商环境优化提升“一号改革工程”的重大决策部署，根据《杭州市钱塘区政务服务增值化改革试点工作实施方案》工作要求，在医药港政务服务驿站为全区生物医药企业提供满足全员、全要素、全生命周期需求“一站式”“增值式”服务，为提高服务效能，特制定本工作管理制度。

二、服务对象

钱塘区生物医药企业

三、服务内容

杭州医药港生物医药产业服务驿站服务事项清单（24项，详见附件）

四、服务机制

（一）统筹管理机制。杭州医药港作为牵头部门，负责服务驿站的牵头工作，统筹管理服务内容、空间布局和服务人员。板块涉及相关职能部门，根据职责分工，明确分管领导、责任人和具体服务内容，形成“医药港生物医药产业服务驿站服务手册”。相关部门服务工作情况纳入工作目标责任制考核内容。

（二）人员服务机制。现场根据服务板块实行固定+柔性服务形式。对人才板块、科创板块、金融板块、政策板块等高频服务内容，固定工作人员，并实行AB岗责任制；对法治板块、开

放版块及其他低频服务内容,采用每周排班轮值,提供柔性服务。制定标准化服务规范,对工作人员进行接待礼仪、服务内容、操作规范等培训,提供优质服务。

(三) 闭环办结机制。对所有办理事项,采取 135 工作机制,通过受理解答反馈,形成服务闭环。对于现场不能解决的问题,充分借助企服新干线来解决。组建浙政钉工作专班群,各相关职能部门每日报送当日服务情况和数据,及时总结典型案例和经验做法,不断提升服务效率。

(四) 定期会商机制。建立定期研判会商机制,由医药港牵头,每月组织相关部门进行例会协商,针对疑难杂症问题,探讨解决思路和方法,会商运行堵点及改进方向,研究改进优化意见,确保运行顺畅。

(五) 考核评价机制。定期开展企业满意度测评,评价办事群众对办理事项的满意情况以及需求建议。依据办结数量、满意度测评等,对服务驿站对应职能部门及派驻人员的服务质量进行考核评优,作为评优评先反馈依据。

五、保障机制

(一) 组织领导保障。成立杭州医药港生物医药产业服务驿站服务专项小组,由杭州医药港管理办公室主要负责人担任组长,副组长由驿站相关职能单位,暨区委人才办、区经信科技局、区公安分局、区人社局、区市场监管局、区行政审批局、区应急管理局、区环保局、区税务局、科学城管理办公室、产业集团等

分管领导担任。专项小组负责组织、统筹、协调医药港生物医药产业服务驿站各项工作，及时解决试点工作遇到的重大问题，确保平稳高效推进试点。

（二）服务事项保障。建立服务事项梳理确定和优化调整机制，明确由医药港会同相关职能部门，按照版块类别、服务内容、责任部门、办理渠道、联系方式等梳理形成服务事项清单，形成服务手册。运行3个月或一定期限后，根据服务频次及需求建议，对服务事项作优化调整，确保以精准务实的举措提供优质服务。

（三）人员力量保障。按照“固定+柔性”模式配置工作人员，即由医药港和高频版块选派固定精通业务的工作人员常驻驿站；由各相关职能部门派员轮流驻点，常态化保持1名轮值人员在岗；由第三方机构人员（银行、律所等工作人员）常态化安排1名工作人员进驻，协助做好相关服务。驻点工作人员严格落实“一岗多能、一人多专”要求，驻点期间开展工作情况纳入人员考核内容。

（四）监督考核保障。医药港作为牵头部门，加强监督考核，将各项增值化服务内容工作情况作为年度考核评优依据，强化评价结果运用，形成比学赶超、创先争优的良好氛围。

（五）宣传推广保障。充分依托“钱塘发布”“杭州医药港”等微信公众号，多渠道多形式开展宣传，发动更多生物医药企业使用服务驿站，切实提升杭州医药港生物医药产业增值化服务驿站的知晓率和影响力。

附件 4:

钱塘区政务服务改革企业共性服务清单

序号	服务类别			服务内容	服务流程	责任部门	服务频次	服务对象	服务区域	服务期限	办理渠道		联系人及联系电话
	一级类别	二级分类	三级分类 (服务提供方: ★ 政府: ▲ 市场: ●)								线上	线下	
1	人才服务 [牵头单位	高层次人才专员服务★	高层次人才专员服务★	为一定层次的人才一对一配备政府助才专员,提供伴随式管家式专属服务,帮助解决高层次人才的关键小事。	筛选政府助才专员名单-建立结对关系-告知人才-人才提出需求-专员提供咨询解答、业务办理与业务转接等服务	区委人才办	中频	一定层次人才	全区	长期		企业综合服务中心	高凯炀 0571-829 80912
2	区委组织部	高层次人才流动便利度服务	人才商事出国(境)“绿色通道”服务★	提供商务事由出国(境)“绿色通道”服务。	人才申请—中心初审受理—申请绿色通道加急办理	区公安分局	中频	一定层次人才	全区	长期		企业综合服务中心	张颖 0571-872 83090
3	人才办	高层次人才永居推荐服	外籍高层次人才永居推荐服	提供外籍高层次人才申请永久居留推荐服务。	人才提出申请并提交相关材料—中心受理初审—区委人才办复审	区委人才办	低频	外籍高层次人才	全区	长期		企业综合服务中心	高凯炀 0571-829 80912

)]		务★		—区委人才办开具推荐函—中心将推荐函交至人才								
4			国际职业资格比照认定职称服务★	提供国际职业资格比照认定职称服务。	发布国际职业资格国内认定计划--个人登录系统申报--单位审核—区自贸办初审--区人社局复审--区中评委评审--专家审议--市人社局发文发证	区自贸办、区人社局	低频	所有企业和人才	全区	长期	浙江省专业技术人员管理服务平台 (https://zcps.rlsbt.zj.gov.cn/)	企业综合服务中心	倪佳佳 0571-82987511
5	人才服务[牵头单位	高层次人才项目引育服务	产业链人才及人才项目信息服务●	对接全球引才伙伴网络,为各平台、街道提供产业链人才及人才项目信息服务。	各街道、平台提出需求申请-中心受理-区委人才办对接全球引才合伙人、政院企引才联合体、人才组织—中心反馈告知	区委人才办	高频	所有企业和人才	全区	长期		企业综合服务中心	高凯炀 0571-82980912

6	: 区委组织部 (人才办)]	人才及人才项目对接商洽空间服务★	为各平台、街道接洽人才及人才项目提供政策、金融等一站式服务信息的对接商洽空间服务。	各街道、平台提出空间使用申请-中心受理-反馈受理结果	区委人才办、各平台、各街道	高频	所有企业和人才	全区	长期		企业综合服务中心	高凯炆 0571-82980912
7		人才贷办理服务●	提供人才项目人才贷办理服务。	企业或人才提出申请-中心受理-区委人才办审核对象资格-提供合作银行名录及“人才贷”产品信息	区委人才办	中频	符合条件的人才企业或创新创业人才	全区	长期		企业综合服务中心	高凯炆 0571-82980912
8		人才项目认定及评审服务▲	提供高层次人才项目认定及评审服务。	人才和企业提出申请-中心受理-中心对接属地平台, 平台对项目进行审核、推荐-区委人才办视情况开展项目尽调、专家评审, 提交会议审议决	区委人才办	中频	所有企业和人才	全区	长期	钱塘区高层次人才项目管理系统 (https://qttalent.cn/)	企业综合服务中心	高凯炆 0571-82980912

					定是否资助及确定资助等级-中心反馈告知结果								
9		高层次人才企业白名单服务	高层次人才企业白名单服务●	为纳入“人才企业白名单”的企业提供融资、用人、用地、用能等重点保障。	企业提出需求-中心受理-区委人才办牵头对接相关职能部门协助企业获取资源要素	区委人才办	中频	部分企业	全区	长期		企业综合服务中心	高凯炆 0571-82980912
10		高层次人才“钱塘优学”服务	高层次人才子女入学咨询及转学办理服务★	提供高层次人才子女入学入园政策咨询及转学手续办理服务。	提交申请-中心受理-业务科室对接信息，提供配套服务-反馈结果	区教育局	高频	高层次人才	全区	长期	“钱塘教育发布”微信公众号	企业综合服务中心	中小学田建军 0571-86871718 幼儿园钱良 0571-89898083
11	人才服务[牵		优校云游及线下游学服务●	集成提供区内中小学、幼儿园线上云游服务；每年组织1-2次区内优质学校	线上云游：在中心现场操作，工作人员给予指导 线下游学：发布通知-人才通过		高频	所有企业和人才	全区	长期	“钱塘教育发布”微信公众号；钱塘人才e	企业综合服务中心	中小学田建军 0571-86871718 幼儿园钱

	头单位：区委组织部（人才办）]			线下游学活动。	钱塘人才e点通 在线报名-中心受理，按“先到先得”原则确定参加人员-业务科室对接信息-组织游学活动						点通		良 0571-898 98083
1 2			高层次 人才子女暑托 服务●	协同各街道为 高层次人才子女提供暑期免费爱心托管服务。	发布通知-提交 申请-中心受理- 业务科室对接信 息-分校组班并 提供托管服务		低 频	高 层 次 人 才	全 区	长 期		企业综合 服务中心	中小学田 建军 0571-868 71718 幼儿园钱 良 0571-898 98083
1 3		高 层 人 才“健 康管 家”服 务	人 才 预 约 诊 疗 绿 色 通 道 服 务 ●	为一定层次人 才提供预约诊 疗绿色通道等 服务。	人才提出需求- 中心工作人员现 场指导打开“浙 江在线预约诊疗 服务平台”-搜索 预约所需就诊科 室和医生，短信 确认（其他就医 需求由业务科室	区卫生健 康局	中 频	一 定 层 次 人 才	全 区	长 期	浙江在 线预约 诊疗服 务平台 https://guahao.zjol.com.cn/ ；浙江 预约挂	企业综合 服务中心	何易雯 13735801 233

					对接联系预约)						号 app		
1 4			高层次 人才医 疗咨询 热线服 务●	提供 24 小时高 层次人才医疗 咨询热线服务。	拨打 4008260707 直接咨询联系		中 频	高 层 次 人 才	全 区	长 期		企 业 综 合 服 务 中 心	何 易 雯 13735801 233
1 5			高层次 人才健 康宣教 服务●	提供健康义诊、 应急救护培训 等健康宣教服 务活动。	现场报名-中心 受理和审核-达 到一定人数后， 确定活动时间- 电话或短信通知 -举办活动		低 频	所 有 企 业 和 人 才	全 区	长 期		企 业 综 合 服 务 中 心	何 易 雯 13735801 233
1 6			省内高 端医疗 资源信 息链接 服务●	链接提供省内 高端医疗资源 信息。	人才提出需求- 中心工作人员现 场指导打开“浙 江在线预约诊疗 服务平台”-提供 资源导览或对接 业务科室提供服 务		中 频	所 有 企 业 和 人 才	全 区	长 期	浙 江 在 线 预 约 诊 疗 服 务 平 台 https://g uahao.zj ol.com.c n/ ; 浙江 预约挂	企 业 综 合 服 务 中 心	何 易 雯 13735801 233

											号 app		
17	人才服务 [牵头单位：区委组织部（人才办）]	高层次人才“才”税管家服务	人才企业税务管家服务★	围绕人才企业引进、设立、融资、上市等环节提供“管家式”便捷税务服务。	分管局长定期带队走访，对话企业负责人并收集问题；科室负责人将任务分解落实到人，协调解决疑难问题；税管员对接企业日常经营、涉税缴费、政策推送、项目审批等方面的问题，做好全方位辅导。	区税务局	中频	部分企业和人才	全区	长期		企业综合服务中心	韩凯凯 0571-86813323
18			税收业务辅导服务★	提供税收小知识、税收政策、税收业务操作等业务辅导。	在招商引资、筹备开业、发展成熟阶段通过征纳沟通平台进行税费政策推送；定期开展最新政策和流程直播，在		高频	所有企业和人才	全区	长期		企业综合服务中心	韩凯凯 0571-86813323

					中心现场由工作人员提供政策辅导。								
19	人才服务 [牵头单位：区委组织部（人才办）]	大学生创业服务	大学生创业指导服务 ●	提供创业指导服务。提供创业前准备、创业计划制定和企业开办等方面的咨询指导，包括创业机会的识别、评价和筛选，创业模式的设计咨询，创业项目的评估论证，创业启动资金、团队等创业要素的筹备指导，以及创业过程中涉及的法律法规、市场开拓、知识产权、质量提升、融资担保、风险防范	提交申请-中心受理-区市场监管局审核-提供对应服务	区人社局、区市场监管局	中频	大学生	全区	长期		企业综合服务中心	区人社局：金李杭 0571-82985292；区市场监管局：沈丹 0571-88217371

				等方面的咨询服务。									
20			大学生创业成长服务	提供创业成长服务。开展大学生创业成长营、大学生创新创业大赛等活动。	区人社局发布大学生创业成长营、大学生创新创业大赛等活动通知-中心受理报名-区人社局做好后续活动开展工作	区人社局	低频	大学生	全区	长期	杭创赛报名页面	企业综合服务中心	金李杭 0571-82985292

2 1			大学生 创业诊断 ★	提供创业诊断服务。对大学生创业主体的经营状况、合规情况等进行分析诊断,提供对策建议;为大学生创业主体提供合规经营指引和风险速查服务。	提交申请-中心受理-区市场监管局审核-提供对应服务	区市场监 管局	中 频	大 学 生	全 区	长 期		企业综合 服务中心	沈丹 0571-882 17371
2 2	人才 服务 [牵 头 单 位 :	大 学 生 实 践 实 习 就 业 服 务	大 学 生 社 会 实 践 服 务 ●	集成区内各街道、社区社会实践岗位信息,为在校大学生提供社会实践服务。	团区委面向全区各企事业单位征集实习实践岗位-“创青春”系统发布-申请人申请-用人单位筛选-确定录用并反馈结果	团区委、 科学城管 理办公室	中 频	在 校 大 学 生	全 区	长 期	“创青 春”微 信公 众号; 浙里 办 “浙 里 青 年- 青 燕 归 巢”	企业综合 服务中心	团区委: 孙伟婷 15868804 660;科 学城 管理办 公室: 王 婧 0571-898 98595

23	区委组织部 (人才办)]		大学生实习服务●	集成区内企事业单位实习岗位信息,为大学生提供实习意愿登记、组织实习等服务。	收集区内企事业单位实习岗位-中心公开岗位需求信息-受理大学生报名-促成毕业生实习合作	区人社局、科学城管理办公室	中频	区内企事业单位、大学生	全区	长期	宜业钱塘 (https://hzqthr.hrsecn.com/)	企业综合服务中心	区人社局: 王林画 0571-82988569; 科学城管理办公室: 王婧 0571-89898595
24			大学生就业服务●	集成区内企事业单位招聘信息,为毕业生提供就业意愿登记、岗位查询、应聘面试指导、劳动合同签订等就业全周期服务。	收集区内企事业单位招聘需求-中心公开岗位信息-提供大学生就业岗位查询、政策咨询、面试指导、劳动合同签订等指导服务	区人社局、科学城管理办公室	高频	区内企事业单位、大学生	全区	长期	宜业钱塘 (https://hzqthr.hrsecn.com/)	企业综合服务中心	区人社局: 王林画 0571-82988569; 科学城管理办公室: 王婧 0571-89898595
25		大学生融入钱塘服	区情区貌展示服务★	提供区情区貌展示服务。	现场观看钱塘区首个4K城市形象宣传片《新·潮》	区委宣传部	高频	大学生	全区	长期		企业综合服务中心	彭仲莉 0571-89535339

26	人才服务 [牵头单位：区委组织部（人才办）]	务	红潮人才培养及讲习团咨询服务●	提供“红潮人才培养计划”、“钱塘潮声”宣讲团、“钱塘红潮”讲习团咨询及报名服务，提供钱塘校融产业资源手册服务。	在校大学生提出申请-现场受理咨询报名-报名信息分解至职能部门审核-反馈报名结果	区委人才办、区委宣传部、科学城管理办公室	中频	在校大学生	全区	长期	企业综合服务中心	区委人才办：高凯炆 0571-82980912；区委宣传部：蒋奇超 0571-89535340；科学城管理办公室：王婧 0571-89898595
27			大学生体验服务●	组织开展“钱塘青春印记工程”“钱塘学子名企行”体验活动。	科学城管理办公室发布通知-学生报名-中心受理报名-确定参加人员-组织开展活动	区人社局、科学城管理办公室	中频	大学生	全区	长期	企业综合服务中心	区人社局：王林画 0571-82988569；科学城管理办公室：王婧 0571-898

													98595
28	钱塘高校校友服务	钱塘高校校友服务●	提供校友接待、校友项目招引、校友企业服务、校友资源对接等服务。	校友提出申请-中心接待、受理-钱塘高校校友总部联盟对接-提供相应服务	科学城管 理办公室	低频	钱塘高校校友	全区	长期		企业综合 服务中心	科学城管 理办公 室：章旭 影 0571-898 98970	
29	产业人才评价认定服务	产业人才评价认定服务★	指导人才开展生物医药、半导体等产业人才评价认定模拟评分，提供申报认定提交资料解读服务。	申请人通过钱塘人才e点通或宜业钱塘（按通知）提交申请，用人单位审核-中心受理，收集申报纸质材料-区人社局资格预审-产业功能平台材料审核-区委人才办会同区人社局、产业功能平台进行复审、确	区委人才 办、区人 社局	中频	行业企业和人才	全区	长期	钱塘人才e点通；宜业钱塘（ https://hzqthr.hrsecn.com/ ）	企业综合 服务中心	区委人才 办：高凯 炆 0571-829 80912；区 人社局： 孙悦 0571-829 82352	

					定认定名单-公示、提交会议研究-无异议后认定钱塘区区级人才								
30	人才服务 [牵头单位：区委组织部	产业人才巴士服务	产业人才巴士服务▲	在产业人才相对密集区域逐步开通人才巴士通勤定制专线服务，解决人才在上下班高峰期接驳地铁站需求，同时在企业综合服务中心设置站点，方便人才到企业综合服务中心接受各类服务。	收集产业人才需求-编制通勤线路-对接公交公司-确定通勤线路及接驳站点	区交通运输局	中频	所有企业和人才	全区	长期		企业综合服务中心	龙致宇 0571-89535681

31	(人才办)]	产业人才培养服务	产业人才实训培养服务●	通过产业学院、产教融合基地等载体提供产业人才实训培养服务。	人才或企业提出需求-中心受理、登记-科学城管理办公室审核-提供对应服务	科学城管理办公室、各平台	中频	所有企业和人才	全区	长期		企业综合服务中心	科学城管理办公室：王婧 0571-89898595
32			校企产教融合基地共建服务●	为企业和高校共建产教融合基地牵线搭桥。	人才或企业提出需求-中心受理、登记-科学城管理办公室审核-提供对应服务	科学城管理办公室、各平台	中频	所有企业和人才	全区	长期		企业综合服务中心	科学城管理办公室：王婧 0571-89898595
33		“钱塘技工”成长服务	技能培训服务●	联动区内培训机构、高校、企业和协会，提供技能培训服务。	技能人才登录职业能力一体化平台-查询课程信息-报名参加-区人社局进行审核	区人社局	高频	技术工人	全区	长期	浙江省职业能力一体化工作平台 https://zynn.rlsbt.zj.gov.cn/002/client/index.jsp	企业综合服务中心	易东静 0571-89899044
34			技能等级认定服务●	提供技能等级认定服务。	技术工人通过自主参加技能等级考试、企业自主等级认定、技能竞赛提升技能等级-区人社局审核之后颁发等级证书		高频						

35	人才服务 [牵头单位：区委组织部（人才办）]		技能等级提升考试合格补贴申领服务●	提供技能等级提升考试合格补贴申领服务。	技术工人考试合格-定点培训机构或自主认证企业提交申请-区人社局进行资格审核		高频						易东静 0571-89899044
36			技能人才荣誉评选服务★	提供技能人才荣誉评选服务。	技能人才个人自荐-组织推荐-专家评审-审核认定-社会公示-公布颁发技能大师工作室、首席技师和金牌工人荣誉称号		低频						贺铁军 0571-89899211
37		人才政策服务	人才政策服务★	通过“企服新干线”“钱塘人才e点通”等线上渠道或直接预约方式，为企业及各类人才提供人才政策宣讲解读及申报指导服务。开展人才政策直播活	企业及人才提出需求-中心受理-区委人才办提供政策宣讲解读、申报指导、人才政策直播服务	区委人才办	高频	所有企业和人才	全区	长期	企服新干线（“钱塘人才e点通”）	企业综合服务中心	高凯炀 0571-82980912

				动。									
3 8		人才 创业 空间 保障 服务	人才创 业空间 保障服 务▲	依托数字孪生、 元宇宙等技术， 将区内可供高 层次人才创业 的空间资源，包 括产业园区、孵 化空间、创业空 间、校友产业园 等，以虚拟实景 形式全面呈现。	人才在中心进行 沉浸式体验，现 场工作人员给予 系统操作指导	区委人才 办	高 频	所 有 企 业 和 人 才	全 区	长 期		企 业 综 合 服 务 中 心	高凯炀 0571-829 80912

39	人才服务 [牵头单位：区委组织部]	人才安居保障服务	人才安居保障服务▲	依托数字孪生、元宇宙等技术，将区内人才共有产权房、租赁住房、青年人才公寓等各类人才房资源，以虚拟实景形式全面呈现区位、楼盘、户型等信息，并现场链接政策指引、报名通道等。	人才在中心进行沉浸式体验，现场工作人员给予系统操作指导，并提供政策指引、报名通道信息。	区住建局、区人社局	高频	所有企业和人才	全区	长期	企业综合服务中心	区人社局：孙悦 0571-82982352；区住建局：楼赞 0571-82987954
40	人才服务 [牵头单位：区委组织部（人才办）]	人才创新创业成果体验推广服务	人才成果体验推广服务●	统筹区内高层次人才企业（项目），将可直观体验且体积适宜的人才创新创业成果导入企业综合服务中心进行体验，助力人才创新创业成果推广和应用，对接产	人才企业（项目）提出申请-中心受理-区委人才办筛选适合成果-导入企业综合服务中心进行展示、体验	区委人才办	高频	所有企业和人才	全区	长期	企业综合服务中心	高凯炀 0571-82980912

				业链上下游资源。									
4 1		人才交友建圈服务	人才相亲服务 ●	组织开展各类人才相亲服务，为有需求的企业牵线搭桥、提供信息。	根据“钱塘群团之家”或“亲青恋”“人才杭州”微信公众号发布的活动，填写相关信息-审核-组织参加联谊活动	区委人才办、团区委	中频	有交友联谊需求的人才	全区	长期	“钱塘群团之家”或“亲青恋”“人才杭州”微信公众号	企业综合服务中心	区委人才办：高凯炀 0571-82980912；团区委：孙伟婷 15868804660

42	人才服务 [牵头单位：区委组织部（人才办）]		人才联谊交流服务●	联动欧美同学会、高层次人才创业发展促进会、钱塘博士后联谊会等组织，为各类人才提供联谊交流服务。	受理人才申请-组织联谊交流活动	区委人才办、区委统战部、区人社局	中频	所有企业和人才	全区	长期	企业综合服务中心	区委人才办：高凯炀 0571-82980912；区委统战部：高圆圆 13616543361；区人社局：倪佳佳 0571-82987511
43	科创服务（	“钱塘校融”产学研对接服务	“钱塘校融”产学研对接服务★	企业可进行注册登陆，进入科创资源库查询省内20余所高校专家库、成果	浙里办或企服新干线找到“钱塘校融”入口，进入“钱塘校融”查询科创资源信息	科学城管理办公室	低频	所有企业	全区	长期	企服新干线（“钱塘校融”） 综合服务中心	王婧 15869152406

	牵头单位： 区经信科技局	务		库、仪器库的资源信息。									
44		“钱塘校融”产学研对接服务	“钱塘校融”产学研对接服务★	“供需荟”模块：在模块内进行企业技术需求内容提交，由平台自动进行对应的专家、设备精准匹配和推送，推进校企产学研合作。	浙里办找到“钱塘校融”入口，进入“钱塘校融”，找到“供需荟”模块，点击填写技术需求	科学城管 理办公室	低频	所有企业	全区	长期	企服新 干线 （“钱塘 校融”）	综合服务 中心	
45	科创服务（牵头单位：	博士专家入企服务	博士专家入企服务●	针对中小企业技术需求不明确、成果承接能力弱等问题，推出“博士专家入企”品牌活动，由政府根据企业需求匹配高校博士专家，并资助专家入企	浙里办或企服新干线找到“钱塘校融”并在报名开放期间在线提交技术需求--走访企业确认需求--面向高校发布需求--博士专家报名--校企双向对接并签约--博	科学城管 理办公室	一年一次	所有企业	全区	年度更新	企服新 干线 （“钱塘 校融”）	综合服务 中心	章旭影 18458101 810

	区经信科技局)			开展为期一年的技术合作,构建“企业出题、高校解题、政府助题”的成果育成孵化体系。	士入企服务--汇报考核--跟踪回访									
46		技术转移机构查询服务	技术转移机构查询服务(线下)★	线上线下一体化对接技术转移需求。成立1个高校产学研联盟,联合6个高校技术转移中心、X个市场化技术转移服务机构,整合形成“1+6+X”技术转移经纪体系	提供浙江大学技术转移中心、东南大学技术转移中心、浙江理工大学技术转移中心、中国计量大学技术转移中心等机构联系人联系方式	科学城管 理办公室	低频	所由 企业	全区	长期	企服新 干线 (“钱塘 校融”)	综合服务 中心	章旭影	

47			技术转移机构查询服务(线上)★	提供“揭榜需求服务,促成合作”的科技成果全流程闭环服务。	浙里办或企服新干线找到“钱塘校融”入口,进入“钱塘校融”查询技术转移机构	科学城管理办公室	低频	所有企业	全区	长期	企服新干线 (“钱塘校融”)	综合服务中心	章旭影 18458101810
48		创新型企业培育申报服务	创新型企业培育申报服务(政策解读)★	对申报浙江省科技型中小企业、国家科技型中小企业、高新技术企业、专精特新等各类创新企业主体提供精准、有效、权威的政策解读、	工作人员提供政策原文、申报通知、认定文件、材料清单等文件,并提供细节梳理和问题解答	区经信科技局	高频	所有企业	全区	长期	浙江科技大脑 https://stbrain.kjt.zj.gov.cn/stbrain/	综合服务中心	施梦欣 18259893917
49	科创服务(牵头单位)		创新型企业培育申报服务(办理申报)★	系统办理及结果查询等服务,积极打通管理部门与企业之间服务的“最后一公里”,建立健全钱塘区创新型企业培育资源库。	①登录浙江科技大脑,填写相关申报信息,点击提交; ②提交成功后可查看申报记录、申报进度等。	区经信科技局	中频	所有企业	全区	长期	浙江科技大脑 https://stbrain.kjt.zj.gov.cn/stbrain/	综合服务中心	施梦欣 18259893917

50	：区经信科技局)	科创企业上市知识产权加速服务	科创企业上市知识产权加速服务(快速授权咨询服务)★	专利快速授权咨询服务:对有专利优先审查和快速预审服务需求的,提供咨询指导服务	窗口咨询,现场解决,指导企业提交申请、注册登记后提交需求。	钱塘区市场监管局	中频	科创企业/拟上市企业/人才企业	全省	长期	科创企业上市知识产权加速器数字化服务平台 https://scjgsszcjsq.qiantang.gov.cn:10443/	综合服务中心	原铤旋 15869196876
51		科创企业上市知识产权加速服务	科创企业上市知识产权加速服务(专利检索服务)★	专利检索服务:为企业提供专利信息检索服务。	窗口咨询,帮助企业上知识产权加速器数字化服务平台”获得免费检索账号。	钱塘区市场监管局	中频	科创企业/拟上市企业/人才企业	全省	长期	科创企业上市知识产权加速器数字化服务平台 https://scjgsszcjsq.qiantang.gov.cn:10443/	综合服务中心	原铤旋 15869196876

5 2	科创企业上市知识产权加速服务	科创企业上市知识产权加速服务 (知识产权前瞻布局服务) ▲	知识产权前瞻布局服务:对有需求的企业提供高价值专利培育“一对一”辅导;为企业提供“专利微导航”服务	窗口咨询, 登记需求, 根据需要安排一对一辅导、专场培训, 提供《专利微导航报告》等服务。	钱塘区市场监管局	中频	科创企业/拟上市企业/人才企业	全省	长期	科创企业上市知识产权加速器数字化服务平台 https://scjgsszcjsq.qiantang.gov.cn:10443/	综合服务中心	原铤旋 15869196 876
5 3	科创企业上市知识产权加速服务	科创企业上市知识产权加速服务 (知识产权科创属性测评服务) ▲	知识产权科创属性测评服务: 对有需求的企业提供科创属性测评、提供改进提升建议等服务	知识产权科创属性测评服务: 对有需求的企业提供科创属性测评、提供改进提升建议, 提供《科创属性测评报告》等服务。	钱塘区市场监管局	中频	科创企业/拟上市企业/人才企业	全省	长期	科创企业上市知识产权加速器数字化服务平台 https://scjgsszcjsq.qiantang.gov.cn:10443/	综合服务中心	原铤旋 15869196 876

54	科创企业上市知识产权加速服务	科创企业上市知识产权加速服务（知识产权风险预警服务）★	知识产权风险预警服务:根据企业需求,通过专业数据库分析,帮助企业掌握产品、技术动态、核心专利等竞争情报,对各环节存在的潜在风险,为企业提供知识产权风险预警服务。	窗口咨询,登记需求,根据需要提供知识产权预警监测服务。	钱塘区市场监管局	中频	科创企业/拟上市企业/人才企业	全省	年度更新	科创企业上知识产权加速器数字化服务平台 https://scjgsszcjsq.qiantang.gov.cn:10443/	综合服务中心	原铤旋 15869196876
55	科创服务（牵头单位：区经	科创企业上市知识产权加速服务（知识产权体检服务）▲	知识产权体检服务:根据企业需求开展知识产权体检,开展报告解读等服务。	窗口咨询,登记需求,根据需要提供知识产权体检服务,并提供《知识产权体检报告》。	钱塘区市场监管局	中频	科创企业/拟上市企业/人才企业	全省	年度更新	科创企业上知识产权加速器数字化服务平台 https://scjgsszcjsq.qiantang.gov.cn:10443/	综合服务中心	原铤旋 15869196876

56	信 科 技 局)	科 创 企 业 上 市 知 识 产 权 加 速 服 务	科 创 企 业 上 市 知 识 产 权 加 速 服 务 (知 识 产 权 维 权 咨 询 服 务) ▲	知 识 产 权 维 权 咨 询 服 务: 组 织 专 家 对 赔 偿 事 项 提 供 咨 询 意 见	窗 口 咨 询, 登 记 需 求, 根 据 需 要 提 供 知 识 产 权 维 权 咨 询 服 务。	钱 塘 区 市 场 监 管 局	中 频	科 创 企 业 / 拟 上 市 企 业 / 人 才 企 业	全 省	长 期	科 创 企 业 上 知 识 产 权 加 速 器 数 字 化 服 务 平 台 https://scjgsszcjsq.qiantang.gov.cn:10443/	综 合 服 务 中 心	原 铤 旋 15869196 876
57		科 创 企 业 上 市 知 识 产 权 加 速 服 务	科 创 企 业 上 市 知 识 产 权 加 速 服 务 (知 识 产 权 金 融 服 务) ▲	知 识 产 权 金 融 服 务: 联 合 银 行 、 保 险 、 投 融 资 等 机 构, 对 企 业 提 供 知 识 产 权 质 押 融 资 、 知 识 产 权 投 融 资 对 接 、 专 利 保 险 等 咨 询 指 导 服 务。	窗 口 咨 询, 登 记 需 求, 根 据 需 要 提 供 知 识 产 权 质 押 融 资 、 知 识 产 权 投 融 资 对 接 、 专 利 保 险 等 咨 询 指 导 服 务。	钱 塘 区 市 场 监 管 局	中 频	科 创 企 业 / 拟 上 市 企 业 / 人 才 企 业	全 省	年 度 更 新	科 创 企 业 上 知 识 产 权 加 速 器 数 字 化 服 务 平 台 https://scjgsszcjsq.qiantang.gov.cn:10443/	综 合 服 务 中 心	原 铤 旋 15869196 876

58	政策 [牵头单位：区发展改革委、区经信科技局]	政策咨询	政策咨询★	为企业提供综合政策查询服务,企业可自主查询国家级、省级、市级的各类惠企政策(产业政策、金融政策、就业及创业保障政策、科技创新政策、人社保障政策、商贸政策、税收优惠政策、文创政策、用地保障政策、知识产权政策、质量奖励政策)。	进入企服新干线平台首页-进入政策服务-前往政策一览,即可查看、检索政策全文。	各政策责任部门	中频	所有企业和人才	全区	长期	企服新干线	综合服务中心	蒋燕利 15168300791
59		政策解读	政策解读★	为企业提供政策解读服务,企业通过线上平台一图读懂、政策解读等内容展示,直观了解政策重点。	进入企服新干线平台首页-进入政策服务-前往政策解读,即可查看。通过线下直播、政策进企等活	各政策责任部门	中频	所有企业和人才	全区	长期	企服新干线	综合服务中心	蒋燕利 15168300791

				通过线下直播形式,观看了解政策情况。	动,为企业提供政策解读服务。								
60	政策推送	政策推送★	通过政策信息和企业信息关联匹配,主动为企业提供可享受扶持政策信息推送服务,企业可及时了解政策申报时限、申报要求、申报路径等。	进入企服新干线平台-自动弹窗提醒政策内容,由企业选择是否自主查看。	各政策责任部门	中频	所有企业和人才	全区	长期	企服新干线	综合服务中心	蒋燕利 15168300791	
61	政策辅导	政策辅导★	通过企服新干线平台,明确各政通过企服新干线热线及企业综合服务中心线下窗口受理企业政策需	进入企服新干线平台-进入政策服务-前往政策产品-点击具体条款-政策解读部门联系人专人服务。	各政策责任部门	中频	所有企业和人才	全区	长期	企服新干线	综合服务中心	蒋燕利 15168300791	

				求及问题,及时提供政策咨询辅导服务。	综合服务中心-政策服务窗口-了解企业所需,受理企业问题-政策辅导、解读。通过专场培训、直播等活动,为企业提供政策申报辅导服务。								
62	金融服务 (牵头单位:区财政)	融资对接	银行信贷服务 ▲	为企业提供集成式银行信贷服务,满足多样化信贷融资需求	1.浏览综合服务中心金融地图、服务手册,获取意向银行的联系方式,或登录“杭州e融”官网www.hzjrzfhf.com查询产品信息,提交相关申请; 2.联系银行客户经理办理相关业务。	区财政局、驻区各银行	高频	区内各市场主体	全区	长期	企服新干线 (“杭州e融”)	综合服务中心	陶旭 0571-89535537、李思彤 0571-89535540

63	局)	融资对接	银企对接咨询服务▲	根据企业实际需要对接银行信贷,推荐合适的信贷产品,提供多样化信贷服务。	1.向综合服务中心的工作人员提交银企对接需求; 2.相关人员对接银行开展信贷服务	区财政局	中频	区内企业	全区	长期	企服新干线 (“杭州e融”)	综合服务中心	陶旭 0571-89535537、李思彤 0571-89535540
64		融资对接	线下银企对接会服务★	开展线下银企对接会活动,搭建助企融资的桥梁	区财政局根据企业实际需求不定期召开线下银企对接会。	区财政局	中频	区内企业	全区	长期	企服新干线 (“杭州e融”)	综合服务中心	陶旭 0571-89535537、李思彤 0571-89535540
65		融资对接	股权融资对接服务▲	帮助需要股权融资的企业对接投资机构	1.向综合服务中心的工作人员提交股权融资需求; 2.相关人员将项目推荐给投资机构。	区财政局	中频	区内企业	全区	长期	企服新干线 (“杭州e融”)	综合服务中心	陶旭 0571-89535537、史翊翔 0571-89535539
66		融资对接	融资路演服务▲	为需要股权融资的企业开展闭门路演、线上路演、行业路演	区财政局根据企业实际需求邀请投资机构上门服务或者安排融资	区财政局	中频	区内企业	全区	长期	企服新干线 (“杭州e融”)	综合服务中心	陶旭 0571-89535537、史翊翔

				等融资路演活动	路演活动。									0571-89535539
67	金融服务（牵头单位：区财政局）	产业基金	产业基金介绍服务▲	为企业提供钱塘产业基金讲解介绍服务。	1.向综合服务中心的工作人员提交产业基金介绍需求； 2.区产业集团负责向企业介绍钱塘产业基金相关情况。	区财政局、区产业集团	中频	区内企业	全区	长期	/	综合服务中心	陶旭 0571-89535537、史翊翔 0571-89535539、王若兰 15105816598	
68	金融服务（牵头单位：区财政局）	产业基金	产业基金申请服务▲	为企业提供钱塘产业基金的申请渠道、申请材料介绍，解答企业在基金申请过程中的问题	1.向综合服务中心的工作人员提交产业基金申请需求； 2.区产业集团根据企业实际情况，向企业推荐合适的申请渠道，解答企业问题。	区财政局、区产业集团、各平台	中频	区内企业	全区	长期	/	综合服务中心	陶旭 0571-89535537、史翊翔 0571-89535539、王若兰 15105816598	

69		政策性担保	政策性融资担保介绍服务▲	为企业提供政策性融资担保讲解介绍服务	1.向综合服务中心的工作人员提交政策性融资担保介绍需求； 2.区财政局或担保公司进行讲解。	区财政局	中频	区内各市场主体	全区	长期	/	综合服务中心	陶旭 0571-89535537、李思彤 0571-89535540
70		政策性担保	政策性融资担保申请服务▲	为企业提供政策性融资担保申请办理服务	企业直接联系银行客户经理办理政策性融资担保业务。	区财政局	中频	区内各市场主体	全区	长期	/	综合服务中心	陶旭 0571-89535537、李思彤 0571-89535540
71	金融服务（牵头单位	生物医药板服务	浙江生物医药版介绍服务●	为企业提供浙江生物医药板介绍服务	1.向综合服务中心的工作人员提交浙江生物医药板介绍需求； 2.区财政局联系省股交中心向企业介绍浙江生物医药板相关情况。	区财政局、省股交中心	中频	生物医药企业	全省	长期	/	综合服务中心	陶旭 0571-89535537、史翊翔 0571-89535539

72	： 区 财 政 局)	生物 医药 板服 务	浙江生 物医药 板挂牌 服务●	为企业提 供浙江 生物医 药板入 板、挂 牌等服 务	1.向浙江 省股权 交易中 心提交 挂牌申 请； 2.浙江 省股权 交易中 心审核 后予以 挂牌。	区财政 局、省 股交中 心	中 频	生物 医药 企业	全省	长期	/	综合服 务中心	陶旭 0571-895 35537、史 翊翔 0571-895 35539
73		生物 医药 板服 务	浙江生 物医药 版专业 培训服 务●	为企业提 供生物 医药行 业的资 本市场 专业培 训服务	1.向综合 服务中 心的工 作人员 提交生 物医药 行业专 业培训 需求； 2.区财政 局联合 省股交 中心、 医药港 组织相 关培训 。	区财政 局、省 股交中 心	中 频	生物 医药 企业	全省	长期	/	综合服 务中心	陶旭 0571-895 35537、史 翊翔 0571-895 35539
74		上市 培育 服务	企业上 市相关 政策解 读服务 ★	为企业提 供上市 相关政 策解读 服务， 并解答 上市政 策相关 问题	1.向综合 服务中 心的工 作人员 提交上 市相关 政策解 读需求 ； 2.区财政 局向企 业解读 上市政 策。	区财政 局	高 频	区内 拟上市 企业	全区	长期	/	综合服 务中心	陶旭 0571-895 35537、史 翊翔 0571-895 35539
75		上市 培育 服务	企业上 市相关 事项协	为企业提 供上市 相关事 项协调 服务， 解决企	1.向综合 服务中 心的工 作人员 提交上 市相关 事项	区财政 局	中 频	区内 拟上市 企业	全区	长期	/	综合服 务中心	陶旭 0571-895 35537、史

			调服务★	业上市过程中的问题	协调需求； 2.区财政局帮助企业协调相关问题			业						翊翔 0571-89535539
76		上市培育服务	上市相关证明协调开具服务★	为企业提供上市所需相关证明的协调开具服务	1.向综合服务中心的工作人员或区财政局提交上市相关证明协调开具申请； 2.通过部门联动机制统筹协调，协助开具上市所需相关证明。	区财政局	中频	区内拟上市企业	全区	长期	/	综合服务中心	陶旭 0571-89535537、史翊翔 0571-89535539	
77		上市培育服务	资本市场个性化专业服务★	邀请交易所、中介机构等专家为企业提供资本市场个性化专业服务	1.向综合服务中心的工作人员提交资本市场专业服务需求； 2.邀请交易所、中介机构等专家为企业提供线上或线下的资本市场个性化服务	区财政局	中频	区内拟上市企业	全区	长期	/	综合服务中心	陶旭 0571-89535537、史翊翔 0571-89535539	

7 8	上市 培育 服务	再融 资、并 购重组 服务★	为企业 提供再 融资、并 购重组 相关服务	1.向综合服 务中 心的工 作人 员或 区财 政局 提交 再融 资或 并购 重组 等需 求； 2.区财 政局 根据 企业 实际 情况 予 以推 进。	区财 政局	低 频	区 内 上 市 企 业	全 区	长 期	/	综 合 服 务 中 心	陶 旭 0571-895 35537、史 翊翔 0571-895 35539
7 9	上市 培育 服务	资本 市 场专 业 培 训 服 务★	邀 请 交 易 所、 中 介 机 构 等 专 家 为 企 业 提 供 资 本 市 场 专 业 培 训 服 务、 沙 龙 活 动	1.向综合服 务中 心的工 作人 员或 区财 政局 提交 资本 市场 专业 培训 需求； 2.区财 政局 邀 请 交 易 所、 中 介 机 构 等 专 家 组 织 专 场 培 训、 沙 龙 活 动。	区财 政局	中 频	区 内 拟 上 市 企 业	全 区	长 期	/	综 合 服 务 中 心	陶 旭 0571-895 35537、史 翊翔 0571-895 35539

80	开放服务 [牵头单位：区商务局]	外贸资源对接服务	外贸资源对接服务★	依托外贸服务联盟，联合信保、涉外律所、涉外银行、海外仓企业、会展企业、港口物流企业等外贸相关服务商，为企业提供一站式资源对接平台，引导外贸企业拓市场、降成本。	通过电话咨询、外贸企业微信群等途径收集企业需求，给予一对一服务。组织相关活动，以街道、产业平台为单位，扩大服务企业覆盖面，开展资源对接，答疑解惑，提供服务。	区商务局	高频	企业	全区	长期	否	是	胡金君 0571-82987854
81		外贸主体培育	海关进出口收发货人备案咨询服务★	一站式解答企业新开展外贸业务需要办理的海关进出口收发货人备案事项。	通过电话咨询、外贸企业微信群等途径收集企业需求，给予一对一服务，答疑解惑，提供服务。	区商务局	低频	企业	全区	长期	否	是	胡金君 0571-82987854
82			电子口岸卡申请咨询服务★	一站式解答企业新开展外贸业务需要办理的电子口岸卡申请事项。	通过电话咨询、外贸企业微信群等途径收集企业需求，给予一对一服务，答疑解惑，提供服务。	区商务局	低频	企业	全区	长期	否	是	胡金君 0571-82987854

83		外汇账户开户咨询服务★	一站式解答企业新开展外贸业务需要办理的外汇账户开户事项。	通过电话咨询、外贸企业微信群等途径收集企业需求，给予一对一服务，答疑解惑，提供服务。	区商务局	低频	企业	全区	长期	否	是	胡金君 0571-82987854
84		出口退税备案咨询服务★	一站式解答企业新开展外贸业务的出口退税备案事项。	通过电话咨询、外贸企业微信群等途径收集企业需求，给予一对一服务，答疑解惑，提供服务。	区商务局	低频	企业	全区	长期	否	是	胡金君 0571-82987854
85	外经贸领域办事事项咨询协调	进出口许可事项协调服务★	帮助企业解答和协调进出口事项。	通过电话咨询、外贸企业微信群等途径收集企业需求，给予一对一服务，答疑解惑，提供服务。	区商务局	低频	企业	全区	长期	否	是	胡金君 0571-82987854
86		货物通关事项咨询协调服务★	帮助企业解答和协调货物通关方面的事项	通过电话咨询、外贸企业微信群等途径收集企业需求，给予一对一服务，答疑解惑，提供服务。	区商务局	低频	企业	全区	长期	否	是	胡金君 0571-82987854

87			境外投资备案事项咨询服务★	帮助企业解答和协调境外投资和备案方面事项。	通过电话咨询、外贸企业微信群等途径收集企业需求，给予一对一服务，答疑解惑，提供服务。	区商务局	低频	企业	全区	长期	否	是	胡金君 0571-82987854
88			上级项目申报事项协调服务★	帮助企业解答和协调上级项目申报方面等事项。	通过电话咨询、外贸企业微信群等途径收集企业需求，给予一对一服务，答疑解惑，提供服务。	区商务局	低频	企业	全区	长期	否	是	胡金君 0571-82987854
89	开放服务 [牵头单位：区商务	护航浙商“走出去”服务（美欧日非）	护航浙商“走出去”服务（美欧日非）★	为浙商“走出去”和“引进来”提供全流程护航服务，搭建“护航政策、护航服务、护航预警、护航互动、护航管理”五大应用场景，服务民企参与国际经贸交流合作，为民营企业“走	通过线上访问企服新干线的形式，提供风险预警服务、走出去政策咨询服务、出海赋能攻略。同时，可采用线下电话咨询的方式，针对疑难问题，提供一对一服务。	区工商联	低频	企业	全区	长期		是	王敏锋 0571-89535816

	局]			出去”提供风险研判—资源汇集—商务洽谈—合作共享一条龙服务。									
90		特殊制品一体化通关服务	政策咨询服务★	围绕生物医药企业特殊制品通关需求,提供政策咨询服务。	通过电话咨询的方式,提供特殊制品一体化通关指导,针对药物制品提供政策咨询。企业可通过业务窗口开展代采原材料、前期许可办理、后期冷链物流等服务项目的许可。	综保办	低频	企业	全区	长期	否	是	吴艳卿 15888877988

9 1			“白名单”备案服务★	围绕生物医药企业特殊制品通关需求,提供“白名单”备案服务。	通过电话咨询的方式,提供特殊制品一体化通关指导,针对药物制品提供政策咨询。企业可通过业务窗口开展代采原材料、前期许可办理、后期冷链物流等服务项目的许可。	综保办	低频	企业	全区	长期	否	是	吴艳卿 15888877 988
9 2		企业外联APP试点申报服务	企业外联APP试点申报服务★	围绕访问国际互联网事项实现支持企业对访问受限网站的访问,满足企业业务需求,提供“网络可靠、成本可控、安全可靠”的网络环境,做好企业外联APP试点企业申报工作,实现企业境外网	采用线下办理的方式,提供申请所需的材料和公司资质证明,进行线下办理。	综保办	低频	企业	全区	长期	企业外联APP	是	印婧鑫 0571-898 98943

				络合法合规访问。									
93	开放服务 [牵头单位： 区商务局]	互联网法院跨境贸易法庭	互联网法院跨境贸易法庭★	依托杭州互联网法院跨境贸易法庭的专业化优势，为企业提供法律咨询、风险防控、专业调解等服务，引导企业合法合规经营，避免跨境电子商务领域常见的法律风险	通过线上办理，针对跨境电商企业之间以及企业与跨境电商平台之间的潜在诉讼纠纷，接受相关解纷咨询，并可引导企业至跨境贸易司法解纷平台，提供专业化调解服务。同时，可采用线下预约的方式，上门进行问题咨询。	杭州互联网法院跨境贸易法庭	低频	企业	全区	长期	跨境贸易司法解纷平台	是	85000662

9 4	跨境电商政策咨询服务	跨境电商政策咨询服务★	跨境电商零售进口、“品牌出海”服务咨询；跨境电商市、区政策咨询，知识产权维权咨询；跨境物流及退换货政策咨询	通过电话咨询等途径收集企业需求，给予一对一服务，答疑解惑，提供服务。	综保办	低频	企业	全区	长期	否	是	陈可 86086712
9 5	跨境电商海关申报辅导	跨境电商海关申报辅导★	为企业转型开展跨境电商新业态提供海关特殊监管方式“9810”“9710”“9610”报关指导培训。	特殊问题线下提供一对一指导，常见问题以企业群的方式进行宣传介绍	综保办	低频	企业	全区	长期	否	是	陈可 86086712

96	宁波港-下沙港物流服务	宁波港-下沙港物流服务▲	依托千吨级航道,集智慧绿色港口、体系化服务、本地通关查验等业务功能,打造“下沙—乍浦—宁波”集装箱海河联运精品航线,为企业提供一站式全程物流解决方案,助力企业降低成本,助力优化提升杭州营商环境。	通过电话咨询等途径收集企业需求,给予一对一服务,或上门具体对接物流需求,定制物流方案。	杭州港务集团	低频	企业	全区	长期	否	是	李志春 13968026075	
97	开放服务[牵头单位]	出入境需求紧急办理服务	出入境需求紧急办理服务★	开通企业加急办证通道,支持企业以最快速度抢单子、占位子。	企业到线下窗口提交需求和证明材料,审核属实后予以加快办理。	区公安分局	低频	企业	全区	长期	否	是	张颖 0571-89704606
98	浙非经贸合作	浙非经贸合作	浙非经贸合作对接●	为企业投资非洲、开拓非洲市场提供一站式	电话咨询,线下对接服务。	浙非服务中心	低频	企业	全区	长期	否	是	李奕 15158011947

	区 商 务 局]	对接		综合对接服务。									
9 9		中新 经贸 合作 服务	中新经 贸合作 服务▲	依托浙新经贸 理事会合作机 制,为有意赴新 进行商业活动 企业提供资源 对接,帮助企业 提高效率。	电话咨询, 线下 对接服务。	新加坡科 技园	中 频	企 业	全 区	长 期	否	是	公开咨询 电话 40006682 66
1 0 0		境外 参展 服务	信息服 务★	境外展会信息 服务	梳理推送重点展 会目录, 帮助企 业咨询境外参展 报名渠道、帮助 对接参展贷、参 展意外险等金融 产品, 帮助企业 协调加快参展签 证办理等。	区商务局	中 频	企 业	全 区	长 期	否	是	郑菲 0571-858 10302
1 0 1	培训服 务★		境外参展培训 服务	向外贸企业提供 线上线下参展培 训, 提高企业参 展效果。	区商务局	中 频	企 业	全 区	长 期	否	是	郑菲 0571-858 10302	
1 0	政策推 送服务		提供展会扶持 政策推送服务	宣传、解答并帮 助企业申报各级	区商务局	中 频	企 业	全 区	长 期	否	是	郑菲 0571-858	

2			★		境外参展扶持政策。								10302
103	开放服务[牵头单位：区商务局]	出口信用投保咨询、出口风险防范咨询服务	风险提示服务★	重点贸易国别和地区风险提示服务	每月制作更新一期《重点贸易国别和地区经贸指标汇编》，以线上电子版或线下纸质版的方式发送给相关企业，帮助企业了解出口国家和地区的经贸情况，助力企业开拓海外市场。	中信保浙江分公司	中频	企业	全区	长期	否	是	王小妹 18869879 6856
104			风险识别服务★	海外买方交易风险识别服务	出口企业通过登录“信步天下”APP,在“资信红绿灯”功能板块输入海外买方信息，进行亮灯式风险识别，为出口企业的海外合作买方提供交易风险识别，	中信保浙江分公司	中频	企业	全区	长期	否	是	王小妹 18869879 6856

					助力企业接订单。								
105			参保咨询服务★	出口信保参保咨询服务	宣传、解答并帮助企业申报出口信保政策，鼓励企业出口投保，助力企业防范国际风险。	中信保浙江分公司	中频	企业	全区	长期	否	是	王小妹 18869879 6856
106			小微联保服务★	小微出口企业出口信保联保平台投保咨询	宣传、解答并帮助小微企业投保出口信保联保平台，鼓励小微企业出口投保，助力企业防范国际风险。	中信保浙江分公司	中频	企业	全区	长期	否	是	王小妹 18869879 6856

107		外贸金融服务	外贸金融服务▲	联合金融机构提供外汇账户开立、汇率管理、结售汇、保单融资等方面服务,如跨境人民币便利化企业试点,汇率风险管理产品、出口企业信用融资产品等	商务局联系相关银行联络员或客户经理,从企业到银行开户预约开始始终提供全程服务,实行管家式服务	区商务局	低频	企业	全区	长期	否	是	胡金君 0571-82987862
108	法治服务	企业合规服务	企业合规服务★	为企业提供合规指引咨询服务。	法治窗口咨询--提供现场解答服务--发放企业合规手册	区司法局	低频	生物医药产业企业	全区	长期推进	/	是	刘琛 0571-82981017
109	[牵头单位:区司法局]	商业纠纷调解服务	商会商业纠纷调解服务●	商事纠纷调解委员会:(为各级商会提供纠纷调解)	商会、会员企业申请—受理和审查—受理调解申请—调解—案件存档	区工商联	低频	会员企业	全区	长期推进	企服新干线	民营经济代表人士之家/金沙大道600号	沈力清 0571-85935817
110		商业纠纷调解服务	会员企业商业纠纷调解服务	商事纠纷调解委员会:(为会员企业提供纠纷调解)	商会、会员企业申请—受理和审查—受理调解申请—调解—案件	区工商联	低频	会员企业	全区	长期推进	企服新干线	民营经济代表人士之家/金沙大道	沈力清 0571-85935817

			●		存档							600号	
111		商业纠纷调解服务	企业知识产权纠纷调解服务●	知识产权纠纷调解：为企业提供知识产权纠纷调解。	企业或个人线上或现场申请--受理和审查--受理调解申请--调解--案件存档	区市场监督管理局	低频	企业或个人	全区	长期推进	浙江知识产权在线	金沙大道600号/江东大道2199号智慧谷C1幢402室	朱智敏 0571-82981226
112		商业纠纷调解服务	个人知识产权纠纷调解服务●	知识产权纠纷调解：为个人提供知识产权纠纷调解。	企业或个人线上或现场申请--受理和审查--受理调解申请--调解--案件存档	区市场监督管理局	低频	企业或个人	全区	长期推进	浙江知识产权在线	金沙大道600号/江东大道2199号智慧谷C1幢402室	朱智敏 0571-82981226
113		法律咨询类服务	企业法律咨询类服务★	为企业提供法律咨询相关业务。	取号申请——提交材料——受理——缴费——审批	区司法局	中频	所有企业和个人	全区	长期推进	/	社会治理中心、行政服务中心	俞祖望 0571-82981078
114	法治服务	法律咨询类服务	个人法律咨询类服务★	为群众提供法律咨询相关业务。	取号申请——提交材料——受理——缴费——审批	区司法局	中频	所有企业和个人	全区	长期推进	/	社会治理中心、行政服务中心	俞祖望 0571-82981078

115	[牵头单位：区司法局]	“律师调查令一件事”服务	“律师调查令一件事”服务★	为涉企诉讼代理律师提供数字化调查令申请、审批、核验、反馈服务	律师在浙江法院网在线申请——法官办公平台在线审批——协同单位通过IRS接口或微信、浙政钉移动端进行在线核验——律师在浙江法院网在线反馈	区法院	高频	所有企业和个人	全区	长期推进	企服新干线（“律师调查令一件事”应用）	/	鲍斌寅 0571-89898304
116		营商环境检察驿站	履行检察职能★	1.依法履行刑事、民事、行政、公益诉讼等检察职能，对民营企业平等对待、平等保护。	线上或线下提交申请并提交材料——初审——受理后移转具体部门或人员办理——调查核实并听取企业意见——答复	区检察院、区工商联	中频	企业	全区	长期推进	企服新干线	企业综合服务中心	许欢 0571-89899275；沈力清 0571-85935817
117		营商环境检察驿站	办理各类诉讼事项★	2.妥善办理与营商环境有关的刑事诉讼、民事诉讼及行政诉讼违法投诉事项。									

118		营商环境检察驿站	知识产权保护★	3.强化知识产权保护,加强行政执法与刑事司法双向衔接,推进构建知识产权一体化保护工作格局。									
119		营商环境检察驿站	企业合规建设★	4.促进企业加强自身合规建设,依法惩治民营企业内部人员犯罪,及时发现和预防违法犯罪问题。									
120	法治服务[牵头单位:区]	营商环境检察驿站	涉企犯罪预防★	5.开展涉企犯罪预防,结合民企检察保护工作,为企业提供“定制菜单”式法治服务。									
121		信用修复	信用修复★	为受到行政处罚的企业提供信用修复	信用杭州-信用修复-点击提交信用修复材料-个人登录/法人登	区发展改革局	中频	收到行政处罚企业	全区	长期推进	信用杭州网址	无	孙腾 0571-89535421

	司 法 局]				录-提交材料-查看进程								
1 2 2	诉 求 服 务 (牵 头 单 位 : 区 经 信 科 技 局)	钱 塘 营 商 热 线 诉 求 服 务	钱 塘 营 商 热 线 诉 求 服 务★	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难问题及诉求; 2.受理关于优化营商环境的意见建议。	钱塘营商热线“85901890”接收企业诉求-录入“钱塘8590企服新干线”系统-统一交办处理	区 经 信 科 技 局	中 频	所 有 企 业	全 区	长 期	8590189 0	无	徐 铜 13588180 123
1 2 3	牵 头 单 位 : 区 经 信 科 技 局)	企 业 诉 求 码 诉 求 服 务	企 业 诉 求 码 诉 求 服 务★	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难问题及诉求; 2.受理关于优化营商环境的意见建议。	企业扫码诉求码提交诉求-录入“钱塘8590企服新干线”系统-统一交办处理	区 经 信 科 技 局	高 频	所 有 企 业	全 区	长 期	企 服 新 干 线	否	徐 铜 13588180 123
1 2 4	助 企 服 务 员 日 常 走 访 诉 求 服 务	助 企 服 务 员 日 常 走 访 诉 求 服 务★	助 企 服 务 员 日 常 走 访 诉 求 服 务★	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难问题及诉求; 2.受理关于优化营商环境的意见建议。	助企服务员接收企业诉求-录入“钱塘8590企服新干线”系统-统一交办处理	各 部 门、 平 台、 街 道	高 频	所 有 企 业	全 区	长 期	企 服 新 干 线	助 企 服 务 员 日 常 走 访	徐 铜 13588180 123

1 2 5	区领导日常调研诉求服务	区领导日常调研诉求服务★	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难和问题及诉求; 2.受理关于优化营商环境的意见建议。	区领导日常调研接收企业诉求-录入“钱塘 8590 企服新干线”系统-统一交办处理	区委办、区府办	高频	所有企业	全区	长期	企服新干线	区领导日常调研	徐铜 13588180 123
1 2 6	“亲清面对面、政企早餐会”诉求服务	“亲清面对面、政企早餐会”诉求服务★	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难和问题及诉求; 2.受理关于优化营商环境的意见建议。	“亲清面对面、政企早餐会”接收企业诉求-录入“钱塘 8590 企服新干线”系统-统一交办处理	区委办、区府办	中频	所有企业	全区	长期	企服新干线	“亲清面对面、政企早餐会”	徐铜 13588180 123
1 2 7	“人才座谈会”诉求服务	“人才座谈会”诉求服务★	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难和问题及诉求; 2.受理关于优化营商环境的意见建议。	“人才座谈会”接收企业诉求-录入“钱塘 8590 企服新干线”系统-统一交办处理	区委人才办	中频	所有企业	全区	长期	企服新干线	人才座谈会	高凯炀 89535311

128	“钱塘倾听·亲清聚力”政企恳谈会诉求服务	“钱塘倾听·亲清聚力”政企恳谈会诉求服务★	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难问题及诉求； 2.受理关于优化营商环境的意见建议。	“钱塘倾听·亲清聚力”政企恳谈会接收企业诉求-录入“钱塘8590企服新干线”系统-统一交办处理	区工商联	高频	会员企业	全区	长期	企服新干线	钱塘区民营经济代表人士之家	沈力清 89535817
129	“亲清直通车”政企恳谈会诉求服务	“亲清直通车”政企恳谈会诉求服务★	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难问题及诉求； 2.受理关于优化营商环境的意见建议。	“亲清直通车”政企恳谈会接收企业诉求-录入“钱塘8590企服新干线”系统-统一交办处理	区工商联	高频	会员企业	全区	长期	企服新干线	钱塘区民营经济代表人士之家	沈力清 89535817
130	“局长·代表面对面”诉求服务	“局长·代表面对面”诉求服务★	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难问题及诉求； 2.受理关于优化营商环境的意见建议。	“局长·代表面对面”接收企业诉求-录入“钱塘8590企服新干线”系统-统一交办处理	区人大	低频	所有企业	全区	长期	企服新干线	各街道人大代表联络中心站	石晗 89535131

131		人大代表固定接待日诉求服务	人大代表固定接待日诉求服务★	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难和问题及诉求； 2.受理关于优化营商环境的意见建议。	人大代表固定接待日接收企业诉求-录入“钱塘8590企服新干线”系统-统一交办处理	区人大	中频	所有企业	全区	长期	企服新干线	各街道人大代表联络中心站	石晗 89535131
132		政企商会诉求服务	政企商会诉求服务★	1.受理企业在生产经营过程中遇到的困难和问题及诉求； 2.受理关于优化营商环境的意见建议。	政企商会接收企业诉求-录入“钱塘8590企服新干线”系统-统一交办处理	区政协	中频	所有企业	全区	长期	企服新干线	政企商会	刘讯 89535201
133	兜底服务（	7*24小时自助服务大厅	7*25小时自助服务大厅★	提供咨询引导、自助帮办代办等服务	咨询-引流到自助办-自助机上帮助操作办理-办结	区行政审批局	高频	所有企业和个人	全区	长期推进	浙里办、浙江政务网	综合服务中心	89898899

134	牵头单位：区行政审批局)	“兜底办”专窗服务	“兜底办”专窗服务★	聚焦企业群众办事过程中遇到的无处受理、多部门无牵头、无先例、老幼孕残外为办事主体的、其他各类非常规的事项，提供兜底办服务。	窗口受理-需求分类-分级协同处置-后台处置-意见反馈-服务评价-办理结束-总结提炼	区行政审批局	低频	所有企业和个人	全区	长期推进	浙里办、浙江政务网	综合服务中心	89898899
135	兜底服务（牵头单	导办帮办服务	导办帮办服务★	开通政务服务视频远程导办服务，为企业群众提供线上、线下咨询、导办、帮办、适老化、无障碍、文印等精准服务。	线上：咨询-线上视频连线-远程指导办理-办结 线下：咨询-引导到办理窗口-办结	区行政审批局	高频	所有企业和个人	全区	长期推进	/	综合服务中心	89898899

136	位：区行政审批局)	导办帮办服务	导办帮办服务★	开通AI自动问答服务，依托“企服新干线”平台，开发高频服务事项标准化问答库，随时解答企业各类需求。	/	区经信科技局	所有企业和个人	全区	长期推进	企服新干线(政务服务“一号呼”、视频远程导办)	综合服务中心		
137	审批服务(牵头单位：区行政审批	企业开办	导办帮办咨询服务★	线下自助服务区,提供企业开办业务专人导办帮办咨询服务;	线上:咨询-引导至浙里办、浙江政务网--办结 线下:咨询-引导到办理窗口-办结	区市场监管局	高频	所有企业	全区	长期	浙里办、浙江政务网	金沙大道600号/江东大道3899号商事登记窗口	89898519/82987921
138	区行政审批		首套免费公章★	压减企业开办成本,新开办企业提供免费赠送一套四枚章、免收税控设备费用和服务费、银行开户免收结算账户管理费和年费等服	线上:咨询-引导至浙里办、浙江政务网--办结 线下:咨询-引导到办理窗口-办结		高频	所有企业	全区	长期	浙里办、浙江政务网	金沙大道600号/江东大道3899号商事登记窗口	89898519/82987921

	局)		务;									
139		新开办企业领票“去介质”★	新开办企业领票“去介质”，提供纳税人不再需要预先领取税控专用设备(Ukey)，实现发票开具、报销、入账、归档等各环节电子化服务；	线上：咨询-引导至浙里办、浙江政务网--办结 线下：咨询-引导到办理窗口-办结		高频	所有企业	全区	长期	浙里办、浙江政务网	金沙大道600号/江东大道3899号商事登记窗口	89898519/82987921
140		银行开户专人预约服务▲	银行预约开户，提供银行开户专人对接、预约办理服务；	线上：咨询-引导至浙里办、浙江政务网--办结 线下：咨询-引导到办理窗口-办结		高频	所有企业	全区	长期	浙里办、浙江政务网	金沙大道600号/江东大道3899号商事登记窗口	89898519/82987921

141			办理结果免费快递送达★	优化办理结果送达,提供办理结果免费快递送达,随附企业设立登记档案查档件服务;	线上:咨询-引导至浙里办、浙江政务网--办结 线下:咨询-引导到办理窗口-办结		高频	所有企业	全区	长期	浙里办、浙江政务网	金沙大道600号/江东大道3899号商事登记窗口	89898519/82987921
142			电子营业执照和指南应用服务★	电子证照下载应用指导服务,同步发放电子营业执照和电子印章,通过短信、电话、宣传手册等多种指导渠道,引导新设企业做好电子证照的下载和应用工作,实现健康便捷办事;	线下:咨询-引导到自助服务区-办结		高频	所有企业	全区	长期	/	金沙大道600号/江东大道3899号商事登记窗口	89898519/82987921
143			开办前指导服务★	深化企业开办前行政指导,围绕政务帮办、法律风险等基础性问题,通过现	线下:咨询-引导到相关业务科室-办结		高频	所有企业	全区	长期	/	金沙大道600号/江东大道3899号商事登记窗	89898519/82987921

			场、电话及视频等方式进行宣传、指导；								口/江东大道 2199 号区市场监管局	
144		合规经营指导服务★	加强企业开办后合规经营指导,通过编制合规经营指导手册、一对一体检预约等形式,指导企业及时发现生产经营过程中涉及的风险点和违法行为,帮助识别和评估潜在风险,指导风险化解和规避。	线下: 咨询-引导到相关业务科室-办结		高频	所有企业	全区	长期	/	江东大道 2199 号区市场监管局	89898519 /82987921
145	项目开工	项目前期联合指导手册制定★	项目前期联合指导手册制定	1、企业在项目签约后自行或通过产业平台向区行政审批局提出需求	区行政审批局、区发改局、区公安分局(交	中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	朱伟锋 0571-89899162 叶斌 0571-836

				2、区行政审批局汇总各审查审批部门的指导内容形成指导手册 3、区行政审批局发放给企业	警)、区政法委、区住建局、区应急管理局、区综合行政执法局、市规划资源局钱塘区分局、市生态环境局钱塘分局							97070
146		项目前期联合指导服务★	项目前期联合指导服务	1、企业在项目签约并确定设计单位后自行或通过产业平台向区行政审批局提出要求 2、区行政审批局会同产业平台组织各审查审批部门召开联合指导会议对企业和设计单位进行指导		中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	
147		审批事项个性化清单定制★	审批事项个性化清单定制	1、方案联审后由区行政审批局会同各审批部门制定审批事项清单 2、直接发送给企业		中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	

148			项目服务小分队专项服务★	项目服务小分队专项服务	1、区行政审批局在项目推进过程中直接询问存在的问题 2、与企业约定专项服务需求和服务时间 3、对企业进行专项服务		中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	
149			中介机构服务信息提供▲	中介机构星级评价	1、区行政审批局会同区发改局、区政法委、区应急管理局、市规划资源局钱塘分局、市生态环境局钱塘分局开展涉审中介机构星级评价 2、区商务局、各产业平台、各街道等招商主体在项目招商阶段询问企业是否需要 3、以上招商主体		中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	

					根据企业需要提供星级评价信息供企业参考								
150		远程视频指导服务★	远程视频指导服务	1、企业向审批部门提出需求 2、审批部门发起远程视频指导服务		中频	企业	全区	长期			投资项目联审中心	
151		开展线上报批前的系统操作培训★	开展线上报批前的系统操作培训	1、审批部门主动询问企业需求 2、根据企业需求开展培训		中频	企业	全区	长期			投资项目联审中心	
152		政策匹配推送★	政策匹配推送	1、企业向区行政审批局提出需求 2、区行政审批局汇总相关部门的政策形成政策文件包推送给企业		中频	企业	全区	长期			投资项目联审中心	

153		图审提前服务▲	图审提前服务	1、企业赋码后指导企业线上确定施工图审单位 2、联系图审单位提前开展施工图设计阶段的对接服务		中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	
154	既有工业厂房装修改造审批服务	项目审批事项和流程私人定制★	项目审批事项和流程私人定制	1、区行政审批局或产业平台在项目启动期在接受企业咨询时与企业确认需求 2、区行政审批局会同其他相关部门制定审批事项和流程 3、将审批事项清单和流程发送给企业	区行政审批局、区发改局、区住建局、区应急管理局、市生态环境局钱塘分局	中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	朱伟锋 0571-89899162 叶斌 0571-83697070
155		审批政策文件包★	审批政策文件包	1、企业向区行政审批局提出需求 2、区行政审批局汇总相关部门的政策形成政策文		中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	

				件包推送给企业								
156		中介服务信息提供▲	中介服务机构服务信息提供	<p>1、区行政审批局会同区发改局、区政法委、区应急管理局、市规划资源局钱塘分局、市生态环境局钱塘分局开展涉审中介机构星级评价</p> <p>2、区商务局、各产业平台、各街道等招商主体在项目招商阶段询问企业是否需要</p> <p>3、以上招商主体根据企业需要提供星级评价信息供企业参考</p>		中频	企业	全区	长期			投资项目联审中心
157		审批前系统操作培训	审批前系统操作培训	<p>1、审批部门主动询问企业需求</p> <p>2、根据企业需求</p>		中频	企业	全区	长期			投资项目联审中心

			★		开展培训								
158			远程视频指导服务★	远程视频指导服务	1、企业向审批部门提出需求 2、审批部门发起远程视频指导服务	中频	企业	全区	长期			投资项目联审中心	
159			危险化学品使用技术指导★	危险化学品使用技术指导	1、区行政审批局在项目前期审批指导时与企业确认情况 2、将情况发送给区应急管理局 3、由区应急管理局联系企业进行技术指导	中频	企业	全区	长期			投资项目联审中心	
160			施工单位选聘要点提醒★	施工单位选聘要点提醒	1、由区行政审批局询问企业需求并将需求告知区住建局 2、由区住建局联系企业进行要点提醒	中频	企业	全区	长期			投资项目联审中心	

161		现场工程质量安全监督提前告知★	现场工程质量安全监督提前告知	由区行政审批局在企业进行项目施工许可前准备工作时，提前将区住建局制定的告知书发放给企业		中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	
162		项目验收前共同现场指导▲	项目验收前共同现场指导	由区住建局根据施工进度组织各验收部门进行验收前的现场指导		中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	
163		关联验收事项同步告知★	关联验收事项同步告知	由区住建局在项目五方主体验收和消防验收时，向企业发放由区发改部门和环保部门制定的节能、环保等其他验收事项		中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	
164	项目竣工验收	竣工前现场联合指导服务★	竣工前现场联合指导服务	1、由区行政审批局在项目施工过程中与企业确认服务需求和时间 2、组织各验收部	区行政审批局、区发改局、区公安分局（交	中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	朱伟锋 0571-89899162 叶斌 0571-836

					门进行验收前的现场指导	警))、 区住建局、区综合行政执法局、市规划资源局钱塘分局、钱塘供电公司、市水务控股集团、萧山环境集团							97070
165		消防验收前技术指导▲	消防验收前技术指导	1、由区住建局在项目施工过程中与企业确认服务需求和时间 2、提前对现场进行技术指导	中频		企业	全区	长期			投资项目联审中心	
166		附属绿地面积确认预查勘★	附属绿地面积确认预查勘	1、由区住建局在项目施工过程中与企业确认服务需求和时间 2、提前对现场进行预查勘	中频		企业	全区	长期			投资项目联审中心	
167		水电报装进度协同服务●	水电报装进度协同服务	1、由做地主体了解项目的用电需求 2、由区行政审批局组织前期或竣工验收联合指导后，各方按节点进度协同 3、做地主体和供	中频	企业	全区	长期			投资项目联审中心		

					水供电部门进行 专项服务								
1 6 8		市政 公用 配套 设施 施工	项目前期 联合 指导★	项目前期联合 指导	<p>1.企业在项目签约后自行或通过产业平台向区行政审批局提出指导需求。</p> <p>2.区行政审批局会同产业平台组织各管线单位召开现场联合指导会，摸排地块四至周边地下管线情况，并对企业和设计单位进行指导。</p> <p>3.企业与各管线单位取得联系。</p>	区行政审 批局、区 综合行政 执法局、 区公安分 局（交 警）、各 管线单位 （钱塘供 电公司、 市水务控 股集团、 萧山环境 集团、中 国燃气、 杭州东能	中 频	企 业	全 区	长 期		投资项 目 联 审 中 心	张琼冰 0571-829 81990; 傅 丁丁 0571-868 71768; 沈 明 0571-829 81916

169		道路养护、绿化相关增值服务★	道路养护、绿化养护相关增值服务	<p>1.企业向区行政审批局提出需求。</p> <p>2.区行政审批局根据区综合行政执法局提供的道路养护单位、绿化养护单位名录，供企业参考。</p> <p>3.养护单位按照企业施工区域清点道路、绿化设施量，出具苗木明细。</p> <p>4.企业与养护单位确立联系，施工后及时做好绿化、道路恢复验收报备。</p>	燃气、杭州钱江燃气等)	中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心
170		定制具体审批事项清单★	定制具体审批事项清单	<p>1.区行政审批局根据企业挖掘计划和涉及施工内容，明确所需审批事项，梳理申</p>		中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心

					请材料，合并共性资料。 2.做好企业指导。								
1 7 1			审批材料模板定制★	审批材料模板定制	1.企业向区行政审批局提出审批指导需求。 2.区行政审批局联合区综合行政执法局、区交警在杭州市有关方案模板的基础上制定钱塘区施工方案模板、交通组织方案模板；各地下管线权属单位根据实际制定地下管线保护协议模板，以上一并提供给企业。 3.企业根据模板填写内容。	中频	企业	全区	长期			投资项目 联审中心	

172			有效集成审批事项（统一收件、统一踏勘）★	有效集成审批事项（统一收件、统一踏勘）	1.区行政审批局按照施工时序，优化涉及事项审批流程，简化申请材料，并做好企业申报指导。 2.企业提交材料。 3.区行政审批局统一收件，统一踏勘，同步审批。		中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	
173			提供树木迁移合理参考价格▲	提供树木迁移合理参考价格	确定市政配套设施施工内容后，部分企业提出施工单位有关迁移树木报价虚高，需要提供参考帮助。区行政审批局会同区综合行政执法局视企业需求，根据实际提供树木迁移合理价格范围供企业参考。		中频	企业	全区	长期		投资项目联审中心	

1 7 4			各管线单位协调机制▲	各管线单位协调机制	<p>1.企业向区行政审批局提出申请。</p> <p>2.区行政审批局组织各地下管线单位对企业施工路径上线路进行排查，是否涉及相应地下管线。</p> <p>3.涉及到的地下管线单位对企业做好地下管线保护指导并签订保护协议。</p>		中频	企业	全区	长期			投资项目联审中心	
-------------	--	--	------------	-----------	---	--	----	----	----	----	--	--	----------	--

附件 5

钱塘区六大产业平台服务清单

六大平台共 202 项服务事项，其中政府侧 140 项、企业侧 30 项、社会侧 32 项。

一、生物医药产业服务清单			
序号	服务类别	服务简介（服务提供方：政府★、企业▲、社会●）	咨询热线
1	诉求服务	★商事审批、投资项目审批、社保医保、税务、市民卡等“一件事”集成服务	联系人：汪磊 联系电话：15088621186
2		★“85901890”营商热线，能答复的当场答复，需交办的事项提交企服新干线，依托“135”协调解决机制形成交办、处置、反馈、评价闭环	
3	人才服务	★指导生物医药企业人才申报国家、省、市级人才及钱塘区生物医药 QE 人才申报	联系人：周永存 联系电话：19817169980
4		★指导生物医药企业人才申报人才创新团队，区级人才项目申报、评审及兑现	
5		●与区内高校定制培养专业人才	

6		●“走进名校·汇聚英才”生物医药人才系列招聘	
7		★每年政府以补贴高校博士的形式组织开展“博士入企”活动，要求每周至少2天在企业，依托高校的研发人才资源，为企业解决技术难题	
8		★生物医药企业海外人才国际资格“比照认定”	
9		▲对接加速器园区“拎包入住”标准厂房、“拎包入住”人才公寓	
10		●生物医药人才社群服务	
11	科创服务	★省药监局创新与审评柔性服务站，提供医药、器械产品审评相关问题的咨询解答	联系人：沈东风 联系电话：13989843516
12		●杭州医药港临床研究服务平台（浙大一院、浙大二院、邵逸夫医院、省人民医院、省儿童医院、省肿瘤医院共建临床试验中心）	
13		●生物医药公共服务平台：汇集26个生物医药产业公共服务平台数据，大型仪器设备共享使用	
14		★国家高企、国家科技型中小企业、“专精特新”等项目申报的指导、办理	
15		▲知识产权加速器：围绕知识产权创造、保护、管理和服务等，推动形成上市服务精准化、风险管理数字化、优质中介集成化的知识产权服务体系	
16	金融服务	★浙江省生物医药版，提供生物医药板解读及申请渠道	联系人：周永存 联系电话：19817169980
17		★钱塘区科创生物加速营，围绕“股权、融资、规范、上市”四大主题开展培训课程	

18		★生物医药产业基金政策讲解及申请指导	
19		▲对接银行融资渠道	
20		▲对接政府性融资担保服务	
21	政策服务	★区级“领飞计划”、生物医药专项政策、“一企一策”规范解读，开设政策解读直播间	联系人：童华栋 联系电话：15925632126
22		★政策兑现线下收件，联动审核，通过“亲清在线”平台点击兑付	
23	法治服务	★省司法厅指导企业合规经营试点；	联系人：周永存 联系电话：19817169980
24		★指导企业商业秘密保护	
25		★预防涉企经济犯罪	
26		★企业信用修复	
27		★易制毒化学品、危化品、消防、环评、排污等事项咨询	
28		★生物医药共享法庭	
29		●法律指导联盟（结合高层次人才创业全过程的法律风险，提供就业法律指导）	
30		▲会计师事务所审计服务	
31	开放服务	★特殊生物制品一体化通关平台；杭州机场海关“四省服务站”加快通关进程	联系人：沈东风 联系电话：13989843516
32		★人才出入境办理、外籍人才工作证办理	

33		★企业出海加急办证	
34		▲护航浙商境外投资	
35	兜底服务	★为企业群众提供线上、线下咨询、导办、帮办等精准服务	联系人：汪磊 联系电话：15088621186
36	产业链服务	★外籍人才工作证办理；	(区经信科技局)
37		★通过“一键找园”系统可以线上VR查看现有厂房地理位置、现状、层高、租金、服务配套等，解决初创生物医药企业落户场地问题；	(医药港)
38		★线下自助服务区,提供企业开办业务专人导办帮办咨询服务；	(区市场监管局)
39		★压减企业开办成本，新开办企业提供免费赠送一套四枚章、免收税控设备费用和服务费、银行开户免收结算账户管理费和年费等服务	(区市场监管局)
40		★新开办企业领票“去介质”，提供纳税人不再需要预先领取税控专用设备(Ukey)，实现发票开具、报销、入账、归档各环节电子化服务	(区市场监管局)
41		★银行预约开户，提供银行开户专人对接、预约办理服务	(区市场监管局)
42		★优化办理结果送达，提供办理结果免费快递送达，随附企业设立登记档案查档件服务	(区市场监管局)
43		★电子证照下载应用指导服务，同步发放电子营业执照和电子印章，通过短信、电话、宣传手册等多种指导渠道，引导新设企业做好电子证照的下载和应用工作，实现健康便捷办事	(区市场监管局)

44	★深化企业开办前行政指导，围绕政务帮办、法律风险等基础性问题，通过现场、电话及视频等方式进行宣传、指导	(区市场监管局)
45	●提供营业执照代办服务	
46	★生物医药公共服务平台的招引及建设	(医药港)
47	★通过“钱塘校融”平台提供技术交易服务	(区经信科技局、科学城)
48	★审批服务：为科研、教学单位购用药品、麻醉药品提供资料预审服务	(区市场监管局)
49	★海关特殊物品出入境卫生检疫审批	(杭州海关卫生处)
50	★实验动物使用审批服务	(省科技厅)
51	★生物医药相关细分领域揭榜挂帅等工信项目申报指导	(省经信局)
52	●研发委托服务 (CRO)	
53	●实验室设计装修委托服务；	
54	●环评安评能评编制委托服务；	
55	●科研物资一站式平台采购服务；	

56	●动物实验委托服务；	
57	●检验检测委托服务；	
58	●危废处置委托服务	
59	●银行、基金等融资服务。	
60	★药品注册抽样根据企业所需立即安排	(区市场监管局)
61	★每年推荐器械生产企业产品进入省器械检验院优先检验名录	(区市场监管局)
62	★对符合要求的药品、医疗器械推荐进入绿色通道	(区市场监管局)
63	★《关于优化医疗器械注册审评审批的实施意见》、《实施营商环境优化提升“一号改革工程”促进我省生物医药产业高质量发展的若干举措》等政策宣贯、答疑	(区市场监管局)
64	★注册进度跟踪及问题咨询	(医药港)
65	●生物医药产业产品注册注册申报服务	
66	●引进生物医药知识产权联盟，提供知识产权申报、维权服务。	

67		★为药品、医疗器械生产企业提供生产许可资料预审和现场预查服务	(区市场监管局)
68		★为药品、医疗器械生产企业提供厂房生产图纸预审服务	(区市场监管局)
69		★药品生产领域疑难问题递交省市市场监管局，推进政企面对面对接	(区市场监管局)
70		●生产委托代工服务 (CMO)	
71		★帮助企业协调与省、市医保部门对接指导服务	(区人社局)
72		★提供区内药品生产、销售企业供需信息交流渠道	(区市场监管局)
73		●提供药品、医疗器械销售政策咨询	(区市场监管局)
74		●销售委托服务 (CSO)	
75		●销售商务合作 (BD)	
服务地址：钱塘区下沙街道福城路 501 号和达药谷四期 6 幢 2 楼			
二、数字经济产业服务清单			
序号	服务类别	服务简介 (服务提供方：政府★、企业▲、社会●)	咨询热线

1	人才服务	★指导数字经济等产业人才申报国家、省、市级人才及钱塘区人才申报；	<p>联系人：翟婕 联系电话：15861807113</p>
2		★指导数字经济等产业人才申报人才创新团队，区级人才项目认定、评审及兑现	
3		★开展数字经济-元宇宙专项人才项目对接，提供全流程服务。	
4		★针对高层次人才开展人才子女夏令营、国情研修、“钱塘话潮”、“科技人才企业家服务日”等系列品牌活动	
5		●校地人才交流合作：开展高校“博士入企”和企业人才入校，实现双向交流服务。（科学城）	
6	科技服务	▲产业园区联盟：提供“众创空间-孵化器-加速器-产业园”的全链条科创生态体系服务	<p>联系人：陆文杰 联系电话：18606522852</p>
7		★国家高新技术企业、专精特新体系、重大专项等各类资质申报指导	<p>联系人：李壮壮 联系电话：17815601690</p>
8		●校融平台：对接企业科技攻关需求，依托区内外高校及专业研发机构，实现科技成果快速转移转化。	

9		▲品牌指导服务站:为企业提供品牌规划、数据支撑、知识产权保护等服务	
10	金融服务	▲资本市场对接:定期召开各类资本对接会、银企对接会,为企业争取各类资金支持。	联系人:杨卫 联系电话:15700199636
11		▲针对(准)独角兽、专精特新“小巨人”等拟上市企业开展上市辅导	
12		▲基金支持:与头部基金开展深度合作,为企业发展提供动力	
13	政策服务	★领飞计划及其他省市区政策解答、“一企一策”线上线下咨询和审核	联系人:韩璐 联系电话:13957146777
14		★政策兑现:通过“亲清在线”平台实现在线拨付	联系人:吕国娟 联系电话:13958081528
15	法律服务	★巡回法庭:为企业提供手可及的司法服务(区法院)	联系人:程宇昂 联系电话:13106211516
16		●司法护航行动(活动):定期举办法律交流沙龙,司法护航企业发展	

17	审批服务	★投资项目审批指导服务：全流程指导企业申报投资项目	联系人：陈率 联系电话：13738197415
18	开放服务	★协助企业与海关做好产品、设备通关事项对接	联系人：韩璐 联系电话：13957146777
19		▲高能级国际化创新载体：6所国际化研究中心和16处国际化创新载体提供约60万方的国际化双创空间	联系人：陆文杰 联系电话：18606522852
20	诉求服务	★“红立方”组团式服务：以组团为窗口，覆盖企业“全生态链”服务需求。按照“问题收集—汇总分析—对接反馈—解决归档”四个步骤，形成服务闭环	联系人：劳丽芳 联系电话：13588299805
21		★设立“85901890”营商热线，能答复的当场答复，需交办的事项提交企服新干线，依托“135”协调解决机制形成交办、处置、反馈、评价闭环	
22	兜底服务	★重难点问题按照“主动担当、分级履职、各负其责”的原则，根据上下联动、左右互动的问题协调处理机制进行解决	联系人：韩璐 联系电话：13957146777
23	产业链服务	▲定期召开产业链对接会，做好拓订单、稳市场服务，帮助企业实现资源互通、互利共赢。	联系人：李壮壮 联系电话：17815601690
24		▲通过“大手牵小手”系列活动，为初创人才企业链接区内上下游大企业资源，助力企业快速发展。	联系人：杨卫 联系电话：15700199636

服务地址：钱塘区白杨街道科技园路 267 号国际创博中心一楼

三、高端装备产业服务清单

序号	服务类别	服务简介（服务提供方：政府★、企业▲、社会●）	咨询热线
1	人才服务	★指导汽车、航空航天企业人才申报国家、省、市级人才及钱塘区汽车、航空航天 QE 人才申报	联系人：江雅赛 联系电话：0571-86906878
2		★指导汽车、航空航天、智能制造企业人才申报人才创新团队，区级人才项目认定、评审及兑现	
3		●市域产教联合体：与区内外高校定制培养专门人才	
4		★钱塘区中华职教社（筹）：与区内职业院校推进校企共建	
5	科技服务	●提供高端装备零部件及其材料的性能检测、第三方出厂检验复验、出口产品认证等服务；提供专家咨询问诊、技术人才联合培养、标准制订及修订；检验检测公共服务平台内大型仪器设备共享使用	联系人：童银燕 联系电话：0571-86905228
6		★国家高企、专精特新、重大专项等各类科技项目申报指导、办理	
7	金融服务	★区产业基金政策讲解及申请指导	联系人：顾超蓝 联系电话：0571-82985387

8		▲帮助企业（含小微园）对接银行融资渠道	
9	政策服务	★区级“领飞计划”、汽车产业专项政策、“一企一策”规范解读	联系人：张海洋 联系电话：0571-86907028
10		★政策兑现线下收件，联合审核，通过“亲清在线”平台点击兑付	
11		★依托“135”问题解决机制，受理企业问题诉求	
12	法律服务	▲指导企业做好商业秘密（含知识产权）保护及进行专利规避与诉讼	联系人：顾超蓝 联系电话：0571-82985387
13		▲预防企业经济犯罪；联动提供高层次人才就业法律指导	
14	审批服务	★为项目提供代办服务	联系人：顾超蓝 联系电话：0571-82985387
15		★商事审批：指导企业做好开办“一件事”集成服务；社保医保：指导企业在线办理参保登记、社会保障卡申领	
16		★税务服务：指导企业在线办理纳税缴费等事项；投资项目审批服务：提供企业投资项目从签约到开工全链条审批服务	
17	开放服务	★开放长安福特、杭州吉利、章华等工业旅游示范基地	联系人：储旭明 联系电话：0571-86906708
18	诉求服务	★“博士专家入企”活动：由政府根据企业需求匹配高校博士专家，并资助专家入企开展为期一年的技术合作	联系人：童银燕 联系电话：0571-86905228

19		★汽车党建联盟：建立起联盟例会制度、联盟论坛制度、联盟互联制度、联盟保障制度和联盟轮值制度等，积极化解问题，解决困难，提升服务效率。通过企业吹哨，红盟报到，主动服务汽车整车及零部件企业	
20		▲易制毒化学品、危化品、消防、环评、排污等事项咨询	
21	兜底服务	★为企业群众提供线上、线下咨询、导办、帮办等精准服务	联系人：张海洋 联系电话：0571-86907028
服务地址：钱塘区前进街道江东一路 5000 号 5 楼			
四、新材料产业服务清单			
序号	服务类别	服务简介（服务提供方：政府★、企业▲、社会●）	咨询热线
1	诉求服务	★受理企业诉求，给予解答或引导	联系人：童建列 联系电话：13656699726
2		★设立“85901890”营商热线，能答复的当场答复，需交办的事项提交企服新干线，依托“135”协调解决机制形成交办、处置、反馈、评价闭环	
3		★提供企业投资项目从签约到开工全链条审批代办服务	联系人：孔灿刚 联系电话：13867146633

4		★存量地块招商项目准入辅导服务	
5		★基建项目方案前期联合辅导服务	
6		★化工、储能等特殊产业容积率论证服务	
7	人才服务	★指导新材料企业人才申报国家、省、市级人才及钱塘区新材料人才申报	联系人：施森军 联系电话：18072758778
8		★指导新材料企业人才申报人才创新团队，辅导高层次人才创新创业项目进行区级人才项目认定、评审及政策兑现	
9		★通过搭建校企合作平台，为企业提供人才招聘，开展“博士入企”活动，推动成果转化等相关服务。	
10		★对接人才公寓“拎包入住”	
11	科创服务	★国家高新、专精特新、重大专项等各类科技项目申报指导、办理	联系人：叶佳锋 联系电话：13967142666
12		★一站式技术交易服务，为新材料企业创新成果转化提供优质服务。	
13		▲知识产权加速器：围绕知识产权创造、保护、管理和服务等，推动形成风险管理数字化、优质中介集成化的知识产权服务体系	

14	金融服务	★新材料产业基金政策讲解及申请指导	联系人：查勤刚 联系电话：13600525208
15		▲对接银行融资渠道，对接政府性融资担保服务	
16		●依托浙江股权交易中心合作平台，通过项目路演、培训，提供专家指导、融资资源匹配、实时上市政策宣贯，新三板上市绿色通道等服务。	
17	政策服务	★区级“领飞计划”、新材料产业专项政策、“一企一策”规范解读，开设政策解读热线	联系人：查勤刚 联系电话：13600525208
18		★政策兑现线下收件，联动审核，通过“亲清在线”平台点击兑付	
19	法治服务	★法律咨询服务	联系人：施森军 联系电话：18072758778
20		★易制毒化学品、危化品、消防、环评、排污等事项咨询	
21		▲会计师事务所审计服务	
22	开放服务	★对接海关加快新材料产业设备、产品通关进程	联系人：叶佳锋 联系电话：13967142666
23	兜底服务	★为企业群众提供线上、线下咨询、导办、帮办等精准服务	联系人：童建列 联系电话：13656699726

24	安全生产服务	●依托化工行业省级专家库，对意向落户化工园区的项目进行入园风险论证，为企业安全准入提供优质服务。	联系人：顾钢亮 联系电话：13588234606
25		★根据企业的实际需求，通过指导、帮扶、建档等方式对化工园区所有企业安全基础建设、企业改造提升、危化品专项整治等各项工作提供技术服务。	
26		●联合中国化学品安全协会专家，通过指导、培训等方式，推进企业安全管理班组建设，提升企业安全生产管理水平服务。	
27		★针对企业易发、多发的安全生产问题，联动省、市、区各相关部门，提供全生命周期安全体检服务。	
28		★通过化工园区智慧化监管系统，智能分析企业安全隐患等，提供提前预警及处置服务。同时，可提供在线安全培训、在线应急演练、应急专家及物资搜索等增值服务	
29	产业链服务	●建立新材料党建联盟，通过组织开展系列行业党建联盟活动，按照“党建共建、创新共赢、资源共享、合作共进”的工作原则，引领新材料等新兴产业的技术进步，促进高新技术产业发展，加快创新成果的产业化和商业化推广应用。	联系人：叶佳锋 联系电话：13967142666
服务地址：钱塘区临江科创园（钱塘区临江街道纬五路 3688 号）			
五、综合保税产业服务清单			
序号	服务类别	服务简介（服务提供方：政府★、企业▲、社会●）	咨询热线

1	人才服务	★指导综保区企业人才申报国家、省、市级人才及钱塘区 Q 类人才的申报	联系人：徐老师 联系电话：0571-89898234
2		★指导综保区企业人才申报国家、省、市级人才计划、人才团队	联系人：徐老师 联系电话：0571-89898234
3		★指导综保区企业申报区级人才项目认定、评审等	联系人：徐老师 联系电话：0571-89898234
4		★生物医药产业人才国际职业资格“比照认定”	联系人：印老师 联系电话：0571-89898943
5		●跨境电商学院：与浙江工商大学、金融职业学院开展跨境电商人才培养合作	联系人：陈老师 联系电话：0571-86086712
6	科创服务	★设立跨境电商品牌出海服务指导站，为企业提供品牌出海规划、数据支撑、创牌指导等服务	联系人：陈老师 联系电话：0571-86086712
7		★国家高企、专精特新、重大专项等各类科技项目申报指导、办理	联系人：徐老师 联系电话：0571-89898234

8		★围绕知识产权创造、保护、管理和服务等，推动形成上市服务精准化、风险管理数字化、优质中介集成化的知识产权服务体系	联系人：陈老师 联系电话：0571-86086712
9	金融服务	▲提供企业上市培育辅导服务	联系人：张老师 联系电话：0571-89899172
10		▲提供本外币一体化、跨境资金池、数字人民币等相关业务咨询服务	联系人：印老师 联系电话：0571-89898943
11		▲对接银行融资渠道，对接政府性融资担保服务	联系人：张老师 联系电话：0571-89899172
12		★区级“领飞计划”“综保特色平台发展”政策解读，政策兑现线下收件，联动审核，通过“亲清在线”平台点击兑付	联系人：徐老师 联系电话：0571-88268795
13	政策服务	★区级“领飞计划”“鼓励自贸试验区制度创新”政策解读，政策兑现线下收件，联动审核，通过“亲清在线”平台点击兑付	联系人：印老师 联系电话：0571-89898943
14		★区级“领飞计划”跨境电商政策解读及政策兑现；市级、区级跨境电商政策解读、咨询；区级跨境电商政策兑现	联系人：陈老师 联系电话：0571-86086712
15		★跨境电商“一企一策”政策解读；平台“一企一策”线下收件、联动审核、政策兑付	联系人：陈老师 联系电话：0571-86086712

16		★综保区“一企一策”政策解读（除跨境电商以外）	联系人：王老师 联系电话：0571-86085926
17	法治服务	★跨境电商出海法律风险咨询：包括跨境电商在经营活动中的常见纠纷类型，如企业与消费者间的买卖合同纠纷，与跨境电商平台间的网络服务合同纠纷，以及知识产权纠纷等。	联系人：陈老师 联系电话：0571-86086712
18		★跨境电商纠纷化解咨询服务：针对跨境电商企业之间以及企业与跨境电商平台之间的潜在诉讼纠纷，接受相关解纷咨询，并可引导企业至跨境贸易司法解纷平台，提供专业化调解服务	联系人：陈老师 联系电话：0571-86086712
19	法治服务	★跨境电商经营合规咨询服务：包括跨境电子商务经营者关于对外经营活动合规及内部规章建设合规，也包括跨境数据流动、跨境支付结算等新兴合规风险领域	联系人：陈老师 联系电话：0571-86086712
20		★易制毒化学品、危化品、消防、环评、排污等事项咨询	联系人：张老师 联系电话：0571-89899172
21		★自贸共享法庭服务：对自贸区范围内企业提供调解指导、网上立案、在线诉讼、普法宣传、基层治理、调解培训等服务	联系人：杨老师 联系电话：0571-89898004
22	开放服务	▲特殊生物制品一体化通关平台；围绕生物医药企业特殊制品通关需求，提供通关查验等业务咨询服务	联系人：张老师 联系电话：0571-89899172
23		▲“城市货站”：提供进口货物理货，清关申报，代理查验，代缴税款，提货送货以及出口货物进仓，称重，预安检，清关申报，代理查验，货站间分拨等服务	联系人：张老师 联系电话：0571-89899172
24		▲肉类查验场：提供进口肉类通关、查验相关业务咨询服务	联系人：蔡老师

			联系电话：0571-86729912
25		★提供保税物流、保税维修、保税检测、保税研发相关业务咨询服务	联系人：蔡老师 联系电话：0571-86729912
26	跨境电商制度创新服务	★提供“1210”、“9610”、“9710”、“9810”业务模式咨询服务	联系人：陈老师 联系电话：0571-86086712
27		★提供“保税+非保”同包发货业务、9610与9710拼箱出口业务、“区内线下即提”业务等咨询服务	联系人：陈老师 联系电话：0571-86086712
28		★提供跨境直播业务、跨境物流及退换货业务咨询服务	联系人：陈老师 联系电话：0571-86086712
29		★支持企业建设海外仓	联系人：陈老师 联系电话：0571-86086712
30		审批服务	★提供企业投资项目从签约到开工全链条审批代办服务
31	诉求服务	★现场受理企业诉求，给予解答或引导	联系人：张老师 联系电话：0571-89899172
32		★设立“85901890”营商热线，能答复的当场答复，需交办的提交企服新干线，依托“135”协调解决机制形成交办、处置、反馈、评价闭环	联系人：张老师 联系电话：0571-89899172

33	兜底服务	★为企业群众提供线上、线下咨询、导办、帮办等精准服务	联系人：谢老师 联系电话：0571-86714100
服务地址：钱塘区白杨街道十二号大街 18 号			
六、集成电路产业服务清单			
序号	服务类别	服务简介（服务提供方：政府★、企业▲、社会●）	咨询热线
1	人才服务	★指导集成电路企业人才申报国家、省、市级人才及钱塘区集成电路人才申报	联系人：龚姚伊 联系电话：15606553387
2		★指导集成电路企业人才申报人才创新团队，区级人才项目认定、评审及兑现	
3		★钱塘芯谷和杭州电子科技大学共建“钱塘半导体”工程师学院，同时设立产教融合中心： 1.定制培养专业人才； 2.人才招聘； 3.成果转化	
4		●对接人才公寓“拎包入住”	
5	科创服务	★国家高新、专精特新、重大专项等各类科技项目申报指导、办理	联系人：陈诗窈 联系电话：18058736886
6		★设立钱塘芯谷品牌指导服务站，为企业提供品牌规划、数据支撑、创牌指导等服务	
7		★知识产权加速器：围绕知识产权创造、保护、管理和服务等，推动形成上市	

		服务精准化、风险管理数字化、优质中介集成化的知识产权服务体系	
8	金融服务	★集成电路产业基金政策讲解及申请指导；	联系人：方佳 联系电话：15067111285
9		▲对接银行融资渠道，对接政府性融资担保服务	
10	政策服务	★区级“领飞计划”、集成电路专项政策、“一企一策”规范解读，开设政策解读热线	联系人：郭妍洁 联系电话：18058446672
11		★政策兑现线下收件，联动审核，通过“亲清在线”平台点击兑付	
12	法治服务	▲法律咨询服务	联系人：李少可 联系电话：13967180598
13		★易制毒化学品、危化品、消防、环评、排污等事项咨询	
14		▲会计师事务所审计服务	
15	开放服务	★对接海关加快集成电路设备通关进程	联系人：李少可 联系电话：13967180598
16	诉求服务	★受理企业诉求，给予解答或引导	联系人：高市伟 联系电话：18858198954
17		★设立“85901890”营商热线，能答复的当场答复，需交办的事项提交企服新干线，依托“135”协调解决机制形成交办、处置、反馈、评价闭环	
18	兜底服务	★为企业群众提供线上、线下咨询、导办、帮办等精准服务	联系人：高市伟 联系电话：18858198954
19	审批服务	★提供企业投资项目从签约到开工全链条审批代办服务	联系人：高市伟 联系电话：18858198954

20	产业链服务	<p>★建立钱塘区集成电路“芯智造”党建联盟，通过组织开展系列行业党建联盟活动，按照“党建共建、创新共赢、资源共享、合作共进”的工作原则，引领集成电路等新兴产业的技术进步，促进高新技术产业发展，加快创新成果的产业化和商业推广应用</p>	<p>联系人：郭妍洁 联系电话：18058446672</p>
<p>服务地址：钱塘区江东一路与创客路交叉口</p>			

附件 6

钱塘区“一类事”案例汇总表

“一类事”名称	企业（产业）需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
市场准入一类事	<p>从企业视角出发，对于企业开办前中后三端都有不同的诉求，开办前对于选择哪种经营主体创业等问题需要咨询，开办中如何申请、需要哪些材料等问题需要帮办，开办后企业需要做那些事情及如何合规发展需要指导。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.公司设立登记 2.公章刻制备案 3.申领发票 4.社保登记及员工参保登记 5.医保登记及员工参保登记 6.住房公积金登记及员工缴存登记 	<p>政府侧：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.线下自助服务区,提供企业开办业务专人导办帮办咨询服务（省市区市场监管局）； 2.压减企业开办成本，新开办企业提供免费赠送一套四枚章、免收税控设备费用和服务费、银行开户免收结算账户管理费和年费等服务（省市区市场监管局）； 3.新开办企业领票“去介质”，提供纳税人不再需要预先领取税控专用设备（Ukey），实现发票开具、报销、入账、归档各环节电子化服务（省市区市场监管局）； 4.银行预约开户，提供银行开户专人对接、预约办理服务（省市区市场监管局）； 5.优化办理结果送达，提供办理结果免费快递送达（省市区市场监管局），随附企业设立登记档案查档件服务（市区市场监管局）； 6.电子证照下载应用指导服务，同步发放电子营业执照和电子印章，通过短信、电话、宣传手册等多种指导渠道，引导新设企业做好电子证照的下载和应用工作，实现健康便捷办事（省市场监管局）； 7.深化企业开办前行政指导，围绕政务帮办、法律风险等基础性问题，通过现场、电话及视频等方式进行宣传、指导（区市场监管局）； 	<ol style="list-style-type: none"> 1.线上场景：线上通过浙江政务网办理公司设立登记、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业务。 2.线下场景：依托办事窗口、微信公众号、宣传手册、视频宣传、一对一跟进、预约等方式，向企业提供导办代办、行政指导等服务。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.开办前被动接受咨询到主动推送，围绕政务帮办、法律风险等基础性问题，通过现场、电话及视频等方式进行宣传、指导； 2.事后主动加强合规指导，通过编制合规经营指导手册、一对一体检预约等形式，指导企业及时发现生产经营过程中涉及的风险点和违法行为，帮助识别和评估潜在风险，指导风险化解和规避。

“一类事” 名称	企业（产业） 需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
			<p>8.加强企业开办后合规经营指导，通过编制合规经营指导手册、一对一体检预约等形式，指导企业及时发现生产经营过程中涉及的风险点和违法行为，帮助识别和评估潜在风险，指导风险化解和规避（区市场监管局）。</p> <p>企业侧：中介代办服务</p>		
工业项目 开工	1.企业在项目签约至土地摘牌期间，企业想要尽快开展项目方	1.企业投资（含外商投资）项目备案（或核准） 2.建设用地（含临时建设用地）规划许可 3.建设工程设计方案审	1.政府侧服务： （1）项目前期联合指导制定（区行政审批局、市规划资源局钱塘分局等部门） （2）项目前期联合指导服务（区行政审批局、	线上场景： 依托浙省投资项目审监管 3.0 开展线上申报和审批。 线下场景： 依托	1、实行产业项目方案联审联批制度。通过进驻投资项目联审中心的各审批部门与产业平台间的联动和协同，为企业提供项目前

“一类事” 名称	企业（产业） 需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
	<p>案设计等前期工作，以加快后续项目审批进度，实现拿地后尽快开工建设。</p> <p>2.企业对项目审批流程、环节和要求不熟，加上改革举措推陈出新，需要政府侧提供项目审批方面的系统性集成化审批指导。</p> <p>3.企业需要尽可能多的获取项目审批和建设涉及的政策文件、项目中介服务、专业业务等方面的信</p>	<p>查</p> <p>4.超限高层建筑工程抗震设防审批</p> <p>5.社会风险评估报告审查</p> <p>6.新建防空地下室战时功能与防护等级确定</p> <p>7.应建防空地下室的民用建筑项目报建审批</p> <p>8.城市建筑垃圾处置核准</p> <p>9.建设项目环境影响审批（报告书、报告表、登记表）</p> <p>10.生产建设项目水土保持方案审批</p> <p>11.投资项目节能审查</p> <p>12.建设工程(含临时建设)规划许可</p> <p>13.建设工程消防设计审查</p> <p>14.人防工程易地建设费核实与征收</p> <p>15.建设工程招标核准、备案</p>	<p>市规划资源局钱塘分局等部门)</p> <p>(3) 审批事项个性化清单定制（区行政审批局、市规划资源局钱塘分局等部门)</p> <p>(4) 项目服务小分队专项服务（区行政审批局、市规划资源局钱塘分局等部门)</p> <p>(5) 中介服务机构星级评价（区行政审批局、市规划资源局钱塘分局等部门)</p> <p>(6) 远程视频指导服务（区行政审批局、市规划资源局钱塘分局等部门)</p> <p>(7) 开展线上报批前的系统操作培训（区行政审批局、市规划资源局钱塘分局等部门)</p> <p>(8) 政策匹配推送（区行政审批局、市规划资源局钱塘分局等部门)</p> <p>(9) 图审提前服务（区行政审批局)</p> <p>(10) 施工图联合审查，政府购买服务（区行政审批局)</p> <p>(11) 提供企业找地智能推荐服务（省建设厅)</p> <p>(12) 提供城市市政基础设施配套费标准、优惠政策（区行政审批局、区发改局、区财政局)</p> <p>(13) 工程保险（工程质量保险、安责险等）信息服务（区住建局)</p> <p>(14) 区域评估（区发改局、区农业农村局、区社发局等部门)</p> <p>(15) 提供“在线变更图纸、编制电子竣工图编制”（省建设厅)</p>	<p>企业综合服务中心项目联审中心，实现政府侧部门间的工作协同，为企业提供一站式审批指导服务。</p>	<p>期指导、方案联审、问题专题会商、审批事项申报操作系统培训等多类场景的集成化指导服务，提升企业的便利度。</p> <p>2、建立中介服务机构星级评价制度。根据项目涉及审中介服务事项，开展中介服务质量星级评价，并将信息提供给企业作为择优选聘的参考。</p> <p>3、开展项目服务小分队活动。建立多部门组成的项目服务小分队，针对企业遇到的特殊问题和难点问题开展专门服务，帮助企业破解难题。</p>

“一类事” 名称	企业（产业） 需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
	息，用于选择项目中介服务单位、施工单位等前期工作的顺利开展。	16.建设工程施工许可（多合一） 17.建设工程规划验线 18.城市市政基础设施配套费征收	(16) 中介评估联合服务（省建设厅） (17) 工程项目金融信息服务（省建设厅） (18) 绿色建筑规划和碳效能评估服务（省建设厅） (19) 工程计价纠纷调解服务（省建设厅） (20) 提供招投标、合同示范文本等政策咨询服务（省建设厅） (21) 提供工程项目有关人员、资质、起重机械等查询服务（省建设厅） (22) 工程质量检测服务（省建设厅） (23) 新建房屋建筑白蚁预防服务（省建设厅） (24) 施工合同网签服务（省建设厅） 2.社会服务侧： (1) 测绘中介服务（多测合一）		
社会投资 商住服项 目开工	1、企业在取得土地希望尽快完成项目设计，并在办理前期各类事项审批后实现快速开工。 2、审批部门间有待进一步加强信息	1.企业投资（含外商投资）项目备案（或核准） 2.建设用地（含临时建设用地）规划许可 3.建设工程设计方案审查 4.超限高层建筑工程抗震设防审批 5.社会风险评估报告审查 6.新建防空地下室战时功	1.政府侧服务： (1) 项目前期联合指导服务（区行政审批局、市规划资源局钱塘分局等部门） (2) 审批事项个性化清单定制（区行政审批局、市规划资源局钱塘分局等部门） (3) 远程视频指导服务（区行政审批局、市规划资源局钱塘分局等部门） (4) 开展线上报批前的系统操作培训（区行政审批局、市规划资源局钱塘分局等部门） (5) 图审提前服务（区行政审批局） (6) 施工图联合审查，政府购买服务（区行政	线上场景： 依托浙省投资项目审监管 3.0 开展线上申报和审批。 线下场景： 依托企业综合服务中心项目联审中心，实现政府侧部门间的工作协同，为企业提供一站式审批指导	1、实行产业项目方案联审联批制度。通过进驻投资项目联审中心的各审批部门与产业平台间的联动和协同，为企业提供项目前期指导、方案联审、问题专题会商、审批事项申报操作系统培训等多类场景的集成化指导服务，提升企业的便利度。 3、开展项目服务小分队活

“一类事” 名称	企业（产业） 需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
	<p>互通和业务协同，强化为企业服务的集成度，提升企业办事的便利度和项目审批速度。</p>	<p>能与防护等级确定 7.民用建筑节能审查 8.应建防空地下室的民用建筑项目报建审批 9.城市建筑垃圾处置核准 10.生产建设项目水土保持方案审批 11.住宅小区（楼宇）、建筑物命名 12.建设工程(含临时建设)规划许可 13.建设工程消防设计审查 14.人防工程易地建设费核实与征收 15.建设工程招标核准、备案 16.建设工程施工许可（多合一） 17.建设工程规划验线 18.城市市政基础设施配套费征收 19.签订居住区履约配套</p>	<p>审批局) (7)提供城市市政基础设施配套费标准、优惠政策(区行政审批局、区发改局、区财政局) (8)工程保险(工程质量保险、安责险等)信息服务(区住建局) (9)区域评估(区发改局、区农业农村局、区社发局等部门) (10)提供“在线变更图纸、编制电子竣工图编制”(省建设厅) (11)中介评估联合服务(省建设厅) (12)工程项目金融信息服务(省建设厅) (13)绿色建筑规划和碳效能评估服务(省建设厅) (14)提供招投标、合同示范文本等政策咨询服务(省建设厅) (15)提供工程项目有关人员、资质、起重机械等查询服务(省建设厅) (16)工程质量检测服务(省建设厅) (17)新建房屋建筑白蚁预防服务(省建设厅) (18)施工合同网签服务(省建设厅) 2.社会服务侧: (1)测绘中介服务(多测合一)</p>	<p>服务。</p>	<p>动。建立多部门组成的项目服务小分队,针对企业遇到的特殊问题和难点问题开展专门服务,帮助企业破解难题。</p>

“一类事” 名称	企业（产业） 需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
		合同			
既有工业 厂房装修 改造项目 审批服务	1.企业缺乏专业的基建工作人员，基建经验尤为薄弱，对项目审批、验收流程完全不熟悉，而且部分项目除建设类事项审批外，还同时涉及环保、节能、危险化学品使用方面的审批，企业感觉项目审批	1.企业投资（含外商投资）项目备案（或仅赋码） 2.施工图审查 3.建设工程消防设计审查 4.建设工程招标核准、备案 5.建设工程 施工许可（多合一） 6.投资项目节能审查（或承诺备案） 7.建设项目环境影响审批（报告书、报告表、登记表） 8.危险化学品建设项目安全条件审查	1.政府侧服务 （1）项目审批事项和流程私人定制（区行政审批局、区住建局等部门） （2）审批政策文件包（区行政审批局、区住建局等部门） （3）中介服务机构服务信息提供（区行政审批局、区住建局等部门） （4）审批前系统操作培训（区行政审批局、区住建局等部门） （5）远程视频指导服务（区行政审批局、区住建局等部门） （6）危险化学品使用技术指导（区应急管理局） （7）施工单位选聘要点提醒（区住建局） （8）现场工程质量安全监督提前告知（区住建局、区行政审批局） （9）项目验收前共同现场指导（区住建局、区	线上场景：依托浙省投资项目审监管 3.0 开展线上申报和审批。 线下场景：依托企业综合服务中心项目联审中心，实现政府侧部门间的工作协同，为企业提供一站式审批指导服务。	1、优化项目集成服务机制。在企业启动项目初期提早介入，由单个部门分头指导转变为多部门集成指导服务，并实现项目推进过程中的信息共享和工作联动，为企业提供接力式服务。 2、开展项目服务小分队活动。建立多部门组成的项目服务小分队，针对企业遇到的特殊问题和难点问题开展专门服务，帮助企业破解难题。 3、建立中介服务机构星级评价制度。根据项目涉及

“一类事” 名称	企业（产业） 需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
	<p>比较复杂，需要部门提供全流程系统性的审批指导。</p> <p>2.审批部门间有待进一步加强信息互通和业务协同，强化为企业服务的集成度，提升企业办事的便利度和项目审批速度。</p>	<p>9.生产、储存危险化学品的建设项目安全设施设计审查</p> <p>10.建设工程消防验收（备案）</p> <p>11.建设项目环保验收</p> <p>12.投资项目节能验收</p>	<p>发改局、市规划资源局钱塘分局）</p> <p>（10）关联验收事项同步告知（区住建局、区发改局、市规划资源局钱塘分局、区应急管理局）</p> <p>（11）施工图联合审查，政府购买服务（区行政审批局）</p> <p>（12）区域评估（区发改局、区农业农村局、区社发局等部门）</p> <p>（13）中介评估联合服务（省建设厅）</p> <p>（14）工程项目金融信息服务（省建设厅）</p> <p>（15）提供招投标、合同示范文本等政策咨询服务（省建设厅）</p> <p>（16）提供工程项目有关人员、资质、起重机械等查询服务（省建设厅）</p> <p>（17）工程质量检测服务（省建设厅）</p> <p>（18）施工合同网签服务（省建设厅）</p> <p>（19）第三方消防技术指导服务（省建设厅）</p> <p>（20）工程价款结算争议调解服务（省建设厅）</p>		<p>审中介服务事项，开展中介服务质量星级评价，并将信息提供给企业作为择优选聘的参考。</p>

“一类事” 名称	企业（产业） 需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
项目竣工验收	<p>1、企业对于项目验收流程和要求不熟悉。</p> <p>2、企业侧项目现场施工时序与联合验收要求匹配。</p> <p>3、政府侧验收部门间工作协同性有待进一步加强。</p>	<p>1.建设工程竣工规划核实</p> <p>2.建设工程（含地下管线工程）档案验收</p> <p>3.建设工程消防验收（备案）</p> <p>4.附属绿地面积确认</p> <p>5.建设用地复检验收</p> <p>6.雷电防护装置竣工验收</p> <p>7.房屋建筑工程竣工验收备案</p> <p>8.人防工程或者兼顾人防需要的地下工程竣工验收备案</p> <p>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</p>	<p>1.政府侧服务</p> <p>（1）竣工前现场联合指导服务（区行政审批局、区住建局、市规划资源局钱塘分局等部门）</p> <p>（2）规划核实前现场预查勘（市规划资源局钱塘分局）</p> <p>（3）消防验收前技术指导（区住建局）</p> <p>（4）附属绿地面积确认现场预查勘（区行政审批局）</p> <p>（5）水电报装进度协同服务（区行政审批局、区住建局等部门）</p> <p>（6）电子文件在线归集，档案机构阶段指导服务（省建设厅）</p> <p>2.社会侧服务</p> <p>（1）测绘信息中介服务</p>	<p>线上场景：依托浙江省投资项目审监管 3.0 开展线上申报和审批。</p> <p>线下场景：依托企业综合服务中心项目联审中心，实现政府侧部门间的工作协同，为企业提供一站式审批指导服务。</p>	<p>1、建立联合验收提前指导机制。在项目施工期内各验收部门联合开展联合验收现场指导，向企业、施工、监理单位讲解验收流程和要求，共同制定验收计划。</p> <p>2、建立通水通电协同推进机制。根据联合验收计划，初定通水通电时间。将时间节点告知、外线实施单位、供水供电单位，多方联动，实现通水通电和项目现场施工的协同推进。</p>

“一类事” 名称	企业（产业） 需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
		车场（库）竣工验收、 门牌设置验收、智能信 包箱验收等			
市政公用 配套设施 施工	1.企业对项目 正式开工需 要做的配套	1、临时占用、挖掘城市 道路“一件事”联办 2、城市道路开设出入	1.政府侧服务 (1)项目前期联合指导制定 (区行政审批局、市规划资	线上场景： 依托 浙省投资项目审 监管 3.0 开展线	1.完善联合指导服务。依 托企业综合服务中心的投 资项目联审平台，提前在

“一类事” 名称	企业（产业） 需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
	<p>工程如水电燃气接入、雨水污水排放、出入口等配套设施要办理的事项不够清楚，对地块周边绿化、道路等公共设施的开挖频次又较高，缺少整体统筹。</p> <p>2.企业对地块周边的管线情况不了解，配套设施施工过程中对地下管线影响较大，缺少一个沟通交流平台。</p> <p>3.政府部门审批中涉及绿化、交警、城管、水利等多</p>	<p>口、管线和工程建设审批“一件事”联办</p> <p>3、时占用城市绿地审批</p> <p>4、占用城市绿地审批</p> <p>5、迁移树木（非古树名木）审批</p> <p>6、城市绿化补偿费征收</p> <p>7、挖掘城市道路审批</p> <p>8、临时占用城市道路审批</p> <p>9、临时（永久）出入口开设</p> <p>10、排水接管技术审查</p> <p>11、河道管理范围内建设项目施工方案备案</p> <p>12、临时占用、挖掘河道设施许可</p>	<p>源局钱塘分局等部门）</p> <p>（2）道路养护、绿化养护相关增值服务（区综合行政执法局、区行政审批局）</p> <p>（3）定制具体审批事项清单（区行政审批局）</p> <p>（4）审批材料模板定制（区行政审批局）</p> <p>（5）有效集成审批事项（统一收件、统一踏勘）（区行政审批局）</p> <p>（6）提供树木迁移合理参考价格（区行政审批局、区综合行政执法局）</p> <p>（7）各管线单位协调机制（区行政审批局、各管线单位）</p>	<p>上申报和审批。</p> <p>线下场景：依托企业综合服务中心项目联审中心，实现政府侧部门间的工作协同，为企业提供一站式审批指导服务。</p>	<p>项目前期介入指导，摸排周边管线、绿化等情况，了解水电气、出入口、雨水污水排放等配套工程计划，合理利用“容缺受理”“承诺审批”等方式做好审批指导，提前解决一部分审批程序性问题。</p> <p>2.集成审批事项改革。叠加行政审批权相对集中体制，个性化定制配套工程有关的涉绿、涉路、涉河审批事项，统一收取1套材料，踏勘1次现场，同步出具1次批文。</p> <p>3.健全沟通协调机制。组织政府部门、配套工程涉及的相关地下管线产权单位、道路绿化市场化养护单位搭建交流平台，做好管线保护、绿化迁移、道路恢复等透明化管理。</p>

“一类事” 名称	企业（产业） 需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
	类事项，前期对项目情况了解较少，等开工后再办理配套工程的审批手续会影响项目建设进度，对企业的前期指导服务需进一步完善。				
房屋租赁 一类事	企业自建或持有的房屋，招租或对外出租，因涉及房屋登记、租赁合同备案、租金发票等材料较多，在租赁业务办理过程中容易出错。	房屋租赁新增、变更、延续、注销等业务。	政府侧： 简化材料，如涉及多次转租的房屋，在证明提出申请的出租方有合同出租权益的情况下，不需提供前期涉及租赁关系的当事人身份证明及租赁材料。	线上场景：依托浙江政务服务网，可在线办理房屋租赁备案、变更、注销等业务。线下场景：各街道、社区、就近提供窗口和查询服务，并可进行线下办理。	1、强化服务意识：为企业经营活动提供便利，通过电话、现场等方式告知企业，一次办结； 2、简化收件材料：在证明合法有效的前提下，用最少的材料办理； 3、实现就近办理：该业务已下放到各街道，方便企业就近咨询和申请。

“一类事”名称	企业（产业）需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
				全方位、点对点服务。	3、推出“预约办税”服务： 推广线上预约制办理，提供预约审核服务，实现简单业务直接办结、复杂业务线下办结，解决线下办税拥堵情况，提高办税效率。
劳动用工	聚焦企业全生命周期，帮助企业解决用工管理、用工规范、用工合规等方面的难点。	员工全生命周期“一件事”： 包括职工参保登记、转移接续手续办理、单位参保信息变更、职工个人基本信息变更、灵活就业人员参保登记、流动人员人事档案接收、社会保险费补缴、退休社等事。	政府侧： 1.线下自助办区,提供专人导办帮办咨询服务； 2.人力社保政策推送； 3.签订电子劳动合同 4.工程建设领域劳动用工数字化监管 5.劳动人事争议互联网+调解仲裁 6.提供人力资源服务云店信息 7.提供社会培训评价组织信息 8.提供职业技能培训机构信息等。	线上场景： 依托浙江政务服务网,构建企业全生命周期政务服务事项,用全生命周期事项受理、送达、审核、办结、链条增值。 线下场景： 行政服务中心。	精简优化办事流程。 进一步拓展企业劳动用工关联事项范围,整合关联办事环节,精简优化办事流程,强化部门间信息共享,实现“一套材料、一次告知、一次申请、一网通办”。
人才安居乐业一类事	1.高层次人才以科学技术型为多,创新创业存在缺资金、缺市场、缺管理、缺经验等问题。2.人才引进后面临落户、购房、就	1.市区两级高层次人才分类认定 2.人才落户 3.人才居住证 4.流动人员档案管理服务 5.高校毕业生接收手续办理 6.外国人来华工作许可 7.杭州市留学回国人才	政府侧： 1.高层次人才专员服务（区委人才办） 2.高层次人才流动便利度服务（区委人才办、区公安分局、区自贸办、区人社局） 3.高层次人才“钱塘优学”服务（区教育局） 4.高层次人才“才”税管家服务（区税务局） 5.产业人才评价认定服务（区委人才办、区人社局） 6.人才政策服务（区委人才办） 政府侧+社会侧：	1.线上：搭建“钱塘人才安居乐业一类事”办事流转程序,将“钱塘人才e点通”链入“钱塘企服新干线”数字化平台,通过内跑流程实现实时交办	1.制度重塑。制定统筹管理、协同处置、研判会商、情况报送、社会参与等5大机制,强化线上线下联动,明确各事项办理要求和办理流程,确保服务高效推进。 2.力量重整。集成13个职能部门和部分社会第三方

“一类事” 名称	企业（产业） 需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
	<p>医、子女就学等一系列配套问题，服务主体多，信息获取难。</p> <p>3.现有政务服务事项不集中。审批服务、特色服务事项没有统一驻点、没有统一对外服务渠道，办事需要跑多个部门。</p>	<p>工作证</p> <p>8.企业设立登记</p> <p>9.纳税登记</p> <p>10.企业社会保险登记</p> <p>11.职工个人公积金缴交</p> <p>12.社会保险职工参保登记</p> <p>13.转移接续手续办理</p> <p>14.市民卡（社保卡）申领</p> <p>15.各类人才补贴及创业补贴</p>	<p>7.高层次人才企业白名单服务（区委人才办、金融机构、社会组织）</p> <p>8.高层次人才“健康管家”服务（区卫生健康局、医疗机构）</p> <p>9.大学生创业服务（区人社局、区市场监管局、高校）</p> <p>10.大学生实践实习就业服务（区人社局、团区委、科学城管理办公室、各街道、企业）</p> <p>11.大学生融入钱塘服务（区委人才办、区委宣传部、区人社局、科学城管理办公室、高校）</p> <p>12.钱塘高校校友服务（科学城管理办公室、高校）</p> <p>13.产业人才培养服务（科学城管理办公室、各平台、高校）</p> <p>14.“钱塘技工”成长服务（区人社局、企业、技能培训机构）</p> <p>15.人才交友建圈服务（区委人才办、区委统战部、区人社局、团区委、社会组织）</p> <p>16.省人社厅确定的增值服务事项（由区人社局结合实际牵头落实）</p> <p>政府侧+市场侧：</p> <p>17.高层次人才项目引育服务（区委人才办、各平台、各街道、金融机构）</p> <p>18.产业人才巴士服务（区交通运输局、公交公司）</p> <p>19.人才创业空间保障服务（区委人才办、各类园区）</p>	<p>跟踪反馈，人才需求“e点直达”“一网通办”。</p> <p>2.线下：依托钱塘区政务服务中心（企业综合服务中心），一楼设置“钱塘人才综合服务窗口”，通过“前台综合受理、部门分类审核、对内跟进督查、对外专人服务”的模式实现人才政务服务事项“一窗进出”“一窗办结”。二楼设置“人才服务专区”，提供政务服务代办及增值化服务事项办理服务。</p>	<p>机构优势资源和力量，构建“一网通办+线下服务+专区服务+专员服务”的全链路人才服务矩阵，服务力量从割裂的“条线”转变为统筹的“块面”。</p>

“一类事” 名称	企业（产业） 需求	基本服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
			20.人才安居保障服务（区住建局、房地产企业、 物业机构） 21.人才创新创业成果体验推广服务（区委人才 办、人才企业）		

附件 7

生物医药产业服务“一类事”案例汇总表

市县 (区)	“一类事”名称	企业(产业)需求	基本政务服务事项	增值服务事项	实现路径	改革保障
	从企业视角命名,使用简明规范、通俗易懂的名称。	1.企业对“一件事”范围内的基本政务服务优化提升的需求。 2.企业对由政府统筹政府侧、市场侧、社会侧服务资源的需求。	1. 2. 3. (可参考省级指导目录)	1. 2. 3. (可参考省级指导目录)	说明“一类事”场景在线下综合服务中心、线上服务平台、“企业码”落地运行模式。	1.法律法规突破 2.体制机制创新 3.政策制度供给 4.业务流程重塑 5.应用集成贯通
	生物医药产业开办一类事	1.企业注册快速办理(企业开办流程长、事项多,需要更方便、快捷、个性化的一对一服务)。 2.初创生物医药	1.公司设立登记(区市场监管局) 2.公章刻制备案(区市场监管局) 3.申领发票(区市场监管局) 4.社保登记及员工参保登记(区市场监管局) 5.医保登记及员工参保登记	1、政府侧服务: (1) 生物医药高层次人才、人才项目、人才团队等人才政策申报服务;(区人才办、医药港) (2) 高层次海外人才出入境审批服务(区公安分局)、外籍人才工作证办理(区经信科技局); (3) 通过“一键找园”系统可以线上 VR 查看现有厂房地理位置、现状、层高、租金、服务配套等,解决初创生物医药企业落户场地问题;	线上场景: 1. “一键找园”服务平台 2. 线上可办理公司设立登记、公章刻制备案、申领发票、社保登记	1.开办前被动接受咨询到主动推送,围绕政务帮办、法律风险等基础性问题,通过现场、电话及视频等方式进行宣传、

		<p>企业寻找合适落户场地需求； 3.生物医药产业大多都以“科学家”为主，人才政策指导申报服务需求量大。</p>	<p>(区市场监管局) 6.住房公积金登记及员工缴存登记；药品经营许可(区市场监管局) 7.执业药师注册(区市场监管局)</p>	<p>(医药港) (4)线下自助服务区,提供企业开办业务专人导办帮办咨询服务(区市场监管局); (5)压减企业开办成本,新开办企业提供免费赠送一套四枚章、免收税控设备费用和服务费、银行开户免收结算账户管理费和年费等服务(区市场监管局); (6)新开办企业领票“去介质”,提供纳税人不再需要预先领取税控专用设备(Ukey),实现发票开具、报销、入账、归档各环节电子化服务(区市场监管局); (7)银行预约开户,提供银行开户专人对接、预约办理服务(区市场监管局); (8)优化办理结果送达,提供办理结果免费快递送达,随附企业设立登记档案查档件服务(区市场监管局); (9)电子证照下载应用指导服务,同步发放电子营业执照和电子印章,通过短信、电话、宣传手册等多种指导渠道,引导新设企业做好电子证照的下载和应用工作,实现健康便捷办事(区市场监管局); (10)深化企业开办前行政指导,围绕政务帮办、法律风险等基础性问题,通过现场、电话及视频等方式进行宣传、指导(区市场监管局); (11)加强企业开办后合规经营指导,通过编</p>	<p>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业务。 线下场景: 依托生物医药产业服务驿站相关服务窗口、政务办事窗口,相关微信公众号、宣传手册、视频宣传、一对一跟进等方式,向企业提供导办代办、行政指导等服务。</p>	<p>指导; 2.事后主动加强合规指导,通过编制合规经营指导手册、一对一体检预约等形式,指导企业及时发现生产经营过程中涉及的风险点和违法行为,帮助识别和评估潜在风险,指导风险化解和规避。 3.通过数字化手段将园区现有初创企业产业落地空间资源进行整合,由碎片化变集成化、可视化。</p>
--	--	--	--	---	---	--

				制合规经营指导手册、一对一体检预约等（区市场监管局）。 2、社会侧服务：提供营业执照代办服务。		
	生物医药研发一类事	研发环节一般周期长、难度大，对人员、资金、物料等资源要求较高。具体有如下需求： 1.因大型检测仪器设备投入量大，中小型生物医药企业对公共服务平台有着迫切需求（主要包含大型仪器设备共享服务；动物实验、检验检测项目开展、科研相关物资耗材采购）； 2.研发人员招聘	1.科研、教学单位精神药品、麻醉药品购用许可（法定权限省药监局，委托市市场监管局办理） 2.麻醉药品和精神药品标准品、对照品购用许可（法定权限省药监局，委托市市场监管局办理） 3.药品生产企业申请药品类易制毒化学品购用证明核发（法定权限省药监局，委托市市场监管局办理） 4.科研和教学单位毒性药品购买审批（区市场监管局） 5.麻醉药品和第一类精神药品运输证明核发（区市场监管局） 6.麻醉药品和精神药品邮寄证明核发（区市场监管局）	1.政府侧服务： (1) 生物医药公共服务平台的招引及建设（医药港）； (2) 每年政府以补贴高校博士的形式组织开展“博士入企”活动，要求每周至少2天在企业，依托高校的研发人才资源，为企业解决技术难题（科学城、医药港）； (3) 生物医药产业专场系列招聘会、与相关专业高校定制培养人才；（医药港、区人社局） (4) 生物医药企业海外人才国际资格“比照认定”（区人社局、医药港）； (5) 通过“钱塘校融”平台提供技术交易服务（区经信科技局、科学城）； (6) 审批服务：为科研、教学单位购用药品、麻醉药品提供资料预审服务（区市场监管局）。 (7) 海关特殊物品出入境卫生检疫审批（杭州海关卫生处） (8) 实验动物使用审批服务（省科技厅） (9) 国家高企、国家科技型中小企业、“尖兵	线上场景： 钱塘校融平台，提供技术交易服务、博士入企服务； 线下场景： 依托生物医药驿站、浙大医药局、浙大医药局和浙大医药局的需求，提供生物医药驿站、浙大医药局和浙大医药局的需求，提供生物医药驿站、浙大医药局和浙大医药局的需求。	1.集成本环节所有社会化服务资源，方便企业选择相关服务产品。 2.通过数字化手段，集成相关高校科研资源、公共服务平台资源、企业技术需求等，通过引进技术经理人模式，为企业技术交易提供支撑。

		<p>及培养；</p> <p>3.研发委托试验开展需求；</p> <p>4.实验室设计装修需求；</p> <p>5.环评安评能评编制需求；</p> <p>6.危废处置指导服务需求；</p> <p>7、研发资金融资需求；</p> <p>8.特殊生物进出口流程咨询及办理需求；</p>	<p>7.购买剧毒化学品情况备案（区公安分局）</p> <p>8.购买易制爆危险化学品情况备案（区公安分局）</p> <p>9.剧毒化学品购买许可证核发（区公安分局）</p> <p>10.第二类、第三类易制毒化学品购买备案证明（区公安分局）</p> <p>11.储存数量构成重大危险源的其他危险化学品情况备案（区公安分局）</p> <p>12.储存剧毒化学品情况备案（区公安分局）</p> <p>13.危险化学品生产、储存、使用企业安全评价报告备案（区应急管理局）</p> <p>14.剧毒化学品以及储存数量构成重大危险源的其他危险化学品的储存单位备案（区应急管理局）</p> <p>15.剧毒化学品道路运输通行证申请审批（区公安分局）</p> <p>16.危化品运输车申请异地核发检验合格标志通知书（区</p>	<p>领雁”、“专精特新”等项目申报的指导办理（省科技厅）</p> <p>（10）生物医药相关细分领域揭榜挂帅等工信项目申报指导（省经信局）</p> <p>2.社会侧服务：</p> <p>（1）研发委托服务（CRO）；</p> <p>（2）实验室设计装修委托服务；</p> <p>（3）环评安评能评编制委托服务；</p> <p>（4）科研物资一站式平台采购服务；</p> <p>（5）动物实验委托服务；</p> <p>（6）检验检测委托服务；</p> <p>（7）危废处置委托服务；</p> <p>（8）银行、基金等融资服务。</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			<p>公安分局)</p> <p>17.第一类、第二类易制毒化学品运输许可(区公安分局)</p> <p>18.第三类易制毒化学品运输备案证明(区公安分局)</p> <p>19.危险货物运输车辆道路运输证配发、换发(普通车辆、罐式专用车)(区公安分局)</p> <p>20.危险废物收集经营许可(新证、续证、变更)(区环保分局)</p> <p>21.危险固体废物管理计划备案(区环保分局)</p>			
	<p>生物医药产业临床一类事</p>	<p>生物医药产业在药品临床试验需要针对性的临床方案以及优质的临床实验资源需求。主要包含如下需求:</p> <p>1.临床试验相关问题咨询需求;</p> <p>2.与医院商讨临</p>	<p>1.药物临床试验审批(国家市场监督管理总局)</p> <p>2.药品 GLP 认证(国家市场监督管理总局)</p>	<p>1.政府侧服务:</p> <p>(1) 国家药监总局审批审评(CDE)对接服务(医药港)</p> <p>(2) 进入临床环节,企业对资金需求加大,需各类融资渠道支持(1.生物医药产业基金政策讲解及申请指导;2.对接银行融资渠道;3.对接政府性融资担保服务(区财政局)</p> <p>(3) 浙江省生物医药版,提供生物医药板解读及申请渠道(区财政局、省股交中心)</p> <p>2.社会侧服务:</p> <p>(1) 浙大一院、浙大二院、邵逸夫医院、省肿</p>	<p>线下场景:</p> <p>依托生物医药产业服务驿站,相关医院已开展驻点服务。</p>	<p>集成优质服务资源,为企业临床就近设立服务点。</p>

	<p style="text-align: center;">生物 医药 产业 生产 一类 事</p>	<p>企业生产对安全要求较高，需要更规范、更专业的监督及指导，以加快审批进度。主要包含如下需求：</p> <p>1. 药品生产质量管理规范（GMP）建设设计及验收需求；</p> <p>2. 生产代工需求。</p>	<p>1 药品生产许可证（开办、变更、注销）（省药监局）</p> <p>2 药品GMP符合性检查（省药监局）</p> <p>3 《医疗机构制剂许可证》新办、变更、换证、补证（法定权限省药监局，委托市市场监管局办理）</p> <p>4 已上市药品重大变更（国家市场监督管理总局）、中等变更（省局）</p> <p>5 药品生产企业委托检验备案（法定权限省药监局，委托市市场监管局办理）</p> <p>6 医疗器械生产许可证（开办、延续、注销）（法定权限省药监局，委托市市场监管局办理）</p> <p>7 第一类医疗器械生产备案（区市场监管局）</p>	<p>1.政府侧服务：药品生产质量管理规范（GMP）生产设计服务。</p> <p>（1）为药品、医疗器械生产企业提供生产许可资料预审和现场预查服务（区市场监管局）；</p> <p>（2）为药品、医疗器械生产企业提供厂房生产图纸预审服务（区市场监管局）；</p> <p>（3）药品生产领域疑难问题递交省市市场监管局，推进政企面对面对接（区市场监管局）。</p> <p>2.社会侧服务：生产委托代工服务（CMO）。</p>	<p>场景：物服场江督药评站获 下托生业，-浙监医审务，求， 线依药驿管药理新性绩服 下托生业，-浙监医审务，求，</p>	<p>医药企业为占 医生少，抢 物工减间、力。 生代源找量助 成业资寻业场 集产线业本上市</p> <p>医务监督管创柔反取 物服场江督药评站获</p>
--	--	--	---	---	---	--

<p style="text-align: center;">生物医药产业销售一类事</p>	<p>企业开办经营项目涉及多个部门的许可审批，仍需要从不同部门了解审批要求，并递交多次材料。开办中如何申请、需要哪些材料等问题需要帮办，开办后企业如何合规发展也需要指导。企业对各部门监管要求，可享受的政策、法律等服务无从了解，难以明确发展方向，获取发展先机。主要包含如下需求：</p> <p>1. 与省市医保部门对接产品纳入医保相关事项需求；</p>	<p>1 药品经营（批发企业）经营许可证（开办，变更、换证、注销）（法定权限省药监局，委托市市场监管局办理）</p> <p>2 药品经营（零售）企业（连锁企业）经营许可证（开办，变更、换证、注销）（区市场监管局）</p> <p>3 麻醉药品和第一类精神药品经营企业审批（法定权限省药监局，委托市市场监管局办理）</p> <p>4 专门从事第二类精神药品批发业务的企业许可（法定权限省药监局，委托市市场监管局办理）</p> <p>5 医疗用毒性药品收购、批发企业批准《药品经营许可证》变更（法定权限省药监局，委托市市场监管局办理）</p> <p>6 区域性批发企业调剂麻醉药品和第一类精神药品备案（法定权限省药监局，委托市市场监管局办理）</p> <p>7 放射性药品使用许可证（新</p>	<p>1.政府侧服务：</p> <p>（1）帮助企业协调与省、市医保部门对接指导服务（区人社局）。</p> <p>（2）提供区内药品生产、销售企业供需信息交流渠道（区市场监管局）；</p> <p>（3）提供药品、医疗器械销售政策咨询（区市场监管局）。</p> <p>（4）法务指导：包括生物医药合规性指导和生物医药共享法庭等服务（区司法局）</p> <p>2.社会增值服务：</p> <p>（1）销售委托服务（CSO）；</p> <p>（2）销售商务合作（BD）。</p> <p>（3）法律指导联盟、会计师事务所审计服务等。</p>	<p>场景：区-品局和服需服 系管药理新性债取 联监省管创者反获 下业场江督药评站，获 线企市浙监医审务求务。</p>	<p>集成销售服务 资源，为企业 集资源，为企业 集资源，为企业</p>
---	---	--	--	--	--

		<p>2.产品销售合作需求</p>	<p>办、变更、换证、注销) (法定权限省药监局, 委托市市场监管局办理)</p> <p>8 药品经营企业申请药品类易制毒化学品购用证明核发 (法定权限省局, 委托市市场监管局办理)</p> <p>9 药品类易制毒化学品药品购销单位退货备案 (法定权限省药监局, 委托市市场监管局办理)</p> <p>10 进口药品通关备案 (杭州海关、市市场监管局)</p> <p>11 特殊物品出入境卫生检疫审批 (海关总署)</p> <p>12 医疗器械经营证照一件事联办 (区市场监管局)</p> <p>13 第二类医疗器械经营备案 (区市场监管局)</p> <p>14 第三类医疗器械经营许可 (区市场监管局)</p> <p>15 医疗器械网络销售备案 (区市场监管局)</p> <p>16 医疗机构使用麻醉药品、第一类精神药品许可 (新办、</p>			
--	--	-------------------	--	--	--	--

			变更、延续、注销) (区行政审批局) 17 零售药店申请定点协议管理 (区人社局)			
--	--	--	--	--	--	--

备注：增值服务中，未明确相关服务单位的，均为医药港管理办公室统筹服务事项。

附件 8

钱塘区“企服新干线”企业服务线上平台已上线服务清单

序号	服务名称	服务分类
1	知识产权纠纷调解	法治服务
2	法律公证	法治服务
3	生物医药产业企业合规指引	法治服务
4	营商环境检察驿站	法治服务
5	“律师调查令一件事”应用场景	法治服务
6	商事纠纷调解委员会	法治服务
7	法律咨询	法治服务
8	信用修复	法治服务
9	融资对接服务	金融服务
10	产业基金服务	金融服务
11	政策性融资担保服务	金融服务
12	浙江生物医药板服务	金融服务
13	上市培育服务	金融服务

14	浙商全球护航	开放服务
15	外贸资源对接服务	开放服务
16	跨境电商政策咨询	开放服务
17	区港联动	开放服务
18	特殊制品一体化通关服务	开放服务
19	技术合同认定服务	科创服务
20	省高新技术企业研究中心申报认定	科创服务
21	专家入企服务	科创服务
22	产学研合作服务	科创服务
23	技术转移机构查询服务	科创服务
24	高新技术企业申报认定	科创服务
25	人才政策服务	人才服务
26	外籍高层次人才申请永久居留推荐服务	人才服务
27	人才创业空间保障服务	人才服务
28	人才创新创业成果体验推广服务	人才服务
29	国际职业资格比照认定职称	人才服务
30	大学生创业服务——创业成长服务	人才服务
31	产业链人才及人才项目信息服务	人才服务

32	提供对接商洽空间服务	人才服务
33	人才项目人才贷办理服务事项服务指南	人才服务
34	高层次人才项目认定及评审服务	人才服务
35	高层次人才“健康管家”服务——高层次人才预约诊疗绿色通道	人才服务
36	高层次人才“健康管家”服务——高层次人才医疗咨询热线	人才服务
37	高层次人才“健康管家”服务——健康宣教活动	人才服务
38	产业人才评价认定服务	人才服务
39	提供高层次人才子女入学入园政策咨询服务	人才服务
40	“钱塘优校游”服务	人才服务

附件 9

2023年钱塘区政务服务增值化 改革部门考核加分办法

一、考核说明

为扎实推进省级政务服务增值化改革试点推进工作，根据《省委改革办关于开展政务服务增值化改革试点的指导意见》《杭州市钱塘区政务服务增值化改革试点工作实施方案》等文件，制定本办法。

二、考核主体

区委改革（数改）专班

三、考核对象

主攻单位：区委组织部（人才办）、区发展改革局、区经信科技局、区司法局、区财政局、区人社局、区商务局、区市场监管局、区企业综合服务中心、医药港管理办公室

助攻单位：区级其他各相关部门、各有关平台、国资公司

四、考核内容及评分标准

政务服务增值化改革作为我区今年营商环境改革重点工作之一，在区综合考核“加扣分项”中权重占3分。

评价采用百分制，重点考核各主攻单位对增值化改革、企业综合服务中心、生物医药产业服务驿站的贡献支撑情况。主要从“五个一”基础性工作完成情况、服务企业数量、服务企业覆盖面、企业满

意度、上级考核排名、扣分项等方面进行考核，总体加分按照公平、公开、公正原则，承担任务越重、服务质量越高、成效越好的单位加分越高。采用“捆绑联动、组团攻坚”方法，主攻单位与助攻单位进行责任捆绑，年底根据贡献度主攻责任单位原则上按照100%、助攻配合单位按照80%的责任大小比例同步赋分（具体见附件）。

五、考核程序

考核采取月度通报加年终考评方式进行。从8月份开始，每月通过大赛马机制进行通报。年终根据省市区考核统一部署，对政务服务增值化考核内容进行全面评价赋分。其中主攻单位由区委改革（数改）专班牵头打分，助攻单位由各主攻单位打分。区企业综合服务中心、医药港管理办公室分别作为中心、驿站的管理单位，对各入驻单位建立日常考核办法，考核结果汇总至区委改革（数改）专班，作为综合打分的重要参考。

主攻单位根据得分划分为三档：其中前30%为第一档，给予最高3分加分；中间50%为第二档，给予最高2.4分加分；后20%为第三档，给予最高1.8分加分。助攻单位参照划分三档，并按照所属主攻单位得分的80%为上限，分别给予100%、80%、60%的加分。各单位得分按照从高、不重复原则确定。

六、附则

本办法自通过之日起试运行，由区委改革（数改）专班负责解释。

附件I：主攻单位主要考核指标

附件II：助攻单位重点考核内容

附件 I

主攻单位主要考核指标

考核指标	考核内容	分值	责任单位	考核主体
基础性工作	1.对是否按时完成组织机构报批、挂牌情况进行赋分,最高加3分。	20分	区人社局(区委编办)	区委改革(数改)专班
	2.按照要求及时完成企业综合服务中心、生物医药产业服务中心改造任务,最高加2分。		区企业综合服务中心、医药港管理办公室	
	3.企业综合服务中心、生物医药产业服务中心整体管理制度、协同机制建立情况及完善度,最高加2分。			
	4.服务机制完善程度考核。对各服务牵头单位围绕构建一个服务窗口、一个服务机构、一张服务清单、一套服务机制、一批服务品牌、一支服务队伍、一本服务手册“七个一”服务模式落实情况进行考核,最高加3分。		区委组织部(人才办)、区发展改革局、区经信科技局、区司法局、区财政局、区商务局、区企业综合服务中心、医药港管理办公室	
	5.按照省级要求,对线上平台上架浙里办、浙江政务网、支付宝、微信端,以及增设法人端入口接入时间及质量进行考核,最高加2分。			
	6.对线上服务的数量、活跃度、内容更新、维护、流畅度、企业体验友好度以及各板块之间的协同管理机制进行考核,最高加2分。			
	7.参考“企业码”下载量、办事场景数量、关联高频事项电子许可证等在全省、全市排名情况进行赋分,最高加2分。		区市场监管局	

	8.对“一类事”梳理数量、获省级认可程度进行赋分，最高加2分。		区发改局	
	9.对各板块牵头单位对生物医药产业服务驿站服务联动支持情况进行赋分，最高加2分。		区委组织部（人才办）、 区发展改革委、区经信 科技局、区司法局、区 财政局、区商务局	
服务企业 数量	1.按各板块服务企业数量综合排名情况进行赋分，原则上每个板块线下每周服务不少于30家，最高加6分；	20 分	区委组织部（人才办）、 区发展改革委、区经信 科技局、区司法局、区 财政局、区商务局、区 市场监管局、区税务局、 区企业综合服务中心、 医药港管理办公室	
	2.对年度服务高频事项前5的板块及相应协同单位进行赋分，最高加5分；			
	3.对线上服务数量前5分的板块及相应协同单位进行赋分，最高加5分；			
	4.对纳入区级增值化服务清单的数量进行赋分，最高加4分。			
服务企业 覆盖面	1.对区市场监管局、区税务局、区人社局等高频对企审批窗口单位开展服务事项宣传、推广的知晓率进行考核，最高加5分； 2.对各服务功能板块围绕线上宣传难易度（直播、抖音、公众号、媒体等），线下宣传（茶话会、活动、座谈会等）按照次数进行排名赋分，最高加5分。	10 分		
企业	1.对每项服务通过短信评价情况进行赋分，最高10分；	30 分		

满意度	<p>2.对服务问题的解决率、服务时效进行赋分，最高 10 分；</p> <p>3.年度通过第三方单位开展企业知晓率，被服务企业满意度等问卷评价获取考核依据，最高 10 分。</p>			
排名评比推广情况	<p>1.增值化改革工作根据省市的排名进行赋分；如我区增值化考核在同类别考核中排名前两名的，各主攻单位均按最高值加分。</p> <p>2.各单位月度赛马上榜情况，按上榜总体次数进行排名赋分，最高 10 分。</p> <p>3.牵头改革事项获省级以上领导批示、改革突破奖、省级最佳应用，改革举措被省级以上单位召开专题会议或在钱塘区召开专题现场推广会推广，改革经验在省级及以上会议上做典型交流、被省级及以上单位专门发文推广，新增省级及以上改革试点，新增项目入选省市微改革库的单位；改革经验在中央、省、市改革刊物，如《全国优化营商环境简报》，国务院职转办简报，《浙里改》领跑者、竞跑者、基层首创栏目，《杭州改革》等刊发的单位；经专班研判，对我区增值化改革工作年度考核有较大贡献事项的单位，最高 10 分。</p>	20分	各相关单位	
扣分项	对改革试点工作推进不力，导致省、市督查扣分，影响我区年度考核的单位，根据影响程度进行扣分，最高扣 3 分。		区各相关单位	

附件 II

助攻单位重点考核内容（具体由各考核主体细化）

考核指标	考核内容	责任单位	考核主体
一、打造线下企业综合服务中心	<p>1.依托区行政服务中心,增挂“企业综合服务中心”牌子,优化调整内设机构和窗口布局、人员配置,最大限度整合涉企服务事项,打造一站集成的增值化政务服务“窗口”和“中台枢纽”。中心负责统筹做好涉企服务清单事项进驻、服务全程跟踪督办以及涉企服务问题分析研判、复盘提升等工作,负责建立与各业务板块牵头单位的协同联动机制,形成高效顺畅运转格局。审批服务事项按照“综合受理、集成服务”思路,进一步重塑业务流程、加强业务协同,打造政务联审中心,构建前台统一受理、后台分类审批、窗口统一出件运行模式。大力推广网上办、自助办,逐步推动个人业务事项办理向街道、社区下沉延伸。增值服务事项按照“需求导向、市场导向”,聚焦企业服务全周期,系统集成政府、社会涉企服务资源,搭建线上线下一体融合、快速精准匹配企业所需的服务体系。健全运行机制,综合服务中心所设置的功能板块是相关部门的业务延伸,日常运行由各业务牵头单位负责。各牵头单位要推</p>	<p>区委组织部（人才办）、区发展改革委、区经信科技局、区司法局、区财政局、区人社局（区委编办）、区商务局、区产业集团</p>	<p>区企业综合服务中心</p>

	<p>动构建一个服务窗口、一个服务机构、一张服务清单、一套服务机制、一批服务品牌、一支服务队伍、一本服务手册“七个一”服务模式,形成与企业增值服务中心的紧密协同。</p> <p>2.具体考核细则由区企业综合服务中心负责制定。</p>		
二、打造生物医药产业嵌入式服务驿站	<p>1.重点推进生物医药产业嵌入式服务驿站建设,按照“六链融合”模式拓展深化特色服务功能,提供个性化套餐服务</p> <p>2.具体考核细则由医药港管理办公室负责制定。</p>	<p>区人才办、区行政审批局、区市场监管局、区财政局、区公安分局、区经信科技局、区司法局、区法院、区人社局、和达高科、下沙海关</p>	<p>医药港管理办公室</p>
三、打造线上企业综合服务平台(企服新干线)	<p>1.加强与省级平台对接,迭代钱塘“企服新干线”平台,集成各类涉企服务数字化场景,结合企业综合服务中心服务功能和企业需求,进一步丰富服务场景、优化交互体验、提升服务效能,推动实现“政策一站通、诉求一键提、业务线上办、服务一网汇”。</p> <p>2.具体考核细则由区经信科技局负责制定。</p>	<p>区委组织部(人才办)、区发展改革局、区经信科技局、区司法局、区财政局、区人社局(区委编办)、区商务局、区行政审批局(企业综合服务中心)</p>	<p>区经信科技局</p>
四、推广应用“企业码”	<p>1.推广应用“企业码”。应用“浙里办”电子营业</p>	<p>区委改革(数管)专班(数据资源中心)、</p>	<p>区市场</p>

	<p>执照“企业码”，作为政务服务事项的主要企业身份认证载体，关联归集展示企业相关信息数据。梳理本地特色纳入“企业码”应用体系，依托全领域、全链条、全方位的应用体系，实现企业办事“一码通行、一码通展、一码通办”。</p> <p>2.具体考核细则由区市场监管局负责制定。</p>	<p>区人社局、区住建局、区税务局 区财政局、区行政审批局、区经信科技局， 区级直属有关审批单位</p>	<p>监管局</p>
五、打造八大增值服务功能板块	<p>1.人才服务板块。拓展人才安居乐业“一件事”改革成果,突出高层次人才、产业人才、大学生等群体,集成人才全要素综合保障、“钱塘技工”成长服务、大学生就业创业辅导等个性+共性增值服务事项,让各类人才充分感受“钱塘温度”。</p> <p>2.具体考核细则由区委组织部负责制定。</p>	<p>区委统战部、区公安分局、区人社局、 区教育局、区卫健局、区税务局、区市场监管局、团区委、科学城管理办公室、 区委宣传部、区交通运输局、区住建局</p>	<p>区委组织部</p>
	<p>1.科创服务板块。发挥高校和科研机构资源优势,集成“钱塘校融”、知识产权加速器等改革成果,拓展科技成果转化、难题攻关对接、产学研合作等增值服务。</p> <p>2.具体考核细则由区经信科技局负责制定。</p>	<p>科学城管理办公室、区经信科技局、 区市场监管局</p>	<p>区经信科技局</p>
	<p>1.政策服务板块。坚持线上线下一体推进,全量梳理、颗粒化拆解国家、省市政策,建立便捷查询、精准推送、线上兑付、绩效评估机</p>	<p>区委组织部（人才办）、区委宣传部、 区经信科技局、区财政局、区人社局、 区住建局、区农业农村局、区商务局、</p>	<p>区发展改革局</p>

<p>制流程,打造“企业知政策”“政策找企业”服务模式。</p> <p>2.具体考核细则由区发改局负责制定。</p>	<p>区社会发展局、区市场监管局、区税务局、各平台、各街道</p>	
<p>1.金融服务板块。 聚焦企业发展各个阶段融资需求,整合银行等金融机构、钱塘产业基金、社会化基金、政府性融资担保、浙江生物医药板、企业上市服务等资源,为企业提供定制化投融资服务。</p> <p>2.具体考核细则由区财政局负责制定。</p>	<p>区产业集团</p>	<p>区财政局</p>
<p>1.开放服务板块。 发挥自贸区、综保区、跨境电商综试区等“国字号”平台制度优势,整合海关、涉外投资、进出口通关、国际会展等服务职能,助力企业“走出去”“引进来”。</p> <p>2.具体考核细则由区商务局负责制定。</p>	<p>区工商联、区综保办、杭州港务集团、区公安分局、浙非服务中心</p>	<p>区商务局</p>
<p>1.法治服务板块。 整合公检法、社会机构力量,拓展企业合规中心、金融小额纠纷协同治理中心、营商环境检察室等现有载体功能,聚焦解决商业纠纷、促进合法经营,提供全方位法律指导服务。</p> <p>2.具体考核细则由区司法局负责制定。</p>	<p>区工商联、区市场监管局、区法院、区检察院、区发改局</p>	<p>区司法局</p>
<p>1.“8590”诉求服务板块。 构建助企员日常走</p>	<p>区工商联</p>	<p>区经信</p>

	<p>访、企业在线提交、“拨我就灵”热线反映等企业诉求全量收集机制,完善“135”问题限时解决机制,实现问题“发现—交办—办理—反馈”全流程闭环、全过程跟踪。</p> <p>2.具体考核细则由区经信局负责制定。</p>		科技局
	<p>1.兜底服务板块。优化提升现有“兜底办”专窗职能,全面承接企业办事过程中遇到的无处受理、无先例、无牵头等事项,确保“企业踏进门、保证办成事”。</p> <p>2.具体考核细则由区行政审批局负责制定。</p>	各相关单位	区行政审批局
六、制定完善“一类事”服务场景	<p>1.围绕企业全生命周期所涉及的市场准入、获取经营场所、市政公用基础设施报装、雇佣劳工、获得金融服务、跨境贸易、纳税、解决商业纠纷、促进市场竞争、办理破产等 10 个阶段,集成基本政务服务事项及与其高度关联的增值服务事项,向企业提供的场景化定制式的一揽子服务事项组合。</p> <p>2.具体考核细则由区发改局负责制定。</p>	区市场监管局、区行政审批局、区住建局、区规划资源局、区人社局、区财政局、区商务局、区税务局、区法院	区发展改革局

2023 年钱塘区企业综合服务中心 首席服务专员日常管理考核办法

为加强区企业综合服务中心各增值服务功能板块规范化管理,强化工作人员责任担当和服务意识,通过激励个人提高绩效,促进政府服务质效提升,营造优质高效便捷的营商环境,特制定本办法。

一、考核主体

由区企业综合服务中心(以下简称“中心”)具体负责日常管理考核、数据统计、结果通报等工作。

二、考核对象

进驻中心的各增值服务功能板块首席服务专员。

三、考核内容

考核内容主要从统筹力、执行力、协调力、攻坚力、创新力“五个力”和基础工作六个维度进行考核,总分值 120 分。其中“五个力”采取正向赋分,满分 100 分;基础工作采取倒扣分制,最多扣 20 分。考核计分标准见附件。

四、考核流程

实行“周通报-月表彰-年考评”机制,中心按照考核细则标准,每周对各首席服务专员的工作统筹开展情况进行通报,每月根据每周通报进行综合评定并进行月度表彰,年底根据首席服务专员全年考核情况和综合情况评定。考核管理结果每月报送区委改革

（数改）专班。

首席服务专员参考六个维度对本增值服务功能版块内服务专员进行考核评定。

五、考核结果运用

（一）荣誉表彰

1.每月开展比武打擂，邀请相关区领导、部门负责人观摩评分。综合比武打擂成绩及日常表现，每月评选1名首席服务专员、最多3名服务专员为月度星级服务标兵，年底评选2名首席服务专员为年度政务服务增值化改革先进个人，予以表彰通报。

2.结合部门、个人考核结果，每月评选2个优秀团队，年底评选2个优秀团队为年度政务服务增值化改革优秀团队，予以表彰通报。

（二）年底评优

1.首席服务专员的评优评先名额单列，不占用原单位名额，按照考核分数排名，以不高于50%的比例评定为S/A（S占比不超过20%，A占比不超过30%）；优秀等次按25%的比例，从S/A档中产生。

2.首席服务专员拥有对本增值服务功能板块内服务专员的评分、推优权。服务专员的个人年度表现由区企业综合服务中心反馈给选派部门，对于优秀同志，所在部门应在年度晋升晋级、评先评优中优先考虑。相关情况同步抄送区委组织部、区人社局，并予以重点关注。

3.违反相关规定，被有关部门、行风监督员、主流媒体等明查暗访发现并查实的，情节严重的，予以一票否决，追究当事人责任，年终考核直接评定为 C/D 档。

(三) 奖金奖励

对首席服务专员单独设立专项考核奖金，基数为 2 万元。考核为 S 档的，上浮 20%；考核为 A 档的，上浮 10%；考核为 B 档的，下浮 10%；考核为 C 或 D 档的，不额外发放奖金，并通知所在部门予以人员调整。事业编制、公务员身份的首席服务专员，参照平台奖金标准，给予 20% 的上浮，具体根据个人考核档次确定。

六、附则

本办法自通过之日起试运行，由区企业综合服务中心负责解释。

附件：首席服务专员考核指标

附件

区企业综合服务中心首席服务专员考核指标

序号	一级指标	二级指标	指标内容
1	统筹力 (20分)	统筹管理	统筹开展增值服务功能板块窗口各项工作,加强服务专员管理。根据板块运行情况及服务专员工作情况进行核定,最高加7分。
2			开展业务培训(专项培训、跟窗培训等),提升工作人员业务水平和服务能力。根据培训效果,最高加2分。
3		打响服务品牌	加大宣传,提高企业综合服务中心、各项政策和改革举措知晓率。结合线上线下宣传稿件刊发数量、质量、效果等方面,最高加4分。
4			定期举办政策、服务宣讲等体验活动,加强与企业、人才的互动,增强服务依赖感,最高加7分。
5	执行力(25分)	完成服务内容	为服务对象提供差异化、全程化、陪伴式、进阶式的定制服务,根据服务频次、答复解决率评定,最高加10分。
6		完成交办工作	高效完成企服中心交办的各项工作,最高加7分。
7		提升业务能力	定期进行专项技能比武、工作述职,对功能服务板块阶段性成果展示汇报等,根据比武成绩排名,最高加8分。
8	协调力(20分)	向上协调	加强与省、市等上级部门对接,向上争取更多惠企助企服务资源。根据对接次数、争取到的资源情况等,最高加8分。
9		内部协调	协调各增值服务功能板块内部门分管领导及以上领导指导、服务,提高团队服务质效,最高加5分。
10		跨部门协调	加强与各部门协调对接,加强与各街道、平台的联合协作,打通服务链,最高加7分。
11	攻坚力(15分)	破题解难	以企业需求为导向,为企业破解历史遗留问题,痛点、难点问题等,最高加15分。
12	创新力(20分)	改革建议	书面提出有效工作建议,优化服务流程、简化服务材料、改革举措等被采纳的。有效走访、收集、反馈、解决企业需求、问题,挖掘企业成长潜力,服务企业降本增效,根据采纳情况,最高加5分。

13		扩大服务内容	梳理归并服务对象需求,及时动态调整服务事项清单,扩大服务内容。经认定,最高加2分。
14		改革荣誉	在国家、省、市重点刊物专栏登载的,或入选优秀案例被国家、省、市发文推广的,或受到国家、省、市、区领导书面批示和表扬。各增值服务功能板块获区、市、省、国家各种与中心履行服务相关荣誉,。根据层级,分别加4分、6分、8分、10分。
15			各增值服务功能板块服务、首席服务专员获服务对象给予表扬信、锦旗等肯定表扬的,最高加3分。
16	基础工作(20分,采用扣分制)		各增值服务功能板块首席服务专员按照首问责任制、一次性告知、最多跑一次等工作要求,组织开展各项服务工作;同时,遵守大厅管理各项规定,给区行政服务中心造成负面影响的,由人员派出机构负责,第三方机构人员由牵头部门管理负责。视情给予每次1-3分的扣分,最高扣20分。