

# 浙里改

## (通报)

第7期

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室

2023年12月28日

---

按：12月13日—15日，省委改革办以“四不两直”形式对全省11个设区市及22个县（市、区）政务服务增值化改革开展了专项督帮活动。省委易炼红书记在督帮情况报告上作出重要批示，要求抓好相关建议的推进实施。徐文光常务副省长、邱启文秘书长就抓好推进实施分别提出了有关要求。为抓好省领导重要批示指示的贯彻落实，加快推动各地政务服务增值化改革走深走实，现将《政务服务增值化改革专项督帮情况报告》及相关建议举措清单印发有关单位，请省级有关单位，各设区市、县（市、区）、省级新区党委改革办、政务服务管理机构对照抓好贯彻落实，并将落实情况及时反馈。

# 政务服务增值化改革专项督帮情况报告

12月8日，易炼红书记以“四不两直”方式，赴杭州市富阳区、建德市走访企业综合服务中心、企业、工业园区等，调研政务服务增值化改革推进和促进民营经济高质量发展政策落实情况，为我们深入践行“四下基层”工作方法和工作制度，督帮一体推动重大改革落地落实作出了示范、发出了号令。省委改革办闻令而动，第一时间召开政务服务增值化改革专项督帮工作部署会，于12月13日—15日，分6个组以“四不两直”方式开展督帮。本次督帮覆盖11个设区市、22个县（市、区），实地走访政务服务中心28家，一线访谈企业23家，重点围绕10月12日全省现场会部署的阶段性任务完成情况查短板、找差距、促提升。总的看，各地按照全省现场会部署要求，思想重视、行动迅速、举措有力，政务服务增值化改革已从试点先行转为整体成势，取得了阶段性明显成效。对于督帮中发现的问题，我们研究认为，这些问题在当前具有一定的普遍性和紧迫性，需要引起高度重视，通过靶向发力、精准施策，持续推动改革在全省各地走深走实、落地见效。

## 一、总体推进情况

目前，全省所有设区市、县（市、区）、省级新区均已挂牌

设立企业综合服务中心，各地上线地方特色企业综合服务平台 65 个，推动 185 个本地特色应用纳入“企业码”应用体系，梳理提出增值服务事项 1.57 万项，省级指导目录 24 件“一类事”落地形成一批地方特色应用场景。从这次实地督帮情况看，政务服务增值化改革在各地加快落地，总体进展顺利。

（一）从思想认识看，各地重视程度不断提升、改革意识逐步增强、服务理念加快树牢。一是各地认真学习贯彻易炼红书记关于政务服务增值化改革的重要讲话精神和指示批示要求，将这项改革列为党委政府中心工作，初步形成了党政“一把手”亲自抓、分管领导具体抓、一级抓一级、层层抓落实的领导体系和责任机制。比如，**杭州市**在市委十三届五次全会报告中提出，实施政务服务增值化改革攀登行动，作为后亚运“十大攀登行动”之一。二是各地在推进中逐步找到以政务服务增值化改革推动本地经济高质量发展的发力点，更加注重从体制机制角度破解发展中的难点堵点问题，逐渐从“要我改”转变成“我要改”。比如，**绍兴市**打造“越满意”增值服务品牌，为本地经济社会发展助力赋能，该市前三季度规模以上工业增加值同比增长 10.5%，高于全省平均 5 个百分点。三是各地在加快构建形成全链条、全天候、全过程的为企业服务新生态中，逐步树牢用户思维，更加多地作价值判断，为企业提供个性化服务套餐，变“有什么、给什么”为“要什么、给什么”。比如，**温州市**通过微信客户端、线下纸质

件等方式，向全市 140 余万市场经营主体发出《致广大企业家朋友的一封信》，宣传推介政务服务增值化改革。

（二）从工作推进看，各地创造性抓好现场推进会部署的重点任务落地落实。一是**规范化建设企业综合服务中心**。在实地走访的 28 家政务服务中心中，**丽水市、海宁市**等地的企服中心已按照省里统一标准设计了服务板块，每个板块都明确了首席代表、服务专员，定人定岗并上墙公开，空间设计比较开阔、敞亮、人性化，整体氛围温馨。**温州市**先行探索镇街企服中心建设，目前该市 76 个重点镇街已有 39 个建立企服中心、17 个园区建立服务站点。二是**聚焦实战实效打造线上企业综合服务平台**。**宁波市**建设“甬易办”企业综合服务平台，按项目、政策等 9 个服务板块归集政府侧、社会侧、企业侧的涉企应用。**金华市**依托“金华政策智配应用”平台，打造“政策计算器”，上线“浙里办”以来，兑现惠企政策资金 55.8 亿元，惠及企业 5.1 万家次。三是**立足本地产业需求编制涉企服务事项清单**。**舟山市**聚焦海事产业，形成锚地物料供应、海事纠纷调解、锚地气象服务等 23 项增值服务事项。**安吉县**聚焦竹产业，形成竹材分解点建设、产业创新资金补助政策等 12 项增值服务事项。四是**围绕特色产业链打造“一类事”场景**。**丽水市**打造涉侨服务“一类事”、想创就创“一类事”。**临海市**实施企业投资项目促产“一类事”改革，促进重大项目早开工、早投产、快融资。

（三）从实战实效看，各地在一体融合落实“民营经济 32 条”、构建涉企问题闭环解决机制上积极探索。衢州市将“民营经济 32 条”以及其他各类惠企政策拆解细化为 40 个政策和 122 项服务，通过“政企通”平台的企业专属空间精准推送给企业，实现“政策主动找企业”；创新开发“企呼我应”应用模块，建立全市域、全过程、全方位的涉企问题高效闭环处置机制，累计收集问题 5287 个，解决问题 5245 个，其中提交市政府研究 15 个，企业满意率达 99.2%。湖州市形成涉企问题高效闭环解决机制体系架构图、工作方案、评价指标体系，线上线下一体融合推进。海宁市开发“政务一厅”企业综合服务平台，集成开发诉求板块，除少量市领导召开的政企恳谈会问题直接交办外，其他问题渠道已全量归集至企服中心。金华市金东区引入纪委监委、组织部及“两办”督查室力量，跟踪督查限时办理，强化涉企问题解决的刚性约束。

（四）从组织保障看，各地党委改革办牵头抓总、政务服务中心有力支撑、各相关部门协同配合的工作体系初步形成。各地党委改革办充分发挥系统谋划、统筹协调、督促推进等职责，积极争取党委政府支持，建强工作推进体系，主管直抓攻坚难点堵点，完善督考评机制。比如，衢州市编办正式批复在该市营商办设立下属事业单位一市企业综合服务中心，作为承接落实政务服务增值化改革各项任务的专门机构。各地政务服务中心加强空间、

人员、经费等要素保障，加快与企服中心融合，重塑基本政务事项叠加增值服务事项供给的新机制。“五个一”、各服务板块牵头单位加强业务指导、强化基础支撑。

## 二、当前推进中存在的问题

本次政务服务增值化改革专项督帮发现的问题，主要集中在6个方面：

（一）企业综合服务中心建设标准有待进一步提高。一是**推进进度还不够快**。湖州市吴兴区、安吉县、东阳市、临海市、松阳县等地企服中心建设较慢，有的还在软装、搬迁阶段，有的还未设置板块集中办公的区域，有的板块人员尚未完全入驻。二是**改造升级还不到位**。天台县等地的企服中心服务方式依然采用传统的柜台式，与政务服务增值化改革理念和要求有差距。三是**中台枢纽功能还不够强**。各地普遍把企服中心建设的重点放在硬件上，对线上线下的融合贯通机制、服务内容供给等重点考虑不深，企服中心的中台枢纽作用还没有很好发挥出来。嘉兴市、丽水市两地政务服务中心是市区两级一体化运作的，对应市区两级企服中心的关系还有待进一步厘清。

（二）服务板块运行质效有待进一步增强。一是**板块运转机制尚未建立**。海宁市、新昌县等地企服中心的入驻板块人员管理、服务综合受理等机制文件还在梳理和制定中，使得目前各板块独自运转、没有联动。嵊州市等地对入驻人员的管理考核还停留在

政务服务中心窗口人员的考核模式，考评体系也未与当地组织、纪检部门协同。二是入驻人员业务水平参差不齐。余姚市、永嘉县、舟山市定海区、云和县等地牵头部门的首席专员常驻比较少，入驻人员身份主要包括企业、银行、第三方派遣，往往只具备咨询受理和简单答复功能，不具备统筹调配板块资源的权限。三是增值服务事项还比较单一。宁波市镇海区、温州市鹿城区、温州市洞头区、舟山市普陀区、台州市椒江区等地服务板块所能提供的增值服务事项较为单一，有的未结合本地实际需求、地方特色产业链、“民营经济 32 条”深入梳理；有的未充分整合市场侧、社会侧服务事项；有的存在“新瓶装旧酒”现象，将原先已经在做的服务包装后纳入增值服务事项，“增值味”不浓。

（三）线上企业综合服务平台功能有待进一步集成。一是高频涉企应用尚未整合。金华市金东区、武义县等地涉企应用功能单一，未整合相关服务板块的高频涉企应用，且上架平台的本地特色应用较少。二是大部分地区“企业码”未启用。目前除温州、衢州外，非试点地区电子营业执照“企业码”未获得授权，导致相关工作难以开展。三是政策计算器功能还有待开发。台州市等地政策查询兑现模块的企业标签和政策标签不够细化，精准推送、直达快兑功能还未完全实现。

（四）一体融合落实“民营经济 32 条”有待进一步加力。在杭州市督帮时，当地干部反映了基层一体融合落实“民营经济

32条”存在的问题。该市钱塘区对“民营经济32条”的145条细则进行了细化梳理，拆解为“免申即享”类4条、增值服务类51条、制度机制类90条。90条制度机制类细则中，“在基金管理人遴选公告中鼓励基金加大对民间投资项目投资的支持”等34条细则属于省级权限，省级层面虽然已经制定工作方案或正在研究制定细化措施，但县（市、区）尚未接到具体任务，政策落地存在体感温差。

（五）企业对涉企问题解决的满意度有待进一步提升。一是问题收集碎片化。各地普遍重视涉企问题解决，但具体各条块在收集问题中“各自为政”，亟待建立“一个口子”汇总和梳理涉企问题的平台载体。二是问题全量归集不到位。虽然建立了全量归集机制，但问题库中的问题重复性、同质化比较严重，没有进行去重、合并。三是交办落实比较简单化。尽管依托线上服务平台实现了问题线上交办，但只是将无法直接答复的推送给相关部门解决，涉企问题的分类、处置、评价等环节还不成熟。

（六）改革工作氛围有待进一步浓厚。一是企业知晓度不够高。随机访谈的23家企业中，温州金源新材料、天台抽水蓄能、浙江银轮新能源等9家企业表示知晓政务服务增值化改革，同时也有浙江甬鹏新能源、浙江名匠阀门、浙江长泓金属制品等14家企业表示对政务服务增值化改革这个名称不熟悉，但当督帮组进一步解释改革的具体内容时，他们表示这些增值服务事项都是

享受到的。二是个别工作人员认识不到位。嘉兴市南湖区等地政务服务中心的个别工作人员对企服中心的功能定位、牵头部门、管理架构不清楚，未充分认识到企服中心是党委政府为企业提供服务的中台枢纽，内部宣传和学习还需加大力度。三是宣传推广手段较为单一。各地普遍通过本地官方媒体渠道进行宣传报道比较多，但举办实地体验、座谈交流等企业群众可深度参与的活动比较少，入企上门宣传做得还不够。

### 三、下一步工作建议

督帮组已将发现的问题和整改建议逐一向各设区市作了反馈，督导推动发现问题及时整改落实到位。下一步，省委改革办将认真履行牵头职责，落细落实各项改革举措，并提出以下6个方面工作建议。

（一）强化落实“一把手抓、抓一把手”工作机制。各地要把政务服务增值化改革作为“一把手”工程，党政主要领导要进一步加强学习研究，加深对政务服务增值化改革的理解认识，按照省里统一部署、结合各地实际探索创新，做到重要任务亲自部署、关键环节亲自协调、落实情况亲自督查，带头采取“四不两直”方式开展督帮调研，推动改革落地见效。

（二）建强“形神兼备”的企业综合服务中心。推动各地加快企服中心硬件建设，因地制宜设置服务板块，努力营造温馨舒适的服务环境。建立健全企业综合服务中心运行机制、中心与板

块运行机制、兜底服务机制、线上线下协同机制、政企社互动机制等，加强中心各方面协同联动。配强企服中心工作人员，选派具有较强协调能力的业务骨干入驻服务板块，加强政务服务增值化改革业务培训。

（三）加快与“民营经济 32 条”一体融合落实。在企服中心进一步强化“民营经济 32 条”落地职能，围绕 145 条细则迭代完善涉企服务事项清单，强化线上服务平台对“民营经济 32 条”的精准推送、直达快兑等功能，积极打造与“民营经济 32 条”相关联的“一类事”服务场景，全方位加强政策发布、量化、解读、兑付、评估、迭代全闭环管理。

（四）加快建设线上服务平台和推广“企业码”。加快已有应用的标准化改造，持续推进政企社三方高频涉企应用的整合。坚持增量开发，以新建模块拓展服务功能，加快搭建启用“政策计算器”功能模块，实现企业找政策向政策找企业转变，推动惠企政策直达快享、免申即享。积极向市场监管总局争取“电子营业执照集成应用试点”在全省推开，依托“企业码”推动数据高效交互、智能运用，实现企业办事“一码通行、一码通展、一码通办、一码通达”。

（五）着力构建涉企问题闭环解决机制。加快湖州、衢州试点进度，尽早形成涉企问题机制化解决的改革经验，经评估后向全省推广，努力把企业综合服务中心打造成为党委政府涉企问题

高效闭环解决的中台枢纽，加快构建全地域、全过程、全方位的“问题发现—高效处置—举一反三—评价晾晒”的企业诉求分层分类分级闭环解决机制。

（六）持续浓厚合力推进的改革氛围。结合“给企业家的一封信”、政企恳谈会等载体，以企业群众喜闻乐见的方式，加强对政务服务增值化改革、企业综合服务中心的宣传，提高改革知晓度。坚持“开门搞改革”，用好营商环境观察员队伍，畅通企业群众参与改革渠道。加强与知名高校、研究机构、新闻媒体的合作，深化改革理论研究，完善改革话语体系。

附件：落实政务服务增值化改革“6个方面建议”举措清单

附件

## 落实政务服务增值化改革“6个方面建议”举措清单

**注：** 请各责任单位将贯彻落实情况填入下表，于2024年1月8日前反馈省委改革办。县（市、区）情况由设区市汇总后反馈。

联系人：王鹏杰 15957143783

序号	重点任务	工作举措	责任单位	完成时限	贯彻落实情况
1	强化落实“一把手抓、抓一把手”工作机制	将政务服务增值化改革纳入常委会会议、改革委会议议题专题研究部署，常态化在企业综合服务中心组织开展政企沟通会，不定期开展改革专题调研或“四不两直”专项督帮。	市、县(市、区) 党委、政府	持续推进	
2		选优配强企业综合服务中心的分管负责人，加强机构人员力量配备。	市、县(市、区) 党委、政府	2024年1月	
3		研究完善工作运行机制，构建形成系统完备、高效运行的“一把手抓、抓一把手”工作机制。	市、县(市、区) 党委、政府	2024年1月	
4	建强“形神兼备”的企业综合服务中心	将企业综合服务中心定位为党委政府营商环境建设和涉企服务的中台枢纽，鼓励支持各地以机构改革为契机，明确实体化运作企业综合服务中心，与政务服务中心（或审管办、营商办、行政审批局等）合署办公，进一步统筹整合涉企服务渠道、服务职能、服务资源、服务力量。	市、县(市、区) 党委、政府	2024年3月	

序号	重点任务	工作举措	责任单位	完成时限	贯彻落实情况
5	建强“形神兼备”的企业综合服务中心	因地制宜、科学合理地设置和布局企业综合服务中心，将涉企部门的高频服务事项和核心业务全量导入企服中心统一受理。	市、县(市、区)党委改革办、企业综合服务中心、各业务主管部门	2024年3月	
6		加快出台企业综合服务中心管理考核办法，压实进驻部门职责，配强企业综合服务中心人员，加强人员业务培训、管理考核和结果运用，可与当地组织部门和纪委监委建立相应联动机制。确保选配的板块首席服务专员可常态化开展工作。	市、县(市、区)党委改革办、组织部、纪委监委、企业综合服务中心	2024年3月	
7		结合各地探索实践、典型做法分别优化迭代《涉企服务事项清单省级指导目录》、《涉企服务“一类事”事项省级指导目录》。各服务板块牵头单位加强对本系统市县部门的业务指导和政策支持，督促相关服务事项加快入驻企业综合服务中心、上架线上服务平台。	省发展改革委、省经信厅、各服务板块牵头省级单位	持续推进	
8		丰富拓展涉企服务事项清单，力争实现企业全生命周期、地方特色产业全链条、民营经济高质量发展的需求全覆盖；针对市场侧、社会侧开展涉企服务事项的深入挖掘和丰富叠加；充分调动水电气、邮政、金融机构、科研机构、高校等企事业单位的服务资源，做好政务增值化改革的扩面延伸。	市、县(市、区)企业综合服务中心、各业务主管部门	2024年6月	

序号	重点任务	工作举措	责任单位	完成时限	贯彻落实情况
9	建强“形神兼备”的企业综合服务中心	健全完善运行机制，推动板块与板块之间、板块与中心之间、中心与各部门之间的多跨协同、高效运行。	市、县(市、区)党委改革办、企业综合服务中心	2024年3月	
10		打造亲清会客厅等功能区，全面承接党委、政府、人大、政协的政企恳谈会、政企沟通见面会等活动。	市、县(市、区)企业综合服务中心	2024年3月	
11		试点探索将县级民生类政务服务事项进一步下沉到镇街一级，同步做大做强县级企业综合服务中心。	衢州市，杭州市钱塘区、萧山区、余杭区、温州湾新区、嘉兴市南湖区	2024年6月	
12	加快与“民营经济32条”一体融合落实	构建“发改、深改一起改”的制度化运作体系，推动省级业务主管部门加快进行工作部署，细化落实举措，明确省市县三级职责。	省委改革办、省发展改革委	2024年3月	
13		围绕“民营经济32条”145条细则迭代完善涉企服务事项清单，将拆解后匹配的服务事项分别纳入各服务板块，积极打造与“32条”相关联的“一类事”服务场景，由企业综合服务中心各板块牵头部门做好事项承接和流程优化。	市、县(市、区)党委改革办、发展改革局、企业综合服务中心	2024年3月	

序号	重点任务	工作举措	责任单位	完成时限	贯彻落实情况
14	加快与“民营经济 32 条”一体融合落实	强化线上服务平台对“民营经济 32 条”的精准推送、直达快兑等功能，全方位加强政策发布、量化、解读、兑付、评估、迭代全闭环管理。	市、县(市、区) 发展改革委、企业综合服务中心	持续推进	
15		将“民营经济 32 条”中制度机制类举措列为明年营商环境优化提升“一号改革工程”专项行动或者五大环境领域重点改革任务，明确目标指标，细化任务措施，持续跟踪推进。	省委改革办	2024 年 3 月	
16	加快建设线上服务平台和推广“企业码”	指导各设区市加快已有应用的标准化改造，持续推进政企社三方高频涉企应用的整合，力争 2024 年 6 月底前实现企业综合服务平台设区市 100%全覆盖、省市县三级贯通。	省大数据局	2024 年 6 月	
17		积极向市场监管总局争取“电子营业执照集成应用试点”在全省推开，依托“企业码”推动数据高效交互、智能运用，实现企业办事“一码通行、一码通展、一码通办、一码通达”。	省市场监管局	2024 年 12 月	
18		依托现有政策兑现平台以新建模块拓展服务功能，启用“政策计算器”功能模块，全面细化政策标签和企业标签，完善算法模型，打造千企千面的企业空间，为企业提供政策体检服务，实现企业找政策向政策找企业转变，在全省层面深化推动惠企政策直达快享、免申即享。	市、县(市、区)企业综合服务中心，省经信厅	2024 年 12 月	

序号	重点任务	工作举措	责任单位	完成时限	贯彻落实情况
19	加快建设线上服务平台和推广“企业码”	推动企业综合服务平台向“方便找、易登入、好操作”的方向再迭代优化，不断提升企业的体验感和用户粘性。	市、县（市、区）企业综合服务中心，省大数据局	2024年12月	
20	着力构建涉企问题闭环解决机制	完善《关于开展强化企业综合服务中心建设 构建涉企问题高效闭环解决机制试点的指导意见（初稿）》，迭代编制涉企问题高效闭环解决机制运行示意图、省级和市县工作流程图。	省委改革办	2024年1月	
21		优化省级层面工作机制，积极对接有关省级部门、专班及省委、省政府办公厅督查室，完善工作提醒单的发文规范，研究相关问题标签、责任主体等，尽快推动省级涉企问题闭环解决机制全贯通。	省委改革办	2024年3月	
22		加快湖州市和衢州市试点工作，加强省市联动，第三方配合，加快应用建设、操作培训和推广，着力推动机制在省市县乡四级纵向全贯通。	省委改革办，湖州市、衢州市	2024年1月	
23		加快推进数字化平台建设，抓紧开发建设省级界面，汇总省市数据形成数字化看板，并开发手机界面的领导驾驶舱。	省委改革办，湖州市、衢州市	2024年1月	

序号	重点任务	工作举措	责任单位	完成时限	贯彻落实情况
24	持续浓厚合力推进的改革氛围	制定完善政务服务增值化改革宣传计划，在浙江日报发表“浙里改”署名文章，开展集中性、广覆盖的宣传报道。借助《浙江省优化营商环境条例》即将印发实施的契机，将政务服务增值化改革作为《条例》宣贯工作的重要内容，一并开展宣传报道。	省委改革办、省人大法工委、省委宣传部、省发展改革委	2024年1月	
25		通过卫视、浙报、微信公众号等媒体，结合“给企业家的一封信”、政企恳谈会、主动上门宣传政策等载体，以企业喜闻乐见的方式加强对政务服务增值化改革、企业综合服务中心的宣传报道，提高改革知晓度和满意率。	市、县（市、区）党委改革办、企业综合服务中心	持续推进	
26		用好营商环境观察员队伍，畅通企业参与改革渠道，加强与省内外高校院所、科研机构、行业协会商会等合作，通过专家咨询、理论研讨、高峰论坛等形式，持续深化对政务服务增值化改革的理论研究，完善改革话语体系。	省委改革办，市、县（市、区）党委改革办、企业综合服务中心	持续推进	
27		加强改革绩效评估，探索建立基层评、企业评、第三方评相结合的“企业有感”的增值化改革评价体系。	省委改革办	2024年2月	
28		积极探索增值化改革标准化工作，固化改革的理论成果、制度成果和实践成果。	省委改革办，湖州市、衢州市、杭州市钱塘区、宁波市江北区、温州湾新区、绍兴市柯桥区、湖州南太湖新区	持续推进	

---

发：省级有关单位，各设区市、县（市、区）、省级新区党委改革办、政务服务管理机构。

---

签发：金晓明

责任编辑：杜锦锦

校对：周玄律

---

省委改革办秘书处

2023年12月28日印发

---