

# 中共浙江省委全面深化改革委员会办公室

## 省委改革办关于征求《关于构建涉企问题高效闭环解决机制的指导意见（征求意见稿）》 意见的函

各市、县（市、区）党委改革办：

为进一步畅通企业反映问题渠道，健全完善发现问题、解决问题长效机制，提升企业满意度和获得感，我办起草了《关于构建涉企问题高效闭环解决机制的指导意见》（征求意见稿），现征求各市、县（市、区）党委改革办意见，请各市党委改革办统一汇总后，将有关修改意见于1月8日下午下班前反馈省委改革办。

联系人：阮奔奔；电话：81050987。

省委改革办

2024年1月3日

附件

# 关于构建涉企问题高效闭环解决机制 的指导意见

(征求意见稿)

为纵深推进营商环境优化提升“一号改革工程”，切实落实《关于推进政务服务增值化改革的实施意见》，进一步畅通企业反映问题渠道，健全完善发现问题、解决问题长效机制，提升企业满意度和获得感，现就构建涉企问题高效闭环解决机制提出如下指导意见。

## 一、总体要求

(一) 指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实习近平总书记考察浙江重要讲话精神，将高效闭环解决涉企问题作为推进政务服务增值化改革的核心任务，坚持数字赋能、制度重塑双轮驱动，以建强线上线下企业服务平台为依托，加快构建“主动发现、高效处置、举一反三、晾晒评价”四项机制，确保涉企问题“件件有着落、事事有回应”，助力打造营商环境最优省“金名片”。

## (二) 基本原则

1. 坚持问题导向。聚焦企业全周期、产业全链条，主动发现

难点堵点问题，强化问题限时处置、闭环管理，着力破解企业发展瓶颈障碍，推动为企业服务提质增效。

**2.坚持企业有感。**以企业获得感和满意度作为衡量涉企问题解决实效的重要标尺，构建企业、基层、第三方等多主体参与的评价体系，推动以评促改、以评促优。

**3.坚持系统推进。**坚持问题处置跨层级联动、跨部门协同、跨事权集成，推动涉企问题高效闭环解决机制在省市县乡四级联动实施、协调推进。

**4.坚持数字赋能。**统筹运用数字化技术、数字化思维、数字化认知，推进涉企平台、应用、数据贯通，提升涉企问题处置便捷化、一体化、智能化水平。

### （三）主要目标

2024年1月底前，全省各地构建涉企问题高效闭环解决机制工作全面启动。湖州市、衢州市企业综合服务中心涉企问题统筹协调处置职能基本健全，企业综合服务平台功能迭代完善，涉企问题高效闭环解决机制线上线下同步运行，初步建立涉企问题归集标准、解决机制和评价体系等制度体系。省市县乡四级协同高效解决涉企问题的工作格局初步形成。

2024年6月底前，湖州市、衢州市企业综合服务中心涉企问题高效闭环解决机制成熟稳定、高效运行，涉企问题线上线下全流程高效闭环解决。全省各地涉企问题高效闭环解决机

制构建形成，运行机制和制度体系基本完善，企业综合服务中心功能定位明晰、运行顺畅，企业综合服务平台便捷化、智能化、一体化水平明显提升，企业获得感和满意度显著增强。

2024 年底前，涉企问题高效闭环解决机制在全省域高效运行，各地涉企问题办结率达 90%以上，营商环境建设水平进一步提升。

## 二、重点任务

（一）建立健全四项机制。围绕发现问题、解决问题全流程，构建“主动发现、高效处置、举一反三、晾晒评价”四项机制，推动各地在体系化机制化解决涉企问题同一赛道上晾晒比拼、争先进位。

**1.主动发现机制。**依托各级企业综合服务中心打造涉企问题“中台”，通过企业反映、督帮发现、部门提交、领导交办等途径，建立涉企问题常态化发现机制。充分整合 12345 热线、政务服务“好差评”系统、企业综合服务中心兜底专窗等线上线下载渠道，“一口子”集成“涉企问题库”，按照涉企问题归集标准，筛选过滤形成“涉企问题池”。

**2.高效处置机制。**统筹调动各方力量，推动涉企问题分类分层分级办理落实。企业综合服务中心分类交办至“1+8+N”增值服务板块办理，跨板块事项由企业综合服务中心牵头协调，疑难问题由市县分管领导和主要领导协调解决；属地无法解决的，

提交至上一级办理，直至省级层面提请创新深化改革攻坚开放提升领导小组办公室和大办公厅专班协调；对于需要各级党委、政府重点关注的重大涉企问题，流转至本级“七张问题清单”办理。

**3.举一反三机制。**强化涉企问题的复盘分析，推动解决普遍共性问题的经验做法固化为制度成果。在问题解决案例中择优筛选示范案例，实现“一地突破、全域共享”。建立涉企共性问题解决及预测预防预警等长效机制，及时推动相关领域体制机制完善和制度重塑。加强涉企问题解决情况定性定量分析，形成“企业问题诉求解决”数智分析报告。

**4.晾晒评价机制。**建立健全平台运行效能分析指标体系，汇聚平台运行相关数据，构建基层、企业、第三方等多主体参与的评价体系，定期归集并实时监测省市县乡各级涉企问题收集办理情况，探索开展全周期立体量化评估晾晒。

**（二）加强企业综合服务中心建设。**进一步整合部门服务职能、优化服务资源配置，充分发挥涉企服务事项统筹进驻、跨部门业务协同办理、线上服务平台运维管理、疑难问题协调解决、服务全程跟踪督办以及涉企服务数据分析研判、涉企服务举措优化升级等核心职能。

**1.提升企业综合服务中心建设标准。**鼓励各地以机构改革为契机，进一步理顺企业综合服务中心与政务服务中心之间的

职责关系，强化改革部门统筹指导职能，明确企业综合服务中心在构建涉企问题高效闭环解决机制上的功能定位，加快涉企问题高效闭环解决机制标准化、规范化建设。

**2.打造“一站式”涉企服务矩阵。**推动各市、县（市、区）将涉企高频服务事项和核心业务进入企业综合服务中心统一受理，持续提升企业综合服务中心协调解决问题能力。鼓励各地在企业综合服务中心进一步强化“民营经济 32 条”落地职能，完善涉企服务体系，以涉企问题高效闭环解决推动“民营经济 32 条”落实见效。

**3.健全内部管理制度体系。**完善企业综合服务中心涉企问题处置的内部运行机制，形成中心与板块、板块与板块、板块与业务主管部门高效协同的工作格局。

（三）迭代优化线上综合服务平台。依托企业综合服务平台，整合涉企服务已有应用，增量开发在线收集、交办、反馈、评价等涉企问题高效闭环解决的数字化模块。

**1.推进便捷化建设。**坚持好用实用、便捷高效原则，依托省一体化在线政务服务平台（“浙里办”），拓展支付宝、微信、手机 APP 客户端，优化业务流程，简化办理程序，实现“多端入口、简单流程、简易互动”，提升企业体验感。

**2.推进一体化建设。**全面贯通政务服务“好差评”系统、12345 热线等问题渠道，对接“七张问题清单”等重大应用，进一步

推进线上综合服务平台与其他涉企平台、应用、数据集成贯通，实现涉企问题全流程在线流转。加强市域一体化建设，推动省市平台对接、数据共享，提升线上参与问题诉求反映、办理进度查询、在线评价等功能。

**3.推进智能化建设。**探索运用 AI 语言大模型，打造智能化辅助工具，通过自主学习政策文件、解决案例等知识，智能回答企业问题，自动生成企业问题分析报告，智能推荐问题解决案例，大力提升涉企问题处置质效。启用“政策计算器”应用模块，全面细化政策标签和企业标签，完善算法模型，实施政策匹配计算和定向推送，并探索提供“政策体检单”，对暂不符合项提供个性化建议。

### **三、保障措施**

**（一）加强组织领导。**坚持高位推动，进一步突出涉企问题高效闭环解决在政务服务增值化改革中的核心地位，明确企业综合服务中心在涉企问题高效闭环处置上的统筹协调、监督指导、考核评价职能。全面扣紧压实工作链和责任链，落实“一把手抓、抓一把手”工作机制，选优配强企业综合服务中心工作力量。

**（二）鼓励基层创新。**鼓励各地聚焦本地企业发展、产业链提升实际需求，因地制宜、大胆探索，围绕涉企问题高效闭环解决全流程，在企业数据归集、问题跟踪交办、共性问题解

决等方面积极探索行之有效的创新举措，形成一批可复制可推广的经验做法。

（三）强化督帮考核。完善“督帮一体”服务机制，定期开展涉企问题专题调研或“四不两直”专项督帮，充分发挥营商环境观察员队伍作用，推动涉企问题诉求快速化解。建立健全激励约束机制，将涉企问题高效闭环解决全过程列入年度考核任务。

（四）加大宣传引导。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，开展集中性宣传报道，提高企业群众知晓度和满意率。用好《浙里改》、最佳实践案例、省改革突破奖等载体，及时总结提炼和复制推广在涉企问题高效闭环解决过程中涌现出的好经验、好做法。