

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室

改革工作提示单（十四）

2024年3月25日至4月10日，省委改革办分6组赴全省80个市、县（市、区）以及省级新区开展政务服务增值化改革和《浙江省优化营商环境条例》宣贯的专题调研活动，总结特色做法，查找改革推进中存在的堵点难点问题，指导帮助各地改进工作。为推动调研成果及时转化为工作举措、落实为制度机制，着力提升政务服务增值化改革实战实效，现梳理形成工作任务清单（详见附件），请各地对标对表、明确分工、压实责任，紧盯时间节点，高质高效完成各项改革任务。

附件：政务服务增值化改革专题调研工作任务清单

省委改革办

2024年5月7日

附件

政务服务增值化改革专题调研工作任务清单

注： 请各责任单位将贯彻落实情况填入下表，于 2024 年 7 月 5 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：褚媛媛，联系电话：18768286849（浙政钉同号）

序号	重点任务	存在问题	工作举措	责任单位	责任处室	完成时间	进展情况
一、推动企服中心机制落实							
1	提高重视程度和投入力度	地方领导重视程度还不够，投入的人力、物力、财力不到位	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。将政务服务增值化改革相关内容纳入党委理论学习中心组专题学习，相关议题纳入常委会会议、深改委会议专题研究部署，列入专项监督，纳入综合考核	市、县（市、区）	改革二处	2024 年 5 月	
2			推动市县分管领导兼任企服中心党委书记或主任，设置企服中心专职副主任；加强企服中心人员力量配置，精心选配“首席专员”，确保专职专责，能发挥统筹协调、资源调度等作用	市、县（市、区）	改革二处	2024 年 6 月	
3			在企服中心大厅做到“五个晾”，即晾清单、晾身份、晾办事流程、晾典型案例、晾投诉电话	市、县（市、区）企服中心	改革二处	2024 年 6 月	

序号	重点任务	存在问题	工作举措	责任单位	责任处室	完成时间	进展情况
4	正确把握企业综合服务中心定位	部分地区把企服中心简单看做办事中心，还没有看做党委政府为企业提供服务的一站式“中台枢纽”	建立市县党委、政府主要领导常态化在企服中心开展“政企面对面”活动机制。聚焦产业链发展堵点难点问题，选取座谈会主题，现场给出解决路径，明确承办单位、办理要求和具体期限	市、县（市、区）	改革二处	2024 年 6 月	
5			建立专题协调会机制。针对企业紧急需求，灵活增设专题协调会，召集相关服务板块首席专员或相关部门分管领导及时协调解决	市、县（市、区）党委改革办、企服中心	改革二处	2024 年 6 月	
6			建立常态化走访企业机制。企服中心各相关服务板块牵头单位主要领导或分管领导常态化带队走访企业，了解倾听企业诉求，并向企业宣传最新的惠企政策；鼓励当地团委、妇联、科协等群众团体组织相关企业群体参与改革	市、县（市、区）党委改革办、企服中心、业务主管部门	改革二处	2024 年 6 月	
7	推动清单事项标准化建设	清单梳理不够清晰、内容不够丰富，存在简单拼凑、颗粒度较大现象	省委改革办牵头，会同八个重点服务领域省级牵头部门，在地方经验基础上，对涉企服务事项清单省级指导目录 S ₀ 版进行迭代更新，细化事项颗粒度，增强可操作性。推动八大重点服务领域省级牵头部门负责动态更新完善本领域的服务清单，并牵头开展服务标准化工作。市、县（市、区）以承接的方式落地省级指导目录，不能承接的必须说明理由，并明确完成时限，同时结合地方特色产业拓展清单事项	省委改革办；市、县（市、区）企服中心、业务主管部门	改革二处	2024 年 6 月	
8			推动省数据局优化省一体化智能化公共数据平台事项管控功能，推动政府侧标准化增值服务事项入库；积极探索政务服务 2.0 平台集成市场侧、社会侧标准化增值服务事项的可行路径	省委改革办	改革二处	持续推进	

序号	重点任务	存在问题	工作举措	责任单位	责任处室	完成时间	进展情况
9	完善企服中心人才服务板块功能	对照“三支队伍”建设要求，板块服务内容与人力资源增值化改革结合还不紧密	按照引育管用爱全链条服务的理念，强化人才服务板块建设，“一站式”提供人才服务。强化增值服务事项梳理进驻，因地制宜，突出多跨高频事项办理；加强人才服务与其他服务板块的业务联动，找到与科创服务、金融服务、政策服务等板块业务结合点，将不同领域的人才增值服务事项集成起来，创新推出一批人才服务“一件事”	市、县（市、区）党委改革办、企服中心、业务主管部门	改革一处 改革二处 改革三处	2024 年 6 月	
10			针对“新农人”等人才群体，可考虑在企服中心八大服务板块的基础上，通过拓展现有板块功能、新设板块等方式完善企服中心功能，实现与“三支队伍”建设在内容上对接、在操作上衔接、在范围上覆盖、在功能上融合	市、县（市、区）党委改革办、企服中心、业务主管部门	改革三处	2024 年 6 月	
11	推动政务中心和企服中心一体融合	部分地区政务中心和企服中心生硬割裂，板块设置不合理，存在“两张皮”现象	推动政务中心和企服中心服务阵地有机整合，基本政务服务与增值服务融合办理，避免窗口重复设置，或企业办同类事需跑多窗口	市、县（市、区）企服中心、业务主管部门	改革二处	2024 年 8 月	
12			因地制宜设置和布局服务板块，一些经济不强、人口不多的县（市、区），可对服务板块进行调整，原则上“八大板块”服务内容都要有，办件量小的板块可以整合，相关事项统一受理后再分类交由后台办理	市、县（市、区）党委改革办、企服中心、业务主管部门	改革二处	2024 年 6 月	

序号	重点任务	存在问题	工作举措	责任单位	责任处室	完成时间	进展情况
13	加大对政府侧、社会侧、市场侧资源统筹协调力度	企服中心统筹协调多侧资源的能力还不足	市县企服中心会同相关业务主管部门围绕企业用工、融资、科创、开放、法治等核心需求，进一步整合市场侧、社会侧资源；推动八大重点服务领域省级牵头部门以及省国资委、省委金融办、省教育厅、省科技厅等向国有企业、金融机构、高校院所延伸的主管部门，建立资源共享机制，推动各领域社会侧、市场侧资源供全省跨地域共享；推动省级业务主管部门加强对企服中心相关服务专区的业务指导力度	省委改革办、市、县（市、区）党委改革办、企服中心、业务主管部门	改革二处	2024 年 6 月	
14	强化企服中心联动运行机制	企服中心实体化运行等机制还有待落实	强化中心对驿站的政府、社会、市场资源倾斜共享，加强中心对驿站的人员力量支持，推动平台与驿站之间服务信息双向推送和数据共享回流；加强企服中心对各板块的培训指导和监督检查，鼓励各板块工作人员学习并熟悉本板块以及其他板块业务内容，并纳入人员考核	市、县（市、区）党委改革办、企服中心	改革二处	2024 年 6 月	
15			由各县市党委改革办和企服中心牵头，对政务服务增值化改革相关部门进行考核，围绕贡献度、完成度、配合度三个维度，重点对清单内容提质、办事流程优化、骨干力量配置、办件效率质量、企业满意率、改革主动谋划参与等内容进行综合考核评价	市、县（市、区）党委改革办、企服中心	改革二处	2024 年 6 月	

序号	重点任务	存在问题	工作举措	责任单位	责任处室	完成时间	进展情况
16	建立工作人员全链条管理机制	企服中心工作人员队伍专业素养有待提升	优化“首席专员”选聘机制，扩大选聘范围、发挥退休干部等作用；优化筛选机制，结合干部专业特长、职务经历、帮扶意向等进行精准选拔；实行专员聘任制，建立能上能下的干事氛围；建立首问责任制、首问权限制等，确保首问责任人能跟进了解进度、企业办事员能随时了解进展	市、县（市、区）企服中心	改革二处	2024 年 6 月	
17			对企服中心在编人员、部门派驻人员、编外人员进行分类考核，强化引育管用爱全链条管理评价。建立常态化培训机制，重点对各板块工作人员加强业务培训；建立常态化技能比武机制，围绕各服务板块领域设置活动主题，开展技能比拼，以上相关情况纳入年度考核内容	市、县（市、区）企服中心	改革二处	2024 年 6 月	
二、强化数据赋能涉企服务提质增效							
18	推进企业综合平台建设	平台建设存在碎片化	明确平台运营主体责任，由各地企服中心统一运维地方企业综合服务平台；推进以设区市为单位统建企业服务综合平台，加大模块布局、品牌名称等统筹力度	市、县（市、区）党委改革办、企服中心	改革二处	2024 年 6 月	
19			推动各地企业服务应用整合至企业综合服务平台，并上架浙里办、浙江政务服务网；鼓励各地根据企业需要持续开发新的服务模块，探索社会化、市场化企业服务的整合	市、县（市、区）党委改革办、企服中心	改革二处	2024 年 8 月	

序号	重点任务	存在问题	工作举措	责任单位	责任处室	完成时间	进展情况
20		数据共享上仍存在堵点	根据相关涉企服务应用建设需要，梳理企业服务数据需求清单；依托省一体化智能化数据平台，全面归集本地涉企数据，对接争取国家、省级数据回流，应用于企业服务场景	市、县（市、区）企服中心、数据部门、业务主管部门	改革二处	2024 年 7 月	
21	做优“政策计算器”功能模块	企业标签和政策标签不够精准	主动对接省经信厅、省数据局，待省级企业标签及政策标签建成后，加快应用，并增加本地个性化标签	市、县（市、区）党委改革办、企服中心、数据部门、经信部门	改革二处	2024 年 7 月	
22			加快本地“政策计算器”开发，助力企业高效便捷了解政策、用足用好政策	设区市党委改革办、企服中心	改革二处	2024 年 12 月	
23		匹配算法模型还不够智能	丽水市、西湖区等试点地区，聚焦涉企政策智能问答、涉企问题智能分拨、涉企服务主动推送等场景，加快探索步伐，为全省先行探路	部分先发地区党委改革办、企服中心	改革二处	2024 年 7 月	
24			依托智库力量，开展 AI 赋能政务服务增值化改革的理论研究，提出前瞻性、系统性改革建议	省委改革办	研究中心	2024 年 12 月	
25			探索构建政策计算器评价指标体系，更加客观、真实反映平台实战实效	省委改革办	改革二处	2024 年 8 月	
26		政策制定上存在模糊性	探索建立政策优化机制，依托“政策计算器”沉淀数据，对现有政策复盘或对拟制定政策推演，从源头避免“政策多、兑现少”和“政策失信”等情况	市、县（市、区）党委改革办、企服中心、业务主管部门	改革二处	2024 年 12 月	
三、扎实落地涉企服务“一件事”“一类事”							

序号	重点任务	存在问题	工作举措	责任单位	责任处室	完成时间	进展情况
27	做实“一件事”高效运行基础	各地对“一类事”的理解还存在偏差，还未理清“一件事”和“一类事”，工作体系还不健全，责任分工不明确	规范“一类事”话语体系，厘清企业“一件事”与产业链“一类事”逻辑关系。明确“一件事”“一类事”任务分工，推动省数据局及相关业务主管部门迭代更新企业全生命周期“一件事”目录，对迭代更新后的企业“一件事”，逐项制定工作方案，编制全省统一规范的“一件事”工作指引和办事指南，迭代开发“一件事”业务系统，推动“一件事”线上线下高效运行；省委改革办负责指导推进产业链“一类事”实战实效	省委改革办	改革一处 改革二处	2024年6月	
28	打造产业链“一类事”	“一类事”还未与培育新质生产力、赋能产业链高质量发展等中心工作紧密结合	以企业“一件事”为基础，结合产业链延链补链强链实际，推动“一件事”精准嵌入到具体产业，打造产业链“一类事”	市、县（市、区）党委改革办、企服中心、业务主管部门	改革一处	持续推进	
四、推动“民营经济32条”高效落地							
29	强化“民营经济32条”一体融合落地的推进合力	“民营经济32条”一体融合落地推进力度还不够	因地制宜建立健全“深改发改一起改”运作机制，完善党委改革部门和发改部门牵头，企业服务中心承接落地的联动推进机制，推动“民营经济32条”各项政策举措落得快、落得准、见实效	市、县（市、区）党委改革办、发改局、企服中心	集中攻坚专班	2024年5月	

序号	重点任务	存在问题	工作举措	责任单位	责任处室	完成时间	进展情况
30			认真对照梳理《2024 年促进民营经济高质量发展工作要点》以及任务细则，逐条制定细化举措，更新编制落实“民营经济 32 条”细化举措表；推动细化举措转化为企服中心服务事项，实现事项办理标准化，明确服务内容、服务流程、办理渠道，确保服务事项在企服中心 100%落地可办	市、县（市、区）党委改革办、发改局、企服中心、业务主管部门	集中攻坚专班	2024 年 6 月	
31			依托企业综合服务平台，抓紧配置涉“民营经济 32 条”服务事项线上办理流程，实现线上可办。加快一体融合落实“民营经济 32 条”驾驶舱建设，可视化监测分析并动态展示企业综合服务中心承接民营经济“32 条”情况	市、县（市、区）党委改革办、企服中心、业务主管部门	集中攻坚专班	2024 年 6 月	

五、推动涉企问题闭环解决机制落地执行

32	优化涉企问题高效闭环解决机制	涉企问题高效闭环解决机制实战能力需进一步提升	鼓励各地企服平台与“12345”“七张问题清单”“民呼我为”等贯通，推动涉企问题全量归集。推动涉企问题分类分层协调办理，各设区市企服中心每月上报省级问题不少于 2 个	市、县（市、区）党委改革办、企服中心	集中攻坚专班	2024 年 5 月	
33			优化诉求交办流程，在线上平台联动纪监部门设立监督模块，对业务办理进度实行“待派发”“进行中”“已完成”“已超时”“长期未办结”五色管理，对各板块和业务部门涉企问题流转、办理时限、办理质量进行全程监督，对重点问题进行督办，并在企业端和管理端双向显示、实时可查，明确限时办结时限，倒逼机制运行	市、县（市、区）党委改革办、企服中心	集中攻坚专班	2024 年 6 月	

序号	重点任务	存在问题	工作举措	责任单位	责任处室	完成时间	进展情况
34			建立问题办结率、办理满意率等指标构成的评价体系，每季度开展涉企问题高效闭环解决情况综合分析，对各地以及各服务板块涉企服务办件、企业问题诉求处置数量、办结评价情况进行综合分析评估，形成综合分析报告。分析报告报各地领导参阅，并同步抄送省委改革办	市、县（市、区）党委改革办、企服中心	集中攻坚专班	持续推进	
35		涉企问题高效闭环解决机制数字化应用建设需持续完善	加快推进市县应用场景建设，指导杭州、宁波、嘉兴、绍兴、台州等5个市增量开发涉企问题高效闭环解决机制的数字化应用场景，推动湖州、衢州等6个市不断优化线上办理流程，持续提升涉企问题全流程在线流转水平；稳步推进省级应用建设，按照4月19日项目评审会有关要求，完善建设方案，优化建设路径，全力做好应用建设各项准备工作	省委改革办、市、县（市、区）党委改革办、企服中心	集中攻坚专班	2024年6月	
36			积极指导湖州、温州、丽水、杭州市西湖区等先发地区运用AI人工智能、大数据等技术，持续优化完善应用场景，迭代应用功能和界面	省委改革办、部分先发地区党委改革办、企服中心	集中攻坚专班	2024年6月	
六、加强体系化宣传推介							
37	抓好全方位宣传	工作氛围不够浓	省委改革办负责挖掘各地企服中心运行机制、产业链“一类事”、一体融合落实“民营经济32条”、涉企问题高效闭环解决机制等方面典型案例，以案例集、“竞跑者”等形式复制推广各地经验做法，实现“一地创新，全省共享”	省委改革办	改革一处 改革二处 集中攻坚专班	持续推进	

序号	重点任务	存在问题	工作举措	责任单位	责任处室	完成时间	进展情况
38		企业知晓度不高	制作增值化改革解读手册、宣传海报、宣传短视频等；在政府网站刊登增值化改革相关解读内容；动员各级商会、行业协会通过线上线下渠道向企业宣传企服中心；通过报纸、电视、新媒体等多种渠道、形式，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	省委改革办，市、县（市、区）党委改革办、企服中心	改革二处	2024年6月	
39			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、科研机构等合作，通过专家咨询、理论研讨等形式，持续深化政务服务增值化改革理论研究，完善改革话语体系	省委改革办，市、县（市、区）党委改革办、企服中心	改革二处 督察处 研究中心	持续推进	