

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）

为了贯彻落实营商环境优化提升“一号改革工程”专班年度工作现场会会议精神以及政务服务增值化改革最新部署要求，进一步统一话语体系，突出实战实效，体系化推动“企呼我应”涉企问题全流程高效闭环解决机制落地见效，现就近期重点工作提示如下：

一、统一品牌名称

在各自涉企问题高效闭环解决机制特色品牌的基础上统一使用“企呼我应”主品牌，并在流程环节、数字驾驶舱、标签体系、应用建设、评价体系中贯通体现。

二、统一流程环节

统一按照“主动发现、高效处置、举一反三、晾晒评价”四个环节构建涉企问题处置机制，特别是要牢牢把握涉企问题的分类分层分级协调办理。同时，在基本流程环节基础上，结合各地实际形成特色做法，比如政企恳谈会、政企会客厅等市县领导层面协调的制度安排。

三、统一数字驾驶舱

以“企呼我应”涉企问题高效闭环解决机制运行“一屏总览”

为切入点，建设省市县三级数字化驾驶舱，实现涉企问题全量汇聚、实时更新，涉企问题办理情况一屏统览、动态监测。各市县驾驶舱在全省统一架构基础上，可适当增加特色内容。

四、统一应用建设

按照“省市分级建设、市域统一建设、数据共享贯通”的原则，以设区市为单位依托线上企业综合服务平台，增量开发涉企问题高效闭环解决机制的数字化应用场景，并与省级应用有效对接；各县（市、区）在全市统建平台上可以进行特色开发，实现省市县一体贯通运行。

五、统一标签体系

根据《问题标签三级指标体系 S₀》，标准化建立多级问题分类标签体系。市县可以在此基础上，结合各自企服中心板块设置和服务事项的实际情况，丰富完善问题标签体系。

六、统一评价体系

构建“企呼我应”涉企问题高质效解决指数，该指数主要有主动发现率、问题办结率、办理满意率、超时办结率、重发复发率、案例贡献值等 6 个可量化、可直接抓取的评价指标组成，另外再围绕企业降本减负增效和产业延链强链补链设计若干指标，监测评价各地各部门营商环境水平。市县可以在此基础上叠加个性化特色指标，形成符合本地实际的涉企问题高质效解决指数。

省委改革办

2024 年 3 月 21 日