萧山区360°企业综合服务中心建设方案

（讨论稿）

为贯彻落实省、市、区营商环境优化提升“一号改革工程”精神，根据《关于推进政务服务增值化改革的实施意见》（浙委办发〔2023〕6号）、《关于开展政务服务增值化改革试点的指导意见》（浙营商专发〔2023〕2号）等文件要求，萧山区全力打造**360°企业综合服务中心**，为企业提供政策兑付、人才培育、政企洽谈、业务指导等全过程、全领域、全天候服务，助推经济高质量发展。

一、总体目标

聚焦总部经济、数字经济、自贸经济等市场主体全生命周期发展需求，聚合为企服务资源和力量，通过线上与线下相融、审批与增值并进、服务与评估联动，搭建“一心多点”企业综合服务平台，形成**“8+3+3+N”涉企服务体系**，打响360°为企服务品牌，让企业享受最大限度红利、得到最大程度受益，不断激发创业创新活力，持续优化萧山营商环境。

二、重点任务

**（一）“一中心”：**萧山区政务服务中心三楼**360°企业综合服务中心，**结合“一清单”事项梳理，设8个涉企增值服务板块+3个萧山特色服务专区+3项“服管融合”创新模式。

**1.8个涉企增值服务板块：**项目服务、人才服务、政策服务、科创服务、开放服务、金融服务、法治服务、诉求兜底八大类增值服务。

**（1）项目服务：**企业项目立项、招标投标、开工、验收及工业项目土地续期、有机更新、存量厂房供需对接等业务。

**（2）人才服务：**提供人才认定、住房安居、居留落户、资金补助等“集成式”服务，推动人才服务“一揽子”解决。

**（3）政策服务：**强化政策服务统筹协调，构建规范清晰的涉企补助补贴等政策体系。及时收集和发布国家、省、市、区政策，为企业提供申报指导服务。开展政策兑现培训，为企业提供政策解读、直播等服务。打造“政策计算器”，推动从“人找政策”向“政策找人”转变，实现政策“免申即享、直达快享、快享快办”。

**（4）科创服务：**强化企业科技创新主体地位，完善科创服务体系，开展项目申报、政策指导，加强以企业为主导的产学研深度融合，根据企业需求匹配高校院所专家，邀请专家入企或邀请企业入校开展技术服务，为企、事业单位提供技术合同认定一站式服务。

**（5）开放服务：**为企业提供外经贸资源对接、原产地签证服务、出入境商务签证、海关注册备案及法人数字证书（企业权限开通）、使馆认证（商事证明书）等业务。

**（6）金融服务：**深入实施“融资畅通工程”，落地上市培育等事项“一揽子”服务，同步探索政府性融资担保、区域性股权交易市场挂牌、产业基金对接等服务进驻，鼓励区总部经济专班的金融顾问工作室及相关第三方服务入驻，综合集成信贷、债券、保险、基金、外汇等金融顾问服务。

**（7）法治服务：**推广使用“法小二”法治营商全生命周期管理与服务平台，加强高频涉法风险的行政指导和法律服务，通过线上线下融合形式，推进企业合规从“事后整改”到“全程防控”转变。落地知识产权保护、商标注册、信用报告获取、信用管理修复等服务。

**（8）诉求兜底：**充分发挥线上线下平台融合优势，结合“办不成事”反映窗口、代表联络站、村社监察工作联络站、千名干部联千企活动，承担企业问题（诉求）的兜底服务，提供午间延时、全程代办、跨省通办等服务。

**2.3个特色专区：“**一事联办**”**服务专区、新电商服务专区、公安助企服务专区。

**（1）“一事联办”服务专区**设在区政务服务中心三楼，明确1名行政办事员为首席接待专员。围绕世界银行营商环境新评估体系（B-READY）的十大领域及萧山地域特色，在梳理、优化现有法定政务服务“一件事”的基础上，叠加个性化增值衍生服务，形成市场准入、劳动用工及供应链魔方通关、小额工程项目交易等“一类事”清单，并健全动态调整机制，推动清单内事项在企业综合服务中心落地应用。同时，持续深化有萧山特色的“多报合一”联报联批模式，通过部门协作、流程再造，有效减少企业“多头跑”“多次跑”。

**（2）新电商服务专区**设在区政务服务中心三楼，明确1名行政办事员为首席接待专员。分析萧山新电商发展趋势，聚焦电商主体需求，提供集行政审批、政策解答、直播展示、沙龙交流、园区直达于一体的政务服务，重点推出**“我要开网店”**套餐服务，形成标准化服务指南，并根据实际，联动司法公证专窗，推行“直播合规管理指导”，提升企业依法依规经营意识。

**（3）公安助企服务专区**设在区政务服务中心三楼。充分发挥公安“助企云站”品牌影响力，进一步厘清涉企业务谱系，依托助企“17+N”专家团队力量，与百强企业高管定期开展联系，对规上企业开展“合规体检”，为企业经营风险、安全防范、资金安全、信用修复、法律知识等方面提供合规指导。针对企业出入境需求，设立助企联络官，开辟绿色通道，为“走出去”企业提供各类政策咨询、出入境证件加急办理等服务，助力企业“出海抢单”。同时，完善“萧商白名单”，建立商标、品牌、技术保护名录，加大对企业关键核心技术，新兴产业的知识产权保护力度。

**3.3项“服管融合”创新模式**

**（1）全链代办：**围绕省市区重点企业，实施“一人一企一策”服务，及时了解企业需求，并依托企业全生命周期发展数据模型，根据信息变化量，前移关口、提前介入、量身定制，为企业提供“主动上门+超前辅导”全生命周期、全产业链条代办服务。

**（2）综合受理：**承担窗口接待、引导任务，根据企业、群众咨询问题将其引导至相应服务板块，同时提供线上政务云综窗咨询答疑服务。同时，增设涉企税务综合受理窗口，强化“市监+税务”联动，提升一站式综合服务能级。

**（3）四端协同：**优化完善“一平台”建设，按照线上、线下服务协同的要求，围绕企业高频需求，统一整合人才、科创、金融、政策、法治、开放、诉求兜底等相关服务功能线上入口，实现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的法人端登录，推动“一网通办”。同时，编制区级公共数据开放目录及相关责任单位清单，完善公共数据管理制度，促进政企数据融合应用，高质量推进公共数据开发利用。

**（二）“连锁点”：**打造“N”个**360°企业综合服务中心园区平台分站**，先行在杭州湾信息港小镇、中国（浙江）自贸创新中心（自贸大厦）试点运行，以“通用服务+园区平台特色服务”模式，打造“一园一特色”。

**1.杭州湾信息港小镇：**聚焦无忧传媒等新消费产业，定制电商政策咨询指导、电商人才认定、大型直播活动提前联合指导等主题服务，并提供技术成果转化、科技金融、劳动调解等7大类12家专业机构45项增值服务。同时，结合省级“信用+园区”试点建设，推行以信用分享受场地预约、配套消费、车位租赁等优惠服务，打造“10分钟园区利企服务圈”。

**2.中国（浙江）自贸创新中心（自贸大厦）：**聚焦临空枢纽、数智制造、数字贸易三大领域，融合跨境贸易流通、跨境人才、跨境金融、跨境企业等各类先进要素，充分放大企业宣传、展示、招商、交流、活动、孵化等功能，从招引、研发、生产、服务、金融等多方面，为企业提供培育、成长全过程服务，打造“全省首个自贸综合服务功能自贸大厦”。

三、机制保障

（一）企业综合服务中心运行机制。建立“前台综合受理、后台分类联办、限时办结反馈”运行模式，明确由企业综合服务中心牵头抓总，8大增值板块及3个特色专区独立运行，实现企业综合服务平台扁平化布局，点对点、面对面畅通企业诉求反馈以及政策落地渠道，实现服务“零距离”。

（二）板块内部运行机制。按照“一个板块、一家单位，一名首席负责人、一个团队、一抓到底”的工作部署，明确项目服务 、政策服务及“一事联办”等8大板块、3个专区的牵头单位，并组建“1+1+N”团队，即配备1名首席负责人、1名行政办事员（综合受理）及N名增值服务部门支撑人员，实现“进一门、找一人、办多事”。同时，由团队负责做好板块内清单细化、事项进驻、机制完善、特色创新、数字赋能等工作，形成领跑省市的亮点工作或成功案例。

（三）部门协同处置机制。明确各部门在涉企服务板块内职责，强化政企、政政之间多方沟通协调，做到分工协作、决策一致。充分发挥“专项协调、全程代办”服务能效，通过部门现场联合踏勘、专题圆桌联席会议等形式，为企业提供“主动上门+超前辅导”服务。同时，针对共性需求，以邀约的方式召集部门业务骨干或专家学者，免费为企业开展招工用工、企业合法权益保护、惠企政策解读等专项业务培训，提供健康咨询、法律咨询等各类服务。

（四）企业个性服务机制。择优行政办事员组建“萧伙伴”队伍，并明确1名“政务管家”为总负责人，在做好大厅巡回检查的同时，根据办事需求，提供领办、帮办、代办服务，特别是针对企业个性化需求，帮助企业梳理办事脉络，专属定制办事流程图，如遇疑难杂症问题，现场协调部门会商解决，更高效地为企业做好延伸服务。

（五）园区平台联动机制。按照“一个园区一支队伍”原则组建服务团队，即由1名区审管办分管负责人担任首席服务家，2名行政办事员定期轮驻园区（每周1～2天），1名园区工作人员，实行“一对一”服务。同步规范快速响应、分类交办、限时办结等要求，园区工作人员10分钟内到现场，园区内问题当场解决；非园区类问题30分钟内联系行政办事员，行政办事员根据实际协调解决，全程跟进。

（六）诉求兜底服务机制。根据企业反映的问题（诉求）将其引导至相应服务板块，同时按照点上（企业个性问题）、链上（产业链共性问题）、块上（区块企业问题）区分，形成“三张问题清单”。点上、链上相应问题（诉求）由相关业务板块按流程处置，块上问题由县（园区）中心处置，业务板块、县（园区）中心无法解决的疑难问题、投诉类事项由诉求服务板块受理负责兜底服务。

（七）问题闭环解决机制。以线下窗口为载体，以数据分析为支撑，通过“办不成事”反映窗口、代表联络站、村社监察工作联络站、千名干部联千企活动等全区各类企业问题诉求反馈渠道为支撑的问题收集体系，建立“诉求反映—受理收件—分类交办—预警监测—跟踪督办—反馈评价—总结提升”工作闭环，让服务更优、企业无忧。依托覆盖全域的“办不成事”反映窗口三级联办体系，推动企业诉求问题“马上办、分类办、就近办”。

（八）创新空间共享机制。打造政务领域的共享直播间，联动更多部门和园区平台，为部门新政发布、企业招聘等提供线上新平台。另外，区内企事业单位也可根据涉企服务实际情况，免费预约使用区政务服务中心会议室、政企会客室，开展涉企服务部门协调会议及培训、座谈、签约等活动；可预约政策直播间，按需开展政策解读、人才招聘等活动。

（九）线上线下协同服务机制。深化涉企服务线上线下一体化，融合企业综合服务平台、“企业码”、政务服务热线等，推动线上线下业务有效衔接，逐步实现无差别受理、同标准办理、同质量服务。建立在线导服导办服务机制，以线下支撑线上，提升线上服务运行效能。逐步推进数据协同和系统联通。

（十）服务质量评价机制。引入“好差评”制度，对各部门办件质量进行评价，督促各部门切实履行好企业服务的各项职能。建立问题回访机制，一般问题按照20%的比例，疑难问题、投诉类问题按100%的比例进行回访。