厦门市湖里区发展和改革局文件

厦湖发改函〔2025〕14号

答复类别：A类

关于区政协九届四次会议第20251013号提案办理情况答复的函

谢志群委员：

您提出的《关于进一步优化营商环境的提案》（第20251013号）收悉。现将办理情况答复如下：

一、办理工作背景

习近平总书记高度重视营商环境建设，多次强调其重要意义，为各地优化营商环境工作提供了根本遵循。十四届全国人大二次会议期间，总书记着重指出，“持续建设市场化、法治化、国际化一流营商环境，塑造更高水平开放型经济新优势”。这一论述深刻阐明了营商环境对于经济发展的关键作用，清晰指明了打造

优质营商环境的方向。省委书记周祖翼在全省优化营商环境大会上，他着重强调，要以时不我待的紧迫感和奋勇争先的拼搏劲，加力加速、久久为功打造一流营商环境，凭借营商环境之“优”来促进经营主体之“强”，谋求高质量发展之“进”，凝聚新福建建设之“势”，助力福建在时代发展浪潮中抢占先机、掌握主动、赢得未来。湖里区委区政府将优化营商环境视为区域发展的关键驱动力，秉持着“保姆式 + 专家化”的服务理念，全力打造市场化、法治化、国际化的一流营商环境。3 月 1 日上午，湖里区新企业服务中心正式启用。依据新质生产力的发展需求和企业的高频诉求，中心整合政府侧、市场侧、社会侧各类资源，设置 10+3+2 服务板块，即窗外事、出海、融资（首贷续贷）、上市、订单（场景）、人才、科创（成果转化）、政策（宣传）、数字赋能、项目要素等 10 大要素中心，专精特新、台企、“金砖+”等 3 个专区，以及职工服务中心、法律服务专区两个大类服务。

二、措施与成效

（一）优化政务服务方面

一是建立“有诉必应、有诉必答”机制。我区已建立完善的企业诉求响应机制：1.构建“前台-中台-后台”三级联动服务体系。我区创新建立“前台收集、中台交办、后台解决”的三级联动服务机制。前台收集：由企业专员、挂钩领导和经济部门工作人员组成服务团队，常态化开展企业走访调研，主动收集企业诉求；中台交办：区企业服务中心作为中枢平台，负责诉求的统筹协调、分派督办；后台解决：各职能部门、分管领导及主要领导协同配合，确保问题高效解决。目前已建立“受理登记-快速办

理-限期反馈-电话回访-企业评价-督查整改-跟踪办理-定期通报-考核评比”的全闭环工作机制。2024年，我区共受理企业诉求780件，办结率100%，企业满意率达99.71%。2.打造多元化诉求收集渠道。开通24小时企业服务专线，提供全天候咨询服务；优化“亲清一家人”湖里一站式企业服务平台，实现诉求线上提交、智能分派、全程跟踪；建立重点企业联络员制度，定期开展走访调研，主动收集企业意见建议。3.完善诉求处理反馈机制。（1）即时响应：接到企业诉求后，工作人员将在1个工作日内与企业取得联系，确认诉求细节；（2）分类处理：对合理诉求立即启动办理程序，对不符合政策规定的诉求做好解释说明；（3）过程公开：通过短信、平台等方式，实时向企业反馈办理进度；（4）结果评价：办结后开展满意度回访，持续优化服务流程。

二是加快建立数据共享机制。2024年以来，湖里区推动生成电子证照123886本，批文1939本，提供应用共享服务23610次，通过纠错修复提升电子证照质量，及时完成纠错377条。全面推动两批500项高频事项应用“数据最多采一次”，推进“无证明省份建设”，落实无证明省份工作机制和无证明省份协同管理系统应用工作，开设无证明服务窗口。湖里区政务服务中心无证明服务窗口自2024年12月运行以来，累计受理办件147件。推动“高效办成一件事”落地，设置“高效办成一件事”综合窗口，推出“一次告知、一表申请、一套材料、一本指南、一窗受理、一网通办”服务，全力推动国家和省级部署的两批25件“高效办成一件事”重点事项落地实施，截至目前累计推出“一件事一次办”集成套餐服务62项，2024年以来累计办理“一件事”套

餐服务事项55.6万余件，其中“高效办成一件事”重点事项办件16195件。

三是设立企业开办“首席代表值班”席。1.建立健全好差评制度，线上线下全面实施政务服务“好差评”。实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，优化评价方式，保障企业群众自愿自主评价，持续强化“好差评”结果运用，倒逼各级审批服务部门及时改进服务质量，形成企业和群众积极参与、社会各界广泛评价、政府部门及时改进的良性互动局面。2.开设开办企业(一件事)专窗。为提高服务效能，提升企业实际办事体验，2020年，系统整合市场监管、税务等部门业务流程，优化跨部门跨业务审批环节的整体设计，在湖里区政务服务中心开设开办企业(一件事)专窗，按照“前台综合收件、后台分类审批、窗口统一出件”模式，企业申请设立登记时，由专窗统一收取申请材料。2025年至今，专窗累计受理办件3308件。3.开展“我陪群众走流程”“领导帮代办”等专题活动。组织进驻部门首席代表、部门领导深入一线办事窗口，提供“一对一”咨询、指导、协调等全流程陪同办理服务。截至目前，累计开展“我陪群众走流程”“领导帮代办”专题活动149场。

（二）优化政策服务方面

一是开展政策回头看。1.推出线上政策服务。在“亲清一家人”湖里一站式企业服务平台进行政策更新与监控，并每日更新国家、省、市、区各级各类惠企政策，实时更新制造业、建筑业、金融业、服务业等10大行业惠企政策及人才政策，设置在线客服，支持在线查询、线上申报、免申即享、政策速配等便于企业线上快速精准查找相关惠企政策。截至目前汇聚97项区级政策、

299项市级政策以及109项省级、国家级相关政策条款。2.成立线下政策宣传中心。线下设置专人驻点，为现场来访咨询的企业进行相关政策解答。3.每周开展惠企政策宣讲。“湖里区惠企直播间”平台每周二下午3点邀请区级部门开展政策宣讲，通过直播方式权威解读惠企政策，在线解答企业提问。4.电话解答政策咨询。设置24小时政策服务专线，及时解答企业惠企政策咨询。5.开展政策活动。组织开展面向辖区企业的政策分享会，充分收集企业讯息，掌握最新的热点政策，让辖区的企业落到实地与专家学习沟通与交流。6.推出政策项目规划服务。根据企业需求，收集企业基础信息，为企业精准匹配现有政策，做好未来两年的政策规划，并针对政策项目要求及企业情况提出相关建议，制作政策项目规划方案，帮助企业了解适合自己的惠企政策，提前进行规划部署。

二是加速政策兑现。推出“亲清一家人”平台线上政策服务，为企业提供制造业、文旅、商贸、金融等10大行业的在线政策查询、申报和免申即享等服务，平台上线以来，线上政策申报企业10608家次，其中涉及免申即享企业1882家次。积极推动惠企政策“免申即享”工作的落实，扩大惠企政策“免申即享”覆盖面，至2024年累计推出线上申报事项223项（含46项免申即享政策），为企业兑现免申即享政策资金15770.66万元，助力企业高质量发展。

三是加强工程领域服务。建立“专人服务、靠前指导”工作机制。审批服务关口前移，对重点项目常态化开展上门服务，并指定专人进行跟踪指导，在一线发现问题、解决问题，多措并举促进重点项目早开工、早投入。2025年推动建发健康2023G07项

目、湖里区2024P03地块及配套工程、湖里区2024P08地块及配套工程、海天路安置房等17个项目办理施工许可，推动忠仑路、忠仑规划一路道路工程、墩上学校、厦航总部大厦酒店装修等18个项目办理了竣工备案，推动海天路安置房项目桩基、地下室及上部主体工程、泗水道辅路工程等11个项目开展招标工作。认真组织对拖欠民营企业、中小企业的账款问题进行全面排查，清理拖欠民营企业、中小企业账款，优化营商环境。2024年以来，共收到中小企业欠款线索68条、摸排欠款情况276条，累计协调支付9127.8万，切实维护民营企业中小企业合法权益，不断营造良好的营商环境。

（三）优化人文环境方面

一是注重加强人才培养。1.出台湖里区重点产业人才政策，经评选认定为湖里区重点产业人才可享受薪酬补助、保健补贴、子女入学照顾等优惠政策。2.正在出台《湖里区推动科技创新和产业创新深度融合的若干措施》，进一步加大了对高层次科技人才引进培育的扶持力度。3.分层分类、精准施策，积极为人才提供安居、子女就学、医疗保障。符合条件的人才可按相应层次免费入住每月3500元、2500元、1500元的人才公寓，最长入住期限2年。人才也可以按相应层次分别享受子女就学保障。我区也在禾山、湖里、殿前建立了高层次人才基层医疗卫生服务站，人才家庭可就近享受健康咨询、特色诊疗、转诊就医等医疗服务。

二是设立免打扰工作机制。将“综合查一次”工作开展情况纳入年度依法行政绩效考核，适时组织对各部门工作推进和落实情况进行督促提醒。针对“综合查一次”未完成事项，提醒各有关单位按时完成所有执法计划。广泛宣传“综合查一次”的重要

意义、落实进度及工作成效，鼓励和引导社会公众参与“综合查一次”工作，不断增加市场主体知晓度、参与度和满意度，切实保障其知情权、参与权和监督权。

三是加大对企业及企业家的公益宣传力度。线上在湖里区企业服务中心视频号设置专栏，对辖区优秀企业及企业家开展宣传，积极弘扬创新创业精神，助力打造一个充满活力与创新的营商环境。

三、今后推进计划

（一）持续优化政务服务水平

持续巩固深化政务服务增值化改革，持续推动政务服务扩面增效，探索推动政策服务前移至企业家门口，持续深化线上线下帮办代办服务，促进政务服务体验提升。强化政务服务数字赋能，落实“数据最多采一次”，推动“无证明省份”建设。健全诉求受理渠道，持续开展第三方政务服务评估、企业群众座谈会、“政务服务体验员”、“我陪群众走流程”、“政务服务难点倾听”、“惠企政策进大厅”等活动，强化与企业和群众的常态化沟通互动，主动及时掌握企业和群众办事中的诉求。进一步强化工程建设项目审批全过程日常监管，严格落实体外循环、隐性审批、超时办理等不规范审批行为的监督整治，促进工程建设项目审批提质增效，全力以更加优质的服务提振企业信心、激发企业活力。

（二）完善扩充企业服务事项

完善企业诉求响应机制，提升服务效能，为辖区企业提供更优质的服务保障。持续开展线下惠企政策活动；通过企业走访，专区咨询等方式链接企业，为辖区企业准备申报国高、专精特新的企业定向提供3年期的专精特新成长方案，并培育。将提高“免

申即享”政策覆盖面。各牵头部门发布的区级政策项目执行“免申即享”的比例不得少于25%并力争达到更高比例，纳入“免申即享”的政策中，认定类政策兑现时间压缩至1个月，资金奖补类政策兑现时间压缩至2个月。

（三）不断提高人才服务质效

进一步完善湖里区重点产业人才政策，优化认定标准，力争培育更多产业骨干人才。用好湖里区产业人才研修院、“数字工匠”工业互联网人才培养基地等，开展人才研修班、学术交流等人才培养活动，不断提高人才的素质和能力。

区政府分管领导：戴乐生
承办单位领导：曾以勤
承办单位联系人：黄汉杰　　联系电话：2878196

厦门市湖里区发展和改革局
2025年6月9日

（此件主动公开）

抄送：区政协提案委员会，区政府办公室。