

郴高发〔2024〕13号

关于印发《自贸区郴州片区、高新区 企业全生命周期“一站式”增值服务 改革方案》的通知

各局（委、室）、所属单位，驻园各单位：

现将《自贸区郴州片区、高新区企业全生命周期“一站式”增值服务改革方案》印发给你们，请认真组织实施。

中国（湖南）自由贸易试验区郴州片区管理委员会
郴州高新技术产业开发区管理委员会
2024年5月16日

自贸区郴州片区、高新区企业全生命周期 “一站式”增值服务改革方案

为深入贯彻落实中省关于打造市场化、法治化、国际化营商环境要求和《郴州市以“降成本”为核心的优化营商环境若干措施》精神，营造“身在高新、舒心顺心”营商环境，推动政务服务从便捷服务到增值服务全面升级，构建高效的企业全生命周期服务工作体制机制，结合自贸区郴州片区、高新区（以下简称园区）实际，制定本方案。

一、总体要求

（一）基本原则

1.坚持系统集成。在原有政务服务基础上，整合公共服务、社会服务和市场服务功能，围绕企业全生命周期，对涉企服务类的中介、政策、金融、人才、法治、科创、开放、审批提供更广范围、更深层次的衍生服务。

2.坚持需求导向。立足企业视角，前移服务关口，主动感知企业生产经营、发展壮大过程中的堵点难点问题，主动发现和回应企业需求，从“有什么、给什么”转变为“要什么、给什么”，将企业需求转化为服务清单，不断增强企业获得感。

3.坚持多元协同。推动园区、社会、企业三方协同，实现政务信息资源共享，强化园区主导，积极引导高校、科研机构、行业协会等社会组织，中介机构、产业平台运营商等服务机构

参与，充分整合各类资源要素，形成协同参与增值服务的强大合力。

4.坚持数字赋能。统筹运用数字化技术，以政务服务信息平台数据为支撑，依托“湘易办”超级服务端，推进数据互通、应用协同、交互优化，实现惠企政策的直达快享和政务服务的智能精准。

（二）主要目标

打造园区企业全生命周期“一站式”综合服务专区，为企业提供精准化、个性化的优质衍生服务，实现“园区事园区办”。

二、工作举措

（一）建强服务载体。建设线上线下一体融合的服务载体，统筹整合涉企服务渠道、服务职能、服务资源、服务力量，推动涉企服务从“多头分散”转变为“一站集成”。

1.打造企业全生命周期“一站式”综合服务专区。依托政务服务中心，整合涉企服务资源、数据资源打造企业全生命周期“一站式”综合服务专区，专区设中介服务、政策服务、金融服务、人才服务、法治服务、科创服务、开放服务、审批服务等8个涉企服务重点专区，并与政务大厅内企业开办区、税务服务区、公安服务区有机衔接。

2.明确重点专区首席服务专员。首席服务专员原则上由各部门副职担任，其职责为处理企业需求、培训窗口人员业务、指导和监管第三方服务机构。中介、人才、法治服务专区首席服务专员由综合服务中心选派，金融服务专区首席服务专员由贸易与金融服务局选派，政策、科创服务专区首席服务专员由

产业发展局选派，开放服务专区首席服务专员由综保局选派，审批服务专区首席服务专员由行政审批服务局选派。

3.编制涉企服务事项清单。结合园区实际细化形成符合园区特色的《企业全生命周期“一站式”增值服务事项指导目录》（附件），目录内业务分类进驻专区，坚持边实行边完善，持续迭代完善清单，明确落地路径和落实细节，打牢改革基础。

4.开设企业全生命周期增值服务专栏。依托政务服务中心信息平台嵌入“湘易办”超级服务端，开设企业全生命周期“一站式”综合服务专栏，推动提供线下各类服务的应用向线上专栏整合，围绕企业需求整合服务功能入口，方便企业线上办理。

（二）拓展服务领域。在优化提升基本政务服务基础上，聚焦中介、政策、金融、人才、法治、科创、开放、审批等涉企服务重点领域，进一步拓展涉企服务的广度和深度。

1.中介服务领域。延伸产业涉企服务项目，通过第三方服务机构，为企业从入园到投产阶段提供全流程中介咨询、聘用等服务，提速项目落地。

2.政策服务领域。提供惠企政策发布、查询、受理、兑现等服务，实现惠企政策从“人找政策”向“政策找人”转变。

3.金融服务领域。聚焦企业发展各个阶段融资需求，畅通园区、金融机构、企业之间的信息交流，引入银行、担保、投资机构等金融要素资源入驻专区，为企业提供多元化接力式金融服务，为企业提供上市培育、产业基金介绍、项目投融资洽谈对接等服务。

4.人才服务领域。推动人才认定、人才公寓租赁、子女就学

等服务事项“一站式”集成。积极推动园区企业人才招聘、就业实习、校企合作、劳动纠纷解决等服务集成优化，搭建企业用工和劳动者求职信息对接平台。

5.法治服务领域。集成相关涉法服务机构，为企业提供法律咨询、法律援助、法律公证、法律仲裁等咨询业务，提供重点产业合规、法制宣传等指引服务，依法保护企业产权和企业合法权益。

6.科创服务领域。引进第三方服务机构入驻专区，为企业提供科技计划项目、高新技术企业、企业技术中心等申报服务。根据企业需求，搭建企业与高校院所专家合作的平台，邀请专家入企或邀请企业入校开展技术服务，为中小企业提供产学研合作、科技计划申报等，强化中小企业的培育服务。

7.开放服务领域。聚焦“拓市场”企业跨时区、跨市场的多维度需求，不断优化园区外贸综合服务平台，打造中国（郴州）跨境电子商务综合试验区公共服务平台，提供企业管理、进出口业务申报、货物通关查询、相关单据查询等服务。

8.审批服务领域。推行相对集中行政审批许可改革，为企业提供园区 196 项省、市赋权办理服务，深化“一件事一次办”和极简审批，进一步优化项目手续流程，提高项目手续办理效率。

（三）完善运行机制。完善增值服务专区运行、线上线下协同联动等机制，保障各项改革举措落地见效，营造园区与企业共建共享共赢的增值服务生态。

1.健全增值服务专区运行机制。对增值服务事项，建立“一窗受理、集成服务、限时反馈”的运行模式，推动服务需求感知、

前后台业务衔接、跨部门业务协同、服务跟踪反馈常态化运行，确保企业服务顺畅、高效。

各服务专区需以《企业全生命周期“一站式”增值服务事项指导目录》为指导，实现涉企事项“一个专区”办理。

目录内园区服务事项由政务大厅综窗工作人员进行承接，由首席服务专员进行业务培训及事项对接。办理流程为：专区综窗受理→转呈首席服务专员→专员限时反馈→专区综窗将办结情况反馈至企业。

其他事项由第三方机构入驻专区窗口提供服务，由首席服务专员进行统筹和指导。政务服务中心针对第三方机构实行季度考核制，针对考核不合格的第三方机构进行替换，并不断完善评估优化，把企业的满意度作为服务成效的重要评价标准。

2.建立线上线下协同机制。全面整合涉企服务事项办理路径，线上办事入口整合至“湘易办”郴州旗舰店，推动服务功能系统集成。深化涉企服务线上线下一体化，以线下支撑线上，提升线上服务运行效能，逐步实现无差别受理、同标准办理、同质量服务。

3.建立增值服务联席会议机制。针对久拖未办、疑难复杂、跨部门联动的事项，由综合服务中心组织首席服务专员、第三方机构开展联席会议，确保“疑难杂症”诉求及时回应、限时办结，并将能解决的普遍问题、重大问题的经验做法固化为改革成果，从解决“一件事”到“一类事”提升。

三、组织保障

（一）加强组织领导。经园区党工委、管委会同意，成立

企业全生命周期“一站式”增值服务改革推进小组，由周亦彬同志任顾问，王卫东同志任组长，李富春同志任副组长，各内设部门和驻园单位负责人为成员。工作推进小组办公室设在综合服务中心，由卢雄飞同志任办公室主任，具体负责统筹推进改革工作，并协调解决工作过程中的问题。

（二）加强上下联动。各部门要加强改革推进中的难点堵点问题研究，认真梳理跨层级的疑难问题，及时向上提交研究会商，针对园区企业经营发展和产业链提升需求，不断拓展涉企服务内容，积极推动跨部门跨层级涉企服务业务协同，要充分利用园区门户网站、公众号等媒体平台对企业全生命周期“一站式”增值服务改革进行宣传报道，提高企业群众改革知晓度和满意率。

（三）加强考核评价。把企业的满意度作为改革的重要评价标准，由园区督查室对改革工作的推进跟踪督办，定期通报。将企业全生命周期“一站式”增值服务改革推进情况纳入园区绩效考核范围，对落实改革任务不到位，或被企业有效投诉的部门和个人，按照有关规定进行严肃处理。

附件：企业全生命周期“一站式”增值服务事项指导目录

附件

企业全生命周期“一站式”增值服务事项指导目录

序号	服务名称 ★园区服务事项 ●第三方机构服务事项	服务内容	服务流程	首席专员	所属部门
中介服务专区					
1	中介服务●	通过引入第三方服务机构，为企业从入园到投产阶段提供全流程中介咨询、聘用等服务。	由第三方服务机构受理企业需求并提供服务。	曾华	综合服务中心
政策服务专区					
2	企业提质升级★	对首次获得专精特新“小巨人”、制造业“单项冠军”、“单项冠军产品”、首次入规、首次认定绿色工厂或绿色供应链管理示范的企业分别给予资金奖励。	1.各政策主管部门提供企业白名单至政务中心政策服务专区； 2.管委会分管业务、分管财政的领导审批； 3.公示企业名单； 4.园区财政局兑现资金。	李峰	产业发展局
3	企业科技创新★	对首次申报高新技术企业，当年通过省科技型中小企业备案，当年被认定的国家、省、市级科技创新平台，以及当年申请国外的发明专利的企业分别给予资金奖励。	1.各政策主管部门提供企业白名单至政务中心政策服务专区； 2.管委会分管业务、分管财政的领导审批； 3.公示企业名单； 4.园区财政局兑现资金。	李峰	产业发展局
金融服务专区					
4	线下银企对接会服务★	开展线下银企对接会活动，有效助推区内企业信贷需求精准对接与银行贷款高效投放，同时协助企业对接基金，畅通企业融资渠道。	1.企业向金融服务专区提交银企对接需求； 2.定期汇总后转贸易与金融服务局不定期召开线下银企对接会。	黄霜露	贸易与金融服务局

序号	服务名称 ★园区服务事项 ●第三方机构服务事项	服务内容	服务流程	首席专员	所属部门
5	项目融资“早介入”增值服务★	依托各金融机构，在项目建设早期提供项目信贷需求对接。	1.项目业主方向相关部门提交项目立项申请； 2.项目业主方提出融资需求及意向银行； 3.组织金融机构及早对接洽谈。	黄霜露	贸易与金融服务局
6	融资对接服务★	依托各金融机构，为企业提供多元化融资服务。实施“潇湘财银贷”政策，可为区内符合条件的中小微企业发放贷款。	1.企业向金融服务专区工作人员提交融资需求； 2.工作人员将需求转贸易与金融服务局； 3.贸易与金融服务局将项目推送给金融机构。	黄霜露	贸易与金融服务局
7	产业基金介绍服务●	为企业提供园区产业基金讲解介绍服务。	由金融机构直接向企业介绍产业基金相关情况。	黄霜露	贸易与金融服务局
8	担保服务★	结合园区“首担贷”政策，为企业提供政府性融资担保业务讲解服务及申请渠道。	1.企业向金融服务专区提交担保服务需求； 2.转贸易与金融服务局提供服务。	黄霜露	贸易与金融服务局
9	上市培育服务★	邀请交易所、中介机构等专家，为企业提供上市、挂牌相关政策解读以及专题培训服务；协调解决企业上市、挂牌过程中的各类问题。	1.企业向金融服务专区工作人员提交上市相关政策解读需求； 2.转贸易与金融服务局提供服务。	黄霜露	贸易与金融服务局
人才服务专区					
10	人才认定服务★	为来园区工作的各类人才提供人才认定受理。	1.申请。通过人才服务专区工作人员提出申请。 2.收集资料。 3.初步审核。转园区组织工作局审核通过后按程序上报。	曾华	综合服务中心
11	人才公寓服务★	为来园区工作各类人才提供人才公寓申请、受理、审批服务。	1.申请。通过人才服务专区资产窗口提出申请。 2.收集资料。 3.审核。资产公司审核通过后按照房源情况提供服务。	曾华	综合服务中心
12	子女入学服务★	为来园区工作各类人才、企业高管等协调子女入学服务。	1.申请。企业通过人才服务专区提出申请。 2.协调。综合服务中心按照企业申请情况协调教育局安排子女入学。	曾华	综合服务中心

序号	服务名称 ★园区服务事项 ●第三方机构服务事项	服务内容	服务流程	首席专员	所属部门
13	校企合作服务★	推进校企合作办学，为企业与本地院校提供合作办学撮合服务。	1.申请。企业通过人才服务专区提出申请。 2.协调。综合服务中心按照企业申请情况协调校企合作办学服务。	曾华	综合服务中心
14	就业实习服务★	为在校大学生提供丰富的见习实习活动载体。依托见习实习示范基地，开展在校大学生就业实习意愿登记、组织实习等服务。	1.企业通过人才服务专区提出申请； 2.综合服务中心按照企业申请情况协调当地院校提供就业实习服务。	曾华	综合服务中心
15	人才招聘服务★	通过线上直播带岗、线下招聘会等为企业提供人才招聘服务。	1.企业通过人才服务专区提出申请； 2.综合服务中心按照企业申请情况按照政务直播带岗和招聘会服务。	曾华	综合服务中心
16	劳动纠纷协调★	为企业提供劳动纠纷协调服务。	1.申请。企业或个人通过人才服务专区提出申请。 2.协调。转综合服务中心劳动监察协调室协调劳动纠纷。	曾华	综合服务中心
法治服务专区					
17	重点产业合规服务★	构建重点产业行政服务驿站，依据重点产业合规指引，为重点产业提供合规指引服务。	现场接受服务申请，工作人员转办相关事宜。	曾华	综合服务中心
18	法制宣传★	联合园区各政法单位推行普法责任制清单，开展普法宣传。	通过园区门户网站、公众号、抖音号等平台开展相关工作。	曾华	综合服务中心
19	法律咨询、援助咨询服务●	依托政务大厅司法窗口及第三方服务机构，为企业和个人提供法律咨询、援助咨询服务。	现场接受咨询。	曾华	综合服务中心
20	法律公证类咨询服务●	依托政务大厅司法窗口及第三方服务机构，为企业群众和个人提供法律公证类咨询服务。	现场接受咨询。	曾华	综合服务中心
21	法律仲裁咨询服务●	依托政务大厅司法窗口及自贸区法庭，为企业提供仲裁咨询服务。	现场接受咨询。	曾华	综合服务中心

序号	服务名称 ★园区服务事项 ●第三方机构服务事项	服务内容	服务流程	首席专员	所属部门
科创服务专区					
22	科技计划项目申报服务★	根据企业需求全力推荐企业牵头申报市级以上科技计划项目，力争更多企业牵头承担战略科技任务。	1.企业通过科创服务专区提出申请； 2.转产业发展局提供服务。	李双艳	产业发展局
23	企业知识产权服务●	为企业提供知识产权服务、政策申报辅导等。	由第三方机构现场受理并提供服务。	李双艳	产业发展局
24	企业技术中心认定服务★	完善企业技术创新体系建设，为企业申报国家级、省级和市级技术中心认定服务，开展企业申报前专家指导。	1.企业通过科创服务专区提出申请； 2.转产业发展局提供服务。	李双艳	产业发展局
25	企业培育服务★	根据企业需求搭建与高校院所专家的平台，邀请专家入企或邀请企业入校开展技术服务，为中小企业提供产学研合作等，强化中小企业的培育服务。	1.企业通过科创服务专区提出申请； 2.转产业发展局提供服务。	李双艳	产业发展局
开放服务专区					
26	外贸综合服务平台★	为外贸企业开展报关、代理、退税、供应链金融等一站式服务。	1.企业通过开放专区工作人员提出申请； 2.转综保局提供服务。	黄丽娥	综保局
审批服务专区					
27	项目审批服务★	可为企业提供园区 196 个赋权事项的办理服务。	1.申请。通过审批服务专区提交申请。 2.审核。行政审批局审批后反馈结果至审批服务专区窗口。	骆金红	行政审批服务局

郴州高新技术产业开发区管理委员会办公室

2024年5月16日印发
