

大连普湾经济区企业服务长效机制实施方案

为全面优化营商环境，切实解决企业困难，进一步构建和完善为企业服务的长效机制，推动普湾经济高质量发展，结合普湾经济区实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记在东北视察时和深入推进东北振兴座谈会上重要讲话精神，坚定不移将优化营商环境的战略部署向纵深推进。以市场主体需求为导向，以深刻转变政府职能为核心，着力推进构建与高质量发展要求相适应的新体制、新模式，进一步提高企业服务水平，营造更具竞争力的投资发展环境。

二、工作目标

建立全方位企业服务体系，提升全员服务意识，着力构建市场化、法制化、国际化的优质营商环境，激发市场活力和社会创造力，增强普湾经济区发展动力，推动普湾经济区高质量发展。

三、重点举措

（一）做好项目投产前创新服务

1. 联席会商制度。为科学决策项目，引入专家评审会机制，对于拟入驻园区的化工类项目，委托第三方专业机构组织召开专

家评审会，每次邀请 3-5 名行业专家，从项目技术可行性、先进性、能耗、环保、安全、经济效益及社会效益等方面进行综合论证，最终给出机构意见及专家个人意见，作为项目准入的重要依据。（牵头单位：投资促进局；配合单位：行政审批局、经济发展局）

2. 投资审查会制度。由普湾经济区管理委员会成立普湾经济区投资审查领导小组，负责审查招商引资项目的准入、选址及扶持政策，并解决项目推进过程中涉及的各类问题。会议议定事项由普湾经济区办公室负责督办，督办结果每月向管委会领导班子通报。（牵头单位：投资促进局；配合单位：各部门）

3. 手册式、定制化审批服务制度。制定项目建设流程指导手册，明确从项目备案到竣工的全部审批流程，并包含全部审批事项、所需要件及审批部门。根据企业需求和工期要求，与审批局对接计算各环节审批时限并编制项目总体进度表，使企业明确项目审批各关键阶段和环节逻辑关系。同时，严格按照时间节点推进，挂图作战、跑表计时、倒排工期，使项目进度按预定的计划进行，确保项目顺利开工、投产。（牵头单位：投资促进局、行政审批局）

4. 打响普湾“双语服务”品牌。设立日语项目服务窗口，推行双语服务，更好地满足日资企业办事需求，把双语服务作为普湾经济区在中日（大连）地方发展合作示范区建设中的服务品牌，

努力实现沟通“零障碍”、服务“零距离”，树立窗口服务新标杆。（牵头单位：投资促进局、行政审批局）

5. 全方位搭建项目服务平台。一是搭建金融服务平台，不定期举办银企对接会，加大金融对实体经济发展支持力度，促进大中型企业升级和高质量发展，确保解决小微企业融资难融资贵取得明显进展；二是搭建人才服务平台，联合金普人才、高校、职业技术学院等机构不定期举办公益人才招聘会，拓宽企业招工渠道，优化企业人才结构，增强企业发展后劲、增添企业发展动力，促进社会和高校优秀人才、外来务工人员等群体充分就业。（牵头单位：经济发展局；配合单位：财政金融局、党群工作部、投资促进局）

（二）做好企业投产后保障服务

1. 加强产业政策引导。认真把握国家宏观调控政策，根据《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》《产业结构调整指导目录》等指导性政策文件，及时研究制订我区产业发展规划，正确引导企业投资方向和生产经营行为，及时调整产业、产品结构，引导企业发展符合国家产业政策、市场前景好、效益高的项目。（牵头单位：经济发展局；配合单位：投资促进局、行政审批局、规划建设局）

2. 建立“123 即时办”服务承诺制。为化解企业忧困，高效快捷受理辖区内的企业诉求，以“123 即时办”服务承诺制模式对

企业诉求按责转办、高效办理、限时办结。诉求受理渠道包括服务热线电话 0411-85779600、服务邮箱 pwwfy@163.com、普湾经济区官方公众号“普湾发布”（微信号：puwanfabu），专人全天候负责，1 小时内将诉求工单分拨至相应承办单位。咨询类诉求，1 天内办结；一般类诉求，2 天内办结；疑难类诉求，3 天内办结。（牵头单位：管委会办公室；配合单位：各部门）

3. 专题培训服务制度。引进一批工程管理、科技服务、能源监管、金融、法律、财务等中介服务机构，为企业做好上市、科技研发、统计、减费降税等方面的培训和辅导。不定期邀请市级行业主管部门或行业专家为企业进行专题培训。（牵头单位：经济发展局；配合单位：各部门）

4. 对外贸易服务机制。一是抓好外贸企业调度，对出口额较大的存量企业采取重点调度、重点跟踪、重点服务，同时抓好新投产从事进出口业务的企业储备工作，做好沟通和辅导；二是加强市场开拓，依托我区优势产业，带动有国际市场需求的企業开拓市场，扩大客户规模，增加订单量。鼓励企业“走出去”进行市场开拓活动，参加国际、国内知名展会，提高企业产品知名度，提升企业对外贸易能力，并按上级政策要求帮助参展企业申请展位补贴。（牵头单位：经济发展局；配合单位：投资促进局、财政金融局）

5. 政策宣传保障制度。利用公众号、微信群、电话联系等

传达方式，充分做好产业扶持、科技创新、人才引进、对外贸易、财税减负等方面的政策宣传工作，并一对一指导材料申报，让企业用好扶持政策，促进发展。（牵头单位：经济发展局；配合单位：各部门）

6. 发挥非公企业党建引领作用。结合党史学习教育活动，探索党建工作与非公企业深度融合、双赢发展路径，通过开展党建调研，加强与非公企业联系，了解企业所思所想、所困所惑，听取他们的意见和建议，建立“问题清单、需求清单、对接清单”，及时为企业提供政策、人才等信息，积极帮助协调解决生产经营和项目建设中遇到的各类难题。（牵头单位：党群工作部；配合单位：各部门）

（三）建立健全服务机制

1. 建立秘书工作制度。为每一个落地项目配备项目服务秘书，为每一个投产企业配备企业工作秘书。服务秘书主要进行项目审批流程指导，对项目建设流程指导手册及项目总体进度表全面解读，协助项目单位分阶段准备申请材料，帮助办理审批相关事宜。对审批过程进行全程跟踪，及时向项目单位反馈办理进展情况，及时发现审批服务中出现的问题并做好沟通协调工作，确保项目进展顺利。工作秘书主要为企业在生产运行、科技创新、对外经贸、资金补助等方面做好指导和帮助。每月与企业建立一次联系，及时发现企业生产运行中出现的困难和问题并做好沟通

协调工作，切实做到“全程跟踪服务项目、主动帮办解决问题”，确保企业发展平稳运行。（牵头单位：投资促进局、经济发展局；配合单位：各部门）

2. 开辟服务“绿色通道”。一是每周五设为“副主任办公日”，企业可以将项目推进、生产经营过程中存在问题直接向分管副主任反映；二是设立“园区发展建议箱”，用于受理企业对园区提出的发展建议，牵头单位将定期对信件进行整理，并通过专题会议进行研究讨论，对具有可行性、建设性的意见将积极采纳。（牵头单位：投资促进局、经济发展局；配合单位：各部门）

3. 满意度调查评分制。以“让企业评判、让企业满意”为考核重心，通过评价表及大连政务服务网“好差评”等评价方式，由企业从“服务态度”“服务质量”“服务效率”三个方面进行考核评分，了解服务企业过程中存在的不足之处，并做好工作整改，保障服务精准到位，建立良好营商环境。评分结果纳入普湾内部绩效考核体系。（牵头单位：行政审批局、党群工作部；配合单位：各部门）

4. 服务问责制度。项目服务过程中，如存在相关部门服务态度恶劣、工作推进拖沓、反映问题滞后、解决困难敷衍，或因工作失误导致项目发生安全事故、群体性恶劣事件等，对区域营商环境造成较大负面影响，将予以严肃问责。（牵头单位：纪检工作部；配合单位：各部门）

四、保障措施

(一) 加强领导，精心组织。各有关部门要对建立服务企业长效机制工作高度重视，全员提高服务企业意识，结合各自实际，明确工作要求，完善工作内容，落实工作责任，创造性地开展服务工作，及时协调解决企业的难点和堵点。

(二) 注重实效，狠抓落实。建立服务企业长效机制，重在办实事、求实效。对涉及企业的问题，各部门必须在最短时间内抓紧办理和解决，不绕开困难，不回避矛盾，一件一件抓落实，逐个问题击破解决，确保企业提出的问题件件有着落，事事有回音。

(三) 强化配合，形成合力。企业服务工作涉及多个部门，各牵头部门要按照谁牵头谁负责的原则，认真组织实施；相关参与部门要主动服务、积极配合，形成服务合力，针对反映的困难和问题，做好具体服务和指导工作。