高新区管委会关于印发《高新区推行“政企同行·有需必应”工作实施方案》的通知

各相关部门：

《高新区推行“政企同行·有需必应”工作实施方案》已经高新区党委、管委会领导同意，现予以印发，请认真贯彻执行。

2025年7月7日

（此件主动公开）

高新区推行“政企同行·有需必应”工作实施方案

为深入贯彻落实天津市“政企同行·有需必应”工作部署，发挥好高新区作为全市试点的先行先试作用，精准破解企业发展瓶颈，持续优化区域营商环境，切实增强企业获得感与满意度，现结合我区实际，制定本实施方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻党中央、国务院关于优化营商环境的战略部署，认真落实天津市和滨海新区“政企同行·有需必应”的工作要求，构建“管委会工作人员+社会化服务机构人员”协同联动的为企服务队伍，织密横向到边、纵向到底的立体化服务网络，实施精细化网格化管理，深化信息互通共享机制，实现对包括企业、个体工商户等在内的各类经营主体的全链条服务覆盖，确保企业服务无盲区、诉求响应零延迟，为企业发展提供坚实保障，助力打造一流营商环境高地。

二、构建全域覆盖的为企服务网络

在深化“双万双服”工作机制和高新区企业服务专员制度的基础上，进一步拓展服务边界，按照“行业管理+属地管理”双轮驱动模式，科学划分服务网格，构建全方位、多层次的企业服务体系。

（一）建立动态化市场主体数据库

以第五次经济普查数据为基准，对市场主体进行精细化行业分类，搭建高新区经营主体全量名录库。依托市场监管局注册、注销和跨区域迁移数据，对全量名录库实施定期动态更新，确保企业基础数据完整、准确。（责任部门：经发局、市场监管局）

（二）实施分领域精准化服务

1.“双万双服”企业专属服务：持续优化“双万双服”企业服务专员制度，为重点企业提供“一对一”定制化服务，确保政策直达、服务直通。（责任部门：经发局、各相关部门）

2.招商落户企业归口服务：对招商落户企业由对应招商部门进行归口管理和服务，充分发挥部门专业优势，助力企业发展。（责任部门：商促局、生物医药局、新能源局、高端装备局、信创局、新经济局）

3.科技型企业赋能服务：聚焦科技型企业，围绕科技创新、政策扶持、成果转化等核心需求，提供专业化指导与资源对接服务。（责任部门：科技局）

4.平台企业特色化服务：重点联系抖音、云账户等新型平台企业，量身定制工作方案，为平台上的各类市场主体提供服务。（责任部门：新经济局）

5.楼宇园区精细化服务：针对楼宇、孵化器、主题园区等载体企业，协同楼宇产权方、运营方，组建由“服务管家+运营管家”构成的复合型服务团队。严格落实“一楼一专员”，提供全方位、高品质服务。（责任部门：经发局、科技局、海泰集团）

6.个体工商户分级分类服务：对除新河街、新北街九小场所外的个体工商户，实施分级分类管理模式，运用信息化手段，实现服务管理的精准化、高效化。（责任部门：市场监管局）

（三）完善分片区兜底服务机制

对于上述领域没有覆盖的市场主体，按照渤龙湖、华苑、海洋、京津合作示范区等片区进行包保服务，其中渤龙湖片区由政务办负责统筹，切实履行服务职责，保障服务无死角、全覆盖。（责任部门：政务办、华苑综合办、海洋综合办、京津合作办）

各牵头部门要按照工作要求，为每个市场主体配备为企服务人员，若存在服务归属交叉情况，优先由“双万双服”专员服务，其次由各领域专项服务部门和社会化机构的为企服务人员负责，最后由片区兜底管理部门的为企服务人员保障。

三、打造高效闭环的需求解决机制

（一）构建多元化诉求反馈渠道

整合天津市和高新区两级服务平台资源，畅通12345热线及“快速通道”、“津产发”企业服务平台，高新区智慧经济平台和市场监管、人社系统咨询电话等反馈渠道。各部门服务人员通过上述平台，实现企业需求的线上全量收集、智能分类与高效分拨。（责任部门：经发局、市场监管局、人社局）

（二）实施分级分类高效办理

1.即时办结：服务人员及热线专席、“快速通道”专家坐席依托为企服务常见问题应答手册，对政策咨询、办事指南等简单问题即时响应；对于本区权限内可解决事项，确保3个工作日内办结。

2.派单办理：无法即时解决的诉求，统一归集至高新区12345热线，1个工作日内派单至责任部门。承办部门需在接单后2个工作日内与企业对接，并于7个工作日内反馈办理进度。

3.会商办理：针对跨部门复杂问题，由高新区优化营商环境工作联席会议办公室牵头组织专题会商，明确牵头单位与协办单位职责，15个工作日内形成办理意见或解决方案。（责任部门：各相关部门）

（三）规范全流程结果反馈

建立“企业提报-专员初审-部门承办-限时办结-满意度回访”的全流程闭环管理机制。市区两级平台流转事项原则上7个工作日内办结，承办单位在办结后2个工作日内，通过电话、短信、平台留言等方式向企业反馈结果；对无法满足的诉求，做好政策解释与沟通疏导，最大限度争取企业理解支持。（责任部门：各相关部门）

四、构建协同联动的工作推动体系

（一）压实责任链条，实现精准服务

建立“全覆盖、全周期”服务责任体系。各相关部门和社会化机构要按照工作要求配备为企服务人员，明确服务职责、服务范围和服务对象。为企服务人员要通过线上线下多渠道主动亮身份、亮职责，依托电话回访、园区公示栏、企业服务微信群等载体，向企业清晰展示服务内容与联系方式。同步构建动态化企业服务台账，运用数字化管理工具，对企业基本信息、经营现状、服务诉求进行实时跟踪与分类管理，确保“一企一档、精准施策”。针对楼宇经济、产业园区、孵化器等重点载体，建立季度更新机制，动态掌握企业运营状况，及时响应企业在政策申报、项目落地、要素保障等方面的多元需求，形成“发现问题—分解任务—跟踪督办—反馈评价”的闭环服务流程。（责任部门：政务办、各相关部门）

（二）创新宣传矩阵，提升服务效能

构建“政策解读+案例示范+能力建设”三位一体宣传体系。组建专业政策研究团队，对新出台政策进行系统化梳理，采用图文图解、视频动画等可视化形式，编制标准化政策解读指南。同步收集整理企业服务典型案例，形成可复制、可推广的经验范本。实施为企服务人员能力提升工程，通过专题培训、案例研讨等方式，全面提升服务团队政策解读、沟通协调、问题处置等专业能力。依托新媒体矩阵，在高新区官方微信公众号、短视频平台、政务服务网开设“政企同行”专栏，定期推送政策解读、服务动态、典型案例，打造24小时在线政策服务平台，营造“亲商、重商、安商”的浓厚氛围。（责任部门：党建部、网信办、政务办）

（三）强化部门联动，凝聚工作合力

建立顶层统筹、部门协同的工作推进机制。依托现有营商环境联席会议制度，建立“政企同行·有需必应”联席会议机制，及时研究解决企业服务中涉及到的重点难点问题。明确各部门职责分工，建立跨部门协作清单和责任落实机制，加强信息共享和业务协同，打破部门壁垒，形成工作合力。建立督查机制，将企业服务工作纳入营商环境常态化监测内容，确保“政企同行·有需必应”工作部署落到实处。（责任部门：政务办）

附件：1.天津市人民政府办公厅关于印发天津市持续打造

亲商安商优质服务环境若干措施的通知(津政办发

〔2025〕16号)

2.高新区推行“政企同行·有需必应”工作实施方案

责任分工表