天津市滨海新区人民政府办公室关于印发

滨海新区推进“政企同行·有需必应”

工作方案（试行）的通知

各开发区，各委办局、各街镇、各单位：

经区人民政府同意，现将《滨海新区推进“政企同行·有需必应”工作方案（试行）》印发给你们，请照此执行。

天津市滨海新区人民政府办公室

2025年9月27日

（此件主动公开）

滨海新区推进“政企同行·有需必应”

工作方案（试行）

为全面落实《天津市推进“政企同行·有需必应”工作方案》，高效解决企业实际需求，不断增强企业获得感和满意度，结合滨海新区实际，制定本方案。

一、工作目标

围绕打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，聚焦企业需求和问题导向，持续优化服务模式、响应渠道和监督机制，搭建经营主体全覆盖服务网络，建立分级分类快速响应机制，打通服务企业“最后一公里”。提高为企服务人员能力，完善全链条、全周期、全要素的政策服务体系，实现企业诉求“快速响应、高效办结、全程跟踪”，切实提升企业满意度和获得感，为推动滨海新区高质量发展提供有力支撑。

二、主要任务

（一）构建为企服务网络

**1.建立为企服务组。**以增强企业满意度为导向，进一步优化为企服务方式，构建以“各开发区、各街镇、产业园区相关工作人员+楼宇企业等社会化服务机构人员”为主体、覆盖滨海新区所有经营主体（含个体工商户和农民专业合作社）的为企服务机制。各开发区、各街镇要结合自身实际，将辖区内全量经营主体按片区或行业条口进行划分，每个片区或行业条口至少配备1名熟悉涉企政策和企业经营情况的为企服务人员。各开发区、各街镇要统筹好人员力量，不得将职责任务转嫁摊派至村（社区）工作人员。（责任部门：各开发区、各街镇）

**2.建立区级专项组。**滨海新区优化营商环境工作联席会议下增设“政企同行·有需必应”专项组，由区发展改革委、区科技局、区工业和信息化局、市公安局滨海分局、区财政局、区人社局、区生态环境局、区住房建设委、区城市管理委、区交通运输局、区水务局、区商务和投促局、区市场监管局、区数据局、区政务服务办、区知识产权局、区工商联、市规划资源局滨海新区分局、区税务局、区网格化管理中心等部门组成，统筹推动为企服务机制落实；区政务服务办、区网格化管理中心作为区级专项组运行中枢，负责分派、流转企业需求工单，推动解决疑难问题等工作；各成员单位要确定专人与区级专项组运行中枢紧密对接，建立区级服务机制联络图。各开发区、各街镇要结合工作实际明确责任部门，确定专人负责，统筹推动区域内本级部门协同联动，共同落实为企服务机制。（责任部门：区发展改革委、区科技局、区工业和信息化局、市公安局滨海分局、区财政局、区人社局、区生态环境局、区住房建设委、区城市管理委、区交通运输局、区水务局、区商务和投促局、区市场监管局、区数据局、区政务服务办、区知识产权局、区工商联、市规划资源局滨海新区分局、区税务局、区网格化管理中心等部门，各开发区，各街镇）

**3.形成为企服务常见问题应答手册。**区级各有关部门要围绕企业经营全生命周期，常态化、颗粒化梳理形成高频事项办理流程标准化问答指南，报送至区政务服务办并定期更新。区政务服务办负责整理形成滨海新区为企服务常见问题应答手册汇编，与区网格化管理中心联动对接，充实完善天津12345政务服务便民热线（以下简称市12345热线）企业服务知识库，并赋能为企服务人员。各开发区要结合工作实际，梳理形成本级为企服务常见问题应答手册汇编。（责任部门：区级各有关部门，各开发区）

（二）全面了解企业需求

**1.经营主体全覆盖。**各级市场监管部门要配合做好企业基础数据的核查工作，各开发区和各街镇应摸清本辖区全量市场主体底数，制定“为企服务安排表”，包括服务片区的四至范围、市场主体数量、对应为企服务人员、联系方式等内容，并进行动态更新；于2025年11月20日前建立健全片区内企业与指定为企服务人员的精准对接机制，采取多种方式积极宣传，主动亮明身份和服务职责，确保每家企业诉求能够及时、有效对接，打通服务企业的“最后一公里”。（责任部门：各开发区，各街镇，区市场监管局）

**2.企业诉求全汇集。**经营主体可随时向为企服务人员反馈诉求，或依托市12345热线、“专家+管家”等各类为企服务机制反映问题。区级专项组成员单位及各开发区、各街镇要通过电视、广播、报纸、网络等多种方式宣传为企服务工作机制，让更多经营主体知晓并使用。（责任部门：区级专项组成员单位，各开发区，各街镇）

（三）高效解决企业需求

**1.即时解决。**为企服务人员收到经营主体诉求后要及时响应，充分利用为企服务常见问题应答手册等各类资源为企业答疑解惑，能在开发区、街镇范围解决的就地统筹解决。市12345热线在接到企业咨询政策规定、办事流程和政务服务信息时，依托企业服务知识库，由市12345热线企业服务专席即时解答。（责任部门：各开发区，各街镇）

**2.协同处办。**需要区级部门联动解决的问题，各开发区、各街镇要充分发挥“吹哨报到”“专家+管家”等现有服务机制，联合相关职能部门共同推动解决；或归集至市12345热线，由市12345热线企业服务专席按责派单，涉及滨海新区处理的，由区网格化管理中心派单至有关部门进行处理。对因政策、法律法规等客观因素，确实难以满足企业需求的，要耐心做好解释工作，最大限度争取企业的理解与认同。（责任部门：区发展改革委、区网格化管理中心等区级相关部门，各开发区，各街镇）

**3.提级会商。**对于跨区域、跨部门、现有为企服务机制无法解决的疑难问题，由属地开发区、街镇联合相关区级部门将背景资料、问题意见、前期协调情况、初步结论等材料报送至区级专项组运行中枢。区级专项组运行中枢进行研判后，由区政务服务办报请区政府分管负责同志召开区优化营商环境联席会议专题研究。根据会议确定的牵头部门、解决方案、工作步骤、责任部门及完成时限，由牵头部门推动落实，并实施台账管理、对账销号，将办理结果反馈企业，确保问题解决到位。（责任部门：区优化营商环境联席会议成员单位，各开发区，各街镇）

**4.督办评估。**区级专项组运行中枢负责对会商决议执行情况进行全程督办，建立督办台账，对执行不力的部门进行记录，并及时督促整改。在解决方案规定的完成时限到达后，通过企业回访、实地走访等方式，对改进措施的实施效果进行回访、评估，推动相关部门优化服务流程、提升服务效率。（责任部门：区政务服务办、区网格化管理中心等区级各相关部门）

三、工作要求

各开发区、各街镇要构建覆盖所有经营主体的服务网络，充分调度各类资源最大限度满足企业需求，全力推进为企服务机制顺畅运行。区级部门要加大对为企服务人员的业务培训和支持力度，提升其业务能力、服务水平。为企服务人员要在职责范围内与企业建立常态化沟通联系，真心实意为企业服务、替企业办事，做到“到位不越位、帮忙不添乱”。区级专项组运行中枢要及时宣传推广服务企业工作中发现的典型案例和经验做法。