

# 揭阳市揭东区人民政府办公室文件

揭东府办〔2024〕12号

## 关于印发《揭东区“企业服务日”活动 实施方案》的通知

经开区管委会、中德产业园管委会，区府直属有关单位：

《揭东区“企业服务日”活动实施方案》已经区人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到问题，请径向区政数局反映。

揭阳市揭东区人民政府办公室

2024年5月27日



# 揭东区“企业服务日”活动实施方案

为持续深化“放管服”改革，贯彻落实市委“三个最”工作要求，深入实施“两双”提效工程，加快推进优质政务服务进园区、进企业，为投资者在企业注册、项目报批报建等方面提供更加高效、快捷、优质的政务服务，特制定本实施方案。

## 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神以及习近平总书记关于优化营商环境的重要论述，通过常态化开展“企业服务日”活动，建立健全更加紧密的亲清政商关系、更加高效的政企互动机制、更加务实的帮扶服务机制，不断优化服务质量和营商环境，助力揭东全域高质量发展。

## 二、服务内容

（一）服务对象：园区现有企业、新招商引资项目。

（二）服务时间：自2024年6月份起，将每周三定为“企业服务日”，由区政数局带领各职能部门分管领导和业务骨干进驻园区（每周三上午9:00进驻经开区，下午2:30进驻中德产业园），为企业提供上门代办、帮办和政策解读、材料申报指导等服务。

### （三）服务方式

按照自愿原则，由投资者自愿选择上门帮办、委托代办、企业自办方式进行投资审批事项办理。

1. 上门帮办：由工作人员根据企业需求，上门提供“一对一”保姆式帮办服务。

2. 委托代办：由企业委托园区联络员到区政务服务中心企业服务专区办理业务，区政数局落实企业服务专窗工作人员全程提供指引、帮办服务。

3. 企业自办：由企业自行派员到区政务服务中心企业服务专窗办理业务，政务服务中心工作人员积极提供指引、帮办协办服务。

### 三、工作任务和分工

（一）成立区级政务服务小组。由区政数局牵头经开区、中德产业园、区市监局、区税务局、区发改局、区住建局、区农业农村局、市生态环境局揭东分局、市自然资源局揭东分局、揭东供电局、粤海水务和中海油等相关职能部门成立区级政务服务小组。区级政务服务小组各成员单位指定一名分管负责同志担任联络员，并指定一名业务骨干为符合帮办、代办条件的园区企业和招商引资项目单位提供“事前介入、事中帮办、事后跟踪”的全程“保姆式”服务，负责全程帮办、代办服务的受理、联络、协调、管理、跟踪问效等工作。

（二）建立“企业服务日”配套工作机制。各园区、各相关部门要聚焦企业需求，建立健全配套工作机制，确保活动取得实效。

1. 建立企业需求收集机制。由园区管委会负责对符合要求的企业、项目认定为服务对象，并指定固定联络员进行定点联系，通过实地走访、交流询问、召开座谈会等方式，及时收集企业办证需求和意见建议，以清单形式推送至区政数局政务服务股。

2. 建立需求清单管理机制。由区政数局对企业反馈问题进

行梳理分类，实行清单化管理，结合部门职责，明确办理窗口、办理要求和落实时限。相关窗口部门在接到企业需求清单后，第一时间梳理相关政策、文件、办证所需材料等，并以一次性告知的方式反馈给相应企业，及时与企业沟通。涉及特殊事项或需区政府层面协调的，要及时报告区政府。

3. 建立上门帮办、指导机制。在每周“企业服务日”帮办、代办过程中，可按照企业需求，提供政策解读和项目审批、材料申报咨询指导等服务，也可根据实际提供全程帮办、代办或部分委托帮办、代办服务。对未能当场办结的事项，要一次性告知企业进行更正、补充。各相关单位需按有关规定启动绿色通道，实行特事特办，并在规定期限或承诺时限内办结。经开区、中德产业园需创造条件满足“企业服务日”需要的场所条件。

（三）推行“容缺受理+告知承诺”机制。由区级政务服务小组结合企业反映最强烈、最高频的办事需求，不断扩大容缺受理的事项清单目录，同时进一步梳理容缺办理事项清单材料范围、时限、补正方式，增加容缺办理的政务服务事项数量，简化材料、优化流程，实行“告知承诺、容缺后补”，让企业办事环节更少、流程更优、时间更短、成本更低。

#### 四、工作要求

（一）统一思想，加强领导。各相关职能部门要高度重视“企业服务日”活动，充分认识活动实施的重要性、必要性，结合本部门 and 园区工作实际，制定具体工作措施，促进政务服务进园区、进企业，不断提升活动实施效果。

（二）统筹协调，做好保障。区级政务服务小组要切实加强帮办代办服务工作的统筹指导，扎实做好经费保障、人员培

训等方面工作，认真组织开展帮办代办服务事项清单制定工作，通过陪同办理、体验式办理等方式发现并研究解决企业办事遇到的难点堵点，推动帮办代办工作有序开展。

（三）严明纪律，廉洁规范。帮办、代办工作人员和企业联络员要忠于职守、严于律己、廉洁奉公，遵守各项规章制度，熟悉国家有关法律法规和政策，主动作为，靠前服务，为投资者提供优质服务；要遵守纪律，严格保密服务对象提交的材料和相关商业秘密，对除法律法规明确规定应由投资者缴纳的费用外，所有帮办、代办服务全部免费；要热情用心服务，对工作不力、拖延推诿、敷衍应付、态度恶劣、故意刁难以及有“吃、拿、卡、要”等现象的单位和个人，要追究相关人员责任。

（四）加强宣传，完善机制。各有关单位要加大宣传力度，充分发挥新闻媒体作用，多角度、全方位宣传“企业服务日”活动开展情况和工作成效，大力营造精准扶企的浓厚氛围。要认真总结帮办代办工作典型经验做法及工作成效，积极探索更好的帮办代办模式，形成可复制、易推广的帮办代办典型经验做法，不断提高帮办代办服务水平。

公开方式：主动公开

---

抄送：区委有关部委办，区人大办，区政协办，区纪委监委办，区武装部，区法院，区检察院。

---

揭东区人民政府办公室

2024年5月27日印发

（共印120份）