

(以下附錄節錄自中華人民共和國東莞市人民政府辦公室的網站，全文可參閱
http://www.dg.gov.cn/gkmlpt/content/3/3804/post_3804211.html#684)

附錄

東莞市人民政府辦公室
關於印發東莞市實施 2022 年度“放管服”
改革九大攻堅行動打造企業全生命周期“莞家”服務品牌工作方案的
通知
東府辦函〔2022〕220 號

各鎮人民政府（街道辦事處），市府直屬各單位，中央和省駐莞單位：

《東莞市實施 2022 年度“放管服”改革九大攻堅行動 打造企業全生命周期“莞家”服務品牌工作方案》已經市人民政務局同意，現印發給你們，請認真貫徹執行。

東莞市人民政府辦公室
2022 年 4 月 20 日

東莞市實施 2022 年度“放管服”改革
九大攻堅行動打造企業全生命周期
“莞家”服務品牌工作方案

為深入踐行習近平總書記關於以人民為中心重要論述，立足“雙萬”新起點，圍繞推進疫情防控和經濟社會發展“雙統籌”工作大局，聚焦知企愛企幫企，實施 2022 年度“放管服”改革九大攻堅行動，切實解決企業“急難愁盼”問題，打造企業全生命周期“莞家”服務品牌，持續優化營商環境，助力東莞加快高質量發展，結合我市實際，現制定本方案。

一、總體要求

堅持以人民為中心的發展思想，加快轉變政府職能，縱深推進“放管服”改革，樹立為企業全生命周期提供暖心貼心“管家式”政務服務理念，打造具有東莞特色的“莞家”服務系列品牌，促進企業安心扎根東莞、專心持續發展。

堅持“小切口、大變化”的目標導向，在全年落實《東莞市深化“放管服”改革持續優化營商環境 2022 年實施方案》（東府辦〔2022〕12 號）的基礎上，聚焦企業最關注、問題最突出、需求最迫切的領域，圍繞企業發展全生命周期中的企業開辦、工程建設、稅務、金融、用工、信用、政務服務、政策幫扶、訴求響應等方面，實施 2022 年度“放管服”改革九大攻堅行動。通過高位統籌、專項攻堅，採用“小圍合”方式，集中時間、集中資源，力爭在 2022 年解決一批困擾企業的堵點、痛點問題，形成一批深化“放管服”改革優化營商環境的經驗和改革品牌。

堅持系統性觀念，加強整體謀劃，固化商事制度改革、數字政府改革建設、營商環境建設等工作成果，形成長效機制，建立健全貫穿企業全生命周期的系統性改革體系。以問題、目標、結果為導向，通過明察暗访、企業問卷調查、第三方評估等方式檢驗改革成效，形成工作

闭环，构建高效运行的“放管服”改革体系。

二、主要任务

打造“企莞家”品牌。聚焦企业诉求解决，开展打造企业诉求闭环管理“政企直通车”攻坚行动。聚焦企业精准帮扶，开展惠企政策“一站享”攻坚行动。

打造政务服务“莞家”系列品牌。聚焦“全市通办”，开展“政务服务全域标准化”攻坚行动。聚焦证照全程电子化，开展企业“证照一网通办”攻坚行动。聚焦优化工程审批，开展优化社会投资简易低风险建设项目审批服务攻坚行动。

打造“税莞家”品牌。聚焦网上办税便利化，开展拓展“非接触式”税费服务攻坚行动。

打造“金融莞家”品牌。聚焦小微企业融资，开展“小微企业融资易”攻坚行动。

打造“就莞用”品牌。聚焦企业用工，开展企业用工“就莞用”一站式服务攻坚行动。

打造“信用莞家”品牌。聚焦信用应用，开展推进市场主体信用报告制度攻坚行动。

三、九大攻坚行动

（一）打造企业诉求闭环管理“政企直通车”

针对企业诉求跟进处理不畅的问题，完善“企莞家”平台企业诉求流转解决的操作细则，健全企业诉求闭环跟踪机制，明确并细化市“政企直通车”工作的调研走访、诉求处理、会议协调等流程，畅通企业诉求从提出、分派、流转协调解决的线上线下渠道。

针对企业生产经营要素资源分配精准度不够的问题，依托“企莞家”平台，利用高质量评价指标体系评分，聚焦特大型、总部经济、专精特新、上市优势等重点企业实施梯度培育扶持，落实差异化资源精准配置。

针对在评估企业发展情况和项目进度过程中存在信息不对称的问题，定期监测分析企业发展状况，着重分析重点企业、重点工业投资项目，强化对负增长企业、未按期完工或投产的工业投资项目的走访和指导服务工作，挖掘问题并予以协调解决，保障企业实现年度倍增目标。

畅通企业诉求渠道，实施企业诉求闭环跟踪机制，推动企业问题诉求有效解决率超90%，企业满意度超95%，力促倍增企业全年产值增速超11%，实现“企业声音听得见，企业困难帮得到”。

责任单位：市工业和信息化局牵头，市政府办公室、市政务服务数据管理局等市有关单位，各园区、镇街按职责分工负责。

（二）惠企政策“一站享”

针对惠企政策分散、庞杂，企业获取政策渠道不畅的问题，建立惠企政策推送兑现“一站式”工作机制，在“企莞家”平台上线“政策一站享”模块，整合工信、科技、发改、商务、金融、市场监管、环保等部门及各镇街（园区）的涉企政策，建设全市全面权威的惠企政策库。对提供扶持资金的政策，实行“一张清单”式目录管理，为企业提供政策主动推送、精准匹配服务。探索推动政策兑现进驻市镇两级政务服务大厅综合窗口，实现全市通办。

针对资金申报审批流程复杂、企业填报信息冗杂的问题，对全市惠企政策进行标准化改造，规范专项资金管理，对同类型的扶持政策设定统一资金申报审批流程；简化专项资金申报表格，以快速申报、降低门槛为原则，控制信息采集范围。

针对资金申请手续繁琐、耗时长，资金扶持不够精准的问题，依托平台现有企业数据，并连通东莞市政务数据大脑海量数据，在申报、审批环节利用大数据辅助，以“少填报报”为

目标，通过信息共享简化企业申请手续；通过事前事中提醒、事后监督，优化申报流程，提高审批效率。推动专精特新“小巨人”等政策实现“免申即享”的快速兑现新模式，提升企业获得感。

针对扶持项目省市联动不够紧密、企业需重复申请的问题，积极对接省“粤财扶助”平台，争取实现省、市两级惠企资金申报平台业务联动、数据共享、一站兑现。

畅通政策、资金直达渠道，依托“企莞家”平台，建立市镇两级统一惠企政策发布渠道，2022年实现政策归集上库不少于4000条，为企业提供精准推送不少于100万次；上线政策100%实现标准化申报，实现“少填快报”；全年受理企业政策申报不少于1.5万份，推动惠企政策“免申即享”。

责任单位：市工业和信息化局牵头，市发展改革局、市科技局、市财政局、市生态环境局、市商务局、市市场监管局、市金融工作局、市政务服务数据管理局等涉企惠企扶持资金有关部门，各园区、镇街按职责分工负责。

（三）政务服务全域标准化

针对受理标准不统一的问题，全面检查梳理政务服务事项实施清单，确保同一政务服务事项受理条件、办理流程、申请材料、办结时限、办理结果等要素在全市范围内统一。推行事项个人责任制，制定“事项与责任人”匹配清单，将事项标准管理责任落实到人。

针对审批流程不统一的问题，推进政务服务事项依法依规办理，市镇村三级严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。简化事项办理流程，整合跨部门事项，实现不少于100个“一件事”主题集成服务。

针对审批时限不统一的问题，全面检查法定时限和承诺时限，确保市镇村办理时限一致。对现场勘察、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理，健全限时办结制并向社会公布。推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。统一制证时限，确保各镇街（园区）制证时限一致。

针对答复口径不统一的问题，整合12345热线和线上线下各渠道办事指南知识库，推进各部门业务知识内容统一维护、统一调度、统一评价，实现政务服务知识“多渠道一标准”。定期开展暗访调查，及时通报存在问题，确保政务服务便民热线、办事窗口和审批部门对外答复口径一致。

针对操作指引不统一的问题，完善网上办事引导功能，简化办事操作、规范网上办事指引、优化页面设计。在各级集中提供政务服务的综合性场所设置网办辅导区，优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导，为企业群众提供线上政策解读、网办辅导、咨询答疑等服务，提升企业群众网办体验。上线网上政务服务地图，汇聚线下窗口、终端的位置分布和网上办理渠道等信息，一图告知群众最优办事途径。

全市范围内同一政务服务事项在市镇村三级政务服务大厅、线上线下办事窗口实现“五个统一”，即受理标准统一、审批流程统一、审批时限统一、答复口径统一、操作指引统一。到2022年底，90%的政务服务事项实现“五个统一”，高频事项100%实现。

责任单位：市政务服务数据管理局牵头，市各政务服务实施部门，各园区、镇街按职责分工负责。

（四）企业“证照一网通办”

针对企业证照网上办理流程不畅、跨部门难的问题，拓展涉企证照网办内涵，从企业生命周期中的开办、许可、变更以及退出等维度逐个突破，升级打造企业全生命周期“证照一网通办”平台，根据企业各阶段证照业务办理逻辑，按照“串联”改“并联”的方式，制定针对性的系统对接模式，确保业务系统对接顺畅、业务审批及时完成。优化整合跨部门办事流程，完善证照服务链条，推动不少于 100 项事项纳入改革，实现企业全生命周期的市场主体登记与税务、社保、公积金等业务及食品经营、公共场所卫生、出版物零售等许可证照跨部门联动办理。

针对企业证照办理线上线下标准不一、部门要求不同的问题，根据“一平台多终端，线上线下相融合”的原则，推动市政务服务一体化平台在全市政务服务大厅推广使用，汇集线上与线下涉企证照业务信息，统一企业证照办理数据入口，完善智能导办帮办服务，推进住所证明信息申报、申请委托书样式统一，实现文书材料有效精简。实行住所证明事项告知承诺制，法律法规对住所证明的形式未具体规定的，或虽有具体规定但需要进行现场检查（含告知承诺制“先证后查”）的许可事项，一律采取住所申报模式，不得要求申请人提交住所产权证明、租赁合同等证明材料。

针对企业证照线上办理门槛偏高、信息安全偏低的问题，加强信息基础性支撑，推进电子营业执照作为电子签名手段，允许其他部门调用电子营业执照提供线上服务。拓展电子执照在企业网上办理政务服务中的使用，推广第三方证明材料使用电子印章，实现无纸化办理。提升实名认证服务，防范虚假申请，强化跨部门证照数据共享及数据治理，保障电子证照应用顺畅及时。

推动企业生命周期不同阶段的证照业务跨部门融合，基本实现企业从准入、准营、变更至退出的证照业务全程网上办理，推动线下证照办理服务同步提升，保障证照从办理到应用全程畅通。

责任单位：市市场监管局牵头，市政务服务数据管理局、市各涉企审批主管部门，各园区、镇街按职责分工负责。

（五）优化社会投资简易低风险建设项目审批服务

针对工程建设项目审批环节繁琐的问题，实行工程项目精准分类，对社会投资简易低风险建设项目进一步简化审批环节、合并事项办理，把工程建设许可阶段和施工许可阶段两个阶段的审批事项合并至 1 个审批阶段，将原来工程审批的 4 个阶段优化整合为立项用地规划许可、施工许可（含工程建设许可）、竣工验收等 3 个阶段。

针对工程建设项目审批时间长的的问题，进一步简化审批材料，社会投资简易低风险建设项目办理建设工程规划许可证实行完全告知承诺制，经形式审查即可直接办理；与建筑工程施工许可证一并办理后，两证办理时间压缩至 5 个工作日，实现从立项到验收审批总时限压缩至 15 个工作日。

针对工程建设项目投资成本高的问题，进一步降低报建成本，社会投资简易低风险建设项目的建设单位可不委托工程监理，通过聘请符合要求的专业技术人员担任内部监理，并自行承担工程监理的法定责任和义务；取消施工图设计审查，以政府购买服务等方式保障施工图设计质量，降低企业投资成本。

在社会投资简易低风险建设项目中进行创新和变革，压缩审批环节，实现审批环节和审

批时限在全省保持领先水平，让符合适用范围的企业在低风险项目中受惠。

责任单位：市住房城乡建设局、市自然资源局牵头，市政务服务数据管理局、各工程审批主管部门按职责分工负责。

（六）拓展“非接触式”税费服务

针对税费服务渠道分散的问题，拓展网上办税清单，完善“莞税导航”主题办税，深入开展业务梳理和分析，持续完善电子税务局、V-Tax 远程可视化办税平台、跨平台自助办税系统等“网上办”平台功能，优化操作。进一步丰富自助终端、税银互联、发票邮寄等多元化的非接触式办税渠道，为纳税人缴费人提供多样选择。坚持“线上线下”统筹推进，结合东莞实际持续优化实体办税服务厅功能，切实满足老年人、残疾人等特殊人群和特殊事项的需求。

针对电子税务局后台响应效率不高的问题，打造市级纳税服务运营中心，进一步充实人员配置、升级信息化手段、扩围业务类型，推进业务流程再造，将全市电子税务局高频业务及片区内电子税务局全量业务、V-Tax“远程帮办”业务和办税服务厅咨询服务纳入集约管理和运营，全面提速“非接触式”税费服务响应效能。

针对办税服务资源相对不足的问题，在进一步优化整合全市办税服务资源、持续压缩税费服务窗口的基础上，以“纳税人救济、个性化咨询、见面约谈”为方向推动办税服务厅转型，探索打造零窗口、全业务的新型智能税费服务厅，通过数据信息互通、前台后台贯通、内部外部联通，为纳税人缴费人提供“全网通办、全域通办”的办税缴费新体验。

针对税费服务体验有待提升的问题，开展“便民办税春风行动”，全面推广“纳税服务体验师”活动，持续推出若干利企便民新举措，由以往的“一对多”服务模式转变为“多对多”，更好更及时回应纳税人缴费人个性化、多元化需求。

通过推行“网上办为主，自助办为辅，V-Tax 办兜底”，构建“全业务、全流程、全终端、全地域、全天候”的“非接触式”税费服务新生态，努力推动“非接触式”实际办理率逐步提升至 100%。

责任单位：东莞市税务局牵头，协同办税内部协调工作领导小组成员单位，各园区、镇街按职责分工负责。

（七）小微企业融资易

针对企业融资难的问题，加快数据归集应用共享，以企业投融资、普惠金融等为试点，推动政务数据和社会数据融合，完善相关平台功能，依法在信用主体授权下，实现融资需求方、融资提供方、数据提供方等线上信息互通，便利金融机构创设线上信用贷款产品，提高中小微企业的申贷通过率。积极鼓励金融机构在“信易贷”“粤信融”“中小融”和“企莞家”等平台提供专项融资产品及融资服务，整合金融方面的涉企政策，对受疫情影响较大的行业的市场主体，开展精准高效的融资服务对接。

针对企业融资慢的问题，拓宽融资渠道。发挥结构性货币政策工具的牵引带动作用 and 信贷政策的结构引导作用，引导全市金融机构持续加大对小微企业、制造业、科技创新、绿色发展的信贷投放力度。支持银行机构优化对小微企业的信贷审批流程，鼓励拓宽小微企业间接融资的主渠道，实现信贷供给总量稳步增长以及全年普惠型小微企业贷款增速高于各项贷款增速的目标，加大小微企业信用贷款投放力度，加强对小型微型企业法人首贷户的融资支持。加强知识产权质押融资服务，深入开展知识产权质押融资“入园惠企”工作，率先建立质押企业白

名单双向推送机制，提供“银企”专人专线高效服务，完善知识产权质押融资贴息资助政策及风险补偿机制，实现知识产权质押融资稳步增长。

针对企业融资贵的问题，切实降费让利。通过随借随还、续贷等方式优化小微企业贷款的期限管理，对临时经营困难但确有还款意愿和吸纳就业能力的小微企业，统筹考虑贷款展期、重组等手段，按照市场化原则自主协商还本付息方式。延续莞企转贷专项资金政策，协助辖区内短期资金周转困难的法人企业按时转贷。充分发挥贷款市场报价利率（LPR）改革效能，引导企业贷款利率下行，督促指导降低银行账户服务收费、人民币转账汇款手续费、银行卡刷卡手续费，推动企业综合融资成本稳中有降。鼓励辖内银行保险机构积极为小微企业特别是受疫情影响生产经营困难的小微企业主动让利，力争降低普惠型小微企业贷款利率。加大融资风险补偿力度，安排风险补偿资金，提高中小微企业贷款风险补偿比例，2022年将合作银行机构的补偿比例从2%提高到4%，推动“敢贷”“愿贷”。鼓励政府性融资担保机构加大对符合条件企业的融资增信支持力度，依法依规及时履行代偿责任，支持政府性融资担保机构开展批量化融资担保业务，对应融资担保费率不高于1%，争取年内新增批量化融资担保业务超过3000万元。

2022年底，实现对小微企业加大信贷支持，灵活运用各项货币政策，拓宽融资渠道，发挥增信作用，推动普惠小微贷款“增量、降价、扩面”，有效缓解小微企业融资困难，平稳度过疫情难关。

责任单位：市金融工作局牵头，市发展改革局、市工业和信息化局、市市场监管局、市政务服务数据管理局，人民银行东莞市中心支行、东莞银保监分局按职责分工负责。

（八）企业用工“就莞用”一站式服务

针对招聘信息传播途径不够丰富、不全面的问题，对接市场化人力资源服务机构线上平台资源，搭建“周四直播间”平台，全年开展12场以上云聘会，通过企业HR带岗直播、直播探企等多种创新活动，推动线上招聘更加便捷、实用、精准，解决招聘活动向基层延伸“最后一公里”问题。8月31日前在全市建设镇、村两级“就莞用”广场（服务点）不少于97个，为企业和求职者提供现场招聘、用工建设指导以及求职登记、岗位推介、政策咨询等一站式服务。2022年底前，争取邀请来自全国（含港澳地区）约200家院校、市1300多家重点企业参加校企合作洽谈会，每月至少一次推送全市企业招聘信息到劳务协作地区。

针对企业用工诉求响应不及时的问题，实施“春风令”就业用工服务保障行动，推广使用“就莞用”码，畅通企业用工情况反馈渠道，及时了解企业补员、增员、流动、储备等四类用工需求和意见建议，形成“就莞用”企业用工服务和诉求跟踪台账，建立“一天落实联系、两天落实对接、持续有效服务、实现效果销号”的及时响应机制。加强企业用工数据研判，探索实施企业用工预警，强化企业用工指导服务，多渠道收集企业经营和用工情况，及时发现企业苗头性问题，提前协助企业解决用工需求。

针对部分劳务中介扰乱用工市场秩序的问题，落实劳务派遣行政许可实施细则，从经营场地、注册资本等方面从严审核。推广使用统一范本的劳务派遣协议和劳务派遣员工劳动合同，从源头上规范劳务派遣的用工和经营行为。开展劳务派遣机构信用评价，将评级较低的劳务派遣机构列为重点监察对象，增加抽查检查频次。引导劳务派遣行业协会加强自律建设，实施“劳务派遣诚信服务承诺书制度”，规范劳务派遣机构服务收费。强化多部门联合执法，从严打击不依法参保和签订劳动合同、拖欠工资、占道经营、虚假宣传、涉税违法、违反治安管

理等行为，对拒不整改的劳务派遣机构依法吊销其劳务派遣经营许可证。

优化完善线上线下平台，建立健全“就莞用”一站式服务体系，畅通企业用工情况反馈渠道，规范用工市场秩序，建立健全企业用工及时响应服务机制，提高用工服务效能，保障用工量大、需求量大、成长性强、附加值高四类重点企业的用工需求 100% 响应。

责任单位：市人力资源社会保障局牵头，市发展改革局、市教育局、市公安局、市市场监管局、市城市管理综合执法局，东莞市税务局，各园区、镇街按职责分工负责

（九）推进市场主体信用报告制度

针对信用数据“孤岛和烟囱”的问题，依托东莞市政务数据大脑和“全国信用信息共享平台（广东东莞）”，按照《全国公共信用信息基础目录（2021 年版）》要求，依法归集行政单位掌握的信用数据，推动有序扩大信用信息共享范围，提升信用数据的准确性、及时性和可用性，通过统一社会信用代码并联和投资关系串联，建立企业“族谱”链条，形成信用“全景画像”。

针对信用主体证明多、证明难的问题，对于法人和其他组织依法申请办理的证明事项，实施信用报告代替无违法违规证明。优化“信用中国（广东东莞）”网站功能，提供“无违法违规证明版信用报告”下载打印服务，由申请人自主查询打印，实现“数据多跑路、企业少跑腿”，便利企业上市、融资等经营活动。

针对银企信息不对称的问题，在依法依规、确保信息安全的前提下，逐步归集共享水电气、不动产、行政强制等信息，激活公共信用数据经济价值，开发信用数据资产凭证，以凭证承载资产、以凭证声明权益、以凭证展现信用、以凭证保障合规，为中小微企业融资提供有力的信用信息支撑。

针对信用便企应用少的问题，推动信用报告在政府采购、工程招投标、政府资金奖励、获得政府荣誉、部门联合约束等领域当中的应用，加强推广普惠性、基础性激励措施，针对不同信用主体建设多样化的激励措施，加快推进“容缺办理”“信易通关”“信易购”“信易行”等场景应用，落地 10 项符合东莞发展需要、有实际激励效能的场景应用，提升“守信者”的社会认可度和获得感，营造诚实守信的社会氛围。

依法归集企业在政府活动、金融活动的的数据，形成企业画像。推出信用报告“东莞版”，推动信用报告多领域应用。

责任单位：市发展改革局牵头，市社会信用体系建设统筹协调小组成员单位，各园区、镇街按职责分工负责。

四、工作步骤

（一）部署阶段（2022 年 4 月-5 月）。各牵头单位组织相关责任单位，按照攻坚行动方案制定具体工作方案，形成并细化问题台账，明确改革措施，落实责任分工，确定完成时限。上述工作方案在本方案公布 1 个月内报送市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室（以下简称“市协调小组办公室”）。

（二）实施阶段（2022 年 4 月-10 月 31 日）。重点改革攻坚行动重在查问题、抓改革、出成效，各牵头单位和责任单位要“从下向上找问题、从上往下抓改革”，深入查找问题根源，定期上报改革情况，逐项解决销号，确保专项行动见实效。

（三）总结阶段（2022 年 11 月 1 日-12 月 31 日）。各牵头单位和责任单位要对重点任务

开展情况、主要做法、存在问题和改革情况、可复制推广的典型经验等进行全面总结和宣传，对应问题清单逐项形成长效解决机制清单，切实固化专项行动成果。

五、工作保障

（一）加强组织领导。市协调小组办公室加强协调统筹，具体承担攻坚行动的综合协调、监督考核、宣传推广等工作。各项攻坚行动的牵头单位和责任单位组成该项行动工作小组，强化工作力量，组建工作专班，各司其职，挂图作战，全力推进重点改革攻坚行动。

（二）压实工作责任。各有关单位主要领导负总责，主管领导具体抓，将各项任务具体到项、落实到岗、量化到人，做到有布置、有检查、有验收。各镇街（园区）要压实属地责任，建立有效工作体系，确保专项行动取得实效。进一步摸清摸准摸透企业反映问题底数，列出问题清单，及时制定长效机制，强化问题管控，防止再次反弹，切实解决困扰企业的堵点、痛点问题，提高企业获得感和满意度。

（三）强化督导考核。市协调小组办公室要强化督促检查，实行周报告、月调度、季通报制度，通过明察暗访、开展社会评议等方式验收改革攻坚行动效果。对在改革行动中漠视企业和群众诉求，不担当作为、相互推诿的部门和镇街（园区），予以通报。