

东莞市工业和信息化局

(A): 类
东工信函〔2021〕164号

关于对东莞市政协第十三届六次会议 第20210122号提案的答复

民建市委会:

您提出的《推动企业公共服务升级 持续深化“放管服”改革的建议》收悉。现答复如下:

一、打造“企莞家”平台, 构建政企沟通渠道

为推动加快建设服务型政府, 全力构建国际一流营商环境, 构建政企常态化沟通渠道, 搭建“企莞家”平台, 为企业提供多层次、专业化的服务, 让企业办事不求人, 平台用户由最初的 200 家企业快速发展至超 28000 家。

(一) 优化三大功能, 完善平台服务机制

一是优化诉求跟踪功能, 推动由“回复问题”向“解决问题”转变。完善企业诉求收集功能, 除了企业线上反映的问题, 市领导走访企业、稳增长督导组驻点企业等过程中获取的问题由服务专员收集录入并跟进处理; 优化问题分类功能, 在原来 5 大类的基础上增加了 22 个子类, 对不同类别问题进行差别化流转, 提高解决问题的针对性。完善系统的“服务专员”功能模块, 服务专员及时了解企业情况, 对企业提出的问题“一跟到底”。2020 年,

“企莞家”平台新增诉求 2121 条，已办结和待评价共计 2037 条，完成率达 96.0%，其中，需办理倍增企业新增诉求 728 条，已办结和待评价共计 688 条，完成率达 94.5%；截至 6 月 25 日，2021 年以来累计新增企业诉求共 164 宗，阶段性解决诉求有 129 宗，完成率达 78.7%。

二是优化“政策一站享”功能，推动由“企业找政策”向“政策找企业”转变。打造“政策一站享”平台，为促进政策宣贯落地，平台每半小时全网爬取国家、省、市、镇街（园区）各级各部门涉企政策信息，供企业“一站式”浏览，成为全市惠企政策最齐的平台。加强政策精准推送，为推动企业用好用足现有政策，平台开设了政策推送功能，可筛选普惠性政策，结合企业注册信息，自动匹配并精准推送，防止企业因浏览不及时而错过政策申报，实现由“企业找政策”向“政策找企业”转变。政策查询月访问量从 2019 年的每月 2000 人次增加到目前的 1.2 万人次。

三是优化企业综合评价功能，推动“市场在资源配置中起决定性作用”。平台建立了以客观指标构成的“企业高质量发展评价指标体系”，2020 年首次试行，实现企业根据得分自动排名，减少了企业申报和评审的工作量，且评选质量有所提升，新入围企业截止 2020 年工业增加值增速达 30.9%，2021 年新入围企业一季度工业增加值增速达 74%。依托平台上述评价功能，为优化资源配置提供科学合理的市场化依据。同时，在解决企业用地、历史遗留问题以及资金竞争性分配的过程中，将高质量发展评价得分作为重要参考。

（二）构建三大机制，提升平台服务效能

一是构建“以企业为中心”工作机制。对政府工作的评价从以往的自上而下的考核导向，转为自下而上的企业评价导向，企业诉求办理得好不好，由企业评价说了算，推动部门形成“以企业为中心”的新政务服务生态，倒逼行政效能提升。

二是构建企业服务诉求跟踪闭环处置工作机制。对企业提出诉求形成限时分发、处理、回复和评价闭环机制。对于重点、难点诉求由挂点服务专员落实“一跟到底”，提供“一对一”管家式服务，推动问题解决，为企业发展保驾护航。

三是构建项目全流程跟踪机制。平台开发了工业投资项目线上管理功能，建立工业投资项目跟踪服务机制，推动市镇两级联动。对已经取得土地的项目，按设计方案、建设工程规划许可证核发、施工许可证核发、工程施工、竣工验收、正式投产、数据纳统等各个环节进行“全流程”跟踪，加快工业投资落地见效。

（三）打造三级队伍，强化对企服务支撑

打造市级企业服务队伍，建立市领导挂点联系重点企业、倍增企业机制，挂点市领导当好“最后协调员”，确保企业难题得到协调解决。整合市工信局等 31 个部门对企服务力量，线上接收企业问题诉求，在职能范围内有效解决企业诉求。**打造市倍增办服务队伍**，优化市倍增办机构设置，设立 4 个企业服务组，分镇街、分企业实行专人挂点服务，与市领导挂点联系工作形成联动。推动服务专员培训常态化，2020 年开展 14 场服务专员培训和经验交流活动，提升服务专员的服务意识和服务能力。**打造镇街（园区）服务队伍**，完善镇街（园区）服务专员管理，定期更新镇街平台服务人员名单并开展业务培训，确保各镇街（园区）对接好

“企莞家”平台企业诉求流转和办理工作。

二、多部门共建共享平台机制，形成企业整体画像

市数字政府改革建设工作领导小组在4月2日印发了《关于加快东莞市企业公共服务平台和“企莞家”服务品牌建设的工作方案》，方案提出了涉企平台的建设目标：**一是统一服务平台。**建立全市统一入口、“一网式”、“一站式”的企业服务公共平台，涵盖政策、问题诉求、项目管理等企业全生命周期服务；**二是实现数据共享。**市数字政府项目已规划建设东莞市企业公共服务平台，坚持以企业为中心、数据为基础、业务为支撑、机制为保障、信息化为手段，建成统一的数据底板，实现部门间的数据共享共用，形成全市的数据资源库，为政策决策提供参考，围绕企业服务的需求，抓住“痛点”和“亮点”，打造“高效、公平、公开、公正”的企业服务环境，打通企业服务“最后一公里”；**三是扩大服务覆盖面。**2021年推动平台注册企业数不少于4万家，服务企业不少于20万家次，微信公众号关注人数不少于150万人，政策推送企业不少于100万家次；**四是提高企业满意度。**整体上减少企业申报政策填报数据50%以上，企业满意度90%以上。目前，对照方案的目标以及主要任务，市工信已开展了新一期的平台改造建设，通过多部门数据共享完善企业画像，多部门涉企服务集成，集中为企业提供服务；通过市镇联通、平台对镇街赋能，形成工作合力，推动企业高质量发展。

三、以服务企业为本，整合对企服务力量

（一）建立专题，助力全市企业复工复产。

依托东莞市一体化政务服务平台，在广东政务服务网上搭建

“推动有序复工复产服务专题”及“小微企业和个体工商户服务专栏”。专题重点落实我市“助企撑企 15 条”、“助企复工 10 条”、“优化服务 15 条”等疫情防控、复工复产优惠政策，推动补贴类申请全程电子化，力争实现“支付到人、支付到企、一键到达”，为企业提供“一站式”政策服务与支持。以市政府办公室名义印发《东莞市一体化政务服务平台“推动有序复工复产服务专题”建设工作要点》。整理了相关政策解读材料，并加快落实与相关部门对接，进行事项梳理、流程设定，实现政策兑现，持续完善专题和专栏栏目内容。

（二）助力企业，扩大代办服务范围。

市政数局会同各部门、各镇街（园区）进一步优化涉企事项的办理方式，扩大代办服务制度的服务范围，对与企业复工复产密切相关的暂未能实现全程网办的事项实行代办送达和代办服务评价，对符合条件的企业和政府投资、教育等重大工程建设项目，提供高效率代办和全流程服务，保障工程顺利进行。

（三）做好保障，助力强化金融纾困服务。

按照《关于加强中小企业金融服务支持疫情防控促进经济平稳发展的意见》（粤金监〔2020〕55 号）工作要求，配合做好“广东省中小企业融资平台”与“粤商通”APP 数据共享的技术保障，目前相关功能已上线“粤商通”APP，并通过“莞家政务”微信公众号发文推广，协助平台的使用，助力中小企业金融服务。

（四）推广一体化政服务平台，联动解决痛点难点。

为全面推广使用一体化政务服务平台，增强各级部门的联动性、及时解决镇街（园区）在推广使用过程中遇到的问题，市政

数局在一体化政务服务平台开发了事项库问题反馈功能。由镇级各政务服务实施部门提交本部门反馈的相关问题信息市各政务服务实施部门在收到问题反馈短信后要做到及时响应、及时解决，确保问题在 3 个工作日内得到有效回复。通过形成服务反馈的闭环管理，确保市镇政务服务实施部门加强上下级沟通联动，合作解决痛点难点，共同推进一体化政务服务平台在市镇两级的全面推广使用工作。

四、以信用数据为依据，提高企业服务效率。

2014 年我市开发建设市信用信息共享平台（以下简称：市信用平台）、“信用中国（广东东莞）”网站，以市政“数据大脑”为依托，不断健全部门间信用信息归集共享、更正反馈等机制，实现数据报送自动化、监督智能化，努力促进全市信用信息互联互通。截至目前，市信用平台已注册目录单位 85 家，注册目录数 1117 个，归集数据总量 7.14 亿条，覆盖全市企业/个体户 273 万户。以统一社会信用代码为标识，建立完善市场主体信用记录，形成较为完整的市场主体信用报告，在信用中国（广东东莞）网站提供免费下载服务，鼓励部门在开展项目招投标、政府采购、财政专项资金补助等审批事项时查询使用申请人的公共信用信息和信用报告，将信用记录作为行政管理的重要参考。另外，2019 年建成市信用联合奖惩信息管理系统（以下简称：奖惩系统），先后组织三批包括市财政局、市市场监管局、市商务局、市工业和信息化局、人民银行东莞中支等 28 个部门开展奖惩系统试点推广，将“红黑名单”信息嵌入部门业务系统和行政审批、市场监管、公共服务等工作流程中，推动部门加大查询使用“红黑名单”力

度，提高办理工作效率，加强风险防控。截至目前，奖惩系统整合了全市 28 个部门梳理确认的近 1400 条奖惩措施、国家下发 770 万条红黑名单和东莞本地“红黑名单”数据，清洗出奖惩对象合计 384.8 万个社会法人、8.3 万个自然人，共实现奖惩对象查询 42.8 万次。

打造地方信用服务平台。积极推动市信用平台与人民银行“粤信融”平台数据对接，通过跨部门跨地域的信用信息互联互通，健全优化金融机构与企业信息对接机制，提高金融机构业务办理效率和企业融资可获得性，截至 2021 年 2 月末，“粤信融”平台累计注册企业 115480 家，发布信贷产品 179 个，成功完成银企融资金额 197.25 亿元。**推广全国信易贷平台。**全国信易贷平台是由国家发改委会同银保监会等部门依托全国信用信息共享平台，充分整合行政许可、行政处罚、纳税、社保、仓储物流、公共资源交易等各类信用信息构建的融资综合信用服务平台，通过向金融机构提供信用信息服务，扩大信用贷款规模，降低中小微企业融资成本。为做好全国信易贷平台推广应用，印发了《充分发挥全国信易贷平台作用开展“信易贷”服务工作方案》，制定工作目标和任务，明确各部门、各镇街（园区）职责，推动“信易贷”工作快速落地；通过“信用中国（广东东莞）”网站设置“全国信易贷平台”窗口，打造方便企业融资新途径，并及时更新全市“信易贷”融资动态，加大宣传推广力度；组织召开平台应用推介会，派发宣传手册，鼓励金融机构发布在线金融产品，广泛发动镇街（园区）引导信用良好、有融资需求的企业进驻平台，通过平台一站式精准对接融资服务，为中小微企业发展解难题、办

实事。

领导签字：

承办人姓名：张笔筠、陈晓钰

联系电话：23308862

（承办单位印章）

二〇二一年六月三十日

公开方式：主动公开