

# 郑州市人民政府文件

郑政〔2014〕15号

---

## 郑州市人民政府 关于健全企业服务工作体系构建企业服务 长效机制的实施意见

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

为深入贯彻党的十八大和十八届三中全会精神，落实《河南省人民政府关于健全企业服务工作体系构建企业服务长效机制的若干意见》（豫政〔2014〕3号），进一步转变政府职能，改进工作作风，健全企业服务工作体系、更好地服务企业、服务基层、服务群众，现就加快构建企业服务长效机制提出如下实施意见，请认真贯彻落实。

## 一、健全企业服务工作体系

建立完善市、县、乡三级服务体系、服务窗口和多部门协同服务联席会议制度，上下联动，合力推进，实现企业服务常态化、制度化、规范化。

1. 完善企业服务活动联席会议制度。市企业服务活动联席会议加强统筹调度，原则上每半年召开一次联席会议，研究解决涉及企业服务方面重大问题；市企业服务活动领导小组办公室要充分发挥日常协调作用，要根据企业服务工作方案，对具体目标进行细化分解，并强化督导检查，确保企业服务工作取得实效。市企业服务活动联席会议各成员单位、各县（市、区）要根据工作方案和具体目标，明确责任领导、责任处室和联络员，按照职责分工搭建平台、健全机制、主动服务，形成服务企业发展的合力。

2. 建立市、县、乡三级企业服务体系。整合市级企业服务资源，规划建设具有综合服务功能的郑州市企业服务公共窗口和企业服务“云平台”。指导县（市、区）及有关部门加强企业服务平台建设，推动县（市）及相关职能部门企业服务工作开展，确保企业有事能找到责任单位、责任部门、责任人员，为企业服好务。大力促进乡（镇、办事处）企业服务工作长效机制的建立，进一步完善乡级企业服务工作制度，明确专人专责，努力形成市、县、乡三位一体的企业服务运行平台，为企业提供全方位服务。

3. 实行市、县、乡三级重点企业服务制度。市企业服务活动领导小组办公室按照“重点培育、跟踪服务”的原则，将全市重点培育的战略性企业及“双百”企业按区域进行分解，建立各级领导分包重点企业、首席服务员和企业服务直通车等制度，开辟重点企业服务“绿色通道”，搭建企业服务市级平台。各县（市、区）、职能部门和乡（镇、办事处），要根据职责分工和属地管理，充分发挥工作积极性，从各个方面为重点企业提供优质服务。

4. 完善企业服务巡视督导考核制度。按照《郑州市企业服务活动联席会议关于印发〈郑州企业市企业服务问题处理工作制度〉的通知》（郑企业〔2013〕1号）总体要求，成立企业服务联席会议成员单位广泛参与的督导考核领导小组。领导小组要围绕政策落实和解决制约企业发展的热点难点问题，不定期开展企业服务巡视督导（每季度至少进行一次）。巡视督导结果作为对各级、各部门企业服务工作考评的重要依据。推动各级政府要将企业服务工作纳入政府目标考核体系，完善量化考核指标体系，将企业满意度评价、企业问题办理情况、政策落实情况等作为主要考核内容。

## 二、完善企业问题办理工作机制

针对企业存在的个性问题，建立企业问题受理和办理长效机制，严格执行《郑州市企业服务活动联席会议关于印发〈郑州市企业服务督导考核办法〉的通知》（郑企业〔2013〕2号），固化

工作流程，提高工作效率，及时有效解决企业问题。

5. 畅通企业问题受理渠道。市企业服务活动领导小组办公室负责收集各有关部门的企业服务窗口和值班电话，并向社会公布，24小时受理企业问题，确保政企沟通顺畅。同时推动市级企业服务信息化平台建设，构建全天候、多形式的企业服务渠道。各县（市、区）要结合实际，公布本地企业服务值班电话，完善企业服务平台，畅通企业服务渠道。

6. 完善企业问题台账制度。各级、各有关部门要对企业问题受理和办理实行台账管理，规范工作流程，明确岗位责任，实行首问负责制、限时办结制、领办和代办服务制等服务举措，严格执行挂销账制度，确保企业问题事事有回复、件件有落实。

7. 完善企业问题转办通知单制度。对企业反映的问题，由市企业服务活动办公室下达“转办通知单”，一般事项市有关部门和县（市、区）人民政府须在7个工作日内办理完毕并反馈意见，特殊事项依据规定可适当延长。对久拖不决的问题，由市企业服务活动办公室、市监察局联合挂牌督办，并通报市有关部门和各县（市、区）人民政府主要负责人或约谈相关责任人。

8. 完善企业服务评议和通报制度。适时开展涉企部门和重点处（科）室评议活动，制定评价结果处理办法，对企业满意度低的行政机关和公共服务单位，由监察部门督促其整改，并视情节轻重给予问责处理。完善企业服务定期通报制度，对市企业服务活动联席会议成员单位、县（市、区）企业问题办理情况，由

市企业服务活动办公室定期集中向各级、各部门主要负责人通报。

### **三、完善服务企业发展工作机制**

围绕提升企业产能利用率、产品销售率、项目达产率、投资完成率，完善产销对接、银企对接、人力资源保障、生产要素保障、企业转型升级等服务长效机制，促进企业健康壮大。

9. 完善产销对接机制。坚持企业自愿、尊重市场的原则，搭建产销对接网络平台，分行业、分领域深入开展产销对接活动，组建涵盖上下游企业的产业联盟，广泛开展技术对接、产品对接和信息交流活动。参与省企服办组织实施的覆盖十家电子商务平台、百家网上商城、千家豫货网店、万家工业企业的“十百千万”系列网上促销工程，探索建立工业企业、电子商务、信息网络和物流配送“四位一体”融合发展机制，大力推动电子商务由产品销售向产业链上下游采购、分销延伸，促进电子商务与现代物流一体化发展。积极组织企业参加省企业服务活动办公室组织的河南名优产品扩消费行动、“豫企名品全国行”活动，鼓励企业积极参加国家或区域性展会活动，帮助品牌企业与大型物流企业建立长期合作关系，支持协会或企业建设名品中心、展销中心、集散中心等公共营销中心。建立郑州市重点工业产品名录发布制度，鼓励产业链上下游企业互采互用、重点项目优先使用重点工业产品，扩大产品销售。

10. 完善银企对接机制。分级建立政府、银行、企业（项

目）三方协调联动机制，搭建企业融资网络平台，定期开展分行业、分领域的银企对接活动，创新发展重点领域产业基金、股权投资基金、并购投资基金等产业金融，创新金融产品和服务方式，积极满足企业融资需求。实施“双百”企业信贷支持计划，各家银行市级分行每年确定 10 家“双百”企业提供信贷服务。积极引进国内外知名投融资机构，为重点服务企业提供综合性金融解决方案。实施“小巨人”信贷培育计划，帮助符合条件的中小微企业采取“区域集优”模式发行集合债券。健全小微企业增信手段，探索建立财政、担保公司、银行、保险公司“多方参与、利益共享、风险共担”的中小微企业贷款风险补偿机制，确保小微企业贷款增速高于各项贷款平均水平、增量高于上年同期水平。

11. 完善人力资源社会保障机制。大力实施全民技能振兴工程，全面推行“工学结合、校企合作、顶岗实习”的校企合作模式，以“订单班”、“冠名班”等形式开展技能人才联合培养，攻坚实习、实训基地，根据企业用工需求适时举办校企对接和用工招聘活动。在“双百”企业选择建立 20 个校企合作实训示范基地，建设人力资源“蓄水池”。实施援企稳岗工程，健全企业用工公共服务平台，引导企业与职工签订劳动合同；暂时生产经营困难的企业可依照法律规定缓缴社会保险费，申请享受稳定就业岗位的社会保险补贴和岗位补贴。实施企业家队伍建设工程，依托著名高校和培训机构，针对企业高管进行高层次、重实效的系

统培训。

12. 完善生产要素保障机制。加强煤电油气运等生产要素协调保障，支持煤电双方相互参股、整合，建立长期稳定的战略合作关系。做好重点企业、重点项目用地保障工作，推行建设用地网上审批，严格执行限时审查制度，缩短审批时间。优化配置环境要素，积极开展排污权有偿使用和交易，增强企业节约公共资源意识，争创资源节约型、环境友好型企业。

13. 完善企业转型升级机制。坚持以市场为导向、以企业为主体，强化产业规划、产业政策和涉企财政资金的导向作用，引导企业科学制定企业发展战略；强化技术创新和技术改造，促进信息化和工业化深度融合，促进企业向综合服务提供商转型发展；积极化解过剩产能，合理引导企业兼并重组，增强新产品开发能力和品牌创建能力，推广应用先进质量管理方法和卓越绩效管理模式，推动企业转型发展、创新发展，全面提升企业综合竞争力。完善重点项目联审联批机制，实行并联审批，完善重实效、多形式的集群引进和项目落地服务机制，加快产业结构调整和优化升级。

#### 四、优化企业发展环境

围绕改善企业发展环境，完善治乱减负、政策落实、权益保护、周边环境治理等长效机制，营造促进企业发展的良好环境。

14. 切实减轻企业负担。坚持用市场手段、经济手段强化企业服务，转变政府职能，减少审批项目，下放审批权限。认真落

实国家关于取消和停止征收行政事业性收费项目、降低收费标准的有关规定，任何地方和部门不得向企业乱收费，违者由有关部门依法依纪严肃查处。推行文明执法、综合执法等执法模式，推行涉企罚款收费备案等制度，提升执法监督效率、质量和效果，做到遵循司法规律与服务企业发展有机统一。

15. 强化惠企政策落实。坚决落实中央、省、市出台的支持企业发展的优惠政策，严格执行促进就业再就业、支持小微企业发展、高新技术企业发展、节能减排、环境保护等税收优惠政策，落实工商注册便利化措施。加大惠企政策宣传力度，继续组织涉企法律、政策宣讲团，深入开展法律下基层、政策下基层活动，通过网络、报刊等渠道和新闻发布、政策宣讲、政策汇编等多种形式，帮助企业准确理解政策，灵活运用政策。定期开展涉企政策大检查活动，确保各项惠企政策落实。

16. 加强企业权益保护。市企业服务活动办公室要会同有关部门，建立企业权益保护投诉和举报制度，公布受理企业投诉、举报的联系方式，及时依法调查处理。除法律、法规明确规定外，任何单位和个人不得有下列行为：强制或变相强制企业参加各类评比、达标、升级、排序、认证和表彰等活动并收取费用；强制或变相强制企业刊登广告、接收有偿新闻、征订出版物；强制或变相强制企业参加行业协会等社会团体，提供会费、活动经费及其他赞助，参加商业保险；要求企业接收指定培训、指定服务或购买指定产品；向企业摊派、强制企业捐赠捐献等。

17. 加强企业周边环境治理。按照“属地管理、分级负责、上下联动”的原则，构筑“统一领导、各负其责、落实责任”的企警地共建治安环境长效机制，及时协调解决利益矛盾，妥善应对重大突发事件，严厉打击危害企业生产经营及项目建设的欺行霸市、寻衅滋事、敲诈勒索、强装强卸、恶意阻工等违法行为，为企业发展创造良好的外部环境。

各级、各有关部门要加强对本实施意见的贯彻落实。市有关部门要结合职责分工制定具体措施，报市企业服务活动办公室审定后发布。各县（市、区）要研究制定具体措施，加快构建企业服务长效机制，促进全市经济社会持续健康发展，为中原经济区和郑州都市区建设做出应有贡献。



---

主办：市工信委

督办：市政府办公厅四处

---

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

---

郑州市人民政府办公厅

2014年4月30日印发

---