

办理结果：A

同意对外公开

河南省行政审批和政务信息管理局文件

豫审信案〔2025〕6号

签发人：于 燕

河南省行政审批和政务信息管理局 关于省第十四届人大第三次会议第 1143 号 代表建议的答复

李新代表：

您提出的《关于构建全生命周期为企服务体系促进河南民营经济高质量发展的建议》收悉。我局非常重视，迅速组织专题研究办理。现答复如下：

一、扎实推进“高效办成一件事”改革

（一）完成 2024 年改革任务。国家推动“高效办成一件事”的文件出台后，我局在省委、省政府的领导下，积极发挥统筹协调作用，按照“统一收、并联办、统一发、持续优”的“一网通

办”推进路径，逐步形成了省级统筹、省市县三级一体联动推进的工作机制和双专班协同推进机制，强化数据赋能，推动实现2024年国家2批共21项“高效办成一件事”重点事项（其中涉企事项11项）于2025年3月底前全部上线运行，并同步推出1项河南特色的企业开办“一件事”。截至2025年4月底，已惠及企业群众办事3.46亿件（次），办事环节、时间等综合压减率达81.5%，企业群众办事体验感和满意度进一步提升。

（二）有序推进2025年改革任务。2025年1月13日国务院办公厅印发2025年度国家第一批12项重点事项清单，1月25日我省印发《关于加快落实“高效办成一件事”2025年度第一批重点事项的通知》进行安排部署，并聚焦我省培育壮大“7+28+N”产业链群，增加高新技术企业政策扶持、企业用工和二手房转移登记等3项我省特色“一件事”，明确2025年7月底前落地实施。目前，各“一件事”牵头单位正在组织开展事项精细化梳理、业务系统对接确认、实施方案制定等工作。

（三）着力打造地方特色“一件事”。在推动完成国家“高效办成一件事”重点事项的同时，鼓励各地探索创新富有地方特色的“一件事”。信阳市从企业和群众视角出发，集成“充电桩报装”涉及的供电、公安、城管等3个部门的6个事项，以及报装过程的勘探、施工、维护等服务，梳理出低压居民、低压非居民、高压三大服务场景，推出企业、居民充电桩报装“一件事”。事项上线后，已累计受理报装业务2100余件。

二、积极推动线下涉企服务便利化

（一）鼓励设立企业服务中心（专区）。我局印发的《关于进一步加强政务服务中心服务管理工作的通知》，“设置业务受理区”中明确可设置企业服务区，业务实行无差别受理。郑州市、新乡市等省辖市的政务服务中心，设置企业服务中心（专区），积极探索企业经常办理的高频政务服务事项实行集中办理。同时，企业服务中心（专区）引进专业化服务机构，为企业提供惠企政策解读兑现、涉法事项专业指导、人才相关政策落实等一站式增值服务。

（二）探索涉企服务向园区下沉。各类产业园区作为企业投资项目的集中载体，为更加便利服务企业，各地市在产业园区探索设立政务服务分中心，推动涉企服务资源下沉或综合服务窗口前移，开展远程线上指导辅导，布设24小时“不打烊”集成式自助终端，为企业办事提供就近办、随时办等智慧便捷政务服务。

（三）建立健全高效便捷服务机制。推动各级政务服务中心组建了咨询辅导、帮办代办队伍，强化业务培训，建立健全企业投资项目专班服务、专员跟进机制，通过现场辅导、视频通话、屏幕共享等，为企业提供咨询辅导、帮办代办等全程服务。健全“联审联批+协调会商”机制，对企业投资项目手续办理申请，及时协调牵头部门启动“联审联批+协调会商”机制，分类分阶段推动相关事项并联办理、同步审批，助推企业投资项目手续高

效办理。

三、持续提升线上涉企服务能力

(一) 推动涉企服务“一网通办”。加强省级政务服务平台统一受理端建设，以接口方式逐步联通省级及以下审批业务系统，以省统一受理系统为全省网上办理的统一入口，推动各类涉企政务服务事项和应用与统一受理系统“应接尽接、应上尽上”，推进涉企政务服务事项统一使用省统一受理系统“一口受理”，更好支撑涉企政务服务事项“一网通办”。

(二) 搭建省政策直达和诉求响应平台。我局依托覆盖全省的一体化政务服务平台，整合省大数据、12345 热线、“四保”白名单等涉企系统功能模块，集成搭建省政策直达和诉求响应平台，以此为枢纽融通 18 个省辖市、省直有关部门的助企政策兑现系统，畅通“平台+12345 热线”诉求双通道。2025 年 3 月 21 日，在全省促进民营经济高质量发展大会暨重大项目集中开竣工活动上，省委书记刘宁启动河南省政策直达和诉求响应平台上线仪式。截至 4 月底，平台注册民营企业 118 万家；已发布全省各类现行惠企政策文件 1101 个，其中可在线办理 27 个；已接收企业诉求 1246 件，办结 1065 件，企业满意率 91.66%、诉求解决率 85.32%。

(三) 探索网上云端导办服务。在省一体化政务服务平台建设中新增“云端导办”功能模块，协同地市政务服务中心建立云端导办远程服务团队，针对涉企政务服务事项的业务咨询、办理

需求，提供精准的政策讲解、办事咨询、问题解答、材料预审等服务，推动涉企政务服务事项远程帮办、边问边办。

四、深入推进跨部门综合监管

（一）推动一体化监管平台建设。基本建成省一体化监管平台（省级部分）。建设跨部门综合监管事项动态管理、跨部门任务管理等共性功能，可保障行业主管部门事项录入认领、发起跨部门任务等工作开展。

（二）推进平台对接联通。打通省市场监管局、发展改革委等部门市场主体名录、企业信用等系统数据接口，对接省行政执法平台及市级监管平台，可保障省级行业主管部门开展跨部门协同监管。

（三）统筹跨部门综合监管工作。以省跨部门综合监管第一批重点事项为突破口，协同教育、住建、应急等部门制定专项工作方案和服务手册。目前已完成职业学校学生实习、自建房安全、城镇燃气安全等 17 项跨部门监管方案编制，覆盖建筑、燃气、危化品等高危领域。

五、充分发挥 12345 热线服务企业作用

（一）整合诉求反映渠道。为进一步畅通政府与企业、群众互动渠道，2021 年年底前，我局对除 110、119、120、122 等紧急类热线外的政务服务便民热线进行归并整合，实行“12345 政务服务便民热线”一个号码服务。同时，依托省、市 12345 热线平台，加强 12345 热线与政务服务“好差评”、政务服务平台咨

询投诉、政务服务大厅“有诉即办”窗口等业务协同，打造便捷、高效、规范、智慧的企业和群众诉求“总客服”。

（二）完善诉求相关机制。为加强全省 12345 热线运行管理，畅通企业和群众诉求通道，我局研究制定并提请省政府办公厅印发了《河南省 12345 政务服务便民热线运行管理办法》，建立了“一号对外、属地管理、接诉即办、分类处置、分级负责、限时办结、督查考核”的运行机制，以及诉求“统一受理、按责转办、限时办结、回访评价”闭环管理机制，确保企业反映的问题得到快速响应、及时处置。

（三）注重诉求办理实效。在 12345 热线诉求办理过程中，针对企业不同诉求设定严格的办理时限。同时，建立催办督办机制，对临近办理期限仍未完成的工单，系统自动预警并由专人跟进，保证诉求按期办理处置完毕。此外，通过推动各地 12345 热线强化数据分析，发现企业诉求集中的领域和问题，督促相关单位建章立制、出台措施，研究解决共性问题，实现“未诉先办”。2024 年，全省 12345 热线共受理企业和群众诉求 1303.8 万件，服务满意率达 96.6%。

下一步，我们将以“高效办成一件事”为重要抓手，进一步健全完善线上线下涉企服务渠道和载体，鼓励各类涉企服务资源向企业服务中心（专区）、产业园区集聚和下沉，持续推动跨部门综合监管，畅通企业诉求渠道，为民营经济高质量发展增便利、降成本、提效能。

衷心感谢您对政务服务工作的关心支持，欢迎您继续对我们的工作给予监督和指导。



2025 年 5 月 17 日

联系单位：省行政审批政务信息管理局

联系人：常庆涛

联系电话：0371—69698130

邮政编码：450018