汕头市政务服务和数据管理局

汕政数通〔2026〕26号

关于印发《汕头市功能区、产业园区政务服务场所建设指引（试行）》的通知

各区县、市各有关单位：

为规范全市各功能区、省产业园区政务服务场所建设运行，深入推进“高效办成一件事”改革，全面提升园区政务服务水平，助力我市打造一流营商环境。我局组织编制了《汕头市功能区、产业园区政务服务场所建设指引（试行）》。现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

附件：汕头市功能区、产业园区政务服务场所建设指引（试行）

汕头市政务服务和数据管理局

2026年9月23日

附件

汕头市功能区、产业园区政务服务场所建设指引（试行）

为规范全市各功能区、省产业园区（以下简称“园区”）政务服务场所建设运行，深入推进“高效办成一件事”改革，聚焦企业全生命周期服务需求，全面提升园区政务服务标准化规范化便利化水平，助力营商环境优化升级，结合园区产业发展实际，制定本建设指引。

一、高标准建设“一个服务场所”，筑牢园区服务主阵地

（一）选址布局要求：政务服务中心应设置于产业园区核心区位，优先选择企业集聚度高、交通通达性好、配套设施完善的区域，毗邻园区管委会或产业集聚区，方便企业就近办事。场所面积结合园区企业总量、项目建设规模、职工人数及业务承载量综合测算，满足当前及中长期服务需求，并坚持整合资源优先，避免重复建设、铺张浪费。

（二）标识规范设置：中心统一设置规范的“XX 园区政务服务中心”名称标识；已与园区党群服务中心、企业服务中心一体化运行的，可在内部综合服务大厅增加政务服务标识。

（三）功能分区设置：结合园区涉企服务实际，科学划分功能区域，标配咨询导办区、综合窗口区、自助办理区、办事等候区、投诉受理区、政务公开区；有条件的单独设置“一件事”主

题服务专区，集中办理主题集成服务事项，配备专职导办帮办人员，公示主题事项办事指南与办理流程图。同步设置重点项目代办专区、政企会商区、政策宣讲服务区等特色功能区，各区域可根据场地条件灵活合并设置，实现空间集约、功能完备。

二、精准编制“一份事项清单”，明晰园区服务边界

（一）**清单编制范围：**梳理进驻园区政务服务中心的政务服务事项，编制统一的《园区政务服务进驻事项清单》，实行动态调整、定期更新。除涉及国家秘密、场地限制等特殊情形外，原则上园区本级涉企服务事项、上级部门下放（延伸）至园区办理的政务服务事项、便民服务事项全部进驻中心办理。

（二）**事项重点覆盖：**聚焦企业全生命周期需求，重点纳入市场主体登记、税务办理、社保医保、项目立项、规划报建、竣工验收、惠企政策申报、人才服务等涉企高频事项并结合实际具体执行，同步纳入园区特色的产业扶持、项目代办、诉求受理等服务事项。

（三）**集成“一件事”主题清单：**围绕企业开办、产业项目开工、工程竣工验收、水电气网联合报装、惠企政策兑现等高频场景，编制《园区“一件事”主题服务清单》，逐项明确集成事项、申请材料、办理流程、办结时限，实行“一次告知、一表申请、一套材料”，推动多部门事项整合为企业视角的“一件事”，清单随改革推进动态拓展。

（四）**清单公开公示：**通过园区门户网站、公众号、服务大厅公示栏等线上线下多渠道，同步公开基础事项清单与“一件事”

主题清单，确保企业办事清晰可查、一目了然。

三、健全完善“一套服务机制”，提升企业办事体验

（一）**基础服务制度**：严格落实首问负责制、首办负责制、一次性告知制、限时办结制、信息公开制、投诉处理制、满意度评价制等核心制度，明确岗位职责、工作规程和服务标准，实现服务行为全程规范。

（二）**“一件事”协同联动机制**：建立“一件事”牵头部门负责制，每个主题事项明确1个牵头部门、若干责任部门，实行联审联办、并联审批、同步反馈，破解跨部门协同堵点。将重点项目全程代办制与“一件事”改革深度融合，为重大产业项目提供“一件事”全流程代办、全节点跟踪服务。

（三）**园区特色服务机制**：围绕产业项目落地和企业发展需求，配套推行容缺受理制、告知承诺制，优先在“一件事”场景中落地应用，最大限度精简材料、压缩环节。同步推行预约服务、上门服务、延时服务、“周六不打烊”、视频办等便民利企模式，持续降低企业办事成本。

四、优化推行“一种运行模式”，提高政务服务效能

以“高效办成一件事”为目标，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗通办”运行模式。

（一）**前台统一受理**：设置综合性涉企服务窗口与“一件事”专窗，由综合窗口统一接收所有进驻事项及主题集成事项的申请材料，实现企业“进一扇门、到一个窗、办所有事”。

（二）**后台并联办理**：后台按部门、按事项分类开展审核审

批；对“一件事”主题服务事项，健全跨部门协同联动机制，实行并联办理、同步审核、限时办结，推动审批环节由“串联”向“并联”转变。

（三）**统一窗口出件**：办理结果统一由综合窗口反馈送达，同步提供证照邮寄等服务。配套推行“线上+线下”融合模式，依托广东政务服务网汕头分厅开设园区“高效办成一件事”线上专区，实现园区事项“网上办、掌上办、自助办、就近办”，打造全方位高效便捷的园区政务服务体系。

五、建强配齐“一支服务队伍”，夯实专业服务支撑

（一）**人员配置要求**：根据业务体量配齐配强窗口工作人员和帮办代办队伍，鼓励配备专职项目服务专员与“一件事”专职帮办岗，保障中心日常运行和特色服务开展。

（二）**能力提升机制**：建立常态化业务培训机制，定期开展政策法规、审批流程、系统操作、服务礼仪、应急处置等专项培训，强化窗口人员业务认知、集成服务能力和项目全流程服务水平。将事项办理质效、企业评价纳入人员日常管理的重点范畴，结合服务标兵选树工作，发挥示范带动作用，全面提振队伍作风能力。

（三）**队伍建设目标**：打造一支懂产业、通政策、精业务、善服务、作风实的专业化园区政务服务队伍，为园区企业和项目提供精准、高效、暖心的政务服务保障。

六、严格落实“一套监督机制”，保障服务规范运行

（一）**评价监督全覆盖**：全面落实政务服务“好差评”制度，

每个服务窗口配置评价装置，引导办事企业现场评价；将“一件事”主题服务纳入评价范围，实现办件评价全覆盖、差评整改全闭环。

（二）内外监督相结合：建立内部效能督查机制，定期对窗口服务规范、办件时效、工作纪律开展督查和专项通报；同步建立企业监督机制，聘请园区企业代表担任政务服务服务监督员，定期开展服务体验、意见征集，畅通企业诉求反馈渠道。

（三）问题整改闭环化：对监督检查、企业投诉、差评反馈的问题，特别是“一件事”办理中的堵点难点，建立台账、限期整改、跟踪回访，坚决纠治服务推诿、效率低下、作风不实等问题，持续优化园区政务服务质效，切实让企业少跑腿、好办事、不添堵。