

附件 2

## 2023 年深圳区级营商环境建设优秀案例

(排名不分先后)

序号	报送单位	案例名称
1	福田区	福田区打造“信福+”品牌 信用助力企业腾飞
2	罗湖区	罗湖区率先打造数字人民币应用生态示范区
3	南山区	南山区区块链政务服务协同应用项目
4	盐田区	盐田区全域区域空间生态环境评价改革
5	宝安区	宝安可视化平台构建政务服务视频办云端生态
6	龙岗区	龙岗区“信易贷”持续发力服务实体经济
7	坪山区	优化小微企业劳动关系事务托管服务
8	龙华区	龙华区“政策 AI 计算器”，实现政策补贴精准直达
9	光明区	走好“四办”新路径优化光明科学城营商环境
10	大鹏新区	暖心鹏智办 助企头等舱

## 案例一

# 福田区打造“信福+”品牌 信用助力企业腾飞

## 一、工作背景

近年来，为深化“放管服”改革和持续优化营商环境，福田区以“信福+”品牌为引领，建设信用服务首善之区为目标，积极推进政企信用体系建设，打造统一各政府部门企业信用评价管理积分体系。

## 二、主要做法

（一）创新构建涉企信用积分管理体系。通过全面采集和归集政府部门在监督和服务市场主体过程中产生或者获取的信用信息，织就信用信息“一张网”，引导各单位按照统一信用管理模式开展信用管理工作，实现重要信息的归集和共享。充分运用信用数据和“信福分”对企业进行精准画像，同时开发并落地多个“信福+”守信激励应用场景，不断提升企业获得感。

（二）构建标准制度规范。率先在全市印发《福田区公共信用信息积分管理办法》及评价指标体系，通过归集各政府部门涉企公共信用信息进行积分等级评价得出“信福分”，对守信行为加分引导，正面激励，对失信行为扣分约束，督促其纠正失信行为进行信用修复，形成正向引导的闭环机制，引导企业诚信合规经营。

（三）整合多方数据资源。构建1个信福分平台，统一进行企业公共信用信息的归集、加工处理、“信福分”计算等，同时政府带头活化信用资源，整合“公共信用+市场信用+地方信用”等信息，搭建动态化的公共信用积分模型体系，充分发挥市场力量，整合金融信贷、运营财务、企业评价等其他信用信息，现已全量采集超40万家企业信用信息，针对不同应用场景采取差异化的积分模型产生动态积分，提升应用价值。

（四）开发多元应用场景。大力拓展便企应用，打造普惠中小微企业的“信福贷”“信福租”“信福批”等“信福+”系列场景，目前已开发8个场景75项服务，为信用积分等级高的民营企业提供高获贷率、低租金、行政审批绿色通道等信用应用增值服务，优化营商环境。后续将统筹协调各职能部门，持续开展“信福+”场景创新建设，新增打造“信福工”等场景，多维度、多方面落地应用场景，持续吸纳更多服务商进驻现有八大应用场景，结合企业需求，链接更多优质信用服务生态链资源。

### 三、工作成效

一是优化政务服务体验。优先采用数据接口等在线化、数字化手段提供支撑服务，实现信用数据资源对接自动化，为政府部门在资金奖补、税收优惠、项目审批、政府贴息、评优表彰等事项管理中提供数据参考。截至12月，企业服务智能系统平台已调用信福分查分接口约67.54万次，涉及企业发展支持政策427个。

二是提高企业融资便利度。“信福+”品牌的“信福分”为银

行等金融机构发放信用贷款提供信用评分结果参考，充分发挥信用信息在金融领域的作用，助力金融机构对企业进行全方位画像。依托大数据和人工智能等手段，让更多守信企业精准匹配融资产品，更易获得贷款，解决企业融资难、融资贵的问题，助力实体经济发展。例如，某小微企业因缺少抵押物，按照传统方式无法获得银行大额贷款，因该企业信福分较高，通过“信福贷”已成功获得工行福田支行 300 万元纯信用贷款。

**三是助力企业降本增效。**通过参考企业“信用分”对企业进行加分、优惠，在融资贷款、设备租赁、信用审批、股权融资、政策补贴申领、担保、采购、保险等领域提供等多种降低企业成本的激励措施，为企业带来直接且有效的实惠。

**四是持续扩大“信福+”品牌价值和影响力。**积极开展“信福+”宣传推广系列活动，举办“诚信兴业 幸福加纷”活动，正式发布“信福+”品牌，央视网、南方日报、深圳新闻网等多家媒体报道，将信用服务延伸至线下、基层，拓展品牌影响力，率先在沙头、梅林、华富 3 个街道创建信用示范街道，打通信用便民惠企“最后一百米”，已打造“沙头诚信商会”“梅林信福+调解”“华富信用+楼宇”。

信用是市场经济的基石和灵魂，完善的社会信用体系是供需有效衔接的重要保障，是资源优化配置的坚实基础和良好营商环境的重要组成部分。下一步，福田区将积极打造诚信政府，建设诚信经济，共铸诚信社会。持续做深做实“信福+”品牌，突出信用惠民便企这条主线，开发更多丰富多元的应用场景；打造可

视化信用示范街区，建立商户电子信用档案，开发“信用标牌”；扩大诚信宣传，举办“信福+”推广系列活动，开展信用进园区、社区、楼宇、商圈、校园等“信用五进活动”，积极传播诚信理念，营造“诚信有福”的良好氛围。

## 案例二

# 罗湖区率先打造数字人民币应用生态示范区

### 一、工作背景

深圳是全国首批数字人民币试点城市，罗湖是全国首个数字人民币试点应用城区，2020年全国首发“礼享罗湖”千万数字人民币红包，引领数字人民币实现多项“从0到1”的突破，此后一系列创新探索在罗湖陆续落地，率先探路取得多个全国“首发”“首创”，打造了多个具有先行示范效应的“深圳样本”。现在，深圳以市区联动模式，在罗湖区打造数字人民币应用生态示范区，全国首个数字人民币产业园正式在罗湖启幕运营。

### 二、主要做法

一是建设“1+1+12”的数字人民币产业集群。鼓励两类重点机构落户罗湖，2.0层商业银行数字人民币专营机构或独立法人主体可获得最高2000万元落户奖励，开展数字人民币业务的独角兽企业、准独角兽企业、瞪羚企业，可按已获投资总额的一定比例给予最高5000万元落户奖励。支持产业链企业做大做强，十二类符合条件的数字人民币产业链企业将获得连续三年扶持。

二是打造“1+N”的数字人民币产业载体。首期依托笋岗片区的Halo广场推出产业园空间，入园企业最高将获得2000m<sup>2</sup>的三年免租产业空间。企业符合产业方向，年营收达到500万元或者已获得风险投资即可入驻园区。

三是鼓励数字人民币应用首发首创。在罗湖首发应用场景创新，最高给予 30 万元奖励。推广具有市场价值的数字人民币智能合约、建设具有创新引领作用的数字人民币实验室或创新中心等，最高均可获得 100 万元扶持。设立“红岭金融创新奖”，数字人民币应用创新项目获得金奖将给予 100 万元奖励。

四是推动数字人民币全覆盖普及化。大力推进数字人民币受理环境建设，每年安排产业资金支持运营企业开展商户聚合支付改造，最高可给予 100 万元扶持。建立对“B 端”数字人民币交易量和“C 端”消费金额的增长奖励机制。

### 三、工作成效

（一）先行探路，率先推进数字人民币“应用试点”转向“应用生态”

罗湖数字人民币的应用场景，已从具有小额高频特点的餐饮服务、购物消费、休闲娱乐、交通出行等零售场景，逐步拓展到产业互联网、数字政务、供应链金融、跨境消费等领域，线上线下场景同步发力，覆盖日常消费、生活缴费、交通出行、教育医疗、文体旅游、政务服务等六大领域。

（二）加码创新，率先探索数字人民币跨境支付改革创新

策划组织开展全国首场数字人民币跨境消费嘉年华活动，构建首个全国面向广泛跨境人士的跨境小额消费场景，推出全国首台数字人民币硬钱包自助发卡机，首次实现数字人民币试点与香港主流支付方式互联互通，活动举办以来已有 2.5 万名港人精准享受消费补贴。与香港金融管理局合作，推进开展深港跨境购物

节，实现数字人民币首次在深港跨境双向应用。联合深圳通全国首发“数币公交行”硬钱包使用场景，实现数字人民币硬钱包应用从消费领域扩展至交通领域。2023年8月市委改革办印发《关于推广借鉴人民银行深圳市中心支行 罗湖区等推进跨境支付机制改革 促进港人来深消费典型经验和创新举措的通知》，对罗湖区推动数字人民币应用场景、推进深港跨境消费给予充分肯定，并全市推广。

### （三）市区联动，率先共建数字人民币应用生态示范区

10月11日举办了深圳（罗湖）数字人民币应用生态示范区发布活动，正式发布深圳市首部数字人民币市区两级共建工作方案《共建数字人民币应用生态示范区工作方案》及全国首个数字人民币专项政策《罗湖区关于高质量建设数字人民币应用生态示范区的若干措施》（简称“罗湖十条”）；成立了全市首个由四大国有银行深圳市分行牵头的数字人民币应用生态合作平台；全国首个数字人民币产业园启幕运营，恒宝股份、天喻信息，华钦科技等九家数字人民币产业链龙头企业签约入园。得到了人民网、新华社等央媒平台，南都、深圳大事件头条等省媒平台，深圳特区报、深圳晚报、晶报、深圳卫视深视新闻等市媒平台，文汇报、香港商报网等港媒平台及证券时报、“刘晓博说财经”“智谷趋势”等财经媒体的重点报道，据统计，全媒报道约600余篇（条）。



## 案例三

# 南山区区块链政务服务协同应用项目

## 一、工作背景

根据《国务院关于开展营商环境创新试点工作的意见》《深圳市人民政府关于印发深圳市建设营商环境创新试点城市实施方案的通知》，南山区积极推进区块链技术在政务服务领域电子材料改革和产业专项资金发放模式改革，以区块链作为底层可信信息交互通道，加强各部门政务数据共享和业务协同，推动数据跨区域、跨层级、跨部门互通共享，提升政务服务审批和专项资金审批效率，不断提高政务服务便捷度和群众获得感。

## 二、主要做法

（一）开展政务服务电子材料改革。利用区块链技术分布式、防篡改、智能合约、可信、可溯源等技术特性，建立区块链电子材料统一管理平台，支持政务数据产生、发布、流转、授权、使用、销毁的全流程、多环节数据核验，为政务数据提供全生命周期链上追溯能力，实现政务数据跨区域、跨层级、跨部门互通共享，实现群众办事材料“免提交”、审批结果申领“免跑步”。

（二）推行基于区块链技术的新兴产业专项资金发放模式。利用区块链“分布式存储”的技术特性和“零知识证明”的隐私计算方式，打通政府各部门资金业务审批环节，针对审批中所需核验的税务等敏感数据，利用区块链及隐私计算技术对接银行系

统，在“数据不出域”的情况下，打破“数据孤岛”，实现审批要素的数据核验，加快审批效率。

（三）建立基于区块链技术的线上电子合同签署核验机制。建立南山区线上合同签署查验平台，实现线上签订、核验电子合同，协助合同双方高效安全签署查验。南山区合同备案查验平台打破签署合同的地域限制，用户可追溯合同流转全过程和合同签署版本，线上签署的合同为链上司法可信存证，确保电子合同真实性和有效性。

### 三、工作成效

（一）基于区块链技术的政务数据共享应用模式。建成区块链政务服务协同应用平台，打通民政、教育、水务等7个部门39个政务服务事项26种电子材料，实现电子材料等政务数据的跨部门、跨系统的链上数据协同。政府部门端，区块链政务协同平台对接业务审批系统，实现链上审批结果一键签发和跨系统数据共享协同；群众端，签发结果实时同步至群众端和业务申办系统，为群众提供手机端电子材料查看、核验功能，满足业务部门现场核验需要，有效推进政务服务“减材料、少跑腿”，大幅改善群众办事体验感和获得感。

（二）基于区块链技术的产业专项资金审批模式。基于区块链和隐私计算技术，在企业专项资金申办领域提供智能预审功能，在“数据不出域”的情况下，利用区块链及隐私计算技术对接税务数据，智能审核企业填报税务数据的准确性，智能计算企业财力贡献值，得出企业可获得资金额度，打通税务数据壁垒，实现

“可用不可见”效果，提升专项资金审批效率 50%以上。

（三）互信互认的电子材料体系。利用区块链不可篡改特性，结合智能合约技术，支持智能签发、文件调用、文件管理、智能核验等功能，记录行政单位资质、许可、报告、备案、证明等审批结果文件的生命周期，实现追溯文件来源、监管审核过程、控制使用范围、统计使用情况及到期自动注销等管理，实现对电子材料的互信互认、授权使用和溯源留痕。

（四）高效安全的数据协作机制。利用区块链在隐私保护、数据安全、业务协作及流程追溯上的优势，构建集提供方、使用方、授权方、监管方、数据平台为一体的安全可信的数据共享和流转环境，如企业信用数据、企业变更信息、企业纳税数据、企业信用信息、企业经营信息等，为企业经营模型和产业专项资金评价模型提供多方协同、信息互认、统一共证的数据协作能力，降低数据协作成本，提升数据流转使用和审批效率。

## 案例四

# 盐田区全域区域空间生态环境评价改革

## 一、工作背景

为贯彻落实深圳建设中国特色社会主义先行示范区的工作部署和综合改革试点首批授权事项清单任务，进一步深化“放管服”改革，全面优化营商环境，促进经济高质量发展，推动生态环境质量持续改善，盐田区全面开展区域空间生态环境评价（以下简称区域环评）工作，推行区域环评分类管理制度，对盐田区域内建设项目环境影响评价实施分类分级、精细精准化管理，简化企业的环评办理手续。

## 二、主要做法

继2020年11月盐田综合保税区作为全市第一个区域环评改革试点率先实施区域环评改革，2022年盐田区又作为全市第一个将整个行政区作为评价对象，全面启动全域区域环评工作，推动实现区域环评分类管理制度全覆盖。

（一）突出部门联动，充分衔接多领域政策规划。根据《盐田区区域空间生态环境评价工作计划》，盐田区自2022年9月正式启动区域环评工作以来，市生态环境局盐田管理局开展了2次职能部门意见征集，与区发展和改革委员会、区工业和信息化局、区科技和创新局、市规划和自然资源局盐田管理局进行座谈，进行了3次公众意见和1次企业意见调查。全面摸清区域生态环境、

能源利用、污染排放和产业经济等现状，明确区域经济发展主要环境影响和生态保护主要制约问题，确保区域环评成果充分衔接国土空间分区规划、专项规划、详细规划或其他规划。

（二）突出分类管控，实施差异化环境管理要求。实施精准化、差异化分类管理，按照市区域环评“1+3”制度体系要求，将纳入《深圳市区域空间生态环境评价重点项目环境影响审批名录（试行）》（以下简称《重点名录》）的建设项目继续纳入审批管理，未纳入《重点名录》的建设项目实施清单管理。同时，通过广泛调研、规划衔接、监测评估、多方论证，结合盐田区域特点和产业分布，形成了“34个单元管理要求+9个行业管理要求”的《盐田区区域空间生态环境管理清单》（以下简称《管理清单》），针对不同单元和行业特征，制定差异化的环境管理要求。

（三）突出企业主体，推行高效“承诺制”清单管理。充分发挥排污许可“一证式”监管作用，若建设项目需要申领排污许可证，企业可按模板自行填写承诺书进行公示，落实《管理清单》所列措施开工建设；若建设项目无需申领排污许可证，则可直接按照《管理清单》所列环保措施进行开工建设。建设单位无需编制环评文件、聘请技术单位、办理环评审批。

（四）突出绿色引领，协同高质量发展和高水平保护。一是重点关注民生热点行业，此次区域环评全域区域空间生态环境评价改革对餐饮、汽修等环境投诉热点项目，不仅从功能布局方面提出环境管理要求，还专门制定相应的行业环境管理要求，着力解决餐饮、汽修等项目的环境热点问题。二是助力推动产业结构

优化升级，《管理清单》的制定充分围绕市“20+8+20”产业集群及空间布局并对接盐田区“5+3+1”现代产业体系，全面服务盐田区全球海洋中心城市核心区和沙头角深港国际旅游消费合作区建设，从产业准入、功能布局、污染排放管控等方面引导产业高质量发展。

### 三、工作成效

一是“惠企”，改革后预计95%的项目改为清单管理，无需再编制环评文件。企业编制环评报告和办理审批手续的时间，可由半年压缩至30分钟，大幅减少资金成本和时间成本。

二是“简政”，政府部门从以传统审批转变为主动靠前服务，通过区域环评让企业办事零成本、零跑动、零耗时，显著提升行政效率。

三是“提质”，分区分类制定环境管理要求，提升环境质量，减少“邻避效应”，形成安全高效的生产空间、舒适宜居的生活空间、绿意盎然的生态空间。

## 案例五

# 宝安可视化平台构建政务服务视频办云端生态

## 一、工作背景

传统的政务服务模式中，“网上办、指尖办”业务办理模式缺乏互动引导，电话咨询无法提供操作画面指引，群众在办理线上业务时较难准确定位问题，缺乏答疑解惑和业务申报指引；办理企业信息变更等业务时，企业法人、股东、经办人等成员需要前往现场确认，跑动成本较高。宝安区深入贯彻“数字广东”决策部署，积极推动数字赋能政务服务，借助 5G+政务服务、可视化+政务服务，通过搭建政务服务可视化平台，打造政务视频咨询、视频导办、视频确认、视频勘查等应用场景，有效减少企业群众跑动次数，实现高效便捷办事。

## 二、主要做法

政务可视化服务平台以数字政府为基础确定顶层设计的框架，集成“政务大数据服务能力+业务一窗式服务能力+云端可视化服务能力+政务统一知识库服务能力”，通过视频及资料文档可视化共享交互，实现各部门视频服务按需可配置，市民企业随时随地可远程办事。

### （一）打破地域限制，云端辅导“面对面”

可视化咨询、导办模式将“线下实体窗口”延伸为“线上视频窗口”，为办事群众提供区政务服务中心 1189 个事项和街道便

民服务中心 240 个事项的远程视频咨询辅导。工作人员通过在线视频为办事群众展示申请表单填写模板、申请材料规范清单，并依托政务服务统一知识库、屏幕共享、互动白板功能，协助申请人准确定位问题、快速理解补正要点、纠正错误，实现线上申报精准辅导，办事群众足不出户即可“随时咨询、快速办理”。

## （二）创新审批方式，视频实审“零跑腿”

可视化视频确认模式依托可视化平台身份认证、地理定位、视频交互、电子签名等功能，为企业法人、股东、经办人等成员提供实名核验、场地信息上传等服务，便利市监、税务等部门线上辨识“虚假注册”等企业开办信息，有效减少企业成员跑动，降低企业办事成本。目前，可视化平台可提供企业经营信息远程视频确认服务，累计办理业务 1.91 万笔，减少企业成员跑动 4 万余次。

## （三）提升审批效率，政务事项“云勘查”

可视化视频勘查模式以远程视频代替传统的人员现场踏勘，依托平台自动定位勘察场所、自动验证经营场所与勘察地点的一致性、自动验证经营场所选址合法性、自动留存勘察视频等功能，实现现场核查“不见面”，缩短办事人员等待时间，减少因勘察人员不足、勘察时间不定等因素导致的勘察环节效率问题，提升企业、群众对事项办理的满意度。

## （四）连通“1+10+124+N”政务窗口，事项受理“无差别”

跨区域视频通办模式围绕群众办事流程不清楚、办事材料不会填、办事入口找不到等需求“痛点”，在较早实现跨区、跨街



道、跨社区通办基础上，依托 5G 可视化平台，实现区政务服务中心、10 个街道便民服务中心、124 个社区便民服务站和 30 个审批部门在线联动。任意两方或多方均可通过智能终端实现快速通讯录视频组网和文件共享，有效解决跨部门、跨区别办理问题。

### **三、工作成效**

宝安区 5G 可视化平台通过清晰直观、实时动态的可视化政务服务形式，实现政务服务事项线上面对面专业化咨询导办、手把手在线辅办，让群众看得到、听得懂、易获取、好参与、零跑动，业务办理更加省时省心。平台自 2022 年 10 月上线以来，业务量达 1.97 万笔，累计服务办事群众和企业法人 4.85 万人次，平台获深圳市体制改革研究会评为“深圳基层改革创新先行示范典型案例”。

## 案例六

# 龙岗区“信易贷”持续发力服务实体经济

龙岗区

## 一、工作背景

融资难是企业普遍反映的难点、痛点，特别是中小微企业、个体工商户由于自身特点导致抵押、担保等传统信贷模式受到限制。2019年，在全市率先推出“信易贷”，为企业提供低成本、高效能、控风险的纯信用融资服务；2022年，在全市率先将“信易贷”纳入区级惠企纾困政策，全力助企纾困解难；2023年，在全市首推“个体龙信贷”“菁英龙信贷”，推动信用融资服务延伸至个人及商户。截至目前，龙岗“信易贷”平台入驻金融机构11家，发布信用产品62个，资金池达120亿元，累计发放信用贷款超21亿元，年平均利率3.7%，最低达2.9%，其中2023年发放7.14亿元，同比增长85%，发放规模逐年稳定递增，信用惠企惠民成效显著。

## 二、主要做法

### （一）精准施策、多方发力，加大政策落实力度

龙岗区发展和改革局加强统筹协调，出台工作方案，明确年度目标、实施步骤，指导推动“信易贷”工作落地，搭建龙岗区公共信用信息平台，建立各类主体信用档案，为融资服务提供强有力数据支撑。区信用促进会充分发挥“扎根企业、贴进企业”优势，当好银企对接桥梁，做足问需服务，引导企业线上“一键

式”快捷申报。辖区金融机构积极响应，紧扣企业需求，不断丰富信贷产品供给，简化审批流程，减少审批环节、缩短审批时间，为受疫情影响严重、材料齐全的申请企业开通绿色通道，有效提升信贷审批效率。

## （二）精细核查、深入调研，提高信贷获批成功率

在前期调研、数据采集分析上下足功夫，为企业节约时间成本，提高获批成功率。依托龙岗区公共信用信息平台，核查申报企业信用状况，涵盖行政处罚、红黑名单、信用评价、社保缴纳、纳税等情况，筛选形成“信易贷”服务白名单。逐家开展电话调研预审，掌握融资需求及紧迫性，按照“一企一档”原则，建立信用融资档案。扎实细致开展银企对接服务，联合区信用促进会、金融机构，分级、分类、分批实地走访调研，了解企业实际生产经营情况，研究制定个性化融资方案，按照风险评估等级，分批次、批量化确定授信额度，切实提高融资对接成效。

## （三）精心评估、常态监测，促进融资服务良性循环

积极探索构建贷前、贷中、贷后一体化风险防控体系。贷前精心评估，发挥数据共享和信用平台功能，详细摸排企业信用情况，对纳入各领域严重失信主体“一票否决”。贷中常态化监测，及时掌握企业经营状况，实时归集完善企业信用档案。贷后强化督导，加强宣传引导力度，提升企业诚信意识，对出现失信行为的企业，精准指导开展信用修复，重塑自身信用价值；对信用良好的企业，积极给予续贷支持，推动形成“以信获贷、以贷促信”良性循环。

## 三、工作成效

### （一）龙岗特色“信易贷”模式全市首创

龙岗“信易贷”是“信易+”系列政策在地方落地的先行示范样本，全市首创“线上+线下”信用融资服务模式，充分挖掘信用数据价值，推动企业信用资产转化金融资产，既减轻政府财政压力，又拓宽银行信贷服务渠道，实现“信用越好、贷款越易”，相关经验做法获评第四届“新华信用杯”全国优秀信用案例。自“信易贷”推出以来，资金池总额达120亿元，入驻金融机构11家，发布信贷产品62个，累计发放信用贷款超21亿元，单笔最高金额过1.5亿元，年平均利率3.7%，最低利率2.9%，有效解决企业燃眉之急。

### （二）助企纾困发展成效显著

2022年龙岗区在全市各区中率先将“信易贷”纳入助企纾困政策，全力支持辖区企业应对疫情影响。深圳市芯云星科技有限公司是一家为服务器、国产化、AI计算、PC行业等提供存储配套服务的科技型中小企业，受疫情影响急需资金周转，“信易贷”平台第一时间对接企业，仅三个工作日就帮助企业成功获批250万元信用贷款；深圳市神州云海智能科技有限公司是一家人工智能高科技公司，2023年以来发展持续向好，急需资金周转，“信易贷”平台收到申请后，隔天就安排中国银行为企业量身定制信贷产品，一个月内成功获批500万信用贷款，帮助企业顺利渡过资金难关。

### （三）信用融资服务质效持续提升

龙岗区始终坚持把“信易+”作为信用建设重要抓手，通过加大信用服务实体经济力度，不断扩大“信易贷”受惠范围，满

足不同行业领域企业融资需求。针对 A 级纳税企业、生物医药企业、低碳企业等，按照所属行业领域，联合辖区金融机构，推出一揽子举措，包括积极引导金融机构入驻、升级“直通车”银企服务、设立专项信贷资金池、创新“批量预授信+单一授信”相结合模式、深化“定制化”服务等，进一步提升信用服务企业的获得感和便捷度，构建政企社银多方联动、共建共享新格局。

## 案例七

# 优化小微企业劳动关系事务托管服务

坪山区

## 一、工作背景

近年来，坪山区深入贯彻落实《中共中央国务院关于构建和谐劳动关系的意见》和《深圳经济特区优化营商环境条例》，聚焦构建和谐劳动关系，持续优化小微企业营商环境，在全国率先开展小微企业劳动关系事务托管服务试点。通过政府补贴方式鼓励支持专业力量为小微企业提供一揽子劳动关系事务托管服务，构建人力资源市场形成符合小微企业需求的服务生态，提升小微企业源头化解劳动争议能力，促进小微企业和谐健康发展。

## 二、主要做法

### （一）注重顶层设计

一是**夯实理论基础**。与人力资源和社会保障部劳科院建立合作机制，深入调查研究，为创新开展劳动关系事务托管服务试点提供坚实理论支撑。二是**坚持制度先行**。在全国率先出台《小微企业劳动关系事务托管服务管理办法》，从区规范性文件角度规范服务主体、服务内容、补贴机制、监管管理等，提升小微企业劳动关系事务托管服务规范性和可持续性。

### （二）注重精准施策

一是**遴选服务机构**。按照示范性、专业性和公益性原则，为

确保托管服务机构的专业性，服务机构选派专职服务人员参加能力测试，专职服务人员测试平均分需为 80 分以上方可作为托管服务机构，共有 14 家托管服务机构参与劳动关系事务托管服务。二是**选定服务对象**。将高成长性和上一年度发生劳动纠纷的小微企业作为托管服务对象。截至目前，累计为 784 家小微企业提供劳动关系事务托管服务，其中 2023 年新增 68 家提供托管服务的小微企业。三是**落实服务内容**。按照《管理办法》规定 10 大项 38 小项服务内容，服务机构为每家托管企业服务事项不少于服务内容的 50%，服务内容基本覆盖小微企业需求。同时，鼓励支持同一园区 8 家以上工伤保险人数不满 30 人的企业开展人力资源共享服务，共享服务的人力资源事项由服务机构承担，企业无需设置人力资源岗位，切实减轻小微企业人力成本。

### （三）注重监督考核

一是**强化党建引领**。明确要求托管服务机构，必须建立党组织或其负责人加入“两新”组织，并将党建写入章程。常态化开展劳动关系志愿服务等活动，以党建促业务、以业务强党建。二是**完善监管链条**。科学设置服务成效考核指标，客观指标以企业减少劳动纠纷为导向，着重提升小微企业劳动关系源头治理能力；主观指标以应用劳动关系评价指标体系测评结果，评判企业劳动关系状况。通过不定期开展托管服务检查，进一步健全失信惩戒机制。

## 三、工作成效

### （一）劳动纠纷源头治理成效明显

对于管理较不规范、劳动纠纷多发易发的小微企业，服务机构提供专业指导、重点咨询，在源头有力化解劳动关系不稳定因素，维护区域和谐稳定。接受托管服务的小微企业合规意识增强，劳动关系管理水平得到了大幅度改善，劳动关系矛盾源头化解能力提升，企业劳动关系管理水平得到了较大改善。

### （二）创新型托管小微企业发展势头良好

实施托管的创新型小微企业发展势头良好，2023年新增企业中，69%企业为高成长性企业，其中，3家企业为国家专精特新“小巨人”企业，1家企业为区工业60强企业。小微企业整体发展势头良好，员工的归属感进一步提升，托管企业人员较为稳定。

### （三）托管服务机构获得业务增长机遇

托管服务机构按照服务清单提供劳动关系事务托管服务，在服务清单之外提供专业化服务，由双方主体自由协商确定，服务机构在小微企业开发新业务增长点，2家托管服务机构成为区重点劳动关系公共服务机构。

坪山区敢闯敢试，深耕细作，小微企业劳动关系事务托管服务示范效应明显。2023年2月，优化小微企业劳动关系事务托管服务纳入了《深圳市2023年优化营商环境重点任务清单》；2023年9月7日，小微企业劳动关系事务托管在商报刊登，辐射效果和示范效应进一步显现。



## 案例八

# 龙华区“政策 AI 计算器” 实现政策补贴精准直达

### 一、工作背景

龙华区在全市率先打造“政策 AI 计算器”，集成至广东政务服务网和“i 深圳”APP 等平台。不仅全量汇聚全区所有惠企利民政策补贴情形，更是充分发挥“数字龙华”经济大脑数字科技优势，创新构建“企业条件导办”“政策文件导办”“补贴事项导办”以及“政策 AI 推荐”“政策月历”等特色功能模块。特别是“企业条件导办”和“政策 AI 推荐”，通过政策“拆解、匹配、直申”全流程服务，为企业自动匹配推送可享受的全部政策补贴，并可“一键申报”，从查询到申报仅需 3 分钟。

### 二、主要做法

一是全量汇聚全区科创、工信、企服、教育、民政等 11 个部门 409 项惠企利民政策补贴情形，实现一网包罗、应有尽有，并动态管理、实时更新；二是为企业量身定做“企业条件导办”模块，换位思考，将各补贴关键受理条件，细化为单个标签，企业仅需勾选符合的标签，系统即可自动匹配推送可享受的全部补贴，无一遗漏；三是“政策文件导办”集中展示各级各部门可公开的 47 个补贴政策原文，并进行深度解读，其中补贴也可“一键申报”；四是“政策 AI 推荐”运用 AI 大模型，综合补贴事项

点击量、浏览量和办理量等，主动为企业推送可能申报的热门补贴事项；五是“政策月历”按月汇总可申办补贴事项，对所有补贴情形，以四种颜色予以区分，方便企业群众掌握申办时限；六是设有“补贴事项导办”模块，并配套“通知公告”“办件查询”和“人工客服”三个附属功能。

### 三、工作成效

龙华区“政策 AI 计算器”，急企业群众之所急，依托“龙脑”（龙华经济大脑），运用数字科技，赋能补贴申报，特别是“企业条件导办”，让企业申报补贴从做填空题改为做多选题，并实现“政策 AI 推荐”，大大方便了企业和群众。同时，龙华区遴选一批惠企服务专员，走访 2.4 万余家重点企业，进行广泛深入的宣传指导，推动重点企业“全知晓”。上线以来累计访问量已超 35 万次；超 2000 家企业通过该系统，已申报资助补贴达 12 亿元。

龙华区通过打造“政策 AI 计算器”，既打通了以前政出多门、补贴分散的部门壁垒，更是发挥数字科技优势，设身处地地解决了企业群众对政策补贴不知晓、难申报、易错过等难点堵点。查询无需注册、无需填表，申报无需跳转、智能快享，切实方便了企业群众，打造了惠企利民政策补贴精准直达新模式，为优化营商环境、推动高质量发展，注入了强劲动力。

## 案例九

# 走好“四办”新路径优化光明科学城营商环境

## 一、工作背景

为贯彻落实党的二十大报告“深化简政放权、放管结合、优化服务改革”“深入基层，采取更多惠民生、暖民心举措，着力解决好人民群众急难愁盼问题”要求、根据省、市、区有关优化营商环境的文件精神，光明区政务服务数据管理局以市场主体全生命周期为主线，主动精准服务企业，探索出“四办”新路径，助力光明科学城高质量发展。

## 二、主要做法

### （一）招商引资“全链办”

充分发挥区经发资金对促进产业发展的导向和激励作用，全链条解决重大招商引资项目审批周期长、落地难等突出问题。一是**推进全过程办理高效化**。调研、梳理工程事项中涉及招拍挂产业项目的17个部门50个事项，制定从土地挂牌出售到投产全周期的8大步骤报建流程图，推出办事攻略集合，为拿地企业办事提供完整、直观的办事指引。二是**实现全流程服务精准化**。主动对接拿地企业，研判项目在行政审批、市政公用服务中可能存在的问题，并根据项目实际情况，为企业量身定制项目报建计划，指导企业以最快速度完成项目审批。三是**实现全流程闭环管理**。为光明区400多家重点企业设置专属政务服务档案，完善“一企

一档”，为招拍挂项目建立“一项一案”，实时更新项目、企业数据，对重点项目、重点企业进行全过程跟踪管理。

## （二）涉企业业务“提速办”

通过技术创新和流程再造，进一步提升政务服务效能，解决企业反映强烈的办事难、办事慢、办事繁的问题。一是设立“企业‘一站式’服务专区”。支持开办企业所需商事登记、印章刻制、社保登记、发票申领、银行开户等业务并联审批，企业和群众办事便利度大幅提升。2023年，为新开办企业免费刻制公章8857套，节约企业办事成本约276万元。二是为重点企业提供主动靠前服务。以便利企业群众为出发点，主动靠前服务，为重点企业提供政策解读、业务咨询、联动协调和上门办理，上门走访企业200余家，解决各类咨询诉求100余笔。三是优化政策补贴流程。优化审批流程，将原来的“申请、受理、审批”3个环节，优化为“意愿确认”1个环节，实现政策补贴的快速直达“免申即享”，为企业节省办事成本。

## （三）人才服务“一厅办”

以群众关心、企业关注和社会发展需求为导向，逐步实现“进一扇门、办所有事”的高效审批服务机制。一是打造光明科学城人才服务工作站。设立人才服务专窗，通过导办帮办视频联办形式，携手市人才园服务大厅，实现在区政务服务中心也可提供190项市人社业务咨询办理服务，破解跨区跑、折返跑的堵点痛点问题。二是就近为外籍人才提供便捷服务。设立全市首个区级外国人就业居留事务服务中心光明工作站，全区首个外国人来华

工作许可光明服务站，为用人单位和外籍人才提供更加便利高效的就近办服务 25 人次。

#### （四）惠企政策“无忧办”

聚焦企业群众需求，破除“政策宣传不到位、群众不了解”困局，推出“线上+线下”全渠道的系列政策宣讲活动，一是帮助企业知晓政策、理解政策、用好政策。二是**上门解读热点政策**。由“单一式被动等待”向“全方位精准服务”转变，深入了解园区、企业需求，多部门联动开展政策宣讲活动，提供“点对点”上门服务，累计已开展宣讲 20 余场，发放“惠企礼”大礼包 500 余份。三是**开展政策解读直播活动**。突破空间限制，拓宽政策宣讲渠道、丰富宣讲形式，2023 年，举办 2 场政务服务零距离之焦点政策线上直播活动，详细解读企业群众关心关注的社会政策热点。直播活动吸引近 5 万余人次观看，点赞突破万人次。

### 三、工作成效

发布全链条办事攻略 10 余篇，为 27 个项目开通报建“绿色通道”，为拿地企业协调相关审批部门完成咨询办理事项 600 余次。办成企业由 3 个工作日缩短至 1 个工作日，设立登记只需 0.5 个工作日。光明区政务服务数据管理局获评数字政务发展年会“2022 政务服务和优化营商环境先进单位”，荣获“深圳市五一劳动奖状”。

## 案例十

# 暖心鹏智办 助企头等舱

大鹏新区

为深入贯彻习近平总书记关于政务服务工作重要指示精神，落实国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见，大鹏新区在服务企业群众上深耕细作，实现特殊群体政务服务“零跑动”全覆盖，推出“头等舱”助企服务。

### 一、工作背景

大鹏新区积极推进政务服务普惠化、均等化，持续推进政务服务“零跑动”2.0建设，探索推出“头等舱”助企服务，进一步提升政务服务供给质量，助力大鹏新区经济高质量发展，为深圳市新时代继续走在前列贡献大鹏路径探索。

（一）实现特殊群体政务服务“零跑动”全覆盖，三级联动构建“国字号”暖心服务。大鹏新区结合业务体量、区位特点，实现特殊群体政务服务“零跑动”全覆盖，获省领导批示肯定。区街社三级联动，通过“免申即享”“线上帮代办”“邮寄办”“上门办”为老弱病残孕幼等特殊群体提供暖心服务。

（二）助企“头等舱”“一对一”上门帮办，打造大鹏特色业务精细服务。大鹏新区秉持主动式、保姆式、精准式服务理念，为重点企业主动宣讲政策，协助准备业务材料，通过全程代办，为企业申报业务提供“头等舱”服务。同时，探索为港澳居民提

供“一对一”政务服务，推动“大湾区”建设；探索将“零跑动”服务延伸至景区，打造泛在可及的政务服务新生态。

（三）推动“人找政策”向“政策找人”转变，数字赋能精准推送推出智慧服务。通过供给端与需求端的高效对接，推动福利类、证照到期换领类事项“反向办”；量化申请条件，优化办理流程，运用大数据智能判断符合申办条件的服务对象，推动向政策找人转变。

## 二、主要做法

（一）精准发力服务“提效”。一是编制两张清单，明晰服务事项。明确老弱病残孕幼六类群体为服务对象，编制特殊群体人员名单；以政务服务事项和便民服务事项为基础，编制特殊群体政务服务“零跑动”事项清单。二是规划四条路径，拓宽服务渠道。通过“免申即享”“线上帮代办”“邮寄办”“上门办”等方式实现政务服务“零跑动”。三是配套两项机制，提升办理时效。建立触发吹哨机制，有办事需求的群众提出申请，工作人员及时响应。完善区街社三级联动机制，充分整合资源，组建党员先锋队，为特殊群体开通绿色通道。

（二）联动协同服务“提质”。一是因类施策，编制事项清单。全面摸排企业基本情况，确定“专精特新”企业、新引进重点企业等为服务对象，编制服务事项清单。二是多元联动，搭建助企路径。创设“一库一窗”，制作业务知识库，设立企业服务专窗，为重点企业提供“一对一”服务。三是健全机制，确保高效惠企。建立快速响应机制，畅通沟通渠道，确保“按需即办”。

（三）数字赋能服务“提智”。依托大数据平台，通过数据比对，筛选出符合“精准推送”条件的名单，将政策详情、办理方式通过短信推送至目标对象，精准为“应享未享”“应办未办”服务群体推送政策信息。

### 三、工作成效

大鹏新区实现了特殊群体政务服务“零跑动”全覆盖，着力解决群众“急难愁盼”，为企业提供“头等舱”服务，已服务约30000人次，占辖区常住人口的近20%。2023年大鹏新区“个转企”完成率达196%，蝉联全市第一。大鹏新区政务服务中心蝉联2021年、2022年“商事登记优质服务窗口”，荣获“全国巾帼文明岗”，是全市政务服务系统中率先获此殊荣的单位。

接下来，大鹏新区政务服务数据管理局将继续擦亮“全国巾帼文明岗”国字号荣誉招牌，围绕党政中心工作，分阶段提质升级政务服务“零跑动”，2024年探索推出“高效办成一件事”、人才政务服务“头等舱”等新举措，以改革“小切口”推动服务“大提升”，2025年打造有温度有智慧的“暖心鹏智办”政务服务模式，助力深圳市打造一流国际化营商环境。