

柳州市政务服务监督管理办公室文件

柳政管发〔2025〕10号

柳州市政务服务监督管理办公室 关于印发《柳州市政务服务增值化改革 实施方案》的通知

各县、区人民政府，市直机关各委、办、局，柳东新区、阳和工业新区（北部生态新区）管委会，各有关单位：

现将《柳州市政务服务增值化改革实施方案》印发给你们，请结合实际认真落实。

柳州市政务服务监督管理办公室

2025年7月25日



（公开前需经政府信息公开审查）

柳州市政务服务增值化改革实施方案

为贯彻落实自治区政务服务增值化改革试点工作部署，根据自治区《政务服务增值化改革试点工作方案》（见附件3）文件要求，围绕满足我市产业全链发展和企业需求，开展政务服务增值化改革，在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”，推动政务服务从便捷服务到增值服务全面升级，结合柳州市实际，制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真贯彻落实习近平总书记关于广西工作论述的重要要求，构建柳州市多维度服务为一体的增值化服务体系，在提供基本政务服务基础上，统筹政府、市场、社会三方资源，围绕企业全生命周期和产业全链条，提供项目建设、法律指导、惠企政策、知识产权、人才支持、科技创新、金融对接、国际贸易、数字化转型、企业信用建设等优质衍生服务，助力柳州产业转型升级和经济高质量发展。

二、工作目标

2025年，在自治区级基本目录基础上，结合柳州市企业、产业发展需求，分别编制、发布市、县（区）和产业园区3类涉企增值服务事项清单以及产业链服务事项清单，编制办事指南。

在县级以上政务服务中心线下设置增值服务专区，形成“1+12”线下企业综合服务体系，依托自治区“桂企增值服务专区”打造柳州市特色专区，实现柳州市增值服务事项线上线下集成融合办理。

2026年，常态化开展政务服务增值化改革工作，健全完善增值化服务运行机制，动态调整事项清单，推进跨层级跨区域涉企服务协作，促进行业、区域间业务链接和发展协同，形成成熟的企业全生命周期、产业链增值化服务体系。

三、重点任务

（一）编制服务事项清单

1.编制涉企增值服务事项清单。在自治区级涉企增值服务事项指导目录的基础上，结合本地企业需求和工作实际，逐级制定市、县（区）和产业园区3类涉企增值服务事项清单（市级涉企增值服务事项清单见附件1），针对柳州市特色增值服务事项，编制办事指南，根据服务事项特点，推动清单内服务事项进驻增值服务专区（窗）。

2.编制产业链增值服务事项清单。各县区、新区主动了解县域产业发展需求，选取本地开展增值化改革的产业链条，聚焦产业链上中下游重要环节，梳理完整的产业链条，分析上中下游供需关系，将涉企增值服务事项清单中的事项嵌入产业链上中下游，分环节叠加特色增值服务，形成涵盖基础政务服务和特色增

值服务的产业链服务事项清单，推动清单内服务事项进驻增值服务专区，提供集成服务。

（二）建设增值服务体系

1.设置线下增值服务专区。各级政务服务管理部门结合本地政务服务中心场地实际情况，参考《柳州市涉企增值服务事项清单》中线下专区设置情况，在县级以上政务服务中心，分领域设立增值服务专区。窗口工作人员由政务服务窗口工作人员构成，提供简单问题答疑解惑、代办等服务，涉企服务事项涉及单位确定本单位联络员，确保及时响应办事需求。

2.打造线上增值服务体系。依托自治区“桂企增值服务专区”打造柳州市特色增值服务专区，增加柳州市地方特色元素，完成涉企增值服务事项、产业链服务事项以及服务指南在“桂企增值服务专区”配置，推动增值服务事项全面上线运行，丰富服务场景、优化交互体验。根据事项清单动态调整情况，做好“桂企增值服务专区”事项以及办事指南维护工作。

（三）丰富增值服务供给

1.优化增值代办服务。各级增值服务代办队伍由各级政务服务管理部门统筹组建，各有关部门派人参与，将涉企增值服务、产业链服务事项纳入代办服务范围，规范代办服务流程，针对企业需求提供“一企一策”定制化代办服务。为每条产业链配备专业代办团队，结合产业链服务事项清单服务领域内容，明确每个

领域代办专员，加大对代办专员培训，为产业链上中下游企业提供从项目签约、审批落地到投产运营的全生命周期个性化代办服务。

2.畅通政企交流渠道。建立健全政府与民营企业、外资企业等各类企业的常态化沟通交流机制，依托自治区“桂企增值服务专区”、12345 政务服务热线、“办不成事”反映窗口收集涉企问题，举办形式多样的政商交流活动，畅通堵点问题直达反馈通道，切实掌握企业的诉求，实现问题及时响应、受理、转办、督办、反馈、办结等全流程闭环管理。

（四）完善增值服务运行机制

1.健全服务专区运行机制。建立“统一受理、事项代办、综合协调、高效对接”的服务模式，完善服务需求感知、前后台业务衔接、跨部门业务协同、服务跟踪评价、服务优化迭代等常态化运行机制，确保企业服务顺畅、高效。推动各类涉企增值服务事项线下增值服务专区和线上“桂企增值服务专区”整合，逐步实现涉企增值服务事项统一集中规范管理，实现线上线下无差别受理、同标准办理、同质量服务。

2.构建协作联动工作机制。建立政务服务管理部门与行业主管部门“双联动”工作推进机制，市政管办（行政审批局）负责改革整体工作的统筹协调，各县（区）、新区政管办（行政审批局）负责产业链工作牵头，其他责任单位按照分工共同参与。围

绕企业多元化服务需求，探索依法将高校、科研机构、金融单位、行业协会商会、公益机构及有资质的企业等纳入增值服务供给主体，为企业提供更广范围、更深层次服务。

3.构建企业需求兜底机制。针对企业办事过程中遇到的无处受理、无先例、无牵头等非标类、个性化诉求，建立兜底服务机制，健全快速响应、限时整改、监督反馈的管理模式，实现企业诉求高效合理解决。针对久拖未办、疑难复杂、跨部门联动等事项，由各级政务服务管理部门牵头相关单位开展“一事一议”，强化跨部门、跨层级集中会商、协同办理，推动清单管理、责任到人、限时办结。

四、保障措施

（一）明确改革责任分工。各单位应按照《柳州市涉企增值服务事项清单》《柳州市产业链服务事项清单》分工，全面推进政务服务增值化改革落实落地，对照职责，做好清单细化、事项进驻、诉求办理、台账整理等工作，常态化推进政务服务增值化改革工作开展。

（二）强化改革考核评价。自治区已将本项改革列入设区市绩效考评中，各单位要按照绩效要求，按职责分工落实改革任务，各级政务服务监督管理部门要组织企业、群众对本地政务服务增值化事项办理情况开展评价，检验改革成效、推动改革落实。

（三）加强宣传推广工作。各单位要加强政务服务增值化改

革政策解读和宣传推广，鼓励市级各单位、各县（区）从实际出发大胆探索，拓展新的服务领域、事项，不断扩大政务服务增值化改革服务范围。及时总结提炼和复制推广典型经验做法，充分利用各种媒体组织开展对政务服务增值化改革的宣传报道，营造良好的政务服务增值化改革工作氛围。

（四）定期报送进展情况。涉企增值服务事项清单涉及单位整理负责事项改革推进、事项办理情况，各县（区）、新区行政审批局（政管办）收集选取产业链改革推进、事项办理情况，填写《柳州市政务服务增值化改革进展情况汇总表》（见附件2），于每月5日前报送市政管办（行政审批局）邮箱：sgb3678687@163.com。

- 附件：1.柳州市涉企增值服务事项清单
- 2.柳州市政务服务增值化改革进展情况汇总表
- 3.自治区推进政府职能转变和数字广西建设领导小组办公室关于印发《政务服务增值化改革试点工作方案》的通知（桂政数办发〔2025〕6号）

