

中共广州市天河区委办公室

中共广州市天河区委办公室 广州市天河区 人民政府办公室关于印发《天河区全面 优化营商环境行动方案》的通知

区属各单位：

经区委、区政府领导同志同意，现将《天河区全面优化营商环境行动方案》印发给你们，请遵照执行。

中共广州市天河区委办公室
广州市天河区人民政府办公室

2020年3月25日

天河区全面优化营商环境行动方案

为贯彻落实国家《优化营商环境条例》精神和《广州市对标国际先进水平、全面优化营商环境的若干措施》以及市的相关工作部署，转变观念、流程再造、改进作风，组织全区各部门牢固树立“人人都是营商环境、处处优化营商环境”的理念，全面优化提升我区营商环境，特制定以下行动方案。

一、工作目标

按照上级关于优化营商环境的改革要求，借鉴北京、上海、香港、新加坡等城市的先进经验，并结合我区事权范围，做好统筹谋划，完善顶层设计，注重远近结合，围绕企业全生命周期，着力推动“减环节、减时间、减成本、优服务”，以打造“五个一”服务优先模式（一张以“一枚公章管审批”和“一网通办”为核心的政务服务网络，一个以要素保障和流程再造为要义的投资服务环境，一套以快速反应平台为基础的企业服务体系，一套以国际化标准为蓝本的开放服务规则，一个以公正透明为导向的法治服务环境）为目标，实施五大工程（政务服务提速工程、项目落地保障工程、企业服务提质工程、营商规则国际化衔接工程、法治护航升级工程），全力实现我区在优化营商环境上出新出彩。

二、主要任务

（一）实施政务服务提速工程

1.深化商事制度改革。深化“一枚公章管审批”，健全“审管分离、事权集中、服务高效、监管有力”的新型审批服务机制，构建全程“零见面”开业办理模式。全面实行开办企业“线上一网一界面、线下一窗一表单”，建立“开办企业一网通”线上服务平台，优化“一窗通办”线下服务窗口，2020年实现商事登记、刻制印章、申领发票0.5天办结。推进“证照联办”改革，促进“准入准营”同步提速。新设立企业首次刻制公章免费，实现法定名称章、财务专用章、发票专用章、法定代表人章4枚基础材质刻章“零成本”。探索改进税控设备推行方式，由税务部门集中购买税控设备，并随发票一起提供给纳税人免费使用，实现税控办理“零成本”。打造“1+5+16”商事登记审批机制，以区政务大厅为中心，浣村、石牌等5个街道商事登记驻点为补充延伸，并设立其他16个街道商事登记代办点，实现商事登记就近办、多点办、区街通办。探索解决企业“注销难”问题，推行市场监管、税务、社保、公安等部门信息共享，2020年实现一般企业注销“一事一网一窗”办理，实行企业简易注销登记，全面优化市场主体准入准出机制。

2.促进不动产登记便利化。取消企业间办理存量非住宅交易网签，加快实现“4个1”（企业间不动产转移登记1小时办结、企业不动产抵押贷款1天办结、不动产转移登记与电水气过户一窗联办、不动产交易登记与缴税一网通办）。严格

落实不动产登记预约受理、缴纳税款、缴纳登记费、发证“一窗办理”政策，确保与市级大厅办理手续完全一致，将登记财产手续压缩至最多 3 个（律师尽职调查、提出申请并缴纳税款和登记费、领取产权证书）。推行不动产电子证照应用，将登记财产时间进一步压减 1 天。建立不动产“掌上”登记中心，利用大数据、人脸识别、在线支付等技术手段，实现 24 小时申请不打烊。严格落实不动产登记信息查询相关政策，实现在不动产登记一网通平台提供网上查询服务。加强土地权属纠纷信息公开，按规定公示土地纠纷案件审理情况等信息。建立独立的不动产登记和地籍测绘纠纷投诉处理机制，有效处理不动产登记和地籍测绘纠纷投诉。

3.加快“智慧政务”平台建设。聚焦提升“一网通办”的应用效能，深入推动全流程革命性再造，全面推动公共服务事项接入。全面提升“互联网+政务服务”水平，建设完善一体化在线政务服务平台，深度融合身份验证、预约、办理、送达等全流程在线服务功能，2020 年实现各类依申请类事项可网办率 100%、政务服务大厅办理事项网上可预约率 100%。打造街道政务服务大厅预约、评价统一管理体系，实现微信预约取号、在线取号、排队信息查询，建设现场自助导航系统功能，实现互动式现场三维导航查询。强化街区软硬件标准化建设，加快街道政务、社区中心排队叫号系统、服务评价器、窗口电脑等设施设备升级改造、系统对接，完善全区政

务窗口“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式。打造区政务智能咨询平台，在整合网站、电话、微信、自助终端等多渠道基础上，优化商事登记、民办培训学校等业务知识，打造区政务咨询服务“类脑”知识库，集成远程视频服务功能，增强微信随身政务咨询解答能力，打造全时在线、智能、准确的政务客服。优化升级政府信息共享平台，形成涵盖政务服务全域、数据实时共享的信息交换体系，促进数据整合、共享应用和业务协同。加快电子证照、电子印章、电子签名在政务服务领域实现跨区域、跨部门共享互认，推动业务办理全流程电子化。探索推行“秒批”政务服务改革，通过精简材料要件、信息共享、自动比对核验申请信息，实现基于申请材料结构化、业务流程标准化、审批要素指标化的系统无人工干预自动审批，最大程度压缩业务办理时间。建立电子政务信息安全维护体系，提高大数据管理能力和水平，加强大数据收集和分析的基础设施建设。推动部分非涉密政务信息上云，利用云端服务器进行数据管理，建立应急管理系统，保障数据备份安全。

4.推进“一件事”主题套餐服务。以市场主体便捷高效办好“一件事”为目标，围绕高频、热点、社会反映强烈的政务服务事项，梳理“一件事”目录清单，并逐步扩大清单范围。梳理各事项申请材料、流程规范，推动业务整合和流程再造，逐步形成“一窗受理、一次告知、一张表单、一套材料、一次

提交、一键评价”的办理模式，向市场主体提供主题式、套餐式集成服务。

5.实现政务服务标准化规范化。“以最小颗粒度”为梳理标准，在不同层级实现统一事项名称、编码、依据、类型等基本要素统一。持续推动政务服务事项清单、办事指南、办事状态等相关信息同源发布和统一提供，逐步实现同一事项无差别受理、同标准办理。

6.建立健全政务评价机制。在全区政务服务大厅（站点）100%建立政务服务“好差评”机制，明确评价规则，动态公布榜单，建设线上线下相统一、多渠道全方位评价体系。

（二）实施项目落地保障工程

7.强化土地要素资源供给。优化企业用地申请对接机制，聚焦主要产业招商目标及用地需求，搭建用地供需平台。建立土地收储和征拆统筹协调机制，提高可供开发地块、闲置土地资源开发效率，为企业发展提供用地供给保障。建立产业用地出让联动机制，以产业用地规划和供给为产业招商提供支撑，强化市区联动、信息共享，提高产业用地出让效率。探索建立中小型优质产业企业联合竞买产业用地制度及相关工作机制，降低竞得企业用地成本及投资风险，提高产业用地节约集约利用水平。

8.加快工程建设审批制度改革。进一步优化项目审批流程，政府投资项目审批时限从立项到竣工验收不超过80个工

作日，社会投资项目审批时限从签订土地使用权出让合同到竣工验收不超过 35 个工作日。建立以“政府明晰告知、企业信用承诺、监管有效约束”为核心的企业投资项目承诺制，对符合标准的企业投资项目，实行先建后验。建立网上技术联审机制，各行政审批部门根据项目设计深度，明确规划、建筑节能、绿色建筑、消防、人防、水务、交通、环保、卫生等相关设计指标要求，将技术审查全部委托给专业技术机构进行，通过各行政审批部门开发的技术审查系统，与联审平台对接，实行限时审查。建立“一个系统联合审批，一张图报建，一张图验收”审批体系，推进全程免费代办服务。进一步优化完善我区工程审批制度改革实施方案，推进革命性流程精简再造和信息平台无缝衔接，将社会投资简易低风险项目建筑许可办理手续压缩至 6 个，办理天数压缩至 28 天。对岩土工程勘察、委托监理、施工图审查、建设工程放线、联合测绘等事项，实施政府购买服务，实现企业办事零成本。优化综合服务窗口，完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，实现审批事项指南化表单化。

9.优化公共服务设施接入服务。完善供电、供水、燃气等已入驻的市政公用服务窗口建设，推动排水、通信等接入服务进驻政务服务大厅，提供“一站式”服务。全面落实电水气外线工程行政审批总时间不超过 5 个工作日，持续优化电水气报装流程，规范公示办理时限、服务标准、资费标准，为

小微企业提供电水气快速报装“三零”（零上门、零审批、零投资）服务。

10.深化招投标领域改革。全面优化招投标流程，取消招标文件事前备案，推行招标人负责制，清理无法法律依据的投标报名、招标文件审查、原件核对等事项及材料。鼓励采用电子保函等非现金形式提交投标和履约保证金，推进招投标全程电子化。

11.完善重点建设项目管理机制。建立重点建设项目联席会议制度，定期梳理省、市、区重点建设项目的痛点、难点、阻点问题，将需解决的困难和问题清单化、项目化，通过联席会议平台快速回复和解决，督促各部门各街道主动服务，形成合力，促进项目更好更快落地。

（三）实施企业服务提质工程

12.建立企业服务快速反应平台。打造“一口受理，多端办理，集中反馈”的服务平台，建立了解企业诉求，协调解决企业问题，不断提升服务能级的快速反应机制，形成企业诉求快速反应、处置、反馈、评估的运行体系，做到事事有回复，件件有回音。在政府门户设立营商环境成果展示专窗，汇集展示优化营商环境政策，提高政策覆盖面和知晓度，建立线上线下相融合的企业建议、咨询平台。

13.建立重点企业（项目）管家服务体系。推行重点企业“服务专员制度”，明确职能部门、街道相关人员对应的服

务范围，服务事项内容，规范服务流程，升级天河通办事优先卡和企业服务联系卡，并与企业服务快速反应平台相衔接，为企业提供更便捷更贴心的“一站式”服务。

14.强化政策扶持针对性和有效性。围绕推动经济高质量发展和优化调整产业结构的主题主线，按照精准扶持的原则，坚持资金与服务并重，将土地、资金、入户、人才公寓等政策资源向优质企业项目倾斜，加快形成更精准、更具吸引力、更有前瞻性的产业政策。

15.推行政策兑现“一门式”办理。推动兑现事项一口受理、内部流转、限时办结，实现部门间信息互联、实时共享。推动粤港澳大湾区个人所得税优惠政策财政补贴、优秀创业项目资助等第一批政策事项落地兑现。

16.支持创新创业企业发展。支持数字金融、数字贸易以及各种消费新业态、新模式发展，促进其在广州人工智能与数字经济试验区广州金融城片区加速集聚。深化5G、区块链、人工智能、大数据场景应用，构建政务服务链，探索推动公安、民政、社保、医院、知识产权等政务服务数据上链应用。鼓励支持各主体面向全球征集应用场景解决方案，吸引优质企业来穗集聚发展，形成全国领先的产业集群。建立众创空间质量管理、优胜劣汰的健康发展机制，鼓励与上市公司、创投机构、专业化团队合作，建设创业创新、孵化投资相结合的新型众创空间。深入实施“天河优创”计划，全面提升

孵化器和众创空间品牌化、专业化、国际化水平，为创新创业企业提供优质发展载体。强化创新创业载体供给，推动粤港澳大湾区（广东）创新创业孵化基地全面运营。大力推进1+N 港澳青年服务平台建设，以天河区港澳青年之家总部为轴，打造5个港澳青年创新创业基地群，为港澳创业青年提供场地租赁、产业对接、项目打磨、品牌推广等一站式服务。

17.改善企业融资环境。引导辖内金融机构建立适应中小微企业特性的融资信用评价体系，完善政策支持、违约处置等机制，提高企业融资便利度。建立“天河金融”投融资对接机制，整合区内百家金融机构资源，为区内企业提供融资对接渠道及多样化金融服务。健全企业信用信息公示平台，推动金融机构探索开发“信易贷”“税易贷”“税贷通”等产品。支持符合条件的民营资本依法在区内设立融资担保机构、融资租赁公司、小额贷款公司等各类金融机构，多方位满足各类型中小企业的需求，拓展企业资金来源。

18.优化科技成果转化服务体系。建立多元化、专业化、全链条的科技成果转化服务体系，依托广州（国际）科技成果转化天河基地，为企业提供“政、产、学、研、资”一站式、生态化服务。

19.提升企业纳税服务水平。充分运用区块链、大数据、云计算、人工智能等技术，完善电子税务局、掌上税务局功能，精准推送减税降费政策，所有税费种类申报100%“网上

办”。深化纳税事项“最多跑一次”改革，实现100项办税事项“一次不用跑”。通过“税链”区块链电子发票平台，创新推出链上开具“广东省通用类电子发票（即区块链电子发票）功能，通过区块链技术实现电子发票的轻量级防伪，消费者通过手机支付并触发在税链平台自动开出区块链电子发票，实现消费者自主开票、秒级开票、分钟级报销。利用“税惠通”“税惠享”等小程序以及7×24小时i-tax智能咨询机器人，有针对性地为纳税人提供政策咨询辅导，减少纳税人学习税法的准备时间。全面落实好增值税留抵退税政策，逐户辅导符合条件的企业通过电子税务局申请退税，提升获得退税的制造业中小企业数量，扩大政策覆盖面。推动税务咨询服务向智能化、标准化升级，探索完善预导税、预填单、预审核（办理）、预约等“四预”功能，促进导税咨询和涉税费办理智能化。打造纳税人学堂品牌，围绕新开办企业、中介机构、众创空间以及孵化器，进一步完善需求收集、方式创新、效果反馈和师资管理等机制，提供精准实效的税务辅导服务。探索推行纳税人办税“容缺”机制，纳税申报“提醒纠错”机制。推行纳税信用等级评价预评提醒，对纳税人由于逾期申报纳税导致的纳税信用等级扣分，及时推送提醒，减少纳税信用等级失分。

20.提供优质人才服务。鼓励处于领先地位的企事业单位自主建立人才评价标准，支持纳入全市行业人才评价体系。

搭建人力资源服务机构聚合平台，依托天河人力资源服务产业园，创新人才服务机制和人才培育机制，全面提升人力资源服务能级。构建多元化港澳青年创新创业服务体系，实施港澳青年发展“乐游、乐学、乐业、乐创、乐居”5A行动。

21.探索支持商会组织发展制度。完善支持商会组织发展制度和奖励激励机制，促进商会组织壮大发展，提升企业服务能级。

（四）实施营商规则国际化衔接工程

22.先行先试扩大开放举措。规范外商投资企业管理服务，优化外商投资企业设立备案登记事项，推动落实外商投资信息报告制度，创新外资项目落地机制。

23.推动粤港澳规则相衔接。探索建立粤港澳大湾区服务贸易自由化机制，扩大粤港澳生产要素自由流动，强化贸易分工和合作。推进与港澳金融市场互联互通，支持企业利用香港资本市场融资发展，大力引进港澳及外资金金融机构和功能型总部。推进穗港楼宇管理领域标准互通，联合香港品质保证局开发完善天河CBD楼宇可持续发展指数，实现标准对接。

24.构建适应“四新”经济发展的包容审慎监管模式。推进天河区企业监管云平台建设，结合区块链、大数据分析等技术，探索以远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管，提升监管精准化、智能化水平。实现“包容期”管理，

对新设立的“新技术、新产业、新业态、新模式”经济形态给予 1-2 年包容期，通过行政指导等柔性监管方式，引导和督促企业依法经营。建立容错机制，研究制定市场轻微违法违规经营行为免罚清单，对非主观故意、没有造成危害后果的首次轻微违法行为，审慎行使行政处罚裁量权。针对四新经济的性质、特点、经营范围，试点探索分类制定和实行相应的监管规则、标准、目录，解决新兴行业企业“身份认证”难题。

25.提高来穗工作便利度。实施人才发展统计公报制度，完善天河区人才白皮书，发布人才供需指数，为用人主体和人才提供高效对接服务。利用区产业政策统一申报平台建设，整合人才信息发布、项目申报和综合服务功能，优化人才服务专窗，构建智能化人才综合服务体系，将“窗口服务”延伸到“掌上服务”。全面升级天英汇创新创业大赛、文创产业大会·天河峰会等优质平台，为企业项目成果对接与人才引进洽谈“一站式”对接服务。探索试行在穗高等院校及科研院所邀请的外籍知名专家学者，以及商务来访的在穗企业境外分支机构外籍员工，凭证明函件可申请换发入境有效期不超过 5 年、停留期不超过 180 天的多次入境有效 F 字签证。

26.提升人才服务国际化水平。联合中国海外人才服务基地、港澳青年之家等海外双创服务机构，举办“海外项目中

国行”等系列活动，推动平台之间跨界合作，拓展连接广州与世界的“人才航线”。

（五）实施法治护航升级工程

27.提高审判服务水平。完善智慧法院建设，推广应用广州微法院、律师通、法官通、移动执行等掌上融合移动服务，为审判人员、律师、当事人提供全方位智能化司法服务。加快建设电子诉讼服务平台，强化一站式诉讼服务中心建设，优化微信手机端“微诉讼”服务平台，提供网上立案、预约办事、网上缴费、电子送达、网上庭审、庭审直播等线上交互式服务。全面应用全国法院询价评估系统，明确运用当事人协议、定向询价等方式确定财产处置参考价的案件标准并立即执行。建立健全多元纠纷解决机制，完善繁简分流工作流程，实现企业涉诉案件快立快审快执。完善“一站式”多元纠纷解决机制建设，以“天和”ODR 线上纠纷多元化解平台为依托，完善特邀调解员制度，加强与各类调解组织的联动协作，先行先试律师调解，优化司法确认程序，强化调解前置机制。加快建设“天融”金融案件一体化处理平台，实现金融纠纷案件立案、送达、开庭、裁判的一体化高效处理。进一步完善切实解决执行难工作机制，提高财产查控和处置效率、规范执行行为、提升执行透明度和强制力。强化全国法院四级财产查控系统、失信被执行人发布系统的应用，运用信息化手段加快兑现当事人胜诉权益。深化破产审判领域改革创新，

建立“僵尸企业”破产审判绿色通道，提高破产重整成功率。

28.深化知识产权运用和保护。综合运用法律、行政、经济、技术、社会治理手段强化知识产权保护，推动知识产权保护政策和执法机制对接，引导企业加强自身权益保护意识。推动专利质押和专利保险工作，加强与各类金融机构合作，开展政策宣传和银企对接活动。大力推进知识产权维权援助机制建设，依托天河 CBD 培育保护知识产权专业服务市场，为企业提供知识产权专业化咨询、高层次人才培训和知识产权成果孵化应用等服务。建立知识产权服务品牌机构进驻园区机制，为中小微企业提供国际化、专业化的知识产权保护和品牌保护服务。

29.强化涉企执法规范性。全面推行行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核“三项制度”。实现市场监管领域“双随机、一公开”常态化全覆盖，完善跨部门跨领域联合抽查机制，实现“进一次门、查多项事”。

30.建设信用示范城市。在经营许可环节开展经营者营前诚信教育，拓展信用报告和信用承诺应用场景。加强中小企业市场监管、司法及电水气、通信、税费等信用信息归集共享。推进工程建设、环保、食品安全、知识产权、税务等重点公共行业领域的信用分级分类监管。实施失信治理计划，规范开展信用修复，降低黑名单及重点关注名单数量。全面推行失信行为联合惩戒，建立联合惩戒案例归集及反馈制度。

31.强化市场主体保护。建立涉众型经济犯罪防控机制，依托金融风险监测防控系统（“金鹰”系统），搭建天河区金融活动实时监测平台，及时研判和发现苗头隐患，充分利用金融“大数据”防范和打击涉众型经济犯罪，切实保障企业合法权益。整合 220 个社区法律顾问以及“法律服务专家团”等法律服务资源，打造天河区法治体检平台，为辖内有需求的企业提供法律咨询和非诉法律帮助。建立企业送达地址（含电子送达地址）登记承诺制度并全面实施。优化公平竞争审查工作机制，完善区公平竞争审查工作部门间联席会议工作规则，明确职责分工、议事规则等。大力推进“阳光复议”，畅通行政复议申请渠道，全面推行疑难、复杂、批量及影响力大的复议案件开庭审理。

32.推进公共法律服务平台建设。推进区、街、社区三级公共法律服务机制建设，为企业提供精准、普惠、便捷的法律服务。整合我区工会律师资源、试点实施工会律师派驻街道公共法律服务站工作。建立港澳青年公共服务体系，依托天河区港澳青年支援中心为包括但不限于在天河区学习、就业、创业、居住的港澳青年提供政策解答、法律咨询、法治宣传、法律援助、人民调解、心理辅导、社会救助等 9 大类服务，维护港澳青年的合法权益。

三、保障措施

（一）注重组织领导

将全面优化营商环境改革作为“一把手”工程来抓，成立由陈加猛书记、谭明鹤代区长担任“双组长”，区委常委、副区长、区法院院长、区检察院检察长以及各部门各街道主要负责人全面参与、整体联动的领导小组。由饶洁怡副区长担任常务副组长。领导小组办公室设在区发展改革局，由饶洁怡副区长兼任办公室主任，区发展改革局局长任办公室副主任。领导小组下设 5 个专项组，分别负责推进落实 5 大工程的各项任务措施。

（二）成立工作专班

组建领导小组办公室工作专班，从区政务服务数据管理局、区住建园林局、区市场监管局、区司法局等单位分别抽调 1 名熟悉业务的干部作为工作专班成员。主要负责办公室日常工作，跟进 5 大工程的各项任务措施推进落实情况，跟踪督办重点工作，确保各项工作有力推进，做好优化营商环境典型案例汇总报送、经验做法的复制推广，会同各成员单位做好区优化营商环境改革研究工作。工作专班组成人员因工作分工调整和人事变动，实行自然更替，做到任务不变，工作不断，所在单位应及时书面向领导小组办公室报告。

（三）狠抓任务落实

各相关部门要认真对照任务清单，坚持问题导向、目标导向、结果导向，切实抓好各项工作任务的组织实施，争取探索推出更多创新举措，推动形成优化营商环境改革典型经

验。继续开展政策培训和业务培训，确保工作人员熟知各项营商环境改革举措，切实解决政策落地“最后一公里”问题。

（四）建立督办机制

建立营商环境改革落实情况督查通报机制，开展督查督办，发现问题、及时整改，确保各项改革任务全面落实。

（五）扩大宣传影响

各部门要加大舆论宣传力度，多渠道、多形式全面系统解读各项改革政策和典型经验案例等工作成效，让更多企业群众知晓和享受到改革带来的变化和红利。

附件：天河区全面优化营商环境任务清单

天河区全面优化营商环境任务清单

- 1.标注▲的事项为市部署任务涉及我区的事项，共16项
 2.加粗字体为我区提出的改革任务措施，共48项
 3.其他为广州营商环境3.0改革任务措施涉及我区的事项，共45项

序号	工作措施	主要内容	牵头部门	参与部门
一、实施政务服务提速工程				
1	(一) 深化商事制度改革	深化“一枚公章管审批”，健全“审管分离、事权集中、服务高效、监管有力”的新型审批服务机制，构建全程“零见面”开业办理模式。	区政务服务数据管理局	区属有关部门
▲2		全面实行开办企业“线上一网一界面、线下一窗一表单”，建立“开办企业一网通”线上服务平台，优化“一窗通办”线下服务窗口，2020年实现商事登记、刻制印章、申领发票0.5天办结。推进“证照联办”改革，促进“准入准营”同步提速。	区政务服务数据管理局	区市场监管局、区公安分局、区人力资源社会保障局、区税务局
▲3		新设立企业首次刻制公章免费，实现法定名称章、财务专用章、发票专用章、法定代表人章4枚基础材质刻章“零成本”。	区政务服务数据管理局	区公安分局、区财政局、区市场监管局
▲4		探索改进税控设备推行方式，由税务部门集中购买税控设备，并随发票一起提供给纳税人免费使用，实现税控办理“零成本”。	区税务局	区政务服务数据管理局
5	(二) 促进不动产登记便利化	打造“1+5+16”商事登记审批机制，以区政务大厅为中心，洗村、石牌等5个街道商事登记驻点为补充延伸，并设立其他16个街道商事登记代办点，实现商事登记就近办、多点办、区街通办。	区政务服务数据管理局	区属有关部门、各街道
6		探索解决企业“注销难”问题，推行市场监管、税务、社保、公安等部门信息共享，2020年实现一般企业注销“一事一窗一窗”办理，实行企业简易注销登记，全面优化市场主体准入退出机制。	区政务服务数据管理局	区公安分局、区人力资源社会保障局、区市场监管局、区税务局
7		取消企业间办理存量非住宅交易网签，加快实现“4个1”（企业间不动产转移登记1小时办结、企业不动产抵押贷款1天办结、不动产转移登记与水电气过户一窗联办、不动产交易登记与缴税一网通办）。	区规划和自然资源局	区税务局、区住建园林局、区城市管理综合执法局
▲8		严格落实不动产登记预约受理、缴纳税款、缴纳登记费、发证“一窗办理”政策，确保与市级大厅办理手续完全一致，将登记财产手续压缩至最多3个（律师尽职调查、提出申请并缴纳税款和登记费、领取产权证书）。	区规划和自然资源局	—
▲9	(二) 促进不动产登记便利化	推行不动产电子证照应用，将登记财产时间进一步压减1天。	区规划和自然资源局	—
10		建立不动产“掌上”登记中心，利用大数据、人脸识别、在线支付等技术手段，实现24小时申请不打烊。	区规划和自然资源局	—
▲11		严格落实不动产登记信息查询相关政策，实现在不动产登记一网通平台提供网上查询服务。	区规划和自然资源局	—
12		加强土地权属纠纷信息公开，按规定公示土地纠纷案件审理情况等信息	区规划和自然资源局	区法院
▲13		建立独立的不动产登记和地籍测绘纠纷投诉处理机制，有效处理不动产登记和地籍测绘纠纷投诉。	区规划和自然资源局	区政务服务数据管理局

序号	工作措施	主要内容	牵头部门	参与部门
14	(三) 加快“智慧政务”平台建设	聚焦提升“一网通办”的应用效能，深入推动全流程革命性再造，全面推动公共服务事项接入。	区政务服务数据管理局	区属有关部门
15		全面提升“互联网+政务服务”水平，建设完善一体化在线政务服务平台，深度融合身份验证、预约、办理、送达等全流程在线服务功能，2020年实现各类依申请类事项可网办率100%、政务服务大厅办理事项网上可预约率100%。	区政务服务数据管理局	区属有关部门
16		打造街道政务服务大厅预约、评价统一管理体系，实现微信预约取号、在线取号、排队信息查询，建设现场自助导航系统功能，实现互动式现场三维导航查询。	区政务服务数据管理局	—
17		强化街区软硬件标准化建设，加快街道政务、社区中心排队叫号系统、服务评价器、窗口电脑等设施设备的升级改造、系统对接，完善全区政务窗口“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式。	区政务服务数据管理局	各街道
18		打造区政务智能咨询平台，在整合网站、电话、微信、自助终端等多渠道基础上，优化商事登记、民办培训学校等业务知识，打造区政务咨询服务“类脑”知识库，集成远程视频服务功能，增强微信随身政务咨询解答能力，打造全时在线、智能、准确的政务客服。	区政务服务数据管理局	区属有关部门
19		优化升级政府信息共享平台，形成涵盖政务服务全域、数据实时共享的信息交换体系，促进数据整合、共享应用和业务协同。	区政务服务数据管理局	区属有关部门
20		加快电子证照、电子印章、电子签名在政务服务领域实现跨区域、跨部门共享互认，推动业务办理全流程电子化。	区政务服务数据管理局	区属有关部门
21		探索推行“秒批”政务服务改革，通过精简材料要件、信息共享、自动比对核验申请信息，实现基于申请材料结构化、业务流程标准化、审批要素指标化的系统无人干预自动审批，最大程度压缩业务办理时间。	区政务服务数据管理局	区属有关部门
22		建立电子政务信息安全维护体系，提高大数据管理能力和水平，加强大数据收集和分析的基础设施建设。推动部分非涉密政务信息上云，利用云端服务器进行数据管理，建立应急管理系统，保障数据备份安全。	区政务服务数据管理局	—
23		(四) 推进“一件事”主题套餐服务	以市场主体便捷高效办好“一件事”为目标，围绕高频、热点、社会反映强烈的政务服务事项，梳理“一件事”目录清单，并逐步扩大清单范围。	区政务服务数据管理局
24	(五) 实现政务服务标准化规范化	梳理各事项申请材料、流程规范，推动业务整合和流程再造，逐步形成“一窗受理、一次告知、一张表单、一套材料、一次提交、一键评价”的办理模式，向市场主体提供主题式、套餐式集成服务。	区政务服务数据管理局	区属有关部门
25		“以最小颗粒度”为梳理标准，在不同层级实现统一事项名称、编码、依据、类型等基本要素统一。	区政务服务数据管理局	区属有关部门
26	(六) 建立健全政务评价机制	持续推动政务服务事项清单、办事指南、办事状态等相关信息同源发布和统一提供，逐步实现同一事项无差别受理、同标准办理。	区政务服务数据管理局	区属有关部门
27		在全区政务服务大厅（站点）100%建立政务服务“好差评”机制，明确评价规则，动态公布榜单，建设线上线下相统一、多渠道全方位评价体系。	区政务服务数据管理局	区属有关部门
二、实施项目落地保障工程				
28	(七) 强化土地要素资源供给	优化企业用地申请对接机制，聚焦主要产业招商目标及用地需求，搭建用地供需平台。	区商务金融局	区属有关部门
29		建立土地收储和征拆统筹协调机制，提高可供开发地块、闲置用地资源的开发效率，为企业发展提供用地供给保障。	区规划和自然资源分局	区属有关部门、各街道
30		建立产业用地出让联动机制，以产业用地规划和供给为产业招商提供支撑，强化市区联动、信息共享，提高产业用地出让效率。	区规划和自然资源分局	区商务金融局、区科工信局、中央商务区管委会、天河科技园管委会
31		探索建立中小型优质产业企业联合竞买产业用地制度及相关工作机制，降低竞得企业用地成本及投资风险，提高产业用地节约集约利用水平。	区商务金融局、区规划和自然资源分局	区属有关部门

序号	工作措施	主要内容	牵头部门	参与部门
32		进一步优化项目审批流程，政府投资项目审批时限从立项到竣工验收不超过80个工作日，社会投资项目审批时限从签订土地出让合同到竣工验收不超过35个工作日。	区住建园林局	区规划和自然资源分局、区政务服务数据管理局、区发展改革局
33		建立以“政府明晰告知、企业信用承诺、监管有效约束”为核心的企业投资项目承诺制，对符合标准的企业投资项目，实行先建后验。	区住建园林局	区规划和自然资源分局、区政务服务数据管理局、区发展改革局
34	(八) 加快工程建设项目审批制度改革	建立网上技术联审机制，各行政审批部门根据项目设计深度，明确规划、建筑节能、绿色建筑、消防、人防、水务、交通、环保、卫生等相关设计指标要求，将技术审查全部委托给专业技术机构进行，通过各行政审批部门开发的技术审查系统，与联审平台对接，实行限时审查。	区住建园林局	区水务局、区卫生健康局、区规划和自然资源分局、区生态环境局、区政务服务数据管理局
35		建立“一个系统联合审批，一张图报建，一张图验收”审批体系，推进全程免费代办服务。	区政务服务数据管理局	区规划和自然资源分局、区住建园林局、区发展改革局
▲36		进一步优化完善我区工程审批制度改革实施方案，推进革命性流程精简再造和信息平台无缝衔接，将社会投资简易低风险项目建筑许可办理手续压缩至6个，办理天数压缩至28天。	区住建园林局	区规划和自然资源分局
▲37		对岩土工程勘察、委托监理、施工图审查、建设工程放线、联合测绘等事项，实施政府购买服务，实现企业办事零成本。	区住建园林局、区规划和自然资源分局	区财政局
38		优化综合服务窗口，完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，实现审批事项指南表单化。	区政务服务数据管理局	区规划和自然资源分局、区住建园林局
39	(九) 优化公共基础设施接入服务	完善供电、供水、燃气等已入驻的市政公用服务窗口建设，推动排水、通信等接入服务进驻政务服务大厅，提供“一站式”服务。	区住建园林局、区城市管理综合执法局、区政务服务数据管理局	—
▲40		全面落实电水气外线工程行政审批总时间不超过5个工作日，持续优化电水气报装流程，规范公示办理时限、服务标准、资费标准，为小微企业提供电水气快速报装“三零”（零上门、零审批、零投资）服务。	区科工信局、区水务局、区城市管理综合执法局、区政务服务数据管理局	区住建园林局
41	(十) 深化招标投标领域改革	全面优化招标投标流程，取消招标文件事前备案，推行招标人负责制，清理无法法律依据的投标保证金、招标文件审查、原件核对等事项及材料。	区住建园林局	—
42		鼓励采用电子保函等非现金形式提交投标保证金，推进招投标全程电子化。	区住建园林局	—
43	(十一) 完善重点建设项目管理机制	建立重点建设项目联席会议制度，定期梳理省、市、区重点建设项目的痛点、难点、阻点问题，将需解决的困难和问题清单化、项目化，通过联席会议平台快速回复和解决，督促各部门各街道主动服务，形成合力，促进项目更好更快落地。	区发展和改革委员会	区属有关部门、各街道
三、实施企业服务提质工程				
44	(十二) 建立企业服务快速反应平台	打造“一口受理，多端办理，集中反馈”的服务平台，建立了解企业诉求，协调解决企业问题，不断提升服务能级的快速反应机制，形成企业诉求快速反应、处置、反馈、评估的运行体系，做到事事有回复，件件有回音。	区商务金融局	区属有关部门、各街道
45		在政府门户网站设立营商环境成果展示专窗，汇集展示优化营商环境政策，提高政策覆盖面和知晓度，建立线上线下相融合的企业建议、咨询平台。	区政务服务数据管理局、区发展改革局、区商务金融局	区属有关部门
46	(十三) 建立重点企业“服务项目”管家服务体系	推行重点企业“服务专员制度”，明确职能部门、街道相关工作人员对应的服务范围，服务事项内容，规范服务流程，升级天河通办事优先卡和企业服务联系卡，并与企业服务快速反应平台相衔接，为企业提供更便捷更贴心的“一站式”服务。	区商务金融局	区属有关部门、各街道

序号	工作措施	主要内容	牵头部门	参与部门
47	(十四) 强化政策扶持针对性和有效性	围绕推动经济高质量发展 and 优化调整产业结构的主题主线, 按照精准扶持的原则, 坚持资金与服务并重, 将土地、资金、入户、人才公寓等政策资源向优质企业项目倾斜, 加快形成更精准、更具吸引力、更有前瞻性的产业政策。	区发展和改革委员会	区属有关部门
48	(十五) 推行政策兑现“一窗式”办理	推动兑现事项一口受理、内部流转、限时办结, 实现部门间信息互联、实时共享。	区政务服务数据管理局	区属有关部门
49		推动粤港澳大湾区个人所得税优惠政策财政补贴、优秀创业项目资助等一批政策事项落地兑现。	区政务服务数据管理局	区财政局、区税务局、区人力资源社会保障局、区科工信局
50	(十六) 支持创新创业企业发展	支持数字金融、数字贸易以及各种消费新业态、新模式发展, 促进其在广州人工智能与数字经济试验区广州金融城片区加速集聚。	区商务金融局	区规划和自然资源局分局、区住建局、区科工信局、区发展改革局
51		深化5G、区块链、人工智能、大数据场景应用, 构建政务服务链, 探索推动公安、民政、社保、医院、知识产权等政务服务数据上链应用。	区政务服务数据管理局	区公安分局、区民政局、区人社局、区卫生健康局、区市场监管局
52		鼓励支持各主体面向全球征集应用场景解决方案, 吸引优质企业来穗集聚发展, 形成全国领先的产业集群。	区科工信局	区发展改革局
53		建立众创空间质量管理、优胜劣汰的健康发展机制, 鼓励与上市公司、创投机构、专业化团队合作, 建设创业创新、孵化投资相结合的新型众创空间。	区科工信局	区商务金融局
54		深入实施“天河众创”计划, 全面提升孵化器和众创空间品牌化、专业化、国际化水平, 为创新创业企业提供优质发展载体。	区科工信局	—
55	(十七) 改善企业融资环境	强化创新创业载体供给, 推动粤港澳大湾区(广东)创新创业孵化基地全面运营。大力推进1+N港澳青年服务平台建设, 以天河区港澳青年之家总部为轴, 打造5个港澳青年创新创业基地群, 为港澳创业青年提供场地租赁、产业对接、项目打磨、品牌推广等一站式服务。	区人力资源社会保障局、区委统战部	区财政局、区科工信局
56		引导辖内金融机构建立适应中小微企业特性的融资信用评价体系, 完善政策支持、违约处置等机制, 提高企业融资便利度。	区商务金融局	—
57		建立“天河金融”投融资对接机制, 整合区内百家金融机构资源, 为区内企业提供融资对接渠道及多样化金融服务。	区商务金融局	—
58	(十八) 优化科技成果转化服务体系	健全企业信用信息公示平台, 推动金融机构探索开发“信易贷”“税易贷”“税贷通”等产品。	区商务金融局、区发展改革局	区市场监管局
59		支持符合条件的民营资本依法在区内设立融资担保机构、融资租赁公司、小额贷款公司等各类金融机构, 全方位满足各类型中小企业的融资需求, 拓展企业资金来源。	区商务金融局	—
60		建立多元化、专业化、全链条的科技成果转化服务体系, 依托广州(国际)科技成果转化天河基地, 为企业提供“政、产、学、研、资”一站式、生态化服务。	区科工信局	区属有关部门

序号	工作措施	主要内容	牵头部门	参与部门
61		充分运用区块链、大数据、云计算、人工智能等技术，完善电子税务局、掌上税务局功能，精准推送减税降费政策，所有税费种类申报100%“网上办”。深化纳税事项“最多跑一次”改革，实现100项办税事项“一次不用跑”。	区税务局	—
62		通过“区块链”区块链电子发票平台，创新推出链上开具“广东省通用类电子发票（即区块链电子发票）功能，通过区块链技术实现电子发票的轻量级防伪，消费者通过手机支付并触发在税链平台自动开出区块链电子发票，实现消费者自主开票、秒级开票、分钟级报销。	区税务局	—
▲63		利用“税惠通”、“税惠享”等小程序以及7*24小时i-tax智能咨询机器人，有针对性地为纳税人提供政策咨询辅导，减少纳税人学习税法的准备时间。	区税务局	—
▲64	(十九) 提升企业纳税服务水平	全面落实好增值税留抵退税政策，逐户辅导符合条件的企业通过电子税务局申请退税，提升获得退税的制造业中小企业数量，扩大政策覆盖面。	区税务局	—
65		推动税务咨询服务向智能化、标准化升级，探索完善预导税、预填单、预审核（办理）、预约等“四预”功能，促进导税咨询和涉税费办理智能化。	区税务局	—
66		打造纳税人学堂品牌，围绕新开办企业、中介机构、众创空间以及孵化器，进一步完善需求收集、方式创新、效果反馈和师资管理等机制，提供精准实效的税务辅导服务。	区税务局	—
67		探索推行纳税人办税“容缺”机制，纳税申报“提醒纠错”机制。推行纳税信用等级评价预提醒，对纳税人由于逾期申报纳税导致的纳税信用等级扣分，及时推送提醒，减少纳税信用等级失分。	区税务局	—
68		鼓励处于领先地位的企业事业单位自主建立人才评价标准，支持纳入全市行业人才评价体系。	区委组织部	区属有关部门
69	(二十) 提供优质人才服务	搭建人力资源服务机构聚合平台，依托天河人力资源服务产业园，创新人才服务机制和人才培养机制，全面提升人力资源服务能级。	区人力资源社会保障局	区属有关部门
70		构建多元化港澳青年创新创业服务体系，实施港澳青年发展“乐游、乐业、乐学、乐创、乐居”5A行动。	区委统战部	区属有关部门
71	(二十一) 探索支持商会组织发展制度	完善支持商会组织发展制度和奖励激励机制，促进商会组织壮大发展，提升企业服务能级。	区工商联	区属有关部门
四、实施营商规则国际化衔接工程				
72	(二十二) 先行先试扩大开放	规范外商投资企业管理服务，优化外商投资企业设立备案登记事项，推动落实外商投资信息报告制度，创新外资项目落地机制。	区政务服务数据管理局	区商务金融局、区市场监管局
73		探索建立粤港澳大湾区服务贸易自由化机制，扩大粤港澳生产要素自由流动，强化贸易分工和合作。	天河中央商务区管委会	区属有关部门
74	(二十三) 推动粤港澳规则相衔接	推进与港澳金融市场互联互通，支持企业利用香港资本市场融资发展，大力引进港澳及外资金融机构和功能型总部。	区商务金融局	区属有关部门
75		推进穗港楼宇管理领域标准互通，联合香港品质保证局开发完善天河CBD楼宇可持续发展指数，实现标准对接。	天河中央商务区管委会	—

序号	工作措施	主要内容	牵头部门	参与部门
76	(二十四) 构建适应“四新”经济发展的包容审慎监管新模式	推进天河区企业监管云平台建设，结合区块链、大数据分析等技术，探索以远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管，提升监管精准化、智能化水平。	区市场监管局	区政务服务数据管理局、区农业农村局、区卫生健康局、区教育局
77		实现“包容期”管理，对新设立的“新技术、新产业、新业态、新模式”经济形态给予1-2年包容期，通过行政指导等柔性监管方式，引导和督促企业依法经营。	区市场监管局、区司法局	区发展改革委、区商务金融局、区科工信局、区检察院
78		建立容错机制，研究制定市场轻微违法违规经营行为免罚清单，对非主观故意、没有造成危害后果的首次轻微违法行为，审慎行使行政处罚裁量权。	区市场监管局、区司法局	—
79		针对四新经济性质、特点、经营范围，试点探索分类制定和实行相应的监管规则、标准、目录，解决新兴行业企业“身份认证”难题。	区市场监管局、区司法局	—
80	(二十五) 提高来穗工作便利度	实施人才发展统计公报制度，完善天河区人才白皮书，发布人才供需指数，为用人单位和人才提供高效对接服务。	区人力资源社会保障局	—
81		利用区产业政策统一申报平台建设，整合人才信息发布、项目申报和综合服务功能，优化人才服务专窗，构建智能化人才综合服务体系，将“窗口服务”延伸到“掌上服务”。	区委组织部、区政务服务数据管理局	区人力资源社会保障局
82		全面升级天英汇创新创业大赛、文创产业大会·天河峰会等优质平台，为企业提供项目成果对接与人才引进洽谈“一站式”对接服务。	区科工信局、区委宣传部	区人力资源社会保障局
83		探索试行在穗高等院校及科研院所邀请的外籍知名专家学者，以及商务来访的在穗企业境外分支机构外籍员工，凭证明函件可申请换发入境有效期不超过5年、停留期不超过180天的多次入境有效F字签证。	区公安分局	—
84	(二十六) 提升人才服务国际化水平	联合中国海外人才服务基地、港澳青年之家等海外双创服务机构，举办“海外项目中国行”等系列活动，推动平台之间跨界合作，拓展连接广州与世界的“人才航线”。	区人力资源社会保障局	—
五、实施法治护航升级工程				
85	(二十七) 提高审判服务水平	完善智慧法院建设，推广应用广州微法院、律师通、法官通、移动执行等掌上融合移动服务，为审判人员、律师、当事人提供全方位智能化司法服务。	区法院	—
▲86		加快建设电子诉讼服务平台，强化一站式诉讼服务中心建设，优化微信手机端“微诉讼”服务平台，提供网上立案、预约办事、网上缴费、电子送达、网上庭审、庭审直播等线上交互式服务。	区法院	—
▲87		全面应用全国法院询价评估系统，明确运用当事人协议、定向询价等方式确定财产处置参考价的条件标准并立即执行。	区法院	—
88		建立健全多元纠纷解决机制，完善繁简分流工作规程，实现企业涉诉案件快立快审快执。完善“一站式”多元纠纷解决机制建设，以“天和”ODR线上纠纷多元化解平台为依托，完善特邀调解员制度，加强与各类调解组织的联动协作，先行先试律师调解，优化司法确认程序，强化调解前置机制。	区法院	—
89		加快建设“天融”金融案件一体化处理平台，实现金融纠纷案件立案、送达、开庭、裁判的一体化高效处理。	区法院	—
90		进一步完善切实解决执行难工作机制，提高财产查控和处置效率、规范执行行为、提升执行透明度和强制力。强化全国法院四级财产查控系统、失信被执行人发布系统的应用，运用信息化手段加快兑现当事人胜诉权益。	区法院	—
▲91		深化破产审判领域改革创新，建立“僵尸企业”破产审判绿色通道，提高破产重整成功率。	区法院	—

序号	工作措施	主要内容	牵头部门	参与部门
92	(二十八) 深化知识产权运用和保护	综合运用法律、行政、经济、技术、社会治理手段强化知识产权保护, 推动知识产权保护和执法机制对接, 引导企业加强自身权益保护意识。	区市场监管局	区公安分局、区司法局、区法院
93		推动专利质押和专利保险工作, 加强与各类金融机构合作, 开展政策宣传和银企对接活动。	区市场监管局	区商务金融局、区科工信局
94		大力推进知识产权维权援助机制建设, 依托天河CBD培育保护知识产权专业服务市场, 为企业提供知识产权专业化咨询、高层次人才培训和知识产权成果转化应用等服务。	区市场监管局	天河中央商务区管委会、区科工信局
95		建立知识产权服务品牌机构进驻园区机制, 为中小微企业提供国际化、专业化的知识产权保护和服务。	区市场监管局	—
96	(二十九) 强化涉企执法规范性	全面推行行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核“三项制度”。	区司法局	区属有关部门
97		实现市场监管领域“双随机、一公开”常态化全覆盖, 完善跨部门跨领域联合抽查机制, 实现“进一次门、查多项事”。	区市场监管局	区属有关部门
98	(三十) 建设信用示范城市	在经营许可环节开展经营者营前诚信教育, 拓展信用报告和信用承诺应用场景。	区市场监管局	区属有关部门
99		加强中小企业市场监管、司法及电水气、通信、税费等信用信息归集共享。	区发展改革局	区政务服务数据管理局、区商务金融局、区科工信局、区住建局、区法院、区税务局
100		推进工程建设、环保、食品安全、知识产权、税务等重点公共行业领域的信用分级分类监管。	区发展改革局	区市场监管局、区住建局、区税务局、区生态环境分局、区科工信局、区税务局
101		实施失信治理计划, 规范开展信用修复, 降低黑名单及重点关注名单数量。	区发展改革局	区市场监管局、区水务局、区生态环境局、区法院
102	(三十一) 强化市场主体保护	全面推行失信行为联合惩戒, 建立联合惩戒案例归集及反馈制度。	区发展改革局	区属有关部门
103		建立涉众型经济犯罪防控机制, 依托金融风险监测防控系统(“金鹰”系统), 搭建天河区金融活动实时监测平台, 及时研判和发现苗头隐患, 充分利用金融“大数据”防范和打击涉众型经济犯罪, 切实保障企业合法权益。	区商务金融局	区公安分局
104		整合220个社区法律顾问以及“法律服务专家团”等法律服务资源, 打造天河区法治体检平台, 为辖内有需求的企业提供法律咨询和非诉法律帮助。	区司法局、区工商联	区属有关部门、各街道
▲105		建立企业送达地址(含电子送达地址)登记承诺制度并全面实施。	区市场监管局	区政务服务数据管理局
106	(三十二) 推进公共法律服务体系建设	优化公平竞争审查工作机制, 完善区公平竞争审查工作部门间联席会议工作规则, 明确职责分工、议事规则。	区市场监管局	区属有关部门
107		大力推进“阳光复议”, 畅通行政复议申请渠道, 全面推行疑难、复杂、批量及影响力大的复议案件开庭审理。	区司法局	—
108	(三十二) 推进公共法律服务体系建设	推进区、街、社区三级公共法律服务机制建设, 为企业提供精准、普惠、便捷的法律服务。整合我区区工会员师资源、试点实施工会律师驻街道公共法律服务站工作。	区司法局	区属有关部门、各街道
109		建立港澳青年公共服务体系, 依托天河区港澳青年支援中心为包括但不限于在天河区学习、就业、创业、居住的港澳青年提供政策解答、法律咨询、法治宣传、法律援助、心理疏导、社会救助等9大类服务, 维护港澳青年的合法权益。	区委统战部、区司法局	区属有关部门

