市政务服务办关于印发2024年工作总结

和2025年工作要点的通知

各区政务服务办，机关各处室、直属各事业单位：

《市政务服务办2024年工作总结》和《市政务服务办2025年工作要点》已经市政务服务办党组会议审议通过，现印发给你们，请结合实际，认真抓好落实。

 2025年1月27日

 （此件主动公开）

市政务服务办2024年工作总结

 2024年，市政务服务办坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入学习宣传贯彻习近平总书记视察天津重要讲话精神和对天津工作一系列重要指示要求，在市委、市政府的坚强领导下，在各区、各部门支持配合下，坚持党建引领，心无旁骛抓改革、凝心聚力促发展，政治生态得到持续净化，政务服务水平明显提升，营商环境建设日益改善。

一、以服务全市发展大局为着力点，充分发挥政务服务职能作用

坚持胸怀大局、聚焦大局、服务大局，以政务服务一域之力为全局添彩。**一是**践行“四个善作善成”重要要求有力有效。围绕助力发展新质生产力、进一步全面深化改革开放、推动文化传承发展、提升城市治理现代化水平，研究制定具体落实举措，天津“六措并举”持续加强营商环境建设经验做法得到国家有关部门肯定。**二是**京津冀营商环境一体化走深走实。会同京冀两地联合制定实施《高效协同推进京津冀营商环境优化2024年工作要点》，三地资质资格互认事项达到209项，231个自助服务事项实现异地办理，230项政务服务事项在京津冀自贸试验区实现“同事同标”；协同推动京津冀社会保障卡居民服务“一卡通”在政务服务领域应用，全市290台政务服务智能终端实现凭社保卡（码）完成身份认证并办理自助事项。**三是**服务保障全市重点工作更加聚焦。制定《天津市绿色石化产业链专项行政许可事项清单》，在市、区两级联审窗口设置“设备更新项目”和“存量资产盘活”服务窗口，更好服务绿色石化产业发展和“三新”“三量”等全市重点工作。**四是**园区政务服务水平不断提高。聚焦天开高教科创园核心先导区发展需要动态更新服务事项清单，发布233个服务事项，持续提升园区服务事项精细化水平；调整优化天开高教科创园综合服务中心服务窗口，建立前后台联动服务机制，实现“无差别”受理；推行“一企一档”新模式，精准服务入驻园区企业。

二、以“高效办成一件事”为牵引，扎实推动政务服务改革走深向实

坚持一盘棋谋划、一体化推进，聚力推动“高效办成一件事”集成服务改革落地见效，政务服务质效不断提升。**一是**“高效办成一件事”改革深入实施。在市、区两级政务服务中心设置“高效办成一件事”线下服务专区和线上体验专区，国家首批13个重点事项高质量完成，新一批8个重点事项加快实施，平均减少办理时间63%，减少申报材料79%，减少跑腿次数89%，水电气网联合报装“一件事”成为全国典型案例，“新生儿出生一件事”办理覆盖全市七成以上新生儿家庭；市、区两级新增203个“一件事”场景，会展服务、大件运输、涉农服务等“一件事”彰显天津特色。**二是**政务服务标准化规范化不断加强。制定实施天津市行政备案管理办法，296项行政备案事项公开透明、便民高效。编制发布2024年版非许可类政务服务事项目录，1186项非许可类政务服务事项实现“无差别受理、同标准办理”。**三是**告知承诺服务范围持续扩大。聚焦企业群众办事需求，取消26项证明事项，新增37项告知承诺制证明事项，累计达到135项，涉及领域涵盖我市全部政务服务事项主管部门。**四是**“证照联办”改革扩面增效。系统总结滨海新区“证照联办”改革试点经验，进一步整合资源、优化流程，6类“证照联办”场景在全市推广，实现“准入”即“准营”。**五是**一体化政务服务效能稳步提升。上线运行新版天津市工程建设项目联合审批系统，实现工程建设项目全流程审批结果电子化。联合市公安局加快推动身份证、居住证等5类高频公安电子信息凭证应用，年内全市应用超过560万次。制定实施全市提升一体化政务服务效能17条措施，梳理打通117个政务服务事项办理堵点，以数据核验、数据共享等方式实现289个事项“全程网办”，网上实际办理率超过90%，同比提升10个百分点，政务服务从“能办”向“好办”持续转变。

三、以实施专项行动为抓手，全力打造可感可及一流营商环境

聚焦经营主体需求，重统筹、优服务、求实效，天津6个典型经验在国家层面宣传推广，有关做法得到市政府主要领导肯定。**一是**持续完善机制。修订天津市优化营商环境工作联席会议制度，增加世界银行营商环境评价指标专项组及国家营商环境评价指标专项组等内容，成员单位增至72个。**二是**加强政策供给。制定实施2024年营商环境质量提升行动方案，组织编制85个配套实施细则或操作流程，6大行动、23项重点任务、189条举措全部完成，其中天津海关开发LNG线上返税系统实现全国首创。**三是**精心服务企业。会同市工商联建立健全沟通联系合作工作机制，常态化了解调研企业、行业协会商会，全年召开调研座谈会、政企沟通会51次，受理投诉咨询和意见建议106件。从经营主体直观感受出发，开展营商环境惠企政策知晓度调研，推出11项让更多经营主体可感可及的工作举措。**四是**用好外部力量。修订天津市营商环境监督员工作规则，印发天津市营商环境智库专家管理办法，选聘82名营商环境智库专家工作，充分发挥专家学者在营商环境建设中的决策咨询作用。**五是**深化监测评价。按季度开展全市营商环境常态化监测，完成2023年全市营商环境第三方综合评价，组织完成我市优化营商环境三年行动计划（2021—2023年）终期评估，提出对策建议，持续推动营商环境优化改善。**六是**强化宣传引导。与天津海河传媒中心签署战略合作协议，围绕2024年营商环境质量提升行动联合推出6期“公仆走进直播间”活动；在人民网开设“营商环境看天津”“外企在天津”栏目，累计刊发50期专题报道，持续向经营主体释放积极信号。

四、以主动融入全国统一大市场建设为目标，稳步推进公共资源交易平台整合共享

持续深化公共资源交易领域改革、规范交易行为，公共资源交易服务水平稳中有升。**一是**交易覆盖面巩固扩大。聚焦服务全国统一大市场建设，累计推动19类31项公共资源纳入交易目录管理，基本实现“应进必进”。**二是**电子化交易系统建设全面推进。建成并运行市公共资源交易中心主体库与统一身份认证平台，政府采购和招标投标领域CA数字证书实现跨平台互认。上线“工程建设招标计划发布系统”和工程建设招投标全流程电子化交易系统，实现“数据多跑路”“企业少跑腿”。**三是**政府采购服务能力持续提升。稳步推动框架协议采购工作，持续扩大框架协议采购范围。优化电子卖场“开放式”备案方式，进一步降低企业入围门槛，累计上架商品324万余款，交易额3.05亿元。完善电子卖场绿色建材特色场馆，完成全市首单绿色建材采购交易活动。**四是**交易环境不断净化改善。制定完善招标代理机构、评标专家承诺书，修订评标专家不良行为记录办法，规范各方主体行为。会同有关部门联合建立公共资源交易监督平台、数据资源共享平台，完善协同监管系统功能，为监管部门整治围标串标等违法违规行为提供有效服务和决策支撑。**五是**京津冀公共资源交易协同发展加快推进。会同京冀和雄安新区联合建立三省市四地公共资源交易会商机制和公共资源交易数据信息交换共享协同机制，联合上线“京津冀协同发展”专区，实现交易数据信息的同步展示和交换共享，政策文件一键查询。扎实开展远程异地评标工作，与河北省联合建立“津冀水运工程项目评标专家”共享机制，协同完成京津冀首个“三地互联”远程异地政府采购、工程建设项目。

五、以企业群众满意为标准，聚力打造“津呼速应”热线服务品牌

坚持人民至上，用心用情用力办好民生实事，市便民专线服务中心在全国政务服务热线服务质量评估中连续2年荣获最高的“A+等级”，并被评为“服务群众优秀单位”，获得市政府主要领导肯定性批示。**一是**以制度标准规范热线流程。出台12345热线管理办法；完成12345热线服务规范地方标准的立项、编制和报批工作，形成了214项标准的服务标准体系，12345热线社会管理和公共服务综合标准化市级服务业标准化试点建设取得阶段性进展。**二是**以多方联动驱动社会治理。完善12345热线社会监督机制，首届62名社会监督员上岗。制定12345热线街道（乡镇）准入事项标准指导意见，进一步规范基层派单行为，为基层减负。**三是**以高效交互提升服务温度。迭代升级智能座席助手，部署智能回访机器人，实现工单100%自动回访。集约建设“天津12345”微信小程序，完善专项知识图谱，1900余条知识信息智能交互，实现群众办事“掌上通查、触手可及”。**四是**以数智应用挖掘数据潜能。与高校院所、行业协会、专业公司合作，组建大数据建设工作专班，聚焦热点问题，深入挖掘分析，累计报送各类专报800余篇，多次得到市领导批示。**五是**以集聚资源增强服务合力。与市公安局等有关单位组建天津市“热线联盟”，实现群众诉求“一机受理、互通互转、归口办理”。会同市邮政管理局开通“物流快递业企业绿色通道”，搭建群众诉求直通邮政、顺丰等10家物流快递企业的矛盾纠纷快速响应处置通道，推动寄递服务问题前端快速化解。热线日均受理企业群众诉求2.30万件，座席满意率保持98%以上。**六是**以宣传合作扩大热线影响。与天津新闻广播联合推出98期“12345 热线在行动”专题节目，“一张热线工单的故事”获首届“见行见效 津彩绽放”活动年度网络正能量专题专栏优秀作品二等奖。

六、以强化政务服务“一盘棋”为导向，持续放大系统协同效应

注重统筹协调，强化系统集成，全市政务服务系统改革合力不断汇聚。**一是**深化调研互动。制定关于进一步推进调查研究常态化长效化的工作机制，加大联系服务基层的工作力度，走遍16个区，沟通工作、形成共识；优化营商环境考评指标，在减轻基层负担的同时，寓管理于服务之中，有效促进政务服务整体协同进位。**二是**强化培训指导。围绕“高效办成一件事”改革、营商环境建设、区级审批业务等方面，加大对各区政策宣讲、辅导和业务培训力度，先后组织区级业务培训17批1400余人次，有效提升了各区工作人员业务水平。**三是**坚持同题共答。会同蓟州区联合开展乡村经营主体合法权益保护重大课题研究，服务乡村旅游经济发展。会同自贸试验区联合开展境外二手飞机保税拆解和航材循环再利用调研，形成有关提案建议。会同静海区试点推行企业全生命周期服务机制，构建企业全生命周期服务平台，为企业办事提供精准化、套餐式、全方位服务。**四是**支持鼓励创新。滨海新区在全市率先开展全流程电子化服务改革，依托电子印章、电子签名、电子证照、在线身份认证、线上委托授权等技术支撑，探索推行政务服务事项全流程电子化办理。经开区创新设立“迎商中心” ，打造统一的迎商入口和暖商营地，提供多元共建的全生命周期企业服务。南开区在天开高教科创园核心先导区深化“一企一档一策”闭环服务机制，为800余家企业建档，定期跟进，精准服务。河东区推出固定资产投资项目备案手续“码”上服务、中介超市“码上找”，助力审批效能再提升。河北区发布营商环境产业指南，为经营主体提供精准化暖心服务。红桥区把优化政务服务融入到京津冀同城商务区建设中，在天津西站打造“双铁”政务服务驿站。东丽区拓展“四个一”路线，推动“高效办成一件事”见行见效。西青区创新打造行政许可“码上听”专区，全力解决办事群众填报材料反复改难题。北辰区依托“项目+团队”推出“全生命周期”服务，为企业办事提供精细化、套餐式服务。

七、以深化自身建设为基础，扎实推动机关运转更加规范高效

优化内部控制环境，筑牢安全保密防线，不断提升机关效能。**一是**强化建章立制。认真做好机关各项制度的立、改、废工作，先后组织修订11个机关党建、行政、财务管理制度，及时堵塞制度漏洞。**二是**狠抓基础保障。高标准做好文件流转、跟踪督办、绩效考核、建议提案办理、值班值守、信访维稳、保密及档案管理等工作，确保机关正常运转、高效运行。**三是**压实安全责任。制定实施市政务服务办安全生产治本攻坚三年行动方案，开展重大事故隐患排查整治专项行动，建立安全风险和隐患整治工作台账，全年开展“四不两直”检查30余次，全办参与安全应急演练规模累计超2000人次，消除苗头隐患。**四是**深化节约型机关创建。加强节能监管，实行智能化管控，在能源管理平台温度控制模块增加AI智能管理应用，年节约燃气17.2万立方米或标准煤278.9吨，被国管局评为“2024—2026年度绿色低碳公共机构”。**五是**细化资产管理。修订自行采购管理办法，制定关于进一步加强和改进财会监督工作的工作方案，完成8000余件固定资产盘点，建立闲置资产和低效使用资产台账，推动闲置资产盘活。**六是**提升法治工作水平。常态化学习宣传贯彻习近平法治思想，制定实施法治建设和普法依法治理工作年度要点，将法治学习融入日常、抓在经常。印发市政务服务办行政规范性文件后评估管理办法，制定年度重大行政决策事项目录，充分发挥外聘法律顾问、公职律师作用，提高决策质量和效率。组织开展“民法典宣传月”“宪法宣传周”等主题法治宣传活动，积极营造学法用法良好氛围。

八、以党的政治建设为统领，持续锻造模范机关和过硬队伍

坚持把落实好习近平总书记重要指示批示精神、党中央决策部署作为首要政治任务，突出政治机关属性，坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”。**一是**强化思想政治引领。深入学习宣传贯彻习近平总书记视察天津重要讲话精神，认真贯彻落实党的二十届二中、三中全会和市委十二届五次、六次全会精神，开展15次党组理论学习中心组集体学习，举办40余期培训班，开展各类宣讲百余次，受众4000余人次，持续推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想深化、转化。扎实开展党纪学习教育，坚持逐条逐章研学、交流研讨互学、纪律党课讲学、警示教育促学、解读培训助学、以学促干践学，教育引导党员干部学纪、知纪、明纪、守纪。**二是**夯实全面从严治党政治责任。抓好市委巡视反馈意见整改落实工作，严格落实周报告、月调度、台账清单管理等工作机制，形成上下联动、左右协同、“一盘棋”抓整改的工作格局，208条整改措施已完成201条，整改完成率96.6%。全力配合做好审计署京津冀特派办审计组对我市公共资源交易领域的审计工作，对审计中发现的问题，不遮掩、不回避，边巡边改、即知即改。严格党员管理，对7名党员采用“第一种形态”问责处理，对1名党员采用“第二种形态”问责处理，持续释放从严执纪强烈信号。**三是**锻造忠诚干净担当的高素质干部队伍。深化干部教育培训，建立“1+N”系统培训体系，举办10期“党建大讲堂”，40余期线上、线下各类培训，参训人员近1000人次。着力培养选拔优秀年轻干部，开展年轻干部上讲台活动。做好选人用人工作，统筹抓好机关及直属各事业单位各层级干部配备，累计提拔使用6名处级领导干部，完成13名公务员职级晋升，对4名干部进行轮岗交流，接收安置16名干部，持续优化干部队伍结构。**四是**加强对“人民满意的公务员集体”的跟踪管理。将政务服务协调处党支部作为“四强”党支部建设创建试点单位，通过进一步加强党的创新理论武装、强化岗位练兵赋能、联系走访和谈心谈话等方式，引导鼓励先进典型扛硬活、担重任、作示范，持续在全办营造见贤思齐、创先争优浓厚氛围。**五是**加强基层组织建设。坚持选优配强，完成新一届机关党委和机关纪委换届选举工作。制定实施加强分类建设、分类指导工作的实施方案，开展党支部书记、党务干部能力提升培训，认真做好党支部换届选举、设置调整、发展党员等工作。深入组织开展“四强”党支部创建，推动各基层党组织全面进步、全面过硬，3个党支部被评为市政务服务办“四强”党支部，1个党支部获评市级机关首批“四强”党支部。**六是**强化意识形态工作。组织开展党员干部思想动态分析，深化意识形态风险点排查，有针对性制定防控措施，坚决防范化解意识形态领域风险隐患。严格落实“一活动一报告一审批”制度，对全年各类培训、讲座逐一审核把关。强化网上正面宣传，“天津政务服务”微信公众号粉丝净增长2.5万，连续两个月进入天津政务新媒体传播力排行榜前20名，全办意识形态工作持续向善向好。**七是**抓好统战群团组织建设。坚持把统战和群团工作列入党组重要议事日程，组织召开全办党外人士专题座谈会，扎实开展“汇聚青春动能，建功十项行动”活动，1个集体荣获“天津市五四红旗团支部”，8名同志获得市级荣誉表彰。

一年来，全市政务服务系统上下一心、协同发力，取得了一系列丰硕成果。“宝坻区政务服务上线‘陪跑’2.0版”“北辰区成立全市首家海外维权指导站 助力企业‘走出去’”等百余篇典型经验做法被《人民日报》、新华社等国家级媒体宣传；“天津实施十七项措施解决办事堵点提升服务质效”“宁河区‘一站式’服务助‘个转企’加速跑”“东丽区‘办不成事’反映窗口为百姓办实事”等5个典型经验做法被国办官网刊载，天津经开区获评“2024年度中国开发区营商环境”百佳案例，滨海新区“一企一证”综合改革荣获全国法治政府建设示范项目，“河西区打造‘1+2+5+N’框架，推进信用要素赋能经济高质量发展”“河东区‘翔东计划’升级版人才政策”入选中国地方政府营商环境优秀案例，和平区在《2024城市创新发展评估报告》中被评为“2024国际化营商环境建设标杆城区”称号。

在充分肯定成绩的同时，也要正视仍然存在的一些问题和不足，主要是：营商环境建设还存在短板；政务服务改革创新举措还不够丰富，天津特色体现还不够明显；与先进地区相比，一体化政务服务平台集成服务能力还不高；公共资源交易平台整合力度和服务质效还需进一步加强；12345热线数智化建设水平还需进一步提升；部分干部的专业能力、工作质效还不能完全适应形势任务需要等。对此，必须采取有力措施切实加以解决，推动政务服务和营商环境建设事业高质量发展。

市政务服务办2025年工作要点

2025年，全市政务服务和营商环境建设工作要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会及中央经济工作会议精神，深入学习宣传贯彻习近平总书记视察天津重要讲话精神和对天津工作的一系列重要指示要求，按照市委、市政府决策部署，锚定“营商环境全国领先”的目标要求，以“跳起来摘桃子”的精神，全面推进政务服务标准化、规范化、便利化，着力推出一批具有天津辨识度的改革事项，不断巩固天津12345热线在全国第一方阵地位，持续打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，持续增强对国内外高端资源要素的吸引力，在推进中国式现代化天津实践中展现新作为、创造新业绩。

一、以更高站位凝心聚力服务中心大局

1.推动“四个善作善成”重要要求落实落细。制定实施年度贯彻落实举措，围绕战略性新兴产业和未来产业等，结合各区布局，提出我市产业营商环境服务体系措施，助力新质生产力发展；组织相关部门和滨海新区探索推动外资投资企业服务、外国人来华工作以及外资企业生产经营等更多事项实现“一站式服务”。会同有关部门优化会展审批审查流程，助力举办老字号、非遗等题材会展项目，持续推动文化传承发展。推进市级统一受理平台建设，提升“一网通办”服务效能，更好服务城市现代化治理。

2.推进重点领域改革任务有力有序实施。全面贯彻落实党的二十届三中全会和市委十二届六次全会精神，结合中央和市委经济工作会议部署要求，制定实施年度贯彻落实工作台账，压茬推进落实。出台天津市人民政府推进政府职能转变和数字政府建设领导小组运行规则，统筹运用好各类议事协调机构作用，推动全市政务服务改革和营商环境建设各项重点任务落实落地。

3.助力高质量发展“十项行动”走深走实。制定实施年度任务工作台账，围绕贯彻落实京津冀一流营商环境建设三年行动方案，健全完善“同事同标”事项动态管理机制，持续扩大“跨省通办”“区域通办”、资质资格互认事项范围，年内至少再推出40个资质资格互认场景。以全面推进政务服务标准化、规范化、便利化，提升一体化政务服务效能为抓手，更好赋能制造业高质量发展、港产城融合发展、科教兴市人才强市、中心城区更新提升等。

4.助推“三新”“三量”工作成势见效。聚焦科技创新、产业换新、城市更新等重点项目，指导各区建立包联工作机制，主动走访企业，推动项目落地。推动科技成果转化“一件事”、个人创业“一件事”在天开高教科创园率先落地实施。组建公共资源交易招投标服务专班，优化流程、保障时间、提高标准，全方位服务好“三新”“三量”等重点项目，提供个性化、定制化服务。

二、以更高标准纵深推进政务服务改革

5.深入实施“高效办成一件事”。深化“高效办成一件事”重点事项清单管理和常态化推进工作，完善“高效办成一件事”专员专班工作制度。高标准落实国家“8+12+N”重点事项清单，巩固提升国家首批13个“高效办成一件事”质效。围绕重点产业链、文化旅游、乡村振兴、民生服务等领域试点攻关，在市级层面推出10个具有天津特色的“高效办成一件事”场景。支持鼓励各区结合实际推出更多“一件事”场景，年内计划新增160个。

6.深化政务服务事项清单管理。根据国家部署要求，会同各有关部门，动态调整我市行政许可事项清单和非许可类政务服务事项清单。结合天开高教科创园等特定区域和重点产业行业、京津冀政务服务协同发展需求，推出专项服务和延伸服务事项清单，逐步建立“基础事项+专项服务+延伸服务”的全市政务服务事项清单体系。

7.持续推进行政备案规范管理。清理减少行政备案事项，编制《天津市行政备案事项清单（2025年版）》，推动更多事前备案向事后备案转变。加强对各部门落实《天津市行政备案管理办法（试行）》的监督检查，依托12345热线以及“好差评”系统等渠道，加大对行政相对人关于行政备案相关工作投诉线索的搜集与核查处理力度。

8.拓展政务服务增值化改革。立足企业群众办事视角，优化市、区两级办事大厅功能，在市政务服务中心增设法律服务、人才服务、金融服务、中介服务专区，增加便民服务内容，不断提升企业群众办事体验感。支持鼓励各区结合实际，丰富科技、金融、人才、法律等服务供给，逐步将区级政务服务中心打造成为彰显各自特色、展示区域魅力的“城市会客厅”。

9.提升“一网通办”服务效能。推进大数据、人工智能等新技术在政务服务领域应用，启动政务服务智能中枢平台建设，优化100个高频服务事项办理流程，提供200个高频材料预审能力，实现智能预填比例不低于50%、智能预审比例不低于70%，支撑市政务服务中心综合窗口统一受理。推动天津网上办事大厅改版升级，提升用户空间功能，建设政务服务地图，为企业群众提供个性化、精准化服务。

10.提升减证便民工作质效。会同各有关部门动态调整全市证明事项清单和实行告知承诺的证明事项清单。做好政策“免申即享”，围绕规划、民政、税务等领域，组织市级有关部门编制2025年版天津市免申即享政策清单，通过简政放权、优化服务、信息共享等方式，实现符合条件的企业群众免予申报、直接享受政策。

三、以更宽视野持续打造市场化法治化国际化一流营商环境

11.用好优化营商环境工作联席会议制度机制。根据市委、市政府统筹安排和工作需要，定期组织召开优化营商环境工作联席会议，阶段性推动工作；适时召开专题会议、联络员会议，及时推动解决跨领域、跨部门的突出问题；强化创新示范引领，按月形成工作简报，及时宣传营商环境典型做法。

12.深入落实京津冀协同发展国家战略。充分发挥京津冀营商环境协同专题工作组“1+7”统筹作用，联合北京市、河北省制定实施京津冀营商环境优化2025年工作要点，细化任务分工，形成全面协同、深度融合的工作格局，为产业集群跨区域协同培育和科技成果转化提供良好的营商环境生态。

13.制定实施优化营商环境8.0版改革举措。根据国家部委有关部署要求，学习外地改革举措，紧扣经营主体实际需求，组织各区、各部门、各单位围绕政务服务、执法监管、产业创新、要素保障、法治支撑、生态宜居“六大环境”，推出2025年全市营商环境改革措施，配套制定实施细则或操作流程，定期调度，狠抓落实，确保实效。鼓励开展制度创新、区域试点等方式探索改革路径，为企业高质量发展保驾护航。结合涉企行政执法检查、注销迁移、融资服务、口岸通关、立案执行、人才就业、社会信用等领域经营主体反映强烈的突出问题，形成工作台账，协同抓好落实。

14.畅通营商环境建设政企沟通渠道。深化与市工商联沟通联系合作工作机制，加强与中国欧盟商会天津分会、中国美国商会天津分会等行业协会商会对接联系，充分发挥营商环境监督员和智库专家作用，积极采取实地调研、召开座谈会等形式，全方位、多渠道收集营商环境问题和意见建议，推动解决困难问题，找准营商环境建设发力点。

15.做好体制化、机制化为企服务。深化与有关部门协同联动，探索实施企业服务专员工作机制，通过多渠道融合，打造多元化投诉办理模式；多层级联动，打造全方位诉求回应体系；多方式并用，打造立体化企业评价运用机制，切实让企业群众感受到优化营商环境实实在在的变化。建立“12345热线企业服务+营商环境”协同联动机制，依托12345热线平台，加强对涉企诉求办理和相关数据进行梳理分析研判，推动部门由“被动处理”逐渐向“源头化解”转变。

16.加大优化营商环境政策宣传解读和特色亮点培育力度。围绕制定实施优化营商环境8.0版改革举措等，面向企业开展针对性政策培训和宣传解读，采取“专栏+访谈”形式，多角度宣传我市优化营商环境改革举措和积极成效。进一步完善营商环境大讲堂工作制度，采取“线上+线下”方式，提升授课精准性，让经营主体能懂、会用、用足。持续做好我市优化营商环境典型案例汇编，开展年度十佳案例评选，不断培育营商环境建设特色亮点。

17.加强营商环境建设研究与效果评估。结合日常调查研究、定期梳理分析京沪等先进地区最新政策措施和最佳实践，以及有关内参、商协会和企业反馈的问题意见建议，加强与高校、科研机构合作，发挥营商环境智库专家作用，对营商环境相关课题进行重点研究，形成优化营商环境“政策储备池”。主动配合做好国家发展改革委营商环境监测评价、全国工商联万家民企评营商环境工作，认真做好我市第三方营商环境监测评价工作，实现以评促优、以评促改。

四、以更强担当深化公共资源交易平台整合

18.全力做好审计整改工作。充分发挥审计整改工作专班作用，加强协调推动，定期听取整改工作进度，持续做好跟踪督办。对已经解决的问题，定期开展“回头看”，持续巩固整改成果。对于2025年需要完成的3项分阶段整改任务，严格按照时间表和路线图推进整改，确保按期完成。

19.拓展公共资源交易范围。推进用水权等公共资源交易纳入全市统一公共资源交易平台体系，推动实现“应进必进”。拓展框架协议采购品目，提高政府采购小额零星采购的覆盖范围。提升公共资源交易信息数据交互共享质量，实现数据归集全覆盖。

20.协同推进综合评标专家库建设。制定综合评标专家库建设工作方案，建设综合评标专家服务系统，推动各行业监管部门行业专家整合并入，实现专家信息数据共享、综合评标专家业务全程线上办理，提供更为优质的专家抽取服务。

21.提升全流程电子化服务水平。以“互联网+交易”推动公共资源交易数字化转型，进一步推进框架协议采购平台、政府采购业务系统等项目的改造升级。提升线上监管平台支撑保障能力，实现留痕追溯、预警提示等功能，增加远程音视频在线监管功能，有效降低经营主体交易成本，促进公共资源交易公平、高效。

22.加强公共资源交易规范建设。落实国家、行业标准和绿色指标，在采购需求和采购文件范本中进一步加大政府采购支持绿色环保力度，助力绿色采购落地见效。制定出台天津市公共资源交易平台工程建设项目电子交易规则，编制工程建设项目多日评标操作指引，推出国有建设用地竞买人报价和竞买服务细则，调整优化招投标交易服务流程，推动公共资源交易高效有序运转。探索数字证书（CA）跨区域互认，对接全国移动数字证书互认平台，实现“一处办理、处处互认”。

23.深化京津冀协同发展。深化交易信息共享机制，在“京津冀协同发展”专区探索增加京津冀交易数据分析简报等功能模块，进一步提升交易数据共享范围和质量。扎实推动远程异地评标，不断拓展工程建设评标项目数量，深入推动“1+N”政府采购远程异地评审，持续扩大远程异地电子化交易覆盖面，年内远程异地评标项目达到25个。

五、以更实举措持续擦亮“津呼速应”热线服务品牌

24.立体化开展热线管理办法宣贯。召开专题新闻发布会，采取线上线下相结合的方式，通过一图读懂、多维培训、基层引导等方式，组织开展解读培训30场。对受理处置流程、知识信息管理、分类办理要求等进行细化，配套制定《天津市政务服务便民热线管理办法实施细则》，提高热线系统依法服务水平和履职能力。

25.多维度拓宽热线受理服务渠道。与投资促进部门及相关功能区联动搭建企业在津投资咨询解答“快速通道”，更好地服务企业在津投资；组建10人左右的乡村振兴服务专席，为涉农诉求提供“直通”服务；扩大外语专席，招聘选拔15名左右英语、日语话务人员，为在津外籍人员和外资企业提供便捷、高效的涉外服务；运用可视化通信技术，打造“看得见”的热线服务。

26.宽视角优化问题化解流程机制。扩大热线承办体系，将更多市级单位纳入12345热线承办单位体系中，形成服务合力；邀请更多用户群体多、用户投诉率高的企业加入“企业绿色通道”，促进经营主体矛盾纠纷“一次化解”；不断优化重难点督办流程，深化与人大、政协以及纪检监察部门的联动，持续提升热线服务质效。

27.集约化提升热线数智化应用水平。组建热线数智化建设工作专班，积极引入科研院所、行业协会、专业公司等第三方资源，开展多元化合作，联合打造集数据训练师、数据分析师、数据治理专家于一体的数据分析队伍，着力提升热线数据分析能力和水平。强化科技赋能，持续推动平台智能应用扩容升级，探索12345热线数智大模型应用，实现平台数据自动分类分析、自动图表展示等功能；聚焦夏季防汛、冬季供热、乡村振兴、园区发展、文化旅游等主题，完成10篇专题报告，多维度分析企业群众意见建议，提升数据辅政决策能力。

28.持续推进标准化试点项目创建工作。在前期做好12345热线服务规范地方标准立项、编制和报批的基础上，围绕企业群众诉求办理工作流程、队伍管理等体系内容，完成市级服务业标准化的培训、实施、优化、评估和验收工作，并积极争创国家级标准化试点。

29.全方位做好热线宣传。认真落实与天津海河传媒中心签署的战略合作协议，深度挖掘12345热线及承办单位服务民生典型案例，做大做强“12345 热线在行动”，合作推出“问民生”节目，按月持续做好 “一张热线工单的故事—津呼速应解民忧”主题宣传。

六、以更大力度坚持和完善党对政务服务工作的全面领导

30.持续深化党的创新理论武装。严格落实“第一议题”学习制度，创新学习形式，抓实列席旁听，有效发挥中心组学习示范作用。深化“1+N”教育培训体系，针对性制定实施年度干部教育培训计划，着力推动党的创新理论武装更加系统深入、政治训练更加扎实有效、履职能力培训更加精准管用。举办10期党建大讲堂，邀请有关领导干部和专家学者进行主讲，推动形成以讲促学、以讲促思、以讲强能的良好氛围。

31.全面提升机关党建质量。加强新一届机关党委和机关纪委自身建设，围绕推动机关党建高质量发展，及时修订完善相关工作制度，建立健全监督执纪工作机制，充分发挥好机关党委专责机构和机关纪委监督、执纪、问责职能作用。紧扣工作实际，扎实开展党支部书记和党务干部业务能力培训，持续提升党务工作者能力。加强对各基层党组织的分类建设、分类指导，持续开展“四强”党支部和“一支部一特色”党建品牌创建工作，做好与进驻部门的党建联建工作，年内在全办层面至少再推出3个“四强”党支部；积极参评新一批市级机关“四强”党支部，争取更多党支部入选。开展党建工作“互查、互学、互比”活动，推动基层党建工作整体上水平。

32.深化巡视整改成果运用。坚持“抓整改”与“促发展”同步发力，结合学习贯彻党的二十届三中全会和市委十二届六次全会精神，持续打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，着力在“人、事、因、制”上下功夫，切实把巡视整改过程转化为建制度、堵漏洞、促发展的过程，以整改实际成效推动全办各项工作高质量发展。

33.着力锻造高素质干部队伍。坚持正确选人用人导向，着力配齐配强干部队伍和直属事业单位领导班子、中层干部；改进考核评价工作，提高识人用人的精准性；强化实践淬炼，持续选派干部“走出去”，多措并举为干部搭建练兵平台，不断拓宽干部视野、丰富阅历、增长才干；发挥职务职级并行制度激励作用，让广大干部安心工作、踏实干事。

34.从严从实抓好纪律作风建设。围绕“教育促廉”“文化养廉”“宣传倡廉”，常态化抓好警示教育，推动党纪学习教育常态化长效化。全力支持配合驻厅纪检监察组充分发挥专责监督作用，加强与审计、财会、群众等其他监督的贯通协调；聚焦招投标、政府采购等重点领域，强化监测预警、规范权力运行、压缩风腐空间，助力营造良好营商环境。锲而不舍落实中央八项规定及其实施细则精神，持续精文简会，进一步减轻基层负担。

35.抓紧抓实意识形态工作。压紧压实意识形态工作责任制，进一步强化对各类阵地特别是网络阵地的管理，加强正面议题设置，建强工作队伍，严格监督检查，做好宣传工作统筹，系统讲好“天津政务服务改革故事”和“天津营商环境建设故事”，牢牢掌握意识形态工作领导权、主动权。

36.巩固深化统一战线工作。建立统战工作运行机制和责任清单，加强对全办党外人士的思想政治引领，扎实开展各层级统战理论知识培训。紧密结合工作职能，深化与相关社会组织的联系服务，持续优化营商环境，推动民营经济健康高质量发展；充分发挥12345热线等平台作用，畅通统战对象诉求处办渠道，有针对性防范化解风险隐患，积极构建完善大统战工作格局。

37.深入推进依法行政。深入学习贯彻习近平法治思想，严格落实法治宣传教育工作规划、规范性文件管理、公平竞争审查、政务公开、公职律师管理等各项制度。按照重大改革于法有据的原则，严格落实重大行政决策程序，鼓励各区、各部门在法律框架下创新探索。

38.织密织牢安全稳定防线。全面贯彻落实党委（党组）国家安全责任制，全力做好反奸防谍、保密管理、涉外活动及人员出国（境）管理等重点工作，推动国家安全各项制度规定落地落实。认真做好安全生产工作，聚焦重点领域、重点环节，做好常态化风险隐患排查处置和应急管理，为政务服务改革和营商环境建设营造安全稳定发展环境。

39.高质量建设效能机关。牢固树立过紧日子思想，科学编制预算，减少不必要开支；通过智能化管理和技术提升，实现对能源托管项目数据的深度分析，进一步降低运营成本，提高能源利用率。持续深化调查研究，聚焦制约政务服务和营商环境事业高质量发展的难点堵点问题，进一步推进调查研究常态化长效化，做到研究一个课题、形成一份报告、解决一类问题。自觉接受政协民主监督、支持协商议政，高质量办好代表建议、政协提案。深化政务公开，持续做好档案和保密管理等基础工作。加强政治监督，抓好督查督办，持续提升工作质效。