

大连高新区建立完善项目管家制度实施方案

为深入贯彻落实省、市关于加强营商环境建设以及建立完善“项目管家”制度等有关工作要求，切实落实高新区领导干部包保企业工作责任，围绕高新区“1+6”重点产业发展方向，突出主责主业，加快重点项目建设，助力企业快速发展，持续推动我区“又高又新”发展，结合我区工作实际，制定本实施方案。

一、目标要求

以“打造东北一流营商环境”为目标，为推进项目建设，服务企业发展，建立涵盖从企业创立、建设、运营的全生命周期服务体系，在全区范围内按照“1名项目管家+1名企业（项目）联系人+N个行政职能部门联系人”的“1+1+N”的模式逐项目、逐企业建立项目管家制度，为重大项目、重点企业提供精准服务，帮助企业办理从工商注册到开工建设前的各项审批手续，协调解决企业在生产经营发展中遇到的问题和困难，为其提供全生命周期服务，使项目管家成为政府和企业之间有效沟通的桥梁和纽带；健全政企常态化沟通渠道，形成“无事不扰、有事必到”的项目管家工作制度；同时，把项目管家制度与其他各类企业帮扶活动有机结合，形成统筹合力。

二、实施范围

（一）服务企业范围

实行“应包尽包、应保尽保”的原则，高新区总投资5000万及以上重点推进项目，世界500强和行业领军企业，规模以上工业企业，规模以上软件和信息技术服务业企业，拟上市企业，列入雏鹰、瞪羚、独角兽的高新技术企业，招商引资的重点项目，重点孵化企业，限额以上商贸流通企业（批发、零售、住宿、餐饮），1+6产业方向重点企业，海创工程企业，其他提出帮扶需求的项目（企业）等，共888家项目和企业，全部纳入项目管家服务范围；摸清底数，建立服务企业和项目库，确保全覆盖、无盲区。并严格按照辽宁省《项目管家制度服务企业（项目）台账》格式内容要求，建立健全台账，实行动态管理，及时调整、补充和完善。

（二）项目管家组成

本实施方案所称的项目管家，是按照省统一规定的统称；包括高新区原有的发改系统项目服务秘书、工信系统工作秘书及商务系统项目管家等各种名称，以及高新区原有的包保企业服务制度中的领导干部，也包括世界500强、独角兽、雏鹰、瞪羚、孵化等新纳入服务范围企业的对应服务人员，整合成为统一的项目管家；统筹安排高新区原有的企业服务机制和服务人员，避免多头包保，职责不清。项目管家由全区机关、事业单位、街道副处实职以上领导干部构成。

项目管家尽量按照“行政职能与项目现实需求最关联”的

原则配备，根据企业和项目的不同性质和行业，指定专业部门的专业人员担任，重点突出服务的专业性和关联性，同时尽量保持原有的项目服务秘书和项目管家不变，保持工作持续性。项目管家每人负责 5-15 家左右企业的包保联系工作。项目管家要与企业随时保持联络畅通，成为解决问题的联络员、营商环境的监督员、优惠政策的宣传员、项目建设的服务员和帮助企业发展的贴心人，不忘初心、当好公仆，真正把“保姆”“店小二”的服务意识落实到具体的服务企业工作中。

同时，设立若干专项秘书组，由分管委领导担任组长，负责协调解决包保工作中项目管家无法协调解决的重大问题。具体如下。

1. 涉产业发展问题秘书组：组长孙龙业，副组长王育新。
2. 涉金融上市问题秘书组：组长孙龙业，副组长马振西。
3. 涉规划土地问题秘书组：组长赵百强，副组长王政安。
4. 涉人事人才问题秘书组：组长孙龙业，副组长曲家都。
5. 涉招商引资问题秘书组：组长原驰，副组长何源。
6. 涉科技创新问题秘书组：组长原驰，副组长杜岩。
7. 涉创业孵化问题秘书组：组长原驰，副组长曹静。
8. 涉疫情防控问题秘书组：组长朱显成，副组长崔维。
9. 涉城管执法问题秘书组：组长刘源波，副组长邵军。
10. 涉其他类型问题秘书组：组长孙龙业，副组长姚婉琳。

各秘书组成员根据企业提出的具体问题确定，由副组长提出并负责组织联络工作。

三、职责分工

（一）部门职责分工

加强统筹协调，理顺部门责任，充分发挥项目管家制度的服务效能。

经济发展局：负责项目管家制度的总协调工作。负责项目管家制度的建立和完善，搭建网上项目管家服务平台，提出企业问题解决机制，提出制度保障措施，总结分析项目管家制度运行情况。经济发展局委托项目管家平台管理方，负责项目管家日常网上平台管理，汇总企业提出的各种问题，建立问题解决台账，对项目管家提出的自身不能协调解决的问题，根据企业性质提交不同的行业管理部门。

营商环境建设局：负责项目管家制度的总监督工作。负责项目管家制度的督查督办工作，对专项秘书组提交区党工委会议或管委会主任办公会议研究解决的重大问题，启动督查督办程序，跟踪项目管家问题解决进度。负责项目管家培训工作。

行业管理部门：根据企业性质，行业管理部门包括经济发展局、财政金融局、科技创新局、投资促进局、创新创业创投服务中心。负责对项目管家平台管理方转交的问题进行汇总分类，并提交各专项秘书组解决，根据不同问题提出专项秘书

组组成人员。负责对本行业项目管家的工作提出要求。

行政职能部门：是指全区党政机关、事业单位及驻区机构。负责具体解决企业提出的与本部门职能相关的各项问题。

（二）项目管家制度职责分工

项目管家服务制度由“项目管家+企业联系人+相关行政职能部门联系人”的“1+1+N”模式建立，具体职责分工如下。

1. 项目管家工作职责：

（1）严格按照“无事不扰、有事必到”的要求，履行好信息员、联络员、服务员、协调员、代办员、宣传员的职责。

（2）通过项目管家线上平台，或走访、座谈、电话、微信等多种方式与企业联系人常态化沟通联系，第一时间掌握项目和企业动态，了解项目和企业遇到的问题和诉求。

（3）根据项目和企业不同发展阶段，针对具体问题，及时协调各行政职能部门联系人予以解决，疑难问题按程序上报并跟踪掌握，推进情况应及时告知项目和企业联系人。对于不能解决的问题，提交项目管家平台管理方分类汇总。

（4）负责建立项目和企业服务日志、梳理问题清单和解决问题台账，及时作出汇总分析并提出工作建议，坚决杜绝弄虚作假。

（5）将各级政府各类涉企优惠政策及时、准确传递给项目和企业联系人，并做好政策的解读和落实工作。

（6）负责协助区经济职能部门做好企业发展数据收集、

情况分析、进度跟踪、指标调度等工作。

(7) 负责指导、督促、检查所服务企业的防疫工作。

(8) 落实各级党政机关组织的各类企业帮扶活动。

2. 企业联系人工作职责：

(1) 要及时、准确的把项目和企业遇到的问题、诉求等整理清晰，第一时间报告给项目管家，并为项目管家提供各类必要的相关资料。

(2) 企业联系人应认真把关，提交的问题应该属于合法合规合理的问题，并且是属于党委政府职责范围内可以解决的问题；否则，项目管家有权予以退回。

(3) 积极协调项目或企业内部，配合项目管家和行政职能部门解决项目或企业提出的问题。

(4) 对项目管家及各行政职能部门服务情况开展监督、评价；配合相关部门对项目管家服务中的失责失职等行为进行核查。

(5) 按照项目管家要求，做好本企业发展数据、情况分析、进度节点、产值收入指标等上报工作。

3. 行政职能部门联系人工作职责：

(1) 及时了解涉及本部门领域的问题，积极主动配合项目管家，协调本部门及本系统尽快解决项目和企业遇到的问题。

(2) 承担项目和企业审批过程中属于本部门职能范围的

审批手续代办职能。

(3) 向项目和企业联系人做好优惠政策的传达、宣传、解读和落地等工作。

(4) 要全力配合项目管家工作，严禁推脱敷衍。

4. 专项秘书组工作职责：

各专项秘书组负责协调解决企业提出的重大疑难问题，实行组长负责制。对于专项秘书组也不能协调解决的问题，由专项秘书组提交区党工委会议或管委会主任办公会议研究解决。

四、服务机制

(一) 直通解决机制

对于企业联系人提出的问题或需求，项目管家应认真分析，对于合法合规合理的问题，自己能直接解决的应予以及时解决；对于管家不能直接解决的，由项目管家根据需要牵头发起，并结合问题实际邀请企业联系人、相关行政职能部门联系人参加协调会议，重点解决服务过程中遇到的涉及多部门的具体问题和诉求；对于协调会议不能解决的重大问题，项目管家提交项目管家平台管理方，由项目管家平台管理方根据企业性质汇总分类，转交行业管理部门；再由行业管理部门根据问题性质报请专项秘书组解决。专项秘书组不能解决的，报请区主要领导召开党工委会议或主任办公会议研究解决。对于不合法不合规不合理的问题，项目管家可以退回企业，并做好相应解释工作。（见附件1）

（二）连续服务机制

项目管家要为企业提供全生命周期的连续服务，防止企业后续运营过程中出现服务空转、责任断档问题。项目管家队伍、行政职能部门联系人队伍在人员调整时要做好服务交接工作，坚决杜绝出现服务的“真空期”和“空档期”。

（三）规范运行机制

实行台账式管理，项目管家要将日常工作情况在网上平台建立服务工作日志，发现和解决的问题要建立工作台账。项目管家服务日志将作为营商环境建设局跟踪督办的重要依据。项目管家实行定人定责管理，人员一经确定原则上不再变更，确因工作需要调整的需及时报项目管家平台管理方调整，同时报经济发展局以及营商环境建设局备案。

（四）监督评价机制

营商环境建设局将通过随机电话访问企业、调研走访企业、发放调查问卷、明察暗访等方式进行随时抽查，了解各项目管家服务情况，让企业来评判项目管家的服务情况和服务效果；并按照“过程能追溯、企业来评价、结果可运用”标准，对项目管家服务制度落实情况开展监督评价，适时进行全区通报。

（五）常态协调机制

专项秘书组实行内部例会制度，定期或不定期的召开例会，总结分析一段时间内本领域企业提出的问题，研究解决措

施，提高服务效率。建立组织协调调度制度，由经济发展局负责，协调办理项目管家制度实施过程中的重大问题、重要事项。建立问题办理梳理制度，由营商环境建设局负责，定期梳理项目管家制度解决问题情况以及重大事项督查情况，发布情况报告。

五、保障措施

（一）建立平台，公开透明

建立项目管家网上服务平台，服务企业实行全过程网上公开、网上办理、网上跟踪、网上反馈、网上监督、网上投诉。通过网上平台公开运行机制，解决项目管家工作中的服务好坏定性难、工作调度即时难、日常监督跟进难、服务效果评估难、项目管家推动难等问题，确保项目管家制度真正有效运行。（详见附件2）

（二）加强领导，统筹协调

经济发展局、营商环境建设局、项目管家平台管理方、行业管理部门、行政职能部门等各单位要高度重视此项工作，明确领导责任，畅通联络机制，发挥统筹合力，确保把项目管家制度落到实处。项目管家要提供及时、精准、专业化服务，既要避免一哄而上，又要避免虎头蛇尾，要持之以恒，坚持不懈抓出成效。

（三）加强管理，明确责任

项目管家要及时了解企业情况，解决相关问题，填写工作

日志和工作台账，以备随时监督检查。行政职能部门联系人要积极配合项目管家，为企业提供政策信息，解决实际问题。行业管理部门要对企业（项目）实施动态管理，根据需要随时调整。项目管家平台管理方要做好项目管家网上平台日常维护等工作。

（四）加强培训，提高能力

按照“既要政治过硬，也要本领高强”的原则，进一步加强对项目管家及相关人员的业务培训，切实提高项目管家的服务能力和水平，提高队伍能力素质。营商环境建设局要加大对项目管家的培训力度，适时分层次、分类别开展项目管家培训。

（五）加强督查，强化奖惩

营商环境建设局要加强项目管家制度督查督办工作，并受理企业投诉。由企业来评判项目管家的服务情况和服务效果。对服务企业表现突出、帮助企业解决实际困难的项目管家进行通报表扬；对应付了事、不真为企业办事的项目管家进行通报批评；对受到企业投诉，经营商环境建设局查证属实的，将取消当年年度考核个人评优资格，并报党群工作部和纪检监察室备案。

（六）加强宣传，营造氛围

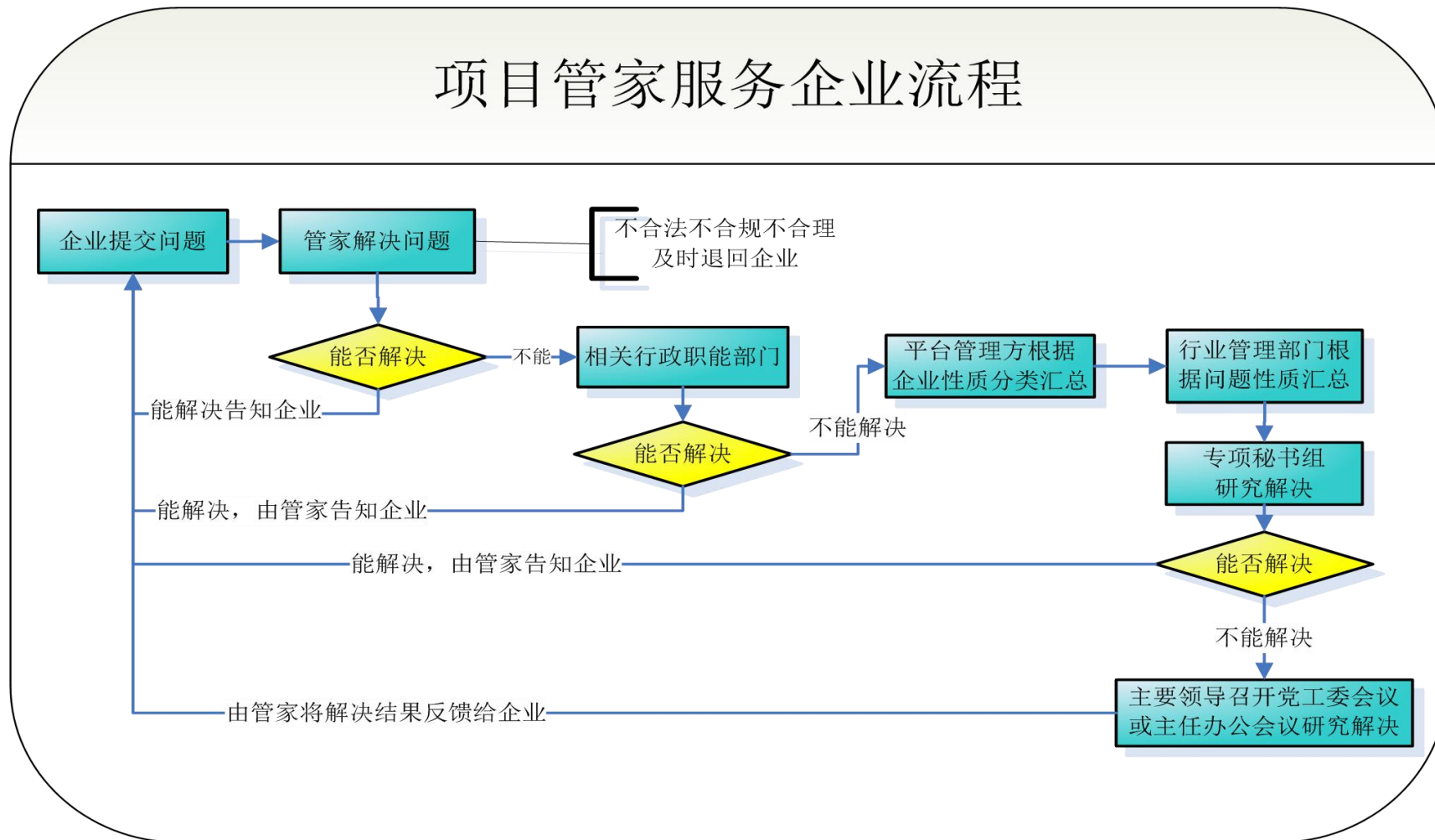
营商环境建设局要及时总结、推广项目管家队伍服务企业过程中的好经验、好做法，充分发挥并树立典型，在高新区微

信公众号以及门户网站开设专题专栏，利用新媒体力量，进一步加大宣传力度，有计划、全方位、多层次开展宣传，以正确的舆论导向，营造我区服务企业、优化营商环境的良好社会氛围。

- 附件：1. 项目管家服务流程
2. 项目管家网上平台
3. 项目管家服务企业名单

（附件 1、附件 2 主动公开，附件 3 依申请公开）

项目管家服务企业流程



附件 2

项目管家网上平台

1. 平台端口组成

创新服务保障模式，按照简便实用原则，利用大数据系统在网上搭建“项目管家企业服务平台”，由企业联系人问题端、项目管家服务端、行政职能部门联系人解决端、项目管家平台管理方维护端、行业管理部门汇总端、营商环境建设局监督端六个部分组成。实现“项目管家+企业联系人+相关行政职能部门联系人”的网上实时在线互动，以及项目管家平台管理方网上后台服务与维护、行业管理部门网上分析汇总、营商环境建设局网上跟踪监督。“项目管家”系统建设以企业诉求为导向，通过“企业提交 \leftrightarrow 管家到位”，实现在线实时互动、流程动态监督、内容实时调度、质量“背对背”评价、效果在线统计分析。

2. 平台运行流程

企业将生产经营过程中遇到的问题提交到项目管家平台上，项目管家接到问题需求，根据情况自己帮助解决或者协调相关行政职能部门联系人解决企业问题，并将解决问题的最终结果，通过平台反馈给企业。对于不属于党政机关职责范畴的问题或其他难以解决的问题，由项目管家在网上提出退件退给

企业并说明理由；对于项目管家自身以及行政职能部门不能解决的问题，由项目管家在网上提交项目管家平台管理方分类汇总。项目管家平台管理方根据企业性质分类后，转交行业管理部门。行业管理部门根据问题性质，分类汇总，线下提交专项秘书组解决。营商环境建设局在网上监督平台问题解决情况，解决时效情况。项目管家应该在网上建立服务日志，记录服务企业过程；项目管家应当主动在平台发布惠企政策信息等。企业可以在网上对项目管家的服务进行评价，提出满意度。通过以上流程，在网上平台上完成企业信息变更、项目管家人员变更、服务日志、问题提交、问题办理、在线评价、问题退件等管家工作任务，确保平台信息实现动态化管理。项目管家服务日志实行每周零报告制度，每周必须更新。各被指派办件行政职能部门要在3个工作日之内线上回复，问题办理时限一般不超过15个工作日；对于行政职能部门不能解决或不属于本部门职责范畴的问题，需要退给项目管家时要提供退件说明，再由项目管家退给企业。

图：项目管家企业服务平台

