

郑州市 2024 年优化营商环境工作要点

(征求意见稿)

为深入贯彻落实党的二十大精神和省委、市委经济工作会议精神，对标世界银行营商环境评价新指标体系，结合郑州发展实际，全面深化营商环境综合配套改革，加快推进营商环境优化升级，助推郑州国家中心城市现代化建设和转型发展，特制定 2024 年优化营商环境工作要点。

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精神，全面落实省委、市委经济工作会议精神，突出问题导向、加强正面激励，以提升市场主体和社会公众满意度为目标，以国际国内先进水平为标杆，以优化企业全生命周期服务为方向，以“一件事一次办”改革为抓手，着力提升政务服务水平、着力优化市场环境、着力强化法治保障、着力完善监管机制、着力促进包容普惠创新发展，加快营造审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好的“六最”营商环境，力争跻身国家营商环境第一方阵，为国家中心城市建设提供坚强有力的发展支撑和环境保障。

二、重点领域及改革举措

(一) 畅通企业准入、退出渠道

1. 深化商事登记制度改革。推动商事登记“一件事”改革，

围绕经营主体全生命周期，持续优化商事登记一件“事”业务系统，拓展线上线下专区功能，探索市场监管领域证照设立、变更、注销一站式办理服务；推进智能审批改革，探索将内资企业设立登记智能审批拓展至变更、注销环节，实现内资企业登记全环节智能审批；将经营主体各类相关许可证信息归集于营业执照二维码进行展示应用，实现市场监管领域一业一证或“一企一照一码”。牵头单位：市市场监管局、市大数据局，责任单位：各政务服务职能部门，各开发区管委会、区县（市）政府。

2. **推进商事登记全市通办。**整合全市商事登记资源，优化审批服务，在商事登记领域推行双随机工作机制，建立全市统一的商事登记专员库及申请业务办件库，由商事登记业务系统统一随机派件，率先实现经营主体设立登记全市通办通审通取，逐步拓展应用场景。牵头单位：市市场监管局，责任单位：各开发区管委会、区县（市）政府。

3. **允许对食品自动制售设备等新业态发放食品经营许可或办理食品经营备案。**在保障食品安全和符合相关法律法规的前提下，制定郑州市利用自动售货设备从事食品制售许可监管工作指导意见，允许对自动制售设备、无人售货商店等自动化、无人化新业态的经营者发放食品经营许可或办理食品经营备案。责任单位：市市场监管局。

4. **探索市场主体除名制度。**对被列入经营异常名录或者被标记为经营异常状态满两年，经告知没有整改，且近两年未申报

纳税的市场主体，商事登记机关可对其作出除名决定。除名后，市场主体依法完成清算、办理注销登记，且不得从事与清算和注销无关的活动。被除名期间市场主体存续，并可对除名决定申请行政复议或提起行政诉讼。牵头单位：市市场监管局，责任单位：市税务局、市中级人民法院、航空港区税务局。

（二）提升企业获得经营地点便利化水平

5. **升级工程建设项目审批管理系统。**持续加强网上大厅、联合验收、联合审查、联合测绘、区域评估、施工审查与监管等功能升级改造。梳理确认建设内容、功能描述，逐步开展研发工作，与国家工程建设项目审批管理平台进行对接，实现市级工改系统与国家、省级工改系统统一数据交换标准。牵头单位：市大数据局，责任单位：市城建局等审批职能部门。

6. **推进区域评估成果深度共享运用。**加快将区域评估成果纳入“多规合一”业务协同平台内，实行区域评估成果与工程建设项目落在“一张图”、成果可分析，实现区域评估结果在线查看、调用下载，减少申报单位的申请材料、减化审批程序、加快审批速度。牵头单位：市资源规划局，责任单位：市发展改革委、市大数据局。

7. **开展联合验收“一口受理”。**对实行联合验收的工程建设项目，城建主管部门“一口受理”建设单位申请，并牵头协调相关部门限时开展联合验收，工程建设项目“全流程”系统实现“统一收件、内部流转、联合审批、限时办结，自动出件”。牵头单位：市

城建局，责任单位：市资源规划局、市住房保障局、市人防办、市城管局、市园林局、市大数据局。

8. **优化工程建设项目联合验收方式。**对实行联合验收的工程建设项目,根据项目类别确定纳入联合验收的事项。原则上未经验收不得投入使用的事项(如规划核实、消防验收、消防备案、竣工备案、档案验收等)纳入联合验收,其他验收事项根据实际情况纳入,运用承诺制等多种方式灵活办理验收手续,提高验收效率。对于未纳入联合验收的事项依申请及时进行验收,并优化验收流程,对验收中发现的问题及时督促建设单位整改。结合我市工业项目验收阶段办理实际,确定一般工业项目联合验收包括规划核实、附属绿地面积确认、消防验收(备案)、竣工备案等事项。牵头单位:市城建局,责任单位:市资源规划局、市住房保障局、市人防办、市城管局、市园林局。

9. **简化竣工验收备案手续。**对实行联合验收的工程项目,通过验收后,现场出具竣工联合验收意见书,政府相关部门直接备案,不动产登记等相关部门通过系统数据共享获得验收结果,企业无需再单独办理竣工验收备案。以一般工业项目为试点,将竣工验收备案纳入联合验收,在企业完成联合验收其余事项的验收后,系统自动完成竣工验收备案,企业无需再单独办理。完善系统对接,竣工验收备案信息推送至不动产登记部门,完成不动产首次登记,企业无需另行单独申请不动产登记。牵头单位:市城建局,责任单位:市资源规划局、市住房保障局、市人防办、市城管局、

市园林局、市大数据局。

10. **试行单独竣工验收。**对办理了一张建设工程规划许可证，但涉及多个单位工程的工程建设项目，在符合项目整体质量安全要求、达到安全使用条件的前提下，对已满足使用功能的单位工程采用单独竣工验收方式，单位工程验收合格后，可单独投入使用。牵头单位：市城建局，责任单位：市资源规划局、市住房保障局、市人防办、市城管局。

11. **推动社会投资项目“用地清单制”改革。**制定“用地清单制”实施细则，在已开展“区域评估”区域试行“用地清单制”管理，在自贸实验区、产业园区等功能区或其他特定区域推行社会投资项目“用地清单制”改革，根据项目报建要求，土地供应前须开展文物、历史建筑保护对象、古树名木、人防工程等并联审查事项，选择开展地质灾害、地震安全、压覆矿产、水土保持等评估事项并形成用地清单，在土地供应时一并交付用地单位。相关审批部门在项目后续报建或验收环节，原则上不得增加清单外的要求。牵头单位：市资源规划局，责任单位：市发展改革委、市城建局、市教育局、市水利局、市文物局、市人防办、市地震局、市气象局、市园林局、市生态环境局、市应急局、郑州地铁集团、公共服务企业等部门。

12. **健全集体土地所有权确权登记成果更新机制。**建立集体土地所有权注销或变更登记与国有建设用地使用权首次登记之间的衔接机制，采取“日常+定期”模式，确保集体土地所有权确

权登记成果及时更新。责任单位：市资源规划局。

13. **推行存量房转移预告登记网上办理。**在预购商品房预告登记网上办理的基础上，以政务网、“郑好办”APP为依托，实现存量房转移预告登记的网上办理，进一步保障买卖双方的合法权益。牵头单位：市资源规划局，责任单位：市住房保障局，市大数据局。

14. **探索实施新增商品房“带押过户”。**探索开展“一手房带押过户”，实现新增商品房在建工程（或现房）抵押状态下办理交易过户相关业务，进一步降低开发企业经营和制度性交易成本，提高一手房市场流通性。牵头单位：市资源规划局，责任单位：市住房保障局、市金融局。

15. **试点推进现房销售改革。**探索建立试点项目融资、销售与建设项目审批流程无缝衔接制度；建立告知承诺绿色通道，推进数据赋能，实行并联审批；建立公共配套设施向项目首期安排衔接机制。实现分期销售与分期规划、分阶段施工许可、联合测绘、分期验收、分期交付协同，形成房地产开发项目“减时间、优服务、降成本”可操作可推广流程机制。牵头单位：市住房保障局，责任单位：市资源规划局、市人防办、市城管局、市城建局、市财政局。

16. **降低工业项目建设成本。**按照《郑州市人民政府关于延期执行工业、小型仓储类项目城市基础设施配套费征收政策的通知》要求，对工业项目配套费按50元/平方米征收、建筑面积小

于 2000 平方米的小型仓储类项目免征；对符合政策要求的项目应减尽减，切实降低工业项目建设成本，提高审核办理效率，确保工业项目早开工、快建设、早投产。责任单位：市财政局。

（三）提升公用事业服务保障能力

17. **提升水气暖报装效能。**优化内部和外部报装流程，对内部运转方式进行流程再造，能够并联办理的继续压减时限，解决互为前置问题，从外部细化报装事项分类，针对不同的群体采取不同的优化措施，无外线工程的最快实现 0.5 个工作日接通。牵头单位：市城管局，责任单位：郑州自来水投资控股有限公司、郑州华润燃气股份有限公司、郑州热力集团总公司。

18. **优化水电气暖通信联合报装“一件事”。**聚焦各类园区、新建住宅等项目，落实水电气暖信“联合服务”政策，推广联合受理、联合勘查、联合方案答复、联合验收、联合账单、联合缴费、联合销户等服务。持续提供市政公用基础设施联合报装服务，完善联合报装“一站式”办理机制，推动线上线下融合发展，实现水电气暖信“一件事”高效办理。牵头单位：市城管局，责任单位：市政务办、市大数据局、市城建局、市资源规划局、市园林局、市公安局、郑州自来水投资控股有限公司、国网郑州供电公司、郑州华润燃气股份有限公司、郑州热力集团总公司、市通管办、市建投总公司。

19. **推进外线工程审批事项并联办理。**提高供水、供电、供气、供热、通讯网覆盖率，对管廊建设、路由选线出台支持性政

策。新建道路办理规划、施工许可手续时，保持信息联动共享，确保水、电、燃气、热力、通讯管线与道路同步规划、施工，并组织联合验收。依托线下综合受理窗口和线上并联审批系统，实行“一表申请、一窗受理、联合勘查、同步办理、统一出件”模式，持续推进水电气暖排水通信接入外线工程所涉及审批事项的并联审批，将审批时限最短压缩至3个工作日，最长不超过5个工作日。牵头单位：市城管局，责任单位：市政务办、市发展改革委、市住房保障局、市资源规划局、市城建局、市公安局、市园林局、市大数据局、郑州自来水投资控股有限公司、国网郑州供电公司、郑州华润燃气股份有限公司、郑州热力集团总公司、市建投总公司、市通管办。

20. 完善水电气暖报装回访机制。完善报装回访制度，常态化开展跟踪回访，强化回访结果运用，提升用户对水电气暖报装工作的满意度和问题解决率。推动由“接诉即办”向“未诉先办”延伸，化“被动诉求”为“主动服务”。牵头单位：市城管局，责任单位：郑州自来水投资控股有限公司、国网郑州供电公司、郑州华润燃气股份有限公司、郑州热力集团总公司。

21. 增强市政公用服务安全保障能力。持续推进水气暖老旧管网改造。健全“以南水北调水为主、黄河水为辅”的多水源安全保障体系，加强供水水质管理，实现全流程水质监测，增强预判预警，保障供水水质安全。按照“政府主导、企业实施、用户配合、应装尽装”的原则，全面推进城镇燃气用户加装安全装置（燃

气自闭阀)及“瓶改管”工程。牵头单位:市城管局,责任单位:郑州自来水投资控股有限公司、郑州华润燃气股份有限公司、郑州热力集团总公司。

(四) 促进创业和灵活就业

22. **加大稳就业、强创业力度。**坚持就业优先导向,强化稳岗扩岗政策支持,重点做好高校毕业生、退役军人、农民工等群体就业工作。加强大龄、残疾、长期失业等困难群体就业援助,兜住兜牢困难人员就业底线。深入实施重点群体创业推进行动,完善创业培训、创业担保贷款、创业孵化、创业服务“四位一体”创业扶持体系,加大创业孵化基地等创业载体建设力度,强化创业带动就业。全年实现城镇新增就业 12.65 万人,新增农村劳动力转移就业 2.68 万人。牵头单位:市人社局,责任单位:市教育局、市财政局、市退役军人局、市妇联、市残联,各开发区管委会、区县(市)政府。

23. **推进“技能郑州”提质建设。**深入推进“人人持证、技能河南”建设,开展“郑名家、郑英才、郑工匠”计划。瞄准产业主攻方向,聚焦主导产业,实施重点行业技能培训计划。开展创新型、应用型、技能型人才培养工程。完成职业技能培训 24.7 万人次,新增各类技能人才 21.8 万人,高技能人才 16.8 万人。牵头单位:市人社局,责任单位:各区县(市)政府,市“人人持证、技能河南”建设领导小组办公室成员单位。

24. **多元化解劳动人事争议。**全面推进“智慧仲裁要素式办

案”平台建设及应用推广。开展基层劳动人事争议调解组织建设行动，探索推动 300 人以上的大中型企业、工业集聚区和会员企业 100 家以上的商（协）会普遍建立劳动人事争议调解委员会。牵头单位：市人社局，责任单位：市总工会、市司法局、市工商联，各开发区管委会、区县（市）政府。

（五）提升金融服务便利化水平

25. **推动政府性融资担保体系建设。**对符合条件的政府性融资担保公司给予业务补贴和代偿补偿。完善银担合作，凝聚机构合力。鼓励银行业金融机构与政府性融资担保机构加强合作，落实风险分担机制。进一步规范收费，政府性融资担保公司不得向客户收取咨询费等其他费用。责任单位：市金融局。

26. **加大对科创金融业务的政策支持力度。**持续向郑州银行推送“白名单”企业，督促郑州银行加强与市直管政府性融资担保公司开展合作，完善“见贷即保”业务模式，鼓励担保公司降低或免收担保费，按照政策将郑州银行政策性科创担保业务纳入政府性担保体系支持范围，给予补贴。责任单位：市金融局。

27. **提升线下金融服务港湾功能。**引导金融服务港湾进街道、社区、商圈和园区，推动普惠小微信贷资源投入和专营化，将金融服务港湾打造成为市场主体提供零距离、全方位、定制化普惠金融服务平台。责任单位：市金融局。

28. **推动信贷规模增效增量。**力争 2024 年实现普惠型小微企业新增贷款突破 500 亿元，实现小微企业融资规模明显增长、

融资效率不断提高、融资成本更加合理。责任单位：市金融局。

29. **凝聚合力赋能实体。**坚持线上、线下联动建设，推动数据“一张网”，专业服务“一张网”，支持保障“一张网”，风险控制“一张网”，打通政、银、企有效沟通的桥梁，形成政府搭台、市场创新、数据赋能、资源共享的良性互动格局，推动普惠小微贷款“量增、价降、面扩”，助力小微企业可持续发展。责任单位：市金融局。

30. **推动信用信息促进企业融资。**完善市“信易贷”平台（“郑好融”平台）功能，向全国融资信用服务平台共享企业填报、融资需求、金融机构、获贷企业等融资授信相关信息；查询全国、省融资信用服务平台授权数据，向金融机构共享使用，授权查询企业占比力争高于10%；引导企业（含个体工商户）在平台注册并实名认证，力争占比高于50%，获贷企业数量占平台实名注册企业（含个体工商户）的占比力争高于30%；推动参与“信易贷”信用信息归集加工联合实验室建设的相关银行业金融机构与市“信易贷”平台（“郑好融”平台）联合建立预授信模型，在此基础上实现平台全流程放款。牵头单位：市发展改革委。责任单位：市金融局、市大数据局等市直部门，各开发区管委会、区县（市）政府。

31. **深入开展金融风险防范化解。**完善金融案件办理机制，依法惩治和预防危害金融安全、破坏金融管理秩序犯罪。健全金融领域行政执法与刑事司法衔接机制。牵头单位：市检察院，责

责任单位：市公安局、市金融局等市直单位。

（六）打造内陆开放高地

32. **提升跨境贸易便利化水平。**协调推进更多创新应用纳入河南国际贸易“单一窗口”，升级“智享惠”关税优惠政策服务平台，“嵌入式”指引企业一键查询最优进口关税税率，充分享受政策红利，优化通关模式智选菜单系统，为企业通关申报提供“索引式”智能导办服务，一键匹配最优“通关+物流模式”。责任单位：市物流口岸局、河南省电子口岸公司、郑州车站海关。

33. **巩固提升自贸区开放引领地位。**制定《中国（河南）自贸试验区郑州片区提升战略实施方案》，持续推动片区深化改革创新，形成高质量制度创新成果30项以上。牵头单位：自贸区郑州片区管委会，责任单位：自贸区郑州片区建设领导小组各成员单位。

34. **打造国际会展名城。**研究出台《郑州市加快建设国际会展名城的实施意见》《郑州市支持会展业高质量发展若干措施》，推动我市会展业高质量发展。牵头单位：市商务局，责任单位：航空港区、郑东新区、高新区管委会，中原区政府，市财政局。

35. **培育外贸新增长点。**加大汽车出口支持力度，稳步推进二手车出口试点，积极促进电动汽车、锂电池、太阳能电池“新三样”出口。积极谋划对外经贸交流活动，助力开拓国际市场。牵头单位：市商务局，责任单位：金水海关、市公安局。

（七）持续提升智慧办税水平

36. **拓展“非接触式”办税。**推进“税费种智能认定”项目应用，针对税费种重复认定、少认定、错认定等高频问题研发税费智能认定平台，实现税费种认定“自动办、用时短、零差错”。责任单位：市税务局、航空港区税务局。

37. **推进税务线上办事“一网通”。**打破数据壁垒，重塑业务流程，激活数据潜能，优化不动产交易涉税业务中“继承”“离婚析产”“直系赠与”“法院拍卖”四项业务办税模式，实现不动产交易涉税特殊业务“刷脸”办、线上办。牵头单位：市税务局、航空港区税务局，责任单位：市大数据局、市资源规划局、市住房保障局、市公安局、市民政局、市卫健委、市中级人民法院、市司法局。

（八）提升商事争端解决效能

38. **推进智慧法院建设。**网上立案率不低于 85%，网上交费率不低于 85%，电子送达率不低于 85%，网上开庭不低于 20%。责任单位：市中级人民法院。

39. **提升合同类纠纷案件办理质效。**缩减争端解决程序和耗时，降低维权成本。民事案件立案平均用时不超过 0.8 天，合同类纠纷案件上诉率不超过 12%、一审案件被改判率不超过 1.5%、一审案件被发回重审率不超过 1%、平均审理用时不超过 50 天。责任单位：市中级人民法院。

40. **加强对涉企经济案件法律监督。**依法惩治虚假诉讼行为，纠正错误生效裁判、调解，维护司法公正和权威。强化民事执行活动监督工作，最大限度减少对涉案企业不利影响。牵头单

位：市检察院，责任单位：市中级人民法院。

41. **推进刑事诉讼全流程适用。**积极探索合规改革在侦查、起诉、审判、执行等刑事诉讼环节适用，推动完善第三方机制，开展涉案企业合规同堂培训，积极探索行刑衔接、行业治理。牵头单位：市检察院，责任单位：市公安局、市中级人民法院、市工商联、市市场监督管理局等行政监管部门。

42. **推动企业服务法律工作站建设。**开展“送法进三区”活动，推广“法律网格员”“小企业大法务”“法律管家”服务模式，为各类市场主体提供更高质量、更加便捷的法律服务。牵头单位：市委政法委，责任单位：各开发区、区县（市）委政法委，市政法各单位。

（九）促进市场公平竞争

43. **制定招标投标领域公平竞争审查细则。**规范我市招标投标领域公平竞争审查，保障各类经营主体平等参与招标投标活动，维护招标投标领域公平竞争市场秩序。责任单位：市发展改革委。

44. **开展远程异地评标。**推进远程异地评标跨市域、跨省域合作范围，重点扩大与省会城市间的合作。探索实施政府采购项目跨省远程异地评审，市本级预算单位限额标准以上的政府采购项目原则上实施远程异地评审比例不低于 30%，实现优质评标评审专家资源跨省共享共用。牵头单位：市财政局、市发展改革委、市公共资源交易中心，责任单位：市直各预算单位。

45. **完善招标投标监督管理。**推动国产电脑系统交易适配信息化改造，探索实施进场登记、复评复议等环节主要行业监督部门线上电子签章，运用电子监管平台加强招投标活动中事后监管，实现受理监管全流程全电子化无缝衔接。责任单位：市发展改革委。

46. **完善政府采购网上商城功能。**持续推进“互联网+政府采购”，优化政府采购网上商城功能模块，将限额以下采购项目纳入网上商城平台，搭建涵盖货物、工程和服务多品目的小额零星采购超市体系，建立采购单位一站式网上商城采购平台。完善平台运行规则，用好竞价和反拍功能，以多元化、电子化简便采购方式，进一步提高小额零星采购便利度和规范性。牵头单位：市财政局，责任单位：市直各预算单位。

47. **开展政府采购项目绩效评价。**探索实施在电子化政府采购系统增设项目绩效评价功能，由系统针对各环节数据进行提取分析，重点对项目合法合规性、政策功能发挥、资金节约比例、支出进度等指标进行评价，评价结果反馈至预算一体化平台使用，将政府采购项目绩效评价结果纳入市直各部门整体绩效评价。牵头单位：市财政局，责任单位：市直各预算单位。

48. **提升“双随机、一公开”监管效能。**持续完善“一单两库”动态更新，将“双随机、一公开”监管与企业信用风险分类管理充分结合，按照不同信用等级实施差异化监管，减少对守法诚信企业的检查频次，增强监管的靶向性和精准性。持续拓展“双随机、

一公开”联合监管覆盖面，将经济发展、民生利益相关事项纳入联合抽查范围，提高监管效能。牵头单位：市市场监管局、市司法局。责任单位：市“双随机、一公开”联席会议各成员单位。

49. **探索建立市场监管领域行政执法人员尽职免责制度。**进一步优化市场监管领域营商环境激励机制和容错机制。牵头单位：市市场监管局。

50. **探索开展“人工智能+物联网+远程监管执法”。**在确保个人信息安全前提下，探索开展非现场监管、执法，利用在线监控、视频监控、用电用能监控、无人机巡查等新技术、新手段，自动发现违法线索，远程取证固证，降低行政执法成本，提高监管执法效能。牵头单位：市司法局、市市场监管局，责任单位：市政府有关部门。

(十) 提升破产案件办理效能

51. **构建企业破产重整前端服务机制。**设立“郑州市困境企业破产前端综合服务中心”，为困境企业及其相关利害关系人提供破产相关咨询、破产程序指引、企业重整价值识别、预重整和庭外重组等服务。责任单位：市中级人民法院、市工商联。

52. **建立吊销未注销经营主体公益清算强制退出机制。**完善市场主体退出机制，畅通市场主体退出渠道，减少全市经营异常企业数量，在郑州市范围内探索建立吊销未注销经营主体公益清算强制退出机制。责任单位：市中级人民法院、市市场监管局。

53. **提升企业破产数字化、信息化应用水平。**依托“郑好办”

平台的“破产一件事”专区，加强政府部门信息集成数据库建设，实现土地管理、房产管理、车辆管理、税务、职工社保、医保等信息的跨部门、跨平台查询和共用。牵头单位：市中级人民法院、市大数据局，责任单位：市资源规划局、市城建局、市住房保障局、市公安局、市税务局、市人社局、市市场监管局、市政务办、市医保局。

（十一）推进“高效办成一件事”改革

54. **巩固提升“一件事一次办”改革成效。**稳步推进“一件事”扩面提质增效，强化跟踪研判、流程优化、材料精简、数据共享，年底前新增企业、公民高频“一件事”30项，推动线上线下深度、高效协同。牵头单位：市政务办、市大数据局，责任单位：各审批职能部门、公共服务单位，各开发区管委会、区县（市）政府。

55. **扩大“免证可办”覆盖面。**聚焦企业和群众办理高频政务服务事项，年底前新增100个事项“免证可办”，推动群众和企业办事证照、材料应免尽免、可免尽免。牵头单位：市政务办、市大数据局，责任单位：各审批职能部门、公共服务单位，各开发区管委会、区县（市）政府。

56. **推进“跨省通办”。**依托省一体化政务服务平台，推动更多办理频次高、需求大的政务服务事项实现“跨省通办”，推动市、县（区）两级政务服务中心“跨省通办”受理窗口全覆盖，年底前推动100项“跨省通办”事项落地实施。牵头单位：市政务办、市大数据局，责任单位：各审批职能部门、公共服务单位，各开发

区管委会、区县（市）政府。

57. **推行“同城通办”**。聚焦公安、公积金、社保、医保、不动产、税务等高频政务服务事项，推行“限时办结+同城通办”，年底前实现200个事项“同城通办”，真正将便民服务送到群众“家门口”。牵头单位：市政务办，责任单位：各审批职能部门、公共服务单位，各开发区管委会、区县（市）政府。

58. **提升帮办代办能力**。健全线上线下帮办代办体系，明确人员配置、工作职责、责任边界、服务内容等，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。提供线上高频服务事项专业人工帮办代办，推行语音唤起、预约、办理和问答式引导等智能帮办服务，解决在线操作、材料上传、业务办理等方面问题。优化线下帮办代办工作机制，为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务。牵头单位：市政务办，责任单位：各审批职能部门、公共服务单位，各开发区管委会、区县（市）政府。

59. **推动“有诉即办”工作提质增效**。在各级政务服务大厅设立“有诉即办”专窗，推动有条件的乡镇（街道）便民服务中心设置“有诉即办”专窗，建立多层次诉求受理机制，拓宽服务范围。建立受理、办理、督办、反馈、回访全流程闭环工作机制，实现“有诉即接、有诉即应、有诉即办、有诉必办”。牵头单位：市政务办，责任单位：各审批职能部门、公共服务单位，各开发区管委会、区县（市）政府。

60. **扩展电子证照、电子印章应用场景**。加强电子证照数据

汇聚与管理，推动电子证照在政务服务事项“免证办”、行政执法和社会化领域“应用尽用”。优化企业云章平台功能，推动电子印章广泛应用。牵头单位:市大数据局，责任单位:各政务服务职能部门，各开发区管委会、区县（市）政府。

61. 提升“好差评”质效。加强监督检查，扎实推进“一事一评”，提升政务服务事项主动评价率。加强差评整改，及时调查、处理、反馈企业和群众的差评，确保差评按期整改率达100%，差评整改满意率达100%。牵头单位：市政务办、市大数据局，责任单位：各审批职能部门、公共服务单位，各开发区管委会、区县（市）政府。

（十二）加强知识产权创造保护和运用

62. 推进国家知识产权保护示范区建设。制定《郑州市国家知识产权保护示范区建设实施方案》，引进1-2家知识产权鉴定机构，全面加强知识产权保护，提升知识产权全链条保护能力。牵头单位：市市场监管局，责任单位：市中级人民法院、市委宣传部、市司法局。

63. 促进知识产权转化运用。制定《郑州市专利转化运用专项行动实施方案》，引导高校和科研机构梳理盘活存量专利，加快建立政府、高校、科研机构和企业常态化供需对接机制，提升专利质量和转化效率。依托国家知识产权公共运营服务平台交易运营（郑州）试点平台，加速知识产权市场化转化运用。牵头单位：市市场监管局，责任单位：市教育局、市科技局、市工信局。

64. **优化知识产权金融服务。**完善知识产权质押融资奖补政策，健全知识产权质押融资风险分担机制，创新知识产权金融产品，丰富质权实现方式，降低知识产权质押成本，着力解决企业融资难题，实现“知产”变“资产”。牵头单位：市市场监管局，责任单位：市金融局、市财政局、市工信局、市农委、市科技局。

65. **强化专利导航成果应用。**发挥专利导航在区域创新中的支撑作用，选择 1-2 个重点产业开展专利分析预警，发布《产业专利分析预警报告》。责任单位：市市场监管局、市工信局。

66. **加强知识产权纠纷调解能力建设。**提升海外知识产权纠纷处理能力，力争获批建设国家知识产权海外纠纷应对指导中心河南分中心郑州受理处。支持知识产权协会建立人民调解组织，加强调解员队伍建设。责任单位：市市场监管局、市委宣传部、市司法局。

67. **完善知识产权维权援助体系。**探索推出知识产权海外侵权责任险试点，指导保险机构搭建“承保前进行风险评估，承保中提供专业预警服务，出险后积极有效应对”的全链条工作机制，帮助企业以市场化手段解决涉外知识产权纠纷。责任单位：市市场监管局、市商务局。

68. **推动完善知识产权保护体系。**建立健全知识产权刑事、民事、行政、公益诉讼检察综合履职机制，推动构建知识产权大保护格局。依法打击影响企业创新发展的侵犯企业知识产权犯罪，加大对民营中小微企业原始创新保护力度，加大对假冒注册

商标、专利等侵犯知识产权犯罪的打击力度。责任单位：市检察院。

（十三）建强社会信用体系

69. **加强政务诚信建设。**完善政府诚信履约机制，依托“互联网+督查”平台、违约拖欠中小企业款项登记（投诉）平台、营商环境投诉举报平台等受理、归集违约失信投诉，将经认定的违约失信信息实时共享至市信用平台；开展党群机关和政府部门（含事业单位）被列入严重失信主体名单治理，在债务融资、政府采购、招标投标、招商引资等领域开展政府失信行为专项治理。推动政府部门在职能范围内依法依规进行失信惩戒，包括但不限于限制政府资金支持、限制申请扶持政策、取消评优评先、限制参加政府采购等。牵头单位：市发展改革委，责任单位：市委政法委、市中级人民法院、市工信局、市财政局、市商务局、市人社局等市级部门，各开发区管委会、区县（市）政府。

70. **提升信用信息归集数量、质量。**推进市信用平台三期建设，修改完善《郑州市公共信用信息目录》，加强纳税、水、气、暖、不动产、科技研发等相关信息和司法裁决、经营管理、监管评价、发展创新、合同履行等专项数据归集，推动信用信息“应归集尽归集”；力争“双公示”信息及行政强制、行政奖励、行政确认、行政裁决、行政监督检查等信息上报率、合规率、及时率达到100%；力争将统一社会信用代码重错码率降为0%；市信用平台按时完成信息系统安全等级保护备案、测评，确保系统稳

定、数据安全。牵头单位:市发展改革委,责任单位:市大数据局、市市场监管局、市司法局、市中级人民法院、市税务局、市资源规划局、市科技局等市级部门,郑州自来水投资控股有限公司、郑州华润燃气股份有限公司、郑州热力集团总公司,各开发区管委会、区县(市)政府。

71. 完善事前、事中、事后信用监管。推广落实事前信用承诺制度,提升信用承诺制度应用水平;在政府采购、招标投标、行政审批、市场准入、资质审核等领域行政管理和政务服务过程中应用信用报告的基础上,拓宽信用报告应用范围,逐步实现领域全覆盖;制定《郑州市关于推行市场主体以公共信用信息报告代替有无违法记录证明的实施方案》;运用省级公共信用综合评价结果开展信用监管,将评价结果与部门日常监管、双随机抽查等工作相结合,实施差异化管理,多领域、常态化反馈抽查任务抽查、结果和应用成效;推动各类政务服务平台将查询市场主体信用状况信息嵌入政务服务工作流程,规范化、机制化开展信用奖惩;探索建立跨部门跨平台信用修复协同机制,助力企业重塑信用。牵头单位:市发展改革委,责任单位:市财政局、市大数据局、市市场监管局、市政务办等市级部门,各开发区管委会、区县(市)政府。

72. 建立社会信用信息“四书同达”服务机制。按照‘谁产生、谁提供、谁负责’原则,各级具有行政许可、行政处罚、行政奖励、行政给付等职权的职能部门,在作出行政决定的同时,向行

政相对人发放信用信息公示告知书或主动告知信息公示网站、异议及修复流程等内容，让经营主体全方位了解自身信用状况。牵头单位：市发展改革委，责任单位：市级行业主管部门。

73. 推动多平台信用数据共享共用。依托国家企业信用信息公示系统(部门协同监管平台-河南)、河南省信用信息共享平台，每月公示行政许可、行政处罚等信息，实现数据共享。牵头单位：市市场监管局、市发展改革委，责任单位：郑州市涉企信息归集联席会各成员单位、郑州市社会信用体系建设工作各成员单位。

74. 丰富“信用+”应用创新场景。在租赁、交通、物流、文旅、医疗、家政、养老、中介、社会治理等行业领域持续开展“信用+”创新，丰富应用场景；加强个人信用积分“商鼎分”宣传，完善“商鼎分”功能，上线更多信用生活服务场景，推动与其他城市互认互通，共享激励场景；在全市范围内组织开展“信用+社区治理”，探索社会信用体系建设和城市基层治理有机融合模式。牵头单位：市发展改革委，责任单位：市住房保障局、市交通局、市物流口岸局、市卫健委、市商务局、市民政局、市公安局等市级部门，各开发区管委会、区县（市）政府。

75. 防范和化解拖欠中小企业账款。聚焦机关、事业单位、大型企业中小企业形成的货物、工程、服务款项拖欠（已进入司法程序的除外），集中化解存量欠款，严防新增拖欠。建立拖欠账款定期披露、劝告指导、主动执法制度。完善拖欠账款投诉处理和信用监督机制，加大对恶意拖欠账款案例的曝光力度。完

善拖欠账款清理与审计、督查、巡视等制度的常态化对接机制。牵头单位：市工信局，责任单位：市财政局、市国资委、市发展改革委、市审计局、市人社局、市城建局、市金融局，各开发区管委会、区县（市）政府。

（十四）持续打造提升宜居宜业环境

76. **加大高新技术企业培育力度。**开展国家科技型中小企业及郑州市科技型企业评价入库工作，将创新基础好、发展潜力大的科技型中小企业纳入高新技术企业培育库，加强对入库企业的动态管理与跟踪服务，壮大高企后备库。强化部门协同，及时兑现各种配套政策，提升高企服务水平。力争全年认定高新技术企业 1000 家。责任单位：市科技局。

77. **打造创新人才引育高地。**深入落实“郑聚英才计划”，完善人才认定和培养等配套政策，举办招才引智专场系列活动。持续开展“百企百站引博行动”，新设一批国家级博士后科研工作站和省、市博士后创新实践基地，新设博士后工作平台 10 家，引进博士以上优秀青年人才 1000 名。牵头单位：市人社局，责任单位：市科技局、市教育局、市卫健委、市工信局、市财政局，各开发区管委会、区县（市）政府。

78. **塑造城市文旅品牌形象。**统筹文化传播和旅游推广，全力做好“天地之中 华夏之源 功夫郑州”城市品牌打造。积极宣传郑州城市形象，突出城市品牌标志性元素。实施精品旅游景区优化提升工程，发展旅游新业态新场景，鼓励创建国家级旅游度假

区，积极创建国家 5A 级旅游景区。推进嵩山旅游区建设世界级旅游目的地，进一步擦亮嵩山少林“金字招牌”。牵头单位：市文化广电和旅游局，责任单位：各开发区管委会、区县（市）政府。

79. 提升公共文化服务效能。打造一批融图书阅读、艺术展览、文化创意、非遗体验、文化沙龙、轻食餐饮等功能多元的新型文旅空间。发挥郑州文旅云示范作用，推动开发区、区县（市）文化云平台建设，完成省、市、县文化云互联互通，实现资源共建共享。发挥文化馆总分馆数字化试点示范作用，推动文化馆分馆数字化建设。推进乡村文化合作社建设。牵头单位：市文化广电和旅游局，责任单位：各开发区管委会、区县（市）政府。

80. 实施文化惠民工程。组织开展“舞台艺术进乡村、进社区”“精品剧目演出活动”“戏曲进校园”等文化惠民活动。组织开展中国国家画院联展、全国第十三届书法篆刻展等高质量展览。办好 2024 年全民阅读“朗读之星”评选、“天中讲坛”公益讲座等文化品牌活动，培育文旅融合新品牌“廊里文化市集”，实现文化市集、文创展示、文化演绎本土化展示。牵头单位：市文化广电和旅游局，责任单位：各开发区管委会、区县（市）政府。

81. 推进居民服务“一卡通”建设。结合智慧城市和数字社会发展，创新电子证照、线上服务、数字空间等数字应用。扩大社保卡在校园、企业、园区、社区、养老助餐、工资发放、工会等的应用，推进儿童学生、老年人、残疾人、农民工、灵活就业人员、新就业形态劳动者等重点人群“一卡通”服务，电子社保卡人

口覆盖率达到 72%以上。推动郑州都市圈以社保卡为载体实现文化旅游、交通出行的同城待遇。牵头单位：市人社局，责任单位：市财政局、市教育局、市民政局、市国资委、市卫健委、市医保局、市残联、市总工会，各开发区管委会、区县（市）政府。

82. 阶段性降低职工基本医疗保险缴费费率。继续执行阶段性降费率政策，进一步减轻参保单位和灵活就业人员负担。2024 年力争为全市各类用人单位及灵活就业人员减轻经济负担不少于 13.85 亿元，减少财政支出不少于 1.8 亿元。牵头单位：市医保局，责任单位：市财政局、市税务局、航空港区税务局。

83. 提升学位供给。推进市区中小学建设，2024 年市区拟开工建设中小学 10 所，投入使用中小学 15 所，提供 2.76 万个中小学学位。稳步推进市重大项目建设，加快推进高中阶段学校建设。扎实推进义务教育学校办学条件改善工作，指导各区县（市）推进全市义务教育薄弱环节改善与能力提升学校项目落地。督促各县（市）加强农村寄宿制学校建设。牵头单位：市教育局，责任单位：市发展改革委、市财政局、市资源规划局、市城建局、市生态环境局、市文物局、市林业局、市城管局、市政府督查室、市重点项目建设推进中心、市农委，各开发区管委会、区县（市）政府。

84. 推动教育“三高”建设。推进学前教育普惠保障，提升学前教育公办园在园幼儿占比和普惠性幼儿园覆盖率。深化集团化办学和新优质学校创建，推进义务教育优质均衡。推进普通高中

特色发展，加快我市国家级“双新”示范区、郑州市第二高级中学等3所学校国家级“双新”示范校内涵建设。推进高等教育内涵提升，支持郑大、河大“双一流”建设、哈工大郑州研究院高质量建设。牵头单位：市教育局，责任单位：市发展改革委、市工信委、市财政局、市人社局，各开发区管委会、区县（市）政府。

85. 提升医疗服务水平。创新中西医结合发展医疗服务模式，打造“中医药+”试点医院，将中医药服务全方位全周期融入诊疗服务全过程，形成郑州中医药发展亮点。提升院前急救服务能力，优化升级指挥调度大厅，开发“120”视频报诊功能，推进院前急救网络互联互通，探索推行急救患者“上车即分诊，上车即入院”院前急救模式。责任单位：市卫健委。

86. 提升生态环境质量。开展绿色发展帮扶、技术研讨交流等多种形式培训，指导企业对照标杆补齐短板、夯实基础；整合执法、监测、行业专家等力量，开展现场诊断、靶向施策，助力企业改造提升，推动产业绿色低碳高质量发展。推动全市水环境质量持续改善，完成国家、省定目标任务，南水北调中线总干渠水质稳定达到Ⅱ类；全市集中式饮用水水源地取水水质达标率达到100%（自然本底值高除外）。推动全市土壤环境质量持续改善，推进土壤污染重点监管单位土壤及地下水自行监测，持续推进村庄环境整治，提升农村生态环境水平，保障全市土壤环境安全。牵头单位：市生态环境局，责任单位：市水利局、市资源规划局、市农委、市工信局。

87. 推动道路运输高质量发展。推进郑州都市圈毗邻城市客运班线公交化运营改造，增强城际班线服务质效。力争开通1条城际公交，开通以郑州为中心的近郊公交线路3条以上。推进公共交通一体化融合发展，通过建设接驳微枢纽、优化线网结构、增开接驳线路、发展无缝换乘、联程优惠换乘等措施，加强公交与地铁的精准接驳、融合发展。推进旅游集散、一站多点、智慧车站建设。加快货运服务转型升级，推进货运车型标准化，创建规范化、标准化“司机之家”1—2个。责任单位：市交通局。

88. 推进交通运输数字化转型。加快推进全市普货车辆动态监控系统升级，规范提升大货车智能化安全监管水平。完善重大桥梁隧道信息化监测体系，推动重要路段和节点交通感知网络全覆盖，健全基础设施、路网运行等数字监测体系。责任单位：市交通局。