



# 团 体 标 准

T/CCPITCSC XXXX—2025

---

## 县区营商环境服务能力建设指南

Guidance for the construction of county-level business environment service capabilities

（征求意见稿）

2025 – XX – XX 发布

2025 – XX – XX 实施

---

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发 布

目 次

前言 ..... III

引言 ..... IV

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本原则 ..... 1

    4.1 县区统筹，上下联动 ..... 1

    4.2 标准引领，创新驱动 ..... 1

    4.3 需求导向，精准服务 ..... 1

    4.4 法治保障，公平公正 ..... 1

    4.5 绿色低碳，可持续发展 ..... 1

5 组织统筹能力 ..... 2

    5.1 领导机制建设 ..... 2

    5.2 协同机制建设 ..... 2

    5.3 队伍建设与培训 ..... 2

6 政策落实能力 ..... 2

    6.1 政策集成与解读 ..... 2

    6.2 政策落实与督查 ..... 2

    6.3 企业帮扶与服务 ..... 2

7 政务服务能力 ..... 2

    7.1 政务服务标准化 ..... 2

    7.2 政务服务便利化 ..... 3

    7.3 政务服务创新化 ..... 3

8 金融服务能力 ..... 3

    8.1 普惠金融服务下沉 ..... 3

    8.2 融资对接平台建设 ..... 3

    8.3 融资服务标准化管理 ..... 3

9 执法监管能力 ..... 3

    9.1 执法规范化建设 ..... 3

    9.2 监管精细化建设 ..... 3

    9.3 服务型执法建设 ..... 3

10 作风建设与监督评价 ..... 4

    10.1 工作作风建设 ..... 4

    10.2 监督机制建设 ..... 4

    10.3 考核评价体系 ..... 4

11 保障机制 ..... 4

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 11.1 经费保障 .....                  | 4 |
| 11.2 信息化支撑 .....                 | 4 |
| 11.3 宣传引导 .....                  | 4 |
| 附录 A（资料性） 县区营商环境建设责任部门 .....     | 5 |
| 附录 B（资料性） 县区营商环境工作制度 .....       | 6 |
| B.1 联席会议制度 .....                 | 6 |
| B.2 督查通报制度 .....                 | 6 |
| B.3 考核评价制度 .....                 | 6 |
| B.4 企业帮扶制度 .....                 | 6 |
| 附录 C（资料性） 县区营商环境服务能力评估指标体系 ..... | 7 |
| 参考文献 .....                       | 8 |

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国国际贸易促进会商业行业委员会营商环境监测中心提出。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

## 引 言

营商环境是县区经济发展的核心竞争力，优化县区营商环境是推动乡村振兴、促进县区经济高质量发展的重要抓手。县级行政区域作为连接国家宏观政策与基层微观实践的核心纽带，其营商环境建设直接关系到市场主体活力和群众获得感。在经济高质量发展进程中，县区经济作为国民经济的重要基础，其发展活力与竞争力对区域乃至全国经济格局影响深远。

为全面提升县区营商环境服务能力，提升服务效率与质量，增强县区对各类资源的吸引力，激发市场主体活力，推动县区经济持续健康发展，缩小城乡、区域间的发展差距，打造便捷高效、公平透明、法治规范的县区营商环境，特制定本文件。

# 县区营商环境服务能力建设指南

## 1 范围

本文件确立了县区营商环境服务能力建设的基本原则，规定了组织统筹、政策落实、政务服务、金融服务、执法监管、作风建设、保障机制等方面的内容与要求。

本文件适用于县区范围内各级政府部门、营商环境服务机构（含金融机构、法律服务机构）及市场主体的服务能力建设与评估，包括县区政务服务中心及各进驻部门、县区各职能部门、乡镇（街道）人民政府（办事处）及基层站所等涉及营商环境服务的机构，以及在县区内开展经营活动的各类市场主体。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**县区营商环境** county-level business environment

县级行政区内影响市场主体设立、经营、发展和退出的各类外部条件和因素的总和，包括政务环境、市场环境、法治环境、人文环境、创新环境等。

### 3.2

**营商环境服务机构** business environment service institution

为市场主体提供与营商环境相关的服务的外部机构，涵盖金融机构、法律服务机构、会计审计机构、咨询服务机构、知识产权服务机构、人力资源服务机构等。

## 4 基本原则

### 4.1 县区统筹，上下联动

建立县区营商环境建设领导小组统筹机制，强化县区部门对乡镇（街道）、基层站所的指导、协调和资源支持，形成县乡协同、部门联动的工作格局。

### 4.2 标准引领，创新驱动

以标准化建设为基础，结合县区实际创新服务模式，推动政务服务、执法监管等流程优化和技术应用，提升服务效能。

### 4.3 需求导向，精准服务

以市场主体和群众需求为导向，聚焦高频事项和痛点难点问题，提供个性化、精准化服务，增强获得感。

### 4.4 法治保障，公平公正

严格遵循法律法规，规范行政行为，强化执法监督，保障市场主体平等参与市场竞争，营造公平公正的法治环境。

### 4.5 绿色低碳，可持续发展

将生态环境保护与营商环境建设相结合，推动绿色审批、低碳监管，引导市场主体践行绿色发展理念，促进经济社会可持续发展。

## 5 组织统筹能力

### 5.1 领导机制建设

成立由县区主要领导牵头的营商环境建设领导小组，统筹推进全县营商环境服务能力建设工作。  
设立县区营商环境服务机构，负责日常协调、督促检查和考核评价等工作。  
各乡镇（街道）、县直部门成立相应工作机构，明确分管领导和专职人员，形成三级联动工作体系。

### 5.2 协同机制建设

建立县区部门联席会议制度，定期研究解决跨部门、跨领域的营商环境问题。  
完善县乡协同服务机制，推动县区审批服务事项向乡镇（街道）延伸，实现“就近办、一次办”。  
建立营商环境建设与乡村振兴、产业发展等工作的联动机制，形成政策合力。

### 5.3 队伍建设与培训

加强县区营商环境专业队伍建设，配备专职工作人员，提升统筹协调和专业服务能力。  
制定年度培训计划，对县区部门、乡镇（街道）及基层站所工作人员开展营商环境政策、业务技能、服务规范等培训。  
建立人才交流机制，组织赴先进地区学习考察，借鉴优秀经验做法。

## 6 政策落实能力

### 6.1 政策集成与解读

统一梳理县区涉企政策，建立“县区营商环境政策库”，涵盖产业扶持、财政补贴、税费减免、市场准入等内容。  
通过图文解读、视频讲解、案例分析等形式，多渠道开展政策宣传。  
建立政策解读专家库，为企业提供“一对一”政策咨询和解读服务，提高政策知晓率和转化率。  
提供政策精准匹配服务，利用大数据分析企业类型、规模和需求，为企业推送个性化政策清单，提高政策匹配度。

### 6.2 政策落实与督查

制定县区政策落实责任清单，明确责任部门、落实时限和工作要求。  
建立政策落实跟踪机制，定期开展政策落实情况评估，及时发现和解决问题。  
强化政策落实督查，将营商环境政策落实情况纳入县区政府重点督查事项，对落实不力的部门和单位进行问责。

### 6.3 企业帮扶与服务

建立县区领导干部联系企业制度，定期走访重点企业，帮助解决实际困难。  
开展“惠企政策进园区、进企业”专项行动，针对不同行业、不同规模企业的需求，提供精准化政策服务。  
建立企业问题诉求快速响应机制，通过12345热线、营商环境服务平台等渠道，及时收集和解决企业反映的问题。

## 7 政务服务能力

### 7.1 政务服务标准化

县区政务服务中心按照“三集中、三到位”要求，实现审批服务事项集中办理、审批权限集中到位。  
统一县区政务服务事项名称、编码、依据、条件、流程、时限、收费标准和申请材料等要素，编制标准化办事指南。  
推动乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站与县区政务服务中心标准化建设，实现服务流程、服务标准、服务规范“三统一”。

## 7.2 政务服务便利化

推行“一窗受理、集成服务”改革，在县区政务服务中心设置综合受理窗口，实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”。

推广“互联网+政务服务”，提升县区政务服务平台功能，实现更多事项“网上办、掌上办、自助办”。

开展“一件事一次办”集成服务，围绕企业和群众高频办理的“一件事”，整合审批服务事项，优化办理流程，减少办理环节和材料。

## 7.3 政务服务创新化

推行“帮办代办”服务，在县区政务服务中心和乡镇（街道）便民服务中心设立帮办代办窗口，为企业和群众提供全流程帮办代办服务。

探索“延时服务”“预约服务”“上门服务”等特色服务，满足企业和群众个性化需求。

推进政务服务向园区、商圈、社区等延伸，设立便民服务站，实现“就近办、家门口办”。

# 8 金融服务能力

## 8.1 普惠金融服务下沉

推动县区金融机构建立普惠金融服务专窗，针对中小微企业、个体工商户等市场主体提供定制化融资方案。明确金融机构在县区的服务覆盖率指标，要求每年至少开展2次普惠金融政策宣讲会，确保县区企业对信贷政策知晓率不低于80%。

## 8.2 融资对接平台建设

搭建县区企业融资综合服务平台，整合银行、担保、征信等机构资源，实现融资需求线上申报、智能匹配和进度跟踪。平台须具备以下功能：

- 企业信用信息共享，对接全国信用信息平台，简化融资审核流程；
- 融资产品公示，定期更新金融机构信贷产品目录及申请条件；
- 融资进度查询，企业可实时跟踪贷款审批状态。

## 8.3 融资服务标准化管理

制定县区金融服务质量标准，明确以下核心指标：

- 企业首贷审批时限≤7个工作日，续贷审批时限≤3个工作日；
- 小微企业贷款利率上浮幅度不超过基准利率的30%，并定期公布县区平均融资成本；
- 建立金融服务投诉响应机制，投诉处理反馈时限≤5个工作日。

# 9 执法监管能力

## 9.1 执法规范化建设

建立县区行政执法事项清单，明确执法主体、执法依据、执法权限和执法责任。

规范行政执法程序，落实行政执法公示制度、执法全过程记录制度和重大执法决定法制审核制度。统一县区行政执法文书格式和制作标准，加强行政执法人员资格管理和培训，提升执法水平。

## 9.2 监管精细化建设

推行“双随机、一公开”监管，建立健全随机抽查事项清单、检查对象名录库和执法检查人员名录库，规范抽查程序和结果公示。

推进信用监管，建立县区市场主体信用档案，实行信用分级分类监管，对失信主体实施联合惩戒。

加强重点领域监管，针对食品药品、安全生产、环境保护等关系人民群众生命财产安全的领域，加大监管力度，守牢安全底线。

## 9.3 服务型执法建设

推行“柔性执法”，对轻微违法行为，以教育引导为主，依法从轻、减轻或免于处罚。  
开展“执法+服务”活动，在执法过程中向企业宣传法律法规和政策，帮助企业规范经营行为。  
建立行政执法争议协调机制，及时解决执法过程中出现的争议和问题，维护市场主体合法权益。

## 10 作风建设与监督评价

### 10.1 工作作风建设

强化服务意识，推行文明服务规范，要求工作人员使用文明用语，态度热情、举止得体。  
严肃工作纪律，严禁推诿扯皮、吃拿卡要等行为，建立健全作风建设长效机制。  
开展营商环境服务评选活动，树立先进典型，营造比学赶超的良好氛围。

### 10.2 监督机制建设

建立县区营商环境监督机制，邀请人大代表、政协委员、企业代表、群众代表等担任监督员，开展常态化监督。

畅通投诉举报渠道，通过“办不成事”反映窗口、投诉电话、电子邮箱等方式，及时受理和处理企业和群众的投诉举报。

加强舆论监督，通过媒体曝光损害营商环境的典型案例，形成震慑效应。

### 10.3 考核评价体系

制定县区营商环境考核评价办法，将营商环境建设纳入县直部门和乡镇(街道)年度考核重要内容。  
建立多元化评价机制，定期开展企业满意度调查、第三方评估等，客观评价县区营商环境服务能力。  
强化考核结果运用，对考核优秀的部门和单位予以表彰奖励，对考核落后的进行约谈整改。

## 11 保障机制

### 11.1 经费保障

县区财政将营商环境建设经费纳入年度预算，保障政务服务平台建设、标准化改造、人员培训等工作需要。

加大对乡镇(街道)便民服务中心和基层站所设施设备更新、信息化建设的投入，提升基层服务能力。

### 11.2 信息化支撑

完善县区政务信息资源共享平台，打通部门数据壁垒，实现政务数据跨部门、跨层级共享共用。  
推进“互联网+监管”系统建设，整合监管数据，提升监管智能化水平。  
利用大数据、人工智能等技术，开展营商环境数据分析和预警，为决策提供支持。

### 11.3 宣传引导

加大县区营商环境建设宣传力度，通过政府网站、微信公众号、新闻媒体等渠道，宣传解读政策措施，推广先进经验。

开展“营商环境宣传月”活动，营造全社会关心、支持、参与营商环境建设的良好氛围。

加强与企业和群众的沟通交流，及时回应社会关切，提升县区营商环境的知名度和美誉度。

**附 录 A**  
**(资料性)**  
**县区营商环境建设责任部门**

县区营商环境建设责任部门见表A.1。

**表A.1 县区营商环境建设责任部门**

| 序号 | 部门            | 职责                                                               |
|----|---------------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | 县/区营商环境服务中心   | 统筹协调全县营商环境建设工作，组织实施考核评价；协调跨部门服务事项，督促政策落实；受理企业诉求并跟踪督办             |
| 2  | 县/区政务服务管理局    | 推进政务服务标准化、规范化、便利化建设，落实“一件事一次办”，优化线上线下办理流程                        |
| 3  | 县/区市场监督管理局    | 加强市场监管执法，规范市场主体行为；推进“双随机、一公开”监管，维护公平竞争秩序；负责知识产权保护与服务             |
| 4  | 县/区发展和改革委员会   | 统筹政策制定，协调产业扶持、项目审批等事项                                            |
| 5  | 县/区司法局        | 推进法治政府建设，规范行政执法程序；提供法律咨询服务，协调行政执法争议；推动信用监管与柔性执法机制建设              |
| 6  | 县/区税务局        | 落实税收优惠政策，开展政策解读与辅导；压缩办税时限，优化税收服务流程                               |
| 7  | 县/区人力资源和社会保障局 | 提供人才招聘、技能培训、劳动纠纷调解等服务                                            |
| 8  | 县/区自然资源和规划局   | 保障项目用地供应，优化土地审批流程；推进不动产登记便利化，缩短登记办理时限                            |
| 9  | 县/区住房和城乡建设局   | 推进工程建设项目审批全流程优化，压缩审批时限；规范建筑市场秩序，提升工程服务效率                         |
| 10 | 县/区供电局        | 保障县区电力供应，优化电力营商环境。简化用电报装流程，缩短办电时间，降低企业用电成本；为重点项目提供电力保障服务，提高供电可靠性 |
| 11 | 县/区工业和信息化局    | 推动产业结构调整与升级，落实惠企政策，助力企业争取资金支持；维护中小企业权益，排查化解账款拖欠                  |
| 12 | 县/区商务局        | 组织招商活动，促进外资引进，为企业拓展市场、提升竞争力创造条件                                  |
| 13 | 县/区人民法院       | 公正高效审理涉企商事、行政案件，依法保护企业合法权益；提供法律咨询与风险提示，助力企业提升合规经营水平              |
| 14 | 县/区财政局        | 保障营商环境建设经费，落实财政扶持政策                                              |
| 15 | 各乡镇（街道）       | 落实县区营商环境建设各项任务，提升基层服务能力                                          |

**附 录 B**  
**（资料性）**  
**县区营商环境工作制度**

**B.1 联席会议制度**

定期召开县区部门营商环境工作联席会议，研究解决跨部门问题，部署重点工作。

**B.2 督查通报制度**

建立营商环境建设督查机制，定期开展督查，通报工作进展和存在问题。

**B.3 考核评价制度**

制定县区营商环境考核评价指标体系和办法，开展年度考核评价。

**B.4 企业帮扶制度**

建立县区领导干部联系企业、部门包联企业制度，开展精准帮扶。

## 附 录 C

(资料性)

## 县区营商环境服务能力评估指标体系

县区营商环境服务能力评估指标体系见表C.1。

表C.1 县区营商环境服务能力评估指标体系

| 一级指标    | 二级指标        | 评分标准                       |
|---------|-------------|----------------------------|
| 政务服务效率  | 事项网上可办率     | ≥90%得10分，每降低5%扣2分。         |
| 政策落实成效  | 企业政策知晓率     | ≥80% 得 15 分，每降低 10% 扣 3 分。 |
| 市场监管满意度 | “双随机” 抽查覆盖率 | 100%得10分，每降低10%扣2分。        |
| 企业满意度   | 营商环境总体满意度   | ≥85分（百分制）得20分，每降低5分扣4分。    |

## 参 考 文 献

- [1] 优化营商环境条例（中华人民共和国国务院第 722 号令）
  - [2] GB/T 39000-2019 营商环境评价体系
  - [3] GB/T 32169—2015 政务服务中心运行规范（所有部分）
  - [4] GB/T 32170—2015 政务服务中心标准化工作指南（所有部分）
  - [5] GB/T 36112—2018 政务服务中心服务现场管理规范
  - [6] GB/T 36113—2018 政务服务中心服务投诉处置规范
  - [7] GB/T 39734—2020 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范
  - [8] GB/T 42418—2023 基层政务公开工作指南
  - [9] SF/T 0084—2021 全国司法所工作规范
  - [10] DB41/T 1911—2019 政务服务中心建设规范
  - [11] DB41/T 2178—2021 政务公开工作规范
  - [12] 中共中央 国务院关于促进民营经济发展壮大的意见
  - [13] 关于进一步优化营商环境更好服务市场主体的实施意见（国办发〔2020〕24 号）
  - [14] 中共中央《中国共产党党和国家机关基层组织工作条例》（2019 年 11 月 29 日中共中央政治局会议修订发布）
  - [15] 国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见（国办发〔2023〕29 号）
  - [16] 国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见（国发〔2022〕5号）
-