

# 泰安市人民政府办公室

泰政办字〔2022〕37号

## 泰安市人民政府办公室 关于实行“企业服务专员”制度的通知

各县、市、区人民政府，各功能区管委会，市政府各部门、直属单位，省属以上驻泰各单位：

为进一步加大服务企业工作力度，推进涉企政策落地落实，持续优化我市营商环境，助力全市经济社会高质量发展，经市政府同意，确定实行“企业服务专员”制度，现就有关事项通知如下：

### 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，深入贯彻落实国家、省关于优化营商环境工作的部署要求，坚持以企业为本、以服务为先，以助力企业高质量发展为目标，以提升企业家满意度和获得感为出发点，以为企业纾困解难为着力点，以营造尊商重商

亲商爱商政务环境为关键,积极实行“企业服务专员”制度,组织发动各级党政机关干部深入企业了解情况、宣传政策、收集问题、解决问题,用真诚服务赢得企业认同,让企业切身感受到党和政府的关怀。

## 二、工作原则

(一)分级负责、属地管理。县、乡两级是解决企业发展具体问题的责任主体,各县(市、区)、功能区可在已实施的“企业秘书”“机关干部包保”等为企业服务模式基础上,建立符合自身实际的“企业服务专员”制度。市级重点负责协调解决资源要素保障和政策供给等方面的重大问题,可为重大项目直接选派“企业服务专员”。

(二)有需必应、无事不扰。尊重企业主体地位,更好发挥服务作用,做到“帮忙不添乱、参与不干预、服务不包办”,坚决避免影响和干扰企业正常生产经营秩序。

(三)实际实效、既亲又清。以提升企业全生命周期服务质量和效率为重点,弄清弄实企业难点痛点,依法依规、诚心诚意为企业排忧解难,杜绝形式主义。

(四)不留死角、全面覆盖。各级党政机关要坚持选优配强原则,选派热心服务企业、熟悉涉企政策和企业生产经营情况人员作为“企业服务专员”。每家企业至少配备1名服务专员,每名服务专员可以同时服务2-3家企业。

## 三、“企业服务专员”队伍建设方式

(一)县乡分级选派。按照“分级负责、属地管理”的原则,县乡两级负责为本辖区内的企业选派“企业服务专员”。具体选派

范围、要求和方式等可根据各自实际情况和现有工作基础,结合本通知进一步完善规范。

(二)市级各行业领域主管部门按照工业(除规上以外)、农林牧渔业、批发和零售业、住宿和餐饮业、建筑业、房地产、交通运输和邮政、文化旅游、体育、医疗卫生、科学研究和技术服务、软件和信息技术、教育、金融保险等各行业领域,包保联系各县(市、区)、功能区为企业服务工作,选派1名县级干部、2-3名科级干部(或指定业务科室)负责包保,协调解决企业需要市级层面协调解决的难点、堵点问题。

(三)规模以上工业企业由市新型工业化强市建设推进委员会办公室统筹协调,各产业链(集群)工作专班、市工业和信息化局负责选派。

(四)市属四户企业集团由市国资委负责选派。

#### **四、工作职责及工作方式**

##### **(一)工作职责**

“企业服务专员”要当好服务企业发展的“店小二”,认真履行掌握企业情况、宣传解读政策、协调解决问题、协助审批服务、争取政策资源、维护营商环境等职责。

1. 掌握企业情况。深入企业现场和项目一线,全面了解企业基本情况(包括生产经营状况、项目需求、产品市场等),认真听取企业生产经营和项目建设中存在的问题和需求,以及对营商环境、涉企服务等方面的意见建议。

2. 宣传解读政策。要及时向企业宣讲各级出台的涉企政策,提高政策覆盖面、知晓率、匹配度,帮助企业用好用活用足优惠政策

策,切实解决好政策落地“最后一公里”问题。

3. 协调解决问题。对企业反映需要协调解决的困难、问题和有关诉求认真做好登记,形成工作台账。能协调解决的马上帮助解决,协调不了的要及时按程序反馈上报。

4. 协助审批服务。鼓励开展项目审批全程帮代办服务,通过采取协调联系、代理跑腿、跟踪服务等方式,帮助企业缩短项目审批时间,确保项目早获批、早落地、早建设、早达产、早见效。

5. 协调争取资源。积极主动向企业提供行业动态、投资动向、市场供求等有效信息。对接企业上市、产品研发、市场拓展等需求,做好政策争取、项目争取、资金争取、人才争取等工作。

6. 维护营商环境。对于干扰企业正常生产经营、侵害企业合法权益、损害企业家良好形象等违法违规问题,要向有关方面及时反映、协助查处、坚决制止,维护支持尊重企业、支持尊重企业家的良好环境。

## (二)工作方式

1. 构建服务常态化。按照“有需必应、无事不扰”原则,“企业服务专员”到企业走访频次不作统一规定,但原则上每月至少一次,平时应通过电话、微信等方式保持常态化联系,发现问题及时协调解决。

2. 建立服务联系卡。将“企业服务专员”的姓名、单位及职务、联系方式、职责任务等内容制作成联系卡,挂牌上墙,告知企业,主动接受监督。被联系企业要确定1-2名同志担任联络员,实现与“企业服务专员”的实时沟通联络。定期开展“企业服务专员”交流会和工作推进会,拓展政企联系沟通渠道。

3. 建立服务台账。“企业服务专员”要建立服务台账,实时记录开展服务情况,包括服务企业、服务时间、服务内容、服务成效。对企业提出的困难问题和诉求信息要重点记录,提倡将问题、意见形成调研报告或工作汇报,形成可供借鉴、复制的经验及决策参考。

## 五、建立健全问题解决机制

强化结果导向,将解决问题作为实行“企业服务专员”制度的重点和目的。建立健全问题收集“建账编号”、问题解决“督导挂号”、问题反馈“跟踪销号”的“三位一体”运行体系,形成受理、转办、反馈闭环工作机制,做到“事事有回应、件件有落实”,持续提高为企服务实效。

(一)问题收集机制。“企业服务专员”要深入企业,加强调研,全方位主动收集信息,听取企业意见建议,掌握企业生产经营中存在问题困难及诉求;要加强信息归纳总结、分析研判,分行业领域分类建立问题台账,靶向治疗,为做好涉企工作提供有力指引。

(二)问题解决机制。坚持“分级分类、属地管理为主”,和“一般问题县级自行解决,复杂问题市级协调解决,特殊问题市领导统筹研究”的原则,各级各部门要主动担当作为,不推不拖,紧密结合自身职责定位,认真负责为企业解决实际问题。

(三)问题反馈机制。对建账受理问题,通过面对面反馈、书面反馈、电话反馈等形式,及时向企业反馈办理进度;对已办结问题,向其反馈办理结果,提振企业家信心,积极构建亲清新型政商关系。

## 六、组织保障

(一)加强组织领导。各级各有关部门和单位要提高思想认识、强化人员配备、健全工作机制,把实行“企业服务专员”制度作为优化营商环境推动经济高质量发展的有效抓手,统筹整合资源,扎实有序推进,确保取得实效。各县(市、区)、功能区要明确专门机构,结合各自实际和工作基础,进一步完善优化“企业服务专员”制度,切实把服务企业工作做细、做实、做出成效。市直各职能部门要明确一个内部科室牵头抓好“企业服务专员”工作,积极开展选派服务工作,加强和县(市、区)、功能区的沟通联系,并将包保情况报市持续深入优化营商环境和推进政府职能转变领导小组办公室。市大数据中心、市工业和信息化局等部门要针对“企业服务专员”工作实际,抓紧开发建设企业数据库和“企业服务专员”管理平台,充分运用大数据手段适时反映和管理“企业服务专员”工作开展情况。

(二)加强督导考核。各县(市、区)、功能区,市直各职能部门要加强对“企业服务专员”的日常管理,并就服务企业情况进行跟踪指导和督促检查。市持续深入优化营商环境和推进政府职能转变领导小组办公室将不定期开展专项督导,并将各县(市、区)、功能区、市直各职能部门“企业服务专员”工作开展情况纳入优化营商环境季度考核评价,年底计入全市高质量发展综合绩效考核成绩(推进优化营商环境指标)。

(三)加大舆论宣传。充分利用各级报刊、电视、广播、网络等新闻媒体进行重点宣传,全方位展示我市“企业服务专员”工作进展和成效。要及时总结提炼经验做法,对服务企业发展成效突出

的,大力宣传表扬,强化示范带动,形成全市上下倾心倾情倾力服务企业发展的浓厚氛围。

(四)严肃纪律要求。加强“企业服务专员”工作事前事中事后监管,督促其严守各项法律法规纪律要求,持续改进工作作风,不搞形式,不走过场,严禁以服务企业之名谋取个人私利。对工作不力、措施不实等不作为、慢作为问题,以及存在“管卡压”“推拖绕”等形式主义、官僚主义问题的,要依纪依法严肃查处。

泰安市人民政府办公室

2022年8月22日

(此件公开发布)

---

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，  
市检察院，泰安军分区。各民主党派市委。

---

泰安市人民政府办公室

2022年8月22日印发

---