关于深化工业企业服务赋能高质量发展行动方案

（征求意见稿）

为深入贯彻习近平总书记关于发展先进制造业的重要指示精神，落实中央和省、市关于优化营商环境的决策部署，持续完善为企服务工作体系，及时精准回应工业企业关切，推动涉企服务由“基础保障型”向“品质提升型”提档升级，打造“盐企伴”特色为企服务品牌，以全生命周期服务助力工业企业高质量发展，制定本行动方案。

一、总体要求

紧扣企业有需、部门有为、服务有效、保障有力的工作主线，统筹各类涉企服务资源，深化AI赋能应用，完善市级统筹、区县联动、园区延伸、线上线下融合的工业企业服务体系，推动全市企业服务网络全域覆盖、问题诉求处置高效闭环、数字平台支撑智能精准、专业服务能力全面升级、党建引领作用充分彰显，企业满意度、获得感显著提升。

二、重点任务

（一）打造涉企诉求高效处置“一条链”

1．强化高位协调推进。在市产业强市工作领导小组框架下设立涉企诉求高效闭环处置专项工作机制，由市政府主要领导任总召集人、分管领导任召集人，市工信局牵头，市委组织部、市

委社会工作部、市委编办，市政府办（金融条线）、发改、科技、司法、财政、人社、自然资源、生态环境、住建、交通运输、商务、应急、市场监管、数据、税务、人行、盐城金融监管分局、海关、电力、大数据集团等部门（单位）参与，定期召开工作推进会，统筹协调重点难点问题，集中攻坚历史遗留问题、政策性堵点等疑难事项。各成员单位明确分管负责人和专职联络员，压实工作责任，日常工作由市产业强市工作领导小组办公室统筹运转。〔**责任单位：市产业强市工作领导小组各成员单位按职责分工负责；以下内容均需各县（市、区）人民政府，盐城经济技术开发区、盐南高新区管委会落实，不再列出**〕

2．统一诉求归集入口。发挥“12345 热线作为企业诉求总客服平台”作用，线上整合 12345 热线、“盐企通”平台、“我的盐城”APP 等渠道，线下归集“企业大走访”、企业家座谈会、产业链党委以及企业联络员定期受理（反馈）的工业企业诉求，全量汇集至 12345 热线平台，实行统一登记、核实去重，形成涉企问题池，实行企业诉求“一个口子归集、一套台账管理、一体化工单流转”。（**责任单位：市数据局、市工信局、市大数据集团，各涉企部门单位按职责分工负责**）

3．分级分类规范处置。依托 12345 热线工作机制，按照诉求类型、难易程度、涉及层级，实行精准化派单、差异化限时处置、透明化全程可溯。在市政务服务中心设立为企服务专席，简易问题即时办、常规问题限时办、复杂问题协同办、疑难问题提级办。落实督办预警与回访核验机制，对复杂疑难诉求按条口提

请市分管领导、主要领导会办督办，形成全流程闭环。（**责任单位：市数据局、市工信局，各涉企部门单位按职责分工负责**）

4．强化全程常态问效。建立诉求动态管理台账，对企业认可的办结事项及时销号，确保办结诉求100%回访核验。对办理滞后、满意度偏低事项发函督促整改，提请市委督查室、市政府督查室对市领导会办事项全程跟踪督办。定期复盘典型诉求、举一反三梳理共性问题，推动个案处置向制度优化延伸，从源头化解企业普遍性痛点难点。（**责任单位：市数据局、市工信局、市委办、市政府办，各涉企部门单位按职责分工负责**）

（二）织密“1+11+N”全域为企服务“一张网”

5．建强市级服务中心。立足政策集成、资源集聚、服务集中的一站式企业服务平台定位，聚焦统筹调度、资源集成、综合赋能核心职能，做好在线平台运营维护，衔接12345热线，构建“线上+线下”融合服务体系，全面整合政策推送、企业培育、人才科创、金融服务等涉企服务资源。（**责任单位：市工信局、市数据局，各涉企部门单位按职责分工负责**）

6．做实县级服务中心。立足属地主战功能定位，全面落实机构、人员、场地、经费“四到位”，高标准推进县级服务中心实体化运行。聚焦特色优势产业发展、优质企业梯度培育等事项，常态化开展政策宣讲、需求摸排、问题协调等工作，统筹调处企业生产经营、项目建设中的一般性问题。指导镇街（园区）服务网点开展业务，及时报送需市级及以上层面协调解决的涉企诉求。（**责任单位：市委编办、市财政局、市工信局，各涉企部门单位**

按职责分工负责）

7．做优镇街（园区）服务网点。立足一线服务基础职能，通过新设、整合、挂牌、增加职责、政府委托或购买服务等方式，在有条件的政务（便民）服务中心设立企业服务专区，常态化开展上门走访、政策直达、诉求收集、问题上报等基础性服务工作，做好建立台账、动态跟踪、逐级上报、协助办结等事项；鼓励企业设立专（兼）职联络员，原则上不调整，保持连续性和稳定性，规上工业企业实现全覆盖，通过平台或三级为企网络报送涉企诉求，市县企服中心定期组织培训，提升联络员政策解读和诉求表达能力，打通为企服务“最后一公里”。（**责任单位：市委编办、市工信局，各涉企部门单位按职责分工负责**）

（三）打造“盐企通”数字赋能“一平台”

8．推进平台融合互通。将“盐企通”纳入“一企来办”为企服务总门户体系，平台挂牌“一企来办·盐企通”，推动平台与“苏服办”等政务服务平台实现数据共享、互联互通，与政府门户网站、电子税务局等平台挂载跳转，与县级惠企数字平台深度对接，打造纵向贯通市县镇、横向联通各部门、服务优质高效的工业企业服务专柜。（**责任单位：市工信局、市数据局、市税务局、市大数据集团，各涉企部门单位按职责分工负责**）

9．强化人工智能赋能。迭代升级“一企来办·盐企通”平台AI赋能能力，丰富为企服务大数据库，围绕工业企业关注较多的要素保障、融资用工、创牌辅导等高频事项，搭建政策匹配、供需对接等垂类大模型，持续发挥平台惠企赋能作用，深化AI

技术在涉企服务全场景深度应用，打造为企服务智能体。进一步细化企业画像与政策标签体系，深度挖掘分析企业发展潜在需求，全面提升政策解读、资金申报、办事指南等内容的推送精准度，实现“一企一策”的智能化专属服务。（责任单位：市工信局、市发改委、市数据局、市大数据集团，各涉企部门单位按职责分工负责）

10．拓展特色功能模块。依托“一企来办·盐企通”平台升级企业全周期服务专区，充分发挥链主企业作用，健全完善产业链上下游招商、创新、服务等协同机制，增设专家库功能模块，进一步整合金融、人才、法务、供需对接等多元服务资源，围绕重点产业链、优质企业培育等工作，促进创新链、产业链、资金链、人才链深度融合。〔责任单位：市工信局、市委组织部、市政府办（金融条线）、市科技局、市人社局、市司法局、市市场监管局，各涉企部门单位按职责分工负责〕

（四）育强“专家+专员”专业服务“一团队”

11．建强专家服务智库。围绕企业全生命周期服务需求，择优吸纳产业发展、人工智能、科技创新、企业出海、财税金融、合规法务等领域资深专家，打造“一站式”专家服务平台。建立专家遴选退出、服务调度管理制度，常态化组织开展专家入企问诊、专题会诊、政策研判，为企业提质增效提供精准高效的智力支撑。（责任单位：市工信局、市发改委、市科技局、市司法局、市商务局、市税务局，各涉企部门单位按职责分工负责）

12．整合社会服务资源。坚持政企社联动、资源共建共享，

整合审批监管部门、科研院所、行业协会、产业联盟、商会组织及优质第三方服务机构，重点引入人工智能领域优质服务商，搭建多元化协同助企服务联合体。举办企业家沙龙、场景供需对接、项目申报辅导等助企活动，汇聚产业链配套、专业服务、市场拓展等各类资源。（**责任单位：市工信局、市委社会工作部、市发改委、市数据局、市科技局，各涉企部门单位按职责分工负责**）

13．提升队伍专业能力。充分发挥科技镇长团作用，抓实基层助企队伍能力建设，健全岗位练兵、业务比拼、常态考评机制，持续提升一线人员政策解读、问题处置、资源对接的综合能力。对照省中小企业公共服务机构服务与发展指数补齐短板弱项，积极争创省级以上中小企业公共服务重点平台（基地）。（**责任单位：市工信局、市委组织部、市数据局，各涉企部门单位按职责分工负责**）

（五）擦亮党建引领助企发展“一品牌”

14．健全党建助企机制。依托党建联动机制，以链主企业党组织为牵引，用好用实企业需求、部门资源、行动项目“三张清单”，精准开展产业链政策宣讲、要素对接、难题攻坚、协同赋能，助力强链补链延链。推动科技创新型企业开展党建工作，推广党组织牵头项目攻关、党员骨干“揭榜挂帅”等做法，充分激发企业创新活力。（**责任单位：市委组织部、市委社会工作部、市工信局，各涉企部门单位按职责分工负责**）

15．深化党建品牌建设。依托市产业链党建服务核心阵地，整合工信、科技、金融等力量资源，深化“红链帮办”服务品牌，

常态化开展“十链百场千企”“黄海明珠”“三走进”“一起益企”“春雨润苗”“百团进千企”“学子进名企”等特色品牌活动，扎实开展创新创业赛事、人才技能提升等专项服务，精准覆盖全市各行业中小微企业。〔责任单位：市委组织部、市工信局、市科技局、市政府办（金融条线）、市税务局，各涉企部门单位按职责分工负责〕

三、保障措施

牢固树立“服务企业就是服务发展”理念，健全协同推进机制，强化部门联动协作，构建齐抓共管工作格局。加大市级企业服务中心经费保障力度，设立专项工作经费预算，将“一企来办·盐企通”平台运维、专家智库服务、助企活动开展、人员能力培训等经费纳入专项预算。将为企服务工作纳入高质量考核，定期对工业企业诉求办理情况开展督查督办。全方位宣传推广为企服务的成功经验、创新举措、典型案例，持续扩大服务品牌影响力，以浓厚的助企服务氛围助推营商环境全面提质升级。

附件：1．涉企诉求闭环处置机制

2．企业问题诉求收集表

3．涉企诉求闭环处置机制流程图

附件 1

涉企诉求闭环处置机制

根据《关于深化工业企业服务赋能高质量发展行动方案》，制定本机制。

一、诉求归集受理

对所有受理诉求统一登记编号、核实研判，对多部门交叉、政策空白、权责存疑的复杂诉求开展集中会商。

（一）全渠道归集来源。坚持能线上尽量线上，主动抓取问题、推行无感服务，全面覆盖“盐企通”平台、12345 热线、“企业大走访”、企业家座谈会、上级分派交办、市领导调研发现、线下窗口受理、县级提请协调、行业协会反馈、网络留言投诉以及企业联络员常态化定期报送等各类涉企问题渠道。

（二）明确受理范围边界。受理工业企业在生产经营、项目建设、政策兑现、融资贷款、人才用工、知识产权、市场开拓、企业法务、要素保障等方面的咨询、求助、投诉、建议等合理诉求。对依法不予受理、重复无效、涉法涉诉信访类诉求，做好解释说明并留存记录。

（三）规范归集研判流程。按照“先汇总、后研判”原则，统一归集整理各类诉求，形成全市统一涉企问题池；经核实研判后按分级分类标注标签，启动分派办理。

二、分级分类处置

按诉求第一权属分派至对应市级部门或县（市、区）办理，按照“简易、常规、复杂、疑难”四级分类定级，实行差异化限时办结。

（一）简易诉求即时办结。涵盖政策咨询、流程指引、材料指导等政策知识库可直接答复的事项，当场受理、即时办结；无法当场精准答复的，24 小时内核实反馈并办结销号。

（二）常规诉求限时办结。涵盖政策申报、补贴兑付、证照办理、常规审批、用工对接等单一部门权责事项，受理后 24 小时内完成分派，承办单位 3 个工作日内办结反馈，复杂常规事项最长不超过 5 个工作日。

（三）复杂诉求协同办结。涵盖跨部门、跨领域、跨区县协同事项，以及项目审批梗阻、要素保障不足、融资难题、产业链配套等需多方联动的问题，1 个工作日内启动会办机制，报市产业强市工作领导小组办公室，明确责任分工，10 个工作日内办结或反馈阶段性进展。

（四）疑难诉求提级办结。涵盖历史遗留问题、政策性堵点、重大项目瓶颈、群体性涉企难题、多次办理未化解的顽固性诉求，由市产业强市工作领导小组办公室提请市领导专题会办，原则上 15 个工作日内办结。处置周期较长或需省级以上部门协调的，承办单位须主动对接企业，做好沟通解释。

三、跟踪问效责任

（一）压实工作责任。在市产业强市工作领导小组办公室领导下，统筹分派诉求、跟踪督促推进、明确标准规范、评价综合成效等职责。涉企问题主办单位落实业务指导与督导责任，协同相关单位排查问题根源、完善解决举措、管控办理进度。

（二）强化约束预警。建立诉求动态管理台账，对企业认可的办结事项及时销号，所有办结诉求100%回访。对推进迟缓、成效不佳、企业满意度偏低的事项发放提醒函；对处置不力、拒不配合的，提请市委督查室、市政府督查室强化监督。

（三）开展评价通报。对诉求办理实行“一事一评”，由企业开展满意度评价，结果同步反馈承办单位。建立以办结率、超时率、复发率、满意率为核心的评价指标体系，定期通报结果，实现科学精准工作评价。

附件 2

工业企业问题诉求收集表

企业名称			企业负责人及联系电话		
企业所在地		企业联络人		联系电话	
问题诉求					
问题类型	项目审批、用地、厂房办证、水电气、能耗、安全环保、人才用工、融资贷款、财税金融、合规法务、政策兑现、知识产权、供需对接、科技创新、市场开拓、企业出海、其他				
问题详细描述					
相关承办部门					

附件 3

涉企诉求闭环处置机制流程图

