

# 磐安县 365 行政服务中心文件

磐 365 中心〔2023〕18 号

---

## 关于印发企业综合服务中心运行机制的通知

各有关部门、乡镇（街道）、区块：

为确保企业综合服务中心顺利运转，加强中心各方面协同联动，特制定企业综合服务中心运行机制，现印发给你们，请认真执行。

磐安县 365 行政服务中心

2023 年 11 月 17 日

# 企业综合服务中心运行机制

根据省、市、县政务服务增值化改革方案精神，以“办事不用求人、办事依法依规、办事便捷高效、办事暖心爽心”为指引，打造增值服务八个功能板块，全力推动政务服务从便捷服务向增值服务迭代升级，实现政务服务从“一件事”到“一类事”、从“一个点”到“整个面”、从“一个环节”到“全链条”提升，特制订如下运行机制。

**一是建立一体化集成服务机制。**依托进驻部门，优化整合多方支撑力量、服务企业机制等，构建横向到边、纵向到底的政务服务增值化工作网络。**横向上**，强化中心与板块、板块与板块、前台与后台、线上与线下的业务协同，按照一个牵头部门、一名首席专员、一名分管领导、N个服务专员的“1+1+1+N”架构配置板块服务力量，探索构建“首席服务专员制”，打造一支以首席服务专员为核心，上下联动、左右协同的服务团队。**纵向上**，以县级企业综合服务中心为中轴点，向上联动金华市企业综合服务中心，向下联动区块企业服务站点、乡镇企业服务窗口，构建上下三级贯通服务体系，企业问题诉求和服务需求一般由企业服务站点（窗口）掌握提交，按照“企业服务站点（窗口）吹哨、涉企服务部门报到”，实现企业诉求问题“一个口子”解决，一般问题不出乡镇（街道）、区块，企业需求联动供给。

**二是建立全流程问题处置机制。**遵循“有求必应、有诉必果”的原则，采取“一窗受理、分类流转、分级处置、综合管理”的

运转机制快速处置各类企业问题（诉求）。综合受理窗口接待企业后，根据企业反映的问题（诉求）将其引导至相应服务板块，同时按照点上（企业个性问题）、链上（产业链共性问题）、块上（区块企业问题）区分，形成“三张问题清单”。点上、链上相应问题（诉求）由相关业务板块按流程处置，块上问题由县（园区）中心处置，业务板块、企业服务站点（窗口）无法解决的疑难问题、投诉类事项由诉求服务板块（暨难事办理窗口）受理负责兜底服务。同时设立“首席服务专员”，负责协调解决需板块之间协同的业务。并在企业诉求办理时限上明确“1、3、5”三个节点，即：简单问题由相应服务板块在收到企业诉求后当场即办“不过夜”；较为复杂的，或需要跨部门协调解决的问题，由服务板块在3个工作日内解决；其他服务板块无法解决的问题，提交诉求服务板块，在5个工作日内予以解决或提出解决方案。

**三是建立常态化会商协调机制。**县级企业综合服务中心与企业服务站点（窗口）互联互通，持续开展政企沟通、营商环境疑难问题协调会等，持续提升问题发现能力、解决能力、复盘能力。

**四是建立涉企诉求兜底办理闭环机制。**在企业综合服务中心、企业服务站点、便民服务中心设立企业诉求（问题）兜底专窗（暨难事办理窗口），选派专人受理协调企业“急难愁盼”和多次未解决的“顽疾痼瘴”，建立“受理—办理—反馈—归档”兜底闭环服务机制，及时疏通企业“办事梗阻”，帮助企业 and 项目纾难解困。

**五是建立线上线下融合机制。**融合企业综合服务平台、“企业码”、政务服务热线、政务导航等，逐步推进数据协同和系统联通。推动线上线下业务有效衔接，逐步实现无差别受理、同标准办理、同质量服务。建立在线客服导办服务机制，提升线上服务运行效能。

**六是建立服务质量评价机制。**引入“好差评”制度，对各部门办件质量进行评价，督促各部门切实履行好企业服务的各项职能。建立问题回访机制，一般问题按照 20%的比例，疑难问题、投诉类问题按 100%的比例进行回访。实行互评机制，企业服务站点（窗口）与部门间就涉企服务开展互评互促，督促各方力量不断优化服务水平，形成比学赶超浓厚氛围。