

磐安县 365 行政服务中心文件

磐 365 中心〔2024〕4 号

关于印发《磐安县企业服务站点（窗口）运行机制（试行）》的通知

各乡镇（街道）、各区块：

为规范乡镇（街道）、区块企业服务站点（窗口）建设，现将《磐安县企业服务站点（窗口）运行机制（试行）》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

磐安县 365 行政服务中心

2024 年 3 月 18 日

磐安县企业服务站点（窗口）运行机制（试行）

为贯彻落实《中共中央 国务院关于促进民营经济加快发展壮大的意见》《浙江省促进民营经济高质量发展若干措施》等文件精神，根据《关于推进政务服务增值化改革的实施意见》（浙委办发〔2023〕60号）、《金华市政务服务增值化改革方案》（金委改发〔2023〕4号）、《磐安县政务服务增值化改革方案》（磐委改〔2023〕1号）文件要求，按照“办事不用求人、办事依法依规、办事便捷高效、办事暖心爽心”要求，在各乡镇（街道）、区块建立企业服务站点（窗口）为企业提供全方位的服务、保姆式的代办，实现一般问题不出乡镇（街道）、区块，企业需求联动供给，持续助推民营经济高质量发展，特制定本机制。

一、工作目标

建立“一窗综合受理、后台分类联办、限时办结反馈”运行模式，以“全科代办、全程代办、全天候服务”的“三全”服务模式为核心，完善服务需求感知、优化业务协同、强化服务代办，确保企业服务顺畅、高效。

二、企业服务站（窗口）设置、工作职责及业务流程

（一）站点设置：企业服务站点（窗口）根据各乡镇、区块实际设置，有工业功能区、小微企业园、产业聚集区的乡镇（街道）与各区块同等设置企业服务站，其他的乡镇（街道）则设置企业服务窗口。企业服务站（窗口）可结合乡镇（街道）原有工作分工设在工办，也可以统筹涉企便民服务职能设在便民服务中心，由乡镇（街道）、区块结合各自实际自行设置。

（二）服务板块设置：按照“1+3+N”服务板块设置，为企业开展保姆式服务：“1”即企业综合服务办公室，统筹企业服务站（窗口）建设，涉企服务事项的承接、落地，各方涉企服务

力量的统筹、协调，服务全程跟踪督办以及涉企运行数据分析研判、问题的复盘提升等工作。“3”即综合受理板块、代办服务板块、诉求服务板块，综合受理板块主要是涉企问题的前端收集、全面受理、统一反馈；代办服务板块主要是为企业提供全科、全过程、全天候代办服务，包括但不限于投资项目审批代办、涉企政务服务代办等；诉求服务板块主要负责牵头受理协调企业“急难愁盼”和多次未解决的“顽疾痼瘴”，处理企业办件过程中引起的投诉、信访等问题。“N”即各乡镇（街道）、区块结合各自职能科室设置和工作分工，个性化推出的服务板块，如招商服务板块、规划建设服务板块、经济发展服务板块等。

（三）主要职责：一是统筹做好涉企服务事项的承接、落地，搭建企业服务基层站点；二是负责受理、研判、协调、处置各类企业问题（诉求）；三是负责辖区内各方涉企服务力量的协调、统筹；四是负责企业问题（诉求）办理的跟踪、督办、回访；五是负责组织召开辖区内政企沟通、营商环境疑难问题协调会等；六是负责开展走访调研辖区内企业（商会、协会），及时掌握企业动态。

（四）业务流程：企业走访时收集的问题、企业来站点（窗口）反映的问题等统一由综合受理板块受理，流转至代办服务板块。代办服务板块通过与站内各个个性化板块及县企业综合服务中心各服务板块业务联动，对受理的问题进行限时服务反馈。代办服务板块无法解决的问题流转至诉求服务板块处置，关于块上的问题，诉求服务板块妥善处置并限时反馈；关于点上、链上的问题，诉求服务板块无法处置的向县企业综合服务中心兜底服务板块（暨难事办理窗口）进行申报，由难事办理窗口限时服务反馈。同时，各企业服务站点（窗口）要建立企业服务台账，对受理的问题按比例回访，一般问题按照 20%的比例回访，疑难问题、投

诉类问题按 100%的比例回访。

（五）限时服务反馈。限时服务反馈指的是从企业问题受理到答复的服务时间要求。企业诉求办理时限明确“1、3、5”三个节点，即：简单问题受理后当场即办“不过夜”；较为复杂的，或需要跨部门协调解决的问题，3个工作日内解决；代办服务板块无法解决的问题，提交诉求服务板块兜底闭环处置，5个工作日内予以解决或提出解决方案，提出解决方案的事项需30个工作日内限期办结并反馈。

三、工作要求

（一）加强组织领导。建立一只由“一把手”挂帅、分管领导统筹、业务骨干齐集的“素质高、业务精、服务优”企业服务队伍，统筹做好辖区内涉企服务工作，确保重点任务落细落实落到位，企业服务做好做强做更优。

（二）鼓励基层首创。各乡镇（街道）、区块要聚焦辖区内企业经营发展和产业链提升需求，不断拓展服务内容，因地制宜、大胆探索，力戒形式主义，杜绝口号式、表态式、包装式落实，提升改革实战实效。

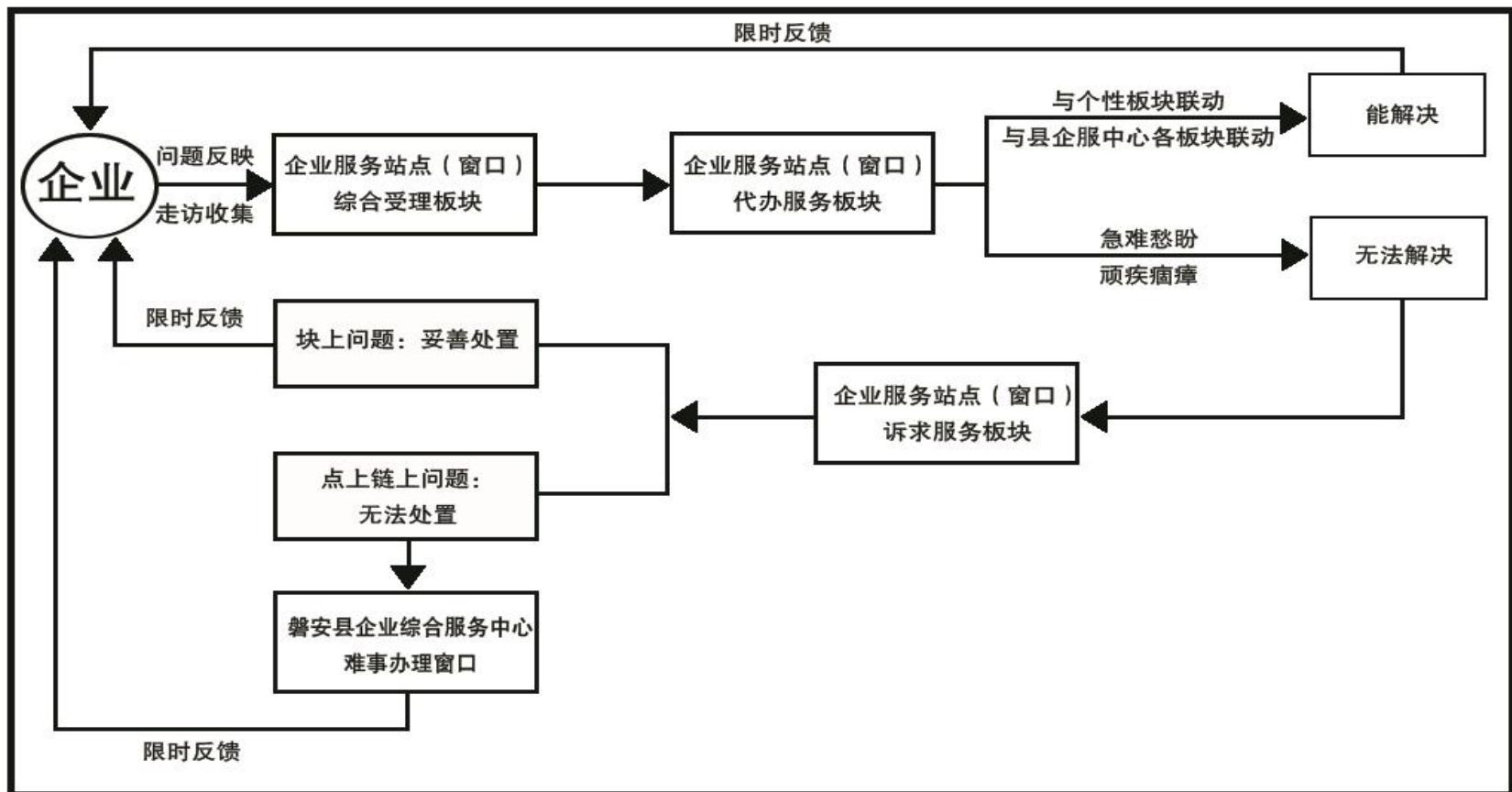
（三）营造改革氛围。充分利用政企恳谈会、各种媒体组织，开展政务服务增值化改革、企业服务站（窗口）的宣传，提高企业群众改革知晓度和满意率，努力营造全社会支持改革、参与改革的浓厚氛围。

附件 1：磐安县乡镇（街道）、区块 企业服务站（窗口）工作流程图

附件 2：磐安县乡镇（街道）、区块 企业服务站（窗口）一览表

附件 1:

磐安县乡镇(街道)、区块企业服务站(窗口)工作流程图



附件 2:

磐安县乡镇（街道）、区块 企业服务站（窗口）一览表

序号	单位	地址	联系电话
1	安文街道企业服务站（窗口）	安文街道双溪路 128 号	0579-84661160
2	冷水镇企业服务站（窗口）	冷水镇菇城路 1 号	0579-84736301
3	仁川镇企业服务站（窗口）	仁川镇杨宅村 1 号	0579-84751365
4	尚湖镇企业服务站（窗口）	尚湖镇尚湖村人民路 1 号	0579-84772365
5	玉山镇企业服务站（窗口）	玉山镇岭口村蟠溪路 61 号	0579-84711003
6	大盘镇企业服务站（窗口）	大盘镇盘山东路 1 号	0579-84611001
7	方前镇企业服务站（窗口）	方前镇振兴路 1 号	0579-84631001
8	双峰乡企业服务站（窗口）	双峰乡皿二村 154 号	0579-84958361
9	窈川乡企业服务站（窗口）	窈川乡川一村 177 号	0579-84681003
10	双溪乡企业服务站（窗口）	双溪乡史姆村 21 号	0579-84685365
11	九和乡企业服务站（窗口）	九和乡九和村南坑自然村	0579-84718365
12	盘峰乡企业服务站（窗口）	盘峰乡沙溪村	0579-84655433
13	新城开发建设中心企业服务中心	新渥街道永安东路 1 号 506 室	0579-84692833
14	经济开发区企业服务中心	尖山镇同心街 1 号	0579-84793208
15	金磐开发区企业服务中心	婺城区金磐路 928 号金磐商务大楼 1307 室	0579-82236058