津南区人民政府办公室关于印发

《津南区“政企同行·有需必应”服务机制

实施方案（试行）》的通知

各街镇，各委、办、局，各直属单位：

《津南区“政企同行·有需必应”服务机制实施方案（试行）》已经区人民政府同意，现印发给你们，请照此执行。

2025年7月31日

（此件主动公开）

津南区“政企同行·有需必应”

服务机制实施方案

（试行）

为深入贯彻《天津市持续打造亲商安商优质服务环境若干措施》和《天津市推进“政企同行·有需必应”工作方案》要求，进一步优化区域营商环境，全力构建为企服务机制，高效解决经营主体实际需求，不断提高企业满意度。结合我区实际，制定本方案。

一、明确工作目标，建立服务模式

以增强企业获得感为导向，打造“为企服务人员”+“专业协调员”服务模式，全面覆盖我区所有经营主体（含个体工商户和农民专业合作社，以下简称企业），及时回应企业诉求，高效解决企业实际问题，打通企业需求解决路径，实现企业诉求“快速响应、高效办结、全程跟踪”，切实提升企业满意度和获得感。

二、组建服务队伍，构建联动体系

（一）组建属地、部门双向联动服务队伍

1．属地“为企服务人员”队伍。

将双港镇、辛庄镇、咸水沽镇、双桥河镇、葛沽镇、八里台镇、北闸口镇、小站镇、双新街、双林街、海棠街、经开区范围内所有企业按片区进行划分，每个片区配备1名“为企服务人员”,“为企服务人员”由各街镇、经开区熟悉企业情况的工作人员担任，不得将职责任务转嫁摊派至社区（村）工作人员。各街镇、经开区要建立为企服务机制，制定工作实施方案，明确分管负责同志和牵头科室，对本辖区内“为企服务人员”做好统筹管理。

2．区级部门“专业协调员”队伍。

由网格化管理中心、发展改革委、教育局、科技局、工业和信息化局、民政局、司法局、财政局、人社局、生态环境局、住房建设委、城市管理委、交通运输局、水务局、农业农村委、商务局、文化和旅游局、卫生健康委、应急管理局、市场监管局、政务服务办、投资促进局、规划资源分局、医保局、国资委、法院、税务局、城南供电分公司等部门单位组成“专业协调员”队伍，各部门单位要建立能够快速响应、及时回应诉求的配套工作机制，明确1名熟悉业务的工作人员作为“专业协调员”，明确分管负责同志和科室主抓此项工作，依据部门职责分工，依托业务领域资源优势，解决“为企服务人员”反馈的企业问题诉求。

（二）明确工作职责

1．“为企服务人员”职责。

（1）全面掌握企业基本情况。全面了解片区内企业的基本情况，摸清企业底数，掌握企业经营状态（正常经营、停业、注销、迁入迁出等），对企业相关信息及时动态更新。建立与片区内企业的良性互动关系，营造“亲”“清”政商关系，形成关心、支持企业发展的良好氛围。

（2）回应和协调解决企业诉求。遵循“无事不扰、有需必应”服务理念，及时回应企业在生产经营过程中遇到的各类问题诉求，积极帮助企业解决或反馈相关业务主管部门协调办理，并持续跟踪办理进度。涉法涉诉、涉及信访、涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的，以及违反法律、法规或者违背社会公序良俗等事项不在服务范围内。

（3）损害营商环境风险隐患预警。及时发现各类损害营商环境、影响企业正常生产经营、扰乱社会经济秩序的不良行为，或存在苗头性、倾向性的潜在隐患，及时向各类执法监管部门、纪检监察部门提供问题线索，积极维护企业合法权益，为企业营造良好生产经营环境。

2．“专业协调员”职责。

（1）协调处理企业问题诉求。负责日常和“为企服务人员”对接，受理、答复“为企服务人员”反馈的企业问题诉求；积极协调本单位各相关科室和上级业务主管部门，利用专业领域资源优势，帮助企业解决各类问题诉求，为企业发展保驾护航。

（2）开展政策宣传解读培训。及时梳理汇总行业领域国家、市、区出台的政策文件和改革措施，根据企业所属行业、规模、发展阶段等特征，进行政策的精准推送。根据企业实际需求，制定政策宣传培训计划，积极开展各类政策培训和咨询解答活动，强化政策落实落地，提高惠企政策知晓率，让企业充分享受政策红利。

（3）加强“为企服务人员”业务指导。对企业反映的高频问题诉求进行梳理总结，制作企业服务高频事项应答手册，并动态更新手册内容，指导“为企服务人员”做好企业服务工作；积极面向“为企服务人员”开展业务技能和政策知识培训，及时传达相关会议和文件精神，提升为企服务综合能力。

三、建立响应机制，高效办理诉求

建立企业诉求问题分级分类响应机制，通过“属地即时办理－部门协调办理－区级会商办理－市级提级办理”的“四级响应”机制，为企业高效处理各类诉求。区营商环境办作为机制的运行中枢，牵头做好组织推动和统筹协调工作。

（一）属地即时办理

对于涉及街镇层面简单易办的诉求，能在“为企服务人员”能力范围解决的，由“为企服务人员”协调解决；能在街镇、园区范围解决的，由“为企服务人员”反馈街镇、园区推动解决。

（二）部门协调办理

对于涉及区级层面的归属明确、业务单一的诉求，“为企服务人员”可利用“吹哨报到”机制直接联系对应区级部门“专业协调员”，“专业协调员”应及时响应，可利用双万双服、外资企业圆桌会议等现有为企服务机制，积极牵头协调本部门相关领导或科室办理解决。

（三）区级会商办理

对于涉及区级多部门协同的诉求，“为企服务人员”可将问题直接提交区营商环境办，区营商环境办运用《津南区优化营商环境诉求办理机制》协调推动相关部门办理，或召开区优化营商环境工作联席会议、协调工作会组织相关部门会商解决。在区政务服务中心开设津南区“企呼我应”智能语音服务平台，“为企服务人员”可通过该平台提交解决政务服务领域诉求，通过智能语音或人工坐席处理解决。

（四）市级提级办理

对于跨区域、涉及市级层面的诉求，或体制机制仍属空白、目前职责尚不明确的疑难问题，可由区级业务主管部门直接沟通对应市级部门或由区营商环境办梳理后反馈市政务服务办提级协调办理，“为企服务人员”也可帮助指导企业通过12345热线提交诉求，由12345热线企业服务专席派单至相应承办单位办理。

四、健全工作制度，保障落实见效

（一）动态管理企业名单

由区市场监管局提供企业数据，定期将企业的设立、注销、迁出等情况推送至各属地，“为企服务人员”结合统计数据，摸清企业底数，及时掌握辖区内企业动态变化情况。

（二）建立跟踪反馈机制

诉求办理过程中要及时跟进办理进度，办结后第一时间向企业反馈结果并适时对满意度进行回访。形成“收集-办理-反馈-回访”闭环处理机制，提升企业诉求办理效能。

（三）强化沟通联络机制

“为企服务人员”应向企业亮明身份，联系方式要通过线上和线下渠道进行公开，确保服务片区内企业能够及时联系反映诉求。“专业协调员”要形成名册，发放至各“为企服务人员”，确保每名“为企服务人员”收集的企业诉求能够及时反馈到相应部门。

（四）加强工作人员培训

各街镇、经开区要加大对“为企服务人员”培养力度。要针对政策法规、沟通技巧、常办事项等方面对“为企服务人员”定期开展业务培训，强化服务意识、服务能力，不断提升综合素质，提高“为企服务人员”服务企业的精准性、针对性、有效性。

（五）加大宣传推广力度

利用“线上+线下”渠道广泛宣传“为企服务人员”服务机制，使市场主体能够充分了解，及时、有效地反映需求、解决问题，形成“无事不扰、有需必应”的服务氛围。要主动收集服务过程中的优秀经验做法，通过政务新媒体宣传，不断扩大影响力。