

# 关于开设 12345 “一企来”专区和线上服务企业“直通车”工作方案

为进一步优化营商环境,提升政务服务水平,充分发挥 12345 热线平台职能作用,更好地为企业提供优质高效服务,市政府决定开设 12345 “一企来”专区和线上服务企业“直通车”,现提出如下工作方案。

## 一、总体思路

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实中央和省、市党代会及经济工作会议精神,进一步畅通政企沟通渠道,加快推动构建“亲”“清”政商关系,努力为企业提供更加优质高效的政务服务。充分发挥 12345 政务服务“总客服”的作用,开设 12345 “一企来”专区和线上服务企业“直通车”,实现“企业诉求、一号直达”,为企业提供政策咨询、政策推送、手续办理查询及诉求受理办理等个性化、精准化、高效化的政务服务,不断优化营商环境,为推动我市勇当沿海地区高质量发展排头兵、加快建设“强富美高”新盐城提供服务支撑。

## 二、服务对象

所有在盐投资兴业的各类国有企业、民营企业和外资企业等市场主体。

### 三、主要任务

#### （一）开设“一企来”服务专区

服务全市面上企业，在市 12345 平台开设“一企来”服务专区，设置服务专席六个，市税务分中心及市县两级涉企部门政策专员组建全市涉企政策解答专家组，全天候 7×24 小时在线受理企业开办、税务服务、证照管理、审批服务等各类政策咨询、办事指引、投诉举报企业诉求。较为简单的政策咨询，由“一企来”服务专席直接解答；专业性强的，服务专席连线政策专员通过三方通话方式，由政策专员给予权威、准确的答复；较为复杂一时难以解答的政策咨询或其他诉求，形成服务工单，交相关职能部门在限定时间内办理答复。保证企业诉求实时接通率 100%、一般政策在线答复率 100%、企业诉求办结率 100%、企业满意率 98%以上，实现“政府可找、政策可寻、服务可得”。〔责任单位：市行政审批局、市税务局、各县（市、区）、盐城经济技术开发区、盐南高新区、市各涉企主管部门〕

#### （二）开设服务企业“直通车”

服务重点企业（星级企业），设立重点企业诉求直达专席，全天候受理企业诉求，通过“接听解答、交办督办、限时办结、规范答复、及时回访”闭环运行流程，为企业提供优质高效服务。建立网上企业诉求直达通道，在“我的盐城”APP、12345 在线公众号增设“12345 企业诉求直达”通道，及时受理办理企业诉求。开通重大项目专席，受理重大项目单位诉求，为项目单位提

供全天候服务，畅通项目单位与审批部门沟通渠道，对“急难愁盼”诉求交办督办。〔责任单位：市行政审批局、市发改委、市工信局等〕

#### 四、工作内容

##### （一）建立服务企业“三库”

1. 建立涉企政策知识库。持续做好涉企政策知识库工作，认真梳理相关政策知识条目。市、县两级涉企部门根据（附件2）要求汇聚本单位减税降费、科技创新、审批服务、金融支持等方面政策知识条目，重点聚焦23条重点培育产业链，与12345系统对接建立本部门企业服务知识库，定期梳理国家和省、市支持企业发展的相关政策文件。〔责任单位：市各涉企主管部门、各县（市、区）、盐城经济技术开发区、盐南高新区〕

2. 建立政策解答专员库。各部门各单位指定熟悉政策、业务精通、服务优质的骨干人员充实政策专家组（附件3），并根据人员调整、实际工作量等情况及时补充调整专员名单、联系方式等相关信息，满足三方通话政策解答需求。〔责任单位：市各涉企主管部门、各县（市、区）、盐城经济技术开发区、盐南高新区〕

3. 建立重点企业（星级企业）重大项目信息库。按照工业、服务业、建筑业、农业等类别，由市发改委、工信局、住建局、农业农村局等部门分别提供三星级及以上企业名单、经营范围、法人代表、联络员及联系方式等相关信息；由市县发改部门提供

重大项目基本情况，包括项目名单、项目内容、联络员及联系方式等相关信息（附件4），报12345平台汇总建立重点企业（星级企业）重大项目信息库，实现资源共享共用。将重点企业、重大项目列入白名单，通过对12345热线系统进行升级，名单内企业拨打12345热线时可直接接入企业诉求直达专席，便于提供个性化精准服务。〔责任单位：各县（市、区）、盐城经济技术开发区、盐南高新区、市各涉企主管部门、市行政审批局、市电信公司〕

## （二）规范工作流程

1. 政策解答。建立企业诉求快速连线机制，对于“一企来”服务专席在查询知识库后无法解答的政策咨询、审批事项相关材料等，实现政策咨询问题100%在线“一号答”。组织最新惠企政策主动推送或相关领域政策专员定期开展政策宣讲、上门指导。〔责任单位：市行政审批局、各县（市、区）、盐城经济技术开发区、盐南高新区、市各涉企主管部门〕

2. 精准派发。对不能在线答复的企业诉求，由专席形成工单，第一时间交相关职能部门办理。按照《江苏省政务信息管理标准》要求，进一步细化1095项数据归口，规范19个受理登记窗口，确保高效精准派发。〔责任单位：市行政审批局〕

3. 规范办理。各承办单位按照“调查清楚、明确结论、有效处理、沟通到位”的要求，明确专人及时签收，第一时间核查实际情况，确认诉求是否属实。属实诉求需及时有效处理或制定

解决方案，做好与企业对接沟通告知处理结果或今后解决措施。对不合理、不合法的企业诉求和现有政策下难以解决的问题，做好解释工作。〔责任单位：各县（市、区）、盐城经济技术开发区、盐南高新区、市各涉企主管部门〕

4. 跟踪督办。全程跟踪工单办理情况，加大对超期工单、问题未解决的工单催办督办，保证各承办部门和单位按期办理和回复。〔责任单位：市行政审批局、各县（市、区）、盐城经济技术开发区、盐南高新区、市各涉企主管部门〕

5. 及时回访。专席服务人员根据承办单位工单答复意见及时进行回访，告知企业来电人办理结果，征求来电人对办理结果评价。〔责任单位：市行政审批局〕

### （三）提升办理质效

1. 压实责任。按照“属地管理、分级负责、谁主管、谁负责”的原则，12345 办理工作由承办单位主要负责人负总责，分管领导具体落实。市 12345 平台制定统一的答复意见模版，各承办单位按统一要求规范答复。工单办结回复意见需经单位领导审核把关，一般诉求回复意见需经单位分管领导签字；重要件及领导交办件或未解决的件，需经单位主要负责人签字；各县（市、区）涉及到面上重大问题或市领导交办的，各县（市、区）12345 平台需呈报政府分管领导审核。〔责任单位：各县（市、区）、盐城经济技术开发区、盐南高新区、市各承办部门〕

2. 限时办理。对不能在线答复的咨询、求助类事项，5 个

工作日内办结；建议、投诉和举报类事项 10 个工作日内办结，其中疑难复杂问题原则上 15 个工作日内办结。承办单位对在规定时间内不能办结的事项，须提出延期办理申请。〔责任单位：各县（市、区）、盐城经济技术开发区、盐南高新区、市各涉企主管部门〕

3. 联合会办。不定期对工单办件质效进行检查，对跨部门解决难度大的问题，通过“一哨联办”机制，由县（市、区）平台或园区提出“吹哨”申请，市平台联合主办部门牵头组织，各相关职能部门和单位共同参与，促进企业诉求及时处理解决。〔责任单位：市行政审批局、主办部门、各县（市、区）、盐城经济技术开发区、盐南高新区、市各涉企主管部门〕

4. 数据分析。充分利用大数据分析技术，不定期组织对企业诉求情况进行汇聚分析，对未解决的一类事形成工作专报，由政府形成议题，促进一类事问题的解决。〔责任单位：市行政审批局〕

## **五、保障措施**

（一）强化宣传引导。通过网站、电视、报纸、微信、微博等媒体，宣传“一企来”、“直通车”服务企业范围和政策共享渠道、诉求办理机制，提升社会知晓度。定期向社会通报“一企来”和“直通车”工作开展情况，宣传推介各地各部门为企业服务典型案例和经验做法。〔责任单位：市行政审批局、各县（市、区）、盐城经济技术开发区、盐南高新区、市各涉企主管部门、

盐阜大众报社、盐城广播电视总台〕

（二）强化人员培训。在开展 12345 热线人员礼仪礼节和业务技能培训基础上，建立相对固定的企业专席服务团队，学习掌握知识库及信息库内容，组织涉企部门政策专家开展集中业务培训和现场跟班辅导。各部门加强政策专员的学习培训，及时研究掌握国家最新政策，熟悉各种业务审批事项的申报材料 and 申请途径，知晓各地主动服务企业解决个性问题的成功案例等。〔责任单位：市行政审批局、各县（市、区）、盐城经济技术开发区、盐南高新区、市各涉企主管部门〕

（三）强化督查督办。建立联合督查机制，切实提高企业诉求办理工作质效。由市政府督查室牵头，联合市热线主管部门、市企业行业主管部门将企业诉求办理列入督查项目，定期组织督查督办，推动各项工作落实。〔责任单位：市政府督查室、市行政审批局、市各涉企主管部门〕

- 附件：1. 12345 “一企来”专区和线上服务企业“直通车”  
市各涉企有关部门名单
2. ×××单位涉企政策知识库
  3. 涉企政策专员联络表
  4. 三星级及以上企业信息库、重点项目信息库

## 附件 1

# 12345 “一企来”专区和线上服务企业 “直通车”市各涉企有关部门名单

市发展改革委、市科学技术局、市工业和信息化局、市民政局、市财政局、市人社局、市自然资源和规划局、市生态环境局、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市水利局、市农业农村局、市商务局、市文化广电和旅游局、市市场监管局、市地方金融监管局、市税务局



附件 2

× × × 单位涉企政策知识库

序号	信息主题	发文单位	发文日期	信息查询网址	信息内容
1					
2					

附件 3

## 涉企政策专员联络表

序号	单 位	类 型	姓 名	职 务	办公电话	手 机	备注（是否为单位涉企政策咨询专员或窗口审批事项咨询专员）
例		分管领导					
		涉企政策 解答专家组					单位涉企咨询专员
							窗口咨询专员

附件 4

## 三星级及以上企业信息库

序号	企业名称	经营住所	法定代表人 及联系号码	企业联络人 及联系号码	经营范围	主管部门	重点信息
备注 说明	1、三星级及以上企业名单由所在县（市、区）确定填报； 2、联系号码为直接连接线上企业直通车专席的号码，企业拨打 12345 直接转专席接听。						

## 重点项目信息库

序号	项目名称	地址	所属行业	主管部门	项目内容	项目联络人及联系电话	重点信息登记
备注 说明	1、重点项目由所在县（市、区）或职能主管部门确定填报； 2、联系号码为直接连接线上企业直通车专席的号码，企业拨打 12345 直接转专席接听。						