潢川县政务大数据中心文件

潢政数〔2024〕6号

关于印发《潢川县政务服务中心企业会客厅工作制度》的通知

各进驻单位:

为进一步优化全县营商环境,潢川县市场监督管理局在潢川县政务服务中心设立了企业会客厅,为企业提供政策咨询、法律援助、业务辅导、预审、受理、办理、发证、金融及招工等一站式服务,经中心研究,制定《潢川县政务服务中心企业会客厅工作制度》,现印发给你们,请各单位按照要求贯彻执行。

潢川县政务大数据中心(潢川县公共资源交易中心)

2024年11月22日

潢川县政务服务中心企业会客厅工作制度

第一条 以“用心服务、全新体验”为宗旨，打造让企业办事便捷、高效新品牌。“企业会客厅”综合服务平台以企业需求为导向，完善“企业吹哨、部门报到”的服务机制，全力解决企业诉求。特制定本制度。

第二条 明确企业代表从进入到会客厅到离开的每一个环节的流程，包括迎宾、登记、引导、咨询、记录、送别等。

第三条 建立常态化开展“首席代表轮班制”活动，局长、股长主动与企业建立服务关系，打造“一窗受理、一次办结、一证通办”的服务总枢纽，同时通过“企业会客厅”，把惠企政策大礼包精准地送到企业手中，不断提高办事企业获得感和幸福感。

第四条 “首席代表轮班制”指政务服务事项中涉企事项的各部门首席代表在工作日轮流排班在“企业会客厅”值守，对企业主动提供政策解答、业务指导、联审联批、手续办理、经验交流、项目洽谈、帮办代办等服务。

第五条 通过走出去、请进来的形式，配合调研、座谈、问卷调查等多元化渠道，更好地了解和掌握企业的诉求和期盼，进一步着力解决企业在生产经营中的堵点、痛点，做好企业发展的坚强后盾。

第六条 建立电子或纸质的预约系统，确保企业访问有序进行，根据预约情况合理安排接待人员和服务资源。

第七条 会客时应当保持言谈礼貌，不得出现辱骂、争吵等不文明行为。企业会客厅值守人员应当采取主动服务态度，提供企业优质的服务体验。

第八条 定期对工作人员进行服务技能、沟通技巧等方面的培训，通过模拟客户场景的角色扮演，提高工作人员的应变能力和服务水平。

第九条 会客厅内禁止吸烟、喧哗、打电话等行为。会客厅内禁止携带宠物，食品等，保持会客厅干净整洁。

第十条 设立监督岗位或者通过监控，实时监控服务质量。定期对会客厅的环境卫生、设施维护等进行检查。

第十一条 会客厅值守人员应当按要求进行会客接待，做好值守当日台账记录，保障信息安全。针对企业提出的问题及需求及时向有关部门负责人反馈并做好跟踪对接。

第十二条 会客厅提供多元化监督投诉途径，如电话、现场、意见箱等，以适应不同用户的习惯和需求。确保监督投诉渠道标识清晰，易于找到，且操作简便。

第十三条 指定专人或团队负责接收和处理投诉，确保投诉得到及时关注。对每项投诉内容、时间、联系方式、处理过程和结果等做好工单及台账。收到投诉后应立即给予确认，在规定时间内（24小时）给出初步回应。

第十四条 企业会客厅由行政审批和政务信息管理局、政务大数据中心统筹管理，管理人员应当定期检查会客厅情况，包括

会客厅硬件设施及网络安全等，如发现问题及时整改到位，并做好记录。

第十五条 企业会客厅工单及工作台帐见附件。

第十六条 本制度自发布之日起实施，若有修改，须经政务管理部门批准。

附件 1:

潢川县政务服务中心“企业会客厅” 工单

工单受理人： 年第 号

<table>
<tr><td>企业名称</td><td></td><td>企业联系人</td><td></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td>企业来访
时 间</td><td></td><td>诉求
反映类别</td><td></td><td>联系地址</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">诉求
主要内容</td><td colspan="3" rowspan="2"></td><td>政务服务
牵头部门</td><td></td></tr>
<tr><td>政务服务
责任部门</td><td></td></tr>
<tr><td>处理结果</td><td colspan="5">经办人员签字： 当事人签字： 日期：</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

注：涉及多个政务服务部门的需明确牵头部门。

附件2：

“企业会客厅”工作台帐

序号	日期	企业名称	联系人及电话	企业诉求	责任单位	处理结果	受理人