

佛山高新技术产业开发区管理委员会

关于完善企业服务机制提升企业服务成效的通知

管委会各办（局）、火炬服务中心，各园管理局，有关单位：

为深入贯彻党的二十大精神，落实省委“1310”具体部署、市委“515”高质量发展目标任务，扎实推动佛山“益晒你”企业服务体系在佛山高新区落地惠企，佛山高新区开展“服务万企”行动，为推动企业服务工作取得实实在在的效果，制订工作机制如下。

一、工作原则

各有关单位要以解决企业发展难题、促进企业高质量发展为导向，结合自身工作职能，积极走下去开展企业走访调研，主动服务企业、靠前服务企业，做到“简单问题马上办、复杂问题协调办、疑难问题盯着办”。

二、工作要求

（一）强化问题收集。坚持问题导向和结果导向开展走访服务，聚焦产业、聚焦创新，以推动促进稳增长为导向，积极拓展企业服务内容，重点了解企业关注的建设、经营要素保障以及发展问题，包括用地、用工、用电、用水等问题以及科技创新、高

层次人才引进、产学研合作、科技金融等诉求。

（二）强化问题处理。对在走访服务过程中企业反映的问题要第一时间做出研究，分层分类进行梳理分析。简单问题现场办理、马上解决，做到事不过夜；复杂问题及时转交相关职能部门研究解决，建立问题跟踪机制，确保问题及时跟进、及时处理、及时回复，原则上应在 5 个工作日内予以解决或提出解决方案；暂无法解决的疑难问题做好登记，定期形成问题清单向市委、市政府报告，在市级层面寻求解决办法。

（三）强化服务手段。在走访过程中，对于企业提出的服务需求，属于市场化服务项目的，依托佛山高新区企业服务驿站、企业服务资源池等合作机构，通过市场化方式为企业解决；属于与行政事务相关的服务项目，积极指导企业通过粤商通、粤智助、无感办等线上平台预约处理，无法通过线上平台办理的服务事项可通过佛山高新区管委会与市相关部门建立的协调机制对接跟进或者协调区、镇（街道）相关职能部门解决。

（四）强化联络渠道。坚持企业侧导向，畅通信息通道，建立形式多样、开放互动的政企对接平台，不断提升企业反馈问题的响应速度和解决效果，提高企业服务的针对性和有效性，各有关单位要指定专人负责，做到企业联系服务常态化，严格落实首问跟进责任制，对企业提出的问题动态跟踪处理，以管家式服务增强企业满意度。

（五）强化信息报送。各部门要做好企业走访调研信息收集

和报送工作，整理企业调研记录、问题解决清单、企业服务工作开展情况等相关材料按季度报企业服务局汇总。

附件：佛山高新区联系服务企业登记表

佛山高新技术产业开发区管理委员会

2023 年 8 月 28 日

（联系人：企业服务局吴基诚，联系电话：86683396）

附件

佛山高新区联系服务企业登记表

服务企业名称			
联系服务日期			
企业反馈问题类别	☐ 用地 ☐ 用工 ☐ 用电 ☐ 用水 ☐ 科技创新 ☐ 高层次人才引进 ☐ 产学研合作 ☐ 科技金融 ☐ 其他_____		
企业反馈问题描述			
问题解决方案	☐ 现场解决 ☐ 协同其他单位解决（ ☐ 市场化方式 ☐ 行政服务渠道 ☐ 其他） ☐ 拟向上级部门反馈		
解决方案描述			
问题解决情况	☐ 已解决 ☐ 跟进中		
责任人		联系电话	