

利企“硬”支撑 便民“暖”服务

从一条“投诉”意见看行政审批局的效能意识

服务高质量 营商创一流

“本人杨某某一早乘高铁抵徐，因不熟悉房产证业务办理流程，不知道需预约办理，导致当日不能办理，给我的工作和生活都带来了极大的不便。”5月18日，值班长在例行巡查过程中发现了《意见簿》上此条留言后，第一时间了解情况并电话回复。

“接到电话时，我正在用手机改签回南京的车票，当时非常恼火。”杨女士说，“没想到政务服务中心很快就把我的困难解决了，并安排服务专窗，只用

了15分钟就办齐了所有业务，少了奔波，心情也好了很多。”

今年以来，行政审批局坚持把建立高效投诉处理机制作为内强业务素质、外塑服务形象的重要抓手，通过畅通线上线下、严格三级审核、创新“5S管理”等方式，力促政务服务效能持续提升。

线上线下，全时段、无盲区，服务时空延伸拓宽。正常工作时间，政务服务中心定点提供业务咨询与投诉服务，局领导轮班值守值班室，严格落实首问负

责制，在引导台设置《意见簿》，群众意见第一时间回复，力争不出中心即解决。同时，协同12345政府服务热线、江苏政务服务“好差评”、徐州经开区政务服务多个线上平台，为企业、群众实时在线服务，随时随地想评就评。截至目前，“好差评”办件好评率达99.6%。

分级审核，全流程、无缝隙，服务体系高效闭环。对业务咨询类派单，坚持首问（接）负责制，主动答复或帮办代办；对投诉反馈类派单，严格保密投诉人和投诉事项，第一时间形成联合调查小组，落实事情经过，快速回复，跟踪督办直至当事人满意为止；对意见建议类派单，形成书面意见，及时整

改提升。2020年共接到12345工单37件，咨询类工单29件，占比近80%，回复率和满意度达“双100”。

“5S”管理，全方位、无差别，服务质量可控可管。“咨询台+意见簿”“精准分类+专业派单”“保密制度+第三方监督”……政务服务中心在打好一系列“组合拳”畅通、扩大企业和群众投诉、举报、建议渠道，强化权力约束和履职监督的同时，也逐步构建了“响应及时（speed）、沟通无忧（service）、快速解决（solution）、专属定制（special）、安全精准（safe）”独具特色的政务服务“5S”管理标准。

尤其是疫情防控期间，政

务服务中心化危为机、抢占先机，不断从“政府思维”向“企业视角”转变，从“干部姿态”向“群众位置”调整，通过“线上发力+线下助力”服务不停、审批不停；“审批专办+服务导办”因势利导、逆势前行，将疫情影响降到最低、服务效能持续提升。据统计，2020年政务服务中心总办件量（截止4月底）为60180件，同期增长18%，其中电话咨询指导16124件，网上审批及全程“不见面”办理4252件，同期增长近60%；现场办理39804件，较同期基本持平略低，“优质、高效、便捷”的政务服务为复工复产提供“硬”支撑，为便民利企提供“暖”服务，赢得了企业群众真心“点赞”。

送法进企业 服务心连心

金山桥街道加大法治营商环境建设

“通过这次法律咨询，我们涨了知识，解决了难题，今后企业发展更有法律保障了！”日前，江苏万邦生化医药集团有限公司相关负责人赞许地说。

今年以来，金山桥街道将普法与网格化管理相结合，将“企业有事找上门”变为“律师服务送上门”，多措并举帮助辖区企业健全法律风险预警和矛盾化解机制，实现送法进企业全方位、零距离。

暖心聚力，优化法律服务供给。街道联合法院、徐州市律师协会走进江苏万邦生化医药集团有限公司，重点围绕疫情防控对生产经营带来的影响、企业法律需求、存在风险和面临困难以及企业下一步调解工作的开展等方面展开服务。针对可能存在的法律问题、制度隐患开具“法律良方”，从专业角度提出合规应对措施或合理性建议。

智慧服务，筑牢法律服务新阵地。结合“三官一律”进网格工作，建立企业联络员队伍，激活企业专属网格，全面使网格化社会治理向服务企业发展延伸。持续开展“法企同行”，推动微信群阵地融合，将“法润民生”微信群与企业微信群相结合，采用“云沟通、云普法、云调解”的方式，面向更多的企业开展法律问题咨询、法治宣传教育、矛盾纠纷化解等服务。

“为了维护‘面对面’沟通的私密性和精准性，我们将定期组织律师团对企业法律服务需求进行分层分类，制定不同类别企业的法律服务需求清单，有针对性地为企业开展法治宣传、法律咨询、风险提示、矛盾化解等综合法律服务，提高企业法律服务的精准度。”金山桥街道相关负责人表示。



经开区深入实施科技兴农战略，强化农业科技示范基地平台建设，依托正本农业、沐阳生物、星火农业、广浩食用菌、粮食绿色高效创建，不断集成可推广技术体系，加强示范带动。图为沐阳生物脱毒苗培植项目基地一角。

徐工高管直播带货收获1.5亿

5月20日，在徐工集团进出口公司，一场特殊的“网络表白”正在进行，被表白的对象是全球客户们。这是徐工集团正在举行的“第二届徐工国际客户节”线上直播的首场活动——东南亚专场。

全球网络直播媒体平台，海外各国的数十万网友，跟着镜头，走进了徐工的生产车间，观看了现代化的生产工艺，“零距离”接触和感受了徐工的独特魅力。

第二届徐工国际客户节系列直播首场活动，徐工进出口公司通过自己搭建的网络直播平台，以及徐工官方微赞、抖音、快手等多平台同时在线，实现国内外观看及参与近60余万人次；通过Facebook、Twi-

ter、Linekdin、YouTube等海外四大平台同步发文直播，实现400多万次曝光量。

徐工机械副总裁、徐工进出口公司总经理刘建森化身网络主播，全程英文“带货”讲解，谈案例、讲技术、话友谊……

截至5月21日中午，徐工首次全球线上直播，实现工程机械各类产品成交量400余台，金额超1.5亿元人民币。此次客户节面向全球客户的优惠将持续到9月底，后续产生的相关产品订单还在不断增长中。

据了解，本次首场线上直播之后，徐工还将面向中亚、中东、欧洲等多区域，逐次开展其余专场直播活动，用“技术领先，用不毁”做成工艺品质理念的徐工精品，助力全球经济的重启与复苏。

“给予我们企业最及时的滋养”

中科汉韵项目加快推进

“在前期入驻凤凰湾电子信息产业园时，我们选址在园区A12号楼，但因为第三代半导体生产工艺的特殊性、复杂性、高标准性，厂房楼高不够，地面负载能力不能满足芯片生产设备重量的额外需求，一度让我们举步维艰。就在这时，金龙湖城投和大庙街道主动介入，模拟研讨论证方案，决定在园区南部，为我们量身打造一座标准化厂房，就是现在封顶的这栋。”日前，江苏中科汉韵半导体有限公司项目总监江明璋告诉记者，“当时真是没想到他们的服务力度有这么‘大’，而且更多‘小’惊喜还在后面。”

江苏中科汉韵半导体有限公司是一家集中于第三代半导体碳化硅MOSFET芯片和模块的研发生产和销售的高新技术企业，建筑面积1.8万平方米，年产5000片碳化硅功率器件等分立半导体器件。

“从去年8月开工建设，到今年4月20日土建封顶，大庙街道精准周到的服务，给予了我们企业最及时的滋养。”江明璋深有体会地说，从进场施工的第一天起，大庙街道项目服务突击队就一直如影随形，哪里出现问题，哪里就有他们主动向前的身影。从材料进场，到水泥浇筑，再到协调帮助我们现场人员入

住人才公寓，解决了我们落脚点的生活问题。每周都有调度会，现场处理难点堵点，上个星期，环评手续也是在他们的协助下顺利办理完毕。江明璋笑着说。

江苏中科汉韵半导体有限公司董事长袁表示，“开发区上下的热情服务让我们感受到的不单单是招得来、建得起、留得住，更是自始至终真正用心地为我们企业未来献良策、开绿灯，这对我们迎难而上谋发展是莫大的支持。”

服务高质量 营商创一流