

松江区人民政府办公室文件

沪松府办〔2024〕39号

上海市松江区人民政府办公室 关于转发《松江区“企业诉求直通车” 工作实施方案（试行）》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门：

现将《松江区“企业诉求直通车”工作实施方案（试行）》印发给你们，请遵照执行。

特此通知。



2024年11月6日

松江区“企业诉求直通车”工作实施方案 (试行)

为深入贯彻市、区关于进一步优化营商环境的决策部署，加快建立和完善企业诉求快速响应工作机制，帮助企业解难题、增活力、谋发展，根据《进一步优化在线为企业帮办服务工作方案》（沪府办发〔2022〕21号）文件要求，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大及二十届三中全会精神，深入践行人民城市重要理念，优化拓展与企业家的沟通联系渠道，充分发挥政务服务“总客服”的作用，依托“企业诉求直通车”实现“企业诉求、快速直达”，接收和解决企业在投资生产经营过程中的“堵点”“痛点”，加快打造市场化、法治化、国际化营商环境，更好推动和服务我区经济社会高质量发展。

二、工作目标

全方位、多渠道推进“企业诉求直通车”宣传工作，切实提高“企业诉求直通车”知晓率，确保服务惠及更多企业。升级“企业诉求直通车”37733773服务热线，并开设线上专栏，通过“接听解答、交办督办、限时办结、规范答复、抽查回访”等工作流程，形成跟踪解决问题的闭环机制，确保企业诉求及时受理办理，进一步畅通企业、政府部门的沟通渠道，将“企业诉求直通车”建设成为企业反馈和解决诉求的常态化通道。

三、职责分工

1. **区数据局**。负责常态化收集各类企业诉求，筛选分类，建立台账并做好研处转派、跟踪督办、归档等日常工作，并做好统计分析和月报、年报工作；对于疑难复杂的节点问题形成专报报送区委区政府。

2. **各区级部门及街镇（园区）**。多形式、多领域深入开展“企业诉求直通车”前期宣传工作。针对区数据局转派的企业诉求分解细化工作举措，及时反馈工作任务进展，限时解决企业诉求。对于难以在自身权限内解决的问题，及时呈报分管区领导协调解决，形成问题解决闭环机制。

四、受理范围

受理为企服务事项相关咨询、求助、投诉、意见建议。根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号），已通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的企业诉求事项和已进入信访渠道的企业事项不纳入受理范围。

五、工作流程

1. 接件记录

企业通过 37733773 进入“企业诉求直通车”后，由接线专员接听、记录，并根据企业诉求分类处理。其中，对于简单诉求（咨询等）及时给予答复；对于不能当场回复的，记录相关内容形成《企业诉求直通车办理工单》，做到“一事一记”“一次一单”，并限时将工单转交派单专员，做好分派准备。同时，实时收集随

申办企业云、企业专属网页“企业诉求直通车”专栏的诉求，同样按照线下热线的流程进行记录分派。

2. 分派转办

根据工单记录，将企业反映的具体内容分为咨询类、求助类、投诉类以及意见建议类等，由派单专员进行研判分析，结合相关部门的职责分工，通过松江区协同办公平台转派至承办单位办公室，经承办单位内部流转限时办理。其中，**常规问题**：即在本单位自身工作权限职责范围内能够处理的常规问题，接到派单后，限时办结。**高频问题**：需要跨部门，但行业类别清晰或已有成熟解决路径的高频问题，统一交属地街镇园区或企业期望牵头的委办局或按照企业行业分类确定责任部门，并由责任部门牵头其他街镇、委办局同向发力，限时推动问题解决。**裨节问题**：责任部门认定跨部门、跨层级间问题难以靠自身力量解决，需要提级协调的，由责任部门呈请分管区领导协调解决。确有必要的，呈报区政府主要领导。区政府督查室根据区政府主要领导批示要求，督促相关单位抓好落实。

3. 限时办结

①承办单位接到转派的诉求工单后应在1个工作日内审核受理，联系企业诉求人了解具体诉求，简单事项直接答复，复杂事项明确后续答复时间；本单位内部流转，研究具体办理意见。

②除直接答复的简单事项外，承办单位应在接到转派的诉求工单后3个工作日内反馈相关办理意见，除咨询类诉求事项以外须将《企业诉求直通车反馈单》报送至区数据局。

③咨询类诉求事项须在 5 个工作日内办结回复，非咨询类诉求事项须在 15 个工作日内办结回复，如该诉求涉及行政审批，则按相关时限规定办结回复；复杂疑难问题、裨节问题由承办单位反馈办理时限。

事项办理用时从事项转派至承办单位的第 2 个工作日 0 时起至事项办结反馈至区数据局之日止。办理用时超出办理期限的，为逾期办结。逾期办结事项区数据局将对承办单位作一次提醒，提醒后承办单位要及时反馈情况，并承诺办结时限，并按期办结。区数据局对逾期办结事项通过周报、月报报送相关部门、街镇、经开区，并呈报区领导。

4. 办结归档

①事项办理完成后，承办单位应当告知诉求人事项办理结果，并将《企业诉求直通车办结单》等办理结果及时反馈至区数据局。

②承办单位应当做好回复诉求人的电话录音、通话记录、短信等材料的保存工作，形成可查询、可追溯的证明材料，并按规范留存（归）档，建立工作台账。

5. 抽查回访

区数据局将对已办结事项进行抽查回访，对于应解决而未解决的或者企业合理诉求办理效果不佳的，转派原承办单位继续办理，并跟踪后续办理结果。

六、组织保障

（一）提高思想认识

要加强“企业诉求直通车”的统筹协调机制，各区级部门、街镇（经开区）要高度重视“企业诉求直通车”工作，倾听企业呼声，回应企业关切，妥善解决诉求，做到事事有回音、件件有落实。聚焦企业特别关切，跨地区、跨部门、跨层级的复杂疑难问题，分析总结解决路径和问题困难根节，开展企业诉求大数据分析，从解决一个问题到解决一类问题，切实解决松江企业面临的难点、痛点、堵点问题，打造一流营商环境。

（二）明确工作要求

“企业诉求直通车”实行“首接负责、属地兜底”制。“首接负责”是指同一事项涉及多个承办单位职责范围的，由最先被转派的承办单位牵头办理，不得将事项退回；“属地兜底”是指同一事项涉及街（镇）、园区内部多个部门的职责，由街（镇）、园区负责协调解决。

（三）建立工作队伍

区数据局要配强配齐接线专员、派单专员等工作队伍，有效落实“企业诉求直通车”工作；各区级部门、街镇（经开区）要成立专门工作小组，明确一名领导班子成员分管此项工作，并落实专门科室专门人员负责具体工作，切实加强对“企业诉求直通车”工作的人员保障。

（四）加强宣传培训

通过松江门户网站、“上海松江”“松江政务服务”等微信公众号，“一网通办”随申办区/镇两级旗舰店等平台，进一步宣传“企业诉求直通车”的受理范围、办理流程、功能作用等。各区

级部门、街镇（经开区）要通过走访、电话、微信公众号等方式，加强针对中小企业的宣传推广力度，积极引导企业通过热线渠道反映问题和表达合理诉求。要加强业务培训和学习，全面提升承办工作人员的业务水平，切实提高企业诉求解决的时效性和有效性。

（五）加强统计分析

要形成企业诉求反映周报、月报、年报制度，加强企业诉求的统计分析，同时聚焦企业诉求特别关切的一类问题，跨地区、跨部门、跨层级的复杂疑难问题，分析总结解决路径和问题困难根节，形成专报呈送区领导；开展全区企业诉求大数据分析，及时发现、致力解决企业反映的难点、痛点、堵点问题，促进各单位转变工作作风、提高服务效能。

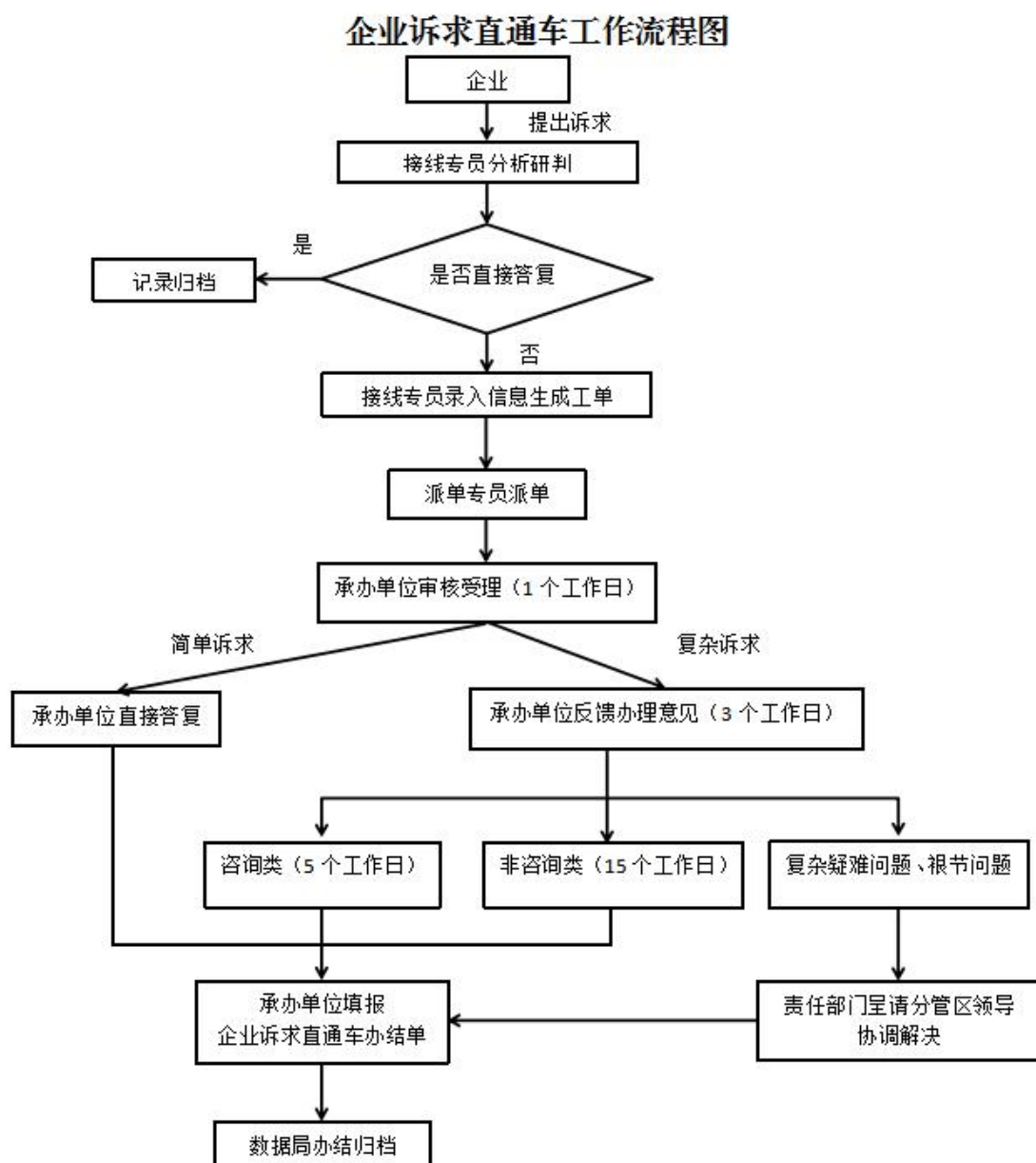
附件：1. 企业诉求直通车工作流程图

2. 企业诉求直通车工单

3. 企业诉求直通车反馈单

4. 企业诉求直通车办结单

附件 1



附件 2

企业诉求直通车工单

工单编号		来电日期	
接听人员		企业名称	
联系人		联系电话	
内容描述:			
派单	工单类型	<input type="checkbox"/> 咨询类 <input type="checkbox"/> 求助类 <input type="checkbox"/> 投诉类 <input type="checkbox"/> 意见建议类	
	承办/主办单位	单位名称:	
	协办单位	单位名称:	
	科室负责人或 分管领导交办 意见	<div>签字:</div> <div>日期:</div>	

附件 3

企业诉求直通车反馈单

工单编号			派单时间	
承办单位			经办人	
工单类型	<input type="checkbox"/> 求助类 <input type="checkbox"/> 投诉类 <input type="checkbox"/> 意见建议类			
能否处理	<input type="checkbox"/> 能	处理时限	_____个工作日	
	<input type="checkbox"/> 否	原因/依据		
承办单位 审核意见	<div style="text-align: right; margin-top: 100px;">签（章）：</div> <div style="margin-top: 100px;"> <div style="display: inline-block; width: 45%;">填报单位：</div> <div style="display: inline-block; width: 45%;">填报日期：</div> </div>			

附件 4

企业诉求直通车办结单

工单编号		派单时间	
承办单位		接单时间	
经办人		回复时间	
处理情况	是否解决	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	办结汇报		
承办单位 审核意见	签（章）： 填报单位：填报日期：		

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区纪委监委，区法院，区检察院，区群团。

上海市松江区人民政府办公室

2024 年 11 月 7 日印发
