

河东政办函〔2025〕4号

河东区人民政府办公室
关于印发《河东区落实〈天津市推进
“政企同行·有需必应”工作方案〉
实施方案》的通知

各委办局、各街道办事处及相关单位：

经河东区人民政府同意，现将《河东区落实〈天津市推进“政企同行·有需必应”工作方案〉实施方案》印发给你们，请照此执行。

2025年11月17日

（此件主动公开）

河东区落实《天津市推进“政企同行· 有需必应”工作方案》实施方案

为深入贯彻市委、市政府优化营商环境工作部署，全面落实《天津市推进“政企同行·有需必应”工作方案》具体要求，河东区以“营商环境走基层”活动为抓手，着力构建“四个一”+“四级办理”为企业服务机制。通过增强街道为企业服务意识、发挥区级部门职能优势，凝聚多方力量整合政策资源，优化办事流程，实现对本辖区内经营主体（包括个体工商户，以下简称企业）的服务全覆盖，全面增强企业发展获得感与满意度。制定实施方案如下。

一、工作任务

（一）织密一张服务网络

1.各街道办事处将街域内企业按片区进行划分，为每个片区配备相应的为企业服务人员，并通过微信公众号、工作群、宣传页等多种渠道，公布为企业服务人员的相关信息，包括人员信息、联系方式和服务职责，确保企业广泛知晓并便捷联系为企业服务人员。各街道办事处要统筹好人员力量，不得将职责任务转嫁摊派至社区工作人员。

2.为企业服务人员秉持“无事不扰、有需必应”的原则，为片区内企业提供全方位服务。根据企业需要，及时发现和收集区域内企业需求并借助《河东区为企业服务高频事项应答手册》（应答手册将根据实际情况动态更新）协助解决问题，确保每个需求事项都

能跟踪到底、服务到位。

（二）用好一个运行平台

1.区网格化管理中心发挥 12345 热线企业服务专席作用，做好承接、分派、流转企业需求工单以及推动问题解决等工作，派单时优先考虑发挥现有企业服务机制的作用，各相关单位要加强与区网格化管理中心对接，及时解决 12345 热线工单提出的相关问题。

2.配合市便民专线服务中心，做好知识库、案例库、应答手册等各类基础性事务的建立、完善工作。通过电视、广播、报纸、网络等多媒介平台，广泛宣传 12345 热线企业服务专线，提高企业知晓率、使用率。

（三）构建一个协调保障体系

1.区优化营商环境联席会议相关成员单位选派工作经验丰富的业务骨干担任本单位“协调专员”，“协调专员”应具备热情真挚、善于沟通、作风硬朗、思路清晰、了解部门运行概况、能够积极主动为企业需求奔走等素质，随时响应街道为企业服务人员需求，充分调动一切资源助力基层解难题。

2.区优化营商环境联席会议相关成员单位要针对街道启动“吹哨报到”机制提出的问题，充分发挥协调保障作用，形成跨部门协作团队，打通政策堵点解决企业需求，并及时向企业反馈，形成收集、办理、反馈的闭环保障体系。

（四）巩固一套有效服务机制

1.“政企同行·有需必应”专项组各成员单位要配合区政务服务办立足各自职能，结合市场主体实际需求，压实责任，最大限度发挥好“千企万户大走访促发展”机制、个体工商户分型分类精准帮扶机制、“企业家会客厅”活动机制等现有服务机制的作用，有针对性地解决企业需求，共同抓好为企业服务机制落实。

2.区优化营商环境联席会议定期研究会商为企业服务机制运行情况，加强调度统筹，针对阶段性问题拿出有效举措为企业纾困，同时常态化、颗粒化梳理新出台政策，标准化编制政策解答内容，主动收集整理为企业服务典型案例，动态更新、及时上传至12345热线平台，丰富平台自助查询功能，确保为企业服务机制高效运转。

二、工作流程

(一)即时解决。为企业服务人员在收到企业需求时，能够现场答复的要立即给出解决办法，无法现场答复的要及时同区相关部门的“协调专员”取得联系，寻求专业指导，并持续跟进直到需求解决。

(二)吹哨解决。对于复杂的企业需求，为企业服务人员需及时向本单位领导报告并启动“吹哨报到”机制，借助区级部门合力解决企业需求。确实难以满足企业需求的，为企业服务人员应会同相关部门耐心做好解释工作，最大限度争取企业理解。

(三)平台解决。对于通过12345热线反映的，一般应当在7个工作日内办结，并由承办单位将办理结果反馈企业。为企业服务人员不能即时解决的需求，由12345热线企业服务专席派单至

区级部门和承办单位办理，由承办单位向企业进行反馈。各承办单位要充分发挥现有服务举措实效，积极谋划企业需求解决路径。

（四）提级解决。对于跨区域、跨部门或体制机制仍属空白的疑难问题，由相关主管部门提请区优化营商环境联席会议专题研究，明确牵头部门、解决时限，推动企业需求联合办理，必要时可提请市优化营商环境工作联席会议予以支持，办理结束后由牵头部门会同街道共同将办理结果反馈企业。

三、工作要求

（一）加强组织领导，压实工作责任。在区优化营商环境联席会议下增设“政企同行·有需必应”专项组，由区政务服务办、区网格化管理中心、区发展改革委、区科技局、区人社局、区商务局、区市场监管局、区数据局、区税务局、区财政局、区工商联等有关单位和各街道办事处组成，统筹推进为企业服务机制落地。专项工作结束后，专项组自行撤销。

（二）加强履职尽责，确保工作实效。各街道办事处要落实市政务服务办提出的“三个确定”，即确定服务片区、服务对象、服务专员，动态掌握经营主体底数，实现企业全覆盖，相关单位要加强协作配合，加大为企业服务工作调度协调力度。

（三）注重宣传引导，营造良好氛围。各部门、各街道要充分利用多种渠道，广泛宣传为企业服务机制，提高企业知晓率和参与度。及时总结推广典型案例和经验做法，树立服务标杆，形成示范效应，营造全社会共同参与营商环境建设的良好氛围。

(四) 聚焦意见建议，持续优化提升。依托 12345 热线收集的企业意见建议，结合可视化“纪检+监管+企评”数字管理系统对企业诉求进行分析，推动各有关部门优化服务流程、提升服务效率。