

深圳宝安

推行“三个一”企业服务体系 精准高效保障高质量发展
既当“娘家人”又当“智囊团”文/图 李薇 陈云强
冯敏 刘雨薇

“致企业家的一封信”温暖真挚，591名干部挂点11935家企业交心交情，区、街、职能局作为“大后方”总结诉求将服务工作推向纵深……作为深圳的产业大区、工业大区、出口大区和制造业强区，宝安一直以来将服务企业作为优化提升营商环境的重要举措。今年推行的“三个一”企业服务体系，搭建了一个数字化、智慧化企业服务平台，建立了一套运转高效、处理闭环工作机制，构建了一张扁平化、责任包干服务网络，坚持“需求导向、主动服务、数字赋能、有诉必结”，开展主动式、清单化、实用型企业服务，调查研究到基层、解决问题在一线、服务企业进家门，以精准高效的服务保障高质量发展。

在这张高能的服务网中，挂点干部和背靠的街道、职能局一起，为企业真解决问题、解决真问题，共同擦亮了宝安一流服务、一流环境的“金字招牌”。这块闪光招牌的引流，让企业家近悦远来，共赴一场高质量发展的“宝安之约”。



宝安区工信局企业服务中心定期举办政企供需关系洽谈会

服务企业成为一场双向奔赴的深层次互动

“在市场里游泳、在竞争中成长，企业表现出对市场环境和政策变化适应能力强、把握市场机遇等诸多优势。”有挂点干部在分享其工作时谈到，看起来是“挂点干部服务企业”，经过实践体会到这是一个双向奔赴的过程：调研企业、解决诉求的过程也是个人的历练和解决问题的能力培养，体验到个人和单位“力往一处使”的境界。作为专业领域的领导，从这些诉求中也看到了企业成长发展壮大过程中的披荆斩棘，能够设身处地地理解企业，想企业所想。不仅如此，在和企业家交流座谈中接收到的“企业家思维”拓宽了认知，对宝安产业大区有了更深刻和具体的领会。这种种反馈，让自身对本职工作有了更深刻和清晰的认知，有了更深入的思考和更强大的动力。

宝安区“三个一”服务企业工作，不仅见诸新闻媒体端，也广泛出现在了被服务企业的网站上。一名挂点干部在浏览朋友圈时发现，一企业公众号上放了自己调研企业时的照片。“宝安不少企业是行业翘楚或者重要力量。如此互动，也将宝

安服务企业工作、宝安区的营商环境面向全行业进行了一次推介和全景展示！”该干部表示，企业选择宝安有其最初的理由，服务企业就是让企业更加坚定自己的选择，获得在宝安投资立业的不竭动力，和宝安共同支撑起制造业高质量发展的“硬脊梁”，牢牢守住深圳工业基本盘！

“通过实地走访企业，我切身感受到宝安企业在大潮中的发展愿景、干劲信心，也包括一些切实存在的困难。”宝安区规划土地监察局一挂点干部表示，在“三个一”服务企业工作中，自己在做好助企政策的宣讲员、企业诉求的服务员和政企的联络员的同时，锻炼了摸排调研和经济工作等方面的能力，更坚定了服务企业、服务宝安的信念。该局相关负责人表示，在接下来工作中，将继续紧紧围绕宝安区委区政府中心工作，高质量推进规划土地监察执法，狠抓产业用房违建查处和自建房安全隐患排查整治工作，全力服务和保障产业空间提质增效，推动宝安高质量发展。

区、街、职能局撑起挂点干部工作“大后方”

深圳市希尔曼生物技术有限公司生产的二、三类体外诊断试剂产品进入资质申报阶段后，因不了解申报部门，导致产品质量资格证书一直未办理，影响到上市销售。宝安区卫生健康局（以下简称“区卫健局”）挂点干部走访该企业了解到该诉求后，立即联系协调了相关部门，并得到了宝安区工业和信息化局（以下简称“区工信局”）、市场监管局宝安分局和宝安疾控中心等部门的及时回应和支持。该干部随即联系企业负责人，告知并解读了相关申报条件和途径，同时将企业诉求通过宝安区亲清政平台反馈。随后他又多次和企业沟通，请区政数局和区工信局给予企业申报指导和操作指引，可谓“手把手”地指引其完成系列操作。企业按操作流程准备申报材料，该名干部再次走访企业时，还跟进了解产品资料准备情况和企业产品销售渠道，并为企业在用人、用工和产品销路方面提供了建议。该企业对挂点干部的工作非常感激：“服务真是专业又周全，希望一直保持这样的联络节奏！”

松岗街道则提出一系列工作机制、举措，打好精准服务企业“组合拳”：制定《2023年松岗街道重点企业高质量服务工作方案》，成立松岗街道重点企业高质量服务工作小组，强化“挂点领导—街道企服专员—社区经济专干”三级服务机制。同时，由街道企服专员和社区经济专干共同组成企服先锋队，利用社区工作站、社区股份公司与辖区企业联系密切的前端优势，发挥企业服务延伸作用，协助挂点领导共同开展好企业服务。在企业诉求处理方面，该街道建立了收集、调度推进和闭环处置机制，“一企一策”精准服务限期办理，定人定岗做好企业诉求协调处置工作，集中上报街道层面无法解决的诉求，办理结果两级派送到企业；此外宝安区还强

化服务队伍辅助力量，组建近千名企业服务义工，与宝安党员干部协同发力，同心聚力服务实体经济。截至10月20日，宝安“三个一”企业服务体系中，挂点干部走访企业44036家次，收集诉求4422件，办结率为98.5%。

除了“规定动作”，不少街道还在工作中拿出了服务企业的升级版：作为街道挂点干部的“大后方”，石岩街道按照每日一汇总，每周通报，每月一总结，每季一集中交流的工作模式，定期召开专题会议研究部署企业服务工作。同时加强对挂点干部和相关工作人员的持续培训，做到懂服务、会服务。街道秉持“服务企业就是解决企业诉求”的理念，加大企业诉求收集、响应、办理力度，聚焦诉求办理质量，把“每一条诉求最终是否落地、办理结果是否对企业有利、企业是否满意”作为更高追求。形成干部主动关注推动，企服中心积极统筹协调，业务部门及时跟进办理的良好工作态势。

松岗街道则提出一系列工作机制、举措，打好精准服务企业“组合拳”：制定《2023年松岗街道重点企业高质量服务工作方案》，成立松岗街道重点企业高质量服务工作小组，强化“挂点领导—街道企服专员—社区经济专干”三级服务机制。同时，由街道企服专员和社区经济专干共同组成企服先锋队，利用社区工作站、社区股份公司与辖区企业联系密切的前端优势，发挥企业服务延伸作用，协助挂点领导共同开展好企业服务。在企业诉求处理方面，该街道建立了收集、调度推进和闭环处置机制，“一企一策”精准服务限期办理，定人定岗做好企业诉求协调处置工作，集中上报街道层面无法解决的诉求，办理结果两级派送到企业；此外宝安区还强

研究企业深层次需求 助企“上台阶”



石岩街道与宝安区人民法院石岩法庭签订《关于加强商事纠纷多元化解的合作备忘录》

今年4月，深圳市韶音科技有限公司计划在石岩湖湿地公园开展团建活动，于是向石岩街道提出，希望获得场地、后勤保障支持。石岩街道在接到企业诉求后，立刻组织相关部门进行研究讨论，提供了安保、医疗等后勤保障和诸多支持，保证了公司团建顺利开展。一桩企业的诉求完成了，石岩街道服务企业的工作却没有止步于此。街道对诸多企业诉求背后隐藏的深层次问题进行了研究，在充分调查研究的基础上，通过对某一个典型问题“解剖麻雀”，推动一类问题的解决。通过韶音科技提出的诉求，石岩街道看到了一众企业的需求。于是，石岩街道逐步开放了一些公共资源，将石岩会堂等会场免费提供给企业使用，并提供场地使用时的后勤保障，真正满足了企业细微处的真实需要，成为了辖区的“贴心人”。

针对辖区部分企业反映企业知识产权维权难、劳资纠纷等问题时有发生的情况，石岩街道推动企业公益法律服务定制工作，为创新型中小企业提供知识产权、股权治理、劳动人事、合同风控等定制化服务，提升企业的“底气”和安全感。今年以来，石岩街道联合人民法院、知识产权法庭等部门开展企业专题座谈会，向企业家以案释法、支招解惑；组织企业参加合规管理体系建设能力专题培训。此外，石岩街道还与宝安区人民法院石岩法庭签订了《关于加强商事纠纷多元化解的合作备忘录》，建立多元化解商事纠纷工作机制，在联席会议、纠纷化解、司法保障、普法宣传等方面建立良性互动工作机制，促进市场经济有序发展。

在服务企业的工作中，松岗街道发现了满足企业发展所需，探索服务新模式：聚焦企业所盼，组织开展经济大讲堂系列活动，帮助企业及时了解各级惠企政策，做到惠企红利应知尽享；针对较多企业存在的融资需求，街道主要领导邀请辖区银行代表召开金融融资大使座谈会，并组织开展银企对接交流会，中国银行、农业银行等8家银行现场为辖区150余家企业讲解金融扶持政策，为经济高质量发展注入“金融动力”；围绕企业关注的税务优惠政策，松岗街道联合区税务局召开政策大讲堂税务主题宣讲会，在政策依据、享受主体、优惠内容、申报填写等方面进行详细指导，深受企业

好评。

去年，燕罗街道创新推出的企业管家项目获评2022年深圳营商环境十大示范案例。今年宝安区推行“三个一”企业服务体系，燕罗街道进一步升级“企业管家”服务模式，推出“企业管家2.0”，以“快、准、好”为核心理念：企业诉求第一时间走访调查，为企业提供个性化和定制化的服务方案，为企业提供长期的跟踪和指导助力持续发展和创新。此外“企业管家2.0”还包含政银企融资对接会；和宝安税务部门签署协议设立全区首个“税务+街道”，以“企税管家”团队助企高质量发展；将企业管家服务向前延伸，深度参与街道招商服务工作等。

9月，宝安区新会合航城街道分会举办了以“凝聚航城新力量”为主题的资源对接会，促进企业资源合作与交流，多家企业达成合作协议。与会企业代表向公共服务办（社会事务）赠送了锦旗，感谢他们组织了此次活动，践行了对促进企业合作和社会进步的承诺。事实上，不仅是航城街道，资源对接已经成为宝安区“三个一”企业服务的一大特色和亮点：针对企业对合作机会和订单资源的需求，区工信局企业服务中心搭建平台建机制，分批次开展政企供需关系洽谈会，推动供需对接常态化、精准化和高效率。自5月首场活动开展以来，已举办医疗器械、建筑业、京东工业、教育、城管等21场政企供需关系洽谈会，助力近400家企业拿单拓市，初步统计撮合订单额近20亿元；持续做优金融超市和金融驿站平台，升级亲清平台融合撮合功能，举办融资培训、银企对接会等活动共83场，服务企业约6150家，促成融资超260亿元；针对企业发展空间难题，联动区国资局打造国企产业空间供需对接平台，促进优质产业空间匹配，为百余家重点企业、拟上市企业匹配产业用房，24家企业达成租赁意向合计14.68万平方米，累计帮助企业协调619件空间需求，落实物业面积约97.69万平方米。

同道而相益，同心而共济。服务企业工作近年来在宝安不断“加码”，随着“三个一”企业服务体系实施跃上新台阶。工作越做越细、越做越多，不断衍生进阶，链接更多的部门和领域，和企业一起筑梦正当时，领向未来！

解决诉求赢得信任 挂点干部成了企业“自家人”

挂点干部从各自专业领域来到宝安广阔的产业战线，工作是如何开启的？“身份确认和态度转变经历了一个过程。”宝安区卫健局一名挂点干部坦言，这个工作需要付出真诚，就像对待病患一样，标准就是疗效为王，最终目的是帮企业

真正解决问题。“从打电话，到第一次来到企业，有企业对挂点干部身份半信半疑，有企业对非经济行业主管领导挂点能力和收效心存疑惑。”该干部说，“细节处见温情。首先打开企业家心扉的是‘致企业家的一封信’。信上介绍了宝安区挂点干部服务企业工作的目标、挂点干部的姓名、联系方式、工作内容。信的末尾，盖有‘宝安区人民政府’的公章。”该干部回忆，第一次走访企业，将这封信交到企业家手中，最初的信任感在那时建立了起来。“在我看来，应该是信的内容和公章，让企业相关负责人感受到了政府服务的态度和决心，于是开始逐步敞开心扉。”

企业的信任来自“听其言”，更来自“观其行”。挂点干部来到企业现场走访、座谈，主要工作是了解、调研、解决各项诉求。奔赴第一线，挂点干部们看到了支撑起宝安产业的各类企业实际运作。通过第一季度首轮走访，挂点干部们核实并逐步完善了政务平台上的企业信息，如注册地、经营范围、生产产能、供应链、市场需求等。摸底完成的同时，企业的各种诉求便接踵而至，包括政策扶持、租赁厂房、降本减税、融资贷款、上市奖励、人才津贴、招商引资政策、产业用地申请、抄表到户、卫生保健、园区整治提升、行政许可事项申报、招工用工、法律援助等。

正是在一个个诉求的解决中，信任从构建到加固，挂点干部和企业家的配合也越来越默契。“以诚相待、解决问题，就会

走在前列

聚焦落实「1310」具体部署