

# 政府当企业经理人，“一对一”精准服务

## 胶州市工业和信息化局于省内首推企业服务经理人制度，构建“亲清”新型政商关系

□文/图 半岛记者 张超 通讯员 栗坤 李金华

“就是为了给企业做好一对一的精准服务。”说起来企业服务经理人制度，胶州市工业和信息化局尹成坤副局长这样总结。据记者了解，为构建高绩效“亲清”营商环境，胶州市在山东省首先推出企业服务经理人制度，点对点帮助企业解决难题，实行“一对一”长期联系和跟踪服务。

### 胶州市工信局：千余名企业服务经理人服务企业

2016年11月，胶州市工业和信息化局创新性地推出了企业服务经理人制度。在全胶州市确定千名市管领导干部及相关经济部门现任实职股级干部担任企业服务经理人，为企业进行“一对一”联系服务，主要职责就是对联系企业进行长期跟踪服务，帮助企业解决生产经营中的难题和需求。

为进一步做好企业服务经理人工作，胶州市工业和信息化局加快“互联网+”政务服务一体化建设。在2018年11月，胶州市工业和信息化局为企业和企业服务经理人搭建了便捷高效的“企业服务经理人网络共享平台”，巩固提升企业服务“胶州模式”，为企业线上推送各类惠企政策、活动通知、企业问题办理进度情况和数据动态更新的同时，实行服务积分管理制度、问题办理评价制、问题办结审核制，实现了走访调研企业、提报解决问题全程留痕可追溯，为企业和企业服务经理人提供了更精准“一对一”网络共享服务，“企业服务经理人网络平台”注册率达100%。

“截止到2019年5月，咱们企业服务经理人累计入企走访调研12700余人次，共收集企业反映的有效问题909项，为企业解决了用工类、政策支持类、市政配套类、资金类、手续办理类、土地类等问题共计876项，办结率96.4%。仅是今年前五个月，企业服务经理人就入企对接服务高达1560人次，解决问题115项，新收集各类问题68项。”胶州市工业和信息化局企业服务科李金华告诉半岛记者。

### 企业：“牵手经理人”，解决困难寻找新契机

“2017年开始推广放心奶工程的时候，殷局长和主管科室的领导每个周都来我们公司一趟，从奶源、生产、物流整个生产系统到学校存放、饮用进行全链条的追溯，协同食药监部门，保障学生饮用奶的安全。”说起来放心奶工程的推进，青岛新希望琴牌乳业有限公司的王经理对企业服务经理人胶州市教育体育局党组书记、局长殷成伟的帮助印象深刻。

2017年，青岛胶州市将“农村义务教育学生营养改善计划”列为政府实事工程，采取市财政补贴和生产企业让利的方式，在全市各乡镇农村中小学试点推广学生饮用奶。青岛新希望琴牌乳业有限公司为胶州市六个乡镇的3万多名九年义务教育的中小学生提供放心的饮用奶。在推广放心奶的进程中，企业服务经理人胶州市教育体育局党组书记、局长殷成伟曾多次来到青岛新希望琴牌乳业有限公司，认真查看企业的原料进厂、生产过程，询问成品奶运输流通过程和进入学校的存储环节的详细



▲企业服务经理人殷成伟(右二)到青岛新希望琴牌乳业有限公司走访。

◀胶州市公安局企业经理人到企业进行宣讲。

情况。

据了解，2019年5月份，在湖北宜昌举行的“5·20”中国学生营养日活动暨“国家学生饮用奶计划推广示范学校”授牌仪式上，在全国范围内评选出的74所2019年“国家学生饮用奶计划推广标准学校”中，山东入围7所，其中，青岛和潍坊地区入围的5所，均由青岛新希望琴牌乳业有限公司供应服务。这是该公司连续4年所供应学生奶学校获评国家级学生奶推广标准学校，公司连续2年获评国家学生饮用奶计划优秀推广企业，成为国家校园食品安全工作标杆。

### 联络员：做好承上启下的“润滑油”

“联络员是保障企业服务经理人工作畅通有序的枢纽，承担着上传下达、承上启下的作用。”李金华这样介绍联络员的作用。据了解，胶州市现有70余名企业服务经理人联络员，他们负责着接收企业向“企业服务经理人网络共享平台”反映的问题并转交责任科室处、跟进、督促办理进度，并向企业反馈办理结果，主动提报本部门企业服务经理人服务企业的优秀案例，及时提供各类涉及本部门的政策信息、传达活动通知等。

胶州市公安局冷震就是企业服务经理人联络员中的一员。说起来企业服务经理人联络员的工作，冷科长说得很朴实也很谦逊：“就是企业通过平台把问题提交，我们第一时间签收，第一时间转交给责任科室，第一时间督促办

理，第一时间给予反馈。”这四个“第一时间”恰当的反映出了他对企业服务经理人联络员工作的认真与负责。

据了解，冷震从胶州市企业服务经理人制度实施开始就担任联络员，自2016年11月份以来，胶州市公安局的30余名企业服务经理人走访调研企业1000余人次，为企业办理问题80余项，主要集中在大货车办理通行证问题，安装红绿灯、指示标志问题，盐酸备案手续等方面问题。不仅如此，公安局还为企业进行订单式的法制教育，为企业进行预防电信诈骗、防止职务犯罪的法制宣讲。

“今年5月份，在洋河有家企业，通过‘企业服务经理人网络共享平台’反映328省道河西郭路段内还存在有部分未有交通安全提示警示标识的路口，工人上下班出行有交通安全隐患。收到这个反映的问题，我们第一时间联系了交警相关部门到现场进行了实地察看。经查该路段车辆路上行驶密集，我局立即将该问题进行跟踪办理，并且在问题未解决前安排警力对该区域进行重点巡防，将于近期完成安装工作。”冷震说。

### 企业服务经理人：深入企业，合作共赢

“通过帮扶合作，一方面帮企业解决部分问题，另一方面，我们自己收获也很大，针对企业的用人现状，我们在如何培养适应社会的人才方面收获不少。”胶州市教育和体育局副局长李文

说。

从2017年开始，李文担任青岛振邦软件科技有限公司的企业服务经理人，这家公司专门为企业提供企业信息化管理解决方案与管理软件研发、服务，李文在教体局分管教育信息化工作，算得上“专业对口”。“刚开始的时候确实有困难，企业负责人很忙，而且刚开始他也不知道我们能提供什么样的服务，后来通过多次接触，渐渐地有了成果。”李文说。

在走访中，李文了解到振邦科技作为一家互联网企业，企业员工工作压力大成为困扰员工的突出问题。经与公司负责人、部分员工交流、商讨后，李文安排教体局心理专家针对企业员工工作压力问题多次提供免费心理健康辅导及培训服务。心理辅导活动得到该公司广大员工的一致好评，不仅让员工缓解了内心的困惑和烦恼，以更加积极的态度面对人生的挫折，也为企业的和谐发展奠定了良好的文化环境。“他们公司的员工大多是30岁左右，不少人上有老下有小，而在互联网企业，竞争又十分激烈，员工压力很大，有的女员工在平衡家庭和工作，以及处理家中婆媳关系时存在困惑，通过疏导，能够更好地调节自己。”

“企业服务经理人的精准对接企业，为企业解决了诸多或许只是后顾之忧的问题，但却实实在在地帮助企业解决了某些当务之急。他们把帮助企业发展放在心上，让我们企业很受感动和鼓舞。”振邦科技公司总经理李树栋对企业服务经理人的努力和付出表达谢意。