

服务企业怎么做? 看枫杨园区运营中心的好经验好做法



刚刚成立一年的高新区枫杨园区运营中心,“没有权力,不管审批”,却受到了企业广泛赞誉,这个服务企业、服务产业、服务区域经济发展的新型市场化机构是如何做到的?记者 孙庆辉 通讯员 刘玉芳 文/图

务实政务,温暖了“魅力高新”创业者的心

“我家女儿今年该上小学了,但入学问题一直没解决,抓耳挠腮之际看到了楼道里‘枫杨园区企业服务专员牌’,尝试联系了一下,园区的办事效率真是让我大为佩服与感动,仅用了两天时间就解决了困扰我两个月的难事。”园区服务专员通过实地调研、多方协调,协助郑州中粮科研设计院的两名高技术人才解决了子女入学问题,解决了他们的后顾之忧。

类似这样的问题,枫杨园区每天都会遇到很多。“来这里体验了短短10多个小时,让我深深感受到了真真切切的被服务。枫杨园区运营中心工作人员主动作为、精细服务、作风高效,要为他们点赞;知识产权局老师求真履职,体

现了兼顾人性化与严谨性的工作作风,也要为他们点赞;工作细节见真章,这两股务实政务‘风’暖了我的心,也必将温暖更多‘魅力高新’的创业者之心。”郑州村村联网络技术有限公司负责人李玉涛在给枫杨园区运营中心的感谢信中这样说道。

除了切实高效为企业职工解决问题,园区对企业的关心与关注无处不在。中秋国庆双节来临之际,园区每位服务专员详细询问分包企业的放假和开工时间,并在第一时间送上节日祝福和开工问候,让企业感受到有温度的营商环境。企业服务无小事,一枝一叶总关情。这些仅仅是枫杨园区优化营商环境、助推企业良性发展的一个缩影。

有事请找“我”,通过制度实现企业服务全覆盖

枫杨园区为拓宽企业主动沟通政府渠道,率先推出“企业服务专员牌”,从设立到成长、从发展到壮大全生命周期提供“一对一”企业精准服务。312块“企业服务专员牌”张贴在枫杨辖区30个重点工业区域和182栋办公楼显著位置,服务牌上有“企业服务、科技服务、金融服务、招商引智”四大版块,涉及政策速递、孵化培育、项目推进、项目资金申报、产业链对接、企业问题需求协调解决、高企认定、金融平台搭建、开

放招商等21项精准服务内容。每张服务牌下面都有企业服务专员的联系信息,由此建立起每家企业、每个载体、每个项目、每个产业、每片区域都有企业服务专员机制和问题协调解决台账,真正做到“服务全覆盖、企业有人管、问题有人抓、责任有人担”。

8项规章制度、5大动态基础信息库、4大工作台账,真正做到企业有“数”、产业成“链”、资源入“库”,园区企业和产业情况清晰明了,奠定企业精准服务的数据基

础。通过划分四大服务区域,每个片区3~4名服务专员,建立覆盖各领域、各产业链的企业服务网络体系;《企业分包联系走访制度》明确“企业服务专员”一对一;312块“企业服务专员牌”全面落实“一企一人、分包服务”工作模式。

主动上门服务,通过制度实现服务企业常态化

“对于你们提到的奖补、场地、上市等问题,我们会认真调研、商讨方案,想方设法来解决。”枫杨园区运营中心主任肖惠中在信安通信公司调研时表示。信安通信从2017年4月搬迁至高新区,为高新区经济社会发展做出了积极贡献,保守预计未来3年将累计实现营业收入10亿元,新增就业人员

200~300人。“作为高新区的企业,我们享受了机构改革的服务红利,理应履行企业社会责任,为区域经济发展出一份力。”信安通信董事长张国杰如是说。

目前,枫杨园区实行全员走访制度,从领导班子到园区各成员都有重点分包走访企业,形成2人一组的14组固定走访专门队

伍,每组每天至少走访一家企业,主动了解企业需求,宣讲最新政策,让企业少跑路、不走弯路,实实在在成为企业的“代言人”“贴心人”。在遵循政府引导又合规合理的基础上,敢于在解决问题时向企业承诺,敢于为政策落实背书,真正站在有利于企业壮大、经济发展的立场做工作、谋发展。

园区领导随时见,通过制度实现服务企业渠道畅通

“园区正在系统构建服务生态体系,关于你提到的资源需求,企业服务部、科技服务部可以给予全方位支持,科技金融部可以解决资金需求,助力公司明年营收突破2000万……”枫杨园区主要负责人在第二十二期企业家接待日现场为企业排忧解难。“接待

日让我有机会与园区负责人直接交流,了解高新区产业发展信息,高效解决企业问题,在此创业非常舒心。”泰恩科技董事长李建军为接待日模式点赞。

枫杨园区企业家接待日制度,密切了园区和企业间的联系,在定点定时接待的基础上,新增

主动入企、入园等多种灵活模式,面对面帮助企业出实招、办实事、解难题、增信心。从2018年10月第一期开展以来,已经累计举办22期,事事有回音、件件有着落,一企一档,专人督办,为46家企业切实解决了发展问题,得到接待企业的一致好评。

狠抓政策落实,通过制度实现精准服务

“这张‘政策提示函’使我们很惊讶,园区的‘企业服务专员’比我们自己还了解、关心公司发展。”河南华威水工机电工程有限公司企业负责人在接到服务专员送来的《高成长企业奖励办法》“政策提示函”后,很是感慨。

小小政策提示函,是枫杨园区继编写《政策申报流程汇编》后,针

对不同企业的具体情况,采取的更为精准、更深层次的服务手段,是政策汇编流程的个性化“升级版”。政策提示函直观地帮助企业了解政策、记住政策、运用政策,也使企业更大概率地享受到政策扶持,分享改革和发展红利。

2018年底,枫杨园区企业服务部梳理了近70项省市政策,

将申报渠道、所需材料、受理单位、联系方式汇编整理,制作成《枫杨园区政策申报流程汇编》,受到了企业的热烈欢迎。截至目前,政策流程汇编已翻新3版、累计印刷千余本,几乎每次推出都被企业“一抢而空”,常常处于“缺货”状态。目前,政策提示函已发出271份,落实三大类政策。

落地风险预警机制,通过制度实现企业服务效果可预期

“这家规上工业企业产值数据大幅度下滑,已于2019年6月停止上报数据,存在一定经营风险。”园区统计人员通过数据分析提出预警建议。果不其然,通过多方了解,这家企业存在拖欠员工工资、社保和供应商货款等不良行为。园区立即将其列入高风险企业名单,启动高风险企业监管机制,实时关注该公司的劳务劳资纠纷及

诉讼问题,避免扩大不良影响,同时提供全方位金融支持,在一定程度上缓解企业困境。

园区统计工作不仅实现“应统尽统”,还对统计结果大数据研究分析,进行园区经济形势分析和企业风险预警,已建立《企业风险预警制度》和《企业成长计划书制度》,对高成长和断崖式企业迅速调研、摸排原因、提前介入,分类别

诊断补救和服务培育做大做强。

枫杨园区运营中心通过以上各项制度为辖区市场主体提供全方位优质服务,营造了有利于创新创业创造的营商环境。目前,园区和企业间沟通顺畅、联系紧密,企业对园区服务的依赖度、信任度不断提升,既亲又清的园企关系正逐步建立,用最优的服务持续营造更优的营商环境。

