

上海市浦东新区科技和经济委员会 文件

浦科经委〔2024〕112号

关于印发《浦东新区重点企业“服务包” 服务管家工作导则》的通知

各管理局（管委会），各街道办事处、镇政府：

为贯彻落实市区重点企业“服务包”制度，区科经委研究制订了《浦东新区重点企业“服务包”服务管家工作导则》，现印发给你们，请认真执行。

上海市浦东新区科技和经济委员会

2024年5月24日

信息公开属性：主动公开

上海市浦东新区科技和经济委员会办公室

2024-05-27 印发

（共印6份）

浦东新区重点企业“服务包”服务管家工作导则

第一条 为贯彻落实市区建立完善重点企业“服务包”制度的指示要求，进一步完善服务管家管理机制，加强服务管家规范管理，增强服务管家责任感，提升企业获得感，制定本导则。

第二条 区科经委作为浦东新区“服务包”工作的区牵头部门，在区委区政府的领导下，按照市牵头部门的业务指导，建立完善新区服务管家管理体系，组织开展服务管家日常管理、培训和考核等工作，按照需求动态调整企业及管家清单。

第三条 各管理局（管委会）、各街镇作为属地责任单

位，建立本辖区“服务包”工作专班，明确一名总管家（总联络人），提出优化调整“服务包”企业建议名单，按照“一企一管家”要求配置若干服务管家，每位管家对应服务的企业平均不超过10家。

第四条 服务管家是政府与企业的直接联系人，应成为领导调研走访的**协调员**、政府事务的**宣讲员**、企业诉求办理的**监督员**、政企日常工作**联络员**和企业运行**监测员**。可结合工作实际需要，为服务管家配置一名联络员，配合管家做好企业日常联系和信息记录报送等工作。

第五条 服务管家需做好宣传“服务包”制度、配合领导调研、定期走访企业、据实挖掘收集企业诉求、完成企业重要信息报送等工作。

1、协调参加调研。市、区领导调研企业，原则上服务管家应陪同参加，配合相关部门做好调研方案，并做好相关记录和事后企业回访。

2、宣传“服务包”制度。服务管家应向企业宣传介绍“服务包”制度，指导企业登录“服务包”专窗平台、使用“服务包”，让企业“上得去、能用好”。应及时向企业宣介最新政策，推动政策信息直达企业。

3、企业联系走访。服务管家应定期走访联系企业，加强与企业联系频次，联系企业包括但不限于电话、座谈、短信微信等形式，并将走访情况和打卡信息等通过“服务包”专窗平台管家界面记录反馈。

4、诉求收集办理。服务管家在日常工作中应主动联系、服务重点企业，指导企业在“服务包”专窗平台提交诉求，也可结合企业实际代提诉求。服务管家既需把好提交审核关，关注诉求的合理性和规范性，又应关注诉求办理进度，及时了解企业对于已办结诉求的满意度。

5、企业信息报送。服务管家需及时重点关注企业经营业绩变动、重大投融资计划及进展、新产品和研发重大进展、企业董事会发布会等重大活动、企业迁入迁出、企业政策享受、外省市领导来访调研、所处行业发展动态等情况，并及时登录“服务包”专窗平台进行填报。

第六条 区牵头部门（区科经委）推动开展服务管家培训工作，各管理局（管委会）、街镇督促服务管家积极参与，通过视频在线学习、线下讲座、参观走访等方式，定期开展典型案例分享、主题培训等工作，从相关流程操作、综合能力提升和经验复制推广等维度持续提升服务管家业务水平和能力。

第七条 按《上海市重点企业“服务包”服务管家工作指引》相关要求，区牵头部门（区科经委）组织落实新区服务管家考核工作，主要采用周抽查、月通报、季约谈、年度考核等方式，定期将考核结果反馈至各管理局（管委会）、街镇，并由其提出整改方案和整改措施。

第八条 各管理局（管委会）、街镇向区牵头部门（区科经委）报送本单位年度“服务包”工作总结，内容主要包括服务管家工作履职情况，发现问题、解决问题情况，综合服务成效等。服务管家向属地单位报送个人年度工作

总结，内容包括个人工作履职情况，综合服务成效，企业满意度等。

第九条 区牵头部门（区科经委）以考核结果和“服务包”专窗平台数据为依据，探索开展新区“服务包”工作先进个人和优秀服务管家评选。积极推选新区“服务包”工作先进个人入选市“服务包”工作评比达标表彰项目。

第十条 服务管家在“服务包”专窗平台匹配统一身份认证即管家账号。管家因工作岗位变动等原因，需要调整更换时，相关调整信息应及时报送区牵头部门（区科经委）并由牵头部门在“服务包”专窗平台更新，新接任的服务管家应在上任3个工作日内主动联系服务企业。

第十一条 服务管家身在企业服务的第一线，应当具备崇高的职业精神，与企业保持“亲”“清”新型政商关系，廉洁奉公、勤勉尽责、遵守法律法规，要严格遵守中央八项规定及其实施细则精神，严禁不作为乱作为，严禁违规干预企业活动，严禁变相侵占企业权益，严禁利用权力谋取私利等。

第十二条 各单位应全面落实“服务包”各项制度机制，切实推进服务管家管理，努力打造业务精湛、作风过硬、企业满意的服务管家队伍。本导则自印发之日起实施。