河南省南阳市：构建“两专三库四机制” 营造“为企服务”新生态

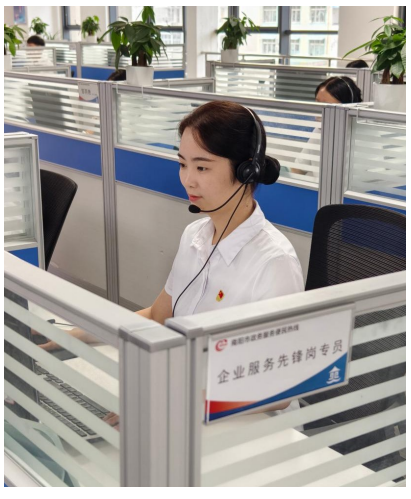
■河南省南阳市12345政务服务便民热线中心综合科科长 汤舒淇

近年来，河南省南阳市12345政务服务便民热线立足营商环境“监测探头”、政务服务“前沿窗口”、社会治理“前哨枢纽”核心定位，聚焦经营主体急难愁盼问题，持续创新服务模式、提升服务质效，创新构建“两专三库四机制”，全力擦亮“宛美全周期·便利新南阳”营商环境金字招牌，打造惠企利民政务服务总窗口。

专席专岗 精准触达企业诉求

搭建立体化专席矩阵。南阳市12345政务服务便民热线深化“营商环境”专项服务建设，创新推出“固定专席+滚动专席+流动专席”立体化专席矩阵，精准响应企业需求。围绕企业服务、优化营商环境、投资惠企政策、涉企业“高效办成一件事”等常态化重点专项工作，设立“固定专席”，打造“不打烊”的企业服务阵地；结合“每月一题”工作制度，围绕经营主体反映隐性壁垒、法治化营商环境建设等营商环境重点工作，设立“滚动专席”；聚焦县市区长远期发展重点、南阳特色产业集群，设置“流动专席”，主动搜集整理中医药企业、玉器店、艾草制品加工企业等本土特色服务场景诉求，提供定制化服务，全力保障营商环境来电接得通、接得快、接得精。

设置企业服务先锋专岗。择优选拔业务精、能力强、服务优的骨干人员，担任企业服务先锋岗专员，围绕企业全生命周期，聚焦市场准入、要素保障、公平竞争、信用赋能、企业退出五个关键环节，对涉企诉求专项盯办，实现政策速递（如税收优惠、项目申报）、诉求办理（联动事项2小时内响应）、风险预警（用工短缺、用电高峰提示）等“一站式”服务，提高“为企服务”的精准度和响应速度。



河南省南阳市12345政务服务便民热线“企业服务先锋岗”专员在线接听群众来电。 张 毅摄

例如，今年夏天，卧龙区多名商户来电反映，商城空调制冷效果大幅下降，店内闷热、客流锐减。南阳市12345热线大数据平台迅速捕捉到这一集中诉求，因涉及商户用水用电等日常生产经营必备要素，当即编号交办至卧龙区，同步通过“热线日报”直报属地主要领导，并在“南阳12345”微信公众号“今日民声”专栏公开预警，推动问题进入快处通道。同时，协调卧龙区组织街道及社区热线工作人员立即赶赴现场核查，迅速锁定症结：物业自管的制冷机组因持续高负荷运转突发故障，连日高温与午后西晒叠加，导致制冷系统彻底“罢工”。热线督办人员提出“快速恢复、长效改善”要求，联合社区、物业打出“加急抢修设备、优化运行调度、增补遮阳隔热”三招“凉策”。短短数日，温度回落、客流回升，商城经营秩序全面恢复正常。

“三库”支撑 夯实“为企服务”根基

打造营商环境专项知识库。南阳市12345政务服务便民热线相关线上知识库纳入国定、省定、市定“高效办成一件事”内容，将涉及营商环境内容拆解为32大项、267子项，方便话务员“按图索骥”式学习和查找，实现政策解答标准化；线下“知识库”整合营商环境业务知识、培训手册、管理知识、交办手册等内容，及时更新涉营商环境最新文件和会议精神；定期邀请市优化营商环境服务中心、税务、市场监管、人社、商务、公积金、“水电气暖讯”等专业部门开展专题实训，进一步提升话务员涉企政策解答能力和直问直答效率，切实提升企业政务服务体验。

打造动态企业数据库。依托热线大数据平台，建立企业信息库，实时抓取企业来电和工单数据，通过标签化归类整理，梳理诉求相似性和关联性，做好“企业画像”，研判企业不同发展阶段的服务需求，变“被动接诉”为“主动服务”，常态化开展未诉先办、前置服务，匹配企业发展所需资源，提前化解经营隐患。

打造“办单楷模”案例库。设置营商环境案例分类台账，重点收录中小微企业融资、房租减免、用工纠纷、要素保障等涉企诉求服务案例，系统梳理跨部门协同处置、历史遗留问题化解等典型经验，形成结构化、可复用的“办单楷模”案例库。通过案例研讨、模拟演练提升复杂诉求处置能力，依托官方公众号、工作专报推广优秀经验，实现“解决一类问题、完善一套机制、惠及一批企业”。



河南省南阳市人力资源和社会保障局工作人员到12345政务服务便民热线中心开展专题实训。 张 毅摄

“四机制”联动 全链条闭环服务

建立主动问需机制。南阳市12345政务服务便民热线建立“画像”分析、需求预判、资源匹配预服务模式，将“万人助万企”活动与热线服务深度融合，定期拨通“问需”电话和“暖心回访”电话，主动询问企业诉求和办理情况，收集服务优化建议，构建全周期问需体系，打通政企沟通壁垒，成为企业发展的“资源连接器”。

实施分级分类处办机制。以企业全生命周期需求为导向，区分个体工商户、中小微企业、龙头企业的生存、成长、战略需求，精准识别“高频诉求集群”，提供个性化服务。为初创企业提供开办、证照办理等保障服务，为成熟企业提供政策补贴、转型支持等协调服务，充分发挥热线“服务员”“协调员”作用。推行“实事编号、特事特办、难事会诊、跟踪回访”四级办理流程，将企业用水用电等日常诉求，纳入“民生实事”台账编号交办；对涉营商环境敏感词的“特事”，通过接诉即办联动群“特殊”交；职责交叉的“难事”，启动“一对一”把脉问诊机制；建立“答复即回访”机制，对经核实的不满意工单实施二次办理和责任倒查，全链条提升企业诉求办理质效。

例如，2025年7月31日，有市民来电反映，因车辆维修效果不佳，与某汽修店产生费用纠纷（约定5400元，车主仅愿付1000元），车辆滞留店内。南阳市12345政务服务便民热线接到诉求后，判定该工单具备个体工商户经营权益与市民消费纠纷双重属性，标注营商环境和消费纠纷双标签编号交办至镇平县，同步启动“难事会诊”，要求承办单位“依法依规、双向沟通、公正调解”，纳入营商环境“特事”台账跟踪督办。随后，镇平县第一时间组建专班赶赴现场处置，精准调查争议，双向释法明责，力促化解纠纷。经耐心调解，双方达成最终协议，车主支付2300元材料费，修车店放弃人工费并放行车辆，双方权益实现平衡，纠纷得以圆满化解。

深化技术赋能机制。2025年3月31日，南阳市12345政务服务便民热线实现与DeepSeek大模型的“轻量化”对接，打造“智能+人工”协同服务模式。微信公众号嵌入智能客服“宛宛”，上传“高效办成一件事”专项知识库，24小时在线解答企业证照办理、税务申报等16大类企业常见高频诉求。电话端推出实时转写、知识推荐、一键填单三大核心功能，“为企服务”效率显著提升。依托热线智能化系统平台，深度挖掘数据价值，及时预警企业发展过程中的难点、痛点、堵点，为职能部门提供前瞻性决策参考，推动未诉先办、溯源治理。

落实效能监督机制。联合媒体监督、纪检监督、数据监督，构建立体监督网络。定期提供营商环境线索，依托《问政南阳》推动部门履职尽责；及时向纪检、组织部门移送“不作为、慢作为、乱作为”线索，整治破坏营商环境的突出问题；实时预警超期工单，定期反馈不满意诉求，推动问题整改落实，确保企业诉求事事有回音、件件有着落。

下一步，南阳市12345政务服务便民热线将进一步树立和践行正确政绩观，坚持“企业无小事”服务理念，秉持“善解”思维，树立“敢解”信心，开展“必解”攻坚，推动来电“有解”。持续深化“12345+督查+N”模式，持之以恒补短板、固底板、锻长板，用心用情做好助企、惠企、亲企服务，加快打造更具吸引力、竞争力的营商环境新高地，为南阳市“建强副中心、奔向新辉煌”注入强劲动力。