

威海市人力资源和社会保障局

威人社办发〔2022〕22号

威海市人力资源和社会保障局 关于强化人社服务专员工作机制 助力企业高质量发展的通知

各区市人力资源和社会保障局，国家级开发区科技创新局，南海新区党群与人力资源部，局机关有关科室、局属有关单位：

按照市委、市政府关于优化营商环境、助力企业高质量发展工作部署，紧密结合“落实‘六个导向’要求守底线谋发展勇争先”主题实践活动和实施企业冲击新目标行动有关要求，为进一步发挥助企服务保障作用，对纳入“冲击新目标企业”和“规模以上企业”名单的重点企业实行精准高效服务，现就强化企业服务专员工作机制有关事项通知如下：

一、服务专员配备要求

按照“分级服务，属地管理”的原则，选取全市220家重点企业，每个企业至少配备1名服务专员，对4个过百亿和10个

冲击百亿的重点企业由市、区分别配备1名服务专员。服务专员必须具备坚定的政治素养、熟悉人社领域政策、了解企业生产经营、志愿服务企业发展，原则上从承担企业服务职能，组织沟通能力较强的中层以上干部及业务骨干中选派。服务企业和专员名单将根据实际情况适时进行增减和更新。

二、服务专员服务内容

（一）涉企诉求受理。通过电话、微信和深入企业实地走访等形式，及时了解掌握企业生产经营情况，重点摸排企业发展中面临的人社领域相关问题和各类服务需求，建立企业需求信息工作台账，及时协调解决并做好答复反馈。

（二）惠企政策速递。第一时间宣传推介人社领域在就业创业、社会保险、人事人才、劳动关系等方面出台的涉企惠企政策信息，通过精准推送、政策解读、咨询辅导等方式，助力企业及时知晓政策、理解政策，打通政策落地“最后一公里”。

（三）助企资源对接。针对企业不同需求，积极帮助企业对接各类优质资源，协助做好政企对接、校企合作、招工引才等工作，为企业提供用工、社保、人才、项目申报等方面的精准服务。

三、服务专员工作制度

（一）联系走访制度。按照“有求必应、无事不扰”原则，服务专员可通过线上、线下方式与对接企业保持常态化联系，原则上每年现场实地走访不少于两次，对企业提出的需求和困难，要及时给予反馈或协调解决。

(二)问题收集制度。全面收集企业在用工保障、人才引进、社会保险、劳资纠纷等方面存在的问题，建立《服务企业台账》(附件1)，详细记录服务过程。

(三)复盘培训制度。召开服务专员例会，交流服务企业的经验做法，明确下一步工作方向。适时开展惠企政策、法律法规等方面的业务培训，提高服务专员的服务能力。

(四)督导落实制度。对企业提出的问题实行跟踪督办，一般性问题在5个工作日内予以答复或解决，复杂问题可延长至10个工作日内。对因跨领域、跨区域解决难度较大的问题，可会商转交相关部门(单位)协助办理。

四、问题分办流程

(一)专班分办。成立市局服务企业专班(附件2)，内设四个专项小组，指定科室牵头统筹相关工作。服务专员对企业提出的问题 and 需求如无法独立解决的，提交专班进行分办和跟踪督办。

(二)小组专办。将服务专员提交的问题和需求按职责分办至各专项小组研究解决。

1.用工服务保障小组。重点协调解决企业在招工、校企合作、技能人才培养、高校毕业生引进、职业技能培训、人力资源市场及企业对就业创业服务政策需求等方面问题。

2.社会保险保障小组。重点协调解决企业在社保缴费、工伤认定、劳动能力鉴定、社会保险公共服务平台使用、社会保障卡

及社会保险政策等方面问题。

3. 人事人才服务小组。重点协调解决企业在产业人才引进、培养，专业技术人员职业资格、高层次人才或专家引进、博士后管理及企业对人才服务政策需求等方面问题。

4. 劳动关系协调小组。重点协调解决企业在构建和谐劳动关系、职工权益保障、劳动保障维权执法、劳动人事争议调解仲裁等方面问题。

（三）结果反馈。5个工作日内，由专项小组将问题需求的解决方案或答复反馈至专班，再由服务专员向企业进行回复。

五、强化服务保障

（一）加强组织领导。各级人社部门要提高思想认识，进一步优化服务企业专员制度，加强人员配备、创新服务方式，确保工作有举措、落地见实效。

（二）开展回访调度。对服务企业按照一定的比例进行抽样回访，主要包括服务质量、问题解决、满意度等内容。每半年填报《服务企业情况汇总表》（附件3）。

（三）做好宣传推广。及时总结服务企业的经验做法、先进典型和惠企案例，加大宣传推广力度，营造人社部门服务保障企业发展的社会氛围。

（四）建立奖惩机制。开展服务专员评价考核，对于工作业绩突出的要通报表扬；对于不作为、乱作为或“吃拿卡要”造成恶劣影响的，须按有关规定严肃处理。

联系人：王益鹏，联系电话：5195097。

邮 箱：wh5195097@shandong.cn

- 附件：1. 服务企业台账
2. 服务企业专班成员名单
3. 服务企业情况汇总表

威海市人力资源和社会保障局

2022年9月7日

（此件主动公开）

（联系单位：人力资源流动管理科）

附件 2

威海市人力资源和社会保障局 服务企业专班成员名单

一、领导小组

- 组 长：**马绪福 市委组织部副部长，市人力资源和社会保障局党组书记、局长、二级巡视员
- 副组长：**郭良田 市人力资源和社会保障局党组成员，市社会保险事业中心党总支书记、主任
- 陈明霞 市人力资源和社会保障局党组成员、副局长、三级调研员
- 张华明 市人力资源和社会保障局党组成员、副局长
- 成 员：**张铭东 市人力资源和社会保障局办公室负责人
- 于 蓬 市人力资源和社会保障局政工科科长
- 丛海平 市人力资源和社会保障局政策法规科科长
- 高 芳 市人力资源和社会保障局流动管理科科长
- 林信成 市人力资源和社会保障局人才开发科科长
- 曲 森 市人力资源和社会保障局劳动关系科科长
- 董衍飞 市公共就业和人才服务中心办公室负责人
- 谢赵玉 市社会保险事业中心办公室主任

领导小组办公室设在人力资源流动管理科，联系人高芳。

二、专项小组

（一）用工服务保障小组

组 长：陈明霞 市人力资源和社会保障局党组成员、副局长、三级调研员

副组长：朱复刚 市公共就业和人才服务中心党总支专职副书记

毕见品 市公共就业和人才服务中心副主任

朱衍辉 市公共就业和人才服务中心副主任

成 员：邹 丽 市人力资源和社会保障局就业促进与失业保险科科长

高 芳 市人力资源和社会保障局人力资源流动管理科科长

隋永丽 市人力资源和社会保障局职业能力建设科负责人

董衍飞 市公共就业和人才服务中心办公室负责人

用工服务保障小组办公室设在市公共就业和人才服务中心，联系人董衍飞。

（二）社会保险保障小组

组 长：郭良田 市人力资源和社会保障局党组成员，市社会保险事业中心党总支书记、主任

副组长：侯 文 市社会保险事业中心党总支专职副书记

姜 勇 市社会保险事业中心副主任

姚海涛 市社会保险事业中心副主任

成 员：周文彦 市人力资源和社会保障局四级调研员
汤晓丹 市人力资源和社会保障局信息化管理科
负责人
谢赵玉 市社会保险事业中心办公室主任

社会保险保障小组办公室设在市社会保险事业中心，联系人谢赵玉。

（三）人事人才服务小组

组 长：张华明 市人力资源和社会保障局党组成员、副局长
成 员：林信成 市人力资源和社会保障局人才开发科科长
迟玉浩 市人力资源和社会保障局事业单位人事
管理科科长
张文倩 市人力资源和社会保障局专业技术人员
管理科负责人
徐海峰 市人才创新发展院院长

人事人才服务小组办公室设在人才开发科，联系人林信成。

（四）劳动关系协调小组

组 长：张华明 市人力资源和社会保障局党组成员、副局长
副组长：蒲玉刚 市劳动保障监察支队支队长
王建军 市劳动人事争议仲裁院院长
成 员：曲 森 市人力资源和社会保障局劳动关系科科长
任志海 市劳动保障监察支队副支队长
滕 瑞 市劳动保障监察支队副支队长

韩泽弘 市劳动人事争议仲裁院立案调解庭庭长
劳动关系协调小组办公室设在劳动关系科，联系人曲森。

附件3

服务企业情况汇总表

填报单位：（盖章）

服务专员	服务形式			企业诉求						办理结果	
	电话	微信/QQ	现场走访	合计	用工保障	社会保险	人事人才	劳动关系	其他	已办结	待办结

威海市人力资源和社会保障局办公室

2022年9月7日印发

校核人：王益鹏
