

# 郑州高新技术产业开发区管委会文件

郑开管〔2006〕51号

---

## 郑州高新技术产业开发区管委会 关于印发郑州高新区投资服务热线 管理暂行办法的通知

各局、办，石佛、沟赵办事处，各有关单位；

《郑州高新区投资服务热线管理暂行办法》已经管委会研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

二〇〇六年十一月二日

# 郑州高新区投资服务热线管理暂行办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为保证郑州高新区投资服务热线（以下简称服务热线）长期安全、有效可靠运行，制定本办法。

**第二条** 服务热线是郑州高新区公开电话服务热线，是对外服务的统一受理窗口。受理区内企业、投资者及居民突发性一般困难求助，了解社情民意，听取企业和居民意见、建议、批评、投诉，接受企业和居民监督，是推进政务公开，执行《行政许可法》，接受企业和居民咨询并向其提供政府信息公开的重要的服务窗口，是对外招商、对企业和社会公众进行全程跟踪服务的综合平台。

**第三条** 服务热线的宗旨是：政务公开、服务社会。

服务热线的主要任务是：受理投资者、企业、居民通过电话、电子短信、电子邮件、网站、传真方式提出的咨询、意见、建议、批评、投诉和一般性求助，同时对相关责任单位的办理情况进行跟踪督办；完成郑州市市长电话转办的工作。

**第四条** 郑州高新区管委会办公室是服务热线的领导机关，负责领导、检查服务热线的工作，负责对各部门办理情况进行督察、督办。

郑州高新区新闻信息中心承担服务热线的日常运行和管理工作。

管委会各部门、区内派驻机构是办理郑州高新区综合服务热线转交的企业和居民来电的责任单位。

## 第二章 工作管理

**第五条** 服务热线是由管委会办公室、新闻信息中心、招商局、投资服务局、纪委、信访办、行政效能监察中心、各有关单位共同组成的联动工作系统。

**第六条** 管委会各部门、各有关单位，都要设立公开电话和开通呼叫通信，与服务热线联成网络，认真受理企业和居民的求助、咨询、意见、建议、批评、投诉，实事求是、高效快捷地进行办理和解决，体现高新区“服务最好，环境最优”。

**第七条** 管委会各部门、各有关单位必须安排至少两名工作人员负责接受、处理服务热线转办的办理工单，责任人必须每天登陆服务热线系统查收转办的工单并在规定的时间内予以处理回复。责任人应该将工单的办理情况及时向部门负责人报告。

**第八条** 受理范围：投资咨询、居民企业办事咨询以及高新区内凡涉及供水、供气、供电、市政建设和设施维护、市容卫生、交通、园林绿化、城市规划和房管、环保、建筑、安全、物价、工商、质监、治安、劳动社会保障、土地等与企业、居民密切相关的事项的投诉；涉及违法违纪投诉举报；群众意见、建议的收集等。

**第九条** 企业和居民提出的咨询、意见、建议、批评、投诉

和一般性求助问题，可通过电话（座机、手机）拨打服务热线直接提出，也可以通过手机发短信到高新区短信信箱、网站上直接留言、传真留言等方式。服务热线工作人员在回复问题时，视情况采取对来话人直接回复或在郑州高新区公众信息网上公开回复的方式。

**第十条** 服务热线受理电话主要分为“求助类”电话，“意见、建议、批评、投诉类”电话和“咨询类”电话。

对“咨询类”来电，一般由服务热线直接答复，不能答复的，则将来电转接至相关单位答复。比较复杂难以及时答复的，形成电子工单，限时答复。

对涉及企业和居民生命和财产的“紧急性求助”，服务热线将来电直接转接到“110”、“120”等单位处理；对于不在高新区管辖范围内的事项，服务热线直接转到“12345”“12333”等综合服务热线。对“非紧急性求助电话”，服务热线一般将来电转接到相关单位处理。对一般性“意见、建议、批评、投诉类”电话根据内容作不同的处理：意见建议类交相关部门，批评投诉转交由高新区监察审计局负责受理。举报类涉及管委会有关职能部门公务员个人问题有关的则转到纪委、监察审计局处理。属于信访受理范围的问题交信访办归口办理。

建议类来电除转交有关部门外，汇总后上报管委会领导。

投诉举报类来电转交给纪检部门，由纪检部门受理和答复来电人。

**第十一条** 管委会值班领导负责每天对综合服务热线工作进行检查和抽查，对需要涉及多个部门解决的问题由值班领导进行协调。定期开展领导接待日活动。

### **第三章 工作职责**

**第十二条** 管委会办公室在郑州高新区综合服务热线运行中的主要职责：

（一）领导服务热线工作；

（二）指导和协调各职能部门、市直派驻机构以及各有关单位办理企业和居民来电的工作，定期对各有关单位的办理情况进行指导、协调、检查、督办；

（三）受理群众对管委会工作的意见、建议、批评和投诉。

**第十三条** 服务热线的主要职责：

（一）承担服务热线日常运行、设备维护和管理工作；

（二）即时受理企业和居民通过电话、电子短信、电子邮件反映的各种问题；

（三）向管委会各部门通过电子工单转交企业和居民来电；向其他相关部门通过受理单转交企业和居民来电。

（四）配合管委会办公室对各管委会各部门、其它各有关单位办理工作的指导、协调、检查和督办；

（五）阶段整理编辑服务热线的企业和居民来电信息，形成简报供领导参考。对社会生活中存在的普遍性、倾向性问题配合

相关单位进行专门调研，提出建议，为领导当好参谋。

（六）对群众满意度进行回访调查。

**第十四条** 郑州高新区管委会各部门、各有关单位的主要职责：

（一）受理企业和居民的咨询、意见、建议、批评、投诉和一般性求助并即时办理；

（二）承办服务热线转交的企业和居民来电，并在限定时间内办理回复或做出说明；

（三）直接参与调查、协调、处理热点和难点问题。

**第十五条** 服务热线来电的办理工作坚持如下原则：

（一）依法行政、为民服务的原则。管委会各部门、各有关单位的主要领导要站在全心全意为人民服务和服务于全局的高度，依照法律法规做好服务热线企业和居民来电的办理工作。对企业和居民通过服务热线提出的求助要求和反映属于所辖范围的重大的热点、难点问题，主要领导要深入调查研究，尽快加以解决。

（二）分级负责、归口办理的原则。管委会各部门、各有关单位要按自身职责认真做好服务热线企业和居民来电的办理工作，对交办的事项不得推诿扯皮或将矛盾上交。

（三）求真务实、注重实效的原则。在办理服务热线企业和居民来电工作中要从实际出发、注重效率、讲求实效、限期办理，对企业和居民来电反映的问题，应该并能够解决的，要尽快解决；

对要求合理但由于客观条件限制不能及时解决的，要耐心细致地做好说服解释工作，并积极创造条件，争取早日解决。对于个别要求过高，不符合政策规定的，应明确答复，并做好政策的解释和说明。

## 第四章 工作程序

**第十六条** 受理。认真接听电话，做好记录，凡属受理范围内的企业和居民来电均登记受理、归类整理。对于政策明确、问题简单的当即答复；对不能答复的一般性来电，按管委会各部门、各有关单位的职权范围，通过综合服务热线计算机系统即时将电话转接至相关单位受理；对紧急重大事件的企业和居民来电，采取应急措施迅速报送管委会值班领导。对于不属于高新区职责范围内的事宜，向来话人做好解释说明，建议来话人向相关领导机关反映并告知其电话。

**第十七条** 办理回复。管委会各部门、各有关单位对服务热线转交的属于本地区、本部门责任范围内或需参与解决的来电事项，都要严肃认真和实事求是地进行办理、回复，并将回复结果报送服务热线。对情况简单的企业和居民来电，一般在2个工作日内办结并回复来电人。其中对涉及企业和居民日常生活突发性一般困难的求助，一般在1个工作日内办结并回复来电人。企业和居民来电涉及面较广、情况复杂和政策性较强的问题，根据各部门和单位涉及的现行法律法规的规定进行原则承诺。凡限期不能办

结的应及时向管委会办公室报告，同时抄送服务热线，并向来电人说明原因。

**第十八条** 承办单位的负责人要对服务热线转交的电子工单办理工作把关，并对回复的情况结果、文字内容进行认真审核。服务热线根据保密规定和政务公开的原则，将适宜公开的和带有普遍性、政策性、针对性的问题在郑州高新区公众信息网上公开，并对每一个企业和居民来电的回复结果提供电话语音自动查询服务和手机短信通知服务。

**第十九条** 编辑信息。服务热线定期整理编辑企业和居民来电情况简报，即时反映重要的信息和带有普遍性、倾向性的问题。

## 第五章 工作制度

**第二十条** 值班制度。服务热线白天（包括周末和节假日）按当前作息时间规定实行有人值班，其余时间转接至管委会值班电话。其中在录音值班时段企业和居民有紧急重大情况报告，由值班人员及时报告带班管委会领导，并通知相关部门。管委会各部门、各有关单位（特殊单位除外）一般实行正常工作时段值班制，值班时段做到电话有人接，事情有人办，保证服务热线的正常运转。

强化高新区管委会周日联合办公制度和节假日值班制度。服务热线周休日由各部门值班人员轮岗。管委会各部门值班人员必须在岗接听电话，能处理的事项及时处理。节假日由管委会统一安排值班人员值守。



**第二十一条** 首次受理责任制度。管委会各部门、各有关单位值班同志在受理企业和居民反映事项后,应负责全程跟踪办理,并在规定的时限内向来话人反馈办理情况。

**第二十二条** 通报制度。服务热线定期通过简报形式向各部门、各有关单位通报办理企业和群众电话的工作情况。

**第二十三条** 奖惩制度。服务热线电话的办理工作采取季度考核、年终总评的办法,纳入各部门的年度目标管理。对工作成绩突出的单位和人员,按有关规定予以表彰;对承办单位无正当理由超限期办理或能办不办的,部门之间回避矛盾、推诿扯皮的,按照下列情况服务热线报监察审计局予以处理:

服务热线责任人工作时间不在岗,通信工具不畅通,不能正常处理电话转接的,本季度内发生一次的,给予警告。超过两次以上的,通报批评,每增加一次扣发当事人的季度考核奖 5%。

服务热线责任人超过规定时间内处理转办工单,每季度超过两次的,每超过一次扣发当事人本季度考核奖 5%。经催办后仍不处理工单的,扣发当事人本季度考核奖 10%。经三次催办仍不处理的,全额扣发本季度考核奖,并取消当事人本年度的评先资格,扣发部门负责人本季度的考核奖 10%,取消该部门的评先资格。

回避矛盾、推诿扯皮的单位和个人,扣发当事人和所在部门的本季度考核奖 20%,取消该部门和个人的评先资格。

对工单处理不当,出现明显失误,未造成恶劣影响的,扣发当事人本季度考核奖的 10%;出现明显错误,造成恶劣影响的,

按照《高新区行政机关工作人员行政过错责任追究暂行办法》(郑开管〔2003〕153号)规定,予以行政过错追究。

## **第六章 安全和保密**

**第二十四条** 服务热线工作人员和管委会各部门、各有关单位工作人员要严格遵守国家保密纪律,不得泄露企业和居民反映的意见、投诉等不宜公开的情况,并不得向无关人员谈论值班情况。

**第二十五条** 对于不宜公开的处理结果,只向反映人本人回复,不向社会公开。

## **第七章 附则**

**第二十六条** 本办法所称有关单位是指面向基层、企业和居民,与群众生活密切相关的企事业单位。

**第二十七条** 本办法自2006年10月31日起施行。

**主题词:** 行政事务 投资 服务 办法 通知

---

郑州高新技术产业开发区管委会办公室 2006年11月2日印发