

泰安市商务局文件

泰商务字〔2021〕88号

关于印发《泰安市“外商投资企业服务大使”制度实施办法》的通知

各县市区、功能区商务主管部门：

为进一步优化我市营商环境，适应新时期外商投资服务新形势、新要求，按照《山东省商务厅关于深入实施外商投资企业服务大使制度的指导意见》（鲁商字〔2018〕37号）文件要求，结合工作实际，市商务局对全市外商投资企业服务大使工作制度进行了优化，特制定《泰安市“外商投资企业服务大使”制度实施办法》。现将本办法印发给你们，请结合实际，遵照执行。



泰安市“外商投资企业服务大使”制度 实施办法

第一条 为进一步优化我市营商环境，健全招商、服务链条，为外商投资企业提供全方位、全生命周期的贴心服务，特制定本办法。

第二条 本办法所称外商投资企业包括所有正常经营的外商投资企业及在谈在推外商投资项目。

第三条 本办法所称“外商投资企业服务大使”（以下简称“服务大使”）是指为全市外商投资企业提供政策咨询、项目协调推进和诉求解决等服务的工作人员。“服务大使”主要由市商务局、县（市、区）、功能区及乡镇负责外资工作的人员担任，但不限于以上人员。

第四条 “服务大使”主要职责是：

（一）向服务对象提供政策咨询，定期深入企业解读和宣讲上级政策文件；

（二）协调解决服务对象在项目落地、企业经营过程中遇到的困难和问题，做到有求必复，无事不扰；

（三）接受服务对象的投诉；

（四）对重点服务对象建立工作台账；

（五）向上一级商务主管部门反映情况、问题、措施和建议。

第五条 市商务局指定专人作为全市服务大使联系人，负责日常联络、汇总情况，建立管理微信群。各县市区、功能区商务主管部门指定服务大使联系人，负责向市商务局和有关部门反映情况，并负责建立管理乡镇级服务大使及外资企业微信群。以服务大使网络为平台，加强“服务大使”与企业之间的交流互动和沟通。及时发布涉及外商投资的法规、政策和相关文件。

第六条 “服务大使”要严格遵守工作纪律，不得违反中央八项规定精神等各项纪律要求，不得以任何形式收取服务对象费用或报酬。要加强学习，不断提高自身业务素质和政策水平。涉及招商引资和企业经营所需信息，凡是能公开的，“服务大使”要积极协调本单位采取多种形式予以公开，切实保障投资方的知情权。

第七条 建立教育培训和评议通报机制，不定期组织各级“服务大使”开展业务培训和经验交流会议，切实提升外商投资企业服务的专业化和精准化水平；对“服务大使”工作进行年度总结和评议，并将结果反馈其所在单位。对先进个人的典型做法和经验通过适当方式进行宣传表扬。

第八条 各县（市、区）、功能区要建立外商投资相关部门的咨询协调网络或联席会议机制，便于“服务大使”咨询政策，协调解决问题，通过“一对一”或“一对多”匹配等形式，将“服务大使”服务范围覆盖本地区所有外商投资企业（项目）。

第九条 各级“服务大使”要及时反映服务对象在项目落地、生产经营过程中的有关情况，对服务对象遇到的问题，按照属地管理原则，地方商务主管部门主动作为，协调相关部门妥善解决，难以解决的问题可逐级向上反映。

第十条 县（市、区）、功能区“服务大使”应每月通过电话或微信等方式与企业进行沟通、对接一次，全年实地走访一次，并保留好图片、照片、影像等资料。每月月底前向市商务局投资服务科报送本单位服务大使本月工作开展情况报告、图片、照片、影像资料及典型服务案例。

第十一条 本办法由泰安市商务局负责解释，自印发之日起施行，此前规定与本办法不一致的，以本办法为准。