

拨打“1 号线” 诉求“跟到底”

我市“企业服务1 号线”运行以来,企业相关诉求按时办结率达 98.81 %

设立“企业服务1 号线”,实现重点涉企事项全周期闭环服务,是 2023 年中山市十件民生实事之一——“深化政务惠企利民”涵盖的内容。5 月 11 日,记者了解到,自今年“企业服务1 号线”投入运行以来,中山市政务服务数据管理局(以下简称“市政数局”)依托 12345 热线,设立企业服务专席,7×24 小时全天候专人接听企业诉求,对企业诉求“一跟到底”,切实解决企业生产经营过程中遇到的“大小事”,截至目前全市企业相关诉求按时办结率高达 98.81%。

■ 7×24 小时全天候接听企业诉求

“您好!根据你反映的问题,经查询,该职工存在一笔汇缴登记未撤销,现技术人员已进行处理,你可再次办理该职工的封存业务,造成你的不便请谅解。”5 月 11 日 10 点,企业专席话务员梁嘉欣正协调企业处理职工公积金封存办理事项。像这样的电话,梁嘉欣和同伴每个月大约要接听 2000 个。

7×24 小时全天候接听企业热线电话,是“企业服务1 号线”工作人员的核心工作。“企业服务1 号线”工作人员石冰莹介绍,所谓“企业服务1 号线”,即当企业拨通 12345 热线电话后,通过系统自动识别分

流,便可与企业专席话务员直接沟通,反映企业诉求。如果话务员能直接解决诉求便直接给予答复,如果解决不了便通过工单派单方式,直接派送到对应承办部门给予回复。

在这一过程中,市政数局还针对龙头企业、骨干企业、总部经济企业、专精特新企业设置了“红名单”机制,目前全市在库的“红名单”企业有近万家。石冰莹表示,当“红名单”内企业有相关诉求时,相关工作人员将优先接听处理,并定期组织会议分析共性问题。

■ 企业相关诉求按时办结率高达 98.81%

据市政数局资料显示,自从“企业服务1 号线”运行以来,企业咨询热点主要聚焦于社会保险、医疗保险等方面,投诉热点聚焦于城市管理、工作作风、市场监管等方面。其中重点事项企业专席话务员直接回复率达到 80%,企业相关诉求按时办结率高达 98.81%。

在 12345 平台从业多年的工作人员张嘉琪举例,4 月 14 日 14 时,一企业致电咨询,一周前他们已经在网上取得申请施工许可证,但实体证件一直没有发放,企业贷款又急需证件,希望相关部门在当天下班前帮助其取得证件。企业专席话务员了解情况后,立即联系相关部门,并于当天



企业专席话务员接听企业诉求电话。

14 时 35 分,帮助企业完成办证工作。

今年 3 月,小榄镇成为推进工作作风转变的先进典型镇街。石冰莹介绍,疫情结束后,各镇街政务服务大厅业务办理量出现激增情况,尤其是小榄镇这样的大镇街,业务压力更大,企业专席话务员也常常收到投诉,都是关于企业长时间无法预约行政服务中心业务申请事项。在了解这一情况后,小榄镇转变工作思路,充分调动人力物力,通过增加受理人手、开放现

场线下预约功能、深化延时服务机制、开展“上门服务”等形式,在半个月实现了存量业务精准快速“清零”目标。

石冰莹表示,未来他们将继续发挥 12345 热线企业诉求海量数据优势,建立企业诉求大数据监测分析模型,找准企业发展堵点难点,为政府施策决策及企业高质量发展提供数字支撑,全力解决企业诉求“疑难杂症”。

文/图 本报记者 陈雪琴 通讯员 姚泳诗

中山市举办 2023 年“中国品牌日”主题活动 发挥品牌引领作用 激发企业创新创造活力



5 月 10 日,中山举办 2023 年“中国品牌日”主题活动。

本报记者 文波 摄

本报讯(记者 徐世球 通讯员 钟世坚)2023 年 5 月 10 日是第七个中国品牌日,主题为“中国品牌,世界共享;品牌新力量,品质新生活”。当天,中山市举办 2023 年“中国品牌日”主题活动,旨在发挥品牌引领作用,推动供需结构升级,展示中山品牌新成果、新形象。

市政府副秘书长、市政府新闻发言人贾木浩介绍,近年来,中山深入推进质量品牌建设,连续出台《关于加快推进质量强市建设的实施方案》《中山市政府质量奖管理办法》《中山制造高质量在行动工作方案》等政策举措,引导企业创建自主品牌,支持企业加强品牌保护和维权,激发企业创新创造活力,为优质品牌企业发展创造良好环境。

当前,中山正处在加快新旧动能转换、实现高质量发展的关键期、机遇期、

黄金期。面对新形势、新要求,必须把推动发展的立足点转移到提高质量和效益上,培育以技术、标准、品牌、质量、服务等为核心的经济发展新优势。中山将加大力度宣传企业品牌,帮助企业构建高效的品牌管理体系,持续提升品牌建设能力,也希望高端品牌企业进一步发挥示范带动作用,把品牌战略作为转方式、调结构的战略举措,努力开创质量带动品牌、品牌振兴产业、产业促进发展的新局面。

此次活动还邀请了国家标准化委员会原主任、国家制造强国战略建设咨询委员会委员纪正昆作为质量强国建设高峰论坛主讲嘉宾,对《质量强国建设纲要》进行宣讲。TCL 空调器(中山)有限公司和广东华盛家具集团有限公司有关负责人现场分享质量品牌建设经验。

中山美居·淋浴房行业高质量发展交流会召开 剑指下一个百亿年产值目标

5 月 11 日,记者从中山淋浴房行业协会召开的中山美居·淋浴房行业高质量发展交流会上获悉,经过 20 多年的创新发展,中山淋浴房企业从最初的 2 家发展到现在的 250 多家,另有 160 多家淋浴房配套企业,形成了集产品研发、设计、生产、销售于一体的产业集群,年产值突破了 100 亿元。交流会后,中山淋浴房行业协会完成了新老交接,站在新起点,开启二次创业,朝下一个百亿年产值目标奋进。

■ 为下一个百亿目标探路

据了解,中国淋浴房生产基地主要集中在中山、佛山、萧山等地。其中,中山淋浴房产业占据了全国淋浴房中高端市场 70% 以上的份额和 40% 的行业出口额。交流会在中山利和希尔顿酒店举行,中国五金制品协会副理事长金立新,中国建材流通协会执委副会长,广东省卫浴商会秘书长张书儒等行业代表齐聚中山,与当地政府职能部门有关负责人,以及淋浴房领军企业老板深入交流,为中山实现下一个百亿目标探路。

交流会围绕中山美居·淋浴房行业高质量发展进行,中山美居是今年市政府对外发布的新“十大舰队”之一,淋浴房是其重要组成部分。行业代表们认为,受国际大环境影响,当前淋浴房行业发展形势不容乐观,但机遇与挑战并存,淋浴房企业要摒弃“躺平”思想,主动出击,一方面对产品进行升级换代,走品牌发展之路;另一方面,积极参加国内外行业展会,拓市场,抢订单。

金立新表示,2008 年,中国五金制品行业协会授牌中山市——中国淋浴房产业制造基地的称号,并在阜沙镇挂牌运作,经过多年发展,产业链逐步完善,产业集群产值突破百亿,成为产业集群创建的优秀典范。

■ 从“舶来品”到“中山造”

时间回到 20 多年前,全国只有 4 家淋

浴房生产企业,其中就包括中山的洁丽和洁美两家企业。当时,这两家企业先后把淋浴房这个发源于德国的舶来品,从上海带回中山,经创新升级,淋浴房这颗希望的种子在中山生根发芽,迅速成长。伴随着中国房地产行业的起飞,短短的 10 年时间,涌现出了家枫、伟莎、雅立、朗斯莱博顿、圣莉亚、福瑞等一批淋浴房领军企业,中山成为国内极具规模的淋浴房洁具生产集散地。

2007 年,在政府行业主管部门的指导下,中山淋浴房行业协会成立,淋浴房企业从分散发展到逐步聚集,通过政府、协会、企业三方共同发力,致力打造“好浴房、中山造”区域品牌,推动了中山淋浴房行业的高速发展。次年,“中国淋浴房产业制造基地”落户阜沙工业园,集群发展的思路,吸引了一批中山本土淋浴房企业迁入,包括中国著名的大型淋浴产品生产企业——中山德立洁具有限公司和中国淋浴房龙头企业——中山市圣莉亚洁具有限公司。

■ 连续 9 年组团参加上海厨卫展

陈伟建是中山淋浴房行业协会秘书长,他在接受记者采访时说,中山淋浴房行业之所以发展较快,一个根本原因是,中山淋浴房领军企业善于创新,始终勇立潮头,参加行业展会非常积极。在中山本地高规格举办了第一、第二届中国淋浴房展览会后,2014 年他们开始移师上海,连续 9 年组团参加被誉为卫浴奥斯卡盛会的上海厨卫展,并以展中展形式,包馆举行中国中山淋浴房展览会,向世界奏响“好浴房、中山造”区域品牌强音。

中山淋浴房高质量发展交流会结束后,中山淋浴房行业协会新旧两任会长完成交接仪式,新一届协会理事会、监事会正式亮相,记者发现,新一届会长和副会长都是中山淋浴房行业“领头羊”,普遍年轻有闯劲,他们将成为推动中山淋浴房产业迈向下一个百亿产值的中坚力量。

本报记者 卢兴江