

## 我当企业“店小二”

记者走进乐清虹商服务驿站,与轮值服务员一起倾听企业心声——

## 提问够尖锐 感谢很真诚

本报记者 周琳子 共享联盟·乐清 蔡甜甜

“下周二要举办虹商服务驿站现场办公会,有问题需要协调解决的企业请报名。”

一条简短的会议通知在虹商服务驿站企业微信群中,整个群一下子活跃起来:“我们参加”“本来周二去上海,现在改签了参加”“我们马上安排回乐清”……

现场办公会的名额常常是靠“抢”的。不到一天,就有24家企业报名,27家虹桥镇涉企部门参会。

这样的“火爆”场面从2021年虹商服务驿站成立以来,已经举办了12场线下现场办公会,为企业办实事110项。数量或许不大,但每一件问题的化解对于每家企业而言都是“顶要紧的”,获得感更是满满。虹商服务驿站究竟是一个怎样的助企载体?近日,我们赶赴乐清市虹桥镇,与驿站的轮值服务员一起为企业解难。

## 找准职能部门,有问必答

上午9时,当我们准点赶到位于虹桥镇的虹商服务驿站现场办公会场时,被眼前的景象惊呆了。

原本就不大的会场,但凡能再加一张桌子的地方都坐满了人。我们几乎是侧着身子挤进了会场,先向本月的轮值服务员、乐清市交警大队虹桥中队中队长张风报到。他让我做这场会议的记录员,“来的企业家实在太多,桌椅都先保障他们。墙角还有几张椅子,你们先将就下。”顺着手指的方向,我们看到大门边上有3张椅子,赶紧去占了座。

仔细观察参会的人员,我们发现,桌子一边是虹桥镇商会的成员企业负责人,另一边是虹桥镇的职能站所负责人。很明显,这是“政务+企业”的综合服务驿站。虹桥镇统战委员、虹商服务驿站牵头人朱浩浩介绍,驿站由虹桥镇党委、政府牵头,定期邀请乐清市委组织部、经信局、市科技局的相关科室,组织虹桥镇涉企涉商相关职能站所共同参与,主要为企业商会提供业务咨询、指导辅导、帮办代办、反映诉求等服务。两月一次的现场办公服务就是其中的服务项目之一。



虹商服务驿站现场办公会会场一角。

会议开始,乐清虹桥商会会长赵顺荣先发言:“一家人不说两家话,有什么需求和问题,大家不用铺垫,直接提。”

“那我直说了,我们工业园区门口,集卡掉头的位置刚好是绿化隔离带,撞坏了好多次。”浙江科博电器有限公司董事长杨迎龙建议,设置减速带,调整绿化带和护栏位置。“说到交通安全,我们也遇到了问题。出信委工业园的路口红绿灯,红灯时间特别长,每到下班的时间就堵得厉害。”温州信联科模业有限公司总经理朱土根说。

接连几个问题都是冲着交通来的,这是轮值服务员张风的职责范围。只见他拿起话筒逐一解答,有的问题安排实地走访调研等,有的他现场给出了明确可行的解决方案和下一步工作的安排。听到这里,几位企业家频频点头。提问还在继续,卫生、就学、供电等问题一个被企业家摆到了桌面上,对应的部门逐一回应。时间接近12时,我的笔记本

已经记了整整8页,但仍有好几位企业家还没发言。朱浩浩没有催促大家缩短发言时间,反而让大家有话尽管说。

## 当面耐心沟通,促进理解

听到朱浩浩的话,乐清市格虹线缆有限公司总经理陈爱林忍不住一改“不能铺垫”的方式,说:“我们小微企业对具体部门管辖的范围不那么清楚,有了现场办公会,不仅部门找得准,还能直接向具体的负责人了解出现问题的原因。误解少了,关系更融洽了。真心感谢这个驿站。”话音落下,在场的企业家都鼓起掌来。

陈爱林的话,引起了共鸣。乐清市飞宏电子有限公司总经理林维龙接过了话茬。“其实我报名参加会议,并没有困难要反映,我就是来感谢的。”原来林维龙和另外几家企业是信委工业区第一批入驻的企业,入驻后一直受到手机信号不足的困扰,做外贸生意的他时常在晚上接到客户投诉,说白天找不到企业员

工。原因是工业区的手机信号覆盖太弱。想要建设基站,仅凭几家小企业的需求,难度可想而知。林维龙多方了解,也没搞明白到底涉及多少部门。

“我抱着试试看的态度向服务驿站反映情况,没想到轮值服务员把情况反馈给了相关部门,梳理发现这一件事情需要镇政府、属地所在信委村、移动公司虹桥经营部等多方协商解决,最后镇政府相关负责人带着他们到我们企业开了好几场现场会,最后就建起了通信基站。”林维龙说到这里,深深叹了一口气,“要是我早来服务驿站反映就好了。”

“感谢你们的认可,我会一直关注企业家的难事。”朱浩浩回应。现场你一言我一语,即使有犀利的问题提出,在听到职能站所负责人仔细解释问题产生的原因后,企业参会人员的热情也变得和颜悦色起来,会场气氛愈发融洽。

现场办公会一时间变成了沟通协调会,我的会议笔记中,问题栏空白越来越多,解决栏则越来越满。当有部门提到

“有太多员工骑电瓶车不戴头盔,既不安全,也对部门执法产生压力”时,赵顺荣现场发起了倡议:“我们也有保障员工安全的职责,员工的头盔我们企业给配起来,在企业里也加大安全宣传。”多位企业负责人纷纷响应。

## 闭环机制化解,首应有责

会议结束已经过了中午时间。针对会上有几个问题现场无法直接解答,张风请提出问题的企业负责人留下,沟通起了后续跟进的细节。简短协商后,我们和企业约定了现场走访的时间。“30分钟后出发,你们抓紧时间。”张风给我们拿来快餐,嘱咐快点吃,自己则拿上现场办公会纪要离开了。

下午1时30分,我们出发,上车时发现同行的人中多了两位综合行政执法部门的负责人。“现在你也是我们‘虹商问需团’的一员了,我们要去现场,对企业开展问需服务。”张风说着,车子已经向

第一站乐清市高富电子有限公司驶去。同车的问需团成员告诉我们,虹商服务驿站一共有3种接收问题的方式。除了上午的现场办公服务外,还有热线服务和线下“问需团”进企问需的服务,所有职能站所负责人按照季度排班,2023年第一季度是他们轮值。

车子停在高富电子门口一条两车道的水泥路上,一边是几乎与路同宽的绿化带。高富电子负责人赵高福闻讯赶来:“你们来得太好了!上一次来,你们解决了门口这条水泥路的建设问题,这一回能不能把边上这条道路的问题也解决了?”说着,他把手指向了绿化带。

“这条道光秃秃的,横在企业大门口,景观面貌不太好。能不能干脆做成路,我们大车出入也更方便些。”赵高福说。“来之前我就向负责的部门做过了解,你的需求不好实现,但是种些花草把绿化做好是没问题的。”张风打开上午的会议纪要,上面记录着现场办公会上赵高福对这一问题的简要介绍。现在纪要里加了新的标注“农保田,不可做路”。原来张风中午匆忙离开是去确认土地性质了,赵高福点头表示理解。

张风介绍说,所有企业反映的问题都会进入闭环机制,基层解决不了的,移交到上一级管理部门去解决。但不管问题到哪里,像他这样的轮值服务员都会持续跟进,首应有责。

随后我们跟随“问需团”去了信委工业园走访企业,一边现场查看现场办公会上企业提出的问题,一边询问未参会的企业是否有问题需要反映。一天下来,记者的脚也酸了,口也干了。尖锐的问题听了不少,感谢的话也听了不少,但不论遇到哪一类,“问需团”成员总是把“我们还能再做些什么”挂在嘴边。



周琳子



扫一扫 看视频

在衢州智造新城百亿大项目现场,记者跟随企业服务联动小组上门——

## 从小事入手 解企业烦忧

本报记者 于山 通讯员 汪耘

工地边,桃花吐蕊,红了整条路,衢州智造新城的春天来了。

沿着宾港路向南,远远可见远方塔吊林立的钢结构厂房已经成型。那是投资超百亿的吉利系列项目工地,投产后将主要生产供应新能源动力电池包、三合一电驱系统以及储能系列产品。

智造新城是衢州工业主战场,工业总产值占到衢州市的一半以上,去年以来,已有5个百亿大项目在这里开工或签约。为了打造更优的营商环境,衢州打造“一公里”企业服务圈,2022年年底衢州在智造新城新成立5个企业社区,覆盖3200多家企业、10万多名职工,取代之前东港、高新两个片区企业服务中心。

吉利衢州系列项目地处盘龙企业社区。近日,我们来到盘龙企业社区,探访社区和相关部门如何围绕项目运转,从解决困扰企业的小事入手提供优质服

## 现场办公

## 登记信息一个不能少

数以千计工人的到来,把空地变成了集市。我们站在工人宿舍区门口,看到下班的工人成群结队回来。马路对面,就是吉利衢州系列项目的工地。

在项目建设指挥部,有两间特别的办公室,企业服务联动小组、亲清助企工作站、警务融治工作站就在这里驻点办公。我们赶到时,他们刚刚开完联席会议。衢州智造新城公安分局东港派出所副所长王波正要去看工人宿舍,我们就一起出发了。

整个工地有超过3000名工人,每一名外来务工人员,都要进行详细的信息登记。进宿舍前,王波把登记簿交到我手上:“我负责问,你负责登记。”

走进一间宿舍,房间里摆放6张高低铺,上铺放行李,下铺睡人。正值午饭时间,一位工人正在吃中饭。

坐在床沿,我们翻开信息登记表,逐项核对了登记表上的信息:洪先树,河南信阳人,木工。“这个身份证号码有点不太对劲,好像少了一位,我们再核对下。”面对我们的问题,洪先树先是重复了两遍自己的身份证号码,后来索性拿出自己的身份证递了过来。我们仔细核对,发现果然是中间少了一位数字“3”,于是我们重新登记了他的信息。我们注意到,登记表上,不但详细记录了姓名、身份证号、籍贯等信息,还有手机号等联系方式。“3000多位工人都要采用旅店式登记管理的方式,一个都不能少,出现人员流动更是要及时更新。”王波说。



为吉利衢州系列项目找房时,记者在房间内拍摄照片视频。

本报记者 祝旖波 摄

“这个月工资拿到了吗?”“拿到了。”

登记信息之外,警方还要关注工地欠薪、电信诈骗等情况。自去年7月18日开工以来,吉利衢州系列项目一直没有停工,即便是在春节期间。项目建设快速推进,离不开辛勤工作的工人。工人队伍的安定和谐,是项目顺利建设的重要保障。



吉利衢州系列项目全景

受访者供图

又来了60多个人,每天都在增加。”施工单位管理人员邢广进说。王波告诉我们,根据以往经验,工地重点关注的是欠薪问题、治安问题、电信诈骗问题。对项目建设来说,这些都是不和谐的因素。吉利衢州系列项目推进速度快、质量高,不能因为一些小问题成为大项目的绊脚石。

通过旅店式的信息登记,派出所掌握工人的基本情况,将工人背景调查的结果反馈给工地。“尤其是有盗窃前科的,会提供给工地参考。”一个项目的运行状况,从报警数量就能得到一定程度的反映。王波说吉利项目从开工以来,接到的报警求助数量也非常少,真正意义上来工地报警的次数也非常少,说明工地的运转比较正常。

## 奔波找房

## 为拍照片差点摔一跤

“你们来得正好,我们刚准备带他们去看房子。”金友春是盘龙企业社区第三网格的网格员,我们见到他时,他正忙着给工人找房子。再过一段时间,吉利衢州系列项目新增的100多名员工就要来

了,需要提前安排好宿舍。

三军未动,粮草先行,百亿项目,后勤打头。我们跟着金友春,会同吉利衢州项目宿舍管理负责人李岩,去看一幢闲置的房子。

在潘家垄水库边,金友春停下了车。房东早已等在门口:“这里我们叫东港水岸,商业用水用电。”吉利衢州系列项目找房已经是第四次了。第一次是找白领宿舍,第二次是找过渡厂房,第三次是找蓝领宿舍,这次仍然是找白领宿舍。

地面4层、地下1层的建筑,总计100多间房间,室内室外有120个车位,我们将这些信息一一记录。不仅如此,我们还要拍摄照片视频,提供直观的信息。

“拍照片和视频是我们的看家本领,就让我来弄吧!”说着,我自告奋勇地拿起手机开始四处拍摄起来。先是走到大门口拍一张全景,然后再到3楼拍摄窗外的美景,微风吹拂的水库波光粼粼,美不胜收。接着我又到室外的停车场拍一下配套设施。在寻找拍摄角度时,由于没注意到停车场水泥地上有一些积水,我右脚踩上去出现了打滑,不由自主地向边上摔了下去。“小心一点,看清脚下再走。”一旁的同伴急忙出手拉住了我,同时提醒说。

白领宿舍还需要进一步对接。“上次我帮忙找的蓝领200多间宿舍装修马上就要完成了,现在去看一下吧。”金友春说。

走进位于智造新城小微企业创业园内的蓝领宿舍,我们看到,每个房间有两张床铺,按间配置,衣柜、空调配齐。周边一个食堂已经在装修中,再加上小卖部即将开张,马上就具备入住条件了。“企业对住宿有几个基本要求,要考虑成本,要考虑通勤,至少要有基本的生活配套。”金友春介绍,这里到项目工地直线距离1公里。吉利衢州系列项目以厂房交付为先的建设原则,意味着年底前1000多员工住宿需要外租宿舍解决,金友春的“中介”工作还得继续。

## 随叫随到 共享单车选址花两小时

在盘龙社区企业服务中心大厅,我们遇到了一个刚刚反映上来的需求,希

望能布置共享单车和共享电瓶车,解决工业园区的通勤问题。我们跟随衢州市综合行政执法局智慧分局东港中队中队长张玉和一起奔赴现场。

我们首先来到工地西门,查看共享单车借车和还车点的选址。“两片绿化灌木之间的区域长10米。”张玉和在一头固定着卷尺,我们一起量了选点的长度。“从项目需求看来,10米的停车空间少了点。”张玉和说,西门是目前吉利项目工地工人进出的主要通道,还车点应该距离大门越近越好。可以考虑在保障通行的前提下,还车点应设尽设。“一个点是不够的。每个门外以及员工宿舍区外都要有,才能方便企业职工上下班。”他说。吉利衢州系列项目是一个宽约600米、长超过1600米的长方形区块。从工地的东面到西面,走路需要40分钟,我们走了一圈,光选址就花了快两个小时。

通勤这样的小需求,常常是最先向社区反映的。盘龙企业社区企业服务中心主任冯霞说:“我们社区是距离企业和项目最近的机构,要让企业做好事,我们也要为企业办好事。”

吉利衢州项目行政总监李美霖告诉我们:“项目落地推进过程中,我们在员工住宿、交通出行、安全消防、后勤保障等方面存在难题,仅凭企业‘单打独斗’确实无法妥善、及时解决,社区给我们帮了大忙。”

光纤意外挖断,网格员立马奔赴现场,了解故障的具体位置,配合工程人员进场抢修,很快修复;在前段时间的连绵阴雨天中,供水管破裂,又是网格员第一时间响应。李美霖说:“我们不用找其他人,找社区总没错。”

在衢州智造新城,项目工地热火朝天。“每一个工地后面,都有我们的服务跟进,一文钱难倒英雄汉,大项目遇到小难题,我们都第一时间想办法解决。”冯霞说。



于山



扫一扫 看简印