

文水县交通运输局文件

文交发〔2025〕138号

文水县交通运输局 关于印发《文水县交通运输局入企帮服工作 制度》的通知

局（队）各股室、各执法分队：

现将《文水县交通运输局入企帮服工作制度》印发给你们，
请认真贯彻落实。

（此件公开发布）



文水县交通运输局
2025年11月7日

文水县交通运输局入企帮服工作制度

第一章 总 则

第一条 为深入贯彻落实中央及省、市、县关于优化营商环境、服务实体经济发展的决策部署，切实发挥交通运输部门职能作用，帮助服务企业解决生产经营中涉及交通运输领域的实际困难和问题，促进我县经济持续健康发展，特制定本制度。

第二条 本制度所称入企帮服，是指县交通运输局组织工作人员，主动深入辖区内重点道路运输企业（以下统称“企业”），通过走访调研、政策宣讲、法律法规宣传、精准指导、协调联络等方式，提供交通运输相关服务，助力企业纾困解难、提质增效。

第三条 入企帮服工作遵循以下原则：

（一）主动服务原则。变被动受理为主动上门，靠前服务，及时响应企业诉求。

（二）问题导向原则。聚焦企业反映强烈的堵点、痛点、难点问题，精准施策，务求实效。

（三）依法依规原则。在法律法规和政策框架内开展工作，不干预企业正常生产经营活动。

（四）协同联动原则。加强内部股室协调，积极对接相关职能部门，形成帮服合力。

(五)常态长效原则。建立常态化工作机制,持续跟踪问效,巩固帮服成果。

第二章 组织领导与职责分工

第四条 成立文水县交通运输局入企帮服工作领导小组(以下简称“领导小组”),由局长任组长,分管领导任副组长,相关业务股室、执法分队负责人为成员。领导小组负责统筹规划、组织协调、督促检查全局入企帮服工作。

第五条 领导小组下设办公室,设在局政策法规股,具体负责以下工作:

- (一)拟定年度入企帮服工作计划。
- (二)建立帮服企业名录库,实行动态管理。
- (三)分配帮服任务,协调安排入企人员。
- (四)收集、整理、分发企业反映的问题和建议。
- (五)跟踪问题办理进度,建立工作台账。
- (六)总结汇报帮服工作开展情况。

第六条 各相关业务股室、执法分队根据职责分工,负责以下工作:

- (一)选派政治素质好、业务能力强的骨干人员参与入企帮服。

(二) 针对企业反映的本业务领域问题，进行研究分析，提出解决方案并推动落实。

(三) 做好涉及本股室、执法分队业务的政策解读和咨询以及法律法规宣传服务工作。

(四) 配合领导小组办公室完成其他相关工作。

第三章 帮服内容与方式

第七条 入企帮服主要内容包括但不限于以下内容：

(一) 政策宣贯解读。向企业精准推送、详细解读国家、省、市、县在交通运输领域的惠企政策、法律法规、行业标准等，指导企业用足、用好、用活政策。

(二) 行政审批指导。针对道路运输经营许可、车辆审验、公路涉路施工许可等行政审批事项，提供事前指导，帮助企业准备申请材料，优化办理流程，缩短办理时间。

(三) 运营难题协调。协助企业解决在车辆通行、货运物流、客运服务、场站建设与管理、多式联运等方面遇到的困难和问题。协调处理企业反映的涉及交通基础设施保障、运输通道不畅等问题。

(四) 安全生产服务。指导企业落实安全生产主体责任，建立健全安全生产管理制度，排查整治安全生产隐患，提升企业本

质安全生产水平。

（五）意见建议征集。听取企业对交通运输管理、服务、行政执法等方面的意见和建议，作为改进工作、优化政策的重要参考。

（六）其他涉交通运输领域的需求。回应和处理企业提出的其他属于交通运输领域范围内的合理诉求。

第八条 主要帮服方式：

（一）定期走访。领导小组办公室制定年度走访计划，确保对重点企业定期走访全覆盖。

（二）专题调研。针对行业共性难题或企业反映的突出问题，组织专题调研组深入企业把脉问诊。

（三）现场办公。对于能够现场解答或解决的问题，即时予以处理。

（四）联席会议。对涉及多个股室、执法分队或需要跨部门协调的复杂问题，由领导小组办公室牵头召开联席会议研究解决。

（五）线上联络。建立常态化线上联系渠道（如微信工作群、电话咨询热线等），及时响应企业咨询和诉求。

（六）“一对一”联络员。对部分重点企业可探索建立“一对一”联络员制度，提供更精准、深入的服务。

第四章 工作流程

第九条 计划制定。领导小组办公室每年初根据上级要求和企业实际需求，制定年度入企帮服工作计划，明确帮服重点、任务分工和时间安排。

第十条 行前准备。入企人员需提前了解帮服企业的基本情况、所属行业特点、可能涉及的交通业务及相关政策，做好准备。

第十一条 入企对接。入企人员应亮明身份，说明来意，与企业相关负责人进行面对面沟通交流，详细了解情况，认真记录诉求。

第十二条 问题处理

（一）现场解答。对咨询类、简易程序类问题，当场予以明确答复或指导。

（二）内部流转。对需本局其他股室、执法分队办理的问题，由入企人员或领导小组办公室转相关股室、执法分队及时办理。

（三）协调上报。对涉及其他职能部门或需上级协调解决的问题，由领导小组办公室梳理后，以书面形式报送县优化营商环境办公室或协调相关单位研究处理。

（四）限时办结。对所有受理的问题，应明确办理时限。简单问题原则上3个工作日内答复；一般问题7个工作日内答复或提出解决方案；复杂问题15个工作日内反馈阶段性进展情况，

并持续跟踪直至解决。确因政策或客观条件限制无法解决的，应向企业做好解释说明。

第十三条 跟踪回访。问题办理完毕后，领导小组办公室或相关股室、执法分队应及时通过电话、邮件或再次走访等形式进行回访，核实办理效果，听取企业满意度反馈。

第十四条 归档总结。各相关职能股室和执法分队要建立入企帮服工作档案，包括走访记录、问题台账、转办单、办理结果、回访情况等。定期对帮服工作进行总结评估，不断改进工作方法。

第五章 工作纪律与要求

第十五条 入企帮服人员应严格遵守中央八项规定精神及其实施细则，轻车简从，廉洁自律，不得增加企业负担，不得接受企业宴请和礼品礼金。

第十六条 坚持务实作风，深入企业一线，摸实情、出实招、求实效，杜绝形式主义、官僚主义。

第十七条 严格遵守工作纪律，保守在工作中知悉的企业商业秘密和个人隐私。

第十八条 注重服务态度，做到热情周到、耐心细致、文明规范。

第六章 保障措施

第十九条 局党组将入企帮服工作纳入年度重点工作任务，定期听取汇报，研究解决重大问题。

第二十条 加强对参与帮服工作人员的业务培训，提升其政策水平、专业能力和服务意识。

第二十一条 将入企帮服工作成效纳入相关股室和人员的年度考核评价体系，对表现突出的予以表扬激励。

第二十二条 保障入企帮服工作必要的经费和车辆支持。

第七章 附则

第二十三条 本制度由县交通运输局政策法规股负责解释。

第二十四条 本制度自印发之日起施行。