

牡人社函〔2023〕134号

## 关于印发《关于开展人社“3321”助企 服务专项行动实施方案》的通知

各县（市）区人社局，局机关各科室、局属各单位：

现将《人社“3321”助企服务专项行动实施方案》印发给你们，请按要求遵照执行。

牡丹江市人力资源和社会保障局

2023年9月14日

# 人社“3321”助企服务专项行动实施方案

为贯彻落实全省人社工作调度推进会和全市人社工作推进会议精神，以第二批主题教育和推进能力作风建设“工作落实年”活动为牵引，打造“人社专员服务企业行动”升级版，市人社局在全市范围内开展“3321”助企服务专项行动。特制定本实施方案。

## 一、目标任务

以全市省市领导包联企业、规上企业、重点项目、招商引资企业等市场主体为重点，发动市、县（市）区两级人社部门“全员”力量，打捆人社部门就业创业、人才引进、社会保障、劳动维权“全域”政策措施，深入企业开展“全程”对接服务，集中为企业“送人社政策、送培训提升、送问诊服务”，破解企业在人社领域遇到的“急难愁盼”问题，帮助企业“减用工成本、减资金压力”，助力企业稳岗“增就业”，为进一步优化营商环境和助力经济社会高质量发展贡献人社力量。

## 二、服务内容

积极主动对接各类企业，坚持问题导向，为企业等市场主体在用工缺工、人才引进、技能培训、劳动关系、政策享受等方面存在的需求和问题，开展有针对性的“把脉问诊”，及时为企业解决需求、破解难题，着力为企业等市场主体提供全方位、多渠道、常态化的人社服务和指导。

**（一）就业创业方面。**结合大项目拉动就业计划、新就业形态发展计划，建立健全企业（重大项目）与人力资源配置、就业培训联动对接机制；推进政校企合作，帮助企业与高校、技工院校建立对接合作关系，合作培养急需技能人才，实现资源共享；为企业搭建线上线下招聘平台，多渠道帮助解决企业用工问题；落实助企专项贷款、小微企业创业担保贷款、企业吸纳重点群体税费减免、社保补贴、一次性就业补贴、培训补 等政策，推行“全程网办”“直补快办”模式，支持企业稳定和扩大就业。

**（二）社会保险方面。**全面落实社会保险“降返提补”政策措施，完善“免申即享”政策落实机制，减轻企业负担，社会保险政策，加强社会保险政策宣传，不断扩大市场主体对社会保险政策法规、稳就业支持政策、社保经办服务、办事流程的知晓度。大力推广社保“线上办”“下沉办”经办模式，切实解决市场主体在参保、缴费、社保业务网办、政策享受等方面遇到的困难和难题，提升企业办事便利度。

**（三）人才引进方面。**结合企业实际，大力宣传省、市人才引进、基地建设等方面优惠政策；为企业在人才引进、人才培养、基地建设等方面提出指导建议；开辟人才绿色通道，协助重点企业引进急需紧缺、关键技术等高端人才；为企业吸引人才在资金奖补、职称评定、待遇落实等方面提供高质量服务。

**（四）劳动关系方面。**为企业等市场主体提供劳动用工政策咨询、劳动合同示范文本、企业薪酬调查信息等服务。聚焦劳动关系领域企业多发、常发问题，向市场主体宣讲劳动保障政策、劳动关系纠纷案例，对劳动关系风险隐患给予提示和指导，对市场主体与职工存在劳动纠纷给予调解，引导企业构建和谐劳动关系。对拟裁员的企业，要为企业提供《企业规模裁员合规工作手册》，现场指导企业依法依规裁员，并做好被裁减人员的后续帮扶工作。

### **三、服务方式**

**（一）分级对接联系。**市人社局各工作队对接市内“省市领导包联企业”、重点项目、规上限上企业、招商引资企业等，局党组成员等包保一县、一区。区人社局配合市人社局开展工作外，还要对接辖区内小微企业等。**县（市）**人社局对接本地“省市领导包联企业”、重点项目、招商引资企业等。建立人社服务专员一对一服务企业名单，落实各工作队服务对接工作台账，完善包企领导、包企联络员制度。

**（二）开展问卷调查。**向企业等市场主体发放调查问卷（附件2供参考），了解企业等市场主体情况，精准摸排企业等市场主体在用工缺工、招聘、政策享受、参保缴费、构建和谐劳动关系等方面的情况，针对企业提出的问题、需求，建立企业工作台账，为企业“靶向施策”。

**（三）主动上门服务。**围绕企业实际需求和意愿，上门

为企业提供一对一的精准服务，摸准弄清企业关注的政策问题和遇到的堵点难点问题，有针对性地为企业进行政策解读、业务指导、现场服务。对现场能解决的问题当场解决，对由于政策限制一时难以解决的，做好解释工作，请企业理解。要通过上门服务，让企业感受到服务入企有助力、有作用、有成效。

**（四）召开现场对接会。**结合企业需求，举办小、精、专市场主体对接会，可邀请有关行业主管部门、其他部门参加，现场解读政策，现场为企业答疑，通过共性政策宣传解读、台上台下互动交流、个性问题答疑解惑、一对一辅导解答等，进一步提升企业对人社惠企政策的知晓度和运用便利度。

#### 四、工作机制

**（一）建立工作队伍。**市人社局成立由主要领导任组长、各分管领导任副组长，各业务科室、直属单位负责人为成员的工作专班，专班办公室设在就业创业科。组建 24 支人社助企服务小分队，由局系统四级调研员以上领导干部带队，全员参与，各负其责，密切配合，按照时间表、路线图，对接企业开展“3321”助企服务活动。各县（市）区人社局参照成立工作专班。

**（二）落实责任分工。**各服务小分队组长负责本组助企服务活动工作安排，及时协调解决企业等市场主体遇到的难

点问题。**副组长**协助组长开展助企服务具体活动，结合实际，确定时间安排、活动安排、服务专员一对一对接企业安排，梳理企业等市场主体问题需求，发挥本组人员力量，为企业解决相关问题、提供优质服务，有关问题需求协调其他工作组或相关科室（单位）。**联络员**按领导安排，联系企业和本组各服务专员，开展有关活动，建立企业需求工作台账，组织本组专员向包保的企业反馈服务反馈单，向专班办公室报送本组活动进展情况，落实专班办公室的相关要求。**服务专员**每人对接至少一户企业，了解企业需求意愿，按本组工作安排，向对接企业反馈需求处理反馈单，与企业保持常态化联系。**专班办公室**为各服务小分队分配结对行业主管部门和企业，配合各科室（单位）确定各服务小分队专员名单，规划各服务小分队开展服务活动时间安排；向各县（市）区推送有关企业信息；统筹协调各服务小分队或科室（单位）组织开展线上线下业务培训；完善综合协调、统计调度、人员调配、疑难问题转办、跟踪问效、选树典型、宣传等工作，推动助企服务专项行动落实落细。

**（三）工作落实机制。一是服务直达。**市、县（市）人社局各工作队要全覆盖联系企业1次，至少深入1户企业开展政策宣传等活动，发放惠企宣传册或宣传单，做好政策解读、业务指导，推送人社部门公众号。涉及人社领域能当场解决的问题及时解决，需持续提供服务的建立常态化工作机

制，畅通企业联系渠道，无需不扰。区人社局要组织辖区企业以座谈会、现场会的形式落实政策宣传、政策解读、用工服务、劳动关系指导等内容。配合市人社局开展相关活动。

**二是台账管理。**将企业提出的问题需求和意见建议纳入台账，及时记录处理问题的时间节点和具体工作进展，对已办结问题诉求经征询企业认可，各工作队带队领导同意后办结一个销号一个。**三是建立转办协调制度。**企业相关诉求本工作队成员所在科室（部门）解决不了的，应由带队领导签发转办台账，由副队长协调其他科室（单位）解决的问题，对协调推动仍无法解决的问题，提请专班办公室协调解决。**四是建立总结报告制度。**要及时总结入企服务工作进展和成效，提炼好的做法经验，加强宣传，对积极报送工作动态、入企服务成果图片、视频将通过人社公众号进行宣传。

**（四）强化督导落实。**坚持结果导向，建立双周调度机制，定期通报各服务组工作进展和成效。各服务组应及时向专班办公室提供工作落实情况，专班办公室定期向主要领导报告各服务组工作进展情况。专班办公室对工作开展缓慢的服务组进行工作提示，督促服务组及时推进落实。

## 五、时间安排

**（一）动员部署阶段（9月4日至9月10日）。**拟定工作方案，建立全员服务专员信息库，拟定责任分工，提交局党组会讨论通过后，启动实施。

**（二）全面实施阶段（9月11日至11月末）。**一是印发“3321”助企服务实施方案，落实全员分组和专员对接企业，制定时间表，统一入企服务要求，印制惠企政策宣传册，根据工作实际灵活组织开展全员培训。**二是**市、县（市）区人社局各工作队按计划开展入企助企服务活动，建立对接工作台账。于11月底前全面完成“3321”助企服务工作。

**（三）工作总结阶段（12月初到12月20日）。**局各小分队、各县（市）区人社局要全面总结“3321”助企服务行动情况，加强经验总结、宣传和推广，通过有效的服务手段，切实为企业减负稳岗扩就业。

## **六、工作要求**

**（一）加强组织领导，坚持以上率下。**各级人社部门要把开展“3321”助企服务工作作为推动高质量充分就业的重要抓手，加强对全市经济发展、企业产业情况的关心关注，加强对人社全领域政策的领会、研究，切实带领服务专员队伍把政策送到位、把服务推到位、把资金落到位，抓实关乎企业发展、稳岗扩岗的措施行动，以上率下，凝聚全员力量，强业务提能力，改作风正行风，提升人社部门服务能力水平。

**（二）加强能力提升，坚持全员参与。**局机关各科室、直属单位，各县（市）区人社局要修订完善全人社领域各岗位应知应会政策理论和业务知识手册，建立人社领域政策文档学习查询库，坚持开展人社“业务大讲堂”，破解干部职工



业务政策掌握不全面、解答不透彻、执行不及时等问题。在开展“3321”助企服务行动中，要坚持全员参与，体验岗位互换，提升换位思考能力，掌握不同岗位知识技能，全员都要成为释疑解惑的专家，不断提升服务企业、服务群众的本领。各业务科室科长要加强对本科室人员的培训、培养，全员成为本业务领域行家里手。

**（三）加强推进落实，坚持服务实效。**各级人社部门要按照方案要求，积极推进“3321”助企服务行动，要坚持“有求必应、上门服务，有需必问、精准对接，无需不扰、固化联系”的服务原则，不断完善优化助企服务措施。组建的各工作队要根据工作实际，灵活采取各种服务手段、服务方式深入企业开展服务活动，既要达到为企业服务、为企业解决问题的实际效果，又要达到全员练兵比武、能力提升的目的。以为企业落实政策、优化服务为宗旨，打造牡丹江人社领域服务企业特色品牌。

各县（市）区人社局要确定1名联系人。于9月25日17时前将建立工作专班、助企服务工作队名单及联系人信息报送市人社局“3321”助企服务工作专班办公室。

联系人：王雪；联系电话：6172703

邮箱：mdjjyfw@163.com

- 附件：1. 人社“3321”助企服务专员对接企业名单  
2. 市场主体调查问卷（内容供参考）  
3. 服务企业反馈单（服务后向企业提供）



## 附件 2

# 市场主体调查问卷

请贵单位协助填写以下问题（或表格）：（请在相应的序号前打“√”，如有空格请填写）

### 一、单位概况

单位名称							
成立时间							
单位所在地		牡丹江市      区      街（路）      号					
注册资本（万元）							
单位性质 （在相应的序号前打“√”）		(1) 国有独资企业    (2) 国有控股企业    (3) 有限责任公司    (4) 股份有限公司    (4) 私营企业    (5) 外商独资企业    (6) 中外合资企业    (7) 中外合作企业    (8) 上市公司（国内主板上市、香港上市、美国纳斯达克上市）    (9) 跨国公司分支机构或研发机构					
单位占地面积		m <sup>2</sup>					
主营业务、产口和服务							
单位产品执行标准（在相应的序号前打“√”）		(1) 国家标准    (2) 地方（行业）标准    (3) 企业标准					
企业获得的荣誉：							
人员情况							
员工总数（人）		（截止到 2023 年 6 月 30 日）					
学历 分类	初中及 以下	高中（中专）	大专	本科	硕士	博士	合计
	管理人员						
技术人员							
员 工							

其它人员							
------	--	--	--	--	--	--	--

## 二、用工缺工

1、截至6月底，您的企业在岗员工（含灵活用工）有\_\_\_\_人；其中，稳定用工（员工持续在岗6个月以上）\_\_\_\_\_人。

2、截至6月份，您的企业员工月平均工资标准：一线普工\_\_\_\_\_元；技工\_\_\_\_\_元；专业技术和管理人员\_\_\_\_\_元；其他人员\_\_\_\_\_元。

3、今年企业是否招工了？

没有招工计划 招工了，基本招齐了 招工了，但与所需人数存在较大差距

4、今年您的企业共计划招聘\_\_\_\_\_人，其中，一线普工\_\_\_\_\_人，技工\_\_\_\_\_人，专业技术和管理人员\_\_\_\_\_人，其他\_\_\_\_\_人。

5、从春节后到6月底，您的企业共计实际招聘了\_\_\_\_\_人，其中，一线普工\_\_\_\_\_人，技工\_\_\_\_\_人，专业技术和管理人员\_\_\_\_\_人，其他\_\_\_\_\_人。

6、从春节后到6月底，您的企业员工共计流失\_\_\_\_\_人，其中，一线普工\_\_\_\_\_人，技工\_\_\_\_\_人，专业技术和管理人员\_\_\_\_\_人，其他\_\_\_\_\_人。

7、您的企业是否缺工？

常年缺工 阶段性缺工 不缺工

8、截至6月底，您的企业共计缺工多少人？\_\_\_\_\_人，其中，一线普工\_\_\_\_\_人，技工\_\_\_\_\_人，专业技术和管理人员\_\_\_\_\_人，其他\_\_\_\_\_人。

9、根据发展需要，企业最缺哪方面的人员？ [多选题]

一线普工（或销售人员、普通服务人员） 技工或高级技工

经营管理人员 科研人员 其他人员 \_\_\_\_\_

10、综合来看，您的企业在招聘员工时更倾向于哪些年龄段？ [多选题] \*

16-30岁 31-40岁 41-50岁 51-60岁 劳动年龄段内即可

11、综合来看，您的企业在招聘员工时更倾向于哪个文化程度？ [多选题] \*

初中及以下 普通高中或职业高中 中等专科 大学专科 大学本科及以上

12、综合来看，您的企业招聘时对员工技能水平的最低要求是？ [多选题] \*

不做要求 职业资格五级（初级） 职业资格四级（中级） 职业资格三级（高级）及以上 初级职称 中级职称 高级职称

13、您认为企业招工难、用工难的主要原因是？ [多选题] \*

薪资待遇较市外或省外发达地区有差距，本地劳动力外流

- 企业在岗员工管理难、流失率高
- 企业用工阶段性特征明显
- 企业生产要求与员工能力不相匹配
- 部分劳务中介机构扰乱人力资源市场秩，招、用工成本增加
- 其他 \_\_\_\_\_\*

14、您对政府解决招工难、用工难是否满意？最满意什么？最不满意什么？还有什么意见建议？ [填空题]

---

### 三、社会保险

1、企业现有全部职工中，2019 年企业为 \_\_\_\_\_人缴纳城镇职工养老保险；为 \_\_\_\_\_人缴纳失业保险；为 \_\_\_\_\_人缴纳工伤险；为 \_\_\_\_\_ 人缴纳企业年金。

2、企业 2019 年缴纳的城镇职工养老保险占营业收入的比重为 \_\_\_\_\_；企业缴纳的失业保险占营业收入的比重为 \_\_\_\_\_；企业缴纳的工伤险占营业收入的比重为 \_\_\_\_\_；企业缴纳的企业年金占营业收入的比重为 \_\_\_\_\_。

3、是否有专职从事社会保险的工作人员？ 是 否

如果是的话，有多少人？ 3 人以下 4-6 人 6 人以上

4、贵单位 2022 年缴纳社会保险的总金额是 \_\_\_\_\_；年度税前利润为 \_\_\_\_\_；税后利润为 \_\_\_\_\_。

5、养老、失业、工伤、职业年金社会保险缴纳与否及数额对员工招募和留用是否有影响？

---

6、在缴纳社会保险金、办理职工社会保险转移、退休等各项业务时认为在流程、服务、效率等方面存在哪些问题？

7、

---

8、希望人社部门对企业缴纳社会保险金的流程在哪些方面要继续优化，如何优化？

---

### 四、人才引进

- 1、企业职工的培训方式主要是：  
办培训班；到高校培训；外出考察；其他
- 2、你认为目前中小企业人才队伍状况与企业发展的需要相比怎样？  
基本适应企业发展的需要 符合企业需求的专业人才难找  
人才流失严重
- 3、你认为目前中小企业人才缺乏的最主要原因是什么？  
社会对中小企业的歧视和偏见 没有好的企业愿景  
企业难以提供高薪酬、高福利 企业在员工培训方面意识不够  
企业人才培养投入不足
- 4、您感觉中小企业在人才引进方面遇到的主要问题有哪些？  
高层次人才不足，难以引进 专业素质较差，难以满足需要  
综合素质不强，缺乏合作精神 政策创业环境吸引力不够  
流动性大，不好管理
- 5、您认为中小企业人才队伍整体建设存在的主要问题是什么？  
整体素质不高 人才规模有限 高层次人才不足 人才结构不均衡  
人才流失严重 其他
- 6、您认为影响中小企业人才稳定和发挥作用的原因有哪些？  
缺少发挥作用的舞台 缺少公平竞争的环境 工资待遇低  
分配制度不合理 缺乏相应的激励机制 社会保障体系不完善 其他
- 7、您认为企业解决人才缺乏最有效的方式：  
提高薪酬福利； 改善员工工作环境；  
制定合理的管理和晋升激励机制； 加大员工培训的力度和投入。
- 8、您的企业在人才开发方面遇到的最大问题是：  
人才来源渠道不畅通，符合企业需求的人才难找； 人才流失问题严重；  
人才信息沟通不及时； 进行员工培训的成本高； 校企合作不够；
- 9、您认为政府部门在加强人才队伍建设上应该做些什么？  
指导产业聚集，引导企业发展 创优政策环境，吸引人才流动  
加强人才培养，提高人员素质 维护市场秩序，维持公平竞争
- 10、您所在的企业缺乏哪些方面的人才？
- 
- 11、与多少家高等院校、科研院所签订战略合作协议，或已经开展业务合作？  
\_\_\_\_\_家。高校、科研院所名称：\_\_\_\_\_

---

12、与高等院校、科研院所建立联盟合作的方式：

双方共同组建联合实验室； 合作建立应用研究开发机构；

在高等院校、科研院所建立教学中心； 设立联合研发项目；

高等院校、科研院所派人进入企业，提供技术开发服务。

其他： 请注明： \_\_\_\_\_

13、是否有与高校合作的需求意愿，意向合作的市内院校；

---

## 五、劳动关系

1、企业员工流失的主要原因？

工资待遇偏低； 劳动强度大； 工作环境差； 没有发展前途； 员工要求太高； 员工不诚信。

2、企业没有与员工签订规范的书面劳动合同的原因是什么？

没有必要签 员工不愿签 其他原因。

3、企业与员工劳动合同的签订方式为：

工会指导劳动者签订 企业与劳动者协商签订 企业单方拟定后与劳动者签订

4、您的企业建立了哪些管理制度和规定？

招聘入职办法 薪酬制度 工时制度 休假制度 绩效考核办法

保密制度 劳动纪律及奖惩 离职 其他。

5、您认为建立和谐劳动关系对企业自身发展的作用是：

有很大作用，企业应该重视 有一定作用，但不是关键 实际作用不明显

没有必要花时间和精力去重视劳动关系

6、您认为下列哪一项最能促进企业与职工的劳动关系和谐？

增加工资 改善工作环境 晋升职位 增加学习培训

打造企业文化 提高职工话语权 经常表扬职工

7、若发生劳动争议，主要通过何种方式解决？

企业与员工直接协商 通过工会组织调解 仲裁机构仲裁 诉讼

员工放弃

8、在企业构建和谐劳动关系中，希望人社部门做好哪些工作：（可选多项）

指导企业用工 开展劳动相关的教育培训 参与企业劳动关系相关的谈判

建立企业劳动关系评价体系 引导企业完善内部管理制度，建设企



业文化     难以发挥作用     其他方面。

## 六、稳就业扶持政策

1、企业享受过哪些人社领域政策？

吸纳失业人员、高校毕业生就业税收减免优惠政策；

失业保险稳岗返还政策；

吸纳就业困难人员、高校毕业生社保补贴政策；

吸纳高校毕业生、失业青年、失业人员一次性就业补贴政策；

吸纳高校毕业生、失业青年一次性扩岗补助政策；

牡丹江人才引进相关政策；

其他：\_\_\_\_\_

2、认为哪些政策对企业的经营和发展最有意义？

吸纳失业人员、高校毕业生就业税收减免优惠政策；

失业保险稳岗返还政策；

吸纳就业困难人员、高校毕业生社保补贴政策；

吸纳高校毕业生、失业青年、失业人员一次性就业补贴政策；

吸纳高校毕业生、失业青年一次性扩岗补助政策；

牡丹江人才引进相关政策；

最高 300 万元小微企业创业担保贷款政策；

其他：\_\_\_\_\_

3、企业在政策贯彻执行过程中认为存在的最大问题是什么？

不知道从哪些渠道得到政策信息； 不理解政策条文、业务标准要求；

政策门槛高，申请手续烦琐； 服务态度不好，政策解读不到位。

4、对人社部门政策宣传、落实方面提出的建议或期望：

\_\_\_\_\_

5、目前是否面临一些亟待人社部门解决的困难或难题？

① \_\_\_\_\_

② \_\_\_\_\_

6、需要人社部门提供哪些支持或帮助？

① \_\_\_\_\_

② \_\_\_\_\_

③ \_\_\_\_\_

