

湛江市商务局

湛江市商务局关于报送 2022 年优化营商环境政策落实情况分阶段整改情况的函

市审计局：

根据《湛江市审计局关于湛江市商务局 2022 年优化营商环境政策落实情况审计发现问题的整改函》（湛审整改函[2023]46 号）要求，我局高度重视，对涉及我局“RCEP 企业服务平台线上咨询功能未实现”问题开展分阶段整改，整改期限到 2024 年 7 月底截止。现将最后整改完成情况报送如下：

针对“RCEP 企业服务平台线上咨询功能未实现”问题，我局积极会同湛江市旅游控股集团（RCEP 湛江企业服务中心）、湛江市行政服务中心等有关单位分析问题原因，深入探讨解决方案，结合湛江 RCEP 企业服务发展需求实际，指导 RCEP 湛江企业服务中心制定整改方案，目前该中心已实现微信公众号客服功能，完成全部整改工作。

一、强化运营专员政策业务能力

RCEP 湛江企业服务中心整合优化现有人员力量，加快培育新媒体运营专员负责公众号日常维护和提高线上咨询服务能力。RCEP 湛江企业服务中心加强 RCEP 政策学习，定期与湛江海关关税处对接联系，学习了解 RCEP 政策关税方面

的运用情况；与广东贸促国际商事认证中心进行结对合作，认真学习先进地区经验做法。

二、拓展线上咨询服务功能

2023年11月29日该中心已上线微信公众号客服功能，并组织工作人员学习微信公众号客服业务知识，已实现工作时段客服实时在线服务，已解决“RCEP企业服务平台线上咨询功能”的问题，2024年3月开始将实时在线服务作为值班人员的日常工作内容之一。

三、下一步工作

下一步，我局将继续加强与湛江市旅游控股集团的沟通对接，指导RCEP湛江企业服务中心进一步优化各项功能，提供更优质的RCEP企业服务。

此函。

附件：佐证材料

湛江市商务局

2024年7月1日

（联系人：张扬眉 电话：18707598408）

附件：

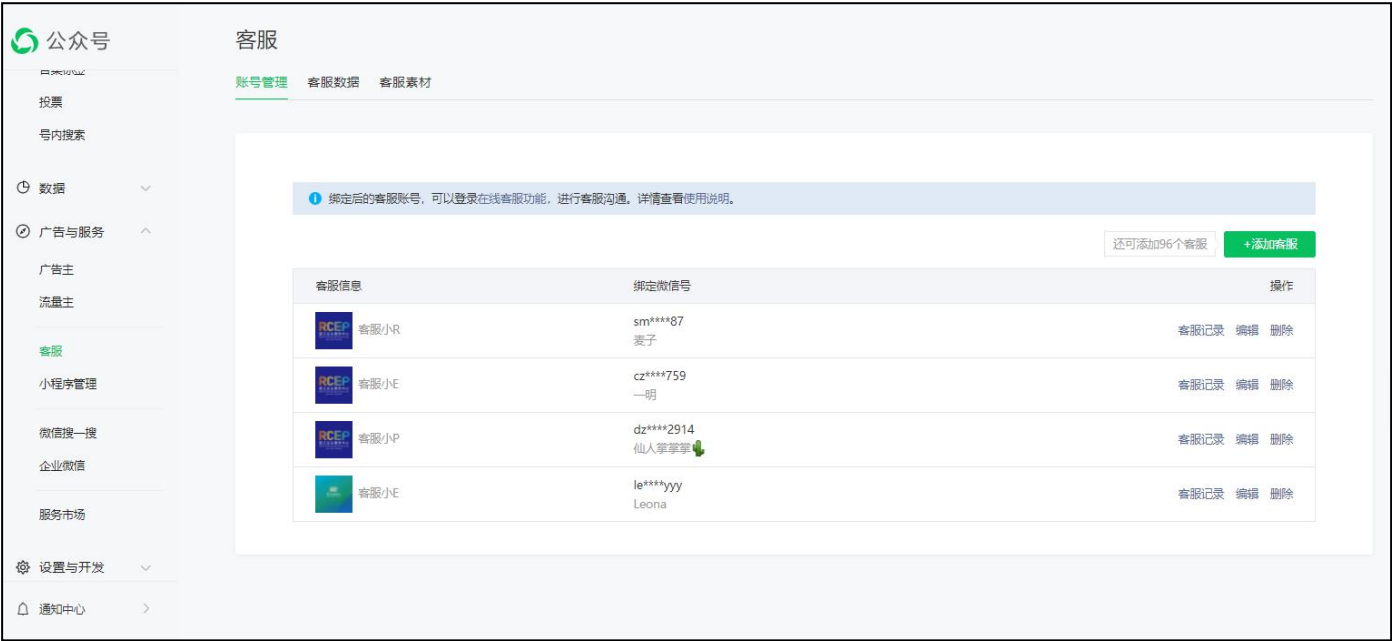
RCEP 湛江企业服务中心工作人员日常开展的业务政策学习活动



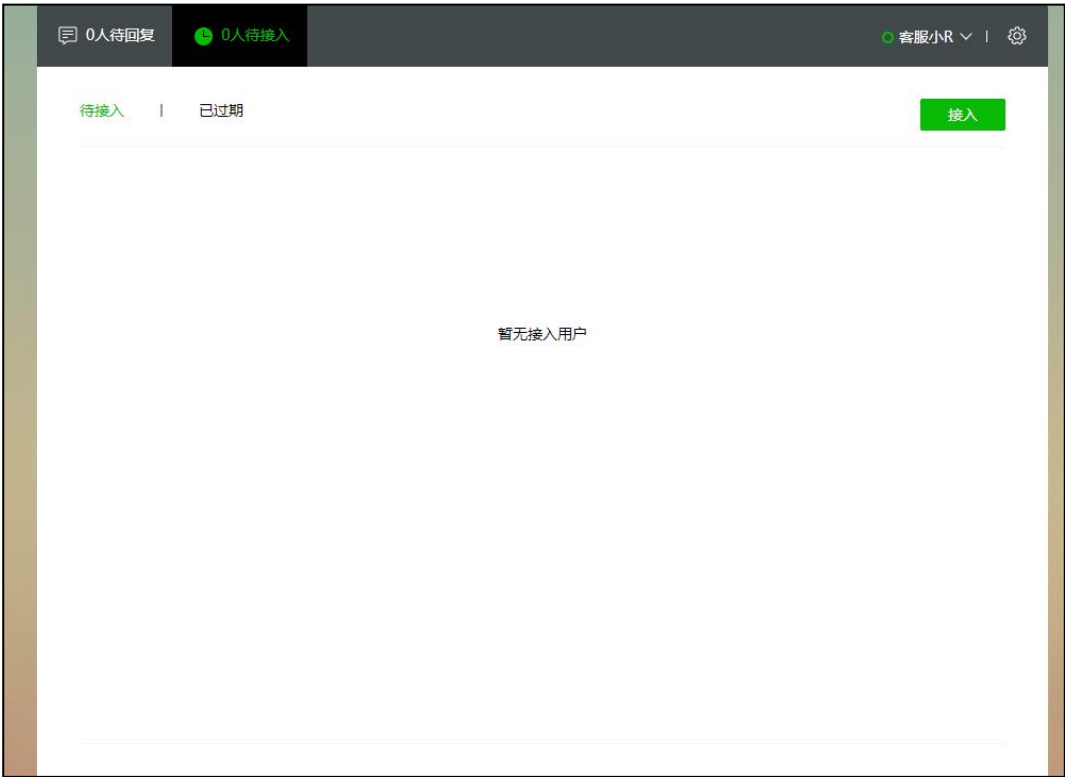
RCEP 湛江企业服务中心工作人员日常开展的业务政策学习活动



微信公众号后台客服人员接入情况



线上客服实时页面



投票管理

客服功能

微信连wifi

小程序管理

开发问题

群发消息异常问题

原创功能问题

模版消息问题

+ 账号迁移

+ 账号问题

+ 流量主

+ 广告主

+ 卡券功能

+ 更多功能

3. 切换客服状态：点击在线状态，可以选择在线状态、离开状态或退出登录。

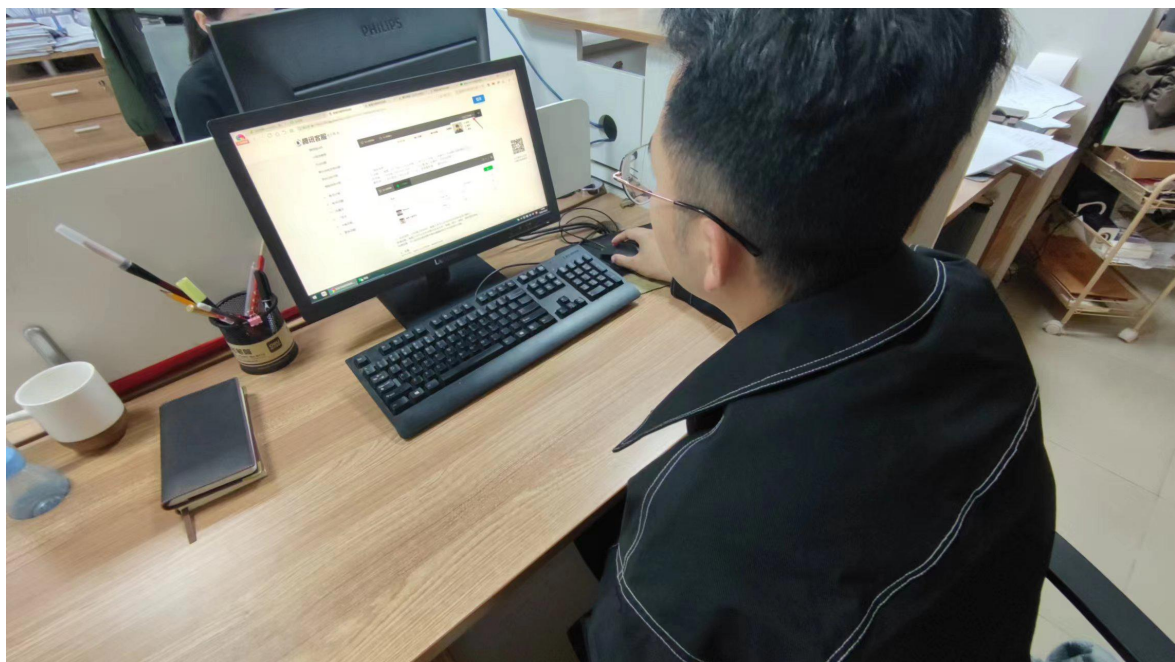


4. 接收消息：

手动接入：客服人员上线后，点击待接入，即可在“待接入”列表中，手动接入待回复的对话。

自动接入：当待接入的对话太多时，可以在设置/接入设置中，开启自动接入。

重新接入：退出登录，或对话超过半小时，需要重新接入，激活对话。



组织工作人员学习掌握公众号日常维护和提高线上咨询服务能力。

目前窗口工作人员已全部接入线上客服功能，工作时段将保持在线状态，初步实现线上客服功能