



为了方便企业，淄博高新区行政审批服务局上门提供营业执照集中办理服务。



淄博高新区“一站式”政务服务大厅，为企业群众提供全方位政务服务。

## 极简、极优、极细、极速、极致

# 淄博高新区政务服务用上《孙子兵法》



用条件主导结果，是取胜的智慧准则，这是《孙子兵法》的大智慧所在，所以，这部兵法同样适用于优化营商环境。建区30年来，淄博高新区政务服务用上《孙子兵法》，把优化营商环境作为“一号改革工程”，全面打造极简服务机制、极优服务平台、极细服务流程、极速服务效率、极致服务质量，擦亮“高新区速度”“高新区效率”“高新区服务”的“金字招牌”。

### 变不利为有利 机制改革大刀阔斧

《孙子兵法》说：凡用兵之法，将受命于君，合军聚众，交和而舍，莫难于军争。军争之难者，以迂为直，以患为利。意思是说，大凡用兵的法则，主将接受国君的命令，从组织民众编制军队与敌人对阵，整个过程中没有比争夺制胜条件更困难的了。而争夺制胜条件最为困难的地方，是要把迂回的弯路变为直路，把不利化为有利。

淄博高新区行政审批改革，几乎是从零开始起步，一切都是从无到有，走过了一条接续奋斗之路。2001年4月，火炬大厦一楼行政服务大厅启用，标志着淄博高新区政务服务“一站式”改革正式启动。2003年9月，淄博高新技术产业开发区行政服务中心成立，实现了淄博高新区行政审批和服务事项的综合协调、统一管理和监督。2018年11月，淄博高新技术产业开发区行政审批服务局成立，政务服务自此进入规范化、程序化、高效化的轨道。

2003年至2021年，淄博高新区政务服务中心服务面积由180平方米增加至1.3万平方米，服务窗口由8个增加至165个，工作人员由16人增加至295人，入驻部门和单位由8个增加至23个，进驻事项由29项增加至1449项；企业从4935户增加至20609户，民营企业从4537户增长到20183户，千人企业数由32.9户提升至68.2户，个体工商户从3572户增加至28094户，农民专业合作社由原来的98户增至197户。事项全部实现在山东政务网上集中办理，依申请政务服务事项网办率达99%，全程网办率达98%，即办件比例达65%。企业开办由5个工作日压减至2小时，建设项目审批由90天压减至30天之内。

### 创造有利条件 审批改革品质提升

《孙子兵法》说：是故胜兵先胜而后求战，败兵先战而后求

胜。善用兵者，修道而保法，故能为胜败之政。意思是说，打仗的军队总是在具备了必胜的条件之后才交战，而打败仗的部队总是先交战，在战争中企图侥幸取胜。善于用兵的人，潜心研究制胜之道，修明政治，坚持制胜的法制，所以能主宰胜败。淄博高新区深谙《孙子兵法》之道，创造有利条件，搭建并完善审批改革框架体系，“五个一”聚焦审批改革品质提升。

一个品牌聚合。淄博高新区行政审批服务局坚持政务服务走在前，精心培育“规范创新 勇争一流”政务服务品牌，组建高新区政务服务“党建联盟”，推动政府部门之间、政企之间、企业之间的合力共建。围绕企业群众办事的堵点、痛点、难点，发扬“五敢”精神，聚力“五项”举措，实现政策最优、成本最低、服务最好、办事最快、企业群众最满意的“五最”目标。

一枚印章管审批。淄博高新区先后分两批将管委会所有行政许可事项及关联事项266项全部纳入行政审批服务局集中实施，在山东省率先完成事项划转率100%，并建立健全审批监管联席会议制度，通过重要事项审批与监管权责清单等制度创新，强化了许可事项审管双方的协调配合，全面实现了“一枚印章管审批”，为一系列行政审批改革的快速顺利实施夯实了基础。

一个中心办业务。成立淄博高新区政务服务中心，进驻部门23个，设置办事窗口165个，一站式提供1449子项政务服务事项，实现企业群众办事“只进一扇门”。优化政务大厅服务功能，设置行政审批、公共服务、人社保障、公积金、不动产、税务6个功能专区和“企业开办”“投资建设”“绿色通道”2个“绿色通道”。设置重点企业一站式服务工作室，“高层次人才绿色窗口”“帮办代办窗口”“找茬窗口”等便民窗口，提供“预约服务、上门服务、帮办服务、免费邮寄”等特色服务，配备24小时自助服务机、咨询台、填单台、服务指南取阅处、触摸屏、叫号机、显示屏、饮水

间、应急、叫号机、显示屏、饮水机、药品、老花镜、休闲书吧、擦鞋机、雨伞、残疾人推车、自助售货、手机加油站、移动业务等便民设施，使政务服务更用心、贴心、暖心。

一个体系做服务。淄博高新区行政审批服务局持续推进“1+4+N”政务服务体系建设，构建“1”个区级政务服务大厅、“4”个镇办便民服务中心、“N”个基层政务服务网点为框架的便民服务体系。通过一体化网上政务服务平台、政务服务大厅、基层便民服务中心、移动端、自助端等多种形式，构建一体化政务服务体系，推行服务方式“零距离”、服务环境“零投诉”、服务过程“零障碍”、服务事项“零积压”、服务办件“零差错”五零服务模式，实现基层便民服务提质增效。

一套流程管运行。淄博高新区政务服务大厅推行OSM标准化管理，对人员、空间、物品、设备的合理配置和优化组合，严格管理。2017年，取得中国香港OSM现场管理协会认证，成为全省首个通过OSM现场管理认证的服务窗口单位，政务大厅根据OSM现场管理PDCA循环系统，持续“效果检验”循环，实现政务服务精品化、精细化和标准化建设，达到“大厅整洁、管理规范、服务高效”的效果，展现了良好的政府窗口形象，提升了服务效率。

### 条件决定结果 改革创新走在前列

《孙子兵法》说：知彼知己，胜乃不殆；知天知地，胜乃可全。意思是说，既了解对方，又了解自己，就可以必胜无疑；既懂得天时，又懂得地利，胜利就可保万全。

淄博高新区行政审批服务局在全省率先建立“一房一码”房屋数据库。用区块链技术，按照“一库两平台”架构，把区内住房、商业用房、工业用房的登记信息分类汇总，建立地址数据库，并与房管、工商登记、市场监管业务系统进行数据联通，实现

“房码对应”，从源头上解决虚假地址和冒用他人地址注册登记问题。

率先在全市推进工业投资项目“1+N”审批改革。打造“一个投资项目·一个部门牵头·一个团队服务”的“三个一”审批服务模式，一个项目的审批在高新区只需要行政审批局、自然资源和规划局、环保局的3枚审批章，不超过30个工作日，投资企业实现“拿地即开工”。

在全省率先开展建设项目前置审批区域化评估评审工作，“新能源新装备产业园区”作为全市试点园区完成地质灾害危险性评估、水土保持方案等5项评估评审，园区企业实现成果共享，为首家享用评审成果的企业节约评估资金224万元，节支率60.59%，开工时间提前5个月。

企业开办2小时办结改革走在全国前列。优化审批流程，推进重点项目手续“一链办理、并联审批、容缺受理”，将企业注册登记、印章刻制备案、银行开户、税票申领、社保登记等事项统一集中办理，实现企业开办业务“一次提交、信息共享、并行办理、零元办结、快速出证（照）”。

设立“重点项目服务专区”，全市首推“批前服务”模式。配齐全链条项目管家服务专班，设立重点项目服务专区，确定一对一服务专员的“三专”服务力量，构建“一企一专员、一周一调度、一月一上门”的“三一”管理模式，在项目审批全生命周期推行“精准服务、代办服务、保姆式服务”。

在全省创新推出首张“勘验服务地图”，将已办理经营许可证的商家基本信息进行录入，形成“数据库”，通过动态数字化管理，提高经营场所登记的统一性、准确性和便利性，彻底解决使用虚假地址、模糊地址甚至冒用他人地址注册企业等情况的发生。

淄博高新区行政审批实现“十个率先”，2014年，在全市率先编制完成区级《行政审批事项目录》，227项行政审批事项纳入目录管理；2016年，在全市率先公布审批中介服务管理办法，

建立中介服务机构目录库，开辟中介机构服务平台，全面放开中介服务市场，对中介机构实行准入制度，吸纳9大类、26小类中介机构共125家；2019年，率先在全市启动“个体工商户简易注销”新模式；2021年，率先在全国发出“储能技术服务”营业执照；2021年，率先在全省实施政务服务“智慧咨询”改革；2021年，率先在全市实施工程建设项目“多证联办、分段审批”，改革经验被山东电视台报道；2021年，成立全市首家“齐好办·企业开办管家”工作室；2021年，在全市率先推进“无证明城市”建设，梳理公布免提交证明事项1157项；2022年，成立全市首家楼宇企业服务站，构建园区政务服务新模式；2022年，在全省率先推出“企业挂牌上市合法经营认定一件事”。

30年，筚路蓝缕；30年，春华秋实。淄博高新区政务服务体制机制不断健全、干事氛围不断充盈、改革优化不断深入、政府职能不断转变、持续深化“放管服”改革、优化提升政务营商环境，政务服务更加全面、质效不断提升。30年来，淄博高新区政务服务始终坚持改革创新，创新服务模式、优化流程再造、拓宽服务渠道，构建起一套标准规范、公开透明、高效便捷的政务服务体系，以实际行动叫响“淄博高新区政务服务”品牌，为淄博高新区“三区一窗口”建设贡献力量，助力淄博老工业城市凤凰涅槃、加速崛起。

大众日报淄博融媒体中心记者 张培 通讯员 江秀霞



扫描“鲁中晨报”APP二维码查看视频信息