

## 全力推动企业高质量发展

## 张店区1598家企业有了服务专员

三提三争  
树新风

今年为张店区1598家企业匹配相对适宜的服务专员,开展送温暖、优环境、兜问题、解难题服务……3月22日,张店区召开“三提三争看张店”系列新闻发布会之营商环境提升行动发布会,邀请张店区企业服务中心、张店区行政审批服务局相关负责人就深入实施优化营商环境相关具体措施进行发布并回答记者提问。

近年来,张店区持续实施优化营商环境“一号改革工程”,坚持提升服务效能做“减法”,净化发展环境做“加法”,激发主体活力做“乘法”,解决痛点难点做“除法”。聚焦企业发展难题,主动服务、用心服务、高效服务,为企业家打造舒心、暖心和放心的营商环境,让企业家在张店投资创业无忧,发展前景无限。

强根基建机制  
切实推动企业服务模式创新

张店区企业服务中心学习借鉴先进地区的发展理念、创新思路和经验做法,探索建立企业服务协同联动体系,建立区企业服务工作领导小组、重点工作会商机制等系列工作机制,起草《张店区关于全面深化企业服务的实施方案》,成立张店区企业服务领导小组,统筹全区企业服务工作,加强部门联动协作,强化企业服务总统筹、总调度、总部署,切实将张店区委、区政府改革服务保障模式,组建“企业服务中心”的创新举措转化为赋能发展的实际成效。

推深做实服务企业专员  
和企业走访工作

按照专业、便捷、连续的原则,为张店区1598家企业匹配相对适宜的服务专员,组织服务企业专员勤于“用脚”、善于“用眼”、乐于“用心”,走出机关,扑下身子,迈开步子,开展送温暖、优环境、兜问题、解难题服务,进一步提升服务质效,全力推动企业高质量发展。对张店区“四上”企业、重点金融机构开展以“问诉求、解困难、促发展”为主题的走访调研活动,把摸清企业基本情况和经营现状作为走访服务的关键环节,把听取意见建议作为走访服务的重要任务,把帮助企业解决问题作为走访服务最终目的,针对企业诉求,建立企业诉求台账并协调相关职能部门处理。

做优企业服务平台  
扎实推动资源系统整合

搭建“张店区企业服务云平台”,实现政策宣传推介功能,梳理汇总各级各部门出台、实施的各项产业、金融、减税降费等方面涉企惠

企政策,通过“张店区企业服务云平台”向社会统一发布,并实时更新各项涉企惠企政策,促进政策直达快享,不断提高企业政策的知晓率和满意度。实现企业信息展示功能,建立企业基础数据,集中宣传企业的主营业务、核心产品及上下游产业链产品需求,全面展示优质企业信息,为企业间业务交流、项目合作、共同发展搭建政府性平台。实现企业用工需求发布功能,对企业通过走访调研等途径反映的用工需求,及时利用“张店区企业服务云平台”对外发布企业用工信息,帮助企业解决招工难的问题。实现企业诉求处理功能,建立完善企业诉求办理流程,利用“线上+线下”的方式,解决企业面临的困难和问题,为企业咨询、投诉、建议提供“零距离”服务,做到政企互动排忧解难“零障碍”。

聚焦批前服务  
推动项目手续办理更优化

从项目建设需求着力,推动项目建设“集成办”,推行审批全周期“前延服务”,推出工程建设项目立项、开工、竣工、水电气暖报装“四个一”主题套餐改革,打造投资项目“三清单、五服务”品牌。全面落实重大项目顶格协调和专班推进制度,建立5个工作专班,为53个省市重大项目提供靠前服务。实施项目审批全流程、全环节、全方位改革,推行“分类立项、分段施工、分期验收”高效审批模式,推动项目落地“零距离、零障碍、零等待”。

提升审批品质  
推动涉企事项办理更快捷

深化涉企审批系统性重塑,实施企业登记、企业准营、企业变更、企业注销等全流程再造,推出“个体工商户经营者变更”等多场景“一件事”服务。在全市开展跨区县“一照多址”改革和市场主体住所(经营场所)标准化登记改革,推行许可事项“链条式”现场勘验和“勘验样板+容缺勘验”模式,全面提高线下“一窗综办”和线上“一网通办”水平,为全区14万余户市场主体办理审批事项提供更多集成化、场景化服务,进一步降门槛增活力。

深化“需求侧”改革  
推动政务服务“便利化”

从群众办事需求方面加力,提升“互联网+政务服务”供给能力,在区镇村三级便民服务中心开设“网上办事体验区”,拓展88台集成式自助服务终端功能,实现341项服务一体化集成办理。创新开发“勘验评价系统”,上线“勘验评价”功能,以企业评价倒逼服务效能提升。持续加强区、镇、村三级便民服务体系,提升全区234个各类型便民服务站(点)能力,探索建立“社区网格员+政务服务代办员”“两员融合”服务新模式,推进政务服务“就近办”。

114、110、12345  
从一组数字看张店区服务企业新措施

此次发布会让外界更为关注的是,在服务企业方面,张店区做了哪些改进,企业将能享受到哪些更便捷高效、贴心暖心的服务呢?

张店区企业服务中心立足张店区产业发展形势,落实全省系统集成改革试点的重要成果,首先确保服务保障理念由“被动受理”向“主动跟进”转变,明确了专属政策的“114”、急事难事的“110”、全天候服务的“12345”的总体服务理念,点对点确定了服务专

员,全专业答复咨询,全天候响应诉求、全流程跟踪回访,确保服务无空档;其次是诉求办理模式由“多头接洽”向“集成高效”转变,从职能上明确了“总枢纽”定位,对企业多样化、多层次诉求一站受理、分办处置、对口答复、全程跟踪,从制度层面上解决了职能边界不清晰、政策解读不到位、服务保障有空档的问题,以“部门做加法、企业做减法”的实效举措,开启服务企业的“任意门”;第三是服务保障内

容上由“诉求办理”向“助力发展”延伸。聚焦企业发展这个核心问题,在对全区“四上”企业进行系统摸底基础上,中心将加大上下游产业引入和推广力度,及时引入缺口型产业,补齐发展短板,压减企业成本;通过发展论坛、专家指导、政策扶持等措施,推动产能过剩和高耗低效产业转型升级、提质增效;开辟区域性高新技术、优质产品推广推介平台,助力企业新型技术引进来、产业产品走出去。

创新推行“信用+审批”改革  
跑出优化营商环境加速度

张店区目前共有4.4万家企业和10.15万户个体工商户,市场主体体量较大,为满足大量企业群众的办事需求,提升市场主体准入准营便捷度,张店区不断推进政务服务“标准化”。线上统一政务服务办事流程、材料、时限等标准,推动办事指南在桌面端、移动端、窗口端、自助端并行服务、“四端协同”。线下统一区镇村三级政务服务窗口建设标准,高标准设置“跨省通办、全省通办”“一件事”“绿色通道”“意见反馈窗口”等功能专窗,满足不同企业群众的差异化办事需求。严格规范审批行为,杜绝随意设置审批门槛。创新开展市场主体住所(经营场所)标准化登记改革

和行政许可踏勘评审标准化改革,以政务服务改革小切口推动服务品质大提升。

张店区在全省创新推行“信用+审批”改革,在市场准入准营及工程建设领域实行信用审批,食品、药品连锁经营企业经营许可、口腔类医疗机构执业许可、简易低风险接入市政工程等120余项政务服务事项实现“承诺即入”。推行政务服务“打包办”,医师、护士执业注册、分公司变更登记等27项办理量大、流程相同、材料相近、结果关联的事项实现“一次申请、批量办好”。创新整合“个体工商户变更经营者”“医疗机构执业”“市政设施手续办理”等场景,实行“一件事、一次办”,办理环节和办

理时限分别压减50%、80%以上,打造“集成式”服务模式,跑出优化营商环境加速度。

张店区不断推进政务服务“数字化”,省内牵头建设“十六地市通办联盟”,持续优化职能,联合济南市试点开展交通运输类事项“跨域通办”改革,推动证照审批“互认互信”。在区镇村三级便民服务中心开设“网上办事体验区”,配置自助电脑、打印机和集成式自助服务终端,提供全方位帮办代办服务,推动政务服务“网上办”“掌上办”。推出“白话版”“图例版”“视频版”办事指南,全面应用“智能云客服、视频云帮办”系统,方便企业群众网上办事,不断提升审批质效。

## 镇村93个政企便民服务站 企业群众有事“就近办”

张店区行政审批服务局推动政务服务下沉办理,在全区8个镇(街道)141个村(社区)93个政企便民服务站,群众经常办理的人社、医保、不动产、商事登记等217个政务服务事项全部实现下沉办理;在企业 and 居民密集的村(社区)、园区、商场以及邮政、银行、电信网点等场所,配备80余台集成式自助服务终端,可实现340余项事项的自助办理;针对老年人、残障人士等

特殊群体,筛选58个高频办理事项实行“上门服务”,实现高频事项就近办、自助办、上门办。

张店区推行“社区网格员+政务服务代办员”“两员融合”服务模式。不断推进网格化社会治理和村(社区)便民服务工作深度融合,充分发挥网格员基层触角优势,217项便民服务事项实现“群众点单、网格代办”,实现村居网格“无缝隙”、群众诉求“全响

应”、政务服务“零距离”。

针对重点项目,张店区丰富和完善批前服务内容,为不同项目量身订制“需求清单、告知清单、责任清单”三张清单,提供“订单服务、专班服务、上门服务、全程服务、掌上服务”五项服务。在金融大厦、张店经开区工业园等地分别建设企业全生命周期服务中心,提供企业开办到项目验收全链条专业化管家式服务,实现“园区事园区办”。

## 线上平台+线下服务专员 助企纾困有良策

张店区服务专员将利用“线上+线下”的方式,积极与企业建立双向沟通联系。

张店区“线上”推出“张店区企业服务云平台”,实现了政策智能匹配、精准推送,企业咨询即时答复、诉求一站解决等功能,为各行业领域市场主体,提供便捷高效无差别服务。针对企业诉求问题,中心将进一步提高响应处置效率,

实行提交—办理—反馈全流程管理模式,对于疑难复杂问题,由区企业服务中心直接提报区企业服务领导小组会商解决,直至企业满意为止。“线下”1598名服务专员主要通过定制式企业服务专员深入生产经营和建设项目一线服务保障,针对性开展“问诉求、解困难、促发展”走访调研活动,专题召开企业家座谈会和产

业高质量发展论坛等方式,全面了解企业发展境况,推动诉求解决和难题破解。

此外,针对拟在张店投资办企、创新创业的单位和个人,张店区将第一时间选派专员,全流程跟踪协助、全周期服务保障,确保广大企业家在张店放心投资、舒心经营、安心发展。