

砥砺前行做优营商环境 拼搏奋进践行监管为民

——青岛1个人1集体荣获全国“人民满意的公务员”和“人民满意的公务员集体”称号

公务员是党的干部队伍的重要组成部分，是中国特色社会主义事业的中坚力量，是人民的公仆。努力建设一支忠诚干净担当的高素质专业化公务员队伍，事关整个干部队伍建设成效，事关党的执政能力、执政基础、执政地位。

8月30日上午，全国“人民满意的公务员”和“人民满意的公务员集体”表彰大会在京举行。会上，授予397名同志全国“人民满意的公务员”称号；授予198个集体全国“人民满意的公务员集体”称号。其中，青岛市行政审批服务局行政审批服务一处四级调研员张大为获评全国“人民满意的公务员”，青岛市黄岛区市场监督管理局获评全国“人民满意的公务员集体”。

□青岛日报/观海新闻记者 刘佳旒
本报8月30日讯 今天上午，全国“人民满意的公务员”和“人民满意的公务员集体”表彰大会在京举行。会上，授予朱琴等397名同志全国“人民满意的公务员”称号；授予北京丽泽金融商务区管理委员会等198个集体全国“人民满意的公务员集体”称号。其中，青岛市行政审批服务局行政审批服务一处四级调研员张大为获评全国“人民满意的公务员”，青岛市黄岛区市场监督管理局获评全国“人民满意的

公务员集体”。

张大为常年扎根行政审批服务一线，累计办理企业登记十余万件，并保持“零差错”“零投诉”的纪录。“窗口”工作多年，张大为把自己的工作经验总结提炼形成“大为一二三四五工作法”和“大为十步工作流程”，创立了“张大为劳模创新工作室”，通过“云讲堂”等形式带领青岛全市企业登记注册队伍进行业务学习100余次，将“大为形象”“大为服务”延伸到了青岛市所有企业登记注册窗口。张大为不仅精于钻研业务，还善于将企业意见建议收集起来，和同事一起深

研细悟各项国家、省改革导向，创造了诸多全省乃至全国领先的创新思路和先进做法，归纳形成了一批企业点赞、群众叫好的流程再造新思路，实现审批速度质量“双提升”。

黄岛区市场监督管理局始终坚持监管为民、护航发展的初心不变，把服务放在监管的前面，让监管跑在风险的前面，把规范做在维权的前面，守牢食品、药品、特种设备、工业产品质量“四大安全”，创新打造风险预警、“双随机”监管、信用公示“三大数字化平台”，推动市场监管从被动响应向主动预见转变，持续优化营商环境、市场环境、消费环境，让服务更有温度、监管更有力度，让企业创新创业更加省心、舒心，让人民群众的“吃住行游购娱”更加放心、安心，担当奋进为地方高质量发展、百姓高品质生活保驾护航，用“辛苦指数”提升人民群众的“幸福指数”。

守好为民服务的“窗口”

——记全国“人民满意的公务员”、青岛市行政审批服务局行政审批服务一处四级调研员张大为

□青岛日报/观海新闻记者 余博



■张大为在青岛市民中心为市民办理业务。

“总书记的话语直抵人心，让我充满了继续前行的勇气和力量。”8月30日上午，青岛市行政审批服务局行政审批服务一处四级调研员张大为接受全国“人民满意的公务员”的表彰，并受到了习近平总书记亲切会见。难掩激动的心情，也深感责任重大，张大为说：“我一定珍惜荣誉，牢记党和人民的殷切期望，坚定理想信念，坚守人民立场，自觉同人民想在一起、干在一起，为营商环境持续优化、为党和人民的事业作出更大贡献。”

公务员是人民的公仆。人民对美好生活的向往，是广大公务员的奋斗目标。张大为常年扎根行政审批服务一线，累计办理企业登记十余万件并保持“零差错”“零投诉”的纪录，曾荣获青岛市劳动模范、青岛市“五一劳动奖章”、青岛市十佳“文明服务明星”等诸多荣誉。他却常说：“看到老百姓冲我竖起大拇指，带着微笑离开审批大厅，那才是我最高兴的时候！”

群众和企业的“贴心人”

2016年初春的一天，临近下班时间，张大为正在工位上整理当天办理的登记材料，一对残疾人夫妻来到窗口咨询，想要开办一个废品回收站。而在当时，由于涉及“脏乱差”，很多地址已无法办理这项业务。得知这一情况后，夫妻俩失落地离开了。看着他们默默离去的背影，张大为心里像打翻了五味瓶，他明白，这件事对别人来说可能不算了什么，可对于这个特殊家庭来说，却是关乎生计的大事。接下来的一周，张大为四处打听适合废品回收的场地，并利用自己的休息时间实地查看，在确认不存在扰民、火灾隐患等问题后，积极协调当地登记机关完成审批。当那对残疾人夫妻从张大为手中接过营业执照时，脸上露出了灿烂的笑容，张大为也由衷地感到自己的付出是值得的。

在“窗口”工作，经常会接到电话或接受现场咨询，有段时间，咨询企业名称行业用语和经营范围的群众特别多，在审核企业提交材料时，这两项内容的出错率也是居高不下。怎么办？“企业的难点痛点，就是我们工作的切入点。”张大为立刻行动起来，用两个月的时间将1.2万个名称行业用语、2300条经营范围逐条梳理，分门别类进行整合，在全国首创了“索引式”智能导办服务，让企业“一看就会，一填就对”。那段时间，已过不惑之年的他由于长时间伏案工作，犯了颈椎病，天天靠理疗坚持工作，同事都劝他别太拼，而张大为坚持说：“我费钱不要紧，重点是企业能得到方便。”

在“窗口”工作多年，张大为“越干越起劲”，他把自己的工作经验总结提炼形成“大为一二三四五工作法”和“大为十步工作流程”，并且创立了青岛市唯一的市直机关劳模工作室——“张大为劳模创新工作室”。两年来，张大为通过“云讲堂”等形式带领青岛全市企业登记注册队伍进行业务学习100余次，将“大为形象”“大为服务”延伸到了青岛市所有企业登记注册窗口。

敢啃硬骨头的“攻坚手”

随着全面深化改革的不断推进，经常出现一些棘手问

题。2019年，青岛市成立“僵尸企业”处置工作专班、国有企业改制改革专班。面对81户“僵尸企业”和79家国有企业需要改制或者出清的重大任务，张大为主动请缨。曾有人劝他：“这里面每户企业都是‘硬骨头’，责任大、风险大，你不是给自己找麻烦吗？”但在张大为看来，“越是棘手的任务，我越要把它们做好。”

现实比想象中的“难处”多得多。张大为在专班中主要负责企业登记，包括变更、改制、注销等问题。这期间，企业历史登记档案的收集和整理至关重要，但因年代久远，很多档案都是纸质版，没有电子版。于是，张大为为一头扎进档案室，在数十万份档案中一点点翻找，经常加班到深夜，回到家中倒头就睡。在梳理档案的同时，张大为还要为企业起草“一企一策”改革方案，这一“策”包含了企业注销、合并、破产三种可能，稍有不慎就会造成企业“继续僵下去”的严重后果。他没有丝毫动摇，用倒排工期法，“抽丝剥茧”逐个击破，甚至高血压发作的时候，还在一边输液一边工作。经过一年奋战，张大为圆满完成任务，专班共收回国有资产5.6亿元，安置职工4000余人，发放政府补助资金3.6亿元。市工作专班专门发感谢信表扬张大为的工作，很多企业和单位都为他的专业能力和工作作风点赞。

改革创新的“急先锋”

张大为不仅精于钻研业务，也时常琢磨“如果改变一下，业务能不能更好办一点，企业能不能更满意一些”。于是，他把企业意见建议收集起来，和同事一起深研细悟各项国家、省改革导向，创造了诸多全省乃至全国领先的创新思路和先进做法，归纳形成了一批企业点赞、群众叫好的流程再造新思路，实现审批速度质量“双提升”。

在办理股份合作制企业变更、公司吸收合并等业务时，经常会碰到一些复杂情况，导致企业来回跑几趟也办不成事。张大为注意到这种情况并主动想办法破解，提出“专办员定制服务”，将对某一方面业务特别精通的工作人员单独推出，提高了行政审批质量和效率，更好地落实了“一次办好”服务理念。

受疫情影响，中小企业融资难、融资贵问题日益突出，张大为看在眼里急在心里，他带领劳模工作室成员先后到北京、重庆学习考察，然后结合青岛实际，会同蓝海股权交易中心搭建“股易通”平台，实现政企股权登记数据互联互通，助力企业拓宽融资渠道，防范金融风险。平台上线8个月来，累计帮助青岛市非上市股份公司办理股权质押及合伙企业份额出质共15.5亿份，助力融资11.6亿元；办理股权转让7874.65万股，金额3.27亿元，为中小企业解决了实实在在的困难。

这就是张大为，一个把为人民服务当作毕生追求的人。他常说，一线窗口服务任重道远，自己的责任就是解决群众和企业急难愁盼问题，让办事更加便捷高效，让服务对象更满意。在今后的道路上，他将继续用最真诚的微笑践行为民服务情怀，用精专的业务为企业提供优质服务的使命担当。

坚持监管为民护航发展

——记全国“人民满意的公务员集体”、青岛市黄岛区市场监督管理局

□青岛日报/观海新闻记者 刘佳旒



■黄岛区市场监督管理局工作人员开展食品安全检查，为群众“舌尖上的安全”保驾护航。

“身临其境地感受到党中央对公务员工作的高度重视，感受到习总书记对广大公务员的深切关怀和殷殷嘱托，我感到万分激动，万分荣幸。”8月30日上午，青岛市黄岛区市场监督管理局党组书记、局长孙博代表集体接受全国“人民满意的公务员集体”的表彰，并受到了习近平总书记亲切会见。孙博的心情久久不能平静，“做人民公仆，让人民满意！在新征程上，我们将继续埋头苦干、勇毅前行，始终坚持监管为民、护航发展的初心不变，持续优化营商环境、市场环境、消费环境，为推动高质量发展展现市场监管新作为。”

“全国推进质量提升工作先进地区”“全国食品药品监管系统先进集体”“全省市场监管系统先进集体”“全省知识产权保护工作成绩突出单位”……走进黄岛区市场监督管理局，一块块奖牌，一面面锦旗引人注目。

荣誉的背后，承载着黄岛区市场监管人的拼搏和汗水，显示着群众满满的获得感和幸福感。近年来，黄岛区市场监管局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，聚焦服务发展和民生保障，先行先试打造智慧监管新模式并在全国推广，担当奋进为地方高质量发展、百姓高品质生活保驾护航，用“辛苦指数”提升人民群众的“幸福指数”。

让监管“跑”在风险前面，创出全国先进经验

走进黄岛区市场监管局的风险预警中心，一块巨大的电子屏幕映入眼帘。屏幕上显示的是投诉举报等六大模块的信息数据，以及对药店、餐饮等单位的实时监控。据介绍，这些监控屏幕主要利用人工智能自动检测异常情况，实现智慧化风险预警，极大提升了监管效率。风险预警、“双随机”监管、信用公示“三大平台”，是推动由“管制”向“治理”转变的“法宝”。

2019年1月，黄岛区市场监管局挂牌成立，整合了原工商、质监、食药监、物价等多个部门职能。面对监管重任，黄岛区市场监管局向改革要答案，创新打造“三大平台”。风险预警平台研判处置风险9.6万余次，让监管“实时”在风险前面；“双随机”平台组织20个执法单位对88个行业领域开展联合抽查，“进一次门、查多项事”；信用公示平台推送经营异常名录、黑名单信息，1100余家企业在办理贷款等业务时受限，企业主动守信息意识逐渐增强。

2021年5月，黄岛区依托“三大平台”推进质量提升工作获得国务院通报表彰；国家市场监督管理总局主要负责同志到该局调研，并对该局工作予以充分肯定。

把服务放在监管的前面，护航发展办实事

在青岛明月海藻集团副总裁尹爱华的桌上，摆放着一张“服务企业联系卡”，背面详细列出了黄岛区市场监管局主要负责人及8个具体业务分管负责人和服务专员的联系电话。“有了这张服务卡，关键时刻帮大忙。”尹爱华说。

此前，明月海藻旗下一家子公司顺利通过了婴幼儿辅食生产许可证认证。没想到，消息刚公布没几天，就惹来了“麻烦”。“有人抓住现场核查与许可证发放的时间差，指责我们虚假宣传，并不断地投诉、骚扰。”情急之下，尹爱华突

然想到了那张“服务企业联系卡”。她按照服务卡上的信息，找到了专门负责质量、品牌认证的相关工作人员并向其说明了情况。黄岛区市场监管局的工作人员第一时间到现场调查，并主动向投诉人作出合理解释，很快解决了问题。

近年来，黄岛区市场监管局坚持把服务放在监管之前，为企业送服务、解难题、办实事，先后培育出山东省高端品牌培育企业32家、中国驰名商标25件、地理标志证明商标12件，企业参与国际、国家标准制订262个。西海岸新区在全省率先整合推出《关于加强知识产权工作的若干政策》，西海岸新区知识产权服务券入选山东自贸区改革试点案例，目前，1100万元知识产权服务券已正式向企业发放。

“这4000万元的贷款，极大地缓解了我们在技术创新、产品迭代及规模化生产方面的资金压力，也为我们下一步做大做强，争创行业领军企业增加了极大的信心。”青岛华世洁环保科技有限公司副总经理、董事袁军说。在黄岛区市场监管局的推动下，青岛华世洁环保科技有限公司与浦发银行达成协议，促成了4000万元的知识产权质押贷款。

2022年1月，黄岛区的商标受理窗口成功获得国家知识产权局商标权质权登记权限，黄岛区市场监管局不断优化质押融资流程，调整发布国家商标窗口服务指南2.0版，2022年以来，促成澳柯玛、金鹏联创机械等企业商标质押融资10.13亿元，7家企业专利权质押融资2000万元，知识产权“纸变钱”驶入发展“快车道”。近日，青岛西海岸新区成功入选全国首批22个国家知识产权强国建设示范区，一方面推动了新区知识产权工作跻身全国第一梯队，另一方面还将争取更多资源服务企业自主创新，为优化城市营商环境，扩大更高层次对外开放发挥积极作用。

把规范做在维权的前面，监管为民守初心

“人民的好公仆”，在黄岛区市场监管局灵山岛所，有这样一面河北保定崔先生寄来的锦旗。原来，崔先生网购了一款运动鞋，与商家产生了纠纷，后经该所工作人员三次到商家说理调解，顺利解决纠纷，崔先生寄来锦旗表达谢意。

像这样的消费纠纷，黄岛区市场监管局年均处置4万余件，坚持做到用心用情、换位思考，全力维护消费者权益。同时，关口前移，积极推进放心消费全域创建，发展星级消费维权服务站68家，培育发展ODR（线上调解）单位4658家，让纠纷化解在商场，降低消费者的维权成本。

“群众的烦心事、操心事，就是市场监管部门致力解决的头等大事。”黄岛区市场监管局一直将食品、药品、特种设备、产品质量“四大安全”监管作为重中之重，每年开展食品安全定性定量抽检8000批次，创新实施叉车、起重机械声光报警和限位器加装、电梯“安全+服务”等特种设备安全监管举措；围绕产品质量，不正当竞争、商标侵权等侵害群众企业利益违法行为，每年查处案件1200余起。

铁肩担重任，丹心护民生。新征程上，黄岛区市场监管局将始终坚持监管为民、护航发展的初心不变，持续改革创新，让服务更有温度、监管更有力度，让企业创新创业更加省心、舒心，让人民群众的“吃住行游购娱”更加放心、安心，为推进青岛经济高质量发展作出新贡献。