

崂山：靶向施策，营商“组合拳”构建赢商“强磁场”

崂山区优化营商环境典型案例系列报道之三

栽下梧桐树，引来金凤凰。把优化营商环境摆在突出位置，今年以来，青岛全面开展“深化作风能力优化营商环境”专项行动，全市上下比学赶超、加压奋进的氛围日渐浓厚。

肩负着打造新时代社会主义现代化国际大都市示范窗口区使命的崂山区，聚焦为企业优环境、为民办实事，凝聚共识、靶向施策，打出优化营商环境的系列“组合拳”，以环境之“优”蓄发展之“势”——

从细微处着手，崂山区探索出一条“主动发现问题、互动研判问题、联动解决问题”的助企惠企服务链条，助推各类市场主体解难题、复元气、增活力；紧盯城市更新建设中的难点痛点堵点，针对群众普遍关注的地下车库与电梯内手机信号覆盖问题，推动出台专门方案，为全国范围内破解这一共性难题提供了“崂山经验”。在关键处用力，紧抓张村河、株洲路低效片区改造契机，创新土地要素供给模式，变“横向”发展为“纵向”布局，研究出台“工业上楼”新政，推动先进制造业高质量发展；创新打造“1355”景区治理共同体，实现秩序整治有实效、游客出行有保障、优质服务有温度、旅游供给有创新，打造出一流文旅营商环境。

锚定打造国内一流营商环境新高地，崂山区如同一块“强磁场”，吸引着一个又一个优质项目和企业落地生根、发展壮大，为区域经济高质量发展注入源头活水。

主动发现问题、互动研判问题、联动解决问题——把“地面熟”优势转变为高质量发展胜势

“旅游市场这么热，我们想扩大一下规模，能否帮忙解决一下贷款问题？”5月中旬，在沙子口街道流清湾片区走访时，崂山区市场监督管理局工作人员接到一农家乐业主的求助。经走访，工作人员发现，类似的经营业主还有不少，于是将业主们反馈的相关困难汇总在一起，回到局里共同分析研判。秉持“解决一个、盘活一片”的发展理念，崂山区市场监督管理局企业服务专班与驻区银行通力合作，创新开展“政银携手益小微”活动，为全区小微市场主体“量身定制”6款专属贷款产品，通过组织召开银企对接会、送货进专业市场等活动，面对面为300余家小微企业主提供贷款5.2亿元。

作为与各类市场主体打交道最密切、最频繁的政府部门之一，经常走街串巷、访企入户，奋斗在服务企业第一线的区市场监督管理局对企业情况最熟悉、对企业诉求最了解、对企业冷暖最有感触，具有得天独厚的“地面熟”优势。帮助小微企业破解融资难题，正是该局依托自身“地面熟”优势，让一线商户的需求呼声得到最快回应，让政府扶持企业发展的决心得到最直接表达的有力举措。

今年以来，在扎实推进“深化作风能力优化营商环境”专项行动中，崂山区市场监督管理局率先成立市场监管领域的企业服务专班，整合各方资源形成工作合力，摸索出一套“主动发现问题、互动研判问题、联动解决问题”的企业诉求化解机制，通过有市场监管温度的“亲情式”服务，将精准感知、精确服务贯穿市场监管业务各板块、各链条、各环节，助推各类市场主体解难题、复元气、增活力，真正将“地面熟”的职能优势转变为高质量发展的胜势。“地面熟”也由此成为互联网时代背景下，破解“线上问题无法全部通过线上解决”难题的一次有益探索。

单靠企业解决小微企业发展诉求，崂山区市场监督管理局的“地面熟”优势，还进一步提升了企业间资源对接精度。

产业发展壮大，平台载体建设是关键；企业“破局出圈”，需要背靠平台载体这棵“大树”。该局企业服务专班积极倡导“管行业就要促招商”理念，有效发挥“地面熟”职能优势，为企业建平台、寻订单、找伙伴，打造高效精准的“链接式”服务模式，为相关产业搭上区域经济高质量发展的“顺风车”。例如，源嘉生命科技产业园是崂山区生物医药产业的重点项目，企业服务专班敏锐捕捉到产业发展“风口”，在园区规划初期便主动靠前服务，在楼板高度、楼层布局，甚至是在烟道设计方面，为生物医药和检验检测实验室定制用房建设标准、留足行业发展空间；在项目建设过程中，通过定制化服务为园区和检验检测、生物医药企业牵线搭桥，有力促成多个在谈意向项目，助推达成入驻协议两个，大幅缩短了载体招商与企业入驻的周期，为产业发展注入更多信心。又如，在服务广告产业发展过程中，企业服务专班联合金融监管部门，组织30家金融企业和6家广告企业举办“双向赋能对接会”，通过专题演讲、项目路演和洽谈会等形式，为金融业和广告业交流合作搭建平台，现场促成6个合作意向，以信息的精准对接，助推产业高质量发展。

“地面熟”优势还提升了监管服务的温度。崂山区市场监督管理局企业服务专班既守牢市场准入的第一道关口，全面摸清食品、药品、医疗器械、特种设备等领域监管底数，又结合双随机监管、专项检查、消费投诉、质量提升、日常监管等方式，完善全链条监管服务数据体系，围绕监管服务对象的主营业务、上下游产业、经营需求等信息，梳理形成“赋能清单”，编制包含25条“干货”的企业服务明白纸，推动市场监管在一线实践、企业服务在一线提升、营商环境在一线优化。例如，企业服务专班积极延伸服务触角，主动拓宽服务领域，已为镭测、酒巢等企业个性化定制市场监管、企业服务“政策包”，组织召开“一企一策”座谈会，在标准制定、专利授权、质量管理体系导入等方面为企业提供一对一帮扶指导60余次。

在全国首破地下车库与电梯手机信号覆盖难题——把市民吐槽焦点转变为优化服务亮点

“在楼下，刚停好车，马路上楼。”“你先上楼，我在车里打个电话”……近段时间，不少在崂山区居住或工作的市民发现，小区（单位）的地下车库可以上网、打电话了，在崂山工作生活越发便捷。

地下车库与电梯内手机信号差是全国普遍面临的共性难题，是什么原因，让崂山区曾经的信号盲区迎来“满格幸福”？崂山区检察院连续三年的跟进功不可没——此前，在与企业群众交流中，崂山区检察院工作人员留意到，地下车库没信号一度成为市民吐槽的焦点，不少人反映在单位地下车库多次被动“挂断”客户电话，影响了公司形象；更有甚者，有人遇到突发情况而无法电话求援，存在严重安全隐患。公共空间安全属于检察公益诉讼监督的重要领域，为此，在中国联通崂山公司专业人员与技术支持的支持下，崂山区检察院随机对辖区内20余个地下车库及40余部电梯开展实地信号检测，当时，仅有不到15%的地下车库与电梯实现了手机信号全覆盖。

民生无小事，解决诉求等不得、慢不得。崂山区检察院积极担当作为，依法启动公益诉讼监督程序，先后向多家行政机关发出检察建议，把市民的吐槽焦点转变为崂山区优化服务的工作亮点。其间，崂山区检察院及时向区委政法委作专项汇报，区委政法委随即召集专题调度会议，明确行政机关与通讯公司的职责分工，并确定由区工信、住建两部门双牵头，制定试点方案，选取一至两个小区启动试点。2022年9月30日，按照铁塔统一铺装基础线路，4家运营商自行加挂设备的“室分+”试点方案，宋家下庄社区完成地下车库手机信号全覆盖的施工整改，为下一步专项推进全区地下车库与电梯手机信号全覆盖打下基础。

值得一提的是，在解决群众家门口“关键小事”的同时，崂山区检察院还创新检察建议与代表建议、委员提案衔接转化机制，破解了司法机关在个案办理中推动社会治理的路径难题。按照这一方式，在连续两年的青岛市“两会”上，崂山区检察院通过市政协委员分别提交了推动解决现有居民小区地下车库与电梯手机信号覆盖问题、推动制度化解决新建工程项目的车库与电梯手机信号覆盖问题等提案，与市政协一体推进解决存量楼宇及新建项目车库与电梯的手机信号覆盖问题。作为提案承办的牵头部门，市通信管理局推动三项措施同向发力：首先，开展摸底排查，查明全市存在信号覆盖问题的地下空间与电梯的数量；其次，以个案解决的方式，重点解决群众反映强烈的小区信号覆盖问题；最后，作为应急措施，在行政审批大厅向办理项目手续的建设单位发放“明白纸”，引导在建项目同步建设信号覆盖设施，既实现了项目交付后的通信安全，又提升了项目品质。今年4月，市通信管理局牵头11个部门，全面启动全市范围的车库与电梯信号覆盖专项治理。其中，仅崂山区就有十余个在建项目主动增设了信号覆盖设施建设。

此外，崂山区检察院还通过市检察院依托行政检察监督职能，向青岛市城市更新和城市建设指挥部提出检察建议，建议指挥部把地下车库手机信号覆盖问题作为历史遗留问题实施专项治理，并推动在全市范围内把地下车库手机信号覆盖纳入新建小区地下车库验收清单。5月，《青岛市2023年5G深度覆盖行动方案》正式发布，明确了问题整改时间表与路线图：启动专项治理，参照宋家庄“室分+”模式，分批完成信号覆盖问题整改；启动《青岛市通信设施建设与保护管理办法》修订工作，把新建项目同步配套信号覆盖设施列为强制性要求；启动信号覆盖技术标准规范制订，为把车库与电梯信号覆盖纳入新建工程项目强制验收清单提供技术标准。目前，青岛市已把通信设施的规划设计纳入新申报工程项目的图审流程，选择项成为必选项。

至此，地下车库与电梯信号覆盖这一全国性共性问题在青岛正式破题。崂山区检察院的系列举措也为在全国范围内破解类似的共性难题提供了“崂山经验”。

创新土地要素供给模式，探寻“工业上楼”新路径——把“空间短板”转变为发展“潜力板”

土地是关乎民生和发展的重要载体，作为青岛市最年轻的主城区，制造业土地资源稀缺、用地成本攀升是制约崂山区域经济发展的“最大瓶颈”。相关数据显示，崂山区约2/3土地处于风景名胜区和生态控制线内，规划产业用地主要集中在株洲路片区和创智谷片区5.5平方公里内，扣除已供地块，可用于新增产业用地“寥寥”，制造业发展空间严重受限。

青岛市“深化作风能力优化营商环境”专项行动方案提出，要切实打造保障有力的要素环境。结合自身发展实际，崂山区深度对标深圳、苏州等先进城市经验做法，紧抓张村河、株洲路低效片区改造契机，创新土地要素供给模式，变“横向”发展为“纵向”布局，研究出台“工业上楼”新政，推动先进制造业高质量发展，新政包含产业导向、建设标准、支持政策等8方面内容，力争将传统扁平式低楼层厂房集中到高层楼宇垂直化空间开展研发、办公、生产等，实现产业集群、人口集聚的有机统一，切实把“空间短板”转变为高质量发展的“潜力板”。

从物理空间看，崂山推动“工业上楼”，主要有两种路径——其一，按照七项标准、两种类型，建设高层工业厂房，坚持以企业需求为导向，立足长远，超前规划建设“工业上楼”厂房。在设计标准上，从建筑高度、平面布局、标准层面积、柱距、层高、承重、垂直交通7个方面加以引导约束；同时针对一类工业用地（M1）和新型产业用地（M0）不同用地类型，设置通用性、鼓励性建筑设计指标，充分保障工业生产空间。例如，在标准层面积上，M1类用地通用指标不低于1500平方米，鼓励建设2000平方米以上厂房；M0类用地通用标准不低于1000平方米，鼓励建设1500平方米以上厂房，以满足不同生产工艺个性化生产需求。再如，在垂直交通上，M1和M0两类用地通用配置不少于两台货梯，其中1台载重不低于3吨，并实行人货分离；每台货梯服务的建筑面积不应超过13000平方米。

其二，按照三种模式，推动低效工业（产业）区升级改造。鼓励低效工业（产业）区内的工业用地集中连片升级改造，通过集中建设生产服务、行政办公、生活服务设施等，为新兴产业导入提供高品质空间，打造高质量、专业化产业园区。

今年以来，崂山区从两个方面着手，推动“工业上楼”取得初步成效。一方面，通过标准化建设工业厂房，促进了产业园区建设。崂山区聚焦已挂牌的虚拟现实、人工智能产业园，以及即将推动的智能制造和工业互联网、生物医药健康产业园，制定“工业上楼”建筑设计指南，区分生产用房、研发用房建筑指标，力争在建筑规划上最大限度契合各类产业入驻要求。其中，青岛市虚拟现实产业园内，刚刚开工的虚拟现实创意中心项目，规划设计之初便明确提出按照工业楼宇标准建设。

根据规划，这些楼宇高度普遍在9层以上，建成后，将在园区内构建起“软硬并重、虚实相融、协同创新”的虚拟现实产业链条和产业生态。此外，还有青岛市人工智能产业园内的青岛人工智能科技创新中心项目。该项目规划建设6栋5—13层的工业楼宇，目前已有多家企业达成入驻意向。

另一方面，通过定制化建设工业厂房，促进产业链条培育。聚焦环保安全、减振隔振、垂直交通、设备载重、工艺需求5大要素，对主导产业下各细分产业的不同生产环节是否适合上楼加以界定，确保园区运营商、平台公司能够根据产业需求定制化建设工业厂房，实现产业精准匹配。目前，源嘉生命科技产业园、好美智谷等4个项目正加速建设。深蓝健康生物医药产业园、观海文化科技产业园等一批产业园区正开展前期手续办理，建成后预计新增产业载体50万平方米以上，同时将集聚生物医药、人工智能等一批高端制造业企业，为崂山高质量发展蓄势赋能。

秩序整治有实效、游客出行有保障、优质服务有温度——把暖心服务转变为旅途中最美“风景”

“真是太感谢你们了，崂山不仅风景美，景区人更美！”在崂山风景区，一名来自省外的游客拉着景区工作人员的手连声道谢。原来，8月17日，崂山风景区工作人员在巡查过程中遇到游客紧急求助，称其家属在游玩过程中因头晕摔倒。接到消息，景区立即启动应急预案，6名应急队员携带药箱、担架等赶往事发现场，合力将游客从距离3公里的高山抬下并送上救护车，游客得到及时救治。进入旅游旺季以来，崂山风景区日均接待游客达两万余人次，这样温暖人心的事情在景区内时有发生，暖心服务也成为市民游客旅途中最美“风景”。

为打造一流文旅营商环境，今年以来，崂山风景名胜区管理局依托“1355”景区治理共同体，实行“放心文旅”“安心文旅”“暖心文旅”“悦心文旅”四大行动，通过建立联席会议、联合执法、民主协商三项机制，强化景警、景政、景街、景村、景商联动，实现秩序整治有实效、游客出行有保障、优质服务有温度、旅游供给有创新。

从严整治旅游秩序，为游客开启放心之旅。在过去，“黑车野导”拉客行为给崂山旅游形象带来负面影响。针对此类扰乱旅游市场秩序的行为，崂山风景名胜区管理局联合公安、交警、街道等部门，开展旅游秩序专项整治行动，加大对“黑车野导”、非法拉客打击力度，同时强化景区经营商户日常监管，组织开展对景区内农家宴业户专项检查，坚决杜绝欺客宰客、不明码标价等行为，让游客吃上“放心宴”。今年以来，崂山风景名胜区管理局已开展联合执法848余次，立案查处扰乱旅游秩序行为148起，“12345”反映旅游秩序类问题同比下降25%。同时健全游客咨询投诉管理机制，通过设立旅游热线96616，建立投诉准备金、先行赔付、快速处置联动机制等措施，有效保障游客诉求得到及时办理。比如，5月5日，96616热线接到游客刘先生反映民宿订房退款问题，景区立即启动“1355”联动治理机制，召集相关部门仅用15分钟就顺利解决游客诉求，赢得游客高度认可。

提供人性化旅游服务，为游客开启暖心之旅。今年5月，三位视力障碍游客想到巨峰景区游玩，工作人员了解情况后，第一时间启动绿色服务通道，并一路精心护送至巨峰山顶，帮助三位视障游客实现了登顶中国大陆18000公里海岸线最高峰的梦想，获得游客称赞。而这，只是崂山实施“暖心行动”的一个案例。今年以来，为了让市民游客来崂山玩得更加舒心，景区坚持“一切为了游客、为了游客一切”服务理念，通过设立党员示范岗、学雷锋志愿岗、爱心妈妈屋等，为游客提供咨询讲解、母婴照护、无障碍通行等人性化服务。景区96616热线24小时在线，细致解答游客问询，确保游客诉求得到及时处理。

零容忍排查安全隐患，为游客开启安心之旅。旅游安全是旅游业的生命线，让游客乘兴而来、平安而归是景区的首要工作。为此，崂山风景区秉承对安全隐患“零容忍”的态度，创新实施“安全保健工程”，持续开展安全隐患整治行动。其中，针对汛期极端天气易发频发特点，严格落实汛期值班制度，成立专项检查组重点巡查“河库堤坝”，做到风险区域检查全覆盖；加强关键环节安全检查，对索道、游船、观光车等实行“日查日检”，认真检查设备安全运行记录、维护保养记录、应急预案及演练记录等情况，督促问题整改到位，确保运行安全。今年以来，景区出动检查人员719人次，检查场所373处，对发现的安全隐患全部纳入闭环管理，切实为游客出行安全保驾护航。

创新旅游供给，为游客开启悦心之旅。当前，景区重点做好三篇文章，让游客深度体验崂山魅力。一是做好“上山下海”文章，升级仰口索道，整治提升景区东线道路，精心打造“最美滨海旅游风景线”；开通“太清—奥帆”海上观光新航线。二是做好“文化赋能”文章，组织开展“婚恋文化旅游季”“非遗文化进景区”“登峰研学”等主题活动；高标准建设崂山文化展示中心、太清非遗文化展示中心、巨峰山海文化展示中心。三是做好“资源整合”文章，重点集成美景、美食、美宿资源，推出10条“四季游崂山”旅游线路。全方位呈现崂山的山海奇观、悠久历史和优秀文化，将崂山优美的自然风光、优秀的传统文化化成市民游客内心向往、行则能美的“诗和远方”。（衣涛 张霞霞 赵子健）

