

# 崂山：一线解难，营商“优服务”跑出发展“加速度”

## 崂山区优化营商环境典型案例系列报道之四

进企业门、解企业忧、助企业力、暖企业心——  
以楼宇为载体拓展企业服务“新空间”

“我们在崂山买了办公楼，入驻已经半年多，但产权证一直没办下来，心里总是不踏实。”日前，在崂山区楼宇经济发展中心组织的企业座谈中，一家500强民营企业负责人道出自己的“小苦恼”。为此，崂山区楼宇经济发展中心第一时间向楼宇开发商了解情况，并快速对接相关部门，仅用三天时间就帮助企业顺利拿到了产权证。企业连连赞叹：“这下我们在崂山有家了！向前奔的劲头更足了。”

这本是一件“小事”，却让崂山区楼宇经济发展中心深切感受到楼宇就是企业的“家”，“家”安才能心齐、“家”暖才能业大。举一反三，践之以行，崂山区加大力度为楼宇企业构建升级版的“家”空间，在“深化作风能力优化营商环境”专项行动中展现“楼宇特色”，贡献“楼宇作为”。9月6日，在2023年中国国际服务贸易交易会举办的中国楼宇经济北京论坛上，崂山区荣膺“中国楼宇经济营商环境示范城区”，成为全省唯一获此殊荣的城区。

从这件“小事”也可看出崂山区通过优化营商环境，提振楼宇经济的系列打法和相关举措。

其一，为企业筑“家”。传统理解的楼宇经济发展主要指楼宇载体的建设，简单而言就是“白纸上绘蓝图、平地起高楼”。随着经济社会发展，楼宇经济成为聚集人才、资本、技术、信息、文化等优质要素资源的强大磁场。崂山区有重点楼宇百余座，聚集了2.3万余家企业，吸引了5万余名白领，如何在这种变化中找新机、闯新路？

崂山区从楼宇载体属性出发，向体制机制要优势，成立全省首个区县级楼宇综合党委，建好企业发展“家委会”，设立全省首家专门负责楼宇经济发展的工作机构，当好企业服务“娘家人”；组建全省首个区县级楼宇经济协会，扩大企业合作“朋友圈”，搭建起“以党建为引领、以中心为支点、以协会为助力”的楼宇经济工作体系，多方聚力、多维共建，携手让楼宇企业的“家”更加温馨舒适。

其二，帮企业安“家”。在一线走访调研时，崂山区楼宇经济发展中心人员留意到，有的楼宇载体长期空置找不到租户，有的企业想到楼下却不知道去哪里找合适的办公场所。为此，该中心切实当好企业入驻崂山的“好中介”，建立“初步预选、实地评估、入驻落地”的全周期企业选址机制。通过升级智慧楼宇服务平台，企业足不出户就可以根据位置、租金、配套等“掌上选址”，并安排专人帮企业联系楼宇运营商实地考察评估，最终选择合适的“落脚点”，企业只需提出选址诉求就可直达楼宇。目前，该举措已帮助共享实验室行业领军企业——山东龙腾天等20余个项目成功选址落户。切实当好楼宇招商招租的“代言人”，该中心联合崂山区楼宇经济发展协会打造“楼宇会客厅”，广泛链接优质项目资源，想方设法为楼宇和企业铺好相遇路、搭好连心桥，推动楼宇运营与企业经营“双向奔赴”、共赢发展。

其三，助企业理“家”。“虽然很多业务可以线上办理，但像缴税这种日常的票据还是要去服务大厅领取，时间成本有点高。”在企业日常经营中，类似情况普遍存在。面对企业诉求，崂山区楼宇经济发展中心联合区税务局创新打造了“智税微厅”楼宇税务工作站，企业在楼内就可以办理发票领用、发票代开、证明打印等业务，并在崂山区行政审批服务局支持下，推出“一次委托、多项受理”的楼宇企业帮办代办服务，涵盖150余项审批事项办理。其“楼宇服务指导员+楼宇服务专员”服务体系，使得企业发展遇到困难和苦恼，第一时间就能联系到“楼宇服务专员”，协调反馈“不过夜”，问题回应100%，实时跟踪企业发展动态。

其四，让企业爱“家”。“经常接到外卖员电话，有时开会走不开，电话一个接一个。”“孩子放暑假，自己在家真的不放心。”在走楼访企过程中，经常能听到类似的“小烦恼”。为此，崂山区楼宇经济发展中心在中创大厦、白金广场B座等10余座楼宇协调安装智能取餐柜，并联合金石博物馆面

好的营商环境就像阳光雨露，对企业群众而言须臾不可缺少。

在青岛，以开展“深化作风能力优化营商环境”专项行动为契机，崂山区主动跟上靠前、一线解难，以“等不起、慢不得、坐不住”的责任感、使命感、紧迫感，把营商环境优化提升的效果体现在市场主体和人民群众的获得感中，跑出高质量发展的“加速度”。

坚持在一线优服务、在基层见成效。如今，越来越多崂山区楼宇内的企业，“家门口”即可办理发票领用、发票代开、证明打印等系列业务；越来越多崂山区居民在双休日、节假日等非工作时间，也可以到便民服务大厅体验政务及便民服务；越来越多崂山区项目和群众，一个电话就能“召唤”区行政审批局工作人员上门办理业务；越来越多崂山区企业和居民不再需要“跑远路”“多跑路”，在“家门口”即可享受全方位医保服务……

对标先进，崂山区以更大力度、更加务实的举措持续优化营商环境，为青岛建设新时代社会主义现代化国际大都市展现出更多崂山担当、作出更大的崂山贡献。

持续提升企业、群众获得感、幸福感、便利度——  
错时、延时服务为民办事“不打烊”

“我上班时你上班，我下班时你下班。”这是企业、群众对政府窗口单位作息時間最常见的“吐槽”。为解决企业群众“工作时间没空办”“休息时间没处办”“未办完还要再次办”等难题，崂山区北宅街道在各管区便民服务大厅推行错时、延时服务机制，力争最大限度满足企业和群众对政务服务的需求，进一步提升办事企业和群众的获得感、幸福感、便利度。

据北宅街道相关负责人介绍，创新“错时、延时”服务机制，旨在推动各管区便民服务大厅开展全方位、全时段、全覆盖政务服务，力求窗口办事无“空档”，服务无“断档”。一方面，该机制实现了“早晚弹性办”，针对习惯提前到大厅等候办事的老人，以及已到下班时间尚未办完事项的企业群众，提供工作日上班前半小时(8:00-8:30)及下班后1小时(17:00-18:00)延时服务。另一方面，实现了“午间不间断”，针对在附近企业工作的上班族，提供工作日午间休息时间(11:30-13:30)延时服务，便于利用午休时间就近办理业务。此外，实现了“周末不打烊”，针对工作日没有时间到大厅办理业务的企业群众，提供在双休日上午(9:00-11:30)及下午(13:30-17:00)错时服务。同时，实现了“节假日预约办”，针对因事发紧急、时间紧迫或其他特殊原因无法在上述时间到大厅办理业务的企业群众，通过现场、电话等方式，工作日提前预约，即可在节假日办理预约事项政务服务。

北宅街道各管区便民服务大厅，除提供人社、医保、民政、党建等多个领域的政务服务外，还提供免费打印复印、公交卡充值、免费医药箱、便民雨伞、手机充电等便民服务。错时、延时服务期间，办事群众所办事项属于即办事项的，原则上可以即时办结；对因受条件限制无法现场办理完毕，且满足申报条件的即办事项，予以收件受理，并告知取件时间，切实减少企业群众跑腿次数。为加强人文关怀，该街道各管区还对提供错时、延时服务的值班工作人员合理安排就餐及休息时间，设立AB角制度，在保证窗口业务正常办理的情况下，工作人员可在相应时间调休。

为进一步提升服务效率，将错时、延时落实落细，包括“节假日预约办”服务在内，北宅街道还进一步细化“预约+简约”模式，并大力推广“网办+代办”服务。

其中，预约模式是指办事企业和群众可通过电话、现场登记等形式，提前预约错时、延时服务，各大厅可以根据预约事项统筹安排值班人员，提供精准高效办事服务，提前准备相关材料，减少办事等待时间，确保服务事项“一次办好”。简约模式是指各管区便民服务大厅，按照“减环节、减材料、减时限、减证明”的要求，全面推进流程优化简化，确保同一办理事项名称、编码、环节流程等要素统一、线上线下标准统一；同时，铺设政务服务

“一窗通”系统，设置“无差别综合窗口”，方便服务对象对关联业务一次性办理，促进审批服务从“‘物理’集中、部门多窗”向“‘化学’融合、管区一窗”转变。目前，北宅街道已组织协调各部门对83项可办服务事项开展标准化、颗粒化、情形化梳理，服务指南已于今年5月面向社会发布。

“网办+代办”服务则是街道对“多元化”利民举措的再探索。一方面，进一步推进“互联网+政务服务”，在非工作时间段，充分利用网上办事入口和受理平台，通过“一网通办、一窗核发、数据共享”，实现“网络业务自助办，现场业务终端办”，使部分事项可以就近或网上办理。另一方面，变“坐堂服务”为“上门服务”，探索实施帮办代办“3+3”服务模式，以街道、管区、村(社区)为政务服务站点，以党员、村(社区)工作人员、志愿者为代办员，组建懂政策、会办事、能跑腿的216名“红色代办员”团队下沉网格，为居民、企业提供“零距离”帮办代办服务，让高频政务服务事项能够在网格内办理，以政务服务“送上门”，实现居民办事“不出门”，打通联系和服务群众“最后一米”。同时，变“政府端菜”为“菜单上菜”，建立企业“点菜单”式全链条政策服务体系，主动下沉服务能力，创建专班统筹、专项走访、专员联络“三专包联”工作法，通过“包联+专员”“代办+上门”“线上+线下”等方式，服务大中小微企业主体，实现问需于企、征策于企。

“错了”时间，对了服务。截至目前，北宅街道各管区便民服务大厅通过“错时延时”工作，已累计向企业、群众提供各项服务200余次。

深入窗口办理、项目建设、社区服务一线——

当好服务企业、群众的“店小二”

“前天反馈情况，没想到今天就在家门口办理完毕，不用操心、不用跑腿，老省事了。”7月31日下午，在崂山区王哥庄街道东台社区幼儿园门前，捧着刚刚打印完成、纸面尚有余温的《食品经营许可证》，幼儿园老师江聪聪“满眼都是不相信”。这并非江聪聪首次办理类似业务，就在不久前，她在办理相关业务时，还需要备好资料，驱车前往25公里之外的崂山区政务服务中心。

为江聪聪带来这一便捷服务的，正是崂山区新近开通并首次发车的“崂省事”流动审批服务车。变“坐等服务”为“直通车上门服务”，崂山区将一辆办公用车改造为集行政审批、公共服务、政策解读、难点答疑等为一体的全功能、全要素、全领域“流动审批大厅”——“崂省事”流动审批服务车，行政服务大厅所能办理的绝大多数业务，在这辆流动审批服务车上均可办理，企业群众在车上提交申报材料后，工作人员现场即可审批，当场发证。

“‘崂省事’流动审批服务车基于‘互联网+政务服务’理念，集行政审批、公共服务、政策解读、难点答疑等为一体，可随时随地登录业务审批系统，随时切换政务内网和外网，做到即申即办，真正前移了政务服务窗口，延伸了服务触角。”崂山区行政审批服务局副局长藺海霞表示，为让更多群众感受到流动审批服务车的便利，崂山区还推出了流动审批服务车预约服务，拨打电话0532-88036792即可实现企业群众政务服务类诉求“随用随叫”“随叫随走”“随走随批”。开通以来，“崂省事”流动审批服务车已在项目现场累计发放《食品经营许可证》《医疗机构执业许可证》《民办非企业单位登记证书》等90余张，现场解决各类问题5个，

送政策6次，事项审批真正从“审批窗口”移到群众“家门口”，实现服务群众“零距离”。

而这，不过是崂山区行政审批服务局“审批服务在一线”工作法的一次生动实践。身处服务企业、服务群众、服务项目的最前沿，行政审批服务局是区域营商环境的“第一门面”，通过深入窗口办理一线、项目建设一线、社区服务一线，今年以来，崂山区行政审批服务局真正把情况摸清、把问题找准、把对策提实，以“审批服务在一线”全力打好优化营商环境的“主动仗”。

下好一线调研“先手棋”。为进一步提高窗口服务质效，崂山区行政审批服务局将工作会议开在一线，由局领导带领全体科级干部在政务服务中心各个区域实地查看软硬件设备、信息展示、服务设施等情况，用“群众视角”检视大厅服务，变“在办公室等反馈”为“现场一线找问题”。针对“数字大屏显示信息不够精准、自助服务终端偶发故障、充电设备不够合理”等梗阻问题，当场督办整改，同时深入分析问题背后的内在原因，归纳总结经验，从“解剖一个问题”到“解决一类问题”，真正把基层一线的情况掌握透、把握准。

为进一步拓宽社会监督与民意收集渠道，崂山区行政审批服务局还面向5个街道和14个重点部门聘请了35名区级营商环境体验官，涵盖人大代表、政协委员、市场主体代表、专家学者、新闻工作者、法律工作者和基层服务人员，充分发挥体验官观察员、监督员、联络员和宣传员作用，让企业群众不仅做好发现问题的“眼睛”，更成为出谋献策的“大脑”。通过出台《崂山区营商环境体验官工作制度》，建立体验官问题反馈落实台账，今年二季度，崂山区共收集体验官反馈的意见建议43条，其中12项问题已解决，4项年内落实，27条建议作为工作参考，融入今后工作持续推进。

坚持“能到现场就不在会场”的一线工作法，当好一线服务“店小二”。以问题为导向，崂山区行政审批服务局创新推出“局长陪您办”服务，群众通过线上申请、电话申请、现场申请三种方式预约，深入一线为企业群众解决“没办成的事”“不好办的事”“需要跨部门协调办理的事”，真正与群众“坐在一条板凳上，围在一张桌子前”。活动开展以来，已累计接待群众14人次，受理企业群众服务事项16件，巡视发现并解决问题40余个，通过把群众反映的矛盾纠纷解决在工作一线，不断提升群众满意度。

“项目就是生命线，人人都是服务员”。崂山区行政审批服务局还把到项目一线找问题、送服务列为常态化工作，组建招投标和审批服务攻坚队，建立起问题“发现—反馈—解决—督导”闭环工作机制，切实把问题解决在项目一线。今年以来，共深入项目现场30余次，一线解决问题50余项，推动76个省市区三级重点项目提前完成施工许可办理工作，建设项目联合竣工验收率位居全市第一。

在“家门口”应享尽享便捷优质  
高效医保服务——

构建完善“15分钟医保服务圈”

崂山行政区划街道数量少、所辖地域广，企业和群众对医保服务就近办、一次办需求强烈。在过去，基层医保服务力量弱、末端经办网络不健全、医保政策“明白人”少等问题，成为制约崂山区医保服务打通“最后一公里”的“堵点”。结合区情

实际，崂山区医保局在10家医疗机构、31个管区建立医保工作站的基础上，今年持续深入推进医保公共服务向基层下沉延伸，在139个村(社区)、部分驻区高校和企业等建成143个医保工作点，与区级医保大厅、23个“医银合作”银行网点、18家医院和400多家定点医药机构，共同建立起“15分钟医保服务圈”，便捷优质高效的医保服务在“家门口”应享尽享，全区参保企业群众获得感更足、幸福感更持续。

以家住王哥庄街道泉心河管区的王女士为例，过去想办理居民医保，她需要往返70多公里到崂山区医保服务大厅，得益于“15分钟医保服务圈”，今年她在家门口的医保工作站就为孩子办理了居民医保，大幅缩减了时间成本。

这背后，离不开崂山区医保局的下沉延伸服务。积极推动创建“区—街道—管区—社区—网格员”五级服务体系，崂山区医保局在完成全区31个管区医保工作站建设(每个工作站配备1名经办人员，实现有场所、有人员、有制度、有网络、有设备、有经费、能办事的“六有一能”要求)前提下，依托139个村(社区)医保工作点，实现8项常见高频医保经办事项的办理或帮办代办服务。在驻区高校(中国海洋大学、青岛市供销职业中等专业学校)、企业(海信集团)、定点医疗机构(青岛达心医院)建立4个医保工作点，指导工作点培育形成一批“医保明白人”，为对应服务群体提供就近医保服务。

其中，海信集团医保工作点已于7月7日正式揭牌，该工作点借助海信医院这一优势，将门诊统筹签约、门诊慢特病、异地备案等医保经办服务事项纳入服务清单，系全市首个扩大医保服务清单的医保工作点，可为企业职工和周边社区群众提供“一站式”医保服务，搭建起近距离服务企业职工和群众的新平台。

全区31个管区医保工作站建立以来，崂山区医保局坚持发挥区医保大厅“省级医保经办服务标准化窗口”示范带动作用，对31名医保工作站人员开展严格综合培训考核，成熟一批、下放一批。其间，建立起领导包片制和业务台账，实现对管区实际办件量和分类业务量的实时掌握，通过定期量化排名、针对性地督导问效等举措，让“标准化”在基层医保窗口牢牢扎根，做到“服务窗口下沉、服务标准不变”。

为进一步优化提升基层医保窗口服务效能，今年以来，崂山区医保局打出系列“组合拳”，制定《崂山区基层医保经办标准化方案》，开展亮身份、亮职责、亮承诺“三亮”服务，严格落实首问负责、限时办结、一次性告知等要求，通过后台统筹分配批量业务，让每个窗口都忙碌起来；制定医保窗口经办人员考核管理办法，加强日常考核监督，每季度评选优秀窗口服务标兵，推出一批“点菜单”式服务典型；采取“线上+线下”相结合方式，每周开展一次例行培训，每年开展一次集中培训考试，常态化开展经办业务比武“大练兵”，分批组织基层窗口人员到区医保大厅岗位轮训。目前，各基层医保工作点均业务办理3800件次，接受群众咨询1600人次。

在办理好管区医保业务基础上，崂山区医保局还进一步将31个管区医保工作站人员纳入全区网格化管理体系，实现与167个社区200余名网格员协作配合、挂钩联动，并广泛开展“医保干部下基层”“医保政策进万家”活动，实现各医保工作站经办人员与网格员入户300余次、走访企业30余家、发放宣传折页5000余份，现场为企业、群众宣讲医保政策，受众达8000余人。

值得一提的是，崂山区医保局还创设了“发现—答复—解决”问题的精准处置机制，通过每周梳理分析热线电话，以及网格员渠道反映的问题，第一时间就近安排医保工作站人员与群众对接，先后为长期卧床老人、“新手妈妈”等群众提供“点菜单”式服务及帮办代办业务80余次。

下一步，崂山区医保局将继续坚持“基础牢固、管理精细、经办高效、服务优质”原则，狠抓基层医保工作站建设提质增效，进一步做到“窗口更贴近、服务更贴心”，为提升企业群众满意度、优化营商环境贡献医保力量。

(衣 涛 张绪霞 赵子健)

