

打造一流营商环境的青岛实践

本报记者 刘少华

在山东青岛，“提前”完成一件事，已经成为常态。

青岛智造港项目从拿地到开工仅用时2个月，比原计划提前了4个月；青岛钓鱼台·美高梅酒店项目，仅用了3个月的时间就完成开业前相关审批手续，大幅刷新同类型项目审批纪录；位于即墨区的德国ITEM项目，得益于这里的“竣工即投产”创新试点，提前3个月投入生产；青岛国药科技城项目在报审当日即拿到了建设工程规划许可证……

从老百姓感受最直接的修路建桥，到企业感受最直接的投资创业审批手续，从重大产业项目上马，到新经济企业培育，青岛的效率正在显著提升。

改变背后，是青岛全市上下持续深化作风能力、不断优化营商环境。优化营商环境对于提升城市综合实力和核心竞争力，对于提振经济社会发展的动力和信心，具有举足轻重的意义。

一个平台

“我每天都会登录平台查找最新惠企政策。”青岛正日信企业管理有限公司总经理郑鹏说，惠企政策发布兑现平台不仅政策全面，而且操作简单，“目前我身边已经有多家企业通过申报享受到了政策红利，之后他们就成了平台最好的推广者。”

今年11月初，青岛市服务企业统一平台建成，为企业提供更加精准常态化服务。统一平台中包括3个平台，分别是惠企政策发布兑现平台、企业融资服务平台、企业诉求办理平台。

惠企政策发布兑现平台，即“青岛政策通”平台，将惠企政策、财政项目“应上尽上”，为企业提供惠企政策的查询、申报、审核、公示、兑现等服务。

企业融资服务平台，即“青融通”平台，将“信易贷”“融资通”“金农通”等政府侧融资服务平台进行“一网整合”，同时将有关部门线下征集的企业融资需求一并纳入平台受理范围，通过链接全市57家金融机构，为企业统一提供“一站式”综合金融服务。

企业诉求办理平台，即“青诉即办”诉求解决平台，全面整合各区市各部门线上线下企业诉求受理渠道，按照“一口受理、闭环运转、标准统一”原则，为企业提供诉求反映、办理、反馈、评价的全周期服务。

通过一个平台，联通起政府部门、企业、金融机构等各个方面，青岛希望通过完善服务企业长效机制、提升服务企业质效，打造市场化、法治化、国际化一流营商环境。

此前，也有相关的服务企业平台。比如，“青诉即办”平台原本设有“发展诉求”板块，能够闭环解决企业诉求。与此同时，各区市各单位也都通过线上、线下等多种方式受理办理企业诉求，在联系服务企业方面发挥了重要作用。但渠道多、标准不统一，也带来一些问题。一方面，有的企业遇到问题不知道怎么反映、找谁反映；另一方面，有的企业多头反映，易造成重复受理，一定程度上影响了企业诉求办理质效。

从企业此前反映情况看，惠企政策体系缺乏统筹整合、融资服务较为分散、政企沟通渠道不常态不精准三个问题相对比较突出。建设全市服务企业统一平台，正是精准聚焦企业关注的这3个痛点。

如今，这个立足青岛全市的服务企业统一平台力求“综合全面”。

具体来看，惠企政策发布兑现平台现有国家、省、市及区市四级政策文件3000多个，政策项目近2000个，政策资讯2.6万多条，覆盖了全市所有部门的惠企政策事项。企业通过平台这一个口就可以实现看到政策、了解政策、提出申请、看到兑现过程、部门跟进工作评价等需求。

在企业融资服务平台上，可以在线分类查看300余种产品和服务；平台收到企业融资需求后，通过金融城域网可以“一键直达”全市57家金融机构、546个网点。

企业诉求办理平台主要受理与青岛涉企部门相关的咨询、求助、投诉、举报、意见建议等事项，承办单位接到诉求后，将在2小时内到达现场或与企业取得联系，1个工作日内向企业和平台反馈初步办理意见，15个工作日内解决问题或服务确认。

既好用又管用，成为青岛市服务企业统一平台的突出特点。



图①：8月30日，一艘远洋货轮缓缓驶离山东省青岛港，驶向印度钦奈港。

张进刚摄（新华社发）

图②：12月14日，在山东自贸试验区青岛片区的上汽通用五菱青岛分公司生产车间，工人正在赶制新能源汽车订单。

张进刚摄（人民视觉）

图③：5月4日，山东省青岛市即墨区龙山街道一家纺织企业的工人在生产出口到海外市场的服装面料。

梁孝鹏摄（人民视觉）

图④：12月14日，在山东省青岛市即墨区的青岛九合重工机械有限公司车间，工人在调试出口到海外的云梯车。

梁孝鹏摄（人民视觉）



位于青岛西海岸新区的一家国际贸易公司，因订单回款慢导致流动资金紧张，急需资金用于采购办公耗材。作为首贷用户，企业通过“青融通”平台发布了50万元的融资申请，没想到，青岛农商行很快抢单、主动对接，以平台实时生成的企业信用报告作为审批要件，向企业发放了29万元纯信用贷款，用于企业经营周转。整个过程中，企业没有经历跑部门、提交抵押物等繁琐的流程，却解了燃眉之急。

据了解，平台11月2日正式上线运行以来，1110家企业在线申报财政资金6321万元，助力企业融资83.59亿元，办结各类企业诉求2100余件。

一次行动

之所以形成这样的布局，是问题导向下，深入调查研究的结果。

今年，青岛市开展“深化作风能力优化营商环境”专项行动，坚持“开门搞活动”，通过组建营商环境专

家委员会、媒体观察员、体验官“三支队伍”，开设“青岛营商环境会客厅”，走访重大项目重点企业，开展问卷大调查等多种方式，深入听取意见建议，查摆营商环境突出问题。

专项行动的重点任务，是“六大专项提升行动”，围绕政策、服务、要素、市场、法治、人文“六个环境”展开。

哪里有问题就向哪里发力。专项行动重点查找的是营商环境深层次问题，包括整治惠企政策供给不到位，落实上级政策打折扣、搞变通、做选择；服务企业不作为、乱作为、慢作为，“吃拿卡要”“庸懒散拖”“推诿扯皮”；“新官不理旧账”、滥用行政执法自由裁量权、涉企司法不公正；对企业重视程度不够，不愿为企业站台、与企业家打交道，“官本位”思想较重，等等。

以优化政策环境为例。在“深化作风能力优化营商环境”专项行动中，青岛提出开展优化政策环境专项提升行动，要求强化政策集成、提高企业获得政策便利度和时效性。相关部门逐项梳理、上线市级财政资金扶持项目，细化各类

惠企政策主题、优化平台搜索功能，不断提高企业查询政策匹配度，打通政策兑现“最后一公里”，最终实现了惠企政策“一口发布、一口解读、一口兑现、一口服务、一口评价”。

做到这一点，需要多个部门协同发力。据了解，平台建设过程中，青岛市民营经济局、青岛市财政局与相关市级部门对接，全面梳理了涉及及16个部门的264个申报兑现系统，实现了“应上尽上”。

这样的集中行动、统一平台，也极大促进了政策的宣传和落地。在此之前，这些政策分布在市级平台、各区市平台或其他平台上，而找齐所有平台、再在所有平台上找齐所有可享受财政资金扶持的政策项目，对纳入平台的项目梳理申报流程，搭建了涉及16个部门的264个申报兑现系统，实现了“应上尽上”。

在青岛，各区市、各部门都在根据实际情况，因地制宜推出相关举

措，促进营商环境持续向好。

在西海岸新区，连续五年发起优化营商环境专项行动，集成式、清单化提出1000多项攻坚任务。针对项目审批办理周期长、手续繁琐等问题，推出“现场审批直通车”，服务保障省市区重点项目2377个。

在崂山区，深入推行上门服务零跑腿、政策解读零距离、项目审批零延时“三零”服务，坚持一个项目、一个专班、一抓到底，企业需求“一站搞定”，将“由下而上”的逐级协调工作流程，变成“由上而下”的顶格协调推进机制。

在即墨区，面对全区30余万家各类市场主体，探索建立“需求收集、分解办理、跟踪落实”全流程闭环工作机制，将企业各类需求纳入总盘子统一研究，能够立即回答或解决的，直接安排相关部门区队办理；需要合力推进的，及时分解工作任务，统筹各方力量办理；后续跟踪办理进展、落实办理结果，最大限度满足市场主体发展需要。

在胶州市，建立触发式监管机制，深入推进包容审慎监管，为新兴业态提供宽松的市场发展环境，同时

设定不可逾越的监管底线，一旦企业触碰监管底线，即启动监管执法。

在平度市，机关干部“进千企访万店”，面向该市13万余市场主体开展大调研活动，查摆问题、倾听诉求、搜集建议，建立政府与市场主体“一对一”常态化联系机制，为市场主体提供最直接、可依靠的营商环境问题诉求渠道。

这些行动的直接受益者，当然是市场主体。

“今年‘双11’，我们公司直播带货的交易额突破11.2亿元，比去年增长了180%！”青岛深广互动文化传播有限公司总经理李大涌表示，这得益于街道跟企业进行的“约法三章”——企业诉求一日内办好或答复、企业办事陪办代办员全程参与、企业难题请专家答疑解惑，企业可以后顾无忧地发展主业。

一种作风

看发展势头良好的城市，往往有这样的突出特点——当地有一支作风优良的干部队伍。

今年3月，青岛市在公布“深化作风能力优化营商环境”专项行动方案的同时，还公布了一份推动作风能力提升的意见。

“我们突出感到，营商环境问题表面看是机制是服务，但根子还是干部的作风能力，必须有机结合起来，把深化作风能力作为优化营商环境的重要抓手，把优化营商环境作为推动作风能力提升常态化长效化的重要检验。”在接受记者采访时，青岛市委组织部相关负责人表示，只有广大干部敢于担当、善于创新、勇争一流，才能真正全面落实优化营商环境各项举措。

这一思考体现在方方面面。就在“深化作风能力优化营商环境”专项行动方案提出的三个目标中，也包括了实现作风能力“大提升”。专项行动方案明确，聚焦深层次问题抓整治，深化擂台比武、赛场选马，倒逼广大干部自觉践行亲清新型政商关系，争当服务企业的“实干家”。

以服务企业统一平台为例，青岛市委组织部相关负责人认为，平台的建设运行，不仅有利于直接为企业发展“纾困解难”，还能够倒逼干部队伍在优化为企业服务中转变作风、提能力，推动“深化作风能力优化营商环境”专项行动向纵深发展，持续营造重商、亲商、安商、富商的浓厚氛围。

干部作风，企业感受最直接。

“这一年来，我充分感受到了青岛营商环境的提升。政府部门的服务态度更好了、服务效率更高了，能够感受到政府部门的热情，遇到的一些小问题也能够及时得到解答。”青岛圣玺机电科技有限公司负责人王志刚感慨，“区里各部门、街道的24小时值班电话很方便，到街道政务服务大厅办理审批手续也能提前告知、网上办理、一次性完成，让我们企业主有更多精力和时间干企业、跑市场。”

国家公共信用信息中心发布的2023年第9期《城市信用监测月报》显示，青岛综合信用指数在全国36个省会及副省级以上城市中排名第一。

据青岛市市场监管局公布的数据，截至11月末，青岛市实有市场主体212.9万户，同比增长4.0%，中小微企业和个体工商户不断增加，民营经济释放澎湃活力。

就在前不久，在中国报关协会主办的2023中国关务发展大会暨太湖关务节上，公布了2023年十大海运集装箱口岸营商环境测评结果，青岛综合得分位居榜首，成为唯一获得4.5星级的城市。值得一提的是，在这个榜单评比中，青岛从2019年、2020年总分排名第二，到2021年、2022年进入最优等次、排名第一，再到今年成为唯一获4.5星级的城市，步履坚实。

面对未来，青岛还在持续发力营商环境优化提升。瞅准的，是竞争力。

此前，为持续推动青岛营商环境深层次制度创新，《青岛市营商环境优化提升三年行动规划（2022—2024年）》出台，推出了100条创新突破政策。

《规划》明确提出，力争到2024年，政府治理效能全面提升，在全球范围内集聚和配置各类资源要素能力明显增强，市场主体活跃度和发展质量显著提高，形成一批可复制可推广的“青岛经验”，营商环境竞争力在全国第一方阵持续进阶争先，成为市场化、法治化、国际化一流营商环境建设的城市典范。

营商环境没有最好，只有更好。据了解，当前青岛正在全面梳理“深化作风能力优化营商环境”专项行动工作成果。在此基础上，组织起草营商环境综合政策文件，强化政策牵引作用，以更高的站位、更大的格局、更宽的视野谋划营商环境优化提升工作，主推经济社会高质量发展。