



服务品质更优:营造一流服务生态

□文/晚报记者 李伟伟 通讯员 杨萌 陈俊松 陈聪 赵丙昆 李晓萌 图/晚报记者 李默 李前军 张丹丹

提高服务品质,打造品质服务,既是职责使命,也是群众期盼。今年以来,滨州上下突

出“大开放、大改革、大发展”工作主线,聚焦“八大品质”目标任务,扎实推进“服务品质更

优”。服务品质如何更优?就是要坚持主动服务、用心服务、高

效服务不动摇、不松动,与群众与企业站在一起、想在一起、干在一起。全市上下牢固树立

“让企业和企业家舒服”“让老百姓满意”的理念,打造富有滨州特色的服务品牌,营造一流

的服务生态,优化一流政务服务、政策服务、要素服务、法治服务、开放服务、公共服务,致

力于把企业的难题解到位,把民生的短板补到位。现在的滨州,已成为创新、创业、创造的

最佳沃土,“服务品质”的味道越来越醇厚。

抓好「生命线工程」,打造一流营商环境



水深则鱼悦,城强则贾兴。营商环境是城市发展基石,好的营商环境就像阳光、水和空气,润物细无声,须臾不可或缺。释放经济增长潜力、激发市场活力,离不开优良的营商环境;提振经营主体信心、扩大对外开放,优化营商环境是关键之举。

营商环境是环境建设的生命线。对于区域发展而言,营商环境就是生产力、竞争力,更是创新力。长期以来,滨州坚持把优化营商环境作为“生命线工程”来抓,注重政策集成、机制创新,着力营造市场化、法治化、国际化的营商环境,以环境优化促发展质效提升。

2022年,《滨州市优化营

商环境条例》正式颁布实施,对构建亲清政商关系、打造“滨周到”服务品牌、优化市场环境作出明确规定,优化营商环境工作进入法治化、规范化新阶段。

滨州构建环渤海城市政务服务“通办圈”,主动融入黄河流域政务服务“通办圈”,413项政务服务事项实现“跨域通办”。开展营商环境创新提升行动,2023年,在21个重点领域推出224项便民惠企举措,全链条优化审批、全过程公正监管、全周期提升服务。

滨州成立全省首个“营商环境研究院”,积极创建全国首个“信用无押金城市”,事项押金“新的不缴纳、老的

全退还”,2023年,累计减免退还押金28.4亿元;推出利用租赁土地办理工程建设项目手续的系列措施,2023年,盘活低效用地1267亩,带动投资38.2亿元。

滨州在打造优质营商环境的同时,还致力于优化一流的金融环境、法治环境。

滨州组建了市县一体化融资担保集团,设立了新能源等创业发展基金、中小微企业信用保证基金、应急转贷基金,出台了企业上市培育、科创企业发展、投贷联动以及风险化解处置等一系列支持政策。

滨州全市上下坚持“依法有法办、有法依法办”理念,统筹发展和安全,坚决守牢“一排底线”。在全国率先设立市县两级法智护航中心,成功创建山东省社会信用体系建设示范城市,持续擦亮“全国法治政府建设示范市”这个金字招牌。

营商环境“优”无止境,只有进行时,没有完成时。当下的滨州,正在加快打造“心安城市”,坚持以群众感受为第一标准,以企业满意为第一遵循,竭力打造最优质、最高效、最便捷的营商环境,真正让企业家和老百姓更有信心、更加安心、更加舒心。

聚焦「高效办成一件事」,全面提升行政效能



在这个效率至上的时代,政务服务的高效运行成为衡量一个地方群众满意度的重要标尺。

近年来,滨州坚持主动坐到群众炕头、想到群众心头、干到群众点头,让数据“多跑路”、群众“少跑腿”,只要是群众关心的事、企业需要的事、自身承诺的事,就要说了算、定了干、按期完,让“高效服务”理念成为政务服务部门最广泛的共识。

出台《滨州市深化“高效办成一件事”大力提升行政效能工作要点》,推出27条具体措施;建成覆盖市县乡三级的政务服务“百事

通”;创建“无证明城市”,市县政务服务中心“无证明大厅”加快建设;打造全国第一个“信用无押金城市”,获评全省创新实践最佳案例。

推动电子印章在政务服务领域先行先试,在全国首创“远程勘验+电子签章”应用模式;创新建立“分类归集—分级响应—分项监测—持续提升”的税费服务“穿透式”分析机制,2023年,累计为企业减免税费56亿元;创新跨平台信用共享应用模式,全省率先开启电子保函“掌上办”,融资金额、担保次数、担保金额均居全省前列。

这一项项的务实举措,

推动“高效办成一件事”不断深化、细化、拓展,“滨周到”服务品牌越擦越亮。在服务高效的背后,蕴含着这样的“秘密”。

坚持简政放权。滨州构建形成全市统筹、分级负责、事项统一、权责清晰的行政许可事项清单体系,实现了“一张清单管全市,清单之外无审批”。

坚持标准管理。滨州推动申请材料“电子化、证照化”,办理流程“精简化、并联化”,进一步减材料、减时限、减环节,推动各项政策红利加速落地见效。

坚持高效协同。滨州创新实行优质、高效、便利的集成化服务,探索推行工程建设项目“十证联发”改革,将施工许可、工程质量监督登记证书等施工许可前的十多个审批事项合并办理,推动项目落地再提速。

“高效办成一件事”从根本上讲折射的是为民服务的初心。滨州聚焦企业群众办事难点,优化一流政务服务,加快推动“高效办成一件事”重点事项落地,为加快打造品质服务之城注入新活力。

致力「成就企业家梦想」,形成服务发展良好社会风尚



近日,新华网、中国企业改革与发展研究会联合举办“2024新质生产力发展案例分享会”,《滨州市:深入实施成就企业家梦想行动,培育和发展新质生产力》成功入选2024年度“新质生产力发展案例”。此次2024年度“新质生产力发展案例”共计发布100个,滨州案例是唯一地方政府入选案例。

近年来,滨州市始终把“党委政府想做的”与“群众企业想要的”统一起来,坚持“沉浸式”顶格倾听,“代入式”顶格协调,“延伸式”顶格服务,为加快打造品质服务之城注入新活力。

为将政策“含金量”转化成企业发展“高质量”,滨州加大对国家、省、市各类惠企政策宣传解读,以政策红利激发企业逐梦动力。坚持双线联动发力,线上用好梦想网上直报平台,线下发挥480余名梦想联络员一线联企作用,全方位、多渠道收集企业家梦想。

创新实施“心安民营”工程,常态化开展“政企同心·亲清茶事”活动,市领导与企业家面对面座谈交流,顶格解决企业“急难愁盼”,全力解决好企业在技术持续性突破、生产要素创新性配置、产业深度转型升级等方面高质量发展问题,实现梦想服务从“一件事”到“一类事”、从“一个点”到“整个面”提升。

创新举办“滨州企业日”

活动,持续开展科技服务直通车,针对重点企业、特色产业实行“定制式”服务,引导企业加强关键共性技术攻关,规模以上工业企业研发活动覆盖率连续2年居全省首位。

连续举办5届企业家大会,面向全市民营经济各行业各领域,评选表扬“金银铜”狮奖优秀企业家573人次,大力弘扬企业家精神,让企业感受到政府的“温度”和政策的“力度”。

优化服务品质,是一项没有休止符的系统性工程。滨州这片热土将以更加优质的服务,打造一流的服务生态、优渥的发展环境,用“阳光雨露”滋养企业“枝繁叶茂”、润泽民生“百花盛开”。

