

## 编者按

山东省广播电视台关于“凤岐茶社”的采访文章，指出一家诞生在山东的企业，在山东难以生存，移师乌镇之后却成为了“国家级众创平台”。省委书记刘家义对此作出批示。为深刻吸取“凤岐茶社模式在山东推广落地难”教训，深入查摆自身存在的问题，进一步明确整改措施，改进工作理念、工作作风、工作方法，切实提升服务质量，全力营造良好的营商环境，区委、区政府决定在《东昌时讯》开设“主动担当作为，优化营商环境”专栏，组织区政府相关职能部门和镇（街道、园区）主要负责同志，以署名文章的形式进行访谈。本期刊发嘉明经济开发区、凤凰工业园、区行政审批服务局的访谈内容。

# 用营商环境的新面貌激发发展新活力、构筑竞争新优势

嘉明经济开发区党工委书记 梁满峰

### 一、对“凤岐茶社”事件的深刻认识

凤岐茶社在浙江和山东受到的不同对待，出现截然不同的发展轨迹，反映出两地发展环境的巨大差距，也折射出部分干部服务意识、责任意识的严重不足。党的十八大以来，我国把打造营商环境摆在非常重要的位置，习近平总书记强调要改善投资和市场环境，营造稳定公平透明、可预期的营商环境，要不断优化办事创业和营商环境，切实解决企业群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题，嘉明经济开发区作为项目建设聚集地，应该把打造最佳营商环境作为党工委、管委会全面深化改革的“一号工程”，用营商环境的新面貌来激发发展新活力、构筑竞争新优势。

### 二、开发区存在的突出问题

近年来，嘉明经济开发区党工委、管委会在打造营商环境方面做了很多努力，但我们也还面临很多问题和不足。在行政审批领域，手续繁琐、效率低下等办事难现象依然存在；有的部门缺乏诚信，承诺不兑现、政策不落实；有的干部“新官不理旧事”，不敢担当；有的部门、个别人员不依法行政，随意执法，不是主动为企业排忧解难，而是抬高门槛；有的不法分子把企业当作“唐僧肉”，强买强卖，干扰企业正常生产经营。这些问题由来已久，企业意见很大，严重破坏了嘉明经济开发区的营商环境，开发区将会像爱护自己的眼睛一样爱护园区的营商环境，积极创造让现有企业

留得住、长得大，让外来企业进得来、有发展的最佳营商环境。

### 三、从主观上分析原因

问题产生的原因是多方面的，根本上还是大局意识不够强、思想不够解放，主要原因表现以下三个方面：

一是思想认识不到位。对营商环境工作不够重视，党工委会议专题研究少，对相关会议精神，只做到传达了、学习了，没有站在服务全开发区营商环境的高度去制定推进措施，主动开展工作做得不到位。

二是服务境界标准不高。部分工作人员存在官本位思想，没有树立“店小二”式的服务理念，

仅满足于解答了、回复了、办理了，但效率低下、服务态度生硬、漫不经心，做不到首问负责；部分工作人员主动学习性差，不会服务；个别人员习惯明哲保身，怕出问题、怕担责任，不想服务。

三是创造性开展工作的能力欠缺。部分工作人员过度依赖老经验、老办法，学习欲望不够强烈，对于政策文件仅做到看了，没有认真研究；对领导讲话精神仅做到听了，没有人入心；对业务知识仅做到了解，没有详细掌握；对工作开展仅做到干了，没有对标先进，勇争一流，缺少“别人能干我一样能干”的闯劲和干劲。

### 四、下一步工作措施

下一步，嘉明经济开发区将坚持问题导向，重

# 优化营商环境 努力做好服务企业发展的“店小二”

凤凰工业园党工委书记、管委会主任 李钦广

招商难，是我多年从事招商引资工作的一个切身感受。

做客舒服、创业难，某经济学家反映好多企业如是说咱山东。

凤岐茶社“墙里开花墙外香”、刘家义书记的重要批示让我深受触动，也引发了我对这一困惑局面更深入的思考，尤其是园区在这方面做得不到位的地方。

文章反映出来的思维定势、路径依赖等问题，园区也不同程度的存在，主要表现在以下三方面：

一是服务标准不高。目前大部分工作满足于干了、对接了，对服务的质量、水平高不高要求不多。并且大多时候是“被动式”服务，很少主动出击。比如，防范化解风险这项工作。我们前期的时

候，较多的精力放在了吃透“上情”上，着重于研究防范化解重大风险这一攻坚战的精神、部署要求，在摸清、把握“下情”上下得功夫不够，只了解了园区企业的整体概况等情况，对于很多细节情况了解不够、掌握不多，导致后来有些工作处理时较为被动。再如，华唐大数据，虽然提供了场所，解决装修、租金费用，但不及时不到位，需要企业三番五次地来找，没有主动积极的协调区财政给予解决。

二是思想不够解放。工作中容易满足现状，思路不够开阔，措施不够创新，尤其是遇到新矛盾、新问题，习惯“往后看”，看看有没有惯例可循、经验可用。比如，鑫鹏源智能装备集团有限公司获批山东省院士工作站，这是我区获批的首家院士工

作站，对吸引集聚院士及其创新团队、增强企业自主创新乃至区域创新能力都有重要推动作用，但是园区因这方面意识不够，在企业申报、创建过程中发挥的作用都非常有限，没能给其提供更贴心的服务。

三是担当意识不强。有些时候遇到问题不是积极主动的担当，不一定在行动上但是在语言上有推卸责任的行为。在一些容易得罪人的工作上，中间也有园区线路、管道等设施迁占不及时的原因。再如，因职能权限原因，有些工作园区需要积极协调上级部门帮企业解决，但对接后，怕催得

紧了得罪人导致盯得不紧，影响了园区的营商环境和企业利益。

下一步，我们将着力从四方面发力，努力为企业提供“店小二”式的贴心服务。

一是打造新型的亲清政商关系。秉承“高效、快捷、热情、周到”的服务理念，对重点产业项目从前期手续办理，到投资激励、贡献奖励、金融支持、争取上级政策扶持等方面全方位搞好服务、搞好协调。对重大产业项目，实行“一事一议”。对2019年的9个建设项目实行正科级干部牵头帮包项目制度，及时主动协调解决项目建设过程中出现的问题，加快推进项目建设进程，致力于营造亲商、安商、扶商、富商的投资和发展环境，真正做到企业需要时无处不在，企业不需要时无声无

# 刮“骨”疗“毒”抓整改 凝神聚力打造最优营商环境

区政府办公室党组成员 区行政审批服务局党组副书记、局长 刘凯生

对比凤岐茶社在乌镇与潍坊的创业历程，以及几年来企业不同的发展轨迹，折射出部分干部服务意识、责任意识的严重不足，令人警醒。省主要领导的批示发人深省，再次折射出抓好营商环境建设的极端重要性。面对企业新的发展需求，我们应当主动担当作为，给企业搭建高效的服务平台，为它们的发展寻求便捷。对比乌镇优质高效的营商环境，我们进行了深度查摆，发现目前仍存在着一些短板和不足：

一是“一窗受理”仍存在瑕疵。区行政审批服务局于2018年12月25日挂牌成立，承担了我区原22个部门的127项行政许可、37项相关政务服务和3项收费事项，但目前人员仍在划转过程中，没有完全到位，“一窗受理”窗口的工作人员大部分还是原各部门驻厅窗口工作人员，并且有些部门受理业务仍需专线，这种情况的存在，影响了“全科大夫”式的“一窗受理”，造成了窗口“冷热不均”现象。

二是申报材料、办理环节和办理时限仍需精简压缩。3月10日，我们对全区营商环境进行了调查，通过对2018年企业开办、增值税申报、

施工许可、获得信贷的全部数据进行随机抽样并进行档案查询和电话回访，发现部分政务服务事项仍存在提交材料较多、办理环节较多、涉及科室较多、办理时限较长、平台操作复杂等情况。

三是“帮办、代办”服务还不能满足群众需要。今年以来，我们共办理各类政务服务事项11万余件，日均办件量达1700多件，日均接待群众咨询近2000人，但我们的“帮办、代办”人员严重不足，无法满足群众的“帮办、代办”需求。

四是乡镇便民服务中心和村级代办点规范化建设进度较慢。2月21日，由区委常委、副区长、行政审批服务局党组书记贾祥云同志带队，不发通知、不打招呼，分3组对全区镇（街道、园区）便民服务中心及村（社区）便民服务代办点进行了现场督察和调研，发现有的便民服务中心服务事项进驻不全，群众办事还要到各站所，有的便民服务中心尚未完成政务服务内网的全覆盖，部分村没有设立便民服务代办点，有的村还没有明确专门代办人员，没有如期实现将政务服务送到群众“家门口”。

以上诸多问题的产生，原因是多方面的，究其

根本，一是思想认识不到位。主观上大局意识不够强、思想不够解放，对营商环境建设重视不到位，没有站在服务全区营商环境的高度上去严格要求自己，仅满足于做好行政审批和政务服务本职工作；二是在干部作风建设上抓得不实。部分窗口人员存在官本位思想，没有树立“店小二”“保姆”式的服务理念，仅满足于解答了、回复了、办理了，没有做到主动服务和首问负责；三是主动学习性不强。日常投入到业务学习研究上的精力较少，存在惯性思维，在优化营商环境上思路不够宽、办法不够多，没有做到经常向先进标杆看齐，创造性开展工作的能力不足。

下一步，我局将坚持问题导向，对症下药，以壮士断腕、刮“骨”疗“毒”的决心，认真对照标杆，坚决抓好整改提升，努力推动我区营商环境持续优化。

一是转变观念提升服务质量。按照“担当作为、狠抓落实”的要求，牢固树立“服务企业就是服务发展”的理念，将行政资源随企业需要而灵活机动地高效组合，为企业提供更加便捷的政务服务，当好服务企业发展的“店小二”，营造尊重企

业家、爱护企业家、支持企业家的浓厚氛围。

二是精简审批材料，优化审批流程，压缩承诺时限。对全部划转事项逐项研究，进一步精简申报材料，减少审批环节，压缩审批时限，对没有法律法规依据的、能通过个人现有证照证明的、能采取申请人书面承诺方式解决的、能被其他材料涵盖或替代的、能通过信息共享核验的材料和所有兜底性条款一律取消，通过内部信息互换，最大程度减少群众的麻烦。对每个政务服务事项的流程合法性进行论证，精简不必要的环节。对申请人只需要提供纸质材料、进行现场审查的要当场办结。实行联合踏勘、并联审批，尽最大努力减少企业麻烦。实行受审分离，从根本上阻断滋生腐败的机会，减少权力寻租的空间。力争实现申报材料减少20%以上，审批时间节省30%以上。

三是完善“帮办、代办”工作机制，力促“一次办好”。增强“帮办、代办”人员工作力量，加大培训力度，让每名“帮办、代办”工作人员都能熟悉所有厅内事项的办理流程，坚决杜绝因业务不熟练造成办事群众多次跑现象的发生，力争实现“帮办、代办”全覆盖。强化主动

点做好以下工作，努力推动营商环境持续优化。

一是召开优化营商环境专题会议，明确重点工作，团结带领全开发区狠抓落实，力争在机关文风会风、制度建设、干部思想理念、服务意识、解决问题能力上实现转变。

二是以开展营商环境突出问题自查自纠为契机，举一反三，认真查摆出问题，逐条制定具体整改措施，力争1个月整改到位。同时，加快学习型、服务型机关建设，年内计划开展12期党工委理论学习中心组集中学习、26次机关支部学习教育活动，推动实现业务能力和服务水平双提升。

三是广泛宣传、营造氛围。加强舆论引导，大力宣传打造最佳营商环境的重要意义、决策部署、进展成效和经验做法，形成强大舆论声势，在全社会培育“营商环境无小事”“打造最佳营商环境人人有责”的理念。

四是大力推进政务服务便民化。进一步提升开发区服务中心软硬件建设力度，实行科级干部帮包项目责任制，采取“四不两直”的方式赴项目现场督导调研，了解企业群众需求，督促政策落地，帮助解决实际问题。

五是树立导向、奖优罚劣。把营商环境改革纳入年度考核，作为评价部门单位及其负责人的重要依据，对破坏营商环境的部门单位严肃问责。

息，努力实现企业在园区创业像做客一样舒服。

二是加快推进园区综合环境提升改造。推进路庄、代庄、郑官屯安置区建设，确保18个月内回迁。完善市政基础设施建设一期项目，搞好绿化、亮化等配套工程建设。二期项目建设，首先启动经二路和纬二路的建设，利用两年的时间，分期分批对十条道路进行提升改造。通过园区环境的整体提升，增强吸引力，提高竞争力，充分发挥新旧动能转换主战场作用。

三是进一步创新“双招双引”方式。充分发挥企业多、信息广的优势，突出以商招商；其次，通过筑巢引凤，利用平台招商；再次，委托专业的招商人才进行招商。招商重点方面，我们将围绕新能源汽车这个主导产业，招引产业关联项目，促进产业规模发展壮大。利用好深圳城市功能转型和北京去非首都功能的重大机遇，招引一批不适合在深圳和北京发展的好项目、大项目。

四是自我加压，强化担当。对企业反映的问题，当天必须向相关领导反馈，第二天及时向企业反馈处理情况。鉴于我们是全区招商引资的主阵地，以后园区的各项工作在全区的名次都公布出来，包括每位分管领导和每个科局每项工作的排名情况都要公布。对拉分严重的工作、归口的分管领导公开向同志们道歉。

服务意识，按事项要求帮助群众准备相关材料，按事项办理流程合理引导群众到相关窗口办理业务，变“群众催着办”为“催着群众办”，做到政务服务向前一步、办理时限缩短一点、群众满意增加一分。

四是努力提升镇、村便民服务水平。加快乡镇便民服务中心和村级代办点规范化建设，将梳理出的56项与企业、群众生产生活息息相关的服务事项全部进驻便民服务中心，做到进驻事项和人员到位，服务主动、高效、便捷，管理务实、规范、创新。定期对乡镇便民服务中心和村级代办点工作人员进行业务培训，实现乡镇便民服务中心除了能够办理镇级依申请的政务服务事项外，还要能够“帮办、代办”区级政务服务事项的外网申报业务，村级代办点能够为群众“帮办、代办”镇级依申请的政务服务事项和全区政务服务事项的外网申报业务。将“互联网+政务服务”模式延伸到各镇（街道、园区）和村（社区），推进基层便民服务实现“就近能办、多点可办、少跑快办、一次办结”。

五是健全机制抓好日常监管。对窗口工作人员的工作态度、服务质量、工作纪律和办事效率，采取定期检查、突击抽查、调取监控等方式，进行监督管理，对典型问题进行内部通报。通过设立公开举报电话、设置投诉专栏等方式，畅通举报渠道，对企业反映的办事难、时限长等问题，采取现场查看、跟踪督查等形式，逐一进行调查核实。对破坏我区营商环境和失职失责的人和事，发现一起、查处一起、上报一起，坚决做到不换新思想就换人、不担当就挪位、不负责就问责。

