

## ■ 高新区新兴服务业调研报告(二)

# 有求必应,服务企业全生命周期

## 新兴服务业窗口亮相济南高新区政务服务中心

近日,济南高新区新兴服务业窗口亮相济南高新区政务服务中心,吸引了不少企业前来咨询相关政策信息。通过该窗口,企业不仅可以获得高新区相关政策信息,还能获得“有求必应”的增值服务。

“园区因对企业有价值而存在。”自成立以来,新兴服务业发展中心把企业服务作为园区的核心竞争力,提出了“零时间,零距离,全方位,无死角”的企业服务理念,努力打造企业全生命周期服务品牌。此次设立新兴服务业窗口,正是园区服务企业的重要举措之一。



新兴服务业窗口为企业提供咨询和增值服务。

文/片 本报记者 修从涛

### 窗口咨询,有问必答

“目前公司各部门人员不在一处办公,我想把公司人员集中,公司落户到高新区。不知道高新区什么地方适合落户,有什么政策?怎么办理?”近日,聚缘商城创办人徐先生专门来到高新区政务大厅的新兴服务业窗口咨询企业落户的相关事宜,得到了满意的答复。

新兴服务业咨询窗口工作人员王丽告诉记者,平均每天专门来该窗口咨询政策和信息的有十多家企业,如果加上从市场监管局等业务窗口遇到相关政策问题,转而前来咨询的还有很多。

“以前很多企业到高新区来落户发展,他们想了解高新区的情况,包括园区情况、配套政策、服务措施等等,大部分人是通过网上寻找相关信息,或者通过在高新区的企业朋友了解,途径少且信息源可信度不是很高。”王丽介绍,有了这个咨询窗口,他们可以了解到高新区的各个方面,可谓是“有问必答”。

据悉,新兴服务业咨询窗口是高新区政务大厅里唯一一个以园区身份开设的窗口,这一服务窗口与市场监管局的业务窗口在同一层,不少办理企业注册业务的公司人员也经常来此咨询相关政策信息。

“以前不知道有这么个

窗口,要知道的话早来咨询了,企业落户也能少走弯路。”一位前来咨询的企业负责人介绍,他之前都是通过网络和当地的朋友获取高新区相关信息,有了这个窗口,获取的信息更具权威性和实用性。

记者在该窗口看到,每位前来咨询的人员都可以填写一份企业服务工单,工单上记录着企业需要服务的事项以及紧急程度。工作人员介绍,这是新兴服务业发展中心推行的“企业服务工单”制度,只有当企业签字确认问题解决了,这一服务事项才算最终办结。

### 增值服务,有求必应

在该窗口都能获取哪些政策信息呢?

据济南高新区新兴服务业发展中心企业服务部部长梁延杰介绍,高新区新兴服务业发展中心提出了“零时间,零距离,全方位,无死角”的服务理念。在该窗口可以了解到几乎高新区的所有入园信息,大到高新区的产业、人才等配套政策,小到企业注册需要的各类资料。

记者看到,在窗口的工作台上摆放着新兴服务业发展中心的园区介绍,包括产业、载体以及发展规划等详细信息,每一位咨询人员都可以轻松获取相关信息。不仅如此,除了新兴服务业方面,如果涉及到高新区其他园区的产业内容方面,窗口还可以及时与高新区其他园区进行对接,不漏掉一个人

区企业的疑问。

“可以说,这个窗口虽是新兴服务业发展中心设立的咨询窗口,但实际承担了整个高新区产业发展的咨询功能。只要是与高新区相关的,窗口上都会通过各种方式解答咨询者的疑问,提供相关所需服务。”梁延杰说。

新兴服务业窗口能提供的服务还不仅如此。据了解,除了入园政策咨询和相关的服务事项之外,新兴服务业发展中心还聘请律师、知识产权、会计师事务所等第三方机构来为入园企业提供增值服务,供企业无偿使用。

“我们把企业服务前置,这对企业来讲可以少走许多弯路。”新兴服务业发展中心副主任徐风介绍,新兴服务业发展中心把服务企业作为园区的核心竞争力,设立咨询窗口可以让中心从一开始就与企业建立起对接桥梁,企业遇到任何问题可以第一时间与他们联系。

据介绍,从高新区企业构成情况来看,目前,高新区有3万多家企业,其中80%以上是服务业企业。“服务业门类多,需要服务的企业数量多,新兴服务业又是一种新业态,涉及领域宽。如何在当下工作人员少的情况下为企业做好服务,一直是中心不断探索的问题。”徐风介绍,目前新兴服务业发展中心正在打造一套服务企业的标准化流程,起草了企业服务体系规划方案,从企业入园咨询开始,对企业提供全生命周期的企业服务。

## 筹建“金融超市” 破解企业融资难题

融资难、融资贵一直是困扰中小企业发展的难题。为创新金融服务,切实解决中小企业融资难题,高新区新兴服务业发展中心正在筹建“金融超市”。他山之石,可以攻玉。7月26日—27日,新兴服务业发展中心一行赴深圳、天津考察,了解两地在金融超市发展规划、运营模式及建设管理等方面方面的先进经验。

去年9月,由深圳宝安区经济促进局承建的金融超市正式投入使用。该金融超市分为线上服务和线下服务两个部分。线上服务平台依托网站,主要收集和展示各类金融产品和服务,收集企业融资需求,匹配金融产品,形成融资供需网上一体化平台。线下服务大厅总面积2500平方米,目前已有33家机构入驻,包括银行、担保机构、券商及保险、创投、法律等,通过把各类金融服务机构汇集到一起,“一站式”解决企业融资需求。据介绍,自去年9月份“开张”以来,截至今年6月底,金融

超市达成意向融资276.9亿元,业务成交302笔,成交金额50多亿元。

天津科技金融中心是由天津市科委和天津高新区管委会共建,天津市金融局和天津证监局大力支持,第三方机构负责运营的科技金融综合服务平台。平台以提高科技型中小企业成长力为方向,深度整合拟(已)挂牌企业、新三板、新三板、拟主板企业,同时整合投资机构、银行、金融中介服务、深交所、上交所、股转系统、区域股权市场、政府机关等相关资源,服务科技型企业成长。

济南高新区的“金融超市”如何运作?目前,新兴服务业发展中心正在对多种“金融超市”的发展模式进行分析,通过吸取各种模式的优点,结合高新区特点走一条适合高新区企业发展的“金融超市”之路。据悉,高新区“金融超市”计划落户汉峪金谷新金融大厦。

本报记者 修从涛

## “访企业,解难题” 企业服务月活动启动



新兴服务业发展中心工作人员走访企业了解企业所需。

本报记者 修从涛 摄

为践行“零时间,零距离,全方位,无死角”的服务理念,进一步了解企业需求,帮助企业解决发展过程中遇到的难题,近日,高新区新兴服务业发展中心启动“访企业,解难题”服务月活动。

8月1日,新兴服务业发展中心投资促进部、企业服务部、规划发展部三个部门联合走进山东产权交易中心,通过交流座谈了解企业的经营发展情况,以及企业在发展中遇到的问题及所需要解决的问题。山东产权交易中心即将迁入汉峪金谷,新兴服务业发展中心相关负责人对于企业咨询的扶持政策落实、产业规划等问题进行了解答。

今年,新兴服务业发展中心把打造全生命周期企业服务体系作为园区的亮点工作之一,将不断搭建载体平台,

提升服务手段,在企业成长、发展、壮大的全生命周期,满足企业生产经营需求。企业服务月活动期间,新兴服务业发展中心还将持续走访企业,设身处地了解企业需求,真心实意解决企业难题,用实际行动践行“全心全意为企业服务”的理念。

企业融资难融资贵,园区积极打造金融超市;企业人才短缺,园区积极进行人才储备,建立专家人才库;企业开拓国际市场难,园区引进相关机构助其研究分析问题,量身定制切实可行的办法……在服务园区企业上,济南高新区新兴服务业发展中心提出了“零时间,零距离,全方位,无死角”的全生命周期企业服务理念,努力打造新兴服务业发展中心的竞争力。

本报记者 修从涛