



# “园内事项园内办”从愿景变成现实

## 章丘：启用企业服务中心，擦亮创新发展名片

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
 记者 支倩倩 通讯员 安旭生

### 打通工业类项目 全生命周期服务流程

据悉，明水经济技术开发区企业服务中心，是济南市功能区首家企业服务中心，开创了功能区建设企业服务中心的先例。明水经开区企业服务中心旨在进一步简化优化审批流程，破解服务企业“堵点”，提升服务企业质效，打造高质量服务企业办事平台。企业服务中心共设置业务办理区、便民服务区、涉外服务港、智能自助区、金融服务区5大区域。业务办理区是综合办理省市区三级权限审批的人工服务窗口，配备专业的工作人员，可为企业提供全流程审批等多项服务；便民服务区拓宽了审批服务渠道，可提供日间自助式便捷服务，还能现场补充容缺材料，满足多种服务需求；智能自助服务区，设置了济南政务服务、税务登记等自助终端，24小时不打烊，可满足任何时段商事、税务登记等方面的服务需求；涉外服务港，为开发区独有的特色服务，主要为外籍人员和团体出入境提供相关服务，致

3月9日，章丘区举行国家级明水经济技术开发区企业服务中心揭牌暨“企业服务观察员”聘任仪式。这既是开发区服务企业的又一突破，也是章丘落实改革创新要求、优化营商环境、擦亮工业强区、乡村振兴齐鲁样板、国家级明水经济技术开发区、齐鲁科创大走廊、文旅名城5张创新名片的务实举措。



济南市行政审批服务局党组书记赵寿娟和明水经济技术开发区党工委副书记、主任黄波为“国家级明水经济技术开发区企业服务中心”揭牌。

力于为外籍人员打造温馨港湾；金融服务区将线上政务服务引到线下，打造企业与管委会、企业与金融机构交流沟通的专属区域。工业经济是明水经开区的主责主业。工业类项目审批服务是企业服务中心的核心内容。启用仪式上，明水经济技术开发区与区直有关职能部门签订了《行政

审批服务职能协定书》，35项工业类项目审批权限交由开发区实施，贯穿了项目立项、施工许可、竣工验收直至投产达效的全过程，将打通工业类项目的全生命周期服务流程，“园内事项园内办”的愿景变为现实。下步还将设置流动服务车，推动审批服务进园区、进企业、进工地、进车间，实

现阵地服务和流动服务互补相融的服务模式，打造“共商、共建、共享”平台，进一步提高办结效率、降低企业成本，切实提高企业的体验感、获得感和幸福感。

### 聘请30名服务观察员 让惠企政策落地生根

服务企业质效好不好，企业最有发言权。“我一定履行好职责，对开发区企业服务效能进行有效监督，积极建言献策，协助开发区做好助力经济发展、为企业服务的主责主业。”企业服务观察员代表、华润雪花啤酒(济南)项目执行组组长王军在发言中说。

为进一步提高服务效能，提升服务企业的针对性，明水经济技术开发区以“企业满意不满意”作为检验工作的标准，聘请了30名企业服务观察员，对服务内容、服务过程、服务结果进行监督评议。同时，将依托企业服务中心，持续优化服务环境，承接用好审批权限，建立贯通工业类项目的全生命周期服务流程，与区政务服务大厅实行差异化、特色化服务，提升服务主动性，坚持广泛走访企业，倾听企业心声，认真把企业生产经营各环节吃准摸透，精准有效帮助企业解

决困难问题，提高审批效率，跑出服务企业“加速度”。落实落细惠企政策，加强与市级企业服务中心的无缝对接，全面梳理解读国家和省市区各级惠企政策，落实政策“一口办理”，建立企业“免申即享”机制，最大限度送政策上门，持续增强企业获得感、幸福感和安全感。未来将逐步整合开发区服务企业职能，把服务工作与企业需求充分结合，搭建从新建项目、技改项目、科技人才、政策落实等方面的立体化服务体系，通过实行“一号申请、一窗受理、一网通办、一次办成”的一站式服务流程，让“免申即享”等惠企政策在开发区落地生根，让企业在“润物细无声”的温馨温暖环境中发展壮大。

服务是营造良好营商环境的关键。章丘将举全力支持明水经济技术开发区发展，坚持以服务企业发展为中心，紧扣时代脉搏，紧贴企业感知，秉承热心服务、耐心解答、细心指导、精心审批、诚心帮助、放心满意的“六心”原则，进一步整合各级各领域更多涉企服务职能，集成线上线下更多服务渠道，提升服务主动性，跑出服务企业“加速度”，打响擦亮“明心成事，服务如水”服务品牌，奋力营造一流营商环境。

# 为难题“兜底” 为百姓“发声”

## 章丘“小网兜”疑难会商平台让基层社会治理驶入快车道

福泰小区业主反映小区内存在高空抛物、基础设施损坏等问题，经“小网兜”会商后已由章丘区住建部门、双山街道监督小区物业整改修理；某大型商超就网友曝光反映的售卖临期食品、餐饮管理不力、售后服务不到位等问题，经“小网兜”调解后已经整改完成……从顺利调解群众矛盾纠纷到妥善处理网络热点舆情再到破解难题办民生实事，细数章丘“小网兜”疑难会商平台创造的这些名场面，其背后离不开的，是强大智能的先进技术、创新完善的流程机制以及各部门工作人员的密切配合、辛勤付出。



小到五六人，多到十几人，让会商范围纵向到底、横向到边。

人民议事厅里，一场“圆桌会议”正在区社会治理综合服务中心工作人员的主持下召开。某新建小区业主、区住建局、物业管家、开发商、法律专家、心理咨询专家……涉及这项疑难工单的“当事方”及“服务管家”围坐一堂，为业主反映的新房漏水问题找原因、想办法、解难题。办理民生实事，此刻有力度，更彰显温度。“这起矛盾纠纷能够解决，很大程度上要得益于‘小网兜’的强大包容性，它不仅能够为大家提供一个面对面商议的平台，更能将同类事件中包含的所有利益方划定界限、明确责任。”区住建局法制科的韩永春科长在会商结束时这样说。

“兼容并包”是很多参与过会商的工作人员给“小网兜”的

共同评价。这是一个为基层治理难题全面“兜底”的平台，“小网兜”疑难会商平台上线以来，处理办结的疑难工单已经超过500件，其中涵盖了建筑渣土、线杆隐患、违章建筑、垃圾清运、设施损坏、纠纷调解等六大类基层治理突出问题，会商成功率和办结率均达100%，集中解决了一批百姓身边的“急难愁盼”问题。

### 多元专业 碰撞出智慧火花

在传统的基层治理模式中，一些牵扯多部门办理、责任边界不明晰的“疑难杂症”总是存在相互推诿、反复回退、长期挂起的现象，如何让基层社会治理更专业、更精准、更有力度？章丘区

社会治理综合服务中心联合区司法、编办等部门制定《关于推进基层治理线上线下“多商量”工作的实施方案》，搭建起“小网兜”疑难会商平台，在机制运行、流程运转、人员配备上下足“绣花”功夫。

专业平台“兜底”、专业力量“发声”，“小网兜”为治理难题精准“把脉”、对症“开方”。福泰小区业主反映小区内存在高空抛物、卫生清理不及时、基础设施损坏等情况，“小网兜”会商平台将工单推送给承办单位后，区住建部门、双山街道第一时间主动认领工单，督促小区物业限时整治，小区面貌焕然一新。“我们的‘小网兜’会商效率高，是因为平台已经把部门职责分解成了关键词写入系统，会商前能够自动比对关键词，推送必答部门、推荐承办部门，就像提前进行了‘云端把脉’一样，帮我们节省了大量的人力物力。”疑难会商平台的工作人员路涵这样说。

告别“单打独斗”的过去式，按下“多手联弹”的启动键，章丘“小网兜”疑难会商平台让章丘基层社会治理驶入“快车道”。“小网兜”创新“3+N”会商模式，区社会治理综合服务中心、区委编办、区司法局3个部门全程参与，承担发起会商、明确职责及监督执法等作用，18个镇街和各承办部门、协办单位“强强联手”，平等对话、汇聚力量，会商中不作为、慢作为、乱作为，假作为等形式主义、官

僚主义问题直接移交纪检监察机关调查问责。小到五六人，多到十几人、几十人的一次次会商，让群众感受到专业力量的“掷地有声”，更让会商范围纵向到底、横向到边。

### 缕缕“微光” 照亮了为民情怀

为了从根源上解决双山大街东侧的交通拥堵问题，章丘区两次组织召开专题会议调度事件处理进展。2月16日，区交警、住建、交运、水务、园林、规划、社会治理、政务服务等相关部门及房地产开发公司第五次坐到了一起，研究确定了路口交通改造提升的具体方案。这道事关群众切身利益的“考题”，如今交上了一张圆满“答卷”。

打开“小网兜”疑难会商平台线上群的会商记录，有为群众解决“吃水难”这样的身边事；有会商建筑垃圾、路面积水这样的“典型事”；更有一次性解决城区50个隐患井盖这样的“大动作”。翻看参与会商的每个角色，有区领导，有编办、司法、住建、环卫、交运等部门的工作人员，有相关企业负责人……不同的会商角色，诠释的是同样的为民初心。

“道虽迩，不行不至；事虽小，不为不成。”踏着春天的脚步，乘着章丘大地激荡的“新风”，章丘社会治理人正以踔厉奋发、笃行不怠，敢闯敢创、善作善成的劲头迈向未来。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
 记者 支倩倩  
 通讯员 李晨钰 宁新甜

### “一网兜办” 解决基层治理难题

“小事多，大事少，难事办不了”是基层治理工作中时常面临的困境。面对这些基层治理中的难点痛点，章丘“小网兜”疑难会商平台拟出解题策略：区社会治理综合服务中心基于全域汇集社会治理问题的“工单中心”搭建起“小网兜”疑难会商平台，将部门责任不清晰、办理结果当事人不满意、长时间得不到解决的疑难问题进行“一网兜办”。方式之变，引领实践之跃。