

“伴企服务”、“筹备期合伙人”机制……在青岛，一场场以需求为原点，以问题为导向的细微改革正在不断提高政务服务的温度与效能——

窗口服务，不只在“大堂”

□青岛日报/观海新闻记者 蔺君妍



办事窗口有了“复诊号”，让一项业务无需“事出多门”；工作人员走出窗口，边走边聊，在导服台到窗口短短一段路上，“聊”出群众办事新想法；项目还在运营筹备期，“合伙人”已经上门，对房产、主体、人员、设备等提供专业指导；办事窗口“搬到”历史城区现场，问题当面解答，证照当场办理……

政务服务窗口，是办事群众与政府部门打交道的“第一站”，直接关系到人民群众的获得感、满意度，也是检验作风建设成果、展现服务效能的“第一考场”。今年以来，全市各级审批服务部门将服务“小窗口”作为改革“突破点”，通过一次次发生在“窗口”却不止于“窗口”的“微改革”，不断推动服务窗口“向前一步”，不仅突破了物理空间上的界限，更在与办事群众的良性互动中延伸了服务的宽度与广度。

“微改革”优化办事“小循环”

在某些复杂业务中，“上午办一半、下午换窗口”曾是不少群众办事过程中的“痛点”。虽然市民中心早已推出延时服务，工作人员“风里雨里，都在等你”，可是当办事群众回到大厅重新取号后，却有可能被随机分配到另一窗口，面对陌生的工作人员。

“能不能还找上午那位工作人员帮我办？不然上午刚通过的事，下午又要重新说一次。”近日，在一次“我陪群众走流程”活动中，来办理协会设立预审业务的高女士向市行政审批局工作人员提出了这份小小的“不方便”。

经过现场“陪跑”团队协调，这名群众顺利在同一窗口办理了业务。高女士的个案，“换个窗口”就能解决，但“不方便”的背后，反映出的可能是更多群众的普遍感受。“无论之前有没有沟通过，我们的窗口工作人员都会耐心细致地为市民提供服务，但更换窗口和工作人员，确实提高了办事群众的沟通成本。”市政务服务和公共资源交易中心政务服务二处处长于葵说。

医院里有“复诊号”，患者做完检查后，还可以由同一名医生看诊，办事窗口是否也可以采用这样的机制，保证服务的连续性？为此，市行政审批局建立了“一事一人陪伴服务”机制，办事群众办理同一业务，再次到窗口时，无需重新取号，即可由首次服务人员跟踪到底，提供业务辅导、帮办代办、前后台对接、补齐补正、进度查询等全流程服务。

窗口的一次“微改革”，打通了流



- “一事一人陪伴服务”机制
办事群众办理同一业务，再次到窗口时，无需重新取号，即可由首次服务人员跟踪到底
- “服务阵地”前移至经营一线
“一类事”服务专员“下沉”街道便民服务中心，为周边商户开展增值化服务并现场问需
- “伴企服务”模式
在对普通业务和较复杂业务合理分流的基础上，变“被动等单”为“提前接单”，由专人提供一对一全程陪伴服务
- “筹备期合伙人”陪办机制
在项目筹备期就提前介入服务，围绕“高发问题”，提供专属的政策解读、流程定制等审批指导

程中的“毛细血管”，成为化解办事焦虑、提升服务效能的“良方”。于葵表示，随着“我陪群众走流程”活动的不断深入，市民中心还将坚持问题导向，从“小切口”入手，不断开展“微改革”，优化“小循环”，让办事流程更加顺畅。

变“人找窗口”为“窗口找人”

当下，政务服务窗口正从有形的窗口，变成有形窗口和无形窗口并存；从固定的窗口，变成群众的需要在哪里，窗口就服务到哪里。

市南区历史城区承载着百年老城的深厚历史底蕴，也因其独特的自然风貌和文化氛围，成为众多业态的选择。为更好服务文旅产业发展，市行政审批局充分发挥全市优化营商环境工作牵头部门作用，联合市南区推出历史城区文旅产业服务“一类事”，为经营主体提供配套服务。

5月20日至21日，市行政审批局、市南区行政审批局文旅产业“一类事”服务专员来到中山路街道便民服务中心，为上街里MALL签约商户开展增值化服务并现场问需，把“窗口”搬到了经营现场。

除了“走出去”服务，在政务服务中心，工作人员走出窗口主动问需于办事群众也已成为常态。

近日，徐女士来到李沧区政务服务中心，为她经营的李沧区云朵宠物中心办理“个转企”业务。“您不用去找窗口，过会儿窗口的工作人员会过来找您。”导服台取号后，徐女士在工作人员的引导下来到“伴企服务”专属等待区休息等待，没过多久，佩戴“伴企服务”标识的工作人员迅速赶来。

“个体工商户转型为企业，下一步可能还要扩展经营范围，需不需要今天一起把增项办上？”去往办事窗口的路上，工作人员通过平板终端了解了徐女士要办理的基本信息与业务类型，并主动“推荐”起了服务。在工作人员的提示下，徐女士选择将两项业务一并办理。

“传统政务服务以‘叫号—受理”

为核心，工作人员被动等待企业上门，群众要办什么就办什么，但其中个性化诉求和办事过程中的实际困难很难得到有效关注。同时，被动抽号模式下，若靠前号段为复杂业务，还可能出现后排群众“坐等一小时，办事一分钟”的情况。”李沧区政务服务中心工程师牛吉凯说。

在这样的背景下，“伴企服务”的新模式应运而生，李沧区政务服务中心在对普通业务和较复杂业务合理分流的基础上，变“被动等单”为“提前接单”，由专人提供一对一全程陪伴服务，将材料整理、预审、办理等环节一体化整合。同时，对大厅之外的业务范围，李沧区还设立了兜底团队，对接外部资源，解决企业办事中的“疑难杂症”，实现“进一门、找一人、办成事”。

此外，“伴企服务”还着眼于企业的全生命周期，建立起为期3年的长效陪伴机制，在服务结束后，工作人员会邀请企业加入专属微信群，配备专业团队实时响应咨询，持续支持企业发展。截至目前，“伴企服务”已累计完成服务1000余次。

人员走出窗口，服务随之延伸。从“人找窗口”到“窗口找人”，打破的是审批服务的边界，建立的是工作人员与企业相互信任的关系，也让工作人员在“几步路”的交流中更加精准地发现需求、制定办理方案。模式的转变，不仅是流程的“微调”，更反映出审批服务思路从“以审批为中心”转向“以服务对象为中心”、从“坐等上门、按章办理”转向“主动感知、量身定制”、从“按部就班走流程”升级为“带着责任解难题”的变化。

从“被动受理”到“主动陪伴”

房屋租好、设备齐备、人员到位，店铺却因不符合条件无法开业，对经营者来说，无异于晴天霹雳。硬件合规，是店铺开展经营的“硬要求”，现实中，群众往往习惯万事俱备后再提交审批，一旦不合规，就容易出现投资完成后却无法转入实际运营的困境。

为了避免投资“打水漂”，近日，市北区行政审批局印发《市北区重点

项目“筹备期合伙人”行动实施方案》，面向文旅、医疗、高危体育等社会投资较高的重点项目，针对房产、主体、人员、设备等硬性指标中的“高发问题”，提前在筹备阶段介入，提供专属的政策解读、流程定制、合规提示、要件预审等审批指导，为企业搭建起“防火墙”，避免因不满足强制要件导致无法转入实际运营或盲目整改造成的资源浪费。

在这一机制下，窗口工作人员通过“筹备期审批辅导”专属二维码，提前了解项目要件信息，与经营者缔结“合伙人”关系，建立一对一合伙人陪办机制，实行“一项目一专员一方案”，全程肩并肩帮办、一对一辅导，共同参与筹备工作中。

今年4月，位于市北区的某健身公司分店在市北区行政审批局和教体部门的共同指导下顺利勘验并通过审批。“由于这家分店涉及游泳池，属于运营高危体育项目，提前介入，能够为企业选址提供更多专业指导。同时，针对房产材料不够规范闭环的问题，我们也对其实行了容缺受理，帮助企业早获批、早运营。”市北区行政审批局社会事务科科长王璇说。

当前，青岛正在积极打造服务重大项目“金牌团队”，全力破解项目审批堵点、难点。而“筹备期合伙人”则是在“从无到有”的基础上，着眼项目运营“从有到优”，成为企业的“经营伙伴”，推动审批服务不断向项目生命周期的两端延伸。

“后续，我们还将从前期的项目服务总结固化出‘筹备期合伙人’知识库，借助AI工具辅助审批方案更加精准匹配、智能便捷，实现‘AI+知识库’双向赋能。”王璇说。

从“窗口内”到“窗口外”，从“被动受理”到“主动陪伴”，一场场以需求为原点，以问题为导向的细微改革正在不断提高政务服务的温度与效能，让“小窗口”释放出“大能量”。未来，随着服务理念持续深化，营商环境还将在更多“向前一步”的探索中，走出更广、更深的为民之路。

是园区靶向招商的重要落地成果和示范案例。

集成电路产业是青岛市重点发展的新兴产业，也是培育发展新动能、获取未来竞争新优势的关键领域。2022年11月，青岛市集成电路产业园在青岛自贸片区揭牌成立，是全市首批市级

省第二十六届运动会 青岛市代表团成立

□青岛日报/观海新闻记者 许诺
本报6月1日讯 1日，山东省第二十六届运动会青岛市代表团成立暨誓师仪式在市体育运动学校举行。副市长赵胜利向代表团授旗。本届省运会，青岛派出247名教练员、2010名运动员参加37个大项、943个小项的预赛比赛。在已结束比赛中，青岛市代表团获18枚金牌、8枚银牌、18枚铜牌，总分833分。

8月26日至9月5日，山东省第二十六届运动会将在临沂举行。青岛市代表团全体人员将奋勇争先，努力实现运动成绩和精神文明双丰收，持续巩固青岛竞技体育的全省龙头地位，全力彰显青岛一流体育风采。同时，统筹谋划青岛竞技体育长远发展，全力筑牢体育强市建设标杆，进一步树立青岛良好的城市形象。

青岛即将进入“三夏”生产时间 360余万亩小麦长势好于预期 6月中旬开启大面积集中收获

□青岛日报/观海新闻记者 余瑞新
本报6月1日讯 1日上午，全市“三夏”农业生产工作视频会议召开，分析当前生产形势，部署安排重点任务，动员各级各有关部门抢抓农时、及早行动，全力以赴打好打赢今年粮食生产“第一仗”。副市长高健出席会议并讲话。

360余万亩小麦长势好于预期，有望再获丰收。再有一周左右，青岛市“三夏”生产将从南到北、自西向东陆续展开，6月中旬全市开启大面积集中收获，6月下旬基本结束。当前，市农业农村部门已经提前做好农机调配、检修、保养和机手培训，全市7300多台小麦联合收割机整装待发，确保“三夏”生产高效有序推进。

服务专员“一路陪跑” 无人车项目快速落地

莱西紧盯高频办事场景，以沉浸式体验找差距、清单化整改补短板



□青岛日报/观海新闻记者 李德银 通讯员 魏康 于言朋
本报6月1日讯 “多亏了行政审批服务人员敢于创新，真心为企业着想，不然项目落地还不知要等多久！”近日，提起公司注册地落地之初碰到的难题，新石器(青岛)无人车智能制造有限公司公共事务部主任周洋仍忍不住感慨。

该企业是莱西市重点引进的新兴产业项目，主营无人车智能制造，亟待注册落地。可在办理企业登记注册业务时，青岛市登记注册业务系统内却找不到“无人车生产与制造”这个选项，怎么注册企业？

“系统里根本没有‘无人车生产与制造’这个选项，怎么注册企业？”莱西市政务服务大厅里，周洋盯着电脑屏幕，眉头拧成一团。“这一‘卡’，不知道要等多久。”周洋心里直打鼓。

“别着急，我们一起想办法。”说话的是莱西市行政审批服务局工作人员倪寿华。这一天，他正以“服务专员”的身份，在办事群众身边“陪着办、帮着跑”。

为了推动干部作风大转变，莱西市印发《市直机关“我到一线、换位体验”实践活动方案》，要求机关干部走出办公室，到改革发展的主战场去，到服务群众的最前沿去。

作为“沉下去”的干部之一，倪寿华全程跟着企业一起填信息、核材

料、走流程，沉浸式体验企业登记注册业务的每一个环节。这一“沉”，也“沉”出了待解的服务难题——新兴产业发展迅速，但登记系统的行业用语库更新滞后，导致企业登记注册受阻。

怎么办？莱西市行政审批服务局主动向上级提出申请——在登记注册业务系统中新增“无人车智能制造”特色行业用语。这一建议得到青岛市行政审批服务局的支持，系统迅速完成增补更新。

“这个新增的行业用语，不仅填补了青岛市无人车生产制造领域的登记空白，更从审批工作机制上破解了新兴业态企业的登记瓶颈。”倪寿华说。

选项卡一进系统，审批服务立刻跟进。莱西市行政审批服务局全程帮办、提速办理，高效完成新石器(青岛)无人车智能制造有限公司设立登记，第一时间核发营业执照，实现重点项目登记注册无缝衔接、快速落地。

这场“换位”，换出了思路，也换出了实效。莱西市行政审批服务局紧扣“高效办成一件事”改革主线，将“换位体验”融入政务服务各领域；在工程建设领域，对施工许可、质量安全监督登记等手续采取建设项目开工“一件事”集成服务，以“陪着办、帮着跑”的姿态，一次性为西微雅食品有限公司办齐所有手续，让项目早进场、早开工；在服务乡村振兴一线，为望禾智慧农业产业有限公司、田益智慧农业科技有限公司提供OPC企业开办“一对一”陪同办服务，手把手指导申报流程，边发现问题边解决问题，助力新业态落地生根……

青岛探索工业废水资源化利用新场景 饮料企业废水变身 污水厂优质“碳源”

□青岛日报/观海新闻记者 吴帅
本报6月1日讯 继“啤酒废液”后，青岛污水处理厂又添“新口粮”。日前，中粮可口可乐饮料(山东)有限公司与青岛水务集团有限公司废水资源化利用试点项目正式签约，食品生产废水化身污水处理厂的碳源，实现工业高浓度废水资源化循环利用。这一项目是省内首个饮料行业废水资源化利用试点，成为继啤酒行业成功实践后的跨行业复制延伸，为食品加工行业绿色转型开辟全新路径。

近年来，青岛持续探索工业废水资源化利用，聚焦食品加工行业废水特点，精准破解行业治污痛点。食品行业生产废水普遍含有有机物含量高、可生化性好、无重金属及有毒污染物的特性，是污水处理过程中稀缺的优质生物质碳源。以往，多数生产企业需专门配套废水处理设施来处理这些高浓度废水，耗费大量电费、药剂费以维持污水达标排放，而城市污水处理厂为满足水体脱氮除磷需求，稳定生化处理效果，需常年外购工业复合碳源，运营成本居高不下，形成“企业治污高投入、污水厂补源高消耗”的行业共性问题。

如何破解这一行业难题呢？早在前期探索阶段，青岛已率先在啤酒行业落地高浓度生产废水协同处置模式，打造了全国行业标杆案例。而相

较于啤酒废水，可乐生产废水水质更加稳定、污染物结构简单、生化降解难度更低，适配污水厂生化处理需求。依托前期啤酒废水回用积累的技术经验与管控体系，合作双方将优化输送管控、水质监测、应急处置全链条，将生产废水进行简易预处理，剔除悬浮物、杂质后，通过密闭输送管道转运至污水处理厂，作为天然碳源用于污水净化处理。

青岛水务集团环境能源有限公司有关负责人表示，此次合作跳出传统末端治污思维，以资源循环为核心，打通工业生产与市政污水处理的联动壁垒，是兼顾生态效益、经济效益与发展效益的创新尝试，实现企业降本、污水处理提效与绿色减排协同推进的“三赢”局面。

据测算，项目正式投用后，每年可实现12万吨生产废水资源化循环利用。在成本层面，合作双方年度合计减少运维、药剂、采购等各类成本40余万元，实现双向降本、互利共赢；在生态层面，废水资源化利用可减少企业污水深度处理能耗，降低生产端碳排放，同时优化市政污水处理工艺，提升城市污水处置效能，进一步改善区域环境质量；在行业层面，打破了啤酒行业的应用局限，完善了低污染轻工行业废水循环利用体系。

■中科亿海微电子可重构AI芯片研发设计中心项目 ■上海为旌科技智能计算芯片北方区域总部项目

西海岸新区集成电路产业迎来“芯”成员

□青岛日报/观海新闻记者 王凯
本报6月1日讯 青岛集成电路产业再迎新军。记者从西海岸新区获悉，中科亿海微电子可重构AI芯片研发设计中心项目与华通创投、西海产投基金、安义诺瑞基金签署投资协议，即将落户西海岸新区；上海为旌科技与华通集团、青发汇金成功达成融资合作，智能计算芯片北方区域总部项目落户青岛自贸片区。

可重构AI芯片研发设计中心项目由中科亿海微电子科技(苏州)有限公司投资，总投资约1亿元。项目计划建设AI芯片研制公司，业务定位面向机器人、无人机及自动驾驶等应用场景，突破存算一体、高速互联、异构集群计算等关键技术，重点研制高效能比、低延迟的AI专用推理芯片。

中科亿海微电子科技(苏州)有限公司，由中国科学院“可编程芯片与微系统”研究领域的科研与产业化团队成立。作为一家高新技术企业，中科亿海微电子以“可编程逻辑IP核与EDA工具”为技术特色，以FPGA、自适应SOC、可重构计算系统等产品设计与服务为主营业务。

上海为旌科技是国内头部集成电路设计企业，主要聚焦中高端端侧AI芯片研发设计，深耕集成电路领域十余年，熟练掌握5nm先进工艺芯片设计、人工智能加速器等SOC关键核心技术。企业已拓展海康威视等国内数家头部企业，并深度合作国内主流车企、智能硬件与专业视觉设备厂商，客户覆盖智慧安防、智能驾驶、AI终端等多个赛道。

落户青岛自贸片区的智能计算芯片北方区域总部项目，定位为上海为旌科技北方区域中心，总投资约2亿元，将重点布局智能计算芯片研发业务，并统筹承担山东、华北、东北等区域市场销售及经营结算工作。

山东首个LNG冷能梯级利用项目在董家口经济区启动实施 投运后年发电量可达2600万千瓦时

□青岛日报/观海新闻记者 王凯
本报6月1日讯 记者从董家口经济区获悉，日前，中国石化青岛LNG接收站完成冷能梯级利用示范项目招标定标工作，进入详细设计及施工建设阶段，成为山东省首个LNG冷能梯级利用项目。

该项目总投资约1.08亿元，将新建一套冷能梯级利用专用装置，创新融合低温单朗肯循环工艺、高效中间介质换热技术两项关键核心技术。项目挖掘LNG气化过程中清洁能源价值，冷能发电系统可精准回收LNG气化释放的低温冷

能，稳定转化为清洁能源；冷能空调系统采用高效中间介质换热技术，可直接为厂区及配套建筑提供稳定冷源。

项目投运后，其冷能发电模块年发电量可达2600万千瓦时，冷能空调模块可削减外网电力消耗800万千瓦时，同时助力减少二氧化碳排放。项目率先实现LNG接收站冷能发电与冷能空调梯级利用，努力达成LNG冷能资源化、规模化、综合化利用，将为天然气储运设施绿色低碳转型探索新路径。

高水平新兴产业专业园区，规划面积13550亩，重点发展集成电路制造、设备、封测、研发设计等领域。成立三年多以来，园区相继落户思锐智能、中微创芯、方益科技、贝斯兰等60家重点企业，总投资1969亿元，集成电路产业集群发展态势初步形成。