

制度创新破障 “暖南”服务赋能

看市南区如何以政务服务之进促营商环境之优

**开局“十五五”
奋斗正当时**
青岛新担当

“拿下新年第一证的好彩头，对我们企业是一份惊喜，感谢‘暖南·融易帮’。”元旦假期后的首个工作日，在市南区行政审批服务局企业开办一窗式服务专区，真情优恋信息技术咨询(青岛)有限公司相关负责人张女士拿到了崭新的营业执照。节前，她通过“暖南·融易帮”云客服平台的“视频帮办”功能，在专员“屏对屏”指导下高效完成申报，如愿高效领到了执照。

这一幕，是市南区行政审批服务局日常工作的一个缩影，也是市南区持续优化区域营商环境的一段切片。站在“十五五”规划开局之年，这个现代服务业高度集聚、楼宇经济蓬勃发展的核心城区，正以一场持续的自我革新，将行政审批系统性重塑为高质量发展的“助推器”，书写着政务服务赋能经济活力的新篇章。

破障碍降成本 创新打通市场准入“高速路”

市场准入是经营主体参与经济活动的起点。市场准入的畅通，直接关系到区域经济的活力与多样性。市南区的改革，首先便从破除制度性障碍、降低交易成本入手。

根据2024年实施的《山东省市场主体住所(经营场所)登记管理办法》，住宅转商用需提交全体利害关系人一致同意的证明材料。征求相关业主同意的过程，让部分创业者望而却步。市南区行政审批局创新推出市场主体住所(经营场所)登记便利化预备案2.0模式，主动对接物业、街道，为住宅性质的商用楼宇提前备案商业、办公用途证明及全体利害关系人签字，后续入驻企业无需再重复提交相关材料。目前试点工作已在国华大厦等5处楼宇开展，精准助力部分企业化解了选址难题。

准入的便利，不止于“住”。市南区企业现在可通过“经营范围自主公示”服务，从包含4.3万余条事项的特色经营项目标准化数据库中，自主勾选、排序并公示“智能机器人研发”“工业互联网”等新兴产业事项，这让企业的业务展示更加灵活、精准。同时，“一址多照”模式让同一地址经物理分割后可登记多家企业，为初创公司和小微企业降



张女士(右)领到市南区新年第一张营业执照。市南区行政审批局供图

低了办公场地成本。

此外，市南将面广量大的个体工商户餐饮店的新办、变更、注销整合为“一件事”，在全区任一街道便民服务中心即可“一次办好”，审批时限压减60%。“真没想到，开办一家个体餐饮店能这么省心。”市民李先生开办天晟吉祥烤鸭店，从提交材料到拿齐证照，仅用了两个工作日。一系列减材料、减环节、减时限的“组合拳”，实质是政府以主动的制度创新，为企业换取了宝贵的时间和机会成本。

优体验提效能 升级构建政务服务“温暖港”

规则畅通之后，服务体验成为感知营商环境的“温度计”。市南区的实践表明，真正的“快”与“好”，离不开数字化赋能与服务模式的系统性重塑。

咨询，是办事的起点，也容易形成堵点。为避免堵点形成，通过升级打造“暖南·融易帮”数智化咨询平台，市南区与青岛市民中心实现了电话咨询跨层级“一键互转”。办事人拨打市级热线66200000咨询市南业务，话务员可直接无缝转接至市南专线66200507。2025年9月至12月，这种高效联动已完成双向转接事务2100余件。

人工坐席繁忙时怎么办？7×24

小时在线的智能客服补上了服务链，可将解答要点发送至办事人手机。更深入的变革在于，一个集成了山东政务服务网、“爱山东”APP等五个端口的“云咨询矩阵”已搭建。其中，山东政务服务网端口可提供“视频帮办”服务，专员通过屏幕共享，能“手把手”远程指导表单填写与材料准备，实现了从“线下跑腿问”到“线上面对面”的跨越。

看似寻常的工作流程还被注入人文温度。新年伊始，一场“新年启航·服务承诺”活动在青岛市民中心市南业务专区开展。审批专员们抽取写有服务理念“初心卡”，郑重写下个人年度目标：“优化业务讲解”“深化帮办代办，助力特殊群体无忧”……这些卡片被置于每个窗口，如同一面面镜子，映照服务者初心。在这里，高效与温暖并不“矛盾”，数字化智慧与人性化关怀共同编织出“暖南”服务底色。

延链条赋动能 增值服务培植产业“新生态”

当基础的准入与办事服务日益完善，市南区将目光投向了更远处：如何让政务服务超越审批本身，成为产业发展的“催化剂”和“营养剂”？答案在于延伸服务链条，提供精准的增值赋能。

市南区楼宇林立，经济“纵向”生

长，审批服务也跟着“上楼入户”。“我们深化拓展市南区‘政务服务+’联盟机制建设，将审批服务窗口前移至企业家门口，实现企业审批‘楼内事楼内办’。”据市南区行政审批局相关负责人介绍，目前海天中心等30家企业集聚、产业突出的楼宇、园区、商协会、银行已加入联盟，设立45个政务服务便民服务站，企业足不出楼即可办理高频业务，楼宇运营方也借此提升了招商吸引力，形成了互利共赢生态。

市南区的服务触角还在向着重大项目和企业主动延伸。依托“金牌团队”服务机制，市南区为重点项目量身定制“一项目一清单”审批方案。服务团队已为11个省市重点项目提供全周期跟踪，并主动上门对接西镇片区改造、市立医院改扩建等项目30余次。在青岛旅游集团新增观光客船餐饮服务中，市南区为其创新定制了“一照多址、一船一证”的专属方案，助力“青旅东海号”等新船快速投入运营。此外，还助力欧力士、巨量引擎等60余家招商引资企业顺利落地，充分发挥政务服务市区融合一体化优势。

市南业务专区的“暖南·融易帮”增值服务区，是增值赋能思维的集中体现。这里不仅为复杂疑难业务提供定制化“会诊”，也提供“普惠型”个性化帮办代办服务。市南区行政审批局的“角色”也在向主动服务、共谋发展的企业“合伙人”不断转变。

“十五五”时期，高质量发展是首要任务。优化营商环境，并非一时一地之策，而是一场关乎政务服务持续优化、助力城市高质量发展的“持久战”。市南区的营商环境，根植于“破障”的勇气，体现于“易办”的智慧，成就于“赋能”的格局。辖区以持续的制度创新回应市场主体期待，以有温度的服务提升群众获得感，以延伸的增值服务与区域经济同频共振，这份便民利企的初心，正汇聚成推动核心城区在新征程上破浪前行的强劲动能。

青岛晚报/观海新闻/掌上青岛
记者 张璇

“梯”升幸福 4个月更换74台老旧电梯

崂山区金家岭街道用特别国债为居民解决“出行烦心事”

本报1月9日讯 4个月更换74台老旧电梯，惠及居民2394户，崂山区金家岭街道成为我市率先完成首批国债支持老旧电梯更新的街道，让小区居民曾经的“出行烦心事”落地为“稳稳的幸福”。

“老年人多、信息接收慢，政策讲不透，工作就推不动。”街道相关负责人介绍，为把政策和方案讲明白，街道采用现场办公、微信群推送、明白纸发放的方式，把国债补贴政策、电梯更新流程转化为“大白话”。与此同时，建立“电梯现状红黄绿三色台账”，清晰标注每

台电梯的问题、业主诉求和资金缺口，为74台电梯精准匹配更新方案。成效随之而来，石老人社区集体出资32万元，补齐该小区40台电梯的资金缺口；溪谷美寓小区业委会、物业和电梯安装公司联合出资2.4万元。4个小区业主支持率均超90%，为项目推进奠定坚实的群众基础。

“电梯换什么品牌？钱怎么分摊？”这是业主最关心的问题。街道坚持制定《业主表决事项指引》，明确资金分摊、品牌选择等7类必表决内容。上门

走访，书面征求意见，电话告知，让每位业主都能参与决策。老百姓心里有底了，为推动电梯更新，街道成立工作小组，将74台电梯更新任务分解给16名责任人，做到“人人有担子、事事有回音”，确保项目推进“不卡壳”。

安全方面，街道要求安装企业落实“一梯一预案”，配齐围挡、扬尘控制设施，严格执行风险辨识、安全交底、持证上岗等规定。针对电梯事故等潜在风险，街道及时走访3家电梯安装企业，强调安全要求、排查隐患，实现施工零

事故。同时，通过小区公示栏、微信群实时更新设备到货、施工进度等信息，邀请业主代表担任监督员，形成“街道督导、企业自律、居民参与”的三方监督网，让电梯更新全过程阳光透明。

如今，74台新电梯已全部投入使用，平稳运行的电梯解决了居民“上下楼难”的痛点，“梯”升幸福，成为超长期特别国债政策落地见效、基层治理为民的生动实践。

(青岛晚报/观海新闻/掌上青岛
记者 陈小川)