



为深入贯彻落实市委、市政府“百名科长大家评”和“我为企业办实事”活动，泰安市行政审批服务局在全系统开展“比服务、比业务、比学习、比作风、比成效”为主题的“首席服务官大比武”活动，并分期推出首席服务官亮诺承诺。敬请关注！



工程规划领域首席服务官段勇

坚持“有解思维”深化制度改革 助力建设项目审批跑出“加速度”

我叫段勇，目前负责工程规划科工作，科室主要承担立项审批，用地预审与选址意见书、用地规划许可证、工程规划许可证核发，牵头各部门联合办理竣工联合验收、核发竣工规划核实合格证、竣工土地检查核验业务等业务，并牵头负责重大投资项目“绿卡”制度的实施。2022年，我将紧紧围绕在局党组周围，时刻坚持以人民为中心的理念不动摇，坚持“有解思维”，深化制度改革，凝心聚力谋发展，攻坚克难谱新篇，助力建设项目审批跑出“加速度”。



市场准入领域首席服务官李隆疆

持续深化商事制度改革 营造更优市场主体发展环境

我叫李隆疆，是泰安市行政审批服务局市场准入科科长。市场准入科主要负责权限内企业注册登记及相关事项的办理；涉及市场监管、商务等市场准入方面的行政审批服务事项的办理；企业营业执照以及涉及市场监管、商务等市场准入方面生产经营资质的注销、撤销、撤回等工作。2021年市场准入科紧紧围绕全局中心工作，持续深化商事制度改革，牵头全市营商环境考核企业开办指标相关工作，全市企业开办便利化水平再创新高。



项目建设领域首席服务官程虎

聚焦流程再造 创新技术赋能 大力推进工程建设项目审批制度改革

我叫程虎，是泰安市行政审批服务局项目建设科科长，科室主要承担负责施工许可、人防、公用市政有关事项，城市建筑垃圾处置等事项的审批，以及建筑业企业、勘察设计院单位、监理单位等业务，并牵头负责工程建设项目审批制度改革和营商环境“办理建筑许可”指标工作具体实施。2022年，我将牢牢把握“登高望远、奋力争先”总目标不动摇，进一步增强使命感、责任感，以扎实有力举措全面做好科室各项工作。

一、深入实施流程再造，以担当

一是以升级为主旋律，打造“绿卡”制度3.0版本。为服务新型工业化强市发展布局，在前期运行的基础上，对要素保障、流程再造、审批创新、政策倾斜等方面进一步深化升级，打造“绿卡”制度3.0版本。力求在制度创新上“一竿子”插到底，政策保障上“到边到沿”，项目服务上“细致入微”，全力打造求真务实的“绿卡”专享政策，助力重大投资项目快速落地见效，让“绿卡”制度在新型工业化强市发展中发挥更大、更突出的作用。

二是以创新为主旋律，实施规划设计方案审查创新提升。为着力解决工程建设项目审批减环节、压

时限难题，实施规划设计方案审查创新提升。通过加大系统开发力度，在工程审批系统中开发程序模块，将规划设计方案审查纳入工程审批系统和全流程时间管理；实行规划豁免清单制和告知承诺制管理，明确免于办理建设工程规划许可、设计方案审查项目范围；推行设计方案“联合审查”，确保方案精准修改、快速获批。目前，该做法已列入省“揭榜挂帅”名单，下一步我们将以此为契机，进一步提升工程建设项目审批制度改革的成效。

三是以落实为主旋律，持续深化“一窗受理”改革。将“一窗受理”作为便民利企的重要抓手，细化工

作措施，强化业务培训，深入实施颗粒化拆分，以“最小颗粒”为尺度，将科室业务进行合理拆分，使管理和服能够深入每个办事情景；细化“零基础”模板打造，在表现形式上采取可视化、图表化等通俗易懂的形式，进一步提高“零基础”模板的直观性。同时，对审查要点、注意事项、规范文本等进一步规范完善，确保“一窗受理”改革，改出成果、改出实效，最终达到“无感审批”。

四是协同作为主旋律，推进项目竣工分段联合验收。加强部门协作，以协作形成合力，以协作简化程序，以协作优化审批。深度挖掘联合验收潜力，按照“进度相似、并联子营业执照为基础，将市场主体的各类电子证照信息归集于企业名下，实现电子营业执照和涉企电子证照、电子印章“一照汇集”联管联展联用。将全程电子化企业登记档案、纸质档案与电子营业执照关联，实现法定代表人通过电子营业执照小程序查询、下载、打印企业登记档案。

三、深化简易注销改革，畅通市场主体退出机制。结合“分类注销”改革，按照“能并联的并联、能即办的即办、能网上办的网上办、不能即办的一次性告知补充手续和流程”的要求，进一步精简文书材料、优化流程，完善企业注销“一网服务”，为市场主体提供规范化、标准化的注

打包”原则，将联合验收分为先期联合验收和后期联合验收，根据项目进展情况实行分阶段实施，分阶段办理，提升工作效能。扩大竣工联合验收范围，积极协调体育、教育、民政等部门，将体育健身设施、幼儿园、社区养老验收等纳入联合验收，使项目验收时间进一步缩短，项目验收成本进一步降低。

2022年是我市新型工业化强市发展战略的开局之年，站在新起点，期待新作为，工程规划科将秉持为民初心，践行利他使命，坚持“有解思维”，持续深化制度改革，以扎实的工作成效向人民汇报，请人民监督。

销登记服务，降低注销成本。

四、规范登记许可行为，提升行政许可审批能力。进一步落实行政许可告知承诺改革，对作出承诺符合条件、材料齐全的及时许可。推进行政许可“跨省通办”“全省通办”。加强许可档案管理。密切跟进特种设备检测类、计量类政策文件的修订工作，加强业务培训，为市场主体办理相关业务提供最大便利。

五、加强登记数据研究分析，为政府决策提供数据支撑。充分发挥市场主体登记职能优势，加强对市场主体发展的趋势分析，提高大数据分析水平，为政府宏观决策提供有效数据支撑。

2022年市场准入科将继续依法依规做好涉企经营许可审批工作，认真贯彻执行各项优化营商环境改革举措，切实巩固改革成果，确保各项制度在全市市场准入领域按照改革要求落实到位。

一、聚焦市场主体发展，持续优化营商环境。贯彻落实《市场主体登记管理条例》，全面实施市场主体经营范围规范化登记。延伸企业开办“1545”服务模式，进一步梳理、查找市场准入领域营商环境的堵点、难点问题，抓住关键点，提出、制定切实可行的政策、制度。持续落实“证

照分离”“一业一证”“证照通办”“三联办”“全域通办”改革。实施企业全生命周期服务集成化改革试点，对企业开办、企业准营、企业变更、企业注销涉及的事项进行系统集成，通过整合、精简申请材料以及流程再造，实现企业全生命周期集成化、场景化服务，做到“一事思维、一链办理、一照汇集、一码通行”。

二、推进电子证照应用，持续优化企业开办服务。从市场准入科现有行政许可入手，完善电子营业执照身份验证和证照信息共享功能，在受理、审核全过程推广企业电子亮照亮证。同时拓展电子营业执照在政务服务、商业活动等场景的应用。以电

互联互通，扩大“免申即享”事项覆盖；推进“系统+线下”相结合模式，常态化开展“体外循环”“隐性审批”问题整改；常态化开展社会投资简易低风险项目审批，打造3个环节全流程优质服务。

三、完善提升工改系统，用线上办提升服务。进一步细化建设项目7类流程图，进行差异化配置并固化审批事项，切实提升审批事项覆盖率，确保建设项目全流程网上申报，全过程在线监督；强化审批事项监管，通过系统监管及日常督导等方式，全面降低审批事项逾期率，提升审批效率；切实加强工程审批系统应用，及时掌握不同区县工

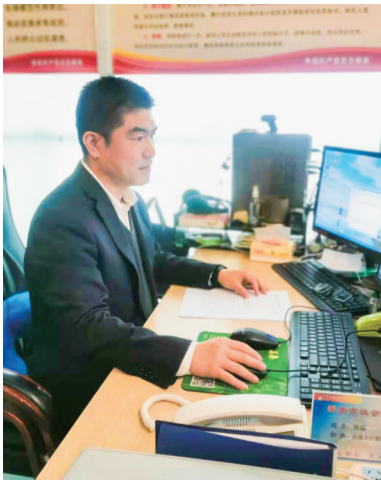
程建设项目审批系统使用情况，针对问题进行督导，提升建设项目线上办便利度。

四、升级完善企业库，用大数据实现减负。以便民利企为出发点，进一步升级工程建设项目链条企业证照库，在现有电子证照的基础上，将建设项目链条产生的其他证照、批文等全部纳入证照库范围；建立企业材料库，实现项目单位各类申请材料通过系统提交后自动归集至材料库。后期项目单位申报其他事项可直接对申请材料、证照批文等进行复用、调用，大幅度减轻项目单位申报负担。

五、大力推行智慧审批，用技术

提升便利。围绕为企业和群众“降门槛、减负担、增便利”这一目标，以“有解思维”、流程再造为突破，以数据共享为抓手，结合当前疫情防控和“不见面”审批要求，充分发挥“AI+RPA”技术优势，实现住建领域资质审批由人工判断转为数据库甄别提取、系统智能判定，全力打造“智慧审批”“无感审批”样板，不断压缩办事环节，提升审批效能，进一步提升企业和群众满意度。

人勤春来早，奋进正当时。项目建设科将秉承“审批至简、服务至善”理念，落实“有解思维”，狠抓制度创新和流程再造，担当作为，为推进新型工业化强市建设贡献审批力量。



人社服务领域首席服务官侯磊

激发改革加速度 打造优质高效的人社服务窗口

我叫侯磊，目前负责泰安市人社局大厅管理工作组工作。市人社服务区设有21个服务窗口，承担142项人社综合业务。近年来，我们以深入开展“放管服”改革为契机，以不断提升服务质效为目标，为民务实、改革创新，创优实施人社“全领域综合柜员”，倾力打造“四精八同”服务模式，创设“我来办”服务专窗，显著提升了人社窗口服务的群众满意度。

一、聚焦民生办实事，用心树立“4S”人社服务品牌。为了让群众办事“省心、省力、省时、省事”，创新

打造了“4S”人社服务品牌，通过建立“三无两集中”服务模式，实现人社服务随时办、随地办、随事办、随心办。“三无两集中”即：无差别服务、无障碍服务、无证明服务，工作力量、业务经办向服务大厅集中、向基层和中心工作中集中。一是随时办，通过推行即时办结制、错时工作制、限时办结制，实现工作日服务全时覆盖，办结时限压缩20%以上。二是随地办，加快人社自助服务终端推广应用，健全完善终端服务功能，自助服务终端在各县（市、区）服务大厅、全市所有乡镇（街道）人社所全面部署使用。三是随事办，以群众和企业需求为导向，优化再造

服务流程，清理证明材料，推进“一链办理”“一次办好”，实现所有人群全程无差别服务。四是随心办，在服务大厅开通VIP服务室、绿色通道服务窗口，建立畅通服务“双50强”企业和服务“特殊人群”绿色通道，针对不同人群的服务需求，提供个性化、便利化、特色化人社服务。

二、改革创新出实招，倾力打造“四精八同”服务模式。以数据应用共享为支撑，以优化业务流程为抓手，全力打造“四精八同”服务新模式，即遵循“精简、精心、精准、精致”的原则，以“同城、同标、同质、同效”为目标，通过“同员、同链、同网、同台”实现人社服务质效提升。首先，

打造综合柜员、电话柜员和流动柜员，不断提升“一次办好”服务能力，推动实现同员办。其次，构建“一链办好、一次办好、一体办好、一心办好”4种服务模式，推动实现同链办。再次，挖掘业务经办资源，提升网办“深度”；拓宽服务平台渠道，提升网办“广度”；完善信用评价体系，提升网办“信用”；延展服务协作网络，提升网办“速度”；聚焦服务自主推送，提升网办“温度”。

三、群众办事路少跑，创设“我来办”服务专窗。落实人社服务“快办行动”，在“打包办、提速办、简便办、一链办”的基础上，推出了“我来办”服务。在大厅创设“我来办”服

务专窗，采取“专办员+值班长”服务模式；专办员全天候专窗坐岗，日常专职接待群众、帮办代办等服务事项；值班长由大厅管理办干部轮流兼任，负责对上协调、对外联络，指导专办员处理疑难杂症。推出“我来办”服务以来，6项社保业务实现全省通办，10项社保业务实现跨省通办，人社“电话柜员”实现了24小时人工服务，社保待遇、社保卡挂失和密码修改等19项高频业务实现了电话来访咨询转办不过夜，实现厅外业务“帮代办”，科室业务“协调办”，审批业务“催快办”，网上业务“陪同办”。



不动产登记和交易领域首席服务官刘咏梅

深化改革谋发展 锐意创新求突破

我叫刘咏梅，是市政务服务中心不动产登记和交易服务区的首席服务官。不动产登记和交易服务区承担市区不动产登记和交易业务的权属调查、申请受理、审核登簿、收费发证、档案查询、司法协助等工作，年均办件量10万余件。2021年，我们紧紧围绕优化营商环境登记财产指标实施“三减一加”工程，在时间、环节、成本3方面做减法，在便利度上做加法，实现了不动产登记和交易工作的效能提升和服务创新。

2022年，我们将继续坚持以市场主体和群众满意度为目标，对标国际标杆城市，以“有解思维”为指引，巩固提升既有优势，补齐补强短板弱项，进一步优化流程、压缩时限、创新机制，以“小窗口”推动服务“大提升”，力争我市不动产登记和交易工作更上一层楼。

一、开展登记财产指标建设成效对标，持续优化营商环境。继续保持优化营商环境的紧迫感和使命感，秉持“三不减”原则，即目标不减、要求不减、人员不减，进一步强化责任担当，持续发挥登记财产指标的牵头抓总作用，明确年度主要目标任务，攻坚克难，多措并举，推动登

记财产指标跑出泰安“加速度”。

二、提升“一网通办”平台服务能力，打造24小时不间断网上办事大厅。不断优化“一网通办”操作系统，拓展平台功能，借助大数据平台人脸识别、电子签名等技术，通过部门之间的信息共享，持续打造网上申请、网上预约、进度查询、网上缴税、网上登记信息查询、网上开具登记证明、地图查询等功能齐全的“24小时不打烊”网上办事大厅。

三、主动靠前服务，实现“交房、交地即办证”工作常态化。将不动产登记服务环节前置，主动协调住建、税务等部门，做好材料收集、税费缴纳等前期准备工作，实行项目

跟踪工作机制，在住建、自然资源分局、局属科室等相关部门设立联络员，按月报送项目台账，建立全市范围的“交房、交地即办证”项目进度表，提前对接企业，全程跟踪服务，规范开发企业行为，从源头控制新的房地产历史遗留问题的产生，让“交房、交地即办证”成为泰安不动产登记“标配”。

四、打通与水电气热过户联办关键环节，让群众轻松办理“家务事”。深入开展“我为群众办实事”及登记“泰效率”便民“心服务”实践活动，继续优化不动产登记与水电气热过户联办机制，通过流程再造“一个窗口、一次申请、一套材料”，

让群众“最多跑一次”，便可轻松完成所有过户手续。同时确保信息的真实性，减少各专营单位审核时间，提高工作效率，打造出了双赢局面。

五、用好帮办代办企业专窗，助力我市经济高质量发展。用好帮办代办企业窗口，为企业办理不动产登记业务开辟绿色通道，提供“一对一”精准化服务，避免企业多跑腿、走弯路。企业在专窗办理不动产登记业务时，各惠企政策“免申即享”，转移、抵押等业务做到“即受即办、全程代办、即办即走”，进一步提升企业办理不动产登记的满意度，以实际行动助力我市经济社会高质量发展。

办力度，优化营商环境，完善共治格局，提升征管水平。

四、聚焦线上缴费方式，做好社保费征收工作。全面落实社保缴费业务“一厅联办”“一窗通办”，围绕“推改革、统模式”推进灵活就业人员通过政务平台实现社保经办、缴费业务线上“一键办理”，避免资料重复报送、数据重复录入，为广大缴费人提供更加便捷、安全、高效的缴税渠道。规范优化退役士兵、帮扶人口、低保对象、特困人员等重点群体征缴服务，探索社保缴费“适老化”改造，满足老年人、残疾人等特殊群体缴费需求。



税务领域首席服务官刘延震

持续推进便民办税春风行动 擦亮泰安税务名片

我叫刘延震，是泰安市政务服务中心税务窗口首席服务官。税务窗口主要负责不动产登记征税、国有土地使用权出让收入征收业务，新办企业工商登记信息查询确认、Ukey发放、发票领用业务，市直灵活就业人员、机关事业单位社保费、残保金征收业务。

2022年税务窗口将持续推进“便民办税春风行动”税费服务措施落实落细，坚持“以纳税人缴费人为中心”的服务理念，将优化“营商环

境”作为一号工程、头号任务，着力通过“智慧税务”等先进手段，在流程再造、业务整合、制度创新上进一步优化，为实现新阶段泰安现代化强市建设贡献税务力量。

一、稳定、完善和优化便民措施，切实加强和练好“内功”。“首问负责”，延伸业务范围。设立首问负责兜底专窗，只要群众咨询或前来办理，无论是否属于窗口业务，均能做到能办则办，不能办就做好有效指引。延时便民服务，延伸服务空间。窗口安排各区域制定延时值班表，满足临近下班时间群众的办税缴费需求。提供帮、代办以及上门服务，延伸服

务空间。结合市行政审批服务局要求，窗口成立了税务管家团队，为有需求的办事群众、单位提供帮、代办以及上门服务。深化社保掌上缴费资讯站应用力度，建立“社保掌上征收资讯站”微信群，由专人推送掌上缴费教程，解答问题，将现场缴费群众逐步转化为线上自主缴费人，提供远程线上帮、代办服务。

二、深化完善不动产登记税费“一窗办理”。对内加强监督检查，完善“不动产业务申报作废台账”“二手房交易契税优惠台账”等5本台账，并定期核查、复盘，通过建立起规范化、精细化的风险防控机制，

把窗口打造成“清风团队”“保险窗口”。积极对接自然资源部门，整合业务需求，加快推进不动产登记涉税业务的“一窗办事”，提高不动产交易“非接触式”办税覆盖面。

三、加强国有土地使用权出让收入征收业务团队建设，完善共治格局。有序做好国有土地使用权出让收入划转后的风险防控工作，着力提高国有土地使用权出让收入征收等非税业务团队的专业素质和能力，构建标准规范的非税收入征管流程，加大与行政审批、公共资源、自然资源等部门间系统互联互通的广度和深度，加大业务联办、一网通