



首席服务官大比武

亮诺践诺监督台



泰好找
泰省事
泰快捷
泰满意

为深入落实市委、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！



勘验评审领域首席服务官丛中 扎实推进勘验评审 持续推动 开拓创新 助力审批服务提质增效

我叫丛中，目前负责勘验评审科工作，科室主要负责贯彻落实现场勘验、专家评审等工作的法律法规和政策要求，组织制定勘验评审工作规章制度，优化和创新勘验评审机制，为行政许可及关联事项提供现场勘察、技术论证等相关服务。2022年，勘验评审科将抓牢、抓实各项工作，持续优化提升勘验评审机制，创新工作举措，推动勘验评审向深、向细开展，为审批服务提供更加有力的支撑和保障。

推行远程勘评。推进流程再造提升行动，实行“云勘评”和视频勘评，开发勘验评审系统功能，借助“互联网+政务服务”，实现线上申请、在线沟通、远程勘评、实时视频、同步录屏、自动上传、在线反馈，提升勘验评审工作规范化、标准化、数字化、便利化和透明化水平。通过远程指导、远程勘评，助推远程验收和“不见面审批”。在保障勘验评审质量的前提下，逐步扩大远程勘验评审范围，让企业群众享受到更加优质、高效、便捷的审批服务。

推行勘评合一。针对涉及同一申请人的多个勘验评审环节，为申请人提供“捆绑打包”勘验评审，把

原来的多个勘验评审环节合并为一个环节，由“串联式”勘验评审改为“并联式”，同步实施现场勘验和组织专家评审，一并出具现场勘验报告和评审意见，不再多头、多次勘验评审，化解勘验评审资源浪费、战线长和企业多次跑、成本高等问题，从根本上达到为企业减负的效果。

推行联动勘验。针对涉及多部门、市区两级实施的现场勘验，建立部门、市区协作联动机制，明确各自工作内容、工作流程、职责分工、标准要求等，打造“数据共享、协作联动、统一勘验、各负其责、限时办结”的工作模式，压实工作责任，形成工作合力，确保落地、落实，化解企业

群众“上下跑”“多头跑”和耗时长问题，切实增强企业群众获得感、提高企业群众满意度。

开辟勘验评审绿色快速通道。对重点建设项目的勘验评审主动对接、超前介入、精准辅导，实行“零等待、加速跑”，打造“急事急办、特事特办、优先安排、随到随办”服务模式，最大限度地压缩勘验评审时间，助推项目快速获批，早开工、早建成。

推行前置服务。改变以往勘验评审的被动服务模式，在企业群众咨询或申请时，通过线上线下多种方式，第一时间了解现场情况，精准辅导企业群众做好准备工作，确保现场符合勘验评审条件，避免出现

无效、重复勘验评审。实行前置勘验评审，打破传统的“先受理、后勘验评审”模式，梳理适用前置勘验评审的事项，将勘验评审环节由受理后调整至受理前，用足、用实前期准备时间，压减后期办理时间，助推“受理即拿证”。

持续推进规范化、标准化建设。总结评估勘验评审机制运行情况，修订勘验评审《工作制度》和《实施细则》，动态更新《现场勘验目录清单》和《评审目录清单》。进一步细化、量化勘验评审标准，提高勘验评审标准的科学性和操作性，实现“零差别”勘验评审。



交通窗口首席服务官王雷雷 创新服务方式 持续提高人民 群众满意度

我叫王雷雷，是泰安市政务服务中心交通窗口首席服务官。交通窗口设有3个服务窗口，承担交通领域61个政务服务事项，年办件量2万余件。窗口服务群体多为道路、水路运输从业人员及公交卡办理人员。2022年，窗口将以新大厅搬迁为契机，紧紧围绕增强市场主体和人民群众的获得感，积极打造交通政务服务“零跑腿、全方位”的服务模式，全面动员、全员参与，扎实推进举措创新、服务流程再造、服务能级提升等，努力打造更美服务

窗口。

围绕现场办事需求，优化政务服务。改进工作作风、优化政务服务环境，提升服务效能，在作风转变上要见实效，在优化营商环境上要见实效，在优化营商环境上要见实效，全力打造交通服务新形象。在日常工作薄弱环节和存在的问题方面，组织全体工作人员进行深入学习和认真领会，以“一次办好”改革为抓手，持续推进服务流程再造，细化工作措施，充分从办事企业或人员立场出发，主动对接，提高一次办结率；加强工作人员的业务学习，及时掌握最新的政策法规，增强政务服务意识，规范政务服务行为，提升服务

质量；对照法律法规进一步梳理权力事项，从环节、材料、时限等方面发力，最大限度地做到能减则减、减无再减，优化办事流程，提高行政审批效率。

坚持服务群众导向，优化窗口细节服务。转变观念，变被动为主动。把为民、利民、便民作为工作的出发点和落脚点，增强服务意识，不断总结经验，形成灵活多样、行之有效的工作方法。特别是针对一些道路运输从业人员业务知识、跨省通办操作业务不熟的情况，工作人员做到主动靠前，热情服务解释，实行帮代办办等，必要时建立快速“绿色”审批通道。

拓展道路运输从业人员跨省通办事项范围。推进政务服务跨省通办，是转变政府职能、增强政务服务能力的重要途径。2021年，实现了道路运输从业人员从业资格补发、换发、变更、注销及诚信考核等5项高频服务事项跨省通办，2022年，这项工作仍将继续开展，进一步扩大办事事项范围，推行预约办、帮代办、异地办等多种办件方式，热点事项跨省通办、高频事项“同城待遇”，常态化实施全领域、全流程不见面办理，推进服务提质增效，解决从业人员异地事项办理“多地跑”“往返跑”问题，在降低群众办事成本的同时，进一步巩固数字化改革

成果。

加快推进交通运输电子证照推广应用和在线核验等新举措。在经营性道路客货运输、道路危险货物运输、巡游出租汽车和网络预约出租汽车等领域，全面推广道路运输经营许可证、从业资格证与道路运输证的电子证照应用。加快推广应用道路运输电子证照和跨省互认，实现道路运输电子证照全覆盖。紧密对接国家和各省政务服务平台及网上便民政务系统、移动客户端和微信公众号，进一步拓宽道路运输证照监管与服务应用范围，实现业务申请办理、电子证照领取、出示及证照信息核验等功能。



民政窗口首席服务官高伟 优化窗口服务作风 提升政务 服务效能

我叫高伟，是泰安市政务服务中心民政窗口首席服务官。民政窗口主要办理社会团体负责人备案，民办非企业单位、社会团体、基金会3类社会组织的印章、银行账户备案，慈善组织公开募捐备案等业务。

2022年民政窗口将秉承民政“以民为本、为民解困、为民服务”的工作宗旨，坚持系统观念，强化有解思维，大力倡树“严、真、细、

实、快”工作作风，坚决贯彻“审批至简、服务至善”服务理念，以为群众办事为出发点、以群众满意为目的，搭建服务高效、廉洁规范、依法行政的便民服务平台，持续提升窗口政务服务水平，为泰安建设新时代现代化强市贡献民政力量。

优化流程，精简手续，在“快”字上下功夫。严格落实“一门集中”“一链办理”“一次办好”等服务机制，持续推动窗口事项“减环节、减材料、增便利”，不断优化审批流程，精简材料，减少办事群众跑腿次数。简化社会组织负责人备案

办理流程，由原来的受理、初审、审核、批准、通知发证5个环节压缩为受理、审核、发证3个环节，精简申报材料，减少申请材料在不同审批权限人员之间流转的时间，有效压缩办理时限，减轻办事群众负担，做到申报材料齐全有效，窗口即申即办，一次跑腿、一次办好。

全程网办，贴心帮办，在“效”字上下功夫。为实现营商环境更优化、审批速度更快捷、群众办事更满意，窗口以群众需求为导向，从“线下跑”向“网上办”，“分头办”向“协同办”转变，坚决扛起责

任、密切协调，当好服务群众的“联络员”，及时分析解决堵点、难点问题，凝聚强大工作合力。社会组织备案工作实现全程网办、贴心代办。群众申报材料遇到困难，窗口主动服务、靠前服务、延时服务，帮助办事群众进行网上申报，做到即申即办，当好化解困难的“指导员”，不断提升办理效率。

提升效能，服务民生，在“质”字上下功夫。最好的公务是服务。践行“有求必应、无事不扰”的服务理念，严格落实首问首办负责，一次性告知、限时办结等服

务制度，窗口服务做到咨询解答耐烦，多问询、一口清、一次准、讲明白、能认同，优化窗口政务服务环境，提升群众办事便利度、舒适度；推行办理流程和服务标准化、规范化，为群众提供更加明确、清晰的办事指南；抓拓展服务，灵活解决服务对象适时所需。本着保证质量的原则，实施业务办件由承诺件变即办件，变串联为并联，变平行为并行，尽可能缩短办理时限，显著提高政务服务质量和效率，最大限度地满足广大群众的办事需求。



城市管理局窗口首席服务官马庆平 持续深化改革 营造更好的服 务环境

我叫马庆平，是泰安市城市管理局驻市行政审批局服务窗口首席服务官。受市城市管理局委托，按照市行政审批服务局相关要求，具体负责以下行政许可事项的工作运行：

城镇污水排入排水管网许可，市政设施建设类审批，工程建设涉及城市绿地、树木审批，城市大型户外广告设置审核，因工程建设需要拆除、改动、迁移供水、排水与污水处理设施审核，在街道两侧和公共场所临时堆放物料、搭建非永久性建筑物、构筑物或其他设施审核，在城市建筑物、设施上张挂、张贴宣传品审批，关闭、闲置、拆除城市环卫

设施许可，城市建筑垃圾处置核准，从事城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输、处理服务审批，特殊车辆在城市道路上行驶审核，城市绿化工程设计方案审批，改变绿化规划、绿化用地的使用性质审批，夜间产生环境噪声污染的连续建筑施工作业许可服务指南，古树名木档案和标记的许可（行政确认），外立面装修审批。

在首席服务官这个岗位上，我牢固树立城市管理为人民的服务理念，主动适应社会发展新常态，坚持科学发展和改革创新的理念，不断提升为民服务水平。

（一）协调服务窗口与行政审批服务局之间的工作关系，配合市局相关科室的审批工作，形成工作合力。

明确城市管理局服务窗口在审

批服务局的职能对接，服从大局，加强协作，全力配合行政审批服务局做好窗口服务工作，严格按照审批服务局日常管理和考核制度要求服务窗口工作人员，协调审批服务局为市局部分工作的顺利开展提供保障。

（二）积极推进窗口服务“流程再造”。

调整后的服务窗口按照审批提速、服务提质、形象提升、让企业和群众满意度增强为目标，重新制定窗口规章制度，与审批服务局和市局业务科室共同梳理制定审批流程，明确办理清单，印制审批流程《办理指南》，为群众办理业务提供清晰指引。建立健全服务窗口规章制度，编写《服务窗口规章制度汇编》，进一步细化和完善窗口各项制度，把标准化的理念、原则、方法运

用到审批服务各个环节。

（三）惠民政策法规。实行“首问负责制”，继续推行贴心代办服务，做好群众的“店小二”。提高服务质量，打造敢于负责、高效务实的工作作风，群众来办业务，第一个被询问的工作人员必须要负责到底、引导到底、指导到底，直至彻底解决办事群众的问题。推出贴心代办、容缺后补服务，通过进店入户、面对面宣传、手把手指导等方式，为不方便来服务大厅办理审批业务的服务对象提供上门服务。服务窗口及时制定疫情期间建筑垃圾处置现场勘验的工作方案。引导群众线上办理，办事群众只需通过电话、微信、邮箱等方式进行申报，工作人员告知所需材料，办事人员将所需材料以邮件形式发送给窗口

工作人员，窗口工作人员再根据申请迅速组织人员进行现场勘验，将结果以电话和邮箱的方式告知服务对象，以实际行动筑起安全保障线，确保服务工作稳妥有序开展。

截至目前，贴心代办、容缺后补和“不见面”办理服务共咨询796件，受理服务492件，办结492件，获得了办事群众的一致好评。

（四）积极开展“三问、三送”惠企服务活动。

服务窗口全力以赴转作风、优服务、提效能，于2021年10月开始开展“三问、三送”惠企服务活动，通过采取电话回访、短信微信推送、上门走访3种形式向企业问计、问需、问效，送政策、送服务、送温暖，全面提高企业满意度，营造良好的“亲商”环境。



市场监管局窗口首席服务官王芳 诚信服务为群众 敬业奉献 展文明

我叫王芳，目前负责泰安市市场监督管理局政务大厅管理工作，市场监督管理局设有3个服务窗口，承担12项综合业务，在过去的这一年里，市场监管局窗口始终坚持以建设“服务企业、群众满意”的窗口为宗旨，按照“便民、规范、高效、廉洁”的原则，认真做好外资登记、商标注册受理、专利权及商标权质押、医疗器械产品备案

等工作，将“马上就办、一网通办、贴心代办、一次办好”的工作要求真正落到实处，窗口致力为企业和群众提供更加优质、高效的服务而不懈努力。

一、优服务、助发展，全力优化营商环境。

以“最多跑一次”为牵引，以高质量发展为目标，深入实施“企业开办全流程零成本一日办结”，市场准入更为便利、企业注册更为简便、经营范围登记更为规范、政务服务事项更为清晰。积极推进告

知承诺事项扩面增量、审批服务提质增效，持续完善企业注销“一网通办”。围绕优化营商环境，全力以赴保障好市场主体，商事制度改革更深入。

二、热情服务，便民利企。

国家知识产权局商标业务泰安受理窗口承接国家知识产权局赋予的商标注册、续展、转让、缴费等一系列服务事项。窗口入驻市政务服务中心后，实现了商标注册、变更、缴费等相关业务就近办理、“一窗通办”。新窗口设立

启用以来，截至2021年底，共受理知识产权相关业务咨询800余人次，发放相关资料1200余份，办理商标注册、缴费等业务470余笔。其中，共办理商标质押15件，在全国296个窗口中位列第19位；质押金额14.4亿元，位列全国窗口第10位。来窗口办理业务的企业经常对市场监管局窗口工作人员说：“商标业务窗口的设立，让我们感到既省心又省事，工作人员的服务态度好、办事效率高、业务能力强，是真心实意为企

业办实事、办好事。窗口的成立对我们泰安企业来说是一大福利，更是一项实实在在的便民惠企之举。”

2022年，市市场监管局政务大厅窗口将继续秉承“热情服务、便民利企”的服务宗旨，想企业之所想、解企业之所忧，不断提高服务质量，提高企业的满意度，增强企业的获得感，为营造良好营商环境贡献自己的力量。



司法局窗口首席服务官宋绍玉 登高望远学先进 积极作为 再创新

我叫宋绍玉，是市政务服务中心司法局窗口首席服务官。去年以来，司法局窗口管理工作围绕公法服务工作目标，在局党委的正确领导下，以大厅窗口工作标准化、规范化管理为基础，以政务服务“好差评”及文明服务礼仪推广为重要抓手，以凝心聚力、踏石留痕的精神状态，不断强化措施，加大管理工作力度。在疫情防控时期，窗口工作人员作风纪律、文明服务意识明显增强，司法局大厅窗口工

作秩序、环境秩序、人员精神面貌焕然一新，得到了审批服务局领导和办事群众的一致好评。2021年度，司法局窗口被评为年度红旗窗口，30人次被授予服务标兵，为局政务服务窗口各项业务工作开展和创新奠定了良好的基础。

以严格日常管理为抓手，确保大厅平稳有序运行，把司法局窗口各项考核、排名在大厅名列前茅作为亮点工作来抓。紧紧抓住现场管理这一核心工作不放松，时刻提高警惕，确保不因服务态度和作风纪律问题被媒体曝光、被暗访组通报，不发生恶性投诉事件，确保大厅公

法服务工作健康、有序运行。认真学习、落实考核制度，窗口工作做到了严谨、规范、科学，更加适合窗口管理工作实际。

创新担当，以服务全市优化营商环境为要务，严格落实政务服务“好差评”制度，率先在进驻大厅单位中制定《泰安市公共法律服务大厅值班工作制度》，推动公法服务工作走向规范化、标准化。政务服务“好差评”是窗口承担的考核任务，为此，窗口把为优化全市营商环境提供优质公共法律服务作为重中之重，践行“审批至简、服务至善”服务理念，去年9月中旬

制定了《泰安市公共法律服务大厅值班工作制度》，引导窗口工作人员规范服务、主动服务、靠前服务、温情服务，从办成转变为办快、办好、办满意，为我市营商环境建设助力。同时，以优化营商环境为动力，突出服务职能，全面实施了“窗口无否决权”，审批事项“三减一并”“一窗受理、一件事一链办”等优化营商环境事项。以优化营商环境为目标，不断提高服务质量。推行标准服务、深化便民服务、提供温馨服务，文明服务礼仪在窗口内蔚然成风，工作人员文明服务意识不断增强，促进了各项业

务开展。今年以来，司法局大厅窗口行政审批事项已办理31件，法律援助办理案件805件，公证接受咨询202人次，办理公证92件，律师接受法律咨询2550余人次，充分发挥了服务经济社会发展的职能作用，也受到了审批局领导和广大市民的好评。

2022年度工作任务任重道远，下一步，司法局窗口将按照年初制定的工作目标，以更高站位、更宽视野、更大格局谋划开展工作，凝心聚力、攻坚克难、埋头苦干，奋力开创新局面，为推进我市经济社会发展高质量发展提供坚实法治保障。