

乳山市人民政府办公室
印发关于深化营商环境改革构建“民事
无忧·企事有解·政事高效”
服务品牌的实施方案

乳政办发〔2025〕5号

各镇人民政府，市政府各部门、单位，滨海新区（银滩旅游度假区）、经济开发区、城区街道办事处，各市属国有企业：

为贯彻落实《山东省关于塑强“民事无忧·企事有解·政事高效”服务品牌深化营商环境改革创新实施方案》（鲁政办发〔2025〕4号）和《威海市关于构建“民事无忧·企事有解·政事高效”服务体系赋能“威海营商行”品牌升级实施方案》（威政办发〔2025〕11号）文件精神，深化营商环境改革，现将《关于深化营商环境改革构建“民事无忧·企事有解·政事高效”服务品牌的实施方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

乳山市人民政府办公室

2025年7月25日

（此件公开发布）

关于深化营商环境改革构建“民事 无忧·企事有解·政事高效” 服务品牌的实施方案

为深入贯彻落实国家和省、市关于推进政府职能转变、“高效办成一件事”和深化营商环境改革工作部署，持续打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，实现“民事无忧·企事有解·政事高效”，结合我市实际，制定本方案。

一、总体目标

坚持以人民为中心的发展思想，聚焦市场主体关切和群众需求，深入推进民事、企事、政事三大类集群服务场景建设。通过持续创新服务模式、优化办事流程、强化数字赋能，加快推进政务服务增值化改革，不断提升城市宜居宜业宜商水平，着力打造具有乳山特色的营商环境改革样板，实现营商环境迭代升级。到2027年，完成100个“一件事”服务场景优化升级，形成一批具有乳山特色的标志性改革成果，乳山市营商环境品牌影响力显著提升，“民事无忧·企事有解·政事高效”的现代化政务服务体系全面建成，企业群众办事创业便利度大幅提高，城市综合竞争力持续增强，为高质量发展提供有力支撑。

二、主要任务

（一）深化“民事无忧”服务体系，构建全覆盖、高品质民生服务新格局。聚焦个人全生命周期，围绕“生老病养”“衣食

住行”“安居乐业”等方面，整合优化结婚、教育、医疗、出行、就业、养老等公共服务资源，打造“一站式”便民服务平台，推动民生服务从“有”向“优”转变，切实提升群众获得感、幸福感、安全感。

1.提升婚育户服务水平。推进结婚落户“一件事”改革，实施身份信息变更“一件事”改革。实行结婚登记“每日办”服务。优化生育保险省内异地直接结算流程，将产前检查、生育津贴申领等业务纳入省内异地直结体系，实现生育医疗费用异地就医“一站式”结算。完善育儿补贴申领便利化措施，鼓励托育机构开展体验式及临时托、计时托等多样托育服务，满足不同家庭需求。不断拓宽居民身份证、流动人口居住证等电子证照的应用范围与场景。

2.提升医疗健康服务水平。深化医疗就诊“一件事”改革。推动检查检验结果互认共享平台应用，推进医疗机构结果互通共享。推进“血费减免零跑腿”服务模式。优化院前医疗急救服务体系，打造“上车即入院”快速救治通道。积极探索更加便民的医保支付模式，推行“医保刷脸支付”。提升企业职业健康水平，开展职业卫生分级分类执法试点项目，构建县乡联动的职业健康管理体系。增加临时停车位供给，推行就诊“预约停车”。推动国际门诊建设，提升外籍人员就医便利度。

3.提升退休养老服务水平。推动退休、养老服务、个人身后“一件事”改革。推动智慧养老院建设，加强养老机构预收费监

管。开展居家和社区基本养老服务提升行动，推进养老床位、医疗床位、家庭养老床位、家庭病床、安宁疗护床位“五床联动”模式。优化老年助餐服务体系，探索可持续运营新模式。

4.提升住房保障服务水平。深化住房公积金个人住房贷款、公租房申请及既有住宅加装电梯“一件事”改革。实施住房贷款“商转公”“商转组”业务“一窗受理、一次办结”。实现偿还异地公积金贷款提取公积金线上办理。创新“物业+”服务模式，鼓励物业企业构建线上线下生活服务生态。推广二手房交易资金监管平台，规范房屋交易流程，保障交易安全。推行水电气暖“一房一号”，实现“一号交费”掌上便民服务。

5.提升消费供给服务水平。推进家电、手机、汽车等换新补贴“一件事”改革。做好“威海信用付”产品推广工作，实现“先享后付”消费方式。强化重点领域“预付费”监管，用好消费维权服务站，公示线上诉求反馈渠道二维码，拓宽消费诉求反馈渠道。

6.提升交通出行服务水平。推动小客车新车上牌、二手车交易“一件事”改革。推广文体场馆在线预约便民服务。深化定制公交和“响应式公交”服务模式。全面对接“鲁通码”，实现全市公交线路“一码通乘”。实施特殊群体公交卡“自动年检”。加快充放电示范站点布局，拓展车网互动技术应用范围。优化交通事故处理机制，推行“一站式、集成化”高效调解模式，深化柔性化、人性化交通执法举措。积极融入威海“千里山海精品海上

航线”品牌打造，深化交通与文旅产业协同发展。

7.提升教育服务水平。推动教育入学“一件事”改革。进一步优化城乡中小学校办学条件，试点推行中小学校园智慧食堂建设。建立教研员“点对点、一对一”指导模式并完善“定点录制”制度，提高名师优质资源的共享率，深入实施“威海名师辅导讲堂”提质行动。积极吸纳第三方参与学校课后服务工作，拓展课后服务供给。推动特殊困难学生“免申即享”。鼓励校外培训机构进校园开展公益性体育文化艺术指导。

8.提升创业就业服务水平。推动个人创业、灵活就业“一件事”改革。推广应用“家门口就业”线上平台，健全发展零工市场和社区就业服务站，构建15分钟就业服务圈。开展“数智就业”服务区建设，实现个人创业担保贷款“掌上办”。优化农业农村创业就业服务水平，推进农药经营、生鲜乳收运、农机上牌“一件事”，探索农资经营“一件事”改革。

9.提升出入境服务水平。推进外国人来华工作“一件事”改革。推进“离境退税+购新补贴”联动模式，优化外籍来华人员支付服务。积极融入威海入境首站服务体系，集成景点预约、手机卡办理、移动支付等一站式服务。推动国际航线船舶船员换班“合作查验、一次放行”联合查验互认模式。

（二）升级“企事有解”服务模式，打造精准化、智能化企业服务新生态。聚焦企业发展全链条，围绕准入准营、要素保障、权益保护等方面，优化商事登记、行政审批等办事流程，健全融

资、用地、人才等要素供给机制，完善知识产权保护、纠纷调解等权益维护体系，为企业提供全周期、全方位的优质服务。

10.推动市场准入便利化。严格落实国家市场准入负面清单制度，常态化开展市场准入壁垒排查清理。做好多语种营商环境宣介和涉外政策发布工作。落实市场准入效能评估制度和外商投资企业准入前国民待遇和负面清单管理制度。积极推动个体工商户转型升级为企业的“一件事”集成改革。探索医疗机构跨区域变更执业场所由“注销+新办”程序优化为迁出地与迁入地协同的“变更登记”制改革。探索实行食品经营许可证同址同业主体变更登记承诺制改革，推动“一件事”向“一类事”转变。

11.推动工程建设项目审批便利化。推行建设项目开工、固定资产投资项目审批、5G基站建设“一件事”改革。探索城市更新项目审批服务标准化、建筑垃圾道路运输“集成办”创新。推动建筑单体赋码落图，实现工程建设项目“一码通行”。打造建筑企业资质智慧化审批服务新模式。探索开展涉水许可“菜单式”集成审批。推进工业项目“建成即使用”，推行工业园区企业“开门即接电”模式，推动项目加速建设。

12.推动信用体系建设与应用。拓展“信用+”便民惠企应用场景，打造信用暖心食堂、信用超市等信用服务场景。深化信用修复“三书同达、协同联办”工作机制，提升信用修复质效。配合做好企业合同履约领域信用监管，做好政务诚信监测工作。完善防范化解拖欠中小企业账款长效机制，支持法院开展党政机关、

国有企业拖欠民营企业中小企业账款案件专项执行。

13.推动跨境贸易便利化。推进二手车出口等跨境贸易“一件事”改革。创新跨境电商“组货人”业务模式，培育跨境电商公共海外仓，推广落实保函电子化、关税保证保险等试点政策，降低企业担保通关成本。优化外贸船舶进港作业流程，最大限度减少锚地等待，散杂货船舶直靠率达到90%，实现外贸货物高效接卸运转。落实预约联合登临检查机制，实现通关和物流操作快速衔接。

14.推动企业退出便利化。开展企业简易注销中“四险一金”联检的创新性改革，进一步优化注销异议反馈机制。按规定推动“僵尸企业”有序退出市场。深化企业破产处置府院联动机制。完善庭外重组和预重整衔接机制，探索建立破产案件涉税事项办理及税费政策支持制度。

15.推动土地资源高效配置。支持开展混合产业用地项目运营和改建，在符合国土空间规划不突破项目计容建筑面积的前提下，依法依规合理调整规划用途和比例；支持在详细规划编制中，在满足规划指标总量控制前提下，科学确定用地兼容、混合用地功能比例等指标。健全租赁土地办理工业项目工程规划、施工许可等审批机制。

16.推动企业税费服务便利化。完善线下多级税务服务网络，试点建设税务驿站。落实大企业税收事先裁定服务。通过电子税务局深化智能互动服务，实现纳税申报、税费缴纳等业务线上办

理。持续推进“非接触”“无纸化”退税，对符合条件的企业出口退（免）税“即报即审”。推进纳税信用评价结果和社会信用积分互认共享。推进重点外资项目税费服务团队“项目长制”。落实外资企业“一户一档”跟踪服务机制。

17.推动企业人才服务便利化。推动员工录用、员工离职“一件事”改革。实施青年英才集聚战略，构建“就业工作站+引才大使”驱动机制。升级“乳山—高校人才直通车”，持续开展“理想之城 筑梦乳山”系列活动，不断擦亮乳山人才品牌。落实“威海英才卡电子卡”服务机制，实现人才服务“掌上办理、扫码即享”。促进人力资源服务机构在境外设立分支，鼓励社会教育培训机构开展外籍人员培训服务。严防企业拖欠员工薪酬，构建和谐劳动关系。

18.推动金融服务精准对接。深入开展金融支持小微企业融资专项行动，引导信贷资金快速直达基层小微企业。推动公共数据授权运营，开发金融、保险领域数据产品。加快银行绿色化改造，推动设立专营部门，配备人员，引导金融机构提升绿色金融服务能力。推广知识产权、专利权类质押融资新模式，解决小微企业缺乏抵押担保难题。

19.推动科技创新成果转化。推进科技成果转化“一件事”改革。落实省、市加快科技成果转化措施，开展驻乳高校深化科技成果转化机制改革。开展省重大关键技术攻关项目指南建议征集推荐工作，鼓励企业牵头申报省重大科技创新项目。推动产业升

级、新基建等重点领域场景需求清单和新技术新产品创新服务能力清单动态更新、开放对接。支持科研院所向企业开放共享科研基础设施和科研仪器。推进“云上研发”新模式，推动科技成果高效转化。支持科研团队大胆探索，对因不可预见因素导致未实现预定目标的，不予追究科研失败责任，不纳入科研信用不良记录。加强国际科技交流合作，积极融入威海“中日韩”创新合作机制。

20.推动知识产权保护。依法严厉打击各类侵犯知识产权和商业秘密犯罪。完善海外知识产权风险防控体系，持续发布海外知识产权风险预警信息。推进数据知识产权存证登记制度，引导企业有效运用数据知识产权。加强对“乳山牡蛎”知识产权保护，深化“检护银蛎”品牌建设，建立“法检+协会+市场监管+N”联动机制，形成“乳山牡蛎”产业协同保护大格局。

21.推动企业合法权益保护。深化政法机关优化法治化营商环境提升行动，持续开展政法机关“进企业促发展”活动，实施政商交往负面清单制度与清廉民企建设指引，落实提升助企发展效能十条措施。强化涉企案件办理，规范跨区域涉企案件办理，建立涉企经济案件“快侦破、快追赃”机制。开展“趋利性执法司法”专项行动，强化侵犯企业合法权益犯罪案件监督。开展“清风护航”优化营商环境专项行动，精准整治破坏营商环境顽瘴痼疾。落实涉企行政规范性文件失效前提醒机制。推动独立保函置换财产保全机制，探索开展“带封过户”新模式。

22.推动促进公平竞争。推进政府采购行政裁决示范点建设，建立矛盾纠纷一站式化解机制，实现采购质疑、投诉、举报“一网通办”。创新建立“招标代理服务指数”制度，加强招标代理机构清单化管理和服务评价，健全招标代理电子信用档案，实现项目全流程电子留痕、服务实时评价、问题在线追溯。

（三）优化“政事高效”服务机制，建立数字化、协同化政务运转新体系。聚焦政务服务全流程，围绕诉求响应、涉企检查、政策直达等方面，健全12345热线接诉即办机制，推行“扫码入企”监管模式，推动政务服务增值化改革，实现政务服务效率提升、质量优化、满意度提高。

23.推进“无证明城市”建设。严格按照标准制发电子证照，开展数据质量专项检查。健全“一人一档”“一企一档”，丰富个人和企业数据“标签”。深化“鲁通码、社保卡、身份证、电子证照”多端融合应用，打造5个“无证明”创新场景。推进“一键复用”，推动实现政务办事、社会服务、民生应用等跨场景证照影像智能调取。

24.推进“无押金城市”建设。探索推进“无押金”制度改革，逐步取消图书借阅、人才公寓入住押金；支持通过信用承诺替代、对信用良好的主体免押金等方式，减免住宿、房屋租赁和市政工程项目投标押金等；推动医疗机构“先诊疗后付费”及免住院押金等“信用就医”模式；有序管理住宅装修等押金；依法规范巡游出租车风险保证金及用人单位入职押金收取行为。

25.推进“无人工审批”建设。配合推进人工智能赋能政务服务改革，加快建设政务服务系统人工智能大模型，实现办事流程智慧化导航与无人工干预智能核验功能。系统整合政务服务知识资源，配合做好优化智能问答和智能检索等服务。推动省市县一体化“数据直达服务”体系建设，推动高频高质数据按需精准回流。聚焦“高效办成一件事”重点事项落实，实现事项能办率达99%以上，好办易办率达90%以上。

26.推进政务综合服务效能提升。探索开展政务服务增值化改革，打造“企业之家”综合服务中心，为企业提供政策、法律、金融、科技、项目、人才等精准服务，实现政务服务从“便捷”向“增值”升级。推动基层政务服务场所建设，深化社会合作网点，以“政银合作”为突破点，在银行网点嵌入社保查询、税务申报、市场主体登记注册等高频政务服务，实现“政务+金融”一站式服务，并逐步向邮政、电信等场所延伸，打造便捷高效“1030”政务服务圈。建设政务服务数字驾驶舱，实现数据可视化分析。

27.推进企业资源“一网共享”。深化企业数据填报“一件事”改革。依托威海市基层数据服务平台，推进通用数据信息“网上直报”且“只报一次”。强化12345热线重复投诉、基层无力解决难题分类处置，加强争议事项会商研判，进一步完善常见诉求派单清单。开展“指尖上的形式主义”整治工作，强化政务应用程序、公众账号和工作群组协调管理。

28.推进涉企检查“一网统管”。严格规范涉企行政检查，加快推进涉企检查“一张网”建设，从严整治违规检查行为。梳理公布涉企行政检查事项，深入推行分级分类监管和跨部门综合监管，强化网上智慧监管，实现涉企检查“事前备案、计划匹配、扫码入企、全程留痕、事后评价”。推动建设跨区域统一动态细化量化处罚裁量基准制度。

29.推进诉求响应“一键直达”。提升12345政务服务便民热线法治化、标准化、智能化水平，深化企业诉求“2110”快速处办机制，完善热线办理流程 and 督办机制，高效化解企业群众合理诉求。畅通省长信箱、“企业家日”“营商环境监督评价码”等政企沟通渠道，健全政企常态化沟通交流机制，构建亲清政商关系。常态化开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”活动，持续优化政务服务行政效能，解决企业群众办事痛点堵点难点问题。

30.推进政策兑现“一站即享”。用好威海市“惠企政策集成卡”，扎实做好国家、省、威海市出台的各项惠企政策梳理分解，推动各项政策措施落到实处、见到实效。用好“威企通”平台，精准匹配优惠政策，实现“政策找人”。设立惠企政策综合服务窗口，一站式提供政策推荐、咨询、解读等服务。推动惠民补贴待遇资格“免申即享”“静默认证”。

31.推进数据要素“一网集成”。建立完善公共数据全生命周期管理体系，加强一体化大数据平台建设。依托“爱山东”政

务服务平台、“鲁执法”监管服务平台等省级平台，创新主题服务场景，提升“高效办成一件事”服务专区功能，集成预审并联全链精准服务，打造智慧服务、高效监管、科学决策于一体的数字政务服务大脑。用好“威企通”综合服务平台，实现“一键办事”服务。

32.推动政务办公“一体协同”。依托“山东通”协同办公平台，探索应用“人工+智能”运行模式，全面推广电子印章、会议管理系统等共性应用，开发线上公文会签、征求意见等功能，打造机关全场景办公体系。推动机关党建、组织人事、财务管理等业务跨部门跨层级统一规范办理。积极配合威海打造及推广事业单位人员信息管理、党务知识培训、文件审查等10个服务场景，逐步实现“进一张网、办全部事”。

三、工作要求

33.强化工作落实。坚持全局统筹、系统实施，由市持续深入优化营商环境和推进政府职能转变领导小组办公室统筹协调，各部门单位压实责任链条，深化协同配合，细化任务举措，构建纵向贯通、横向联动、多方协同的工作格局，确保各项任务见行见效。各职能部门要发扬创新精神，立足本职推出具有辨识度的特色改革措施，培育乳山营商环境特色服务品牌。

34.强化正面宣传。坚持正面引导、典型示范，通过组织开展优化营商环境优秀案例评选活动，深入挖掘各部门在审批提速、服务提质、监管创新等方面的改革样板，建立典型案例库，力争

上级推广。各部门单位要及时总结提炼好的经验做法，加强案例报送和正面宣传，形成良好舆论氛围，不断扩大乳山营商环境品牌影响力。