

营商环境是区域经济高质量发展的核心竞争力。为总结和推广全国高新区在营商环境建设方面的创新经验做法,助力区域经济高质量发展,2025年,中国高新技术产业导报社联合全国科技振兴城市经济研究会开展“全国高新区营商环境典型案例”征集活动,最终遴选出50个典型案例。现优选部分案例刊发,为全国高新区提供借鉴。

济南高新区探索推进“政务服务+”增值化改革

▶ 济南高新区管委会

“十四五”期间,济南高新区探索推进“政务服务+”增值化改革,以综合性服务为企业提供更广范围、更深层次的政策、人才、金融、品牌等全周期衍生服务,充分释放营商环境虹吸效应。2024年,济南高新区地区生产总值首次突破2000亿元大关,达到2053.5亿元,同比增长6.5%。

一、改革背景

一是改革大势所趋。近年来,济南高新区在行政审批制度改革上聚焦减环节、减材料、减时限、降费用并持续发力,行政许可、确认等基本政务服务事项办理的便利化程度不断提升。然而随着各项措施深入推进,边际成本增大、效益降低、改革出现瓶颈,亟需开辟新赛道。2025年,浙江省率先推动政务服务增值化改革试点,在基础政务服务之外,提供更广范围、更深层次的政策、人才、金融等全周期衍生服务。济南高新区拉高标杆向外看,结合“高新”实际,聚力探索增值服务新路径。

二是经营主体所盼。济南高新区经营主体总量达14.64万户,其中企业数量达9.28万户,是济南市经济社会发展的“主引擎、主阵地、主力军”。在国家高新区、自贸试验区、综合保税区、新旧动能转换起步区、科创金融改革试验区“五区”优势叠加下,广大经营主体对营商环境的期待值不断走高。经调研,当前经营主体对办理行政许可等传统意义上的政务服务满意度已达99.63%,单纯追求政务服务速度,对企业来说其获得感已不强,而广大经营主体对人才、金融、科创等综合性企业服务展现出更大需求。

三是审批创新所向。济南高新区政务服务中心加挂自贸试验区济南片区综合服务中心牌子,使其成为自贸审批制度改革的重要平台。近年来,该政务服务中心以创新理念牵头高新区营商环境推进、集成省市区三级事项、建设综合性企业服务中心、搭建三级政务服务体系,擦亮系统集成审批品牌,整合需求、创新服务的核心能力不断增强,为供给侧提升政府服务力、增值化政务服务夯实基础,催生了政务服务从政府“有什么、给什么”向企业“要什么、给什么”的升级。



济南高新区政务服务中心

二、主要做法

“政务服务+”增值化改革,是指以行政许可、确认等基本政务服务事项办理为起点,探索服务功能向外延伸,以综合性服务为企业提供更广范围、更深层次的政策、人才、金融、品牌等全周期衍生服务,延伸政务服务链条、扩展政务服务半径,实现营商环境服务能级跃升。

建设一个中心,塑强载体增值总枢纽。在济南高新区政务服务中心暨自贸试验区济南片区综合服务中心建设面积为700平方米的实体化企业服务中心,作为济南高新区集成增值服务核心载体。不同于传统的行政审批制度改革的“减法”,济南高新区企业服务中心以“加法”“乘法”为企业提供倍增式赋能。

内容增值。发挥政务大厅城市客厅作用,拉宽服务外延,与更多涉企服务建立“超链接”,将政策超市、金融服务、人才服务、涉外服务等6个领域57项服务纳入企业服务中心,为企业群众办好审批“份内之事”,提供更多“意外之喜”;聘任39名“首席政策官”,梳理推出初创企业政策指南、“免申即享”政策汇编等“政策策”。

载体增值。对原仅适用于基础政务服务咨询的智慧导服、热线服务等渠道,全面纳入企业问题反馈综合受理、政策咨询功能,完善5000条标准化知识库,实现7×24小时自动应答,累计回复咨询3.6万余件,响应率100%、满意率达99.95%。

站点增值。推出“1+X”服务站点体系,依托“泉惠企”企业服务站提供惠企政策咨询、政务服务事项帮办、人才及金融服务等增值服务,现已成立9家增值服服务站。其中,汉峪金谷“红核谷”企业服务站与“城市候机楼”、集成式“智慧警局”、领事馆

等建立增值服务联动机制。生命科学城发展中心医药创新服务中心作为全国首家医药创新服务中心,为世界透明质酸谷产业示范区入驻企业提供“审批前移+监管对接+技术指导+政策服务”多元服务。

打造两套系统,提供信息增值新体验。济南高新区政务服务中心探索以数字化方式提升增值服务效能,重点打造创业辅导系统、“视频客厅”企业会客系统。

对于有创业意向的企业群众,创业辅导系统根据其创业规模、经营范围、地址范围、配套设施等需求,利用大数据和AI算法,将多源时空大数据和智能模型算法相结合,融合人群数据、经营主体数据、周边配套数据、载体数据、交通数据,建设多维度数据模型,打造智选行业、智选地址、智选规模、就近办等应用场景。聚焦“组团服务”召集难、联动难,线下帮办跑路多、成本高,电话沟通教不会、体验差,事项办理记录难、闭环难等一系列问题,建设“视频客厅”企业服务会客系统,企业群众通过微信小程序等渠道可实现惠企视频服务“一键直达”。“视频客厅”企业服务会客系统投入使用以来,累计为320余家企业提供“政务服务+”增值服务700余次,企业办理满意度达100%。

推出五项跨界服务,凸显内容增值精准度。以跨界增值改变传统政务服务供给方式,让经营主体享受到比预期更加精准、便捷、优质、多元的服务。

“政务服务+金融服务”跨界增值,政府端在商事登记等审批业务办理节点为企业推送“商事贷”平台,通过共享企业商事登记、资质许可、政府采购等政务数据,辅助银行为企业匹配合适的信贷产品。以审批为轴,

“撮合”14.64万家经营主体对接试点银行代表性融资产品,破解银企信息不畅通、企业融资难融资贵、政务数据利用低3个问题,实现政银企“三赢”。“政务服务+人才服务”跨界增值,以“一件事套餐跨域一次办”创新突破行动为契机,上线“济高人才”综合服务平台,建立领导小组办公室+部门+园区+街道+企业+专业机构“六位一体”人才服务专员队伍,打造涵盖政策咨询、申报辅导、子女入学、就医保健等事业发展和生活保障“立体”式人才服务体系,建设省市院士、专家工作站、博士后科研工作站等人才载体110余家,吸引入选国家级、省部级人才计划人才500余人。“政务服务+涉外服务”跨界增值,设立济南市首个“涉外服务专区”,创新打造外国人才工作许可互认、极简审批服务模式,将涉外政务服务、生活服务等事项“打包办理”,为外国专家并联办理外国人来华工作、居留许可、外籍医师在华短期执业、艺术品进出口等高频服务。“政务服务+品牌服务”跨界增值,推出“高新优品”“综保甄选”等系列经营品牌,为企业拓市场、增渠道打造平台。举办全国黄河流域高新区“高新优品”品牌发布会,向黄河流域各高新区发出成立黄河流域“高新优品”联盟倡议,建立“济南先试点、共建样板、全国可推广”区域公共品牌建设模式。“政务服务+科技服务”跨界增值,打造集实验室、研究中心、创业苗圃、孵化器、加速器、专业产业园等成体系的复合式载体建设模式,按照“政府投入、企业享受”原则,持续更新提升以EDA(电子设计自动化)高性能计算平台、集成电路设计测试平台、芯片快速封装验证与实训平台为代表的集成电路公共服务平台,为软件企业提供国内顶尖的科研“大脑”。

三、实施效果

效益方面,济南高新区围绕构建全天候、全过程、全区域的精准、便捷、优质、高效为企业服务新生态,实现以增值服务方式降低成本、增加收益、强化功能、赋能发展,切实提高了企业获得感、提升了产业链韧性。“政务服务+”增值化改革充分释放了营商环境虹吸效应,2024年,济南高新区地区生产总值首次突破2000亿元大关,达到2053.5亿元,同比增长6.5%,分别领先全国、山东省1.5、0.8个百分点,成为济南市第2个、山东省第4个迈上2000亿元大关的区县(功能区)。济南高新区规模以上工业增加值同比增长13.5%,较前3季度提高4.2个百分点,分别领先全国、山东省7.7、5.2个百分点。制造业增加值同比增长14.4%,增速高于全部规模以上工业0.9个百分点;社会消费品零售总额实现448.2亿元,同比增长3.8%,领先全国0.3个百分点;创新动力不断激活,集聚了山东省级以上研发机构400余家、高新技术企业2000余家、科技型中小企业2000余家,我国首个量子信息技术领域国家标准《量子计算术语和定义》制定发布,为我国量子信息技术领域科技、产业、标准化协同发展奠定了坚实基础;规模62亿元的齐鲁科学城科创母基金成功组建,落地机构累计形成创新成果上百项,一批优质成熟项目有待转化落地;产业崛起成峰。新一代信息技术产业规模达到3850亿元、占济南市65.8%,培育了浪潮、中孚等一大批龙头企业;智能制造与高端装备领域目前已形成以激光装备、智能交通装备为引领,机器人、智能电网装备与新能源装备突破发展的产业格局;聚集了济南市85%以上的生物医药企业,企业总数突破4000家,连续4年位列全国高新区前5强,生物医药产业集群被评为山东省战略性新兴产业集群。济南高新区上市企业已达22家,占济南市总量的37%;开放活力持续释放,进出口实绩企业累计超过1600家,进出口金额过1亿元企业累计超70家,连续8年进出口总额保持济南市第一。

示范带动方面,济南高新区加快推动政务服务从标准化、规范化、便利化向增值化迭代跃迁,推动流程再造、体系重塑、迭代升级,推动政务服务增值化改革在山东省率先试验、率先推进,在转变服务理念、改善服务方式、丰富服务内容、搭建服务平台、优化服务机制、提升服务能力方面提供了“高新”经验。济南高新区在济南市民营经济发展环境评价中综合排名第一,同时斩获市场环境、创新环境、产业环境、融资环境、政务环境等5个单项第一。