

济南市建设一流营商环境实施方案

为深入贯彻习近平总书记关于深化“放管服”改革、优化营商环境助力高质量发展的重要指示要求，全面落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，加快打造与高质量发展相适应的一流营商环境，为新时代现代化强省会建设提供坚实保障，依据有关法律法规和文件规定要求，结合我市实际，制定本实施方案。

一、主要目标

坚持系统集成、协同高效理念，以数字化转型为抓手，围绕企业、个人、项目和服务“全生命周期”，大力优化市场准入、企业发展、投资建设、法治保障、涉外服务和普惠民生环境，深入实施创新突破行动，充分激发市场主体活力，增强发展内生动力，加快打造市场化、法治化、国际化营商环境，全面提升市场主体和社会公众满意度。

二、主要任务

（一）聚焦优化市场准入环境实施创新突破

1. 持续放宽市场准入。

推动“非禁即入”落实落地。深入实施市场准入负面清单制度，全面清理市场准入负面清单之外违规设立的准入许

可、隐性门槛；坚决破除招投标隐性壁垒，严禁行业管理部门自行设置市场主体和中介机构入围、备案、登记等行为。（责任部门：市发展改革委、市商务局、市投资促进局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市园林和林业绿化局、市水务局、济南公共资源交易中心等市直有关部门单位，各区县、功能区）

优化新业态新模式市场准入环境。大力发展跨境电商、外贸综合服务、保税维修等新业态新模式；强化开发区外贸集聚作用，优化保税区监管流程；推动电竞产业创新发展，积极申办省级以上电竞赛事活动；制定促进巡游出租车与网约车融合发展制度举措，公安、交通运输等部门数据共享实现网约车运输证“全程网办”。（责任单位：市商务局、市地方金融监管局、市体育局、市交通运输局、市公安局、市行政审批服务局等市直有关部门单位，各区县、功能区）

2. 优化企业开办整体服务。

探索商事主体登记确认制改革。在自贸试验区济南片区试点商事主体登记确认制改革，以申请人信用承诺为基础，推行材料清单标准化、办理流程电子化、登记审查智能化，登记机关对商事主体登记申请人提交的登记材料只进行形式审查，商事主体通过登记即可确认主体资格和一般经营资格，最大程度尊重企业登记注册自主权，降低商事主体准入的制度性成本。（责任单位：市行政审批服务局，自贸试验

区济南片区、济南高新区、历下区、历城区)

提升企业注销便利度。深化企业简易注销改革，进一步扩大简易注销实施范围，使未开办或无债权债务的守法非上市企业、个体工商户退出更加便利；探索试点建立营业执照与许可证同步注销机制。（责任单位：市行政审批服务局、市市场监管局、市税务局、市人力资源社会保障局、市医保局、济南住房公积金中心、泉城海关）

推广电子证照、电子印章多方复用。在营业执照办理、印章刻制、涉税办理等企业开办相关业务环节中，探索应用居民身份证电子信息、电子营业执照，通过扫描证件二维码或录入代码信息，即可调取电子证照库相关信息，无需人工核验，取代纸质证照证明材料；全面推行电子印章与电子营业执照同步发放，探索企业电子营业执照和电子印章在银行等金融机构共享应用。（责任单位：市行政审批服务局、市大数据局、市公安局、市市场监管局、市税务局、市人力资源社会保障局、市医保局、济南住房公积金中心、人民银行济南分行营管部、人民银行莱芜中心支行）

推出商事登记“异地通办”一体化服务模式。深化“跨省通办”“全省通办”工作机制，在全国、全省率先推出营业执照“互通互认”；实现全市各区县与省内城市和黄河流域部分城市开办企业“全省通办”“跨省通办”全实施、全

覆盖。（责任单位：市行政审批服务局，各区县、功能区）

3. 升级打造“极简审批”济南模式。

持续推进集成式流程再造。深化“一业一证”，在原基础上新增 30 个行业，稳步扩大覆盖面，推动更多企业实现“拿证即经营”；深化“一链办理”，大力推动“扩链”“延链”，将“一链办理”服务事项全部纳入大厅综合窗口，实现“一窗受理”“一张表单”“一套材料”，线上线下同步推进；聚焦企业和个人全生命周期，各推出不少于 100 项高频事项，对标最优实践，推进流程再造，实现“双全双百”事项极简办、集成办、全域办。（责任单位：市政府办公厅、市市场监管局、市行政审批服务局、市大数据局、市人力资源社会保障局、市民政局、市教育局、市医保局、市公安局、市生态环境局、市消防救援支队等市直有关部门单位，各区县、功能区）

持续推进审批服务跨区域协同办理。强化“黄河流域审批服务联盟”平台支撑，完善联动机制，推动国家第二批“跨省通办”事项落地；不断拓展“全省通办”，年底前基本实现高频政务服务事项“全省通办”；对接小清河航线城市，推动小清河水运事项“异地通办”。（责任单位：市政府办公厅、市行政审批服务局、市大数据局、市交通运输局等市直有关部门单位，各区县、功能区）

深入实施“告知承诺制”“独任审批师”制度。全面实

施证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制，完善告知承诺工作规程，建立健全检查机制和信用管理；优化零售药店开设审批，简化审批手续，对仅经营乙类非处方药的零售企业实施告知承诺制；推行食品经营（仅销售预包装食品）告知承诺制；全面推行“独任审批师”制度，推动全市范围内更多事项实行独任审批，打造成济南行政审批服务的新名片。（责任单位：市司法局、市行政审批服务局、市发展改革委、市市场监管局等市直有关部门单位，各区县、功能区）

全面推广智慧审批高效应用。推进建设资质类、交通运输变更企业基本信息类、证件补发类业务无人工干预智慧审批系统建设，拓展无人工干预审批范围；进一步优化完善系统，开发行政审批服务系统24小时审批功能；建立完善“视频勘验远程办”工作机制，推进远程踏勘“云评审”常态化。（责任单位：市行政审批服务局、市大数据局、市人力资源社会保障局、市医保局、市住房城乡建设局等市直有关部门单位）

4. 深化政府采购和招标投标改革。

加大政府采购对中小企业扶持力度。推进政府采购诚信体系建设，全面取消政府采购投标和履约保证金；建立“政府采购合同融资与履约保函服务平台”，实施政府采购合同融资新模式，为供应商“增信”、为金融机构“分险”，拓宽融资渠道。（责任单位：市财政局、济南公共资源交易中心、各预算单位）

推进公共资源交易数字化、智慧化改革。拓展公共资源交易电子平台功能，提升公共资源交易全流程电子化水平；运用“区块链”技术推进公共资源交易“区块链”平台共享应用，提高招投标效率。（责任单位：济南公共资源交易中心、市发展改革委、市住房城乡建设局、市交通运输局、市园林和林业绿化局、市水务局、市大数据局）

5. 全面提升“智慧办税”服务质效。

优化整合办税流程。简化税收优惠政策申报程序，除依法须税务机关核准和向税务机关备案的特定情形外，原则上不再设置审批环节；推行税务证明事项告知承诺制；在全市范围推行增值税留抵退税确认制，优化电子税务局功能设计，实现“报退合一”。（责任单位：市税务局、市财政局、人民银行济南分行营管部、人民银行莱芜中心支行）

全面推广“非接触式”办税。对全市办税服务厅进行“三台联动”实体化改造，做好线下服务保障；打通个人出租房屋代开发票数据在“泉城链”的应用和供给渠道，实现个人代开出租房屋发票电子化。（责任单位：市税务局、市大数据局、市住房城乡建设局、市财政局，各区县、功能区）

开展增值税专用发票电子化试点。制定专项配套实施方案；采取线上、线下多种方式开展专题辅导，落实“首票服务制”，帮助纳税人办理电子专票领用、开具和使用相关业务；应用、推广并完善“易审核”系统，开展增值税发票分

类分级管理。（责任单位：市税务局）

（二）聚焦优化企业发展环境实施创新突破

6. 持续改善中小微企业融资环境。

改善小微金融服务。推动商业银行优化信贷审批流程和模式，推行线上服务、“不见面”审批等便捷信贷服务；落实普惠小微企业贷款“应延尽延”要求，推动银行机构新增小微企业首贷户，加大小微企业贷款中续贷、信用贷款、中长期贷款占比，力争实现普惠型小微企业贷款“两增”目标；规范金融机构对民营及小微企业融资费用的收取。（责任单位：莱芜银保监分局、人民银行济南分行营管部、人民银行莱芜中心支行）

完善融资政策服务体系。发挥中小微企业贷款风险补偿机制、转贷引导基金、政府性融资担保机构作用，鼓励银行机构加大信贷投放力度；开展商业银行小微企业金融服务监管评价，将授信尽职免责与不良容忍度有机结合。（责任单位：市地方金融监管局、莱芜银保监分局、市工业和信息化局、市国资委、市财政局、人民银行济南分行营管部、人民银行莱芜中心支行，有关区县）

搭建和推广企业融资对接平台。利用大数据、云计算等技术，完善“一贷通”金融服务平台，推广“信易贷”“银税互动”融资服务平台，开展不间断线上银企对接。（责任单位：市地方金融监管局、莱芜银保监分局、市财政局、市工业和信息化局、市发展改革委、市税务局、市大数据局、人民银行济南

分行营管部、人民银行莱芜中心支行)

强化征信市场管理。支持符合条件的征信机构做大做强，鼓励小型机构深耕特色领域，进一步完善征信体系。(责任单位：人民银行济南分行营管部、人民银行莱芜中心支行等市直有关部门单位)

7. 推动政务服务效能迭代升级。

优化提升“网上办”“掌上办”。打造“24小时不打烊”在线政务服务，市级依申请政务服务事项除法律法规有特殊规定的，原则上均要实现“全程网办”，区级依申请政务服务事项“全程网办”率达到85%，掌上办理政务服务事项达到1600项。(责任单位：市政府办公厅、市行政审批服务局、市大数据局、市司法局等市直有关部门单位，各区县、功能区)

升级打造“就近办”“全域办”。全面规范市、区县、街镇、村居四级政务服务场所建设运行，梳理街镇、村居政务服务事项，提升基层网上政务服务能力；不断完善政务服务标准体系，强化标准运行实施，实现同一事项无差别受理、同标准办理；研发“人工+智能导引”系统和四级政务服务网上地图，打造全市政务服务咨询体系，实现“一键直达”咨询导引、全流程帮办；在全市范围与银行开展社会组织法人登记“政银合作”，实现社会组织法人登记“就近办”；编制发布自助服务区建设规范，统筹推进全市政务服务综合自

助终端标准化、集约化、体系化建设，打造群众家门口的政务服务“便利店”。（责任单位：市行政审批服务局、市大数据局等市直有关部门单位，各区县、功能区）

推动实现“集成办”“快兑现”。全面优化政府门户网站，设置优化营商环境政策专区；强化“济企通”移动端服务功能，实现涉企政策分类推送；政务服务大厅开设“政策兑现”咨询专窗，强化涉企政策制定部门协同联动，实现一窗受理、分流转办、部门办理、统一反馈；各部门推行惠企政策“免申即享”，通过信息共享等方式，实现符合条件的企业免于申报、直接享受政策；建立部门联动服务集成工作机制，整合线上、线下帮办服务，持续提升服务水平；发挥12345热线泉城“总客服”作用，进一步完善企业诉求快速响应机制；持续推进政务服务“好差评”评价渠道全覆盖，完善结果通报、整改、监督工作机制。（责任单位：市“一次办成”改革领导小组办公室、市政府办公厅、市行政审批服务局、市大数据局、市财政局、市工业和信息化局、市科技局、市投资促进局、市民营经济局、市税务局等市直有关部门单位，各区县、功能区）

持续强化跨部门数据共享应用。建立以场景应用为基础的数据共享机制；构建全市统一政务区块链平台，推动涉及个人和企业的公共数据向个人返还；大力推进政务服务领域电子证照、电子印章高频应用；加快建设健康济南共建共享

信息平台，实现电子健康卡“一卡通用”；推进医保转移业务掌上办理，试点开通跨省门诊联网结算；深入推进“智慧公安”建设，实现导航智能化和通行备案自动化，拓展二维码门楼牌智慧应用。（责任单位：市大数据局、市医保局、市卫生健康委、市公安局等市直有关部门单位，各区县、功能区）

8. 创新监管服务方式。

全面推进“1+4+6”监管体系。加快构建以“监管一张网”为支撑，以部门职责边界清单、重点监管事项清单、行政执法事项清单、年度行政执法检查计划为基础，以审批监管联动、事权履职联动、部门执法联动、监管评估联动、响应惩戒联动、协同共治联动为重点内容的“1+4+6”事中事后监管体系。（责任单位：市市场监管局、市委编办、市政府办公厅、市行政审批服务局、市发展改革委、市司法局、市大数据局、市公安局、市城管局、市生态环境局、市交通运输局、市农业农村局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市应急局等市直有关部门单位，各区县、功能区）

推进“双随机、一公开”监管实现监管部门、部门联合监管事项、抽查事项计划结果公示、风险分类、包容审慎等五个全覆盖。（责任单位：市市场监管局等市直有关部门单位，各行业主管部门，各区县、功能区）

加强全流程信用监管。全力创建国家社会信用体系建设示范城市，推动建立分级分类监管体系，推广承诺履约监管

模式，将信用修复项目纳入一体化在线政务服务平台，实现市级层面信用修复“随申随办”；完善工程建设领域、住房城乡建设领域信用评价，深化信用信息管理系统与部门业务系统的联通对接，增强信用结果的数字化应用能力。（责任单位：市发展改革委、市人力资源社会保障局、市住房城乡建设局、市城管局、市大数据局、市交通运输局、市水务局、市园林和林业绿化局等市直有关部门单位）

创新包容审慎监管。推行市场轻微违法经营行为“双免”（免处罚免强制）清单；实施动态调整管理制度，规范行使行政处罚自由裁量权；建立健全执法容错纠错机制；推进生态环境领域监督执法正面清单制度；探索开展地方金融领域“沙盒监管”和“触发式监管”。（责任单位：市司法局、市市场监管局、市大数据局、市生态环境局、市地方金融监管局等市直有关部门单位）

推进重点领域“互联网+监管”效能提升。实现交通、“互联网+”医疗服务、易制毒化学品、医保、人社、卫健等重点领域数据汇集、风险跟踪预警全覆盖；探索民办培训机构资金监管新模式；探索推行非现场监管。（责任单位：市市场监管局、市交通运输局、市教育局、市医保局、市公安局、市人力资源社会保障局、市卫生健康委、市民政局、市地方金融监管局、市发展改革委、市行政审批服务局、人民银行济南分行营管部、人民银行莱芜中心支行）

9. 巩固拓展减税降费成效。

完善财政直达资金管理机制。建立支出进度定期通报制度，将直达资金支出进度与库款调拨挂钩，优化工作流程，强化问题整改，确保财政直达资金指标及时下达、库款及时调拨。（责任单位：市财政局等市直有关部门单位，各区县、功能区）

实施税费优惠直达快享。严格落实国家各项减税降费政策，优化涉企政策辅导机制，精准推送优惠政策信息，降低企业税费负担；深入开展政策实施效果评估，确保减税降费落地见效；严格落实收费目录清单管理制度，及时在门户网站更新行政事业性收费和政府性基金目录清单；畅通反馈渠道，设立“涉企财税政策落实监测点”，聘请“涉企财税政策落实监察员”，公布“涉企财税政策直通车”电话和邮箱。（责任单位：市财政局、市税务局等有关市直部门单位，各区县、功能区）

持续开展涉企收费专项治理。加强市政公用行业、口岸等领域涉企收费检查，组织做好转供电改直供电相关工作，整治转供电主体违法加价等行为；对中小企业融资过程中涉企服务收费领域重点突出问题开展专项自查和监管检查；持续开展行业协会商会违法违规收费检查行动，提高抽查频率，严格规范收费行为，合理降低涉企收费、减轻企业负担。（责任单位：市市场监管局、市发展改革委、国网济南供电公司

司、国网莱芜供电公司、市住房城乡建设局、市交通运输局、市口岸物流办、泉城海关、莱芜银保监分局、市地方金融监管局、市民政局等市直有关部门单位，各区县、功能区）

10. 健全完善企业破产制度。

推动府院联动机制高效运行。在府院联动机制框架内，支持破产管理人依法履职，在打击逃废债、帮助破产重整企业修复信用等方面形成工作合力；健全完善规范化、常态化府院联动机制，协同建立不动产处置容缺办理机制；通过召开府院联动专题会议，会商建立“一窗通办”工作机制，保障破产管理人履职便捷、高效。（责任单位：市法院、市检察院、市司法局、市公安局、市人力资源社会保障局、市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、市市场监管局、市地方金融监管局、市行政审批服务局、市税务局、人民银行济南分行营管部、人民银行莱芜中心支行、市破产管理人协会等市直有关部门单位）

持续提高破产审判质效。对破产案件实行繁简分流，明确简案条件，简化审理程序，并联破产进程，缩短审判时限；提高适用简易程序办理破产案件比例；加强办理破产案件的法官和破产管理人业务培训，提升办理破产案件的专业化水平。（责任单位：市法院、市破产管理人协会）

提升破产审判信息化水平。推行破产案件全流程网上办理，充分运用网络会议、网络拍卖等信息化手段召开债权人

会议、评估处置破产财产，提高资产变现率，降低破产成本。（责任单位：市法院）

11. 深化企业改革充分激发市场主体活力。

深入实施国企改革三年攻坚行动。强化主业管理，引导重点国企聚焦主业，做强做精做优主业；实施市属国有企业改革重组，积极稳妥推进混合所有制改革，2021年至少完成15个混改项目，积极做好举办第四届中国企业论坛各项准备工作。（责任单位：市国资委等市直有关部门单位，莱芜区）

实施百强民营企业培育行动。强化百强民营企业培育要素保障，力争新增年营业收入过50亿元企业3家、过100亿元企业1家。（责任单位：市民营经济局）

实施精准绩效考核和精准盘活清理。探索建立拖欠账款行为约束惩戒机制，防止和纠正拖欠市场主体账款问题；建立“项目绩效跟踪考核+支出绩效预警整改+动态精准盘活”机制，促进加快项目进度和资金支出进度；依法加强审计监督。（责任单位：市财政局、市审计局、各预算单位）

强化执业质量检查。联合开展资产评估机构、代理记账机构执业质量检查，将联合检查结果纳入机构综合评价考核指标体系，实现对执业机构的分级分类管理。（责任单位：市财政局）

（三）聚焦优化投资建设环境实施创新突破

12. 全面提升办理建筑许可服务水平。

优化办理建筑许可流程环节。精简规范审批事项，取消不合法、不合理、不必要的审批事项，将能合并办理的审批事项进行合并，缩小初步设计审查范围，规范设计方案审查，调整施工许可办理限额及方式，明确建设单位确定施工总承包单位后，可根据需要分段办理施工许可证；全面推行工程建设项目联合验收，实行不动产登记环节的联办机制，实现工业、仓储类项目“验收即发证”，新建商品房项目“交房即发证”；优化工程建设项目审批中介服务管理，强化事中事后监督管理，实施全流程网上监管。（责任单位：市行政审批服务局、市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、市园林和林业绿化局、市公安局、市发展改革委、市交通运输局、市气象局、市人防办、市水务局、市大数据局、莱芜银保监分局、国网济南供电公司、国网莱芜供电公司、济南公共资源交易中心、市应急局等市直有关部门单位，各区县、功能区）

降低办理建筑许可费用成本。对社会投资简易低风险项目审批所涉及的全流程测绘、地质工程勘察、工程监理等事项，可全部纳入政府购买服务范围，列入各级财政预算，免收不动产登记费，减免岩土勘察费用。（责任单位：市住房城乡建设局、市自然资源和规划局、市财政局，各区县、功能区）

提升建筑质量管理水平。推行投标保证保险、履约保证保险和农民工保证金保险，替代保证金制度；推行勘察设计责任保险制度，增强勘察设计单位风险承担能力；全面推行工程质量潜在缺陷保险制度；提升从业人员素质，探索实行建筑师负责制，充分发挥建筑师及其团队的技术优势和主导作用，为建筑工程提供全周期设计、咨询等服务，提升工程建设品质和价值。（责任单位：市住房城乡建设局、莱芜银保监分局，各区县、功能区）

深化工程建设项目审批制度改革。重点围绕“一张蓝图”统筹项目策划生成、“标准地”供应与带方案出让项目“多证一日连发”、推进落实区域评估、“多测合一”、“多审合一”等重点难点，深入推进专项体制创新突破；落实“清单制+告知承诺+容缺受理+并联审批”，根据项目特点和风险等级，建立并公布不同类型项目的审批流程图和告知承诺制审批事项清单，进一步简化申报材料和优化审批流程；全面推行工程建设项目“互联网+”全流程在线审批机制，实现工程建设项目审批涉及的行政审批、备案、评估评审、中介服务、市政公用服务等事项全部线上办理，公开办理标准和费用，审批过程全程留痕；积极探索推行 BIM、CIM，运用于工程建设项目审批，加强“项目管家”帮办服务，助力工程项目全生命周期审批。（责任单位：市自然资源和规划局、市发展改革委、市水务局、市文化和旅游局、市财政

局、市生态环境局、市交通运输局、市地震监测中心、市大数据局、市住房城乡建设局、市行政审批服务局、市园林和林业绿化局、市人防办、国网济南供电公司、国网莱芜供电公司，各区县、功能区）

优化社会投资简易低风险项目审批流程。社会投资简易低风险项目开工前行政审批、市政公用服务等事项合并为 1 个政务服务事项，将竣工后的验收、备案、不动产登记、市政接入等合并为 1 个政务服务事项，明确操作规程，实现“一表申请、一窗受理、一次发证”；社会投资简易低风险项目不再开展单独的节能审查；免于核发污水排入排水管网许可证（施工临时排水许可证），由工程建设项目审批管理系统推送施工许可信息至水务部门进行监管；免除规划施工放、验线手续；无需组织消防验收。（责任单位：市行政审批服务局、市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、市水务局、国网济南供电公司、国网莱芜供电公司，各区县、功能区）

13. 全面推进市政公用服务便利化改革。

优化报装环节流程。取消工程建设项目报装申请环节，实现与主体工程同步设计、同步建设、同步验收后直接接入；制定简化排水接入方案，接入环节不超过 1 个。（责任单位：市住房城乡建设局、市水务局、国网济南供电公司、国网莱芜供电公司、市大数据局，各区县、功能区）

降低报装办理成本。社会投资简易低风险项目供水、排水、供电、燃气、热力、通信报装实行“三零”服务；对全市范围内 160 千伏安及以下小微企业，采取低压方式接入电网，供电企业投资至电能表；对市区 1250 千伏安及以下的高压用户，出台投资建设到用户红线的财政补贴政策。（责任单位：市住房城乡建设局、市大数据局、市水务局、市发展改革委、市财政局、国网济南供电公司、国网莱芜供电公司，各区县、功能区）

打造市政公用“一站式”服务。在各级政务服务大厅优化综合窗口设置，水电气报装一窗受理、资料共享；加快推进水电气等市政服务企业信息化平台与一体化在线政务服务平台、工程建设项目审批系统互联互通，推进全市域范围内报装、查询、缴费等业务“全程网办”；推进市区内“一站式”气暖营业厅建设，缩短服务半径。（责任单位：市水务局、市住房城乡建设局、国网济南供电公司、国网莱芜供电公司、市行政审批服务局、市大数据局，各区县、功能区）

提升“全链条”服务质效。延伸“一对一”专属服务模式，提供“无感式”供水服务；接水报装新增用户全面普及智能水表，实现企业注册信息、房产建设手续等用户信息共享；在省级重点园区推广“即插即用”电力接入服务；支持供电企业提供供电设施租赁，开展受电工程“预装式”租赁服务；前移服务端口，主动联系客户确认用电需求功能；全

市范围内推广业扩报装“无午休、无周休”。（责任单位：市水务局、市住房城乡建设局、国网济南供电公司、市自然资源和规划局、市行政审批服务局、市大数据局，各区县、功能区）

14. 升级打造不动产“云登记”济南品牌。

推行不动产登记“分钟制”改革。企业间不动产转移登记实现“一个环节，45分钟内办结”，不动产首次登记压缩至1个工作日内办结，新建社会投资简易低风险项目不动产首次登记压缩至45分钟内办结；开发建设非住宅交易计税价格评估，推行存量房交易税款智能审核，将非住宅类不动产交易价格评估时间压缩至15分钟。（责任单位：市自然资源和规划局、市税务局、市行政审批服务局、市住房城乡建设局、市财政局）

进一步降低不动产登记成本。免收企业购买不动产转移登记、社会投资简易低风险工程建设项目首次登记的登记费，实现全市各区县EMS免费寄送不动产权证书（明）。（责任单位：市自然资源和规划局、市财政局）

推进跨部门业务协同办理。加强不动产登记与金融、公证、房地产经纪等机构业务联办，提升与街道（镇）、村级基层政务网点深度融合，推进不动产登记“就近办理”，扩大不动产登记与水电气暖、有线电视、宽带等事项联动过户范围，拓展不动产登记“异地代收代办”；推进不动产登记

电子证照协同互认，扩大电子证照应用场景。（责任单位：市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、市行政审批服务局、市大数据局、市司法局、市法院、人民银行济南分行营管部，各区县）

深入推进不动产登记便利化改革。建设一键直达“指尖上的不动产登记中心”，市、区县两级“不见面办理”“零资料申请”不动产登记事项比例力争达到80%以上；推动建立不动产抵押登记、动产抵押登记、留置权登记信息查询共享机制；拓展企业财产登记查询服务功能，网上开具查询证明；探索不动产交易税源信息共享，试点开展不动产交易涉税业务委托代征服务；畅通地籍（不动产）测绘投诉渠道，公示处理结果；扩大“交房（地）即办证”覆盖面，实现住权与产权同步。（责任单位：市自然资源和规划局、市大数据局、市住房城乡建设局、市财政局、市公安局、市市场监管局、市地方金融监管局、市行政审批服务局、市法院、市税务局、人民银行济南分行营管部、人民银行莱芜中心支行、莱芜银保监分局）

（四）聚焦优化法治环境实施创新突破

15. 健全制度体系。

提高政府立法和决策质量。加快推进法治政府建设，高质量完成立法项目合法性审查工作；督促起草部门组织立法听证听取社会意见，实现立法项目涉及的不同人群、企业及

行业协会等充分参与立法；持续推进政府部门制度建设三年行动。（责任单位：市司法局、市园林和林业绿化局、市发展改革委、市住房城乡建设局、市公安局、市卫生健康委、市自然资源和规划局等市直有关部门单位）

加强执法司法规范化建设。研究制定全市政法领域执法司法规范化建设三年规划，分部门系统制定执法司法规范化建设指标，对执法司法突出问题进行专项整治、集中攻坚，提高政法单位规范执法司法行为能力和水平。（责任单位：市委政法委、市法院、市检察院、市公安局、市司法局）

强化国家、省优化营商环境条例贯彻落实。制定出台《济南市优化营商环境条例》，将我市优化营商环境实践经验上升到立法层面；建立国家、省优化营商环境条例贯彻落实工作机制，全面清理不符合国家、省优化营商环境条例的市政府规章和行政规范性文件；加强对国家、省优化营商环境条例实施情况的督察。（责任单位：市司法局、市人大常委会法制工作室、市发展改革委、市行政审批服务局等市直有关部门单位）

16. 加强市场主体权益保护。

提升诉源治理成效。加强诉调对接工作，提高类型化案件的诉前调解成功率，加强繁简分流、调解速裁工作。（责任单位：市法院、市司法局）

完善多元化纠纷化解机制。鼓励设立具有独立法人地位的商事调解组织，提供专业领域高效商事调解服务；深化建

设“一站式”矛盾纠纷调解中心，推动各类调解组织、仲裁等其他非诉争议解决机构规模化入驻；组织开展涉企民商事纠纷和劳动争议等矛盾调解、法治宣传教育、法律法规政策咨询等工作；开发全流程可督导的非诉纠纷化解平台，汇聚线下各项法律服务功能。（责任单位：市司法局、市法院、济南仲裁办、市人力资源社会保障局、市行政审批服务局）

提升商事仲裁专业化和国际化水平。加强与境外知名仲裁机构业务交流、合作，完善仲裁规则，提高商事纠纷仲裁国际化程度；完善仲裁办案管理系统功能，提高仲裁效率；举办“黄河仲裁发展高端论坛”，落实“省会经济圈仲裁一体化发展”十大行动。（责任单位：济南仲裁办）

依法保护投资者合法权益。推行证券纠纷代表人诉讼制度，降低投资者维权成本，平等保护中小投资者合法权益，开展投资者保护的宣传工作。（责任单位：市法院、市司法局）

17. 全面提升审判质效。

推进案件繁简分流。深化繁简分流改革，扩大小额诉讼程序、简易程序、普通程序独任制适用范围，提升案件审判效率。（责任单位：市法院）

压缩案件审理周期。积极推进全流程网上办案系统的使用，推进民商事案件全流程、智能化、高效化在线审理，提高审判智能化水平。（责任单位：市法院）

提升商业纠纷解决效率。搭建合作共建调解平台，实现

涉外商事案件公证、调解、仲裁“一站式”服务。（责任单位：市法院、市司法局、济南仲裁办）

推进诉讼与法律服务行业全流程协同。在法院立案、调解、保全、送达、调查、评估、拍卖等环节开展公证参与司法辅助业务；规范司法鉴定工作，健全动态管理、淘汰退出机制，规范司法鉴定收费。（责任单位：市法院、市司法局、市检察院）

18. 持续提高司法服务水平。

减少案件审理各类费用。加大当事人与鉴定机构鉴定费用的协商力度，引导当事人与鉴定机构设定评估费用上限，降低评估费率。出台指导意见，为中小微企业、高新技术产业、软件开发等企业提供知识产权鉴定、会计鉴定、建筑工程质量鉴定费用减免。（责任单位：市法院、市司法局）

加强黄河流域公证和司法鉴定深度合作。成立黄河流域公证、司法鉴定行业发展联盟，开展黄河流域公证和司法鉴定行业管理深度交流与合作。（责任单位：市司法局）

19. 加强知识产权创造保护与运用。

完善知识产权政策体系。研究出台济南市知识产权促进和保护政策措施；对纳入“严重失信主体名单”的市场主体，依法依规进行联合惩戒；研究制定电子商务领域知识产权保护指引，探索建立电子商务知识产权保护规则。（责任单位：市市场监管局、市司法局、市法院、市检察院、市公安局、市

文化和旅游局、市农业农村局，市园林和林业绿化局、泉城海关、济南仲裁办、市发展改革委、市财政局、市商务局)

加快打造知识产权强市。高标准建设济南国际知识产权高端服务业集聚区，为企业提供全链条服务；开展中小微企业知识产权托管项目，引导企业运用知识产权提升企业核心竞争力；推进知识产权刑事、民事、行政审判“三合一”机制工作，构建山东中西部知识产权立体保护体系。（责任单位：市市场监管局、市法院、市文化和旅游局、历城区）

优化知识产权“一站式”服务。建立“一站式”知识产权服务平台，开展专利、商标等侵权举报投诉受理和纠纷解决“一站式”服务；推动知识产权金融赋能，为企业提供便捷质押融资服务。（责任单位：市市场监管局、市地方金融监管局、市文化和旅游局）

提升知识产权申请和纠纷解决效率。发挥中国（济南）知识产权保护中心作用，围绕高端装备制造和生物医药两大优势产业开展专利预审服务；完善知识产权快速协同保护体系，健全知识产权纠纷多元化解机制；依托济南公共数据开放网，依法公开知识产权信息。（责任单位：市市场监管局、市法院、市司法局、市大数据局）

加大对知识产权等违法犯罪行为的惩处力度。制定知识产权案件类型化裁判赔偿规则；探索组建知识产权专门办案组，实现案件办理专门化、管辖集中化、程序集约化和人员

专业化；探索成立知识产权专家咨询委员会，帮助研究解决知识产权保护中的疑难复杂问题；加强知识产权宣传、培训，提高企业对知识产权保护问题重视程度；严厉打击知识产权侵权行为，加大侵权损害赔偿力度。（责任单位：市法院、市检察院、市公安局、市市场监管局）

（五）聚焦优化涉外服务环境实施创新突破

20. 提高进出口通关效率。

多措并举压缩通关时间。积极推广“提前申报”“两步申报”“两段准入”等通关模式；进口非陆路整体通关时间压缩至30小时以下，出口非陆路整体通关时间压缩至2小时以下；设立防疫物资进出口绿色通道和专用窗口；提高进境邮件X光机同屏比对复线使用频率；分类优化特殊物品通关，推行预约办理服务；优化升级济南遥墙国际机场货站空港物流平台，提高货站对进出口货物处理能力；推广各类海关业务网上办理、无陪同查验和在线稽核查；综合运用多种新型担保模式，降低通关制度性成本。（责任单位：泉城海关、莱芜海关、机场海关、邮局海关）

推行“无感通关”新模式。在济南机场北指廊改革出入境监管模式，出境采用“海关+安检，一次过检”模式，进境采用“先期机检+人脸识别”模式，实现北指廊现场进出境旅客“无感通关”。（责任单位：机场海关）

优化口岸收费降低贸易成本。实行口岸收费目录清单动

态管理，推广“单一窗口”口岸收费公示系统应用，开展涉口岸收费检查，杜绝违规收费行为；对全省重点出口企业和对美重点出口企业实行“随报随批、随批随退”；压缩出口退税办理用时，确保出口退税平均用时在4个工作日内；全面推行出口退税无纸化申报，力争2021年底无纸化退税办理率达到98%以上；积极宣讲和指导企业开展主动披露，对于主动披露的涉税违规情况进行绿色处理。（责任单位：市口岸物流办、市市场监管局、市税务局、泉城海关、莱芜海关、邮局海关、机场海关）

创新推行“链上自贸”保税展示交易模式。利用5G、QID码区块链、物联网技术，减轻企业资金占用，降低进口商品价格，解决跨境电商进口商品退货难问题，打造以监管创新、技术创新畅通两个市场双循环的“济南路径”。（责任单位：自贸试验区济南片区、济南高新区、历下区、历城区、济南综合保税区）

21. 提升企业双向投资兴业便利度。

提升跨境贸易便利化水平。加强“单一窗口”金融服务功能，建设小微出口信用保险地方版；推动口岸部门惩戒信息共享，建立外贸企业点评口岸服务企业制度；针对进出口企业需求和实际困难给予定点帮扶；建立高效、安全、快捷的跨境电商出口退货渠道，解决跨境电商特殊区域出口商品退货监管难题。（责任单位：市口岸物流办、泉城海关、莱

莱芜海关、邮局海关、机场海关)

全面提升外资外贸服务水平。优化外资企业登记注册服务，建立健全外商投资企业帮办服务机制；支持符合条件的区县申报外商投资企业登记授权，实现外商投资企业登记“就近办”；发挥企业联盟平台作用，带动更多济南企业和产品“走出去”；实行双向宏观审慎管理，全面推进跨境投资便利化；优化外商直接投资业务办理流程，简化外债登记管理；全面施行信息报告工作制度，运用信息化手段，整合外商投资服务功能，提升外商投资企业服务质效；建立外商投资企业投诉工作机制，保护外商投资合法权益；用好“投促十部门十区县”招商引资工作体系，市、区协同推进重大外资项目加快落地建设；大力推广全口径跨境融资业务、跨境双向人民币资金池业务，便利境内外关联企业直接投资项目资金往来。（责任单位：市商务局、市投资促进局、市市场监管局、市发展改革委、泉城海关、莱芜海关、邮局海关、机场海关、人民银行济南分行营管部、人民银行莱芜中心支行等市直有关部门单位，各区县、功能区）

22. 提供国际人才工作生活便利。

全面优化涉外业务办理。推进外籍人才工作许可、居留许可审批事项“一窗受理、一口通办”；强化市政府英文门户网站信息发布工作，及时发布我市出台的服务外籍人士政策文件、办事指南、便利服务等信息；积极引导、扶持建立

涉外法律服务机构，拓展涉外法律服务领域，壮大涉外法律服务队伍，增强涉外法律服务能力；拓展济南签证中心服务功能，优化交通网络，吸引更多相关业态入驻，开展法律法规、政策宣传。（责任单位：市科技局、市公安局、市外办、市司法局、历下区）

加快打造“类海外”环境。编制国际化园区、国际化公寓地方标准，打造更多国际化社区（街区）试点单位和涉外服务港，完善公共领域双语标识体系，拓展多语种标识试点，推动更多国际友城花园落地；高标准办好济南市托马斯外籍人员子女学校，满足在济外籍人员子女接受国际化教育需求；进一步优化济南市国际医疗保健中心服务流程，提升服务品质。（责任单位：市外办、市教育局、市卫生健康委）

（六）聚焦优化普惠民生环境实施创新突破

23. 建立自然人全生命周期集成服务模型。

推动出生“一件事”集成服务。对个人电子证照（身份证、户口簿、结婚证等）进行线上授权调用，把出生医学证明办理、预防接种证办理、户口登记（出生登记）、城乡居民医疗保险参保登记、社会保障卡服务（社会保障卡申领）、居民身份证签发进行“一网通办”，线下合并办公“一门办理”。（责任单位：市卫生健康委、市公安局、市医保局、市人力资源社会保障局、市税务局、市财政局、市大数据局）

推动退休养老“一件事”集成服务。实现《山东省老年

人优待证》办理，参保人员达到法定退休年龄、因病、特殊工种提前退休领取基本养老保险核定支付，年老一次性计划生育奖励费领取，职工申请提取住房公积金的核准、提取，养老机构的咨询、服务，线上“一网通办”，线下“一门办理”。（责任单位：市人力资源社会保障局、市卫生健康委、市医保局、济南住房公积金中心、市民政局、市财政局、市大数据局）

推动就医“一件事”集成服务。实现基本医疗保险参保人员异地就医备案，生育保险待遇核准支付，基本医保费用报销结算，办理门诊大病事项登记，医疗救助对象经基本医保费用报销后的救助金给付，一至六级残疾军人医疗费用报销，低保、低收入、特困对象信息查询，享受国家抚恤补助的优抚对象信息查询等相关事项线上“一网通办”，线下“一门办理”。（责任单位：市医保局、市卫生健康委、市财政局、市民政局、市大数据局）

身故“一件事”集成服务。建立“身故人员主题库”，取消开具《居民死亡殡葬证》，通过“身故人员主题库”核验死亡证明，实现身故人员本市户籍、身份类证件自动注销，社保、医保账户自动封存，以及在线办理身故人员医保、社保账户清算等多项功能，线上“一网通办”，线下“一门办理”。（责任单位：市公安局、市卫生健康委、市医保局、市民政局、市人力资源社会保障局、市财政局、市大数据局）

24. 提升创新创业活跃度。

推进研发平台载体建设。编制济南科创城科技发展规划，推进以山东产业技术研究院为引领的新型研发体系建设，加快新型研发机构提质增效，加快建设泉城实验室、微生态生物医学、粒子科学与应用技术等山东省实验室。强化科技企业孵化器和众创空间专业化科技服务体系建设，加大科技型中小企业培育力度。（责任单位：市科技局、市发展改革委、市工业和信息化局、市财政局、市自然资源和规划局、济南城市建设集团、济南高新区）

健全成果转化“全链条”服务体系。打造以山东省技术成果交易中心（济南）为核心，以挂牌交易服务、科技成果评估鉴定服务、知识产权服务、科技金融服务、园区落地服务、技术经纪人培育6项服务为支撑，服务“N”家高校、科研院所、新型研发机构和重大创新平台的济南科技成果转化“1+6+N”平台，2021年12月底前实现技术合同成交额达到300亿元。（责任单位：市科技局）

推动5G网络深度覆盖。推进建设5G基站设施，丰富应用场景，助推5G网络在全市深度覆盖和广泛应用。（责任单位：市工业和信息化局等市直有关部门单位，各区县、功能区）

25. 打造人才服务新高地。

优化高层次人才服务。优化海外留学人才创业环境，拓展海外引才渠道，着力引进更多留学创业企业和项目落户我

市；深入实施“泉城学者”建设工程，柔性引进高端人才智力；完善人才服务专员制度，优化人才金卡服务，打造人才服务精准体系。（责任单位：市委组织部、市人力资源社会保障局、市教育局、市公安局、市卫生健康委、市外办）

持续推进就业服务标准化建设。加快推进“一点存档、多点服务”，推进流动人员人事档案“全程网办”；依托山东省专业技术人员管理服务平台，实现职称评审环节“全程网办”，推行电子职称证书，实现职称证书网上查询，在省会经济圈实现职称评审结果异地互认；在全市规模以上企业中全面推行技能人才自主评价，畅通技能人才发展通道；优化行业从业条件，简化道路货物运输驾驶员从业资格考试。（责任单位：市人力资源社会保障局、市交通运输局，各区县、功能区）

强化人才服务保障措施。全面推行电子报到证，推动取消应届毕业生报到证；实施“人才安居”工程，建设“泉城安居”信息服务平台，2021年12月底前筹建人才住房5万套（间）；搭建共享用工企业间对接平台，帮助企业精准高效匹配人力资源。（责任单位：市人力资源社会保障局、市住房城乡建设局、市委组织部、市财政局、市教育局）

26. 提升基本公共服务满意度。

促进文旅体产业提质升级。举办文化和旅游惠民消费季，集中培育打造一批示范带动效应强的文旅消费集聚区；

强化省会经济圈文旅一体化协作，实施文化旅游“十个一”工程；牵头成立山东沿黄九市体育产业协作联盟，组织召开联盟第一次会议。（责任单位：市文化和旅游局、市体育局）

强化教育资源保障能力。落实生均经费政策，扩大普惠性学前教育资源覆盖面，全市普惠性幼儿园覆盖率达到88%以上；推进基础教育资源优化配置，全市开工新建、改扩建中小学校及幼儿园80所以上。（责任单位：市教育局，各区县、功能区）

促进中医药工作全面发展。开展中医药创新发展先行先试示范区创建；搭建智慧中医诊疗、智慧中药服务平台，推进“智慧中医药服务”；加强中医药专科和人才队伍建设；举办世界中医药科技大会等会议活动。（责任单位：市卫生健康委，各区县、功能区）

完善养老服务设施。免费为老年人开展“防走失”和“一键呼叫”关爱服务；增设城市社区养老服务设施150处，建设农村养老服务设施1000处，新增老年助餐服务站点1150处以上。（责任单位：市民政局、市卫生健康委、市残联，各区县、功能区）

27. 持续改善生态环境质量。

巩固蓝天碧水净土保卫战成果。持续改善空气质量，推进挥发性有机物治理攻坚，巩固行业整治与锅炉综合改造成果，强化PM_{2.5}与臭氧协同控制，扎实推进机动车污染治

理，严格落实建筑工地、道路扬尘管控措施；加快污水处理设施建设，新增城市污水日处理能力 7.5 万吨/日，开展排污口溯源整治，继续实施河道有水工程，巩固建成区黑臭水体治理成效；开展受污染耕地安全利用，2021 年底受污染耕地安全利用率达 91% 以上，指导土壤污染重点监管单位监管，落实土壤污染防治主体责任。（责任单位：市生态环境局、市水务局、市农业农村局、市发展改革委、市公安局、市住房城乡建设局、市城管局、市交通运输局、市自然资源和规划局等市直有关部门单位，各区县、功能区）

深入实施生态空间提质增效行动。推进城区绿化品质提升，建设提升特色景观道路、街区 100 条（处）；深入实施国土绿化行动，完成造林 8 万亩、森林抚育 5 万亩；推进“千园之城”建设，开工建设各类公园 105 个，实现全市 500 平方米以上公园数量超过 1000 个。（责任单位：市园林和林业绿化局，各区县、功能区）

28. 打造综合立体交通网。

实施交通枢纽建设行动。加快济郑、济莱、济枣、黄台联络线建设，推进德商高铁前期工作，开工建设济滨高铁；加快机场新工作区建设，开工建设济南机场二期改扩建工程，做好机场周边道路基础设施配套建设；加快小清河复航工程建设，高标准建设国内一流的智慧济南港。（责任单位：市交通运输局）

实施公路建设行动。加快大西环、济南至潍坊、济南至高青 3 条高速公路建设，开工建设京台高速、绕城高速东线、大北环等 5 个高速公路新改建项目；加快省道 103 旅游公路建设，积极推进国道 220 先行区改线等 9 个项目改扩建前期工作，尽快启动建设；开展“四好农村路”提升行动，新建改造农村公路 266 公里，实施养护工程 1100 公里。（责任单位：市交通运输局）

实施道路桥隧建设行动。推进跨河桥隧建设，济泺路穿黄隧道、凤凰大桥年底前建成通车，完成齐鲁大桥主体工程，加快建设黄岗路隧道、济泺路穿黄北延隧道、航天大道隧道、黄河公路大桥复线桥“三隧一桥”，启动国道 308 黄河公铁大桥建设。（责任单位：市交通运输局）

实施公共交通建设行动。构建“公交+轨道”一体化运营模式，年内优化公交线路 40 条，增开高品质定制线路公交 100 条，围绕轨道交通站点开通、优化公交接驳线路 10 条。（责任单位：市交通运输局）

三、组织保障

29. 全面加强组织领导。参照省模式优化完善市委书记、市长任双组长的营商环境工作领导小组，加强跨部门、跨区域、跨层级协同推进；各部门（单位）、各区县（功能区）主要负责同志为优化营商环境第一责任人，要加强统筹协调，分管负责同志要靠上抓好落实；按照“专班统筹、集

中攻坚、制定清单、定期督查”模式推进全市优化营商环境创新突破工作；各区县（功能区）要结合实际，制定合法合规、切实可行的涉企政策落实措施，为企业、群众查询和掌握政策创造更多便利。（责任单位：市“一次办成”改革领导小组办公室、市委办公厅、市政府办公厅等市直有关部门单位，各区县、功能区）

30. 建立长效工作机制。建立常态化工作协同机制，统筹推进营商环境创新突破；建立常态化督导调度机制，重点检查优化营商环境政策落实情况、重点工作任务推进情况；建立常态化信息报送机制，定期梳理总结我市具有独特性、原创性的改革做法和先进经验，加快形成可复制可推广的制度创新成果；建立常态化问题整改机制，持续对标营商环境标杆城市最佳实践，查找短板弱项，抓好整改提升；各区县（功能区）要建立常态化企业回访机制，加强企业回访服务专员队伍建设，充分利用信息化手段做实做细常态化企业回访。（责任单位：市“一次办成”改革领导小组办公室、市直有关部门单位，各区县、功能区）

31. 强化干部作风建设。坚持“三个区分开来”，坚持严管厚爱结合、激励约束并重，用好容错纠错、澄清保护机制，鼓励干部敢于改革创新、破解体制机制障碍，为大胆闯、大胆试、敢于担当作为、持续为优化营商环境作出贡献的干部撑腰鼓劲；强化涉企政策落地监督措施，对政策落实

不力、推诿敷衍的部门、单位及个人，启动问责机制，加大政策落地督查力度。（责任单位：市纪委监委机关等市直有关部门单位，各区县、功能区）

32. 畅通政企沟通渠道。规范重大行政决策程序，完善公共政策制定多方参与机制，明确企业、商会协会等参与政策制定的规范化程序；强化行业协会商会政企沟通纽带作用，关注企业发展难点痛点，有针对性制定政策措施；强化多元参与，充分发挥社会监督员、政务服务“体验官”作用，建立常态化信息沟通渠道；探索引入第三方评估机制，对重点涉企政策进行综合分析评价，强化政策落实。（责任单位：市司法局、市工商联、市行政审批服务局、市政府办公厅等市直有关部门单位，各区县、功能区）

33. 科学推进考核评价。以市场主体和社会公众满意度为导向，对标营商环境评价指标体系要求，科学合理制定考核实施细则，加强营商环境工作日常考核力度。强化评价结果运用，充分依托全国、全省营商环境评价结果，把各区县、各部门在全国、全省范围营商环境工作领先程度作为考核的重要依据。（责任单位：市“一次办成”改革领导小组办公室、市直有关部门单位，各区县、功能区）