

烟台市人民政府办公室

烟政办字〔2025〕19号

烟台市人民政府办公室 印发关于聚力打造“民事无忧·乐享烟台 企事有解·宜业烟台 政事高效·亲清烟台” 服务品牌 深化营商环境改革创新 的实施方案的通知

各区市人民政府（管委），市政府各部门，有关单位：

《关于聚力打造“民事无忧·乐享烟台 企事有解·宜业烟台 政事高效·亲清烟台”服务品牌 深化营商环境改革创新的实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

烟台市人民政府办公室
2025年5月6日

（此件公开发布）

关于聚力打造“民事无忧·乐享烟台 企事有解·宜业烟台 政事高效·亲清烟台” 服务品牌 深化营商环境改革创新实施方案

为认真落实“高效办成一件事”改革要求，全方位推进政府职能转变，持续建设一流营商环境，增强企业群众获得感与满意度，按照山东省打造“民事无忧·企事有解·政事高效”服务品牌的部署要求，结合烟台市实际，现制定本方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记视察山东重要讲话精神，以进一步全面深化改革为动力，以“群众办事不求人，企业办事不跑腿”为目标，纵深推进“高效办成一件事”，大力提升政务工作标准化、数字化、平台化、精准化水平。擦亮“民事无忧·乐享烟台”民生服务金名片，打造全龄友好型智慧服务场景；塑造“企事有解·宜业烟台”产业生态强磁场，完善从初创孵化到壮大发展的全周期支持体系；树立“政事高效·亲清烟台”政务服务新标杆，建立“无事不扰、有求必应、精准服务”的新型政商关系，着力营造市场化、法治化、国际化一流营商环境，为烟台打造绿色低碳高质量发展示范城市和环渤海地区中心城市注入强劲动能。

二、工作目标

打造“民事无忧·乐享烟台”民生服务品牌。围绕个人生命全周期，迭代开展人文营商环境提升行动，聚焦婚育、教育、就业、消费、养老等集群场景，持续增强公共服务供给能力，精简环节、重构流程，推出一批“小而美”的民生服务项目，提升服务可及性、精准度和品质感，推动群众办事不用愁、生活更便利。

打造“企事有解·宜业烟台”助企发展品牌。围绕企业经营全链条，聚焦准入、建设、用工、贸易、退出等集群场景，以“有解思维”破除妨碍经营主体成长发展的困难问题，降低制度性交易成本，提升全要素保障能力，加快建设全国统一大市场，推动企业发展更舒心、更顺心。

打造“政事高效·亲清烟台”政务管理品牌。围绕机关运转全流程，聚焦辅助决策、政务服务、执法检查等集群场景，充分运用人工智能大模型技术，深化模式创新和线上线下融合，重塑机关运行流程、政务服务模式和政府治理范式，推动政务运转更高效、更顺畅。

三、主要任务

（一）深入实施“民事无忧·乐享烟台”专项行动，进一步健全民生服务体系。

1. 优化婚育服务。积极推动生育医疗费用省内异地就医直接结算，实行生育津贴、产前检查费用“免申即享”，实现育儿补贴申领便利化。大力发展社区嵌入式托育，支持用人单位办托、家

庭托育点等多种模式发展。推广外籍人员使用永居证作为身份证件办理婚姻登记手续。依托婚姻家庭辅导中心，拓展婚前家庭辅导，将新婚辅导、婚俗文化、生理保健、备孕育儿、心理护航等生活要素贯穿成线，为新人幸福婚姻家庭和谐“保驾护航”。开展婚姻登记历史档案补录数据的分类清洗工作。（责任单位：市民政局、市卫生健康委、市医保局）

2. 优化教育服务。推进幼儿园智慧招生平台建设，开发多样化功能，强化数据共享，真正实现让家长少跑腿。统筹规划幼儿园托班设置，坚持应招尽招原则招收2-3岁幼儿入园，2025年计划招收托班幼儿2000人以上。不断优化教育资助政策体系，完善烟台市学生资助管理信息系统，逐步实现各级各类学校资助事项“掌上办”，对特殊困难学生资助实行“免申即享”。实施美育浸润行动，建设全国中小学科学教育实验区。为在班额、空间等条件允许情况下的农村小学配备午休座椅3.4万套，解决学生在校午休“趴睡”问题。（责任单位：市教育局）

3. 优化创业就业服务。推行个人创业、灵活就业“一件事”改革。全市建设10家以上创业者集中、资源集聚、服务集成的创业街区，积极搭建创业赋能中心，为创业者提供“一站式”创业服务。举办中国烟台海内外精英创业大赛、中国·烟台留学创业人员创业大赛，打造充满活力与创新的创业高地。建好“家门口”就业服务站、零工市场，争取省农民工市民化服务码推行试点，打造城市15分钟生活就业融合服务圈，开展“数智就业”服务区

建设。开展“就职指南针”项目试点，组织职业指导进校园活动，打造大学生等青年群体职业指导烟台样板。（责任单位：市人力资源社会保障局）

4. 优化住房保障服务。创新住房贷款“商转公”“商转组”业务“一次办”模式。探索实施按月提取住房公积金支付公租房租金，促进住房租赁市场健康发展。将“公租房保障对象资格确认”和“公租房租赁补贴资格确认”整合为“申请公租房一件事”，探索实施“一房一码、手机选房”模式，实现申请人扫码查询、线上选房、公开配租。探索房地联动核销的“定向购房优惠券”发放形式，促进房地产市场“止跌回稳”。加快推进非直供电小区供配电设施改造工作，年内至少完成6万户改造，逐步解决“转供电”行业乱象。（责任单位：市住房城乡建设局、市住房公积金管理中心、烟台供电公司）

5. 优化消费服务。推行家电、手机、汽车等换新补贴“一件事”改革。强化消费投诉信息公示，拓展政府网站及新媒体、商圈等线上线下公示渠道。丰富夜间经济业态，引导建设特色夜市、分时段步行街区、夜间餐饮集聚区。持续打造“‘参’入烟台 拥‘鲍’大海”城市消费品牌，开展2025“一路山海·烟台购”消费促进年系列活动200场以上。（责任单位：市商务局、市市场监管局）

6. 优化交通出行服务。探索在部分老旧城区试点开通小型化需求响应式定制公交，实现公交站点或线上一键预约、“响应+招

呼”式停靠。在重点铁路枢纽、汽车站及蓬莱国际机场推行统一接驳服务，便利旅客办理联运换乘，优化各重点站区无障碍设施、智能引导、助老“一键叫车”等便民服务。设立网约车、出租车智慧管理平台，实现全市网约车、出租车定车、定点、定线的视频化管理。积极协调铁路部门增加潍烟高铁沿线车站停靠车次数量，推动潍烟高铁市域公交化运行。重点推进滨海一线公共停车场及市级公益停车场建设，新增停车泊位500个，加快推进所城里东、烟台山医院北等21处公共停车场充电基础设施建设。（责任单位：市交通运输局、市住房城乡建设局、烟台供电公司）

7. 优化出入境服务。研究出台促进免签引流的政策措施，开通免签入境外国人办证绿色通道，优化外国人住宿登记申报方式。在空港口岸推行“智慧旅检”，利用API、iAPI系统提前完成预查，实施入境手提托运行李“双预检”、出境手提托运行李“一次过检”，提升旅客通关效率。推行外国人来华工作“一件事”改革，推动外籍人员工作许可证与社会保障卡融合集成，外籍人员持社保卡即可在政务、交通、医保结算、文旅等民生领域享受“一卡通用”服务。针对境外人士高频政务服务事项，在办事窗口推出多语种服务。（责任单位：市商务局、市公安局、市人力资源社会保障局、市行政审批服务局、烟台海关、市口岸办、烟台出入境边防检查站、烟台国际机场）

8. 优化就医服务。升级市级免疫规划信息平台，在全市所有预防接种门诊完成新平台部署应用，拓展电子预防接种证地图导

航等功能，扩大电子预防接种证应用场景。推行“血费减免一次都不跑”。建立基层药品联动配备使用机制，推动二、三级医院用药目录中慢性病、常见病药品向基层下沉。建设紧密型县域医共体，创建30个中医药特色乡镇卫生院。创新开展医保“视频办”，打造医保办事全程“不见面”互联网服务模式。实现移动、联通、电信全网段手机号码拨打120自动定位，提高调度精准性。（责任单位：市卫生健康委、市医保局）

9. 优化养老服务。加强养老机构预收费监管。搭建智慧养老综合服务平台，促进养老服务供需有效对接，全面监管养老机构安全生产、资金使用、服务质量等工作，探索推行“电子积分养老”模式，激发老年群体消费需求，助力银发经济发展。创新推出“舒心短托”活动，满足老年人短期托养、喘息服务需求，缓解家庭照料压力。开展居家和社区基本养老服务提升行动，试点推行养老床位、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，扩展“爱心助浴、暖心过冬、安心居家、顺心助餐、仁心助医”“五心”助老服务内容，加强失能失智老年人照护服务。（责任单位：市民政局、市卫生健康委）

10. 优化文体旅游服务。承办市级和省级以上各类冰雪赛事，同步举办冰雪运动消费季活动，打造“仙境海岸 冰雪奔赴”冰雪运动赛事名片，激发我市冰雪经济活力。广泛开展全民健身活动，办好500场大中型赛事、2000场群众性体育活动，打造“烟台马拉松”等品牌赛事，建设滨海运动名城。全年推出烟台市文化艺术

季、沙滩音乐季、国际海岸生活季等主打文旅活动，打造“坐着高铁游烟台”“沿着黄河遇见海”等跨区域文旅交流合作品牌。实施“一机在手畅享文旅”工程，推进数字文化产品多功能服务平台建设，打造数字文物、数字展览、数字非遗展示、智能AI借阅等新场景。（责任单位：市文化和旅游局、市体育局）

11. 优化生态环境服务。开展“美丽中国我是行动者”系列活动，鼓励园区、企业、社区、学校等基层单位开展绿色、清洁、零碳、无废引领行动。进一步规范饮用水水源保护区划定、调整、撤销审查工作，强化饮用水源保护。建立经济发展较高、补充林地资源匮乏的区市向经济发展较低、补充林地资源丰富的区市跨区域林地占补平衡机制，进一步提高我市总体森林生态环境保护力度。开展噪声污染防治试点工作，科学划设噪声敏感建筑物集中区，推动声环境管理更加精准规范。探索效益河湖“生态+”建设模式，打造生态价值转换机制。（责任单位：市生态环境局、市水利局、市林业局）

（二）深入实施“企事有解·宜业烟台”专项行动，进一步提升涉企服务水平。

12. 增强市场准入便利度。全面落实市场准入负面清单和全国统一大市场建设指引相关政策，开展公平竞争政策集成改革。推行个体工商户转型为企业“一件事”改革，以“直接变更”方式“一站式”办理登记。开展多语种营商环境宣介和涉外政策发布。优化外资企业准入环境，简化港澳地区非自然人投资者办理

商事登记流程和材料。丰富电子营业执照和经营主体身份码（企业码）应用场景，依托电子营业执照系统，创建招投标“一照通投”新模式。（责任单位：市发展改革委、市市场监管局、市行政审批服务局、市商务局、市外办）

13. 增强土地资源保障水平。完善租赁土地办理工业项目审批机制。鼓励在详细规划编制中，在满足规划指标总量控制前提下，合理确定用地兼容、混合用地功能比例等指标。通过建立临时用地数据库、构建季度巡察制度、加大违法处罚警示力度等九项措施，严把临时用地的审批关、使用关、复垦关，切实加强临时用地全流程管理。加大存量土地处置力度，积极推行流通转让、回收收购新模式，盘活土地资源，充分发挥土地储备“蓄水池”调节作用，根据市场需求有序堆放。（责任单位：市自然资源和规划局、市行政审批服务局、市住房城乡建设局）

14. 增强工程建设项目审批便利度。开展涉水许可“菜单式”集成审批。推行省级园区企业“开门即接电”模式，对同一宗地内“独立主体、独立产权”的厂房，实现“入驻即接电”。深入推进产业园区规划环评与项目环评联动，实施降低环评等级管理、实施告知承诺制、实行环评豁免管理、开展环评打捆审批、简化总量管理 5 大类改革措施，简化环评审批流程。面向小微企业推出“电力无忧套餐”，为企业提供用电咨询、节能诊断、制定优化电费方案等“一站式”服务，降低企业用电成本。大力推进房地产领域“高效办成一件事”，围绕立项用地规划、工程建设规划、

施工许可、竣工验收四个核心阶段，通过流程再造和“一件事”集成改革，系统性提升房地产项目落地效率，进一步优化房地产领域营商环境。深化全生命周期“一张图”管理，向前延伸至设计方案审查，向后扩展至竣工图管理，形成设计、施工、变更、验收、测绘、档案移交等“一张图”数字化闭环管理。针对火灾危险性较低的房屋建筑和市政基础设施工程，实行消防验收备案告知承诺制，压减申报材料，强化事中事后监管，提升建设工程消防验收备案质效。（责任单位：市行政审批服务局、市住房城乡建设局、市自然资源和规划局、市发展改革委、市生态环境局、市水利局、烟台供电公司）

15. 增强企业人才服务便利度。推行员工录用、员工离职“一件事”改革。深化名企名校行全链条引才，举办“山海慧聚 智引未来”产才对接活动等，提升人才招引服务水平。打造100个“高层次人才服务码”服务场景，推动高层次人才就医、出行等服务“易申快享”。开展“技能兴烟”行动，新增高技能人才1万名以上。应用好“烟台社区直聘”微信小程序，优化升级“烟台公共招聘网”功能，拓展“直播带岗”“云聘会”等“指尖求职”服务，全面汇集求职招聘信息，利用大数据、AI技术手段，动态向招聘企业推荐人才，向求职者推荐适岗信息，实现更加人性化、智能化的职业指导和职业介绍。（责任单位：市人力资源社会保障局）

16. 增强金融服务水平。支持金融机构依托企业碳账户开发各类利率定价与低碳转型目标挂钩的能效贷款等特色产品。开展

“金融直达基层加速跑”行动，搭建企业、银行精准对接的桥梁，引导信贷资金快速直达小微企业，全年组织召开政金企对接会不少于100场，新增各类融资总额1800亿元以上，贷款增量过千亿，其中科技、普惠、绿色等重点领域贷款增速不低于15%。大力发展供应链金融，引导各类商业金融机构根据企业融资特点创新应收账款质押、仓单质押等融资产品。大力推广节水贷，为节水企业提供金融支持服务。（责任单位：市财政局、人民银行烟台市分行、国家金融监管总局烟台监管分局、市发展改革委、市水利局、市科技局）

17. 增强企业缴费纳税便利度。依托电子税务局，为纳税人提供纳税申报、税费缴纳、清税注销“跨域办”“云端办”等服务。优化外贸办税服务，将一类、二类出口企业出口退（免）税平均时间压缩至3个工作日内；对符合条件的企业出口退（免）税“即报即审”。完善线下税务服务网络，面向跨境投资企业设立“税路通·税之家”服务专窗，为企业提供“一站式”跨境税收服务。探索建立“综治+税治”双网格联络机制，开展税费服务、税费管理、税费共治等行动，延伸税收服务触角，提升基层税收治理效能。建立“社保费精准监管优先级评估指标体系”，构建社保费争议风险预警模型，区分高、中、低风险企业，将投诉争议风险化解前置。（责任单位：市税务局）

18. 增强科技创新服务水平。深化职务科技成果单列管理、赋权改革，推行“先使用后付费”制度，探索“赋权+转让+约定收

益”模式。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。出台《烟台市科技创新促进条例》，推动法治赋能烟台市科技创新工作。出台概念验证中心、中试示范基地管理办法，修订公共技术服务中心管理办法，规范成果转化公共服务平台建设。（责任单位：市科技局、市司法局）

19. 增强跨境贸易便利度。培育跨境电商“组货人”，新建一批公共海外仓，推行跨境电商零售进口税款担保适用关税保证保险业务。加强对外合作交流，推进“投贸联动”，规范引导企业“出海”，探索创新飞地、异地孵化等方式，建设一批双向合作园区。深入开展“投资烟台”行动，推行“市场+资源+应用场景”招商，提升基金招商、链式招商等成效，争取引进过千万美元项目30个以上。对标国际高标准经贸规则，在自贸试验区烟台片区开展允许进口葡萄酒货物标签标注特定词语等试点工作，进一步提高跨境贸易便利化水平。在综合保税区试点“先入区、后申报”模式，优化保税集货仓功能，积极拓展出口保税业务。（责任单位：市商务局、市口岸办、烟台海关、综合保税区管委、自贸试验区烟台片区管委）

20. 增强知识产权保护水平。深化知识产权审判“三合一”改革，推动知识产权行政、民事、刑事三大审判与执行程序有效对接，加大惩罚性赔偿适用力度，强化惩罚性赔偿典型案例的培育和发掘。充分发挥海外知识产权服务工作站功能，优化海外知识

产权纠纷预警监测和应对指导。建立知识产权纠纷快速处理机制，深化维权援助，提供侵权判定和维权策略公益服务。创建知识产权公共服务标准化城市，建设县级综合性服务窗口，发布公共服务事项清单，打造省市县三级知识产权公共服务网点体系。拓展低空经济领域相关专利预审服务分类号，赋能低空经济高质量发展。（责任单位：市市场监管局、市商务局、市法院、市检察院、市公安局）

21. 增强企业合法权益保障水平。围绕重点行业编制“一业一册”依法经营指引，协助企业开展预防教育和内部风险控制体系建设。推行涉企行政执法案件经济影响评估。深化全国商业秘密保护创新试点，推进商业秘密保护网建设，年内创建商业秘密保护基地3处，商业秘密保护联系点企业46家。大力发展涉外仲裁服务，加快推进自贸试验区烟台片区国际仲裁院建设，推动与境外知名仲裁及争议解决机构建立资讯互通、研究互动、推介互利等合作机制。迭代开展法治营商环境建设提升行动，依法维护企业和企业家合法权益。深化“议烟和合”复议品牌，扩大涉企行政复议“容缺受理”范围，健全涉企复议审理机制。（责任单位：市司法局、市仲裁办、市市场监管局）

22. 增强企业退出便利度。完善企业注销异议反馈机制，推行企业简易注销“四险一金”联检改革。深化企业破产处置府院联动机制。完善重组和预重整机制，支持以市场化方式开展庭外重组。健全经营主体退出机制，全面推广市场主体“除名制”制度。

（责任单位：市市场监管局、市法院、市司法局、市人力资源社会保障局、市住房公积金管理中心、市医保局、市税务局、市行政审批服务局）

（三）深入实施“政事高效·亲清烟台”专项行动，进一步提高机关运转效能。

23. 推进“无证明城市”建设。规范电子证照证明制发，建立“一数一源”数据标准体系，升级打造企业（个人）专属数字空间。以企业（个人）参与生产生活的第一视角，拓展“一码（鲁通码）、一卡（社保卡）、一证（身份证）、一照（照片）”等“四个一”应用场景体系。（责任单位：市大数据局、市行政审批服务局、市公安局、市人力资源社会保障局）

24. 推进“无押金城市”建设。探索分类推进“无押金”服务新模式，直接取消图书借阅、人才公寓入住押金；探索通过信用承诺替代、对信用良好的主体免押金等方式，减免住宿、房屋租赁、房屋建筑和市政工程项目投标保证金（保证金）等；鼓励医疗机构推广试行免住院押金的“信用就医”模式；强化楼房装修等押金有序管理；依法清理巡游出租汽车高额风险押金和用人单位入职押金。（责任单位：市政管办、市发展改革委、市人力资源社会保障局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委）

25. 推进“无人工审批”模式。加快“人工智能+政务服务”改革，探索在全市政务服务系统部署人工智能大模型，拓展智能

问答、智能检索等应用场景。建立全市政务服务业务语料库，持续加强政务大模型训练提升，为企业群众提供咨询引导、预填、预审等服务。强化模型算法和大数据分析支撑能力，精准定位企业和群众的办事需求，实现更多政务服务事项要素精准推送。聚焦“高效办成一件事”重点事项，深化数据共享和电子证照应用，事项好办易办率达到90%以上。（责任单位：市行政审批服务局、市大数据局）

26. 推进数字赋能为企业和基层减负。深化企业数据填报“一件事”改革。推广应用“一表通”，推动基层通用数据信息“网上直报”且“只报一次”，健全基层报表准入退出和清单管理机制。坚持非必要不开设，持续深化政务新媒体、APP等清理整合。对12345热线多次重复投诉、基层无力解决的难题等，强化分类处置，涉及条线部门职权的原则上以条线部门为主。（责任单位：市委网信办、市政府办公室、市大数据局、市市场监管局）

27. 推进“1530”政务服务圈建设。组织实施现代智慧“政务综合体”试点提升计划。开展政务服务拓展行动，为企业提供金融、项目、人才等精准化增值服务。试点推广应用政务服务数字驾驶舱。开展行政审批“多次退件”“超期办件”等问题专项整治行动，全面提升审批首办成功率。结合实际推动乡镇（街道）等基层政务服务场所建设，推进政银融合试点，打造便捷高效“1530”政务服务圈。（责任单位：市行政审批服务局、市人力资源社会保障局、市自然资源和规划局、市医保局、市大数据局）

28. 推进企业群众诉求高效闭环解决。出台《烟台市 12345 政务服务便民热线推动政府工作“事要解决”实施意见》，提升 12345 政务服务便民热线法治化、标准化、智能化水平，规范热线诉求流转流程，健全诉求归口分类体系，强化大数据分析预警感知功能，推动承办单位依法依规解决诉求，引导企业群众合理解决纠纷。进一步健全政企常态化沟通交流机制，充分发挥市工商联、市企联以及行业协会、商会、产业园区等社会组织和专业机构作用，畅通市政府领导走进 12345 热线会客厅、亲清发改会客厅等渠道，完善服务企业专员等制度。（责任单位：市政府办公室、市发展改革委、市商务局、市工业和信息化局）

29. 推进规范涉企行政执法。加强对涉企行政检查的统筹协调，深化数字联合检查平台应用，严格落实涉企年度检查计划、涉企行政检查事项清单、执法人员扫码入企等制度要求，持续规范涉企行政检查行为。持续深化涉企执法阳光监督改革，开展规范涉企执法专项行动，聚焦罚没收入异常增长、大额顶格处罚等问题，综合开展日常监督、专项监督、案卷评查等。优化“综合查一次”“双随机、一公开”、信用监管和 AI 分析、远程视频监控、数据监测等非现场监管，减少入企检查次数。（责任单位：市司法局、市发展改革委、市市场监管局、市大数据局）

30. 推进惠企政策“直达快享”“免申即享”。建立惠企政策集中统一发布机制，对涉企及人才财政奖补类政策分批分类纳入“烟惠通”政策兑现服务平台管理、运行。进一步提高政策精准度，

深化政策数字化改造和人工智能应用，完善“政策找人”机制。在政务服务大厅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、申报等服务。（责任单位：市发展改革委、市行政审批服务局、市委组织部、市人力资源社会保障局、市财政局）

31. 推进信用体系建设与应用。修订完善《烟台市公共信用信息目录清单》与《失信惩戒措施清单》，建立信用信息归集责任清单制度，实现信用信息全量归集、动态更新和精准共享。支持龙口市开展企业“信用体检”试点工作，公益为企业开展信用状况核查，出具“信用体检”报告，根据企业（存在失信行为）申请，指导企业开展信用修复，帮助企业重塑良好形象。深化政务诚信体系建设，组织开展政务诚信评估。支持法院常态化开展党政机关、国有企业拖欠民营企业中小企业账款案件专项执行。完善防范化解拖欠中小企业账款长效机制，着力解决拖欠民营企业账款问题。（责任单位：市发展改革委、市法院、市工业和信息化局、市市场监管局、龙口市政府）

32. 推进“审管执信”政务管理全链条闭环体系建设。搭建“审管执信”联动平台，打通“审”“管”“执”“信”全链条，全面提升政务管理水平。支持莱山区、蓬莱区、龙口市开展“审管执信”平台试点运行工作。在审批端实现审批信息全流程电子归档，建立审管双方协作会商研判机制；在监管端实现审管信息双向推送，进行监管事项标准化；在执法端指导执法检查规范化开展，建立执法

线索推送机制；在信用端建立告知承诺信用体系，搭建告知承诺信用惩戒平台，建立全市统一的信用分级分类标准，加强信用应用。

（责任单位：市政府办公室、市发展改革委、市司法局、市行政审批服务局、莱山区政府、蓬莱区政府、龙口市政府）

33. 推进亲清关系建设。树牢服务意识，践行“店小二”精神，对企业群众任何咨询都用心、用情帮助解决，多做应不应该解决的价值判断，不简单做能不能解决的技术判断，做到“每事必接”“有问必答”“有事必办”。特别是，对企业群众的申请事项，只说“行”、不说“不行”，对不属于部门事项的，不设路障设路标，明确告知到哪办、找谁办；对不符合申请条件的，不打回票打清单，明确告知缺什么、补什么；对法律法规不明确的，不给否决给路径，深入研究怎么办、谁来办；建立面向企业群众咨询电话全评价体系，纳入政务服务“好差评”管理，实现事后可评价、可投诉。大力弘扬企业家精神，尊重企业家地位、保护企业家权益、支持企业家发展，积极构建“亲而有度、清而有为”新型政商关系，营造全社会尊商敬商重商爱商浓厚氛围。转变执法检查理念，大力推行包容审慎监管、“柔性执法”，释放执法温度，坚决杜绝“吃拿卡要”“中梗阻”“冷横硬”等现象。建立健全涉企收费长效监管机制，清理违规收费项目，纠治违规收费行为，进一步降低企业经营成本。健全支持干部干事创业容错纠错机制，宽容干部在改革创新中的工作失误，以实效论英雄，加大对想干事、会干事、干成事的干部奖励力度，进一步改进作风、提高效

能。（责任单位：市纪委监委机关、市政府办公室、市司法局、市行政审批服务局、市市场监管局）

四、组织保障

34. 强化协同推进。市持续深入优化营商环境和推进政府职能转变工作机制统筹领导“民事无忧·乐享烟台 企事有解·宜业烟台 政事高效·亲清烟台”服务品牌打造工作。工作机制办公室负责综合协调，完善工作推进机制和成效评估机制，加大督导检查力度，建立改革任务清单，实行台账式管理、工程化验收、走流程体验，推动各项改革任务落实落地。6个专项工作牵头单位、责任单位要联动配合研究制定本行业、本领域工作要点，加快推进改革创新，打造更多典型经验和亮点品牌，形成“1+6+N”协同推进工作体系。各区市要根据全市部署，因地制宜深化改革。（责任单位：市政府办公室、市发展改革委、市司法局、市市场监管局、市行政审批服务局，市政府有关部门，有关单位，各区市）

35. 加强平台支撑。持续升级数字联合检查平台、镇街综合数据平台、“烟台政企通”企业综合服务平台等平台功能，深度融合DeepSeek等人工智能，为机关高效运行、规范涉企执法检查、基层治理等工作提供强大的数据支撑。（责任单位：市政府办公室、市司法局、市大数据局、市行政审批服务局、市发展改革委、市科技局、市财政局、市工业和信息化局）

36. 营造浓厚氛围。除借助电视、报纸等传统媒体力量外，要更大力度发挥抖音、微信公众号等新媒体宣传作用，在形式上多

运用动画、情景剧等企业群众喜闻乐见的形式，进一步提升企业群众知晓度、认可度。（责任单位：市政府有关部门，有关单位，各区市）

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，有关人民团体，中央、省属驻烟有关单位。

烟台市人民政府办公室

2025 年 5 月 6 日印发
