

优化营商环境 新区在行动

问题答得准，咨询讲得清

区行政审批服务局呼叫中心以优质高效服务架起政企“连心桥”

□本报记者 陈蔚
本报通讯员 胡全福

作为服务企业的前沿，西海岸新区行政审批服务局企业登记呼叫中心（以下简称“呼叫中心”）始终秉持“用心倾听·真诚沟通·高效服务”的理念，不断提升政务服务水平，构建为企业服务新生态，为企业成长和发展保驾护航。自呼叫中心运行以来，日均接听及回复咨询电话约500通，助力企业办事效率提升30%以上，惠及企业达19万家。



呼叫中心工作人员认真接听群众来电。

化解业务堵点难题 架起政企沟通桥梁

“我想咨询一下，新《公司法》要求2024年7月1日以后成立的公司必须5年内缴齐注册资本，那7月1日之前成立的公司呢？”

在呼叫中心，政策咨询类来电不在少数。该中心不仅是解答企业登记业务的客服窗口，更是架起政企沟通的重要桥梁。

今年，新《公司法》刚开始施行时，呼叫中心每天都会解答涉及新《公司法》修订内容的咨询近160件。为及时回应热点问题，呼叫中心将住所登记、认缴出资等新《公司法》修订内容进行梳理、汇总，为面向全区企业群众开放授课的“丹丹课堂”提供參考，“丹丹课堂”围绕新《公司法》修订亮点在线上线下同步开展了4次讲座。同时，呼叫中心广泛收集集中管理场所的登记需求，推动住所（经营场所）权属备案制度优化，将适用主体从原先5类扩展至10类场所。

一根电话线，有效化解了企业群众的“难题堵点”，架起了政企“连心桥”。

高效解答企业咨询 提升便捷办事体验

“你好，我们打算在新区注册一个商贸有限公司，请问如何办理？”“您好，有限公司开办模式有两种，一是全程线上办理，可以使用青岛市企业开办智能一体化平台或者微信小程序‘爱山东政务服务’中的企业开办进行申报，全程零见面。二是线下窗口办理，可到七墩山路77号——新区政务服务中心3楼企业开办专区或者黄河东路150号自贸大厦一楼东区商事登记服务中心提交材料，所有业务可一站式办结。”

类似公司设立登记这样的咨询，呼叫中心每天都要解答约60次。咨询热线是企业群众获得政务服务最直接最方便的通道，呼叫中心要求工作人员规范言行、热情服务，做到答得上、答得准、讲得清、办得实，用畅快沟通给企业群众带来便捷体验。一句句指导、一次次填报，每一次成功点击的“提交”，都是跨越电话线的“击掌”，助力新区营商环境不断优化。呼叫中心年均解答各类咨询10万余件。

不断优化业务流程 促进审批提质增效

“我们想要办理变更业务，但是提示在一个账号下有未办结业务，应该怎么办？”“您好，经查询，贵公司曾通过法人登录方式登录账号发起过变更业务，请您通过该账号登录后，在‘我的办件’里的‘待提交’模块中找到这笔业务，您可以根据办理需求，选择继续办理或者删除这笔业务后重新发起新业务进行办理。”“好的，问题已经解决了。”

呼叫中心在查询、协调的基础上每天都会解答涉及线上操作、线下对接的咨询问题100余件。为更好地满足企业群众需求，区行政审批服务局进一步规范了《企业登记呼叫中心工作制度》，加强科室间沟通协作，促进信息互联互通；服务范围全面覆盖线上线下，护航审批提速增效，有效构建了一条协同闭环服务链。

今年以来，呼叫中心先后对咨询电话与业务科室的协同流程进行了66次梳理与优化，并反馈了27次集中需求和疑难问题，助力企业登记服务向好办、易办、快办、简办迈进。

税惠赋能，助企提“智”增效

黄岛区税务局推动税费优惠政策精准落地，有效激发企业创新活力

□本报记者 刘宏超

近年来，随着国家对科技创新支持力度的不断加大，黄岛区税务局积极响应落实国家出台的系列税费优惠政策，通过精准施策和精细服务，为辖内企业提供强有力的税务支持，助力企业转型升级和高质量发展。

青岛海尔洗护电器有限公司作为海尔集团干衣机的主要生产基地，其产品从2018年至2023年实现了五次重大迭代升级，其所生产的干衣机荣获“国家制造业单项冠军产品”称号，全球市场份额达15.8%，国内市场份额33.7%。

该公司的转型升级之路，离不开黄岛区税务局的全流程精细服务。针对企业自动化、智控数字化项目升级的需求，税务部门依托“一账三册”（研发费用加计扣除政策落实工作推进台账、重点培育企业清册、研发政策清册、辅导服务清册），对企业实行“立项—核算—归集—享受”全流程精细辅导，确保企业能够充分享受税收优惠政策带来的红利。近年来，公司的研发费用加计扣除金额逐年递增，为企业技术研发提供了坚实的资金保障。

“税务部门对我们企业的发展非常关注，从研发投入到研发实施再到研发成果转化，都进行了全流程的精

细辅导，帮助我们用足、用好税收优惠红利。这种贴心服务，让我们在转型升级的道路上更加坚定了信心。”企业办税人员张悦对黄岛区税务局的优质服务给予了高度评价。

“除了全流程精细服务，我局还针对税惠政策多、企业申报存在难点堵点等问题，进一步提升了‘以数治税’服务能力和水平。”黄岛区税务局第二税务所副所长高倩说，通过税收大数据深入分析，税务部门能够更精准地识别企业需要的政策支持，并通过“政策清单”“责任清单”和“红利账单”等机制，确保政策红利能够精准、快速地送达企业手中，真正实现了“真惠企、全惠企”。

区人大常委会 党组扩大会议召开

佟海燕主持并讲话

□记者 仪博文 报道

本报讯 10月12日，区人大常委会党组召开扩大会议。区人大常委会党组书记、主任佟海燕主持会议并讲话。

会议传达学习习近平总书记在庆祝全国人民代表大会成立70周年大会上的重要讲话精神、关于党纪学习教育的重要指示精神，传达学习中央和省委、市委、工委（区委）各级会议精神，对区人大常委会及机关党纪学习教育工作进行总结，研究部署有关工作。

会议指出，习近平总书记的重要讲话回顾了党领导人民建立和完善人民代表大会制度的光辉历程，深刻阐述了人民代表大会制度的显著政治优势，系统总结了新时代人民代表大会制度理论和实践创新重大成果，对在新时代新征程上坚持好、完善好、运行好人民代表大会制度作出全面部署、提出明确要求。

会议强调，人大机关全体干部要深入领会把握习近平总书记重要讲话重要指示精神，坚定制度自信、主动担当作为、发挥代表作用、抓好自身建设，推动学习贯彻不断走深走实。要强化思想政治引领，推动党纪学习教育常态化长效化，以严明纪律纵深推进全面从严治党，巩固深化党纪学习教育成果，为进一步全面深化改革、推进中国式现代化西海岸新区实践提供法治保障、贡献人大力量。

全市首个由企业自主搭建 青岛京东方 劳动维权平台上线

□记者 张静
通讯员 禹晨 报道

本报讯 10月12日，“青岛京东方劳动保障联合维权信息平台”启动仪式在青岛京东方光电科技有限公司举行。

该平台由西海岸新区人力资源和社会保障局、王台街道办事处、青岛经济技术开发区管委指导，由青岛京东方光电科技有限公司开发，为全市首个企业自主搭建的职工劳动维权线上服务平台，可进一步畅通企业职工维权渠道，推动企业将矛盾纠纷“发现在园区，化解在园区”。

今年以来，区人力资源和社会保障局积极探索企业职工劳动维权服务新思路，以“诉源治理、多元协作、矛盾共解”为切入点，建立劳动密集型用工服务监管新模式，指导新区企业建立内部劳动人事争议协商机制，打通“企业—镇街—区劳动维权中心”链条，真正实现企业职工劳动维权不出园区即可网上办、智能办。

下一步，区人力资源和社会保障局将扎实推进企业劳动维权信息平台实效化运作，不断提升劳动维权标准化、专业化和信息化服务水平，助力新区营商环境持续优化。

（上接第一版）做好各项服务保障工作。要建立联席会议制度，为解决校区建设过程中的问题想办法、找路径，形成推进工作的强大合力。要深化与校方的沟通交流，共同推动和深化产学研用战略合作，实现校地共赢发展。

张峻峰感谢西海岸新区对中国海洋大学的关心帮助和支持。他表示，西海岸新区是中国海洋大学下一个百年的发展高地。学校将扎根西海岸，投入更多力量和资源，以西海岸校区建设为契机，加快建成世界一流的综合性海洋大学，为新区经济社会发展作出新的更大贡献。