

## 优化营商环境 新区在行动

区政务服务中心“小马工作室”用热心、耐心、细心为企业群众排忧解难

# “专业+温情”架起为民服务连心桥

### 暖心服务

把群众当家人  
把服务送上门

“小马姑娘，我又来麻烦你们啦。”75岁的高先生经常出现在区政务服务大厅。高先生家住凭海临风小区，虽然腿脚不便，却是街坊邻里公认的“热心肠”，经常帮邻居咨询代办相关业务，也是“小马工作室”的“忠实粉丝”。从轮椅接送、全程代办社保医保业务，到细心联系出租车司机说明目的地“无缝衔接”转送，数十次风雨无阻的贴心服务，让高先生把“小马工作室”的工作人员当成了自家人。“现在连买药、缴水电费这些事，我都习惯先问问‘小马工作室’的工作人员。”老人话语里满是对“政务亲人”的信赖。这样的服务效能，正是“小马工作室”推行“亲情服务”的生动诠释。

通过“一线达”服务机制，团队成员不仅能精准对接群众需求，还可以延伸服务链条，实现从“大厅办事”到“家门关怀”的跨越。通过整合“绿色通道”“延时服务”等特色举措，

□本报记者 陈蔚 本报通讯员 赵海升 胡全福

“政务为民 服务先锋”是西海岸新区政务服务中心“小马工作室”工作人员日常工作的生动写照。她们以“最美新区人”马俐娜为代表，坚持有解思维，用热心、耐心、细心为企业群众排忧解难，用专业与温情架起为民服务“连心桥”，用暖心行动诠释新时代雷锋精神，让新区政务服务有速度更有温度。

团队构建起“事前精准预判、事中全程陪办、事后跟踪回访”的闭环服务模式。

2024年，“小马工作室”为特殊群体办理业务243件，群众满意率持续保持100%。

### 有解思维

协同多个部门  
业务一办到底

近日，琅琊镇的刘大爷在办理业务时，深切感受到了“小马工作室”的有解思维服务。

据了解，当刘大爷揣着用塑料袋包裹的存折，咨询遗属补贴发放问题时，工作室迅速启动“三级联动”机制：二楼社保窗口现场查证、联系区

民政局溯源、对接古镇口核心区管委协调，短时间内便锁定问题症结，最终促成责任单位承诺“主动回电解决”。

当听到“您在家等电话就行”的答复时，老人紧皱的眉头舒展开来：“不用来回跑腿，政府办事真贴心。”老人的感慨道出了群众心声。

得益于工作室打造的标准化服务体系，作为政务服务标准化示范点，“小马工作室”创新制定《新区政务服务综合窗口人员能力规范》，将“活地图”“电话本”“万事通”等岗位标准细化具体指标。

### 未问先答

主动向前一步  
速解群众难题

“群众的需求就是我们的服务指南，群众带着难题来，我们就要给出最优解。”“小马工作室”成员、医保窗口工作人员薛丽霞用专业与温情书写了“细心服务”的新注解。

李先生为父亲办理门诊慢特病业务时，薛丽霞敏锐地捕捉到了他异地就医的潜在需求，不仅主动询问后续诊疗计划，更当起“政策翻译官”，用通俗易懂的话语为其解读医保条文。除此之外，从异地备案的办理流程，到门诊慢特病与普通门诊统筹的报销差异，再到前往北京就医的具体细节，薛丽霞细心地向李先生讲清楚每一个环节。“这些政策我根本想不到要问。”李先生感慨万千：“你们主动向前一步，不仅为我们省下了医药费，更化解了我的烦心事。”

三天后，一封饱含深情的表扬信送到服务窗口，成为“小马工作室”细心服务的最佳注脚。通过主动预判助力难题速解，薛丽霞式“未问先答”的前瞻服务，让群众感受到“雷锋式服务”的温暖。如今，“小马工作法”和“小马五步引导工作流程”已成为新区政务服务的金字招牌。

西海岸新区海关特殊监管区域今年前两个月进出口总值超200亿元，同比增长约6%

## “政策+服务”让企业更加有感

□本报记者 王艺华

本报通讯员 方大林 高卓 李艳林

近日，一辆满载电子触摸屏的货车驶出青岛前湾综合保税区卡口，这批由区内松下电子部品（青岛）有限公司生产制造的产品将发往全国各地客户手中。

“这批货物按照成品征税的话需缴纳3.5万元的税款。成为增值税一般纳税人资格试点企业后，我们可以按照料件征税，一下子就降低了2万元的税费负担。”松下电子部品（青岛）有限公司关务经理李莎介绍。

李莎所说的试点企业，是参与海关推出的增值税一般纳税人资格试点政策的企业。该试点政策赋予综合保税区内企业增值税一般纳税人身份，可开具增值税专用发票并参与国内环节的税收抵扣，在国内采购的料件可通过非报关形式直接入区，而在

将含有保税料件的产品内销时，再将成品折算为料件核销，有效降低了税负成本，为企业进一步释放产能和拓展国内国际两个市场提供了便利。

政策试点以来，青岛海关所属黄岛海关聚焦区内电子、五金加工企业在国内市场的产销需求，联合地方管委会、税务等部门大力开展政策宣讲，指导相关企业参与试点，帮助企业充分享受政策红利。

“企业的采购销售渠道更宽了、税负成本更低了，开拓国内市场的意愿也更增强了，有助于综合保税区由单一业态向多业态延展。”黄岛海关企业管理处加工贸易业务科副科长孙峰介绍，目前，该关辖区已有17家企业申请参加增值税一般纳税人资格试点，累计退（免）税税额超7800万元。

在支持传统制造企业开拓市场的同时，黄岛海关还通过优化通关流程持续释放改革红利，助力综合保税

区大宗商品中转业务蓬勃发展。

近日，青岛中外运供应链管理服务有限公司工作人员用活动围栏将201.6吨橡胶纳入移动“待检区”。报关放行后，该批货物实现由保税货物到非保税货物的状态转换，仅用时20分钟。

“我们作为具备分类监管资质的企业，可以对货物实行‘保税’与‘非保税’分类管理。此前，如果要将保税仓储货物转为非保税货物状态，需在报关后安排车辆装上货物驶离综保区，再通过非保税货物通道返回区内，卸货至非保税仓储区域，一进出手续繁琐。”青岛中外运供应链管理服务有限公司业务主管孙芳芳说，“实行‘区内直转’后，货物不必进出卡口和多次装卸，平均每票货物节约约1000元。”

“区内直转”，是指对综保区内实施分类监管的非保税货物申报转为保税仓储货物的，或保税仓储货物办结海关手续后申请以分类监管方式

继续在区内存储的，在完成报关手续后，直接核增核减海关账册，不必实际进出卡口的管理模式。

黄岛海关优化业务流程和申报步骤，指导企业完善视频监控和计算机仓储管理系统，支持企业设置“移动待检区”，进一步提升保税、非保税货物状态转换的便利性。“‘区内直转’业务模式以数据‘跑路’替代货物周转，实现了一仓多状态、同仓状态互转，有效降低企业物流和装卸成本。”黄岛海关企业管理处副处长王光强介绍，2024年通过“区内直转”模式切换货物状态的商品总值达660余万美元。

同时，黄岛海关还积极推行分送集报、大宗商品“一票多车”便捷入区等举措，持续提升综合保税区大宗商品物流便利化水平。

今年1—2月份，青岛前湾综合保税区、西海岸综合保税区进出口总值超200亿元，同比增长约6%。

（上接第一版）近年来，辛安街道聚焦节能减排、资源循环利用、污染治理等重点领域，积极支持企业绿色升

级，打造绿色制造典型，引领工业绿色转型，以产业“含绿量”提升发展“含金量”。除环保企业外，辖区青岛金晶股

份有限公司入选2024青岛市绿色工厂，海信日立、海尔特种电冰箱入选青岛市绿色供应链管理企业……

小珠山下，辛安河畔，绿色低碳正日益成为辛安这座千亿级工业重镇高质量发展的鲜明底色。

（上接第一版）把招商引资作为“头号工程”来抓，坚定招商引资信心、优化工作举措、明确目标任务，全力以赴推动招商引资取得新突破。要精准把握招商引资发力方向，聚焦“10+1”创新

型产业体系、十大现代服务业、国际航运中心建设和对外开放合作四大重点领域，开展精准高效招商。要不断创新招商模式和服务方式，强化产业链招商、资本招商、活动招商和园区招

商，全面提升招商引资的质量和效率。要加强工作统筹，确保招商引资各项任务目标落地见效，为2025年片区高水平开放高质量发展提供强劲动能。

会上发布了《2025年青岛自贸片区、中德生态园招商引资行动计划》，通报了全区招商引资工作情况，各招商部门围绕2025年招商引资工作作了交流发言。

（上接第一版）应用等，以码头智慧化运营串联港口运营全流程、覆盖生产作业各环节，逐步实现自动化作业。项目建成后，将进一步巩固青岛港货物

吞吐量世界第四大港的地位，增加港口综合竞争力，对于加快建设世界一流海洋港口，不断提升青岛国际航运中心影响力具有积极意义。

下一步，市交通运输局将会同青岛港集团以建设世界级专业化码头集群为目标，压茬推进董家口港区琅琊台湾湾底通用码头、东部集装箱码头一

期工程等重点项目设计编制和审查工作，推动各重点项目早开工、早建设，加快打造服务全球的一流港口基础设施，掀起新一轮世界级码头建设热潮。