

各镇人民政府、街道办事处，市高新区，市政府各部门、各直属机构，市属以上驻肥有关单位：

为进一步优化营商环境，激发经济增长内生动力，增强企业群众获得感，根据省市“一次办好”改革要求，结合我市实际，制定本实施意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻以人民为中心的发展思想，深入贯彻落实党的十九大及十九届二中、三中全会精神，对标世界银行营商环境评价指标体系，以法治化、国际化、便利化为导向，以企业群众办事便利度、快捷度、满意度为衡量标准，以创新政务服务、推进相对集中审批、推进信息共享、推进“3545”专项改革等专项行动为着力点，积极构建“亲”“清”新型政商关系，坚决破除制约市场在资源配置中起决定性作用、更好发挥政府作用的体制机制弊端，持续创优全市营商环境。

二、基本原则

坚持改革导向。以深化“放管服”改革为主线，全面推进“贴心代办，一次办好”改革，加快建立促进各领域创新的体制架构，聚焦企业群众反映集中的办事创业难点、痛点、堵点，加大改革力度，加快新旧动能转换，为高质量发展提供保障。

坚持对标先进。主动对接国际先进理念和通行规则，与国际标准和国内先进做法对标，与企业需求对接，建立健全营商环境评价指标体系，找差距、补短板、抓整改、强监管，巩固提升优势，努力营造稳定公平透明可预期的营商环境。

坚持便捷高效。着眼企业需求、群众期盼，以提高效率和方便企业群众为出发点，切实简政放权、优化服务、创新政策、加大扶持，不断提高广大群众和各类市场主体对营商环境的获得感和满意度。

坚持协同推进。加强顶层设计，注重政策配套，统筹处理好政府、市场、社会的关系，

发挥政府主导作用，注重激发市场主体活力，引导更多社会力量参与，形成各方协作、有序推进的工作机制，全面提升营商环境建设的层次和水平。

三、重点任务

(一) 创新政务服务。推进政务服务事项“一门办理”，推动政务服务事项进厅集中办理，促进政务服务线上线下集成融合、合一通办。推进政务服务事项“一窗受理”，实行“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”，推行受理和办理相分离，再造审批服务流程，进一步方便群众和企业办事创业。推进政务服务“一网通办”，完善政务服务平台功能，完成与部门自建系统对接整合，基本实现行政许可事项和依申请办理的公共服务事项网上服务全覆盖。推进关联事项“链办理”，把分散在不同部门的关联事项按链条进行整合，将“一事一流程”整合为“多事一流程”，逐项编制工作规程和办事指南，推行一次告知、一表申请，提高办事效率。推进“贴心代办，一次办好”，明确代办范围，公布“贴心代办，一次办好”清单，切实解决企业群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题。推进政务服务热线“一线连通”，完成各类热线服务资源、政策咨询和投诉举报等主要社交平台与政务服务平台的数据对接、服务整合，非紧急类热线原则上全部实现“12345”一号呼叫。

(二) 推进相对集中行政审批。设立行政审批服务局，实现“一枚印章管审批”。行政审批服务局办理的行政许可等事项具有法律效力，原主管部门不得要求企业群众再加盖本部门印章。坚持“权力下沉、便民利企，权责统一、放管结合”的工作思路，以下放为原则，不放为例外，把经济管理权放到离市场最近的地方，把社会管理权放到离老百姓最近的地方，为企业发展和群众办事提供最近距离、最高效能的政务服务。厘清监管权责边界，强化监管责任落实，进一步完善监管协调联动机制，建立健全横向协调、纵向联通的监管体系，实现监管责任无缝衔接。

(三) 推进信息共享。进一步梳理政务信息资源，建立资源目录动态更新机制，加快推

进各部门（单位）共享政务信息资源发布，实现政务信息资源目录全面准确、及时有效。完成政务信息资源共享交换平台功能升级，完善与省市政务信息资源共享交换平台级联操作，优化共享交换线上流程，加强各级各部门接入管理实现数据共享应用。凡是行政机关产生的证照、批文等由部门（单位）通过政务信息资源共享交换平台获取，通过不断迭代，实现政务信息实时共享。完善政务服务平台功能，试点开展电子证照、电子印章应用；基本实现行政许可事项和依申请办理的公共服务事项网上办理全覆盖，由“面对面”变为“键对键”。深度开发各类便民应用，推动更多审批服务事项通过互联网移动端办理。

（四）推进企业开办领域改革。大力精简环节、材料和流程，压缩办理时限，实现新开办企业 3 个工作日内完成营业执照办理、公章刻制、银行开户、涉税办理、社保登记等事项。优化工商登记注册流程，实行企业名称自主申报改革，推进企业登记全程电子化和电子营业执照应用，实现涵盖企业所有登记业务类型的网上办理。提高公章刻制效率，实现公安部门印章治安管理系统与“多证合一”系统对接，实时获取企业登记信息。全面推行企业预约开户，优化开户办理流程，新开办企业开立银行账户在 1.5 个工作日内办结。简化涉税事项办理流程，积极推进“多证合一、一照一码”共享信息运用，取消首次办税信息补录。对新办纳税人法定义务办理事项和首次领用发票前需办理事项实施“套餐式”办理，一次性办结多个涉税事项。完善企业社会保险业务流程，采用统一社会信用代码进行管理，做好企业登记信息、社会保险信息和职工参保业务衔接，推动企业参保登记和职工参保业务网上办理，即时办结，为企业提供更加便捷高效的登记服务。

（五）推进不动产登记领域改革。统一交易网签管理、不动产登记办理、税费审核等标准，实行交易、登记、税费征管“一站式”服务，实现查解封登记、抵押注销登记、更正登记、档案查询即时办结，抵押登记 2 个工作日内办结、转移登记 3 个工作日内办结，首次登记等其他类登记压缩至 5 个工作日内办结。将不动产登记领域相关业务进行优化分类整合，

按照涉税（费）不动产登记、不涉税（费）不动产登记进行业务集成。优化服务流程，推进国土、税务、财政、房管等部门业务联办，打破部门业务界限和各部门内部办理流程，建立“前台咨询、一窗受理、后台审核、收费发证、物流寄送”的“一站式”工作模式，让部门（窗口）多跑腿、信息多跑路，换来群众少跑腿。整合窗口设置，科学设置功能服务区域，实现咨询答复一次告知，申报材料一次受理，各类税费一次交纳，证照结果一次申领。

（六）推进投资建设项目审批改革。完善投资建设项目在线审批监管平台功能，实施容缺受理、多评合一、多图联审、并联办理、联审联办，确保 45 个工作日内完成包括从立项到竣工验收在内的工程建设项目审批全过程。优化审批流程，合理划分项目审批阶段，将工程建设项目审批流程主要划分为立项用地、规划许可、施工许可、竣工验收四个阶段。建立分类审批制度，根据项目类型、建设规模、资金来源、土地性质等，对工程建设项目实行分类审批，细化审批流程，确定审批事项。精简审批环节，将一些影响关键环节审批的事项时序进行调整，实行建设工程规划许可证和施工图审查并联受理、依次发证的工作机制。推行工程建设项目行政事业性收费和基金“一表制”收取。

（七）简化水气暖报装。优化服务体系，实现供水、供气、供暖等公用事业的统一收费、账单推送、开户过户以及信访投诉等一体化服务。压减报装时限，供水报装时限 11 个工作日；民用用户供气报装时限 15 个工作日；工商用户供气报装时限 10 个工作日；供暖报装时限 24 个工作日。建立承诺制度，全面清理建立供水、供气 and 供热行业服务承诺制度，向社会公开收费、服务及办事程序等，设立抢险、抢修和服务电话，及时处理用户反映的各类问题。

（八）简化获得电力。优化业务流程，进一步压减高、低压用电报装环节，取消 10 千伏普通用户受电工程设计审查和中间检查，实施竣工验收、装表接电并行办理；拓展提升范围，优化 35 千伏及以上用户电力接入的流程。精简审批受理材料，开辟电力接入绿色通道，

推行一次告知、一表申请。降低办电成本，省级以上园区用户、市级园区优质用户，以及列入省新旧动能转换重大工程实施规划的重点园区用户，逐步由电网企业投资建设供配电设施至用户红线。清理规范收费事项，公开电力接入工程涉及的绿化迁移恢复、掘路（涉路）恢复等收费标准和依据，并严格执行。提高低压接入容量标准，2018年年底以前，市区全部实现100千瓦及以下低压接入，条件允许的低压接入容量扩大至160千瓦。推动用电业务受理进驻市政务服务大厅，推进政务信息共享共用，实现用电业务“一网通办”。积极开展代办服务，全程代办相关手续，切实提高企业群众接电便利度、快捷度和满意度。

（九）便捷获得信贷。突出重点，提升“三强”、新旧动能转换重点项目、小微企业等信贷可获得性，建立动态项目库，实行台账管理。对标先进地区，优化信贷服务流程，对公司贷款、个人贷款、抵押贷款、担保贷款及其他有关贷款业务，单体机构个别单项指标达到全省最优。加快信贷流程改造，加强对授信客户的培训，提升金融服务效率。充分利用电子化平台，加强与互联网、大数据、人工智能的深度融合，充分运用手机银行、网上银行等新渠道，提高办理效率和服务质量，提高风险识别和定价能力，缩短企业融资链条，提升金融服务便利度和满意度。建立信贷业务流程主动公开机制，注明各环节所规定的办理时限和所需资料，做好解释说明。

四、保障措施

（一）加强组织领导。各级各部门单位要把优化营商环境纳入重要议事日程，主要负责同志作为第一责任人，要亲自研究部署和组织推动优化营商环境工作，协调解决工作推进中的重大问题。要健全工作推进机制，明确时间表、路线图，建立工作台账，将任务分解到位、落实到人，以抓铁有痕、踏石留印的作风抓好各项任务落实。

（二）强化责任落实。各级各部门单位对照营商环境涉及的企业开办、不动产登记、投资建设审批、水气暖报装、获得电力、获得信贷等核心评价指标，围绕减环节、优流程、压

时限、提效率，制定专项工作方案，将改善营商环境工作纳入重点督查范围，确保实现营商环境持续优化。

(三) 做好舆论宣传。注重发挥社会公众和新闻媒体的参与作用，通过设立专栏，广泛征求社会各界对营商环境的意见建议；利用便民服务热线，及时受理企业群众投诉举报，接受社会各界监督。加大宣传力度，对政策措施和好经验好做法等进行宣传报道，对破坏营商环境造成恶劣影响的行为进行公开曝光，在全社会营造良好的工作氛围。

附件：1.肥城市压缩企业开办时间工作实施方案

2.肥城市不动产登记领域“一窗受理、集成服务”工作实施方案

3.肥城市优化工程建设项目审批工作实施方案

4.肥城市优化水气暖报装工作实施方案

5.肥城市简化获得电力工作实施方案

6.肥城市银行业便捷获得信贷工作实施方案

肥城市人民政府

2018年9月14日

附件 1

肥城市压缩企业开办时间工作实施方案

一、工作目标

进一步压缩企业从设立到具备一般性经营条件的开办时间，在 2018 年 9 月 30 日前实现新开办企业营业执照办理、公章刻制、银行开户、涉税办理、社保登记等事项 3 个工作日内完成。

二、主要任务

(一) 优化企业登记注册流程。实行企业名称自主申报改革，除涉及前置审批事项等情况外，取消名称预先核准环节，将企业名称预先核准与企业设立登记两个环节压缩为一个环节。推进企业登记全程电子化和电子营业执照应用，实现涵盖企业所有登记业务类型的网上办理。对企业登记环节中的申请材料实行形式审查，在材料齐全、符合法定形式的前提下，将新开办企业设立登记时间压缩在 1 个工作日以内。（责任单位：市市场监管局，完成时限：2018 年 9 月 30 日）

(二) 提高公章刻制效率。实现公安部门印章治安管理系统与“多证合一”系统对接，实时获取企业登记信息。公章制作单位在市市场监管局核准企业设立登记的同时，同步受理企业刻章申请，公章制作与企业设立登记并行办理，即时完成公章刻制发放，并按照规定向公安部门备案。（责任单位：市公安局，完成时限：2018 年 9 月 30 日）

(三) 优化银行开户流程。全面推行商业银行通过微信公众号、手机二维码、网上链接等方式提供开户预约服务。优化开户办理流程，在全市商业银行推广运用银行结算账户开户信息管理系统，商业银行按程序审核通过企业提交的基本存款账户开户申请资料后，即时将申请材料提交人行肥城支行核准，并预设基本账户。人行肥城支行审批通过的，商业银行同步激活基本账户并通知企业。符合条件的新开办企业开立银行账户，在 1.5 个工作日内办结。（责任单位：人行肥城支行，完成时限：2018 年 9 月 30 日）

(四) 简化涉税事项办理流程。积极推进“多证合一、一照一码”共享信息运用，取消首次办税信息补录。对新办纳税人法定义务办理事项和首次领用发票前需办理事项实施“套餐式”办理，一次性办结多个涉税事项。根据统一部署，推行在线申领发票和税控设备费用网上缴纳。对符合法定条件的新开办企业申请资料齐全的，领取税控设备、领用增值税普通发票和 10 万元以下增值税专用发票，0.5 个工作日内办结；领用其他普通发票，由税务机关即时办结。（责任单位：市税务局，完成时限：2018 年 9 月 30 日）

(五) 完善企业社会保险业务流程。运用“多证合一、一照一码”改革效果，采用统一社会信用代码进行管理。进一步完善跨部门数据共享和应用机制，做好企业登记信息、社会保险信息和职工参保业务的衔接，推动企业参保登记和职工参保业务网上办理，即时办结，为企业提供更加便捷高效的登记服务。（责任单位：市人社局，完成时限：2018年9月30日）

三、工作措施

(一) 落实“贴心代办、一次办好”改革。政务服务中心落实“贴心代办、一次办好”改革要求，对申请材料齐全、符合法定形式的申请人，从企业设立到具备一般性经营条件的每个环节提供代办服务，配齐配足服务力量，向企业提供政策法规、业务办理、表格填写、审批流程等方面的咨询和代办服务。推行“一窗受理”工作模式，精简审批流程、减少提交材料。（责任单位：市政务办，完成时限：2018年9月30日）

(二) 增加窗口工作力量，加强人员培训。要通过合理调整、优化机构和人员配置，配足配强窗口人员队伍。加大工作人员培训力度，不断提高工作人员的业务水平和工作能力。

（责任单位：市编办、市市场监管局、市公安局、市税务局、市人社局，人行肥城支行，完成时限：2018年9月30日）

(三) 完善信息资源共享机制。按照全市政务信息整合要求，企业开办涉及部门的业务系统要与泰安市市级共享交换平台整合对接，实现部门之间信息实时交换共享与业务协同。

（责任单位：市政府办公室、市政务办、市直有关部门，完成时限：2018年9月30日）

附件 2

肥城市不动产登记领域“一窗受理、集成服务”工作实施方案

一、工作目标

对有法律法规依据的不动产交易登记和税款征收等事项，按照统一不动产登记管理、税费审核等标准，实行交易、登记、税费征管“一站式”服务，确保查解封登记、抵押注销登记、更正登记、档案查询即时办结，抵押登记2个工作日内办结、转移登记3个工作日内办结，首次登记等其他类登记压缩至5个工作日内办结。

二、工作内容

(一) 分类集成业务。将我市涉及的不动产登记业务进行分类整合，一类为涉税（费）不动产登记业务，即涉及交易、交税（费）和不动产登记业务，如：新建商品房、存量房转移登记；一类为不涉税（费）不动产登记业务，如：国有建设用地使用权和房屋所有权首次登记、变更登记、抵押权登记、预告登记、注销登记、更正登记、查解封登记、补证换证等。

(二) 明确“一窗”材料。“一窗受理”窗口只收取“一套材料”，各部门内部流转、互相传递、共享使用。由市政办牵头，市国土资源局首办，国土、税务、房管等相关部门按照办理情形分别梳理事项办理流程 and 材料清单，根据分项申报材料整合制作“一窗”受理申报材料目录、办事指南向社会公布公开。凡服务指南外的材料一律不得要求申请人提交，杜绝各类“奇葩证明”；材料由窗口人员拍摄扫描后自行打印，不再向服务对象收取任何复印件；凡是能通过系统查询、内部推送的材料，绝不允许让申请人多次提交，让群众“少跑腿”。

(三) 优化窗口设置。实现“集成服务”，受理窗口统一受理，完成不动产登记相关业务办理。9月底前，全市全面实现“登记交税联办受理+交易监管后台补录”的“一窗受理、集成服务”。结合市情，重新分类优化不动产登记窗口资源配置，科学划分为新购商品房、存量房涉税（费）“一窗通办区”、银行解抵押登记专区、不涉税综合登记专区、配套服务区、后台审核区、收费发证区。“一窗通办区”整合现有税收、登记窗口，变原来“一站式

服务”为“一窗式、并联服务”，实现群众取一次号、排一次队、提交一次材料，即可完成查房缴税及不动产登记事项。9月底前，在市政务服务中心设置“一窗受理、集成服务”综合窗口5组；“政银联手、银行进驻”，银行解抵押专区委托市农商行、中国银行、建设银行负责各自不动产抵押登记受理，经不动产登记中心审核后快速办理抵押登记，实现“当天抵押、最快拿到贷款”，增设银行解抵押登记专窗3组；综合登记区办理不涉税（费）不动产登记业务，如首次、变更、其他银行解抵押、预告、注销、补换发证等，设置专职窗口受理法院查解封登记；配套服务区提供不动产登记信息查询、权籍落宗等；后台审核区第一时间审核受理窗口传送的电子材料，严格遵照承诺时限完成审核；收费发证区对登簿业务即时收取登记费，发放不动产登记证书、证明。在大厅增设快递服务点，服务对象可自主选择EMS邮政快递送达、“证照邮寄到家服务”。

（四）压缩办结时限。切实贯彻落实《山东省国土资源厅转发国土资源部办公厅关于印发〈压缩不动产登记时间实施方案〉的通知》（鲁国土资发〔2017〕144号）要求，在保证依法、规范、准确的前提下，进一步提高工作效率，按步骤合理压缩登记时间。

1.实现全市重点、“三强”企业3个工作日取得不动产权证书。实体企业办理登记时，在服务网点开通绿色通道，专人跟踪服务，对于重点项目或者急办件跟踪服务、即时受理、第一时间研究、最快时间发证。

2.实现查解封登记、抵押注销登记、更正登记、档案查询即时办结，抵押登记2个工作日办结、转移登记3个工作日内办结，首次登记等其他类登记压缩至5个工作日内办结。

（五）强化信息共享。推进信息数据共享和业务协同，实现不动产登记信息、税费信息部门间互通共享和集成共用。业务办理过程中，由国土、税务、房管等部门人员内部衔接，通过系统查询、内部流转查询结果，切实杜绝申请人来回排队奔波。与法院建立联系协调机制，签订保密协议，通过网络执行查控系统建设，9月底前实现不动产登记信息共享，提高

办事效率和管理水平。加强信息保密，实行痕迹化管理，采集信息仅限于不动产登记及相关业务使用，不得用于其他用途。突破信息壁垒，稳步推进不动产登记延伸办理、多点办理。按照条件优先原则，在农商行、中国银行、建设银行等主要金融网点、公积金处铺设专线建立不动产登记“便民服务点”，申请人就近、自主选择便民点办理登记业务。

(六) 网上预约受理。充分利用“互联网+”技术，实现不动产登记服务向“线上大厅”延伸，开通网上实名预约、预申请、预受理、业务进度查询等功能，大幅度提高办件效率。开通“肥城市不动产登记中心公众服务平台”微信公众号，提供不动产登记排队提醒、微信预约、办理进度查询、政策法规咨询等服务。加强不动产登记社会化服务宣传力度，推广房地产开发企业、中介机构自助网上申请模式。

附件：不动产登记领域业务流程图

附件 3

肥城市优化工程建设项目审批工作实施方案

一、总体要求

2018 年 9 月底前，在全市范围内社会投资项目，进一步压缩从取得土地使用权到取得施工许可的审批时间，工业项目建筑工程 29 日内完成；房屋建筑工程和市政基础设施工程 32 日内完成。

二、工作内容

(一) 优化审批流程

1.合理划分项目审批阶段。将工程建设项目审批流程主要划分为立项用地、规划许可、施工许可、竣工验收四个阶段。立项用地阶段主要包括项目立项、控规编制和审核、规划条件核发、选址意见书核发、用地规划许可、用地预审等。建设项目涉及各类评价工作的，在

签订土地出让合同前由市政务办统筹相关部门同步开展,按规定完成相关审查评价并在项目建设期间加强事中事后监管。规划许可阶段主要包括规划设计方案审查、工程规划许可证核发、施工图审查(含消防审核、人防审查)等,规划设计方案审查只审查规划条件、建设工程设计方案、修建性详细规划、建筑单体设计方案,图纸其他审查以施工图审查为准。施工许可阶段主要包括质量安全报监、施工许可证核发等。竣工验收阶段主要包括规划、住建、国土、环保、消防、人防、城建档案、市政公用部门的联合验收(核实)及竣工验收备案等。

2.建立分类审批制度。根据项目类型、建设规模、资金来源、土地性质等,对建设工程项目实行分类审批,细化审批流程,确定审批事项。根据工业项目、房屋建设项目和市政基础设施项目的不同特点,采取不同类型的审批管理方式。对中小型工程项目进一步简化审批环节,缩短审批时间。土地招拍挂后办理土地出让合同、项目备案和建设用地区划许可证;对带方案出让土地的项目,不再对设计方案进行审核,将规划许可和施工许可合并为一个阶段办理。

3.实施并联审批、容缺预审制度。设计方案审查时,同时征求相关部门(单位)意见,相关部门(单位)不再对设计方案进行单独审查。将消防设计审核、人防设计审核等技术审查并入施工图设计文件审查,相关部门不再进行技术审查。将工程质量安全监督手续与施工许可证合并办理,一次出证。对于符合产业政策、准入条件,不违反环保安全等法律法规、土地指标有保障,投资方已按基础地价预交全部土地价款的工业项目,可实行模拟审批。有关部门根据职责同步开展工作,实施并联审批、容缺预审,需其他部门审批意见(证照文件)作为前置条件的,申请人作出承诺后,可先予受理,及时对项目单位申报的其他材料进行技术性审查,出具模拟审批意见,在申报单位补齐相关材料后即刻办理正式审批手续,最大限度缩短办理时限,提高审批效率。

4.建立竣工联合验收机制。将建设工程竣工验收由多部门各自独立实施的专项竣工验收

模式改为规划、国土、消防、人防、档案、市政公用等部门和单位限时联合验收机制，对于验收涉及的规划、房产等测量工作，出台统一标准，实现统一测绘、成果共享，需提供项目现场视频影像资料的，部分管理机构不再进行实体工程现场核实验收。对部门（单位）实行的联合验收，统一竣工验收图纸和验收标准，统一出具验收意见，在住建局、政务服务大厅监督协调下，限时完成。

（二）精简审批环节

5.调整审批时序。将一些影响关键环节审批的事项时序进行调整，将土地出让合同或用地预审意见作为使用土地证明文件，可申请办理建设工程规划许可证。实行建设工程规划许可证和施工图审查并联受理、依次发证的工作机制。城市建筑垃圾处置核准等事项与施工许可证并行办理，不再前置。供水、供电、燃气、热力、排水、通信等市政公用基础设施报装提前到施工许可证核发后办理，相关市政公用服务企业入驻政务服务大厅，为项目单位提供便利，市政公用基础设施接入条件在工程施工阶段完成，建设工程竣工后直接办理验收和接入。

6.精减审批事项。对投资建设项目审批服务链条中自投资项目立项至施工许可办理之前，由相关部门（单位）依据法律法规及规范性文件行使的行政许可事项、行政权力事项、中介服务事项和各种收费事项进行清理规范，凡没有法律、法规、规章和省市规范性文件依据的审批服务事项一律取消，上级已明令取消的事项一律取消。对于保留的审批事项，要尽量减少审批前置条件。由市住建局牵头，将消防设计审核、人防设计审查等技术审查交由图审机构实施施工图联合审查，各部门结果互认，联审之外再无审查。严格执行以政府购买服务方式开展施工图设计文件审查，大力推行数字化审图。取消施工合同、监理合同备案、建筑节能设计审查备案等事项，取消申请施工许可证资金到位证明，对社会投资的工业建设项目、房屋建设项目，建设单位可以自主决定发包方式。

7.下放审批权限。按照提高服务效率、减少企业跑腿和便于链条监管的原则进行审批事项下放，除法律法规规定不得下放的权限和事项外，对于下级机关有能力承接，下放后便于监督管理、提高审批服务效率的审批事项，原则上尽可能下放或委托下级机关审批。相关部门要加强监管，及时沟通协调，提高审批效能。

8.简化申报材料。工程建设项目审批链条相关部门要逐项梳理建设项目审批申报材料，对申报材料要提供样本，对较复杂的材料要进行简化并搞好指导服务。市政务办制定完善建设项目审批服务指南，对申报所需材料及流程、时限等进行汇总，无偿提供给建设单位。有关部门不得随意将其他部门审批意见作为前置条件，对不属于本单位职权范围、以批代管，且缺乏法律、法规依据的材料，一律不得要求项目单位提供。对能够在共享材料库自行查询的材料，一律不得要求项目单位提供。虽有法律法规规定，但属于本部门已核发的证照、批文作为本部门其他审批事项的申报材料，本部门前置审批中已要求项目单位提供并经审核通过的勘验、测绘、设计图纸和其他部门出具的证明材料，一律不得要求申请人或其他部门重复提供。要严格按照办事指南公告的内容收取审批事项申报材料，不得随意改变、增加材料的数量和性质。

（三）完善审批体系

9.一个窗口全受理。建立“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的政务服务模式，实行服务前移、前置服务，解决问事难、咨询难问题，提升窗口服务质量和效率，减少申请人跑腿次数。在政务服务大厅设立建设项目受理服务综合窗口，统一受理建设项目审批各环节申报材料。对于要件材料不全的，不予受理，并一次性书面告知建设单位需要补齐的材料；对要件材料基本具备的，及时转送有关审批服务部门，分阶段组织实施并联审批。综合窗口逐项目建立审批服务手册，实行“一号管理”，负责与相关窗口的业务联系，搞好协调运转、跟踪督办和结果反馈。各审批服务部门在收到综合窗口相关申报材料后，在规定

时限内完成审批，并将审批意见或审批有关证照、文件及时转至综合窗口，由综合窗口统一发放到项目建设申请单位。

10.一个系统全审批。积极应用市县政务服务平台工程建设项目审批业务系统，覆盖各部门层级，大力推进工程建设项目网上审批，实行建设项目审批线上线下一体化管理机制，实现统一受理、并联审批、实时流转、信息共享、跟踪督办。建立共享材料库和电子证照库，所有部门共享使用；提高申报材料 and 证照的电子化程度，最大限度减少服务对象到现场办理的次数；实行实时网上监督管理，对所有项目审批各环节进行全流程监控，并根据办理情况对各阶段审批用时、整改用时、材料用时、中介用时等进行大数据分析，能够随时了解办理进度及受阻点，实时追踪审批全过程，实现建设项目审批全面监控和审批过程的全程留痕、可溯可查和真实高效。

11.一个表单全收费。推行工程建设项目行政事业性收费和基金“一表制”收取，按照建设工程项目的类别，分别确定不同的执行标准，对建设项目收费实施目录管理，一次性告知。项目单位在办理施工许可前，按照收费目录统一缴纳（也可分部门缴纳），实现项目单位在报建过程中所需缴纳的各项政府性基金和行政事业性收费情况阳光透明，确保工程建设项目收费的公开、公平、公正。

12.一个大厅全办结。完善各级政务服务中心建设项目审批服务大厅职能作用，建设项目审批链条涉及的部门单位、各类审批服务事项全部进驻大厅，实现从立项到施工许可“一站式”服务，同时各部门单位要充实窗口人员力量，授权到位，保证进厅事项能够在大厅办理，杜绝事项办理“两头跑”和体外循环情况。

13.一套机制管全程。建立完善政务服务中心监督指导体系，明确部门职责，明晰工作规程，规范审批行为，确保审批各阶段、各环节无缝衔接。建立审批协调机制，协调解决部

门意见分歧。建立督办督查制度，实时跟踪审批办理情况，对全过程实施督查。对涉及新旧动能转换、关系经济社会发展的重大工程，开辟绿色通道、压缩审批时间。

附件：1.工业项目建筑工程审批流程图

2.房屋建筑工程审批流程图

3.城市基础设施工程审批流程图

附件 4

肥城市优化水气暖报装工作实施方案

一、优化服务体系

采用“互联网+公用服务”模式，实现供水、供气、供暖等统一收费、账单推送、开户过户以及信访投诉等一体化服务线上办理。

二、优化水气暖报装服务

（一）服务内容

公用企业受理用户申请后，开展现场勘查并出具报装意见书，申请人窗口缴费同时签订配套服务协议，公用企业出具施工设计，具备施工条件后进场施工，竣工后开展工程质量验收，验收合格后签订用水、用气、用热合同（申请—勘查—缴费配套协议—施工图设计—施工—验收—签订使用水气热合同—接水气热）。

（二）报装时限

落实省市要求，优化水气暖报装时限如下：

1.供水报装时限 11 个工作日。其报装流程分为七个办理环节，每个环节的办理时限如下（详见附件 1）：

（1）用户申请，办理时限为 1 个工作日；

- (2) 现场勘查，办理时限为 1 个工作日；
- (3) 缴费签订配套协议，办理时限为 1 个工作日；
- (4) 施工图设计，办理时限为 6 个工作日；
- (5) 工程施工，具备施工条件后进场施工；
- (6) 单项竣工验收，办理时限为 1 个工作日；
- (7) 签订用水合同后接水，办理时限为 1 个工作日。

其报装时间不包括施工、申请人办理其他事项供水企业无法控制的时间。

2.供气报装时限。

一是民用用户供气报装时限为 15 个工作日。其报装流程分为七个办理环节，每个环节的办理时限如下（详见附件 2）：

- (1) 用户申请，办理时限为 0.5 个工作日；
- (2) 现场勘查，办理时限为 2 个工作日；
- (3) 缴费签订配套协议，办理时限为 0.5 个工作日；
- (4) 施工图设计，办理时限为 10 个工作日；
- (5) 工程施工，具备施工条件后进场施工；
- (6) 单项竣工验收，办理时限为 2 个工作日；
- (7) 签订用气合同后通气。

其报装时间不包括施工、与用户合同签订、申请人办理其他事项供气企业无法控制的时间。

二是工商用户供气报装时限 10 个工作日。其报装流程分为六个办理环节，每个环节的办理时限如下（详见附件 3）：

- (1) 工商用户申请，办理时限为 0.5 个工作日；

- (2) 勘查设计（附工程预算），办理时限为 8 个工作日；
- (3) 缴费并签订施工合同，办理时限为 0.5 个工作日；
- (4) 工程施工，具备施工条件后进场施工；
- (5) 单项竣工验收，办理时限为 1 个工作日；
- (6) 签订用气合同后通气。

其报装时间不包括施工、与用户合同签订、申请人办理其他事项供气企业无法控制的时间。

3.供暖报装时限 24 个工作日。新建建筑供热报装分为七个环节，每个环节的办理时限如下（详见附件 4）：

- (1) 用户申请，办理时限为 1 个工作日；
- (2) 现场勘查（含换热站选址及技术论证），办理时限为 5 个工作日；
- (3) 缴费签订配套协议（含换热站签订协议），办理时限为 1 个工作日；
- (4) 施工图设计（不含申请人产权部分），办理时限为 15 个工作日；
- (5) 工程施工，具备施工条件后进场施工；
- (6) 单项竣工验收，办理时限为 2 个工作日；
- (7) 签订用热合同，采暖季交费后正常供暖。

其报装时间不包括施工、与用户合同签订、申请人办理其他事项供暖企业无法控制的时间。

三、建立承诺制度

利用多种方式建立网上平台，实现网上缴费并逐步实现网上报装。全面清理建立供水、供气和供热行业服务承诺制度，向社会公开收费、服务及办事程序等，设立抢险、抢修和服务电话，确保 24 小时不间断服务，对于预约维修的要在预约时间内提供上门维修服务，对

于用户反映的各类问题，要 24 小时内给予处理，不能及时处理的，应给出书面说明并尽快解决。

四、强化协调沟通力度

公用企业要通过各种方式，加大有关政策、标准、流程等宣传力度，视情况提前介入有关项目建设，进行跟踪服务，提前告知注意事项。要定期开展客户回访、征求意见等活动，听取客户意见建议，做好解释说明工作，及时处理群众投诉、举报，确保事事有回音，并每月向主管部门报送办理事项台账。

附件：1.供水报装服务事项统计表

2.民用供气报装服务事项统计表

3.工商用户供气报装服务事项统计表

4.供热报装服务事项统计表

附件 5

肥城市简化获得电力工作实施方案

一、工作目标

10 千伏用户、低压用户申请电力接入，由电网企业“一窗受理”。通过优化办理流程，将行政审批环节精简至 4 个工作日以内，除规划许可外其余并联办理，审批总时长不超过 12 个工作日。10 千伏用户、低压用户电力接入的电网内部环节分别精简至 4 个和 2 个工作日，办理时长分别压减至 11 个和 3 个工作日。10 千伏用户、低压用户的审批全过程时长分别不超过 23 个和 15 个工作日。自正式受理用电申请至送电（用户自身实施的受电工程工期不计入），10 千伏用户、低压用户平均总时长分别不超过 45 个和 20 个工作日。

二、主要任务

(一) 优化业务流程，提高办电效率和透明度。按照“能并则并、能简则简、分类处理”原则，优化电力接入工程行政审批流程，除规划许可外，其余环节并联审批、同步操作；依托建立的行政审批服务局，推行电力接入工程“一枚印章管审批”。电网内部环节取消 10 千伏普通用户受电工程设计审查和中间检查，实施竣工验收、装表接电并联办理。压缩各环节办理时间及资料，优化各相关部门和电网企业内部工作流程，开辟电力接入绿色通道，编制工作规程和办事指南，推行一次告知、一表申请。拓展线上服务渠道和服务内容，实行一证启动，做到简单业务“一次都不跑”，复杂业务“最多跑一次”。（责任单位：市公安局、市住建局、市交运局、市政务办、市供电公司；2018 年 9 月底完成）

(二) 降低办电成本，减轻企业负担。省级以上园区用户、市级园区优质用户以及列入省新旧动能转换重大工程实施规划的重点园区用户的供配电设施，电网企业逐步投资建设到用户红线。提高低压接入容量标准，市区实现 100 千伏安及以下低压接入，条件允许的低压接入容量扩大至 160 千伏安，并逐步扩大低压接入容量。规范收费标准和方式，统一并公开电力接入工程涉及的绿化迁移恢复、掘路/涉路恢复等收费方式、标准和依据，公布具备资质的电力设计机构及收费依据、标准，并严格执行。（责任单位：市公安局、市住建局、市交运局、市供电公司；2018 年 12 月底完成）

(三) 加大保障服务，提升供电可靠性。加快电网工程建设，做好省新旧动能转换重大工程实施规划的重点园区、重点项目电网规划，建设可靠性高、互动友好、经济高效的一流现代配电网。推广不停电作业，科学安排电网设备检修，减少停电次数和停电范围。开展停电预判分析，实施主动抢修，最大程度减轻故障停电对客户的影响。（责任单位：市供电公司；长期坚持）

(四) 创新服务模式，提高用户满意度和获得感。用电业务进驻市政务服务大厅，按照“一窗受理”相关要求快速办理。电网企业为用户提供“一站式”服务，全程代办相关手续，

提高企业群众接电便利度、快捷度和满意度。推进政务信息共享共用，通过跨层级、跨部门信息共享互用减少办电所需要件，实现用电业务“一网通办”。拓展提升范围，研究制定35千伏及以上用户电力接入流程的优化措施，推动电力接入营商环境全面提升。（责任单位：市政务办、市供电公司；2018年12月底完成）

三、办理流程

（一）用电申请受理。用户可通过供电营业窗口、市政务服务大厅或政务服务平台、电网企业线上渠道等提交用电申请，电网企业在1个工作日内完成资料审核，手续完备后受理申请。（详见附件2、3）（责任单位：市供电公司）

（二）供电方案答复。电网企业在正式受理10千伏用户用电申请后，5个工作日内（双电源用户7个工作日内）答复供电方案；正式受理有外线工程的低压用户用电申请后，2个工作日内答复供电方案。全面推行“客户经理制”，实现电网内部全过程协调。10千伏及以下普通用户，推行“方案预编、现场答复”；10千伏双电源用户，实行“联合勘查，一周答复”。优化电源路径，实现时间、成本双节约。（责任单位：市供电公司）

（三）行政审批办理。电力接入工程如需办理规划、绿地占用、占路、和掘路/涉路等行政许可的，除规划许可外其余并联办理，12个工作日内完成全部行政审批。除以下事项外，各级政府不得增加审批环节和前置条件。

1.受理申请。依托政务服务平台，建立电力接入工程线上并联审批机制，一个窗口受理和答复。实现线上“一键办理”后，由电网企业统一发起电力接入工程审批申请，各相关部门同步办理审批手续。（责任单位：市政务办、市公安局、市住建局、市交运局、市供电公司）

2.规划许可。建设项目在完成规划选址及规划方案审查，建设单位做好其他沿线设施和利益相关方的协调工作后，规划部门在收到申请材料5个工作日内（含公示时间）出具规

划许可手续。对于长度小于 150 米的电力管线工程，免办规划许可手续，其他免办情形由规划部门根据相关政策确定。免办规划许可手续的，应依法报备竣工测量资料。（责任单位：市规划局）

3.绿地占地审批。绿化部门在收到申请材料后，7 个工作日内完成对临时占用绿地的行政审批。绿化迁移由养护单位清点苗木并出具搬迁预算（绿化部门出具收费依据和标准，并盖章确认）或由绿化部门出具缴费单，项目单位缴费后，养护单位 7 个工作日内完成迁移，绿化部门做好监督协调工作。（责任单位：市住建局）

4.占路许可。交警部门在收到申请材料后，7 个工作日内完成初审、现场踏勘和交通组织方案确认工作，并出具占路许可手续。（责任单位：市公安局、市交运局）

5.掘路/涉路许可。道路管理部门收到申请材料后，7 个工作日内完成初审、现场踏勘、复审和审定等工作，并出具掘路/涉路许可手续和路面修复缴费单。项目单位签署按期缴费承诺书，并于 5 个工作日内完成缴费（缴费不作为审批前置条件）。（责任单位：市住建局、市交运局、市公安局）

（四）接入工程实施。电力接入工程分为用户实施的受电工程和电网企业实施的配套电网工程。需用户实施的受电工程由用户自行实施；电网企业实施的配套电网工程，应在用户受电工程完工前完成。对于用户受电工程提前完成的，电网配套工程在取得相关行政审批后，10 千伏、低压工程分别于 20 个（有土建工程的 30 个）和 5 个工作日内建设完成。（责任单位：市供电公司）

（五）验收送电。根据施工进度、用户需求等情况，电网企业提前与用户协商意向送电时间，合理确定送（停）电时间节点，优先采用不停电接火。10 千伏用户受电工程完工并办结用电手续后，电网企业于 5 个工作日内完成验收同步装表送电。低压用户办结用电手续后，2 个工作日内装表送电。（责任单位：市供电公司）

附件：1.行政审批办理环节一览表

2.10 千伏用户用电报装电网内部环节一览表

3.低压用户用电报装电网内部环节一览表

附件 6

肥城市银行业便捷获得信贷工作实施方案

一、突出重点，进一步提升企业信贷可获得性

1.提升“三强”、纳税 1000 万元及以上企业信贷可获得性。企业贷款增速高于全市各项贷款增速。坚持“一企一策”，为“三强”、纳税 1000 万元及以上企业制定金融服务方案，综合运用各类金融产品，保障企业资金需求。按照企业贷款增速（比去年同期新增贷款余额/去年同期贷款余额）考核银行业机构。

2.提升新旧动能转换重点项目信贷可获得性。新旧动能转换重大工程项目的贷款增速高于全市各项贷款增速。对纳入泰安市级新旧动能转换重大工程项目及肥城市级重点推进项目精准对接，优先授信，通过项目贷款、PPP 项目融资、发行债券、设立基金等提供全方位金融服务。按照全市重点项目银行贷款增速（比去年同期新增贷款余额/去年同期贷款余额）考核银行业机构。

3.提升小微企业信贷可获得性。小微企业贷款实现“两增”（单户授信总额 1000 万元以下（含）小微企业贷款同比增速不低于各项贷款同比增速，有贷款余额的户数不低于上年同期水平）。银行业机构要设立小微专营机构，实行差别化考核评价办法和扶持政策，简化信贷流程、压缩期限、降低费用、创新产品、下放权限，开辟绿色通道。按照小微企业贷款“两增”目标考核银行业机构。

建立动态项目库，实行台账管理，把“三强”企业、纳税 1000 万元及以上企业、新旧

动能转换重大工程项目、肥城市级重点推进项目、“小微”企业等全部纳入动态项目库。建立信贷支持报送制度，每月报送信贷支持情况，每季度报送工作进展情况，月度统计报表于每月后 10 日内，季度工作报告于每季度后 15 日内，分别报送市金融服务中心、泰安银监分局肥城办事处。建立跟踪监测、调度督导机制。通过实地调研、定期走访、非现场跟踪、现场检查、专项督导、约见谈话等方式，对各银行业机构信贷支持情况进行调度、通报、检查和评估，评估结果与对银行业机构考评挂钩。

二、对标先进，进一步提高信贷获得的便捷性

对标全省先进水平，优化信贷服务流程，对公司贷款、个人贷款、抵押贷款、担保贷款及其他有关贷款业务，单体机构个别单项指标达到优化目标。

1.确定信贷服务优化工作流程图（见附件 1）。

2.明确各银行业机构信贷服务优化目标数（见附件 2）。

3.各银行业机构确定信贷流程优化目标实施方案，结合本系统、同质同类机构先进水平制定方案，包括不同信贷业务的审批时限、所需流程环节、信贷资料数等，做到时间最短、必要流程最少、提供必需资料最简等。

市金融服务中心、泰安银监分局肥城办事处对各银行业机构确定的工作目标，实行每月一调度一通报、每季度一检查评比、年终总结评估，评估结果与对银行业机构考评挂钩。对责任落实不严，工作走过场，措施不得力，在检查中发现问题，影响全市营商环境建设，造成不良影响的，严肃追究责任。

三、细化措施，务求便捷获得信贷取得实效

1.加快信贷流程改造。通过持续的信贷流程改造，提升金融服务效率；推广无纸化审批，充分利用电子化平台，提升业务办理效率；在充分评估风险的基础上，对一定金额房产抵押贷款，可以实行内部评估和与客户协商确定价值办理登记手续，减少外部评估环节，为客户

节省评估费用，降低融资成本；改进和优化流程，推动信贷办理流程整合，精简业务办理环节、所需材料，缩短业务办理时间，改进信贷客户的金融服务体验；建立内部时效考核机制，明确各岗位职责和工作时限，实行限时办理，定期考核通报；分支机构要积极争取上级行制度流程和信贷资源支持，包括业务创新、资金规模及优惠政策，加快相关业务审批速度，提高信贷管理及操作水平，提高业务办理效率；加强对授信客户的培训，尤其是小微授信客户，对办理业务相关环节应提报资料、注意事项等讲明讲透，让客户少跑腿。

2.完善小微信贷政策。通过完善信贷审批、产品创新、续贷、差异化信贷等各项政策，提升小微信贷可获得性。优化业务技术和流程，运用网络信息技术，提高对新设小微企业开户的办理效率和服务质量，改进信贷流程和信用评价模型，压缩小微企业信贷审批时间；单列全年小微企业信贷计划，通过网上自助式申贷、审贷、放贷，满足小微企业及个人的小额贷款需求；加大续贷政策落实力度，加强续贷产品研发，简化续贷办理流程，积极推广循环贷、年审制贷款、展期续贷、分期还本付息等贷款产品和服务方式，努力实现符合条件的小微企业贷款到期续贷“无缝对接”；完善差异化信贷政策，加大专营机构建设力度，落实相应的尽职免责制度；严格执行“两禁两限”，即除银团贷款外，不得对小微企业贷款收取承诺费、资金管理费，严格限制对小微企业及其增信机构收取财务顾问费、咨询费等费用，严禁在发放贷款时附加不合理条件，严禁通过克扣放款数额、以贷返存、捆绑销售理财产品等行为，变相抬升小微企业融资成本。

3.推动各项机制创新。加大对新型科创企业支持力度，积极发展新型抵质押贷款，拓展知识产权、应收账款、股权质押贷款，构建质量增信融资体系，将质量水平、标准水平、品牌价值等纳入企业信用评价指标和贷款发放参考因素；加强与互联网、大数据、人工智能的深度融合，充分运用手机银行、网上银行等新渠道，创新业务和服务模式，提高办理效率和

服务质量，提高风险识别和定价能力，缩短企业融资链条，提升金融服务便利度和满意度；
建立信贷业务流程主动公开机制，注明各环节所规定的办理时限和所需资料，做好解释说明。

附件：1.信贷服务优化工作流程图

2.信贷服务优化分类推进表