

优化外商投资环境的“青岛算法”

杨 瑶

韩国高丽制钢(中国)集团董事长崔鹤凤：青岛高丽制钢有限公司作为高丽制钢(中国)集团的奠基者和龙头老大，从筹建开始就一直得到青岛市大力支持和帮助，充分获得了最优的投资环境，并迅速地枝繁叶茂，为后续项目招商引进了足够的信心。



日本柒一拾壹(中国)商业有限公司董事长江口雅夫：Seven-Eleven选择山东并将山东事业总部落户青岛，这一切离不开青岛得天独厚的区位优势 and 优越的投资环境，青岛市对于7-11山东事业给予大力关注和他支持，使项目在青岛能够快速落地开展事业。



青岛前湾集装箱码头有限责任公司总经理李成祚：青岛提出“环境保护、拥湾发展”的战略规划，强调“世界眼光、国际标准、本土优势”的发展策略。政府工作效率、服务水平的不断提高，完备的基础设施，不断改善的投资环境，为外资企业在青岛的健康成长创造了良好的外部环境。有关部门和领导常常亲自帮助外商协调解决经营发展中遇到的问题，更进一步提升了外商在青岛投资发展的信心。



一份外资企业变更经营地址的审批文件，由9份文件组成，以前，企业要完成变更至少需要5个工作日，而现在当天即可完成；免缴外籍员工社会保险费、严格禁止变相收费、简化外籍人员签证办理程序、对外资企业增资发展提供支持……

作为山东青岛市优化经济发展环境的一项重要内容，青岛市出台《进一步优化外商投资企业服务环境的实施意见》(以下简称《意见》)，就优化外企服务制定十项具体支持措施。

收费的“减法”

如何降低企业综合成本，为企业减轻负担？最实际的就是“剪掉”不合理收费。《意见》中有三条明确了对外资企业的收费“减法”。包括严格禁止各种变相收费行为，各行政执法部门在办理涉及外资企业项目可行性报告、环评、安评、测绘、消防等前置项目审批时，严格按照物价管理部门核定的标准收费。规范各类涉企培训、收费、评比等活动，禁止强制或变相强制企业参加。

“为企业创造良好的发展环境，为投资者营造公平、透明的投资环境是增强经济增长的内生动力。”青岛市委副书记、市长张新起如是表示。从2012年7月起，青岛暂停征收了11项涉企行政事业性收费，降低了城市规划技术服务等16项经营服务性收费标准，平均降幅达20%；依法对8项经营服务性收费纳入政府定价(指导价)，实行规范管理；在省级以上工业园区实行落地审批“零收费”，对基本建设项目审批过程中的各项收费实行一次性告知和集中收取，最大限度方便企业和投资人。经过削减各类收费，每年可减轻企业负担5亿多元。

《意见》同时规定优化外商投资企业社会保险办理流程，对外籍员工已经在所在国(地区)参加并缴纳社会保险的，按照相关社会保险互免协定规定，经社会保险经办机构确认后，按规定在青岛市免缴相应的社会保险费。此外，还将进一步规范涉及外资企业各类检查活动。除法律、法规明确规定的涉及国家安全等事项外，同一部门对同一企业同一事项的检查1年内不得超过1次。

服务的“加法”

建立外资企业服务绿色通道、建立外资企业动态预警机制、对外资企业增资发展提供支持等四条《意见》为优化外商投资服务做“加法”。

2012年3月，由500强企业日本东丽株式会社和青岛即发集团共同投资设立的东丽(中国)投资有限公司二期一期项目开工建设，该项目总投资5.6亿元，将建成1.4万平方米生产车间。如今，一座现代化厂房轮廓初现，今年3月即可实现投产。站在项目工地上，从总部来青视察的负责人感叹“青岛服务”带来的惊喜。在一张涵盖上百条细则的工程建设计划上，从土地平整、建筑物迁移，到设备通关、机器调试，每个步骤都限定了严格的时间。

2012年，青岛新批及增资外商投资项目947个；实现合同外资60亿美元，同比增长13.5%。

“出台的《意见》还包括按照属地化管理原则，搭建外资企业服务网络，建立覆盖全市的服务网络。青岛市将建立外资企业服务绿色通道，由市外商投资服务中心向社会公布外资企业服务热线、邮箱，保持24小时通讯畅通，对涉企投诉原则上要求当日受理、当日回复，对需要专题研究的，要在5个工作日内回复。”青岛市外商投资服务中心主任王集源介绍说。

“除了在业务办理上的提速，对于一些重大的项目，比如说青岛市重点发展的蓝色经济项目，重点的建设项目，基本上是当日审批当日办结。”青岛市商务局外资处有关负责人介绍说。

按照《意见》规定，拓宽外资企业融资渠道，定期举办银企对接活动，畅通外资企业与银行信息交流。利用国际合作机制，多种方式简化外汇审批，支持外资企业境外融资。

集聚的“乘法”

优越的投资软环境赢得世界巨头青睐，也赢得了区域产业转型的动力和人才的集聚。《意见》中有三条专门对外资企业的集聚发展提供了支持。

大量外企集聚西海岸经济新区、东部蓝色硅谷核心区以及北部高新区。“面向未来，青岛市在产业布局、空间布局以及国际合作上都做了全新的战略谋划，这将为外资企业在青投资创业提供新的发展空间。”青岛市委副书记刘明君指出。

《意见》还提出，进一步简化外籍人员签证办理流程，放宽和延长外籍人员居留签证期限，简化外籍人员就业许可手续。并对外资企业任职的外籍人士、高层次管理或技术人才，在其住房、落户、子女入学、医疗服务、职称待遇、专利技术、科技成果转化等方面提供便利。建立与国际接轨的人才收入分配机制，吸引各类高层次外籍人才来青创业发展。

这样的优化让越来越多的外国人选择来青岛投资创业。近年来，青岛市出入境人数保持年均28.2%的增长，目前在青常住的外国人超过10万人。

“优化外商企业投资环境营造与国际接轨的服务环境。这十条措施都是在实地了解青岛外资企业的需求上制定的，更富有针对性，而且每条措施都明确了责任单位，有利于政策从文件走入现实。”青岛市商务局局长马卫刚表示。

2012年，青岛被《财富》中文杂志评为“中国最佳新兴商务城市”。城市的投资环境作为一个闪亮的城市品牌被世界所认同和赞誉。这个“环境”，是国际标准的营商环境，是政府为企业服务的意识，是站在企业角度思考他们的需求，是合理的招商引资条件，是引进人才的优惠政策……环境品牌，已经成为青岛发展资源集聚的“引力场”，眼下，这个“引力场”仍在强势延伸。

德国巴伐利亚州驻中国办事处首席代表马睿：作为投资地，青岛先天良好的海岸条件使她拥有密切连接各重要市场的绝佳区位优势，这里充足的高素质专业人才、高效的政府管理机构和竞争力强的成本结构完全可以满足德国企业选址的需要。中德生态园等示范项目表明，中国与德国在这里进行合作具有特别意义。



香港贸发局副总裁方舜文：青岛作为中国重要的经济中心和著名的海滨旅游城市，每年夏季都有几百万的游客到访，令零售商机更加丰盛，一直以来是我们重点的合作对象。香港贸发局将积极探索未来在青岛举办香港时尚购物展之可能性，把更多的香港品牌产品带到青岛市场。香港是世界知名的商贸中心，服务业发达，尤其在金融、法律、会计、品牌管理、设计及市场推广方面，具有丰富经验和相对优势，可协助青岛的优质企业提升价值和效率，和国际接轨。



资讯速递

1 青岛市十五届人大二次会议开幕 八项举措改进会风文风

本报电 1月8日，青岛市十五届人大二次会议开幕。青岛市出台八项举措厉行节约、勤俭办会。这八项举措为：精简与会工作人员；尽量减少扰民；精简会议材料和会议简报；严格控制会议用房；取消与会务无关的开支，勤俭节约；严格控制会议就餐；简化会场和房间布置；取消一切带有商业性质的展示活动，只保留方便代表审议的青岛市经济社会发展有关情况的查询服务平台。

据介绍，本次大会将加大对政府全口径预算的审查力度，基本实现全口径预算监督。

又电 1月7日上午，政协第十二届青岛市委员会第二次会议7日开幕。

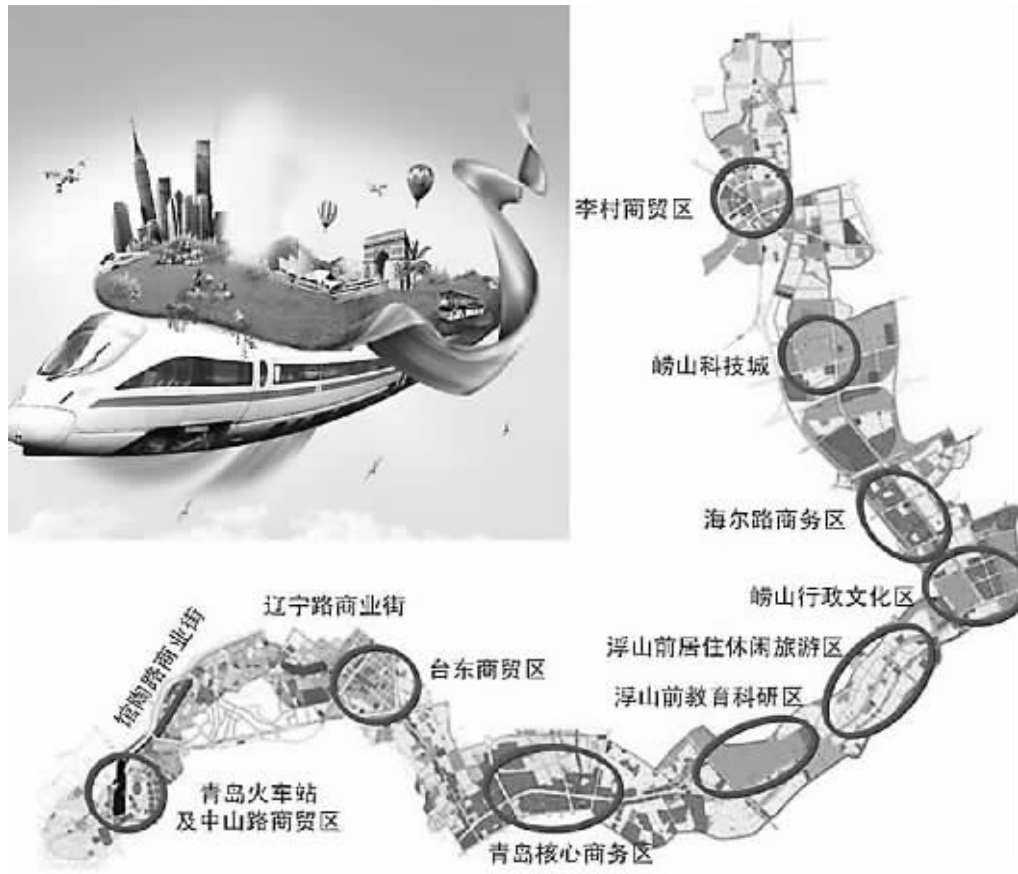
2 韩国投资企业举办迎新晚会

本报电 日前，青岛外商投资企业协会韩国投资企业分会举办2012年青岛韩国投资企业迎新晚会。青岛市外企协会会长武铁军、韩国驻青总领事黄胜炫、韩国投资企业分会会长金东极、在中国韩国人协会会长郑晓颖以及200余位驻青韩商代表出席晚会。武铁军表示，面对复杂多变的外部环境和经济形势，外企协会将继续做好政府与企业的桥梁与纽带，进一步改善投资环境，帮助包括韩国投资者在内的驻青外商解决实际问题，也希望各位韩国友人继续关心、支持青岛市的经济社会建设，为青岛的出口创汇、劳动就业、社会繁荣等方面做出新的积极贡献。

3 “春供30”计划 点燃消费市场

本报电 今年元旦小长假，青岛市认真落实党的十八大和中央经济工作会议关于扩大消费需求和保障民生工作要求，积极实施“春供30”计划，保障市场供应、促进消费增长，全市节日气氛更加浓郁，消费市场繁荣活跃，呈现出商品丰富、价格平稳、增长稳定的良好态势。据市商务局监测，1月1日-3日，全市十大零售企业(集团)实现销售额7.9亿元，同比增长15.3%，市场消费实现了“开门红”。节日期间，全市粮、油、肉、菜、蛋等主要生活必需品供应充足，品种丰富，整体运行平稳，累计投放政府“菜篮子”储备2100吨，确保了市场供应均衡和价格稳定。

青岛地铁网规划全面支持“三城联动”



当下的青岛，在“全域统筹、三城联动、轴带展开、生态间隔、组团发展”的全新城市发展战略引导下，“大青岛”正在向着更广阔的空间格局拓展。在新的城市战略要求下，青岛在稳步推进地铁2、3号线工程建设的同时，积极开展轨道交通线网规划编制和同城域际轨道交通前期研究工作，全面支持城市空间布局的拓展和大青岛城市格局的形成。以“一环四线，三城三网，网间互连”为基本理念，构建大青岛未来轨道交通线网。根据规划，到本世纪中叶青岛将拥有市区轨道交通线10条，长约353.7公里；城际快线9条，长约460.8公里；线网总长将达到814.5公里。

(田 璐 李 峥)

青岛“阳光家园”传递正能量

修建勇

几次往返青岛火车站，听到和看到的故事、情景，让我感受到了百年老站的文化底蕴，那些朴实无华的细节服务、设身处地为旅客着想而推出的阳光系列服务项目、恪守诚信诺言的执著坚守和敢于袒露胸襟的阳光气质，都在昭示着其所释放的正能量，正在让旅客感知，向社会辐射。

2002年11月，有着百年文化底蕴的济南铁路局青岛火车站，开始创建“阳光家园”服务文化品牌，成为全国铁路第一个在工商总局注册的服务商标。十年风雨路，该站走出了一条靠文化支撑、孕育、养成，形成了让旅客满意为核心标准的共同价值观，从提升自身的品质起步，积淀文化、集聚正能量，提升“阳光家园”的温暖效应。

10年来，“阳光家园”品牌孕育和培养了车站职工先“旅客”之忧而忧，后“旅客”之乐而乐的文化自觉及对品牌的忠诚度。不以善小而不为。车站广场管理处老职工常新成，当班时经常遇到旅客问路。虽然，解答问询不属于他的职责范围，但为了维护品牌声誉，他徒步跑遍了火车站周边的13处公交站点，用相机拍下站牌，编制出全市公交线路图，发给班组职工，从此他们都成了“活地图”。

洁白哈达的真情传递。前年夏天，60多名四川阿坝藏族羌族自治州的同

胞来到车站，欲乘坐青岛至成都的列车返乡，但车票已售罄。车站客运值班员邓红燕以解旅客之难为己任，立即向车站领导反映，请求成都车上加挂硬席车厢。不到两小时，这60多名藏族同胞就踏上了“特事特办”的加挂车辆。真情传递感染了藏族同胞，他们当场献上了洁白的哈达，还联名用汉、藏两种语言写下情深意切的表扬信。

10年来，“阳光家园”品牌催生着一个富有个性、充满人性光辉的服务举措，展示了风采，更辐射了温暖。

服务种类日趋人性化。他们不仅有面向社会团体设立的阳光俱乐部，也有针对暑期运输、学生返程、黄金周客流推出的扩能服务、应急服务，还有侧重残疾旅客、老年旅客、患病旅客的一条龙服务程序等。其中，“阳光志愿服务”荣获“第八届中国志愿者优秀组织奖”。

服务方式日趋个性化。包括预约服务、受托服务、车票寄存服务等22项个性化服务“产品”，随旅客需要提供最适宜的服务。特别是他们和相关单位联手开办了“结伴上大学，阳光伴您行”服务项目，解决了不少学生家长因孩子独自旅行安全上的“心病”，迄今共为莘莘学子结成旅伴几千对。

服务内容日趋阳光化。2009年9月1日，该站建立了全国首家实时互动的车站互联网站，提供网络投诉服

务，坚持“有问必答，有题必复，首问负责”，24小时内网上公开回复，不怕问责和发难，凸显出诚实守信、敢于担当的社会责任。

工作有标准，服务无止境。2010年，该站又开全国服务先河，创新设立了“旅客抱怨中心”，更彰显了该站的一种胆识和自信。旅客抱怨中心同时推出网上抱怨、电话抱怨、座谈抱怨等多种方式，广泛听取旅客意见，坦诚接受社会监督。

去年暑运时，一位北京小伙子没有赶上返程的动车，又不想改签要直接乘坐后续动车。在“旅客抱怨中心”值守的客运值班员班长李英耐心解释车票改签后乘车的规定，但心急的小伙子却失去理智地将服务台旁边的玻璃茶几砸碎。李英在耐心安抚的同时，主动到售票厅代其改签车票。精诚所至，金石为开。小伙子渐渐平复了情绪，不仅赔偿了财物损失，而且主动向将他送上动车的李英连声道谢。

目前，“阳光家园”品牌已经跻身于青岛市、山东省服务名牌行列，车站先后荣获全国文明单位、全国先进基层党组织、全国“五一”劳动奖状、全国工人先锋号、全国三八红旗集体、全国青年文明号、全国企业文化建设先进单位等荣誉称号。百年老站的文化积淀，加之“阳光家园”服务品牌释放的正能量，正在向更广阔的领域辐射、延展。