

每周营商环境优秀案例

11月8日-11月14日



营商智库



资料获取: yingshangzhiku@163.com
电 话: 188 9858 7651

目录

浙江省：“浙里办”106个事项“智能秒办”	1
云南省：关于建立市场主体直接评价，为“直接评价营商环境”点赞	3
新疆维吾尔自治区：11项举措打造更优营商环境	6
陕西省：加快74项政务服务“跨省通办”	8
湖北省：中央纪委国家监委网站报道湖北紧盯营商环境 靶向监督确保惠企政策落地	10
海南省：营商环境评价体系让“企业说了算”	12
贵州省：出台措施优化全省金融信贷营商环境	14
福建省：推广一批深化“放管服”改革优化政务服务典型案例	19
重庆市：试行“免申即享”就业服务优化营商环境	34
北京市西城区：持续优化营商环境 43个部门开展政务服务体验员活动	37
天津市：水务部门持续深入推进水土保持“放管服”改革	39
福建省福清市：推行不动产权继承权公证及转移登记“一件事”联办服务机制	41
贵州省黔东南州：政府采购“1+3”模式优化营商环境	44
贵州省黔南州：健全“四大机制”持续优化营商环境	46
河南省三门峡市：财政局优化营商环境 助推“万人助万企”	48
黑龙江省大庆市：营商环境“靓”起来 竞争实力“硬”起来	49
湖北省潜江市：持续优化营商环境：一企一个服务专班 1088个事项“掌上办”	55
湖北省咸宁市：城管委做好“加减乘除”四法 持续推进放管服改革优化营商环境	59
湖南省娄底市：优化营商环境“十个严禁”	62
湖南省湘西土家族苗族自治州：着力优化营商环境	65
吉林省白山市：以“四个突破”优化营商环境	70

吉林省四平市：创新开展“承诺制”审批 实现“快办行动”加速跑.....	73
吉林省四平市：全力推进法治化营商环境建设.....	75
江苏省宿迁市：财政局全力优化提升财政系统营商环境软实力.....	77
江苏省镇江市：财政局巧用“加减乘除”优化营商环境.....	79
辽宁省朝阳市：四大专项行动全力优化营商环境.....	81
辽宁省丹东市：优化法治化营商环境建设 推出八项重点任务清单.....	83
辽宁省丹东市：营商环境建设局做到“五个坚持” 打造一流营商环境.....	86
山东省东营市：市场监管局多措并举强化知识产权行政保护，持续优化我市营商环境.....	88
上海市普陀区：搭建“大招商”格局 “人靠谱事办妥”：营商环境新名片....	90
四川省广安市：不动产登记中心多措并举 进一步优化营商环境.....	93
四川省眉山市：聚焦三个到位推动“政务服务+金融”	95
天津市北辰区：建立立体监督体系提升政务服务质效.....	97
云南省文山州：创新机制打造文山品牌营商环境.....	98
浙江省桐乡市：立足“三个办” 加快打造法治化营商环境.....	103
浙江省舟山市：人社局积极优化营商环境，打造行政审批效能高地.....	106
重庆市江北区：民政局多措并举，优化营商环境.....	108
重庆市两江新区：扩大税收共治“朋友圈” 持续优化营商环境.....	110

浙江省：“浙里办”106个事项“智能秒办”

近日，按照浙江省数字化改革部署，“浙里办”APP新上线了一批“智能秒办”服务事项。目前，已集成实现106个高频事项的“智能秒办”，范围覆盖公积金、医保社保、教育就业、农林渔牧、企业开办变更、准营准办、人社财税、安全生产等八大领域。

“智能秒办”指的是，申请人通过浙江政务服务网、“浙里办”APP等渠道提交事项申请后，相关业务部门通过数据集成和共享，将审批流程由过去的人工审批变为系统审批，实现机器审替代人工审，保证每笔业务同标准审核、无差别秒批。

以公共场所卫生行政许可（注销）为例，实现“智能秒办”前，申请人需要经历线下受理、审查、审核、决定等4个办事环节。现在，通过系统审批，填报信息从12项减少到3项，办理时间减少20个工作日。

高频事项“智能秒办”的实现，得益于浙江省数字化改革的稳步推进。一方面，各类高频事项通过“一件事”集成改革，部门间的壁垒被打破，完成了审批流程再造，推动了制度重塑；另一方面，浙江省打造的省市县三级一体化智能化公共数据平台，为“智能秒办”提供了数据支撑。

下一步，浙江省将继续深化证照分离等涉企服务领域改

革，加大数据共享力度，推出更多好用、易用的“智能秒办”事项，提供可复制、可推广的经验。

云南省：关于建立市场主体直接评价，为“直接评价营商环境”点赞

一、实施时间

从2021年11月起，建立市场主体直接评价营商环境制度，正式上线运行云南省营商环境市场主体满意度问卷调查、营商环境投诉举报平台。

二、主要内容

（一）问卷调查。坚持营商环境好不好由企业和群众说了算，将市场主体实际感受作为衡量营商环境水平的主要依据。聚焦市场环境、法治环境、政务环境、创新环境、人文环境等5个方面17项内容，从“满意”、“基本满意”、“不满意”3个等次开展营商环境市场主体满意度问卷调查，实时线上线下收集市场主体对我省优化营商环境的意见和建议。问卷内容适时进行动态调整。

（二）投诉举报。市场主体在生产经营活动中遇到困难和问题的，可随时随地通过网络、电话（12345）、语音、视频等方式在营商环境投诉举报平台24小时进行投诉举报，平台实时自动将反映问题转有关部门办理，做到投诉举报、交办处理、跟踪督办、结果反馈等全流程网上办理。

三、工作措施

（一）畅通评价渠道。线上，在省政府门户网站、云南政务服务网、“一部手机办事通”，以及州市、县级政府门户网站首页常态化设置问卷调查、投诉举报专窗，各级发展改革、工业和信息化、科技、人力资源社会保障、住房城乡建设、农业农村、商务、文化和旅游、市场监管、国有资产监管、投资促进、工商联等部门和单位要在部门和行业网站首页常态化设置问卷调查、投诉举报专窗，并通过微信等方式推送问卷调查、投诉举报二维码至各类市场主体。线下，依托各级政务服务大厅，在办事窗口张贴问卷调查、投诉举报二维码，在不增加市场主体负担、尊重市场主体意愿的前提下，由市场主体自主参与问卷调查或进行投诉举报。

（二）限时办理投诉举报。各地、有关部门对收到的投诉举报问题要及时核实，对合法合规的要及时办理，对暂不具备办理条件的要及时向市场主体沟通解释。原则上每件投诉举报件办理时限为10天，超过办理时限的系统将自动提醒督办，直至办理结束。办理过程中，要对投诉举报信息严格保密，依法依规保护市场主体合法权益。

（三）定期梳理调查问卷。问卷调查数据由系统自动统计分析，定期反馈各地、有关部门抓好整改落实。各地、有关部门要依据问卷调查数据统计结果，结合实际主动分析查找工作中存在的短板和不足，采取行之有效的措施，限期整改到位，持续推进全省营商环境不断优化。

（四）强化结果运用。问卷调查整改、投诉举报办理情况将适时进行通报，并纳入年度州市营商环境评价指标体系进行评价。各地、有关部门要坚持以评促改、以评促优，切实找准差距和不足，以实实在在的举措不断优化营商环境。

新疆维吾尔自治区：11 项举措打造更优营商环境

记者从新疆维吾尔自治区优化营商环境改革新闻发布会上获悉：新疆维吾尔自治区将优化营商环境作为 2021 年重要改革任务，从推动优化营商环境地方立法、深化政务服务改革、支持民营企业发展壮大、开展营商环境评价和专项整治 5 个方面安排部署 11 项具体举措打造更优营商环境。

这 11 项举措包括：制定《自治区实施〈优化营商环境条例〉办法》、深化“最多跑一次”改革、研究制定加快推进政务数据有序共享的实施意见、制定优化政务服务便民热线实施方案、全面复制推广阿克苏地区“接诉即办”模式、组织实施民营企业诉求处理行动、制定推进民营企业改革发展和转型升级实施方案、组织营商环境专项考核、开展营商环境评价和专项整治等。

自治区党委政策研究室副主任、改革办副主任张世俊介绍，优化营商环境事关企业发展、事关各族群众生活，是不断培育和激发市场主体活力和创造力、不断提升群众获得感和幸福感的“关键之举”。针对 11 项具体举措，自治区党委政研室（改革办）、自治区纪委监委、自治区人民政府办公厅、自治区发展改革委等 20 余个部门联合成立工作专班，制定工作方案、明确责任分工、细化目标任务、压实工作责任，通过扎实推进改革举措落地落实，不断激发新疆维吾尔

自治区市场主体活力、创造力，为全区经济高质量发展提供动力活力。

营商环境优化为经济社会健康发展提供了有力支撑。今年以来，全区新登记市场主体 38.7 万户，各类市场主体总量已达 211.2 万户。

营商环境没有最好只有更好，改革永远在路上。张世俊表示，全区改革系统将继续把优化营商环境作为推动经济高质量发展、加快构建新发展格局的重要突破口和着力点，持续抓好“放管服”改革、支持民营经济发展、优化市场环境、健全法治保障体系、营商环境专项整治等重点工作，突出抓好政务服务便民热线“接诉即办”模式的复制推广，及时解决企业群众困难诉求；组织实施好“异地可办”“丝路通办”，不断提升企业群众办事的便利化水平；重点支持一批市场前景好、成长性高、带动作用强的民营企业，不断发展壮大民营经济；组织实施好营商环境评价和专项整治，以工作作风的持续转变推动全区营商环境不断优化。

陕西省：加快 74 项政务服务“跨省通办”

近日，记者从省政府办公厅获悉：陕西省制定了一系列举措，持续深化“放管服”改革，要求在年底前完成一批改革任务。

根据要求，在年底前我省将实现工业产品生产许可证办理、异地就医登记备案和结算、社保卡申领、户口迁移等 74 项政务服务事项“跨省通办”；年底前制定出台我省电子证照管理办法，推动电子证照扩大应用领域和全国互通互认；2022 年底前全面推行机动车驾驶证电子化。

在优化部分高频事项服务方面。我省要求推进增值税、消费税分别与城市维护建设税、教育费附加、地方教育附加合并申报，年底前基本实现企业办税缴费事项网上办理、个人办税缴费事项掌上办理；年底前实现城市地区用电报装容量 160 千瓦及以下、农村地区 100 千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”，将实行“零上门、零审批、零投资”服务的低压非居民用户全过程办电时间压减至 20 个工作日内。

在缓解异地就医报销难问题上。我省要求年底前实现 60%以上的县至少有 1 家普通门诊费用跨省联网医疗机构，各统筹地区基本实现普通门诊费用跨省直接结算；对于高血压、糖尿病、恶性肿瘤门诊放化疗、尿毒症透析、器官移植

术后抗排异治疗等 5 个群众需求大、各地普遍开展的门诊慢特病,至少有 1 个统筹地区实现相关治疗费用跨省直接结算。

在深化国际贸易“单一窗口”建设和应用推广方面。我省要求年底前除涉密等特殊情况下,进出口环节监管证件统一通过“单一窗口”受理,逐步实现监管证件电子签发、自助打印;推行“互联网+稽核查”,年底前实现网上送达法律文书、提交资料、视频磋商及在线核验等,提高稽核查工作效率;精简出口退税涉税资料报送、简化退税办理流程,年底前将全省正常出口退税业务平均办理时间压减至 6 个工作日内。

湖北省：紧盯营商环境 靶向监督确保惠企政策落地

“推出第四批 19 项‘极简审批’项目。截至目前，‘极简审批’办结量 7050 件，减时限 9856 天、减材料 20075 件、减环节 2168 个。”近日，在湖北省武汉市武昌区举办的优化营商环境工作会议上，该区晒出“极简审批”最新成绩单。武昌区纪委监委围绕武汉营商环境最优城区这一发展目标，立足监督职责，以有力监督助推“极简审批”平台建设走深走实，推动该区营商环境不断优化。

湖北省各级纪检监察机关发挥职能作用，聚焦企业和群众关切的痛点难点堵点，坚持强监督、促执行、治作风、优环境。该省纪委监委相继出台“护航支点建设 12 条”“保障市场主体权益 15 条”等措施，要求全省各级纪委监委落实“三督两保”，即督主体责任落实、督政策措施落地、督廉洁高效服务，保护市场主体活力、保护干部干事创业积极性。

“我们围绕打造审批事项最少、办事效率最高、投资环境最优、企业获得感最强的目标，聚焦中央支持湖北一揽子政策，以及省委省政府优化营商环境‘30 条’‘新 30 条’和税费优惠等政策，督促相关职能部门落实‘放管服’改革和‘一网通办、一窗通办、一事联办、跨省通办’等政策，加强监督执纪问责，增强市场主体获得感。”湖北省纪委监委

委相关负责人介绍。

湖北省纪委监委组织全省开展优化营商环境专项监督及惠企政策落实情况专项检查，针对政务环境、市场环境、法治环境3个方面惠企政策落实情况，综合采取督促自查自纠、收集线索、重点检查、查处曝光、建章立制等5项措施，建立发现问题、整改问题、以案促改一体联动机制，推动专项检查做深做细做实。

黄冈市纪委监委针对全市320家悬挂“优化营商环境重点护航企业”公示牌的重点企业，进行挂牌监督、全程护航，实行一个重点项目、一名纪委监委领导班子成员、一个监督专班跟进监督，重点监督职能部门履责情况，推动解决突出问题52个。武汉市江汉区持续开展营商环境专项巡察，通过组织座谈、电话回访、走访企业、暗访窗口等方式，实地体验办事流程，查找政府承诺与企业感受之间的“距离”，查看问题整改实效。截至目前，已发现并督促整改问题206个。

海南省：营商环境评价体系让“企业说了算”

“有的市县、部门，虽然口头上重视民企，但落实力度依然不够。”

11月10日，为研究制定海南自贸港营商环境评价体系，省优化营商环境工作专班办公室调研组赴省工商联开展调研座谈。座谈会上，省工商联专职副主席徐凤指出上述现象。

营商环境好不好，企业最有发言权。徐凤介绍，近年来，省工商联每年均通过向民营企业发放调查问卷的形式，对市县营商环境进行评价排名。调查发现，有的市县、部门存在对民企不够友好的现象，这是海南营商环境与先进地区存在差距较大的地方。

“我们有的部门，出台涉企行政规定前考虑不够周全，不善于听取企业意见。有的规定虽然初衷是好的，但没有考虑企业的处境，让企业难以应对。”对我省营商环境的不足，徐凤继续举例说道。

营商环境就是生产力。“我们发现，营商环境排名倒数的市县，在全省招商引资综合考评上也排名倒数。就是说，软环境差，企业也招不来。”徐凤说。

建立科学的营商环境评价体系，旨在帮助政府部门发现问题、改进工作。同时，也将成为“指挥棒”，树立标杆，督促后进。

民企是市场主体的重要组成部分。民企的感受如何，相当程度上反映了一个地方的营商环境如何。省工商联贴近民企了解民企、营商环境调查评价经验丰富，省优化营商环境工作专班办公室开展此次调研座谈，就是希望能够深入了解民企感受，为科学制定海南自贸港营商环境评价体系提供参考。

“营商环境如何，要让企业说了算。”省政府副秘书长、省优化营商环境工作专班办公室主任张相国说，制定海南自贸港营商环境评价体系，要坚持定量与定性相结合，充分听取企业意见、引入企业尤其是民企的感受评价，将省工商联面向民营企业的问卷调查作为评价体系的重要组成部分，真正构建起量化指标评价与企业感受相互印证的营商环境评价体系，深入查找制约营商环境的关键症结和突出短板，推动海南自贸港营商环境加快优化提升。

出台政策规定前是否听取企业意见、是否给企业留过渡期……种种关乎企业感受的地方，都可作为指标纳入评价体系。“我们要从评价结果中看出政府部门是否真正把企业当成服务对象。”张相国表示。

贵州省：出台措施优化全省金融信贷营商环境

近日，记者从人民银行贵阳中心支行获悉，该行联合贵州省发展改革委、省财政厅、省地方金融监管局、省税务局、贵州银保监局、贵州证监局于日前制定出台了《关于进一步优化金融信贷营商环境的实施意见》。

《实施意见》主要从营商环境“获得信贷”指标出发，围绕保障合法权力度指数、优化信用信息深度指数、扩大征信机构覆盖面和提高企业融资便利度指数4个方面，提出了加大政策资金支持、保持信贷供给稳定增长、降低企业融资成本、进一步发挥融资担保体系作用、扩宽直接融资渠道、强化金融科技赋能、完善融资服务和配套机制、强化组织实施和宣传报道8条具体措施，致力于解决中小微企业融资难、融资贵的问题，切实提升金融信贷服务质量和水平。

“人民银行贵阳中心支行将继续牵头做好‘获得信贷’指标的优化提升，会同责任单位推动《实施意见》落地见效，充分发挥金融、财税、产业和监管等政策合力推动更多信贷资金配置到民营和小微领域。”人民银行贵阳中心支行有关负责人介绍。

关于进一步优化金融信贷营商环境的实施意见

为进一步贯彻落实《中国人民银行银保监会发展改革委工业和信息化部财政部市场监管总局证监会外汇局关于进

进一步强化中小微企业金融服务的指导意见》（银发〔2020〕120号），优化贵州省金融信贷营商环境，提升金融信贷服务质量和水平，增强信贷服务的可获得性和便捷性，促进中小微企业可持续健康发展，现提出以下实施意见。

一、加大政策资金支持

充分运用支小再贷款、再贴现等货币政策工具，通过向金融机构提供低成本资金，加大对中小微企业优惠利率信贷支持。切实落实特殊时期各项倾斜政策，做到“应贷尽贷”，扩大中小微企业信用贷款投放。力争2021年办理支小再贷款、再贴现累计不低于360亿元。（责任单位：人民银行贵阳中心支行）

二、保持信贷供给稳定增长

围绕“两增”目标持续发力，推动小微贷款增量扩面。通过引导金融机构优化普惠金融资源配置、完善绩效考核机制、落实尽职免责制度等方式大幅增加小微企业信用贷款、首贷、无还本续贷，营造敢贷、愿贷、能贷的政策环境。力争2021年普惠小微新增贷款同比多增，全年普惠小微贷款增速高于各项贷款增速，有贷款余额的户数逐年增加。其中5家国有大型银行普惠小微贷款增速不低于30%，邮政储蓄银行增速不低于上年同期。（责任单位：人民银行贵阳中心支行、贵州银保监局）

三、降低企业融资成本

严格执行中小微企业金融服务收费的各项监管政策，切实降低其综合融资成本。督导金融机构在 LPR 定价机制框架下，疏通内部利率传导机制，释放贷款市场报价利率改革促进降低贷款利率的潜力。提升金融机构差异化定价能力，对中小微企业贷款实现让利。推动 2021 年全省普惠小微贷款综合融资成本较 2020 年稳中有降。（责任单位：人民银行贵阳中心支行、贵州银保监局）

四、进一步发挥融资担保体系作用

进一步完善政策性担保体系，加大对融资担保机构的监管指导和政策评估。建立健全代偿补偿机制，不断扩大支小支农融资担保规模，充分发挥财政资金对金融资源的撬动作用。2021 年政府性融资担保公司平均担保费率不超过 1%，服务中小微企业的业务占比不低于 50%，融资担保余额实现同比增长。（责任单位：省财政厅、省地方金融监管局）

五、扩宽直接融资渠道

发展多层次资本市场体系，为中小微企业发展提供资金支持。深入辅导调研，积极挖掘和培育我省优质上市后备资源，引导和支持拟上市企业加快利用资本市场的步伐。支持和引导我省设立创业投资基金，推动我省区域性股权市场规范发展，服务我省中小微企业。进一步发挥债券市场融资功

能，支持符合条件的市场主体发债融资。（责任单位：贵州证监局、省地方金融监管局、省发展改革委、省财政厅、人民银行贵阳中心支行）

六、强化金融科技赋能

引导金融机构利用互联网、区块链等技术探索智能审批、线上放贷等金融科技创新应用，不断优化贷款审批流程，合理压缩获得信贷时间，提高信贷服务便利度和企业申贷获得率。（责任单位：贵州银保监局、人民银行贵阳中心支行、省地方金融监管局）金融机构要针对中小微融资需求和特点，持续改进和丰富信贷产品。积极推广“银税互动”“信易贷”“中小信贷通”等产品，推动供应链金融、知识产权融资、应收账款质押融资、票据贴现等业务推广。（责任单位：人民银行贵阳中心支行、贵州银保监局、省税务局、省财政厅、省发展改革委）

七、完善融资服务和配套机制

继续深化重点企业名单推送制融资对接机制，向行业主管部门收集和推送企业名单，满足企业合理化融资需求。加强与工信、科技、税务等部门沟通协作和数据共享，加快推进省市两级地方征信平台信息采集和场景应用，促进银企高效对接。推动金融机构接入金融信用信息基础数据库，进一步扩大金融信用信息基础数据库覆盖范围，推动人民银行个

人征信报告自助查询机逐渐移至符合条件的商业银行代理点或者政务大厅。完善“贵州信用云”，将信用信息查询服务功能嵌入信用中国(贵州)网站等，向社会公众提供信用信息查询、免费下载等服务。（责任单位：人民银行贵阳中心支行、省地方金融监管局、省发展改革委、贵州银保监局）

八、强化组织实施和宣传报道

“获得信贷”指标各单位在机制搭建、政策设计、信息共享和组织推动等方面积极强化协调联动，充分发挥金融、财税、产业和监管等政策的合力。强化对中小微企业金融政策、税收优惠和奖补措施的宣传普及，提高相关政策的知晓面。加大对中小微企业金融服务先进经验和突出成效的宣传报道，持续营造金融服务实体经济的良好氛围。（责任单位：人民银行贵阳中心支行、省发展改革委、省财政厅、省税务局、省地方金融监管局、贵州银保监局、贵州证监局）

福建省：推广一批深化“放管服”改革优化政务服务典型案例

一、背景

近年来，为进一步贯彻落实国务院和省政府关于持续深化“放管服”改革，优化营商环境工作部署，泉州德化县把推动工程建设项目审批制度改革作为重要抓手，针对县域内没有审图服务机构，须把施工图纸送往南安等地审查，造成审图耗时长、企业图审成本高等突出问题，在全省首创政府集中购买图审服务，尤其是今年党史学习教育和“再学习、再调研、再落实”活动启动以来，持续优化图审服务，有效推动工程建设领域中介图审服务提质增效，既实现审图时限11个工作日目标，又极大地减轻企业负担，有效增强企业的改革获得感。

二、主要做法

（一）政府集中买单，减轻企业负担

针对施工图纸均需外送审查的问题，由政府集中购买图审服务，有效降低企业制度性交易成本。

一是出台政策。将政府集中购买图审服务纳入“放管服”改革内容，先后出台《德化县深化建设项目全流程提速增效改革的实施办法（试行）》《德化县深化工程建设项目审批

制度改革实施方案（试行）》《关于德化县建设项目实行集中购买图审服务有关事项的通知》等文件，从制度层面推动工作落实。

二是经费保障。把县域内的招商引资项目、工业企业建设项目（以出让方式取得土地使用权的）、政府投资项目施工图审查经费列入县财政预算，保障项目审批改革顺利推进。

三是统一购买。将全县建设项目审图业务统一打包，通过公开招投标、市场竞价方式确定一家具备较高资质的施工图审查机构承担，签订购买合同，并入驻县行政服务中心，由政府集中购买施工图审查服务，业主只需将施工图纸报送承接机构审查，费用由县财政统一列支，极大地减轻企业负担。

（二）专窗集中受理，提高审图效率

针对图纸反复修改、业主来回奔波，影响图审效率的问题，设立图审专窗集中受理，集成服务，有效缩短图审时限。

一是开设专窗。在县行政服务中心设立图审服务收件窗口，引导中标审图服务机构入驻，明确审查范围、审查内容、送审流程、审查时限、费用结算等工作标准，使勘察、设计、审图等业务环节联动配合、通力协作，实现环环相扣、无缝对接，有效避免企业来回跑的难题。

二是严控时限。建立跟踪服务台账，由县行政服务中心

统一协调，图审总耗时统一控制在 11 个工作日以内，其中大型房屋建筑工程、市政基础设施工程为 8 个工作日，复审时限为 3 个工作日；中型及以下房屋建筑工程、市政基础设施工程为 5 个工作日，复审时限为 2 个工作日；工程勘察文件，甲级项目为 4 个工作日，乙级及以下项目为 3 个工作日，复审时限为 2 个工作日（不包括施工图修改时间）。

三是线上审图。推行电子化审图，设计文件实时传输、部门共享互认和在线审查，提高图审服务质量和办事效率。

（三）审图集中管控，提升服务水平

针对县域内大多设计单位资质低、设计不够规范的问题，通过集中管控审图过程，有效推动德化建筑工程设计规划化水平和中介（勘察、设计）服务水平的整体提升。

一是多审合一。将消防设计审核、经规划审定的设计方案落实情况、人防设计审查、防雷装置设计审查、通信设施设计审查等技术审查并入施工图设计文件审查，实现“多图联审”“多审合一”。

二是加强监管。对审图机构未按照合同约定的施工图联合审查时限要求的，第一次给予警告，第二次给予罚款 500 元，第三次开始给予上一次罚款金额 2 倍的处罚，并上报相关主管部门将其纳入企业信用评价体系，倒逼审图机构压缩时限。

三是限期整改。对中介机构的执业情况开展回访、评价和“双随机”监督检查，针对项目业主评价和日常监督检查发现的问题，责令限期进行整改，实现图审服务有效管控。

三、主要成效

（一）中介服务效率大幅提升

通过政府集中购买图审服务并入驻县行政服务中心集中管控，审图耗时由原来的短则半个月、长则达半年以上，压缩至 11 个工作日内（其中初审 8 个工作日，复审 3 个工作日），彻底破解施工图审查耗时长、环节复杂而影响项目审批效率的困局，企业项目全流程审批时限大大缩短到 63 个工作日内，绝大多数企业都能提前 3 至 6 个月完成厂房建设，更早投入生产。

（二）有效降低企业投资成本

全省首创推行施工图审查“一窗受理、一套标准、多审合一”的便民惠企新模式，自 2018 年 10 月中标审图服务机构入驻县行政服务中心以来，累计受理审查业务 652 件，完成 643 件，均在合同约定时限内完成审图任务，并以市场价的 5 折优惠核算，为企业节省图审费用 870 多万元，降低了全县的图审总费用。

（三）县域营商环境整体优化

通过实施政府集中购买图审服务，增强了企业和群众的改革获得感，有力推动了建设项目全流程提速增效，不断优化德化营商环境。营商环境公众评议连续三年位居泉州市第一名，被评为中国营商环境百强区县。全县企业数由 2018 年改革前的 11135 家增加至 22710 家，同比增长 104%，吸引周边永春、大田、尤溪、永泰等县市场主体到德化开设企业 2200 多家。

深化“放管服”改革经验做法之九

莆田黄石工业园区，助企纾困优环境便捷服务不出园

为进一步深化“放管服”改革，莆田黄石工业园区积极适应新常态，设立企业发展服务中心和优化营商环境网格服务中心，推行“一站式”窗口、“一条龙”服务，打通“最后一公里”，切实推动优化营商环境、助力企业发展、服务园区高质量发展不断走深走实。

一、窗口前移，事不出园

园区成立服务中心，搭建具有一个群众接待大厅、五个功能室、七个服务窗口的“157”服务新平台，建立具有“工商注册登记、工伤认定、社保受理专窗、矛盾纠纷调处、市政维护、安全监管、代理代办”“七位一体”的服务模式，实现“办事不出园”。

（一）推行“远程一窗”，前移服务

探索建立“园区审、中心批”服务新模式，利用市行政服务中心资源，将未下放的、专业性的整合前移到园区“一窗”，做到园区收件等同于在市行政中心收件，实现市区行政服务中心后台审批，满足企业报件各项需求。目前，前移园区受理（受理或适当引导、咨询服务）的有住建、发改等9家单位，涉及事项65项。2021年以来，共受理排水许可证13件，排污备案登记1件。

（二）设立常驻窗口，常态服务

对涉及园区经常性事务办理，由部门直接选派人员进驻大厅，或园区派人学习培训后，由部门授权或委托办理。目前，部门直接派员进驻园区服务中心的有市场监管、公安等2家单位，可办理事项117项。2021年以来，共办理事项2787件，其中：工商注册登记变更换照1588件，注销844件；预包装食品备案19件；食品经营许可核发变更补办254件，注销82件。园区派员学习培训后，可以直接委托园区办理的有人社和应急管理2个单位，可办理事项2项。2021年以来，共办理事项92件，其中：工伤认定85件、安全生产执法简易处罚7宗。

（三）开辟流动业务，随事服务

园区还预留窗口，及时根据当前的企业服务需求，因时因需进行调整设立，开展阶段主题服务、流动业务。比如，

在疫情后复工复产时，针对企业金融服务等短板，与人行合作，在大厅开辟金融服务窗口，由多家银行轮流坐台现场办公。自 2020 年 6 月开辟期间，为园区 4 家企业办理优惠贷款 4 笔，共计 12761 万元。

二、线上线下，无缝服务

线上，推广掌上办事服务。开通园区网格服务公众号和企业服务群平台，通过公众号线上答疑、掌上办事，“零距离”服务企业群众。2021 年，线上平台共计受理 2555 件（其中通过线上受理工商注册登记 2503 件，通过荔城公众号受理投诉及咨询事件 52 件）。线下，成立一支代理代办服务队，下沉一线，上门服务，针对性地为企业提供咨询、代办、协调等“保姆式”服务，帮助企业办理项目立项、环评、项目供地等手续，切实为园区入园企业提供优质、高效、便捷的服务。

三、网格服务，落到实处

网格队伍靠前服务，服务中心共 7 名网格员靠前提供网格化无差别服务，服务事项涵盖信息采集核实、安全巡查、市政排查、矛盾纠纷处理、投诉件核实等涉及民生各个方面，并通过工作手机实时传送到荔城区网格信息平台上，实现全方位立体网格服务，对企业群众的诉求、园区社会中的不和谐因素坚持按照“枫桥经验”进行“格内”处理。2021 年以

来，网格员队伍在走访企业、店铺时共发现隐患 145 条，均已整改到位；处理矛盾纠纷事件 56 件；走访企业、微信群等相关惠企政策进行宣传，就企业提出协调解决问题进行精准对接服务，帮助企业申报相关补贴，落实惠企政策。协助鑫龙鞋业、百合鞋业等 26 家企业申请 2021 年春节期间省外员工留莆过年稳就业奖补 193.3 万元；协助恒昌鞋业申报 2020 年第二季度、第三季度面临暂时性生产经营困难且恢复有望企业稳岗返还补贴 9.0384 万元；协助华峰运动用品等企业申报 2021 年简易岗前培训共 21 期，正在申请培训补贴 18 期，预计可申请补贴 5.9 万元。

深化“放管服”改革经验做法之十

南平市率先实现“入学一件事”“轻松指尖办”

新生入园入学报名材料多、跑动多、审查繁、时限长，长期以来困扰着许多新生家长。南平市从群众关切入手，以信息技术为手段，以数据共享为支撑，在全省率先推进“入学一件事”改革，实现幼儿园和义务教育阶段新生报名“零证明、零材料、零跑动”，打通了群众在入学报名环节上的堵点、难点，节省了时间和精力，带来了便捷和实惠，每年将惠及全市 7.5 万名学生家长。

一、建立协同机制，全域推进改革

一是健全领导协调机制

建立由市政府常务副市长牵头、协同部门分管领导共同参与的领导协调机制，加大研究协调力度，及时督促解决，统筹推进市县两级“入学一件事”改革协同配套、整体推进。

二是统筹平台建设

制定出台全市“入学一件事”实施方案，由市级统筹搭建全市“入学一件事”基础报名平台，并按照县（市、区）的个性化需求进行定制改造。

三是强化部门协作

市发改委（审改办）、教育局共同牵头，积极与入学材料涉及的卫健委、公安局、自然资源局、人社局等部门协调对接，在数据共享、联动核查等方面形成合力，构建无缝对接的部门协作体系，确保“入学一件事”改革有速度、有成效。

二、深化数据共享，提升报名效率

一是打破“信息壁垒”

以往新生入学报名时，需要提供户籍证明、房产证明、儿童预防接种证明等材料，家长来回奔波于多个部门开具证明材料，往往耗费了很长时间。通过协调多方，先后对接不动产登记信息、常住人口信息、家庭户人员信息、儿童预防接种信息等数据资源，打通了部门之间数据不能共享的堵点

和难点。特别是向省卫健委申请儿童预防接种信息数据接口，在全省率先实现了“儿童预防接种证明”入学免提交。

二是优化报名流程

把“流程集成优化”作为“入学一件事”改革的重点，全力推动入学报名流程简化，实现由“所有材料申请人提供”优化为“系统后台自动比对、自动核验”，由“线下排队办”优化为“线上轻松办”。精简报名流程后，凡可通过数据共享方式获取的，不再要求群众提交纸质材料，群众无需再到相关部门开具相关证明。

三是推进实现无纸化办理

通过推进相关政务数据互联互通，学校相关人员可通过系统直接查看相关信息、进行信息审批，实现无纸化办理入学手续，大幅度削减事项办理的人力物力成本。同时，报名入学大多数材料都是通过系统后台直接调用，没有误填、造假、误判的空间，确保了报名材料的真实性，大大减少了教育部门和学校审核入学报名材料的负担，让入学更加公平、公正、公开。

三、创新平台建设，优化指尖服务

一是搭建“入学一件事”申报审批平台

利用数字化、网络化、智能化等技术，创新开发市、县

两级“入学一件事”申报审批系统（包括幼儿园入园、幼升小、小升初申报平台），主要包括身份注册认证平台、入学申报平台、申报审批平台、大数据监控平台等方面，**实现**对业务办件信息、平台运行状态、服务评价等数据进行实时归集。

二是实现“入学一件事”掌上办

将“入学一件事”平台接入“南平e政务”平台，符合入学条件的适龄儿童监护人只需用手机微信扫描“南平e政务”二维码或在“e政务”自助终端上面，填报必要的身份信息后，平台就能自动调用各部门共享的户籍、房产、预防接种等相关数据信息进行校验，几分钟内即可完成报名。审核不通过的学生，学校通过平台发送短信告知家长审核结果，并说明审核不通过的理由；审核通过的学生，可根据平台短信通知按规定时间到相关学校报到，有效解决了现场扎堆排队报名的问题，学生和家长足不出户就能在手机上实现入学报名“一次申报、一次办理”。

三是畅通咨询渠道

通过微信公众号、家长群等渠道，密集发布入学入园政策解读、平台操作指南等，并在学校设置咨询处，面对面向学生家长开展网上报名全流程指导。建立平台“好差评”体系，及时感知前端平台运行情况，收集各方建议，加快推进

报名系统功能迭代。

深化“放管服”改革经验做法之十一

南平邵武市创新“企呼政应”机制实现项目“交地即发证即开工”

一、背景情况

项目建设在落地过程中产生的审批手续繁琐、申报材料繁杂、审批时间长等问题，是制约项目推进的主要因素。南平邵武市严格贯彻落实“放管服”改革工作部署，持续优化营商环境服务水平和行政审批服务效能，始终坚持“企业有所呼、政府有所应”，创新推出“企呼政应”机制，以高质量满足企业对政务服务需求为导向，以快捷优质的政务审批为抓手，以推动项目落地“早开工、早投产”为目标，探索推行“交地即发证即开工”改革，全力以赴为项目建设提速提质提效，为项目建设节约建设审批时间，极大地减轻了企业的资金压力，激发了项目建设活力。

二、主要做法

“交地即交证”，是以《交地确认书》签订为时间节点，引导协助企业提前做好公司设立登记、营业执照办理、权籍调查测绘、土地出让金及各项税费缴纳、申请办理《不动产权证书》登记等相关手续，做到交地即交证。“交地即开工”，以《建设用地规划许可证》核发为时间节点，职能部门提前

介入、全程服务。

1. 并联审批提效率

取消事项审批的前置与后置关系。对于依法需要前置审批的单个审批事项，由相关行政审批部门同步审核，限时审批办结；对多个审批事项之间具有紧密关联性的，合并到同一审批阶段，强化审批单位服务前移、协同并行，初审意见相互推送，以耗时最长的事项审批为节点同步交叉进行，限时审批办结。围绕工程建设项目审批系统四个阶段，各阶段中的审批事项不互为前置，实行并行审核、联合审批。

2. 项目代办强服务

落实重点项目代办“三提前”：即项目前期阶段提前到策划阶段，评审、联审、联合勘验提前到招商阶段，项目中介（环评、安评）等提前到考察阶段。强化政府部门“靠前服务、提前服务”的意识，精准对接每个阶段，把工作落实在供地前期、把问题解决在萌芽状态。完善重点项目代办会商制度，分析研判“疑难杂症”，及时解决企业建设中存在的问题；设立两个园区分中心，与市行政服务中心帮代办服务区实时对接，对市级重点项目全程代办；加强事后服务，促进部门联动为项目落地投产做好“最后一公里”服务。在“事前、事中、事后”均为市级重点项目提供流程清晰，办事高效的政务服务。

3. 部门协作共发力

在招商阶段，有关部门提前做好项目策划、联审评审、联合勘验，在项目考察过程中，环评、安评等中介机构提前介入，做好环境影响评价和安全影响评价。在供地前期，有关部门引导督促企业提前做好施工图纸设计、施工图纸审查等基础工作。在取得《建设用地规划许可证》之前，可以根据图审进度，对条件成熟的部分建筑单元，先行申请办理工程规划许可和建筑工程施工许可手续。在项目正式交地、工程开工时，同步核发《不动产权证》《建设用地规划许可证》《工程规划许可证》和《建筑工程施工许可证》等，确保交地交证、工程开工同步进行，压缩企业建设的时限。

三、取得成效

通过告知承诺、容缺受理、分段办理等措施，最大程度让审批流程“瘦身”，2021年9月14日，南平市第一个“交地即颁证、交地即开工”的项目邵武绿闽环保科技有限公司在邵武金塘工业园区开工建设。该项目总投资3亿元，项目达产后可创造10个亿的产值，是2021年省重点项目。为破解企业落地审批时间长的难题，助力企业早开工，邵武市推行运用“交地即发证”、“交地即开工”创新做法，部门协作、服务前移，及时跟进企业审批进展，使该项目从土地挂牌到项目开工，用时不到2个月。绿闽项目“交地即颁证、

即开工”的实现，为项目高效便利审批服务奠定了基础，邵武市将综合运用工程建设项目审批制度改革手段和改革成果，进一步全面完善“企呼政应”机制，增强项目“交地即颁证、即开工”应用效果，真正实现“交地”和“开工”无缝对接。

重庆市：试行“免申即享”就业服务优化营商环境

一、主要做法

（一）共享数据“精准画像”

将市场主体信息和各部门掌握的特殊人群信息向智能就业信息系统归集，建立高新区区域就业信息数据库，纳入包含纳税、征信、许可、招聘等市场主体信息 1000 余条，残疾人、失业人员、高校毕业人、外出务工人员等个人信息 3.9 万条，通过参保数据建立关联，描画出企业经营情况、用工情况和重点就业困难人群就业情况，为就业政策规划和执行厘清路径。

（二）主动发放“政策找人”

建立政策服务对象模板，从就业信息数据库中筛选出符合政策执行条件的对象，开展征信查验、个人信息比对等预审核，通过后以短信形式推送政策兑现信息，企业或者群众通过手机登录西部（重庆）科学城微信公众号，在“免申即享”模块中完成身份认证后，“一键”完成补贴兑现确认，后台在收到确认信息后即开始资金拨付。

（三）动态管理“应享尽享”

通过在对企业和个人提供招聘、求职、参保、转移等公共服务中持续收集数据，开展对数据的管理和维护。在基

层日常走访、帮扶、慰问过程中动态更新数据，在春节稳岗留工、人才住房统计、离校未就业高校毕业生帮扶等专项工作中批量引入数据，数据库覆盖面不断扩大，准确性不断提高，时效性不断增强，助力就业政策精准执行、应享尽享。

二、主要成效

（一）“一屏申领”无忧办

有效破除企业群众申领补贴难题，实现“企业找政策”向“政策找企业”的转变。改革以来，就业扶持政策类、职业技能培训补贴类已基本实现“免申即享”，累计发放“一次性吸纳就业补贴”“单位社保补贴”“公益性岗位补贴”“求职创业补贴”“低保就业补贴”“职业培训补贴”“稳岗留工补贴”等补贴资金 2187.9 万元。

（二）“一屏受理”快速办

创新“自助+全科”快速审批模式，运用机器学习等先进技术辅助审批，动态筛选政策、更新数据、实时监测，实现用人单位社保补贴、一次性吸纳就业补贴等 6 个高频事项在一个后台页面完成“人机互动、一次审批”，实现单个申报件办结时间减少 15 天，办理时限进一步压缩 86%。

（三）“一屏监测”精确办

坚持场景化、系统化思维，利用空间信息可视化技术

对区域内企业信息、员工信息、申请情况、兑现信息等运行指标进行全过程监测、立体化展示、智能化管控，实现政策执行“一屏监测”。建立包含申请量、办件量、办件时长等信息数据分析模型，为合理调整审批设置、科学分配补贴资金、持续优化就业服务等提供数据支撑。

三、功能拓展

在深度上，进一步开发“灵活就业社保补贴”“一次性创业补助”“企业招用重点人群税收优惠政策”等政策的“免申即享”模式，实现在重庆高新区范围内所有就业扶持政策免资料、全线上办理。在广度上，逐步将生育保险津贴、各类残疾人补贴、退休办理等业务加入“免申即享”套餐。

北京市西城区：持续优化营商环境 43 个部门开展政务服务体验员活动

近日，北京西城区 43 个部门“一把手”相继参与“政务服务体验员”活动，形成相关问题和建议 34 项。以企业和群众身份“进大厅”、以部门工作人员身份“坐窗口”，区政务服务中心又推出了“政务服务体验员”制度，在“窗口”前收集研判企业发展难题、群众办事难点堵点，持续优化营商环境。

据了解，区不动产登记事务中心设立的“悉心听”窗口。由 4 名业务骨干组成，耐心解决来访企业、群众的难题。“红马甲”引导帮办服务团队，在导办、帮办、投诉处理、特殊事件跟进等方面提供服务。区人民法院建立起分级联动、即时办结的服务模式，对群众诉求确保“一日内”响应办结，联系法官到位率和反映事项规定期限内办结率均保持 100%，让 12368 司法服务电话更“暖”了。

除此之外，区市场监管局还推出了“小鹏易办事”服务团队和“小颖话营商”宣传品牌。“小鹏易办事”团队对群众办理业务存在的问题一次性告知、当天办结，对不符合法律法规的耐心讲解政策，引导企业群众依法依规办理登记业务。“小颖话营商”则借助新媒体渠道，以短视频形式介绍最新政策，帮助企业了解掌握办事流程。

今年以来，“悉心听”窗口接待办事群众 300 余人次，解决群众咨询、诉求 63 次，收到群众表扬 40 次。“红马甲”团队成立以来，日均接待量 400 余次，引导帮办 50 余次。办事的市民都说：“全流程的贴心服务暖了人心！”

天津市：水务部门持续深入推进水土保持“放管服”改革

为进一步改善我市营商环境，减轻企业负担，今年以来，市水务部门以强化水土保持“放管服”改革为重点，采取四项措施，提高服务效能。

一是积极推进水土保持区域评估。制定出台我市水土保持区域评估实施方案，明确区域水土保持方案获得批复后，区域内入驻的具体建设项目不需再单独编报水土保持报告书，仅填写水土保持登记表向区域管理委员会备案即可，为入驻园区企业节约了水土保持方案编制费用，也大大节省了水土保持审批时间。

二是积极推动建设项目“用地清单制”。积极推动我市建设项目“用地清单制”水土保持改革相关工作，制定建设项目“用地清单制”水资源论证和水水土保持方案评估评价工作细则及“用地清单制”水土保持方案技术评估要点，明确在土地出让前由土地整理部门统一组织实施开展水土保持方案评估，所需费用由政府财政支出，土地受让单位无需再进行相关评估，可直接办理水土保持行政许可，进一步提高了审批效率，减轻了企业负担。

三是积极主动对接帮扶企业。在做好水土保持强监管的同时，主动对接遥感监管中发现的违法违规企业，组织技术

人员和专家解决企业遇到的难题，指导企业整改、开展审批等工作，确保企业生产建设项目合法合规、绿色文明施工。积极响应企业诉求，针对蓟州区重点帮扶、建设运营车神架景区的和韵（天津）旅游开发有限公司关于景区小流域治理诉求，主动与企业联系，深入现场调研，从企业发展和实际需求出发，考虑今后在水土流失治理资金和政策等方面予以支持，为绿色高质量发展助力。

四是主动上门服务加强培训。联合市水利学会举办水土保持培训讲座，向 20 多家水土保持方案编制、水土保持监测和监理等单位，以及各区水务局水土保持管理人员传达政策要求，为解决问题提供思路和政策依据。利用开展生产建设项目水土保持监管工作之机，上门为 30 余家企业讲解水土保持法律法规，发放水土保持宣传材料，强化了企业水土保持意识。

福建省福清市：推行不动产权继承权公证及转移登记 “一件事”联办服务机制

为进一步方便市民群众办事，打造一流营商环境，推进市民服务中心各入驻单位关联业务“打包办”，11月9日，市民服务中心牵头市公证处、市不动产登记和交易中心开展合作签约仪式，联合推行不动产权继承权公证及转移登记“一件事”联办服务机制。

今后，市民群众在办理不动产权继承权公证和转移登记业务时，可选择前往市民服务中心的公证处窗口申请，由市公证处同市不动产登记和交易中心进行后台流转，即可实现“一口进、一口出”，同步完成不动产权继承权公证及转移登记的业务办理。

此前，申请人在办理不动产权继承权公证和转移登记业务时，至少需前往公证部门、不动产登记和交易中心两处多趟受理和领证。首先由申请人及房屋继承权关系人一同前往公证部门办理公证手续，待4个工作日后（不含公证调查时间），申请人前往公证部门领取公证结果文书材料。随后，申请人可携带不动产权证转移登记的有关材料和公证书前往不动产登记和交易窗口办理房屋落宗定位、信息查询，现场核验房屋落宗定位无异议、无冻结、无解押后，由综合受理窗口直接办理转移登记有关手续。受理3个工作日后，申

请人前往领证窗口领取新的不动产权证。

为进一步提升群众办事便利度，市民服务中心积极牵头公证处、不动产登记和交易中心、税务局等部门，梳理办事流程、强化分工合作，让群众办事“少跑腿、少等候、降成本”。

据介绍，推行不动产权继承权公证及转移登记“一件事”联办服务机制后，申请人在办理不动产权继承权公证及转移登记业务时，可选择市公证处窗口“打包”办理，窗口工作人员将靠前指导，对接申请人做好房屋权证调查、信息查询和落宗定位工作，在符合有关条件后，仅需申请人及房屋继承权关系人一同前往市公证处窗口，一次性填好表单、递交相关材料，即可同步办理继承权公证和房屋转移登记手续；待公证结果出来后，由市公证处后台直接流转至市不动产登记和交易中心，开展转移登记办理、涉税证明、制证签章等环节工作，最后再将最新的不动产权证流转至市公证处窗口统一发证，实现“一窗受理、同步申请、后台流转、一口出证”。

据悉，下一步，市民服务中心将始终以提升群众获得感和满意度为目标，继续强化各入驻部门的业务交流与合作，加强部门间的系统融合和数据共享，总结经验、优化流程，梳理和推行更多惠民利企“一件事”联办机制，为市民群众

提供更多便捷的政务服务。

贵州省黔东南州：政府采购“1+3”模式 优化营商环境

为优化营商环境，我州积极实施政府采购线上质疑、线上合同签订，进一步优化交易平台，实现政府采购“线上办、远程办、不见面办”。我州政府采购在全流程电子化环境下已实现“不见面开标”“远程异地评标”“不见面开标+远程异地评标”的“1+3”模式。

一是实现“不见面开标”模式。实施不见面开标既可以满足当前疫情防控下异地投标人参与交易的需求，又可以降低投标人投标成本。各投标人只需在所在区域在线完成签到、投标文件解密、线上系统自动唱标等开标环节即可完成线上开标工作。不见面开标相较于传统开标有提效率、降成本、减干扰等特点。

二是实现“远程异地评标”模式。实施远程异地评标为实现专家资源共享，解决“稀缺专家”不足和“常委专家”问题探索出可行路径。州公共资源积极采用“区块链”技术，实施全省远程异地评标项目，于10月19日完成了首宗与大连市跨省远程异地评标项目。跨省远程异地评标能实现与公共资源交易发达地区专家资源共享。

三是实现“不见面开标+远程异地评标”模式。实施开标环节不见面，评标环节异地抽取专家，将招标人、投标人

与评标专家从地域上进行隔离，可以减少人为因素干扰，有效杜绝“人情标”“关系标”，促进我州公共资源交易更加规范、客观、公正、高效，不断优化我州营商环境。

贵州省黔南州：健全“四大机制”持续优化营商环境

今年来，黔南州从项目接洽、引进、落地、投产全过程建立完善跟踪服务机制，持续优化营商环境，企业满意度、获得感进一步增强。

一是健全“企业特派员”制度。从发改局、工信局等业务综合部门选派优强干部作为企业特派员，实施“一对一”包保服务，帮助企业解决建设生产经营中的困难和问题，打通服务企业“最后一公里”。目前，全州选派 329 名企业特派员，走访服务企业 3307 次，解决问题 332 个。

二是健全常态化“双服务”制度。完善领导干部联系服务企业、服务项目制度，采取“州领导+州直部门+县市”的挂帮服务模式，聚焦企业和项目需求，分行业加大服务企业和服务项目力度。目前，全州 396 名领导干部包保 1014 家企业，走访服务企业 3626 次，解决问题 850 个。

三是健全“项目代办”制度。围绕招商引资项目代办服务“最多跑一次”，进一步完善代办服务方式、代办项目范围、代办内容、代办流程、投诉处理、代办回访等措施，推动项目代办服务规范化标准化建设，全面提升全州项目代办服务水平。目前，全州为 886 个招商引资项目提供免费服务，企业申请事项 1073 项，办结 1066 项，办结率 99%。

四是健全“义务监督员”制度。建立完善营商环境义务

监督员制度，拓宽营商环境监督渠道，聘请人大代表、政协委员、商协会代表作为义务监督员，不定期组织召开座谈会，全方位监督政务环境、市场环境、法治环境等，提高企业、群众的知情权、参与权、监督权，持续打造“亲”“清”的政商关系。目前，全州共聘请 76 位企业代表担任营商环境义务监督员，助力营商环境全面优化。

河南省三门峡市：财政局优化营商环境 助推“万人助万企”

在“万人助万企”活动中，三门峡市财政局以服务保障企业发展为核心，健全财政保障机制和创新投入方式，进一步优化企业发展环境，助推全市经济高质量发展。

一是加强惠企政策宣传。认真梳理国家和省、市出台的支持企业发展各项政策，通过网络、报刊、新闻、政策宣讲和政策汇编等多种形式开展宣传。

二是落实直达资金机制。接到上级下达的直达资金指标文件后，对于已明确具体补助对象及补助金额的，5个工作日内下达到位；尚未明确的于20日内分解下达到位。

三是用好科技专项资金。推广“研究院+创新平台+合作项目”运行模式，培育和创建一批技术创新示范企业和产业技术基础公共服务平台。

四是利用贴息担保撬动。积极发挥中小微企业应急周转资金池、出口退税资金池作用，落实专利权质押融资奖补、创业担保贷款贴息等政策，推广科技信贷、小额信贷、外贸贷、政府采购合同信贷，拓展中小企业融资渠道和规模，降低企业融资成本。

黑龙江省大庆市：营商环境“靓”起来 竞争实力“硬”起来

越来越多的产业资本正在涌向大庆，带着战略投资项目寻求与大庆合作共赢，从对标东北最优，到位列东北地级市首位，以及营商软环境竞争力位列全国第 101，大庆的优良营商环境是大庆市真功实做、“破冰”前行的最好诠释，也让大庆市成为产业项目的建设高地和投资洼地，从而实现经济的高质量发展。

前三季度签约总额超千亿的背后是营商软环境散发的 “大庆温度”

“在大庆，我感受到了亲情和友情，政府和企业抱团发展，就像一家人。”华能内蒙古东部能源有限公司大庆新能源分公司筹建处主任王利国说，大庆市政府组建工作专班，为企业项目落地前期的手续办理、生产要素保障提供了全方位服务。

“市领导带队招商，甘愿给企业站台，相关部门有一说一，承诺即兑现，让人既感动又佩服。”大庆智陶瓷业总经理吴江龙说。

大庆智陶瓷业在大庆的快速发展，吸引了为之配套的合作伙伴，广东泰妮 100 万件智能盖板、唐山隆昌瓷业 600 万件骨质瓷、唐山泰科陶瓷手模具制造等项目尾随而至，陆续

开工建设。

良好的营商环境是城市提高综合竞争力的重要方面，是一个地区核心竞争力和软实力的集中体现。它直接关乎市场主体的茁壮成长，关乎各类人才的创新创业，关乎人民群众的切身利益，关乎投资者的信心预期，关乎发展全局。

5月份，中国建筑卫生陶瓷协会常务副会长吕琴在大庆参加陶瓷行业峰会时断言，还会有更多企业到大庆投资。大庆优良的营商环境，让她坚信投资不仅要过山海关，而且过了山海关，就要到大庆。

良好的营商环境正使大庆成为产业项目建设高地、投资洼地。

年初以来，市领导带队开启招商推介之旅，各招商专班积极赴外开展招商引资活动，精准对接目标企业，招商成果令人振奋：与航天晨光签署战略合作框架协议，与江苏汉光实业股份有限公司签订投资15亿元的17.5万吨化工新材料项目合作协议……截至9月30日，大庆市已签订正式投资协议或合同项目262个、签约金额1175.4亿元。

继在东北地区拔得头筹之后，国内城市竞争力排名“亮眼”

近年来，大庆市委市政府致力于打造东北地区最优营商环境城市，以“放管服”为总抓手，持续优化政务、市场和

法治环境。

在去年东北三省一区营商环境试评价中，大庆市登记财产指标列参评城市第一位；用水用气、办理破产、政务服务全省排名第一；营商环境综合指数位列东北“三省一区”地级城市第一位。

三个“第一”可谓含金量十足，成绩的背后也折射出大庆在优化营商环境上真功实做、“破冰”前行的不懈努力。随后，大庆更是将“优化营商环境计划”升级到3.0版，力争在全省、东北乃至全国打造更多标杆指标。

深化“放管服”改革，激发了市场主体的活力，营商环境改善不断释放红利，也给市场主体带来了实实在在的获得感。

11月2日，中国社会科学院财经战略研究院与中国社会科学出版社共同发布了《中国城市竞争力报告 No.19——超大、特大城市：健康基准与理想标杆》，与全国291个城市相比，大庆市在各分项竞争力排行中，社会和谐竞争力、科技创新竞争力均进入了全国前100位。

在各分项竞争力的构成指数排行中，大庆有7项“指数”排行都在全国较为靠前，其中与营商软环境息息相关的青年人才比例指数排名全国第39位、产权保护指数排名全国第55位、间接市场融资便利度排名全国第53位、社会公平指

数排名全国第 61 位。

以法治环境为重要支撑，营造公平社会发展环境

社会公平指数由财政分配、法律公平、社会公平、金融公平等方面形成有效支撑，尤其是法律公平，是提升社会公平指数，优化营商环境的基础。

法治是最好的营商环境。去年上半年，大庆市中级人民法院出台了《关于践行“让老百姓打官司不求人”承诺的若干意见》，推出了 22 项工作举措，构建了“2345”工作机制，大力推进为民司法、公正司法、阳光司法，全面兑现“打官司不求人”承诺，提升了司法公信力和群众满意度。

近年来，大庆市法院充分发挥法治环境、法治民企的共建作用，加强一站式多元解纷机制、一站式诉讼服务中心“两个一站式”建设，实现与人民调解、行业调解、行政调解等纠纷解决机制的有效对接，努力维护好经济社会发展软环境，促进民营企业依法公平参与市场竞争。

对产权的保护，也是社会公平的直接体现。大庆产权保护指数排名全国 55 位，其意义不言而喻，市场主体完全可以放心投资。

如今，一个体制机制活、审批事项少、办事流程优、融资渠道畅、企业负担低、市场氛围浓的营商环境正逐渐展现在投资者面前。

优质的营商软环境中，金融和人才不可或缺

一个地区金融活跃，也是招商引资的加分项。间接市场融资便利度，更是营商软环境的重要拼图。

从市金融办了解到，大庆从完善金融政策、出台金融服务实体经济新举措、探索建立贷款“政银担”风险分担机制等方面引金融“活水”，精准滴灌，支持实体经济发展。

凭借手里的政府采购中标合同，大庆市德亮节能技术开发有限公司获得银行 97.3 万元的信用贷款，让企业有了充裕的现金流保障。

成功拿到贷款，必须提到“金企红娘”——大庆产业金融服务平台。为打造数据信用环境，实现“数据多跑路，企业少跑腿”，初步形成“政府有政策、金融有产品、企业有信用”的金融生态环境，大庆产业金融服务平台应运而生。

在大庆产业金融服务平台上，企业只要线上选择产品种类、担保方式、融资渠道，填写融资金额和期限，确认后点击“搜索”，平台就会立刻跳出“量身定制”的银行贷款产品。截至目前，平台入驻银行、再担保、商业保理、融资租赁等金融机构 29 家，上线金融产品 138 个，注册认证企业 4441 家，帮助企业解决融资需求 652 亿元。

实现高质量发展，人才是第一资源，是最核心的生产要素，也是体现城市竞争力的核心要素。近年来，大庆广开大

门“打捆引才”，用心服务“拴心留才”，三年引才4.3万人，为市场主体提供了充裕的人力资源。

截至目前，大庆市人才总量达到48.9万人，占大庆市常住人口（278万）的17.6%，青年人才比例指数居全国39位。大庆正在成为各类人才不断涌现、人才价值得到充分承认、人才创业得到充分支持的热土。

湖北省潜江市：持续优化营商环境：一企一个服务专班 1088 个事项“掌上办”

一、坚持集成与优化并举，推动办事简约高效

潜江市立足群众简单办事、简单办成事以及集约办事、集约办成事，着力打造最简约的办事指南、最简约的办事流程、最简约的办事标准。目前，潜江市在湖北政务服务网“一事联办”专区实现 97 个联办事项上线。一是事项删繁就简。按照“合法、合理、精简、便民、共享”要求和“五个一律”原则，从源头解决烦扰群众的“奇葩证明、循环证明、重复证明”，调整证明事项共 16 个部门 66 项。二是要件删繁就简。通过整合业务环节、电子表单和办事材料，全面整合业务环节和办事材料，分解办事情形，逐一确定事项办理要素，达到最细颗粒度；聚焦审查环节和操作细节，实行标准化审查、规范化办理；整体优化服务指南，去掉兜底条款，变“通用模板”为“专属指南”。比如，不动产等级通过更新审批系统，重构审批流程，将原 5 个环节（申请、受理、审核、登簿、领证）整合为 2 个环节（申请受理、交费领证）。三是流程删繁就简。对“联办事项”，整合删减重复材料、过程材料，形成“一张清单”；对事项流程进行关联识别、集成和优化，形成“一个流程”；对各环节申报表单进行分析归并，形成“一张表单”。以“我要办一级以下医疗机构（诊

所除外）”为例，改革前需发起6次申请、提交60余份资料、办理时长最多34个工作日；改革后只需发起1次申请、提交40份材料、最多20个工作日即可办结。

二、坚持线上与线下并举，推进办事多项选择

潜江市为满足市场主体和人民群众办事多样化、多元化的需求，强力推动“一门一网”集成办理、“线上线下”同质办理，最大限度达到便民利企的目的。一是实行专区办理。全面推进统一受理平台建设，打造“统一编码、统一表单、统一流转、标准对接”高效运作的一体化政务服务业务架构，已实现7个部门9个国省垂系统171个业务办理项上线统一受理平台。目前，潜江市即将建成潜江市民之家，以智慧化政务服务项目力促服务平台向国内一流标准对标，规划“一事联办”专区，建立综合服务窗口开展办件统一受理，以“导办+教办+代办”的服务模式，不断扩展“一事联办”用户体验。二是实行网上办理。深化互联网+政务服务，依托电子政务外网将政务服务平台向基层延伸，市直36个部门、23个区镇处、437个村全部实现联通，全市“一网通办”的渠道已经搭建完成。同时，大力推进系统互联互通，电子证照平台已归集证照模板289个，批文类模板104个，采集电子印章83个，备案64个，归集电子证照类数据364282条，批文类3836条，合计368117条；数据共享平台明确需求清单2148类，责任清单195类，采集数据7432500条。三是

实行掌上办理。迭代升级“鄂汇办潜江旗舰店”APP，833个政务服务事项和255个便民服务事项实现“掌上办”，推动“一事联办”主题向移动端汇集，公积金办理、敬老卡年审等高频事项实现足不出户“指尖办”。

三、坚持基础与服务并举，推动办事服务升级

一是完善数字政府体系。完成《潜江市数字政府建设总体规划（2020-2022年）》和《潜江市数字政府建设三年行动计划（2020）》，加快以“一网一云一库一中心三平台”为内容的大数据中心建设，实现“跨层级、跨地区、跨部门、跨领域、跨系统”的数据协同共享。同时，拓宽大数据在各领域的智慧应用，在经济发展、政务服务、文化旅游、民生服务、生态环保等领域开展具有潜江特色的应用场景，逐步实现科学化政府决策、精准化社会治理、便捷化公共服务。

二是完善服务体系。实行专业化代办服务，按照“一个代办项目、一套服务手册、一个最优流程、一个推进团队”的模式，组建“代办员+协办员+联络员”服务团队，以“分工协作、分组包片”的方式，为投资主体提供全程代办服务，变“企业办”为“政府办”。去年，为50多个工业项目提供代办服务，为企业节约了时间成本。

三是完善考核体系。全面推行并联审批、容缺预审、告知承诺制，变条块审批为整体联动，按照“责任到人、权责匹配”的要求，限时办结、超时默认、实时问责。同时，完善好差评制度，建立问题交

办机制，设立营商环境投诉举报热线电话、电子“意见箱”，及时受理、交办市场主体和群众举报投诉问题。

下一步，潜江市将认真学习借鉴兄弟市州和其他地区好的经验做法，聚焦“一件事”，加快推动“一事联办”改革不断实现新突破，推进流程更简、办理更快、服务更优，着力提升民生温度、幸福质感。一是打造“一事联办”升级版。全面贯彻落实省相关安排部署，再上线 20 个“一事联办”事项，从企业和群众角度“望闻问切”，着力减环节、减证明、减时间、减跑动，推动部门间共同办理事项程序无缝衔接、联办通办。同时，推动更多事项“跨省通办”，实现跨平台、跨地域办理，杜绝“多地跑、折返跑”。二是完善“一事联办”大平台。推动政务服务标准化建设，推进服务事项“一门集中”，政务服务“一窗通办”。强化统一受理平台系统对接，完善以 3.0 事项管理系统、电子证照系统、数据共享平台、统一支付、统一物流、12345 热线系统和好差评系统为支撑的全流程综合业务办理平台，建立健全政务服务数据互认互信机制，加快数据连通共享。三是深化“一事联办”掌上办。始终围绕企业和群众的需求转，紧盯群众办理的高频事项，在“鄂汇办”手机移动端上线更多办理事项，不断拓展延伸便民服务范围，做到随手办、随时办、随地办，提升企业群众获得感。

湖北省咸宁市：城管委做好“加减乘除”四法 持续推进放管服改革优化营商环境

按照省住建厅“下沉企业、助企纾困”有关精神，咸宁市城管执法委做好“加减乘除”四法，持续推进放管服改革优化营商环境，严格规范公正文明执法确保市场公平公正，努力激发市场活力和社会创造力，助推咸宁市经济社会高质量发展。

简政放权做“减法”

大力推行“一窗通办”，严格落实行政审批“三集中三到位”，将道路挖掘、户外广告等审批事项全部集中到市行政服务中心窗口受理，实现了“一个窗口”对外，一站办理、一网办理。大力推行“互联网+政务服务”，目前市城管委所有的行政许可事项都可以在湖北省政务服务网网上办理，做到全程网办，让数据多跑路，企业和群众少跑路。大力推行“一事联办”，配合市自然资源和规划局和其他相关部门出台了《咸宁市水电气接入外线工程并联审批实施细则》，形成了水电气报装外线施工工程的一表申请、并联审批、同步办理。

强化管理做“加法”

注重建章立制。出台《咸宁市户外广告和招牌设置管理办法》《咸宁市沿街店招管控规划指引》等，确保审批管理

有章可循。推进告知承诺制。在“城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输、处置服务许可”等事项中推行告知承诺制，企业作出书面承诺，提交签章的告知承诺书和相关材料后，当场作出行政许可决定，免于办理审批手续。注重过程管理。按照“谁审批谁监管、谁主管谁负责”的原则，全面加强对审批事项全过程监管，事前严格审批，事中全面监管，事后严格验收管理。

优化服务做“乘法”

门店招牌设置实行“免申即备”制。企业和门店经营户“无需申请”“无需材料”“无需跑腿”“无需费用”，城管执法人员上门服务，在《咸宁日报》、城管微信公众号等媒体上发布门店招牌设置标准和服务指南、印制服务指南10000份，签订《门店招牌设置服务承诺书》，增强服务意识，最大限度方便企业和群众。对重点项目落实减免措施。对于市政府和咸安区政府作出书面承诺的重点建设项目，一律按政府承诺的落实到位。对两级政府承诺的引资重点建设项目建筑垃圾处置费进行减免。截至目前，11个重点建设项目共减免建筑垃圾处置费201万元。同时，坚决落实市委市政府有关涉企收费的相关优惠减免政策，打造尊商、爱商、优商、护商的氛围和环境。

依法执法做“除法”

坚持依法执法、秉公执法，将严格规范公正文明执法的要求贯穿到城市管理的全过程、各方面，维护市场公平正义。围绕治理城市“十乱”，启动“白加黑”市容秩序集中整治行动，重点对占道经营、出店经营、流动摊贩以及渣土运输污染、夜市露天烧烤油烟污染、未分类处置餐厨垃圾等违法行为进行整治。

湖南省娄底市：优化营商环境“十个严禁”

近日，我娄底市出台《娄底市优化营商环境“十个严禁”》（以下简称《十个严禁》），针对营商环境突出问题，进一步严明纪律规矩，切实增强党员领导干部和公职人员的担当意识、风险意识、底线意识。

《十个严禁》聚焦市场主体和人民群众创业办事的痛点难点堵点，从政令畅通、政务服务、行政审批、减税降费、工程招标、执法检查、中介服务、市场监管、政策承诺、案件处置十个方面出台十条禁止性规定。要求盯住关键少数较真碰硬，盯住重点领域严查重处，盯住服务窗口深入治理，盯住重要环节一抓到底，对形式主义、官僚主义和慢作为、不作为、乱作为等破坏营商环境行为进行坚决查处并公开曝光。全力打造政令畅通、办事便捷、法治良好、担当作为的良好营商环境，努力让投资兴业者感受到“来者悦、来者安、来者赢”，持续激发市场活力和社会创造力，为实施“三高四新”战略，推进“双引擎”建设，推动娄底经济社会高质量发展提供良好的环境保障。

《十个严禁》全文如下：

根据《湖南省人民政府办公厅关于印发〈湖南省优化经济发展环境规定〉的通知》（湘政办发〔2019〕56号）等有关要求，为着力解决营商环境突出问题，激发市场活力和社

会创造力，推动高质量发展，结合娄底实际，制定优化营商环境“十个严禁”：

一、严禁不执行或者不正确执行上级的决定、指示、命令，政令不畅。

二、严禁不一次性告知办理要求，导致行政相对人来回跑、多头跑。

三、严禁擅自增加行政审批条件，或以备案、登记、行政确认、征求意见等为名开展审批和许可或违规设置审批和许可事项。

四、严禁不执行减税降费、利企便民优惠政策，或在执行时擅自增加条件。

五、严禁化整为零拆分工程，先开工后招标，招标后随意变更设计，不按批复文件实施招标，以保密工程、附属工程、赶工期名义不实施招标。

六、严禁无法定依据、具体理由、具体事项实施检查，以稽查、执法为名谋取私利、敲诈勒索，多头检查、重复检查且检查过多过滥。

七、严禁与中介机构暗中勾连，强制或者变相强制市场主体接受中介服务。

八、严禁不贯彻包容审慎监管理念、不依法慎重实施行

政强制，或不经集体研究随意实施停产、停业、查封等措施且超出所必需的范围。

九、严禁以行政区划调整、政府换届、机构职能调整以及相关责任人更替等为由，不履行向市场主体依法作出的政策承诺以及依法订立的各类合同。

十、严禁在规定期限内无正当理由不结案、不执行。

违反以上“十个严禁”的，根据情节轻重，对相关单位或个人依纪依规严肃追责；涉嫌犯罪的，移送有关国家机关依法处理，对被处理的单位按照绩效考核规定予以扣分。相关单位按优化营商环境部门交办、转办或移送要求将处理措施落实到位。

湖南省湘西土家族苗族自治州：着力优化营商环境

“只要提供身份证和营业执照，当场就办好了。”近日，湘西土家族苗族自治州龙山县茨岩塘镇居民龙林涛，来到龙山县政务服务中心“市民之家”，办理超市经营范围变更业务，不到10分钟就办结完毕。高兴之余，龙林涛对工作人员竖起了大拇指，“服务温暖又贴心！”

2021年以来，湘西州大力推进深化“放管服”改革优化营商环境工作，各项改革措施不断深入、减税降费政策持续落地落实、群众满意度持续提高、企业获得感不断增强。

今年1至10月，湘西州为企业减免税费46758万元，兑现财政奖补资金17972万元；累计为6137户企业发放普惠小微企业信用贷款10093笔8.74亿元，为2800家小微企业办理延期贷款3222笔，涉及本金18.76亿元；1至9月，湘西州新增各类市场主体18111户。

营商环境好不好 政府做事企业评

“我跑遍了全国各地，只有湘西州优良的营商环境吸引了我。”11月11日，湖南星际动力新能源有限公司负责人温玉湘说。该公司是温玉湘在湘西州投资的第3家企业。为了投资建厂，温玉湘跑过各地10多个开发区，最后湘西州优良的营商环境打动了他。近年来，温玉湘还为湘西州介绍引进了5家企业，俨然成了湘西州招商引资“大使”。

湘西州高度重视深化“放管服”改革优化营商环境工作，湘西州委常委会、州政府常务会多次研究部署，州人大、州政协、州纪委、州监委联动开展监督和专项整治，形成了党委政府高位引领、部门主动担责、社会广泛参与的工作格局。

围绕工作目标任务，湘西州提出 19 项指标 123 项任务，每项指标由一名州级领导担任“指标长”，明确牵头单位和配合部门，压实责任到岗到人。将年度工作目标任务，分解到各县市区和州直相关单位，统筹实行“一月一调度”，督促限时完成工作任务。

由市场主体对州直单位、县市区开展测评，助力找准市场主体的堵点、痛点问题，达到以测促改、以测促优的目的。组织人员考察学习先进经验，加强正面引导激励，积极发挥典型引领作用，定期推介优化营商环境的好经验、好做法。

召开行业协会、商会、企业家座谈会，积极主动收集“难点”“痛点”“堵点”问题，实现政企沟通“零距离”。建立湘西州营商环境投诉举报平台，做到投诉举报“事事有交待、案案有结果”。

办事只进一扇门 企业开办零成本

“9 月 20 日提交资料，9 月 23 日就完成所有手续，10 月 12 日就正式投产，创造了‘龙山速度’。”龙山新马服饰有限公司总经理江政华告诉笔者，龙山县还为他赠送了

“企业开办大礼包”，包含 4 枚公章、营业执照、税务发票等，让他充分感受到了龙山“满满的诚意”。

湘西州围绕“一扇门”“一清单”“一件事”“一张网”，持续推进“场地标准、窗口设置、设备设施、事项目录、办事流程、办事指南、规范管理(制度)、一体化平台“八统一”。大力建设和应用“互联网+政务服务”一体化平台，以实现“数据多跑路、群众少跑腿”，办事只进一扇门，基本实现了部门数据共享全覆盖，成功破解政务服务“二次录入”难题。

不断简化企业开办手续。设立“企业开办服务专窗”，通过一窗受理，就可以领取营业执照、公章、税务发票，企业开办时间已压缩至 1 个工作日内，通过政府购买形式，免费发放 4 枚公章，实现企业开办“零成本”“零费用”。

按照“减环节、减材料、减时限、减费用”要求，着力提升政务服务事项便利度。制定湘西州统一的标准化办事指南模板，在湘西州组织开展政务服务事项实施清单的填报发布，事项实施清单填报和发布率在全省排前列。

依托“互联网+政务服务”一体化平台建成了“好差评”系统，截至 10 月底，湘西州 12345 热线共受理群众来电诉求 31819 件，接通率 99.92%、在线办结率 87.45%、按时办理率 99.85%、回访率 99.99%、回访满意率 99.63%。

金融超市进园区 足不出户办贷款

“11月4日刚提交的申请，今天我贷的450万元就到账了，感谢你们！”11月8日上午，湖南金昊新材料科技股份有限公司副总经理李代权，特意来到泸溪高新区金融普惠超市，向工作人员表达谢意：“以前跑贷款，四处求人，费时费力。现在有了金融普惠超市，足不出户就可以办理贷款了。”

为提高贷款可获得性，湘西州各银行业金融机构建立“无还本续贷”台账，对“无还本续贷”和“还本续贷”逐笔登记，并将有关情况按月上报。2021年9月末，全州银行业机构为661户小微企业办理715笔“无还本续贷”，共计23.19亿元，为企业节约融资成本约4638万元。引导各银行业机构创新金融产品，加强对续贷产品的开发和推广。截至9月末，各银行业机构累计办理续贷1618户1846笔69.66亿元，同比增加749户840笔16.97亿元。

同时，严格按服务价格标准收费，收费规定均通过营业场所、官方网站等渠道及时准确公示。湘西州银行业机构累计取消收费项目45项，精简收费项目2项，降低收费标准6项，为1876户企业减免收费27603.53万元，为1549户企业减免利息7974.57万元。

“湘西州坚持以市场主体需求为导向，始终把企业和群

众的获得感放在首位，推进体制改革、制度创新、服务升级。”湘西州发改委党组书记、主任胡恩平表示，下一步，湘西州将对标对表国内国际先进地区做法，为企业提供保姆式服务，营造一流营商环境，为企业家们打造一片投资热土、创业沃土、发展乐土。

吉林省白山市：以“四个突破”优化营商环境

“这个对接会太及时了，解决了公司燃眉之急，让我们更有信心将企业做大做强。”近日，白山市政数局联合吉林银行白山分行邀请有融资需求的企业召开银企对接会，在会上，达成融资意向的白山衡睿机动车市场开发有限公司负责人表示，今后将更加珍视企业信用，利用好“信易贷”平台，获得更多资金支持。

近年来，白山市把优化营商环境作为推动经济发展首要任务和基础工程，以一流的营商环境助推转型振兴取得新突破。今年初，白山市在全国 261 个地级城市信用排名中提升至第 36 名，位居全省前三，东北第四。吉浙对口合作示范园标准化厂房（一期）、中朝加工园区、长白山人参“研产销”服务综合体等一大批项目落户白山，施慧达、板庙子金矿、抚松自然王国等企业快速发展壮大。

在破除发展障碍上率先突破，将优化营商环境向支持绿色发展定位融合。全市政务服务中心设立线下企业开办综合服务窗口实现“全覆盖”打通部门系统数据壁垒，推行即时后台推送服务，基础办事材料整体缩减率达 45%。深化“白山营商 365”APP 与白山分区“吉事办”建设，持续收集发布便民惠企政策信息，深入开展政策解读，帮助企业懂政用政。落实《白山市涉商科（站、办、所）长公示评议工作方

案》，选树十余个优化营商环境典型案例，实现了“以评促改，以评促优”的良好效果。

在服务项目建设上率先突破，以深化“放管服”改革助推项目建设落地生根。通过“减环节”“减时限”“减费用”“减材料”，更快更好地方便企业办事创业。推进“一窗受理”，无差别综合受理占比突破 80%。企业开办环节由 3 个整合为 1 个，企业开办时间从原来的 11 天压缩至 1 天，提交的材料减少了近 90%。寂静的山谷中，白山市医药高新产业园里 9 栋单体建筑拔地而起。“已经全部封顶，马上进行内部装修。”看着奋斗半年的成果，浑江经济开发区管委会园区办负责人满利国满心欢喜。“保姆式”服务打造的“长白山医药谷”雏形初现。

在完善诚信建设上率先突破，健全社会信用体系助力高质量发展。以落实《白山市社会信用体系建设两年行动计划》，统筹推进政务、商务、社会、司法四大领域诚信体系建设，最新一期全国排名环比提升 15 名。推行信用分级分类监管，为全市 20 个领域涉及的 1.6 万户企业开展了公共信用评价。着力破解企业融资难题，大力实施“信易贷”推进提升行动，成功授信 77 笔，授信金额突破 5 亿元。

在促进创新驱动上率先突破，数字化建设服务发展。编制《“数字白山”建设规划（2021-2025 年）》，实现白山

市政务服务整体联动、全流程在线。高频事项网办深度大幅提升，网办发生率超过 78%。白山市与湖州市成功签订政务服务事项通办合作框架协议，推动户籍办理、社会保障等 76 项企业群众生产、生活热点政务服务事项实现两地通办。

吉林省四平市：创新开展“承诺制”审批 实现“快办行动”加速跑

为了保证“承诺制”审批改革取得预期效果，四平市人社局党组分“三步走”推进承诺制审批改革落地。

一是实施改革风险评估。四平市人社局招集专家组，按照政治风险、经济风险、社会安全与稳定风险、个人诚信建设四个方面对“承诺制”审批改革进行风险评估，通过风险评估确定改革风险系数偏低，可以试行。

二是实施承诺制审批后跟踪问效。自国家开展“放管服”改革以来，四平人社局结合人社部“快办行动”要求，取得了良好的改革效果。今年7月份以来，四平市人社局为进一步优化营商环境，提升行政审批效率，为企业提供更加高效、便捷的服务，局党组全面贯彻落实“证照分离”改革精神，转变思维方式、大胆探索创新审批模式，全面提升政务服务质效，在人力资源服务许可证、劳务派遣经营许可证及民办职业培训学校办学许可证三项行政许可审批业务过程中，实行了告知承诺制，即：申报机构持不完整材料（或无材料）进行申报，审批部门首先核实该企业（法人）的信用情况，然后指导申报机构填写审批事项告知承诺书和申请承诺书后，再按照前台受理，后台审批，统一出证的审理流程直接进行审批，并予以先行发放许可证。为了控制试点改革的风

险，分管审批大厅工作的局党组成员、副局长管恩来，对采取承诺制审批的9家企业，每周六、周日组织专家组、审批办的工作人员采取明察暗访的形式，对9家企业进行跟踪问效，从明察暗访反馈的情况看，这9家企业积极落实自己的承诺，并按时提交了承诺审批的要件，实现正常审批的闭环，承诺制审批收到了良好的社会效果。

三是实现承诺制审批取得的社会效果。四平市自2021年7月实施“证照分离”改革三项行政许可实施告知承诺制以来，截止到目前三项行政许可审批共计18家，实施告知承诺制审批9家（办理人力资源服务许可证2家、人力资源法人变更1家、劳务派遣经营许可证4家、劳务派遣单位名称变更1家、民办学校办学许可证1家）告知承诺制审批，占审批总业务量的50%。贯彻落实三项行政许可实施告知承诺制审批方式，审批时效由以往20个工作日缩短到现在的即来即办，极大方便了办事群众，提高审批机关的办事效率，进一步改善四平市营商环境，并提升了政府的公信力。

吉林省四平市：全力推进法治化营商环境建设

于法有据开展“无证明城市”改革。证明事项是现行法律法规规定的事项，“无证明城市”改革是不破法规破常规，在现有条件下办理方式上的改革创新。四平市组织开展合法性审查，查询法律法规规章及相关规范性文件 600 余部，研究相关法条千余条，对全部证明事项开展多轮合法性、合理性论证，在 216 项中最终确认取消证明事项 18 项、申报承诺 31 项、部门核验 133 项、数据查询 34 项，科学确定“无证明”事项的办理方式。今年，四平市证明事项告知承诺制在全省率先推行，告知承诺事项达到 47 个。截至目前，全市共办理事项 6 万余件，减少群众跑动 12 万余次，节省办事成本 70 万元以上。四平市打造“无证明城市”改革被确定为省级法治政府建设示范项目；被省委改革办列为“庆祝建党 100 周年吉林省全面深化改革优秀案例”。

进一步规范和创新监管执法。四平市明确推行信用分级分类监管、“双随机、一公开”监管、包容审慎监管、“互联网+ 监管”等，“互联网+ 监管”事项覆盖率达到 73.71%，位居全省第二。打造“事前报备、手机亮证、扫码迎检、全程留痕”行政检查新模式，全市 32 个部门、1.04 万名执法人员，2878 项市本级检查事项、21.04 万户市场主体信息全部录入智能备案系统。全面引入服务好差评制度，实行“一次一评”，市本级好评率达到 100%。

以信用立法助推营商环境建设。四平市经过半年多时间充分调研论证，广纳社会各界意见，反复修改，《四平市社会信用条例》于 2021 年 5 月 31 日正式颁布施行，该《条例》是吉林省首部规范社会信用体系建设的专门性地方性法规。

江苏省宿迁市：全力优化提升 财政系统营商环境软实力

实施惠企政策配送工程。升级财政专项资金云平台，以用户思维优化升级财政专项资金云服务平台，集成各类产业政策、惠企政策，利用企业信息大数据主动匹配政策对象，深入开展惠企政策配送行动，实现政策供给和企业需求无缝对接，为企业提供政策辅导、资金申请“一站式”服务。通过财政专项资金云服务平台，将 160 余条惠企政策智能匹配、精准送达企业。

试点“政采贷”云通工程。运用“互联网+政府采购”方式，实现市公共资源交易电子服务平台、中征应收账款融资服务平台、商业银行核心业务系统、财政支付系统互联互通，解决银企信息不对称、回款账户锁定难、贷款流程繁、融资慢等问题，为政府采购中小微供应商提供一站式融资服务平台。自今年 4 月份试点以来，已服务 57 户企业，净增融资近 1 亿元，利率平均下降 1.5 个百分点。

高效运作资金池和产业基金。加大财政风险补偿资金池整合力度，委托专业机构对资金池实现基金化管理，将覆盖面由市区扩展至市域全范围，进一步做大信贷规模、降低融资成本。截至目前资金池总规模 7.17 亿元，累计支持企业 1.7 万余家次。设立市级产业发展基金，以股权为主的方式

投资符合市级产业发展规划的重点企业，开展基金进园区、进企业活动，加大对重点产业、百亿级项目的投资力度。截至目前已直接投资企业类项目 15 个、投资额 7.7 亿元。

开展企业缴费“一件事”改革。印发《宿迁市优化企业法人缴费“一件事”实施方案》，明确工作目标、实施范围、工作内容、部门职责等，统筹推进全市企业缴费“一件事”改革。依托“一张网”线上办理平台，将原来分散在不同部门的涉企行政事业性收费融合至“一件事”服务窗口办理，实现统一受理，统一出件，“一门、一站、一次”办理缴费，推动政务服务更加高效、便捷，提升缴费便捷度、满意度。

江苏省镇江市：财政局巧用“加减乘除” 优化营商环境

镇江市财政局紧紧围绕优化营商环境工作的总体要求，立足财政职能，巧用“加减乘除”法，以“实打实”的举措持续优化营商环境建设，助推我市经济社会高质量发展。

一是坚持扶持政策做“加法”。围绕“四群八链”重点产业布局，推进产业转型、科技创新和人才招引，已累计帮助企业争取各类扶持资金达 58.4 亿元，发放毕业生来镇就业创业购房补贴 1426.42 万元，安排“金山英才”专项资金 6262 万元。拓展“助力贷”合作银行、提高贷款额度、扩大增信范围，今年已发放贷款 15.21 亿元。

二是坚持企业释压做“减法”。进一步清理收费项目，向社会公开行政事业性收费项目目录等收费清单。降低供应商参与政府采购成本，鼓励采购人根免收履约保证金，以保证保险代替政府采购合同履约保证金，目前已签发 8 单保证保险，释放供应商 125 万元履约保证金压力。同意符合条件的企业申请缓缴降比，今年共受理 13 家单位申请降比，切实降低企业用工成本。

三是坚持惠企服务做“乘法”。强化窗口服务职能，将新办企业住房公积金缴存登记纳入“多证合一”，并全面推广电子营业执照，新办企业可在网上办理单位开户设立手续，

今年政务服务事项审批不见面率、网上办理覆盖率等指标均达到 100%。完善公积金政务服务，今年已开通单位网厅汇缴单位 1036 家，办理汇缴业务 20716 笔，汇缴金额 9.21 亿元。

四是坚持体制障碍做“除法”。全面深化政府采购领域改革，严格清理政府采购领域妨碍统一市场和公平竞争的规定和做法，清查各类备选库、名录库、资格库。建成政府采购“不见面”开评标平台，通过公开招标、竞争性磋商谈判等 6 种采购方式，支持 12 项政府采购交易清单项目全流程“不见面”办理。政府采购项目采取价格扣除的方式向中小企业政策倾斜，促进中小企业发展。

辽宁省朝阳市：四大专项行动全力优化营商环境

日前，朝阳市召开全面优化营商环境专项行动大会，对全市营商环境建设工作进行再动员、再部署、再推进。会议公布了优化营商环境行动“1+4”方案，方案以“办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居”四个维度为指导，明确从即日起至明年12月全面开展4个专项行动，推进实施92项举措，努力打造八大朝阳特色营商品牌。

突出问题、结果、目标“三个导向”。朝阳市持续把优化营商环境引向深入，要求切实解决企业群众办事遇到的问题，推进市场主体数量增加和企业群众满意度提升，促进营商环境评价主要指标进入全省前列。

针对办事难、办事慢等问题，开展“办事方便”专项行动。开展“痛快办、一次办、网上办、掌上办、就近办、帮代办、监督办”，同时推出设置“办事不痛快”窗口等30项举措，创新审批服务模式，最大限度减事项、减材料、减环节、减时限，在群众关心的领域不断优化办事体验，全面提升政务服务便利化水平。

针对法治环境和信用环境突出问题，开展“法治良好”专项行动。狠抓法律服务创新、打造信用朝阳、解决司法“三难”、强化公平竞争、全面依法行政五项重点工作，抓实设立园区企业法律综合服务站、开展“立案难、诉讼难、执行

难”专项整治等“54333”工作举措，打造稳定公平透明、可预期的法治化营商环境。

围绕企业全生命周期，紧盯企业发展难题，开展“成本竞争力强”专项行动。通过降低企业税费负担、制度性交易成本、建设项目前期费用成本等 25 项具体举措，深化“放管服”改革和体制机制创新，严格落实相关惠民利企政策，培育成本竞争优势。

以打造良好的创新、自然、人文生态和宜居城市新形象为目标，开展“生态宜居”专项行动。通过争创全国文明城市提名城市等 19 项具体举措，全力实施“生态立市”战略，打造环境优美、人文厚重、生态宜居的美丽朝阳。

辽宁省丹东市：优化法治化营商环境建设 推出八项重点任务清单

八项重点任务清单：

1、持续推进丹东公安“办不成事”反映窗口建设工作。

进一步完善“办不成事”反映问题办理机制，加速推进“办不成事”反映问题事例库建设，在保证法律效果和社会效果的前提下，进一步精简“办不成事”问题办理流程、缩短办理时限，全面提升丹东公安“办不成事”反映窗口工作质效。

2、全力打造方便企业群众办事的“六点双圈”营商服务矩阵。“六点”即在丹东港、鸭绿江断桥景区、辽东学院、朝韩特色一条街、中朝互市贸易区、锦山大街金融聚集区六类点位依托现有警务室，增加政务服务审批办理功能，形成营商服务矩阵，即建设临港产业园区综合警务服务站、鸭绿江断桥景区综合警务服务站、辽东学院（南校区）综合警务服务站、朝韩特色一条街综合警务服务站、中朝互市贸易区综合警务服务站、锦山大街金融聚集区综合警务服务站。“双圈”即在人员密集区建立8分钟政务服务圈，在相对偏远的农村地区建立30分钟政务服务圈（极偏远地区除外）。两个区域的办事企业或群众可在8分钟和30分钟车程内完成政务服务。各县（市）区局要在现有派出所综合窗口、警务

室、政务服务驿站设置的基础上，科学调配、重新设置服务点位，确保达到“双圈”运行要求。

3、创建“1+6+N”警企共建新模式。即“公安局+营商局、招商局、市场监督管理局、工商联、检察院、法院+律师协会、企业协会、旅游协会等各类能够为营商工作提供支持和帮助的社会团体、商业组织和社会力量，建立三位一体的警企长效会商联动模式。

4、打造“丹东公安营商服务数字化平台”（警企点点通）升级 2.0 版。在平台原有的功能基础上，增加营商在线监督模块、“便企利企服务卡”电子识别功能、法律顾问（法律专员）模块、法律法规数据库、营商服务（政务服务）AI 机器人功能，进一步拓展政务服务和营商服务的在线应用场景，提升平台的综合服务能力，让企业和群众体验更多的 AI 智能服务。

5、建设开通 110 微信网络报警平台。建设并试运行线上即时报警平台，实现实时定位群众报警地址，完成派警、出警、处置的全流程跟踪和 110 报警多渠道的同轨融合，有效解决复杂环境下报警求助出现的各种难题，进一步提高接处警效率。

6、启动电动自行车登记备案工作。为有效解决电动自行车行驶过程中交通秩序与安全问题，进一步提高公安机关

的管控能力，提升广大群众的安全感，依据《辽宁省非机动车管理办法》和《辽宁省电动自行车登记规定》等相关法律法规，在全市范围启动电动自行车登记备案工作。

7、试点创建“政务服务流动综合窗口”。挑选1个县（市）区局创建“政务服务流动窗口”试点单位，通过“流动服务车”继续延伸“综合窗口”服务，为群众办理户籍、身份证、居住证、驾照等相关业务，打造便民服务“前沿阵地”。

8、在全市公安机关开展“进一步优化法治化营商环境建设”宣传月活动。从即日起至11月30日间，将通过新闻发布会、新闻通气会、媒体记者采访、社会面宣传等多种方式，集中力量重点宣传全市公安机关服务社会民生实际新举措、打击防范违法犯罪新成果、构建现代警务体系新模式，全力营造丹东公安“人人都是营商环境、事事都关营商环境”浓厚的对外宣传氛围。在公安机关内部，结合党日活动学习，将优化法治化营商环境建设相关内容纳入学习计划，开展研讨活动，切实提升全警对优化法治化营商环境建设工作的思想认识。

辽宁省丹东市：营商环境建设局做到“五个坚持” 打造一流营商环境

“丹东市第十三次党代会对丹东未来五年发展作出明确部署，为经济建设、政治建设、文化建设、社会建设和生态文明建设指明了发展方向，鼓舞人心、催人奋进。”近日，市营商环境建设局党组书记张守华接受采访时表示，营商部门将认真学习领会市党代会精神，以打造“办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居”的营商环境为己任，以市场主体和人民群众需求为导向，以加快建设服务型政府和智慧政务为抓手，对标国内先进水平，持续深化“放管服”改革，着力构建企业全生命周期服务体系，扎实推进“应该办、服务效能提升、降低企业成本和法治环境优化”四个专项行动，进一步激发市场主体活力和社会创造力，营造行政效率高、政务服务规范、企业群众办事快捷、贸易投资便利、法治体系健全的省内一流营商环境，为丹东建设“开放型城市、创新型城市、幸福宜居城市”、实现全面振兴全方位振兴提供有力支撑。

坚持以人民为中心。把企业和群众获得感和满意度作为衡量营商环境建设成效的唯一标准，强化担当作为，主动换位思考，注重企业体验、再造审批流程、创新支持政策，努力打造行政审批事项最少、程序最简、流程最优、效率最高、服务最好、市场主体和人民群众获得感最强的营商环境。

坚持问题导向。从市场主体和人民群众投诉和反映的问题入手，从对标先进地区和标杆城市的主要差距入手，着力解决思想作风、工作机制、服务效能、法治建设等方面存在的短板和弱项，以整风精神和抓铁有痕的力度，推动问题的解决、服务的改善、体验的升级。

坚持改革创新。学习借鉴先进地区的改革经验，敢闯敢试、敢为人先，重塑政府和市场的关系、强化“刀刃向内”的政府自身革命，勇于突破利益固化藩篱，做实改革举措，释放改革活力，为我市持续提升营商环境水平提供不竭动力。

坚持法治保障。全面落实《优化营商环境条例》，自觉做到重大改革于法有据、重大决策有法可依，通过提升法治建设为优化营商环境保驾护航。全面提升严格执法、公正司法和全民守法的法治意识，营造公平公正的法治环境，确保各类市场主体特别是民营企业的合法权益，实现权利平等、机会平等、规则平等。

坚持系统集成。强化顶层设计，坚持谋定而后动，在做好形势预判、趋势分析的基础上，确定实现路径和工作重点，整合各方资源，调动多方力量，合力攻坚，力求突破，使“放管服”改革更加系统、更加配套，各项制度有效衔接，工作机制运行更加顺畅和有效。

山东省东营市：市场监管局多措并举强化知识产权行政保护，持续优化我市营商环境

为进一步提升我市知识产权保护能力和水平，市市场监管局立足工作职责，积极作为，深入开展知识产权执法保护行动，取得了良好成效。

一是印发了《2021 年全市知识产权行政保护工作实施方案》，突出重点领域、关键环节知识产权保护。紧紧围绕全市重点产业，加大知识产权保护力度，通过加强专利行政裁决工作，创新商标保护方式和手段，建立知识产权快速协同保护机制，有效提升了知识产权行政保护工作质量、效率和水平，营造了良好的创新环境和营商环境。

二是不断加强专利行政裁决工作。在全省率先出台了《技术调查官参与专利侵权行政裁决办案的工作规则（试行）》，制定了全市专利侵权纠纷行政裁决示范建设试点工作方案，被省局确定为全省专利侵权纠纷行政裁决示范建设城市，充分发挥行政裁决化解社会矛盾的“减压阀”作用，目前，已通过“线上+线下”的方式调解案件 23 起，办理 1 件行政裁决案件。

三是创新商标保护方式和手段。组织开展了“蓝天”专项行动和打击商标恶意抢注专项行动，召开了全市知识产权代理机构警示约谈会，58 家代理机构签订诚信经营承诺书，

对全市 1418 件非正常申请专利进行了核查；组织开展了“建党 100 周年庆祝活动标识”特殊标志使用监督检查活动，依法查处 2 起特殊标志使用违法案件。今年以来，对商标侵权行为立案 77 件，结案 55 件。

四是强化知识产权协同保护。加强与市检察院、市法院、市公安局协作，建立市场监管领域行政执法与刑事司法衔接工作机制，通过共同开展案情分析、案例研讨等方式，交流探讨专利、商标侵权纠纷行政裁决疑难复杂问题，统一行政裁决与司法审判标准与尺度。

上海市普陀区：搭建“大招商”格局 “人靠谱事办妥”：营商环境新名片

感受企业不易，多些办法热情

普陀有独特的区位优势和资源禀赋，它是上海辐射长三角的“西大堂”、配置高端要素的“新门户”，是市中心城区商务成本性价比较高的地方之一。经过几年的结构调整，普陀腾出了成片土地、新建了优质楼宇、提升了商务环境。它还紧邻大虹桥板块，对内可以辐射长三角乃至更大扇面。

除了这些招商引资的“硬实力”，普陀更重视不断调动人的主观能动性。从去年起，普陀开始着力搭建“大招商”格局，全域全员全力参与经济工作，推动营商服务理念的颠覆性转变。

每两周一次招商引资调度会，每两月一次项目签约会，如今，普陀不仅经济部门要招商，其他部门也要参与和支持招商；区属国企和扎根普陀多年的民营企业，也加入以商引商的队伍中。从区里到街镇，上上下下、方方面面都是招商“火锅”里活跃的“水分子”。

招商中，如遇有难度的项目，区领导带头商谈、协调，还分头联系重点企业，抓项目落地的全流程。去年一年，普陀区主要领导面对面接洽企业 500 多家，意味着平均每个工作日与两家企业碰头。

“就是要让我们的干部，尤其是非经济部门的干部，感受企业的不易，感受服务企业的不易。这样才能少说‘不’，少设路障，多想办法，多投入热情。”姜冬冬说。

“老法师”客服“保姆级”服务

“大招商”局面形成后，普陀趁热打铁再造服务流程，频出“大招”给企业送去各类人性化服务。今年10月，普陀区政务服务中心新大厅正式启用，多项创新举措同步推出。

例如办事柜台前设置双面屏，可以让面对面的办事人和工作人员同步看到后台的操作，政务服务不“神秘”。开办“一网通办”普陀旗舰店，把“一网通办”的功能和企业市民常用的服务，转化为形象生动的小视频。

普陀区在全市首创的“老法师”在线客服制度，更是有效节约了办事双方的成本。如今，企业和市民网上连线客服，不仅能够通过远程视频和熟悉办事流程的“老法师”面对面，还能共享屏幕，享受手把手教学操作。

全新的招商格局和服务方式为普陀的经济发展插上翅膀，形成“招大商”态势。

京东上海中心项目是今年新引进的。企业负责人将选择普陀的缘由归结于当地提供的“保姆级”服务：“拿解决税盘问题来说，普陀区投促办、税务分局、真如管委会放弃周末休息时间，在各个审批节点安排专人接力式帮办，最终不

到半个工作日办理完毕，效率之高令我们惊讶。”

哪吒汽车因企业融资需要，曾在去年与普陀区有过接触。董事长方运舟说：“第一次到普陀就备受感动。当时还没有谈到企业落地，是为了解决我们企业自身的发展问题，区领导就热情接待，还不顾台风大雨主动登门与我们商谈发展事项。”今年，哪吒汽车直接将全国营销、研发、管理总部放在了普陀，“我们看中的就是普陀的‘靠谱’”。

“人靠谱（普），事办妥（陀）”，一句朴素的口号，今天已经成了普陀许多党政干部的口头禅，更成了当地服务企业群众的一杆标尺。

在此基础上，普陀区委区政府提出“四到四办换四心”的工作指南：即随叫随到、服务周到、说到做到、面面俱到。该办的事坚决办，决不能拖；能办的事马上办，决不能等；难办的事设法办，决不能放；合办的事协作办，决不能推，努力为在地的企业居民营造办事更省心、发展更顺心、生活更舒心、扎根更安心的优良环境。

四川省广安市：不动产登记中心多措并举 进一步优化营商环境

一是整合“简化办”。取消了交易确认单、告知书等前置审批登记要件，重点对企业及群众在办理土地及房屋首次登记、不动产转移登记、不动产抵押登记、预告预抵押及分户等业务类型遇到的瓶颈问题，重新梳理申请资料，精简办理流程，将测绘等业务推向市场，让企业群众自由选择，审慎管理，确保快速得到办理；对于手续齐全的企业融资办理抵押登记的即时办结，助推重大项目开工建设。目前一般登记、抵押登记业务均压缩至4个工作日内办结。

二是设置“一窗办”。职能划转后，专门重新设置了大厅办事窗口，增加了1个综合受理窗口、2个打印缮证窗口，合理配置专业工作人员5名，实行集成服务。同时，创新不动产缴费新模式，办事群众可在受理窗口通过POS机刷卡、支付宝、微信等方式付款，轻松完成缴费。对于距离较远的企业和旅居外地的当事人，在大厅专门设立免费邮递证书业务，减少群众跑路。

三是统筹“协力办”。加强部门沟通衔接，加快存量数据整合和部门间信息共享，形成目录清单和工作衔接流程，在不动产登记中心设置同一个受理窗口，一次性收取所有材料，分送税务等相关部门并行办理，实现不动产登记和纳税申报

集成等举措，真正做到“一窗受理、并行办理”。同时，通过不动产登记系统中间库与市级共享平台互通实现信息共享，推动“互联网+不动产登记”，提速增效，一网通办，提高服务效能。

四川省眉山市：聚焦三个到位推动“政务服务+金融”

一、雷厉风行抓部署，贯彻落实到位。今年6月，按照四川全省镇村便民服务标准化规范化便利化建设统一部署，眉山市本级、各县区政管部门高度重视，先后组织镇村便民服务中心到先进地区学习调研，眉山天府新区及两区四县分别与当地农商银行签订“政务服务+金融”战略合作协议。以镇村（社区）便民服务点中心和便民服务室为平台，加强政务服务延伸、普惠金融合作，将金融服务融入整合到便民服务工作内容，实现社保、医保、邮寄、看病挂号和水电气、助农补贴、贷款业务咨询等多领域业务“就近办”，让群众“足不出镇村”一站式办理金融、物流等服务，基本实现“政务服务+金融”站点设置、服务内容有效覆盖，拉近政府、金融机构与企业、群众之间的距离。

二、金融服务强支撑，软硬件配置到位。加大农村金融服务站点相关服务设施设备投入，在村（社区）基层一线金融服务站布放智能POS、新型智能终端等多业务民生事项办理终端，为群众提供取款、转账、汇款等基础金融业务和话费充值、校园缴费、水电气费代收等多领域服务。加大涉农信贷扶持力度，提供橘橙贷、先锋贷等一系列推动眉山特色产业发展的信贷，不断激活乡村产业发展活力，据统计截止目前，累计发生交易4000余笔，金额近8000万元。同时，依托金融服务站建立“物流服务网点”，将金融、通邮与政

务服务有效聚合，圆通、韵达、韵达、中通、申通等快递物流公司包裹业务可直接投递到全市基层金融服务机构，实现乡村快递投放 3.5 余万件。

三、主动作为谋创新，服务提升到位。为确保镇村一线便民服务机构工作人员熟悉“政务服务+金融”等关联业务，以“我为群众办实事，金融服务进村社”活动为载体，由农商银行、邮政快递、移动、保险等部门组成“政务金融服务先锋队”，深入乡镇（街道）特别是村（社区）一级开展业务集中培训，给城乡群众普及金融、保险常识，宣传惠农金融服务政策和产品。针对“老、弱、病、残、孕”等特殊群体，根据群众金融和其它服务需求，主动上门开展“政务服务+金融”网格化代帮办服务，切实将金融服务送到群众家门口和心坎上。

天津市北辰区：建立立体监督体系提升政务服务质效

一是以标准化建设促政务服务再规范。坚持“清单之外无审批”，梳理政务服务事项目录 1206 项，落实中央层面设定的涉企经营许可事项改革清单 96 项，承诺制清单 327 项，“网上办”负面清单 42 项，“一次办”负面清单 20 项。

二是以“好差评”机制促服务水平再提升。实现区政务服务中心、区级部门专业大厅、镇街窗口和党群服务中心评价服务全覆盖，在全市率先启动“好差评”宣传月活动，发放宣传材料 1500 余份，积极引导办事企业和群众“一次一评”“一事一评”，提高服务主动评价率。

三是以常态化监督评价机制促营商环境再优化。完善营商环境监督工作机制，充分发挥商会、行业协会等社会组织力量，聘任营商环境监督员 20 名。组织召开优化营商环境协商座谈会，充分收集代表意见建议，将意见建议转化为优化营商环境具体举措，努力打造“无事不扰、有求必应、皆大欢喜”营商环境。

云南省文山州：创新机制打造文山品牌营商环境

树牢“企业家是老大”的工作理念。全州上下把“企业家是老大”的理念刻在心中、放在首位、落在实处，并充分体现在具体支持政策制定上、体现在优质服务的提供上、体现在帮助解决问题上，甚至体现在企业家座位安排上，体现在各个方面、各个环节、各个细节。践行“亲”“清”新型政商关系，切实树立亲商、敬商、爱商的思想观念，培育尊商、安商、利商的从政文化，打造优商、厚商、善商的体制机制，让文山成为企业家创业“高地”、成长“湿地”、心灵“港湾”。

建立主要领导上门服务制度。进一步突出联系常态化、服务保障常态化，州委主要领导采取“上门服务”，紧扣“引进企业、培育企业、服务企业、支持企业”做文章，跟着企业走、围着市场转，扑下身子实打实为企业排忧解难，创新思维全力以赴帮企业破解发展难题，特别是瞄准企业的“盼点”“痛点”“堵点”“难点”，最大限度为企业排忧解难，以实际行动唱响文山品牌营商环境。今年以来，州委主要领导累计到企业上门服务 11 次，深入神火、魏桥、文铝召开 3 场现场办公会，主动与 3 个铝企业共同研究、解决、回应关于绿色铝产业发展的 30 项重点问题。

建立“重点企业、龙头企业直通车”制度。把招商引资

和营商环境建设作为推进文山高质量跨越式发展的“一号工程”“一把手工程”，实行挂钩联系重点企业，企业与各级党政主要领导和部门负责人“直通车”，每个企业都有州委书记、州长的联系电话，直接沟通、直接联系，做到企业与政府部门沟通联系不绕弯、解决问题不转弯。聚焦州内三大园区，采取“专班化”的方式，由州级发改、工信、能源部门主要领导担任“班长”，从州、县（市）两级相关部门中抽调一批精兵强将组建“专班”，把办公室直接搬到园区、把帮企惠企服务直通园区。

建立“妈妈式”服务制度。聚焦重点产业，对有意向到文山投资兴业的各类主体，以最诚信、最真心、最实在的“妈妈式”服务，尽最大努力保障每一个企业的合法权益，做到“有事必应、无事不扰”。围绕企业用地、用能、用水、用工等要素保障，提前做好“七通一平”等基础工作。认真听取企业家的意见建议，邀请企业家列席一些重要会议，参与一些经济政策的制定。完善配套，下力气搞好生活配套设施，着力完善学校、医院、商业等公共配套设施，让企业员工生活得更方便、更舒心、更美好。今年以来，深入8县（市）70余家重点外来投资企业及10余家异地驻文山商会（协会）开展走访调研。

建立“服务员”制度。认真践行“州、县（市）一级由党政一把手作为第一服务员，每一位干部都是服务员”的工

作方式，州委书记、州长当好全州第一服务员，县（市）党政主要负责同志当好县（市）级第一服务员，以第一任务是服务、第一职责是解决问题的态度，主动靠前到企业去、主动靠前为企业服务，逐步消化存量问题，坚决控制增量问题，全力抓好土地、人员、用电、用气等方面的保障，为企业当好服务员，为企业家当好护航员，做到“人人都是服务员、行行都是服务业、环环都是服务链、天天都是营商环境”。

建立“驻企服务员”制度。针对重点企业、重点项目，特别是入规纳限的企业，建立“驻企服务员”制度，采取“1+N”形式，选派一批懂经营、懂政策、会管理的干部，全覆盖派驻企业担任服务员，帮助企业化解最迫切且应由政府解决的投融资、办证、用工、社会保险、劳动关系、营商策划等方面难题。组建“驻企服务员”人才库，由企业针对不同时段存在的不同问题，向政务服务部门申请《驻企服务员需求表单》，为企业开展精准服务，切实解决政府服务企业通道“最后一公里”问题。

建立“代办”制度。建立“企业动嘴、帮办跑腿”全程代办、上门跟踪服务代办服务机制，挑选发改、工信、能源、政务等部门专业人才，组建帮办代办服务队伍。对5000万元（含5000万元）以上固定资产投资的招商引资项目，由州及县（市）投资促进部门指定一个主责部门全程代办；固定资产投资5000万元以下的招商引资项目，由县（市）政

府指定相关部门全程代办。为每个投资项目、重点企业、骨干企业“建档立卡”，从项目立项到开工、投产过程中所涉及的行政审批事项以及供电、供水、供气、通讯、网络等公共服务事项，主动提供代办服务，台账式跟进代办，对企业入驻前、中、后全程跟踪服务，实行“保姆式、一站式、一条龙”服务。并在州政务服务中心设置投资项目审批和工程建设项目审批综合接件“专办”窗口，配备专门的接件、发件人员，通过窗口对涉及投资项目和工程建设项目审批的审批服务事项，统一赋码接件，统一转派出件，累计为 765 个项目赋码办理，坚决杜绝“体外循环”。目前，全州共有 30 个部门为 269 家企业办理服务事项 269 项，其中：行政审批事项 162 项、代办服务事项 107 项。

健全“限时办结”制度。将党委政府对企承诺放在服务首位，坚持以项目化、清单化、具体化、责任化“四化”推动落实，明确每一个项目、每一个事项的任务书、路线图、时间表、责任人，挂图作战、对图销账，做到答应企业的事一项不能漏、一刻不能拖，以实际行动践行一诺千金、说到做到。建立外来投资企业投诉协调处理机制，进一步明确投诉接待、投诉受理、投诉协调处理、投诉回复、责任追究等事项，对外来投资企业的相关诉求做到有件必接，并分门别类，以派单形式送达行业主管部门，限时协调处理企业相关诉求。建立招商项目洽谈动态管理机制，实行清单化、项目

化管理，每月跟踪企业考察、项目对接及洽谈情况，对招商引资工作“双周”调度，及时限时解决招商引资过程中的问题，推进项目签约、尽快落地。进一步营造企地双方心心相系、同频共振、融合发展的良好氛围，成为同呼吸、共命运、心相连的命运共同体。截至目前，全州共实施国内经济合作项目 170 个、协议总投资 1459.6 亿元，引进州外实际到位资金 242.6 亿元、同比增长 10.6%；实施精准对接企业、商协会 551 批次，签订招商引资项目 88 个，其中项目协议 39 个、投资额合计 898.14 亿元，涉及绿色铝、现代农业、新能源、文化旅游等领域。

浙江省桐乡市：立足“三个办”加快打造 法治化营商环境

桐乡市积极发挥世界互联网大会永久举办地的独特优势，强化数字赋能，立足“就近办、跨区办、网上办”，优化企业综合服务、政务便民服务，加快打造法治化营商环境。

一是立足“就近办”，高频民生事项办理提速。重点聚焦社保、医保、公安、民政、退役军人等，推动“单人多次”高频民生事项全面下沉。镇（街道）政务服务窗口综合受理集成办，窗口端、PC端、移动端、自助端多端可办，民生服务事项基层可办率达到80%。统一基层政务服务“5+1”周六值班制度，畅通错时、延时服务和节假日服务通道。桐乡市洲泉镇探索政务服务“5+2”无休日服务模式，双休日办理量达2000余件。推动镇村两级“肩并肩”未来大厅建设，打造河山镇“肩并肩、无前台”政务服务大厅和屠甸镇政务服务“新大厅”，完成首个村级便民服务“肩并肩”无前台服务大厅建设。全市镇（街道）政务服务第三方测评满意率98%，较去年提升2个百分点。推出企业常态化开办“一件事”、外资外贸“一件事”、身份信息变更“一件事”、综合执法“一件事”等多个桐乡特色联办事项，外资外贸办理时间提速70%以上。

二是立足“网上办”，企业综合服务办理提质。扩大涉

企业服务事项达 498 个，截至 8 月底，VIP 服务团队已为 281 个项目提供服务，帮助解决问题 395 个。有 627 个项目进入全程代办、部门代跑通道。推出“竣工即验收”改革举措，实现流程 8 合 1，验收时间从以前的 3 个月以上压缩至 6 个工作日内完成。今年已实现“拿地即开工”项目 15 个，亿元以上项目全部实现，涉及总用地面积 446.60 亩，总投资额 66.43 亿元。已完成“竣工即验收”项目 3 个，5 个正在推进中。创新推出“拿地即开工”“竣工即验收”数字化场景应用，实现“开工”和“验收”材料一次提交、服务一网通办、结果统一出具，打通与省投资项目 3.0 平台接口 8 个，实现 10 大类证照资料、部门批文实时共享调取。应用于 6 月底在浙江政务服务网、“浙里办”APP 上线运行。

三是立足“跨区办”，政务服务通办提效。推进桐乡、如东政务服务“跨省通办”，推出首批 30 项“跨省通办”事项目录清单，设立“跨省通办”专区服务，实现网上专线服务。目前，已办理异地就医直接结算备案、社保参保证明等事项 362 件，节省企业办事时间和经济成本 90%以上。扩大政务服务“嘉湖一体化”通办圈，在实现医保、社保、公安等 7 大类别 105 个事项两地通办的基础上，新增通办事项 30 个，实现政务服务 2.0 异地受理。今年以来，两地合计办理 1436 件。在桐乡洲泉镇、河山镇、大麻镇和德清新市镇、禹越镇开展五地通办合作，互设异地通办专窗，梳理出 115

营商智库：每周案例汇编（11.08-11.14）

个通办事项，进一步扩大互办通办合作圈。

浙江省舟山市：人社局积极优化营商环境 打造行政审批效能高地

为进一步加快政府职能转变，提高政府服务水平，持续优化我市营商环境，市人社局积极落实“放管服”深化改革，进一步规范审批程序，多措并举优化流程，积极推动舟山市经济建设高质量发展。

一是开展行政许可告知承诺制改革。今年8月份，舟山市在全省先行先试，制定出台了《劳务派遣行政许可审批告知承诺制实施办法（试行）》，从“一摞材料”到“一纸承诺”，实现了事前审批为主向事中事后监管为主的转换。以劳务派遣经营许可为例，改革前，申请人需提交申请表、营业场所使用证明等9项申请材料，法定审批期限20个工作日。改革后，申请人以书面形式承诺其符合法定条件和相关要求，只需提交2项材料，即可当日取得劳务派遣许可证，并在30天内完成其余申请材料补交。截至目前，全市通过告知承诺制方式办理劳务派遣行政审批许可共计13家，有效降低了制度性交易成本，优化了营商环境，激发了企业创新创业活力。

二是推行行政审批网络云核查。为实现推动政府数字化转型，结合后疫情时期与舟山实际，充分借助互联网技术优势和信息化手段，在全省首次推出行政许可网络云核查办法，

用远程视频勘验替代传统人工现场勘验，通过“屏对屏”的形式对项目进行勘验评审，既方便了办事群众，减少了行政成本和企业负担，又确保勘验事项符合相关规定要求，降低了廉政风险，大大提高了审批服务效率。特别是后疫情时期，积极发挥互联网作用，变群众跑腿为数据跑腿，实现了行政许可核查无接触。

三是实行特殊工时审批清单式管理。2019年12月，我局制定下发了《舟山市人力资源和社会保障局关于在全市试行特殊工时审批清单式管理的通知》，推行一次审批，长期有效，改变原本“一年一批”的方式，截至目前，全市有304家企业加入特殊工时清单式管理目录，为企业实现“不用跑”，营造有利于经济发展的优良营商环境，使得用人单位和劳动者双方合法权益都得到有效保护。

重庆市江北区：民政局多措并举 优化营商环境

一、积极推进“放管服”改革工作。自 2018 年 12 月 29 日起，不再实施养老机构设立许可，改为备案制，实行线上“一网通办”、线下“只进一扇门”、现场办理“只跑一次”的便捷模式。2018 年以来，为 8 家养老机构办理了备案，并由市级财政出资，为备案养老机构、街镇养老服务中心、公办敬老院购买了综合责任险，提高养老服务机构的风险应对能力。

二、提供政策有效保障。实施市、区财政“两级”补贴和水电气税收等多方面优惠。对利用自有产权建设养老机构新增床位 50 张以上的，市、区两级财政对其新增床位分别给予 10000 元/张、5000 元/张的一次性建设补贴；对利用租赁产权建设养老机构新增床位 20 张以上的，市、区两级财政对其新增床位分别给予 5000 元/张、1000 元/张的一次性建设补贴。养老机构用水、用电、用气均按居民生活类价格执行，天然气初装费降低 30%收取，水电气安装工程费用也适当减免。

三、大力支持民营机构发展。支持中国华润集团旗下的合展浩田公司，投资 3 亿元打造 CCRC（可持续照料退休社区），建筑面积 5.5 万 m²，设计养老床位 1100 张。依据《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》“存量商业服务用地

等其他用地用于养老服务设施建设的，允许按照适老化设计要求调整户均面积、租赁期限、车位配比及消防审验等土地和规划要求”的规定，出具行业指导函，帮助其将原有的科教用地变更为社会福利用地。

四、探索康复理疗服务模式。观音桥街道明珠社区养老服务站由第三方运营，运用医疗器械开创“康、养、护”一体化服务为特色的慢病居家物理康复服务模式，满足老年人日益增长的健康居家养老需求。该站作为全市唯一的社区养老服务站，列入全国养老服务专题研讨班现场教学点，接待了民政部和北京市、上海市、广东省等31个省（自治区、直辖市）的民政系统负责人观摩学习。

下一步区民政局将继续落实养老服务相关优待政策和措施，加大招商引资力度，吸引更多养老项目落地。充分发挥中国医药集团、中国光大（集团）百龄帮、新加坡优护、山东青鸟等企业的专业优势和示范作用，推动养老服务连锁化、品牌化。

重庆市两江新区：扩大税收共治“朋友圈” 持续优化营商环境

近日，两江新区税务局大竹林税务所与两江集群创业创新中心、漫客空间签订《税收共治合作协议》，多方合力，实现更加精准高效的税收服务，助力辖区税收生态不断优化，营商环境持续向好。

根据协议，大竹林税务所将与两江集群创业创新中心建立专职联络员机制，为园区企业和税务机关搭建更加畅通及时的沟通渠道。专职联络员将协助税务机关向园区企业提供新办企业涉税辅导、税收政策宣传等涉税服务工作，及时收集、反映入驻企业涉税需求及难题，并配合开展税收管理工作。税务所负责针对园区企业需求，开展涉税培训、提供涉税服务，并及时响应涉税诉求，同时依托两江新区税务局在漫客空间设立的税法宣传基地、纳税人学堂、税优志愿者服务站等，向企业提供全面的纳税服务。