

浙江开辟营商环境优化提升新赛道 政务增值服务:从做减法到做乘法

本报记者 施力维 于 山 周楷华



衢州构建全产业链创新生态增值服务。图为浙江时代锂电材料国际产业合作园项目。(本版图片均由受访者提供)

营商环境优化提升,浙江开辟新赛道——增值服务。

9月14日,省委全面深化改革委员会第七次会议,对全省推进政务服务增值化改革实施意见进行审议,并强调要充分发挥政务服务增值化改革牵引作用,以改革攻坚推动民营经济高质量发展。

这项重磅改革,引领全国风气之先。在今年4月的全省营商环境优化提升“一号改革工程”大会上提出增值服务这一概念后,杭州、衢州等7地已先行开展试点。

政务服务增值化改革旨在推动政务服

务,从传统的便捷服务向增值服务全面升级。各级党委政府在优化提升基本政务服务基础上,整合公共服务、社会服务和市场服务功能,构建为企服务新生态。

近期,记者走访了相关改革试点地区。透过试点看改革,如果说传统的便捷服务是做“减法”,以简材料、减环节提升服务效率,那么增值服务就是做“乘法”,通过集成提供人才、金融、科创等服务,为企业赋能倍增。

这与多年来浙江全面深化改革的主线一脉相承,其关键仍在于探索“有效市场”和“有为政府”更好地结合。

各类衍生服务,为企业加倍赋能

一流的营商环境,离不开一流的政务服务。

多年来,浙江能从资源小省成长为经济大省,关键在于处理好市场与政府的关系,通过简政放权等一系列改革,构建服务型政府,在证照办理、行政审批等政务服务上为广大企业提供便利,不断释放市场活力。

当前,浙江正迈向高质量发展新阶段。站在传统产业转型升级、新兴产业培育壮大的关口,广大市场主体对政务服务的各类需求也在转变。除了办理证照等基本政务服务需求外,它们对人才、金融、科创等社会服务和市场服务更为渴求。

“我们有技术、有专利,但是缺少厂房、土地等固定资产,贷款融资很难。”杭州余杭叙简科技公司,是一家专注于提供公共安全整体解决方案及服务的科技型中小企业。该公司董秘书尹书娟说,现在一般的政务服务,点点手机就能办理,很方便,但企业对金融、人才需求还面临着难题。

像叙简这样的轻资产、初创型、成长型企业越来越多,而传统金融模式和手段难以精准匹配这类企业需求。针对这类企业的痛点问题,今年杭州市余杭区推进科创金融增值服务改革,把“知产”变成“资产”。

经余杭区政府相关部门牵头,叙简的10项发明专利与区内其他10余家科技型中小企业的发明专利“打包”,以质押委托贷款模式,在深圳证券交易所正式发行知识产权证券化产品。叙简因此获得了1000万元融资,用于下一步研发。

发明专利“由纸变金”,让企业真正享受到实惠和红利,是政务服务增值化改革的一

个生动实例。

与传统的政务服务相比,增值服务从法定服务事项向为企业赋能添力的额外衍生服务转变。增值服务的范围、周期、内容更广泛。

省委改革办将政务服务增值化改革定义为,各级党委政府在优化提升基本政务服务基础上,整合公共服务、社会服务和市场服务功能,围绕企业全生命周期、产业链条,提供更广范围、更深层次的政策、人才、金融、科创、法律、开放、公共设施等集成服务,构建形成全链条、全天候、全过程的精准、便捷、优质、高效的为企服务新生态。

“形象地讲,过去是通过‘做减法’提高政务服务的便利度,那么现在是‘做乘法’提供其他各类衍生服务,发挥改革赋能的倍增作用。”余杭区委改革办的负责人说,这项改革切中了当下企业所需。

从更大范围来看,国内外各地在营商环境的比拼中,已在增值服务领域做出了一些有益的探索。

此前,浙江组织党政领导干部到上海、广州、深圳、苏州等地调研。比如,深圳搭建了为企服务平台,企业可使用政策、数据、金融、科技、第三方服务等八大功能;苏州市工业园区成立企业发展服务中心,打破园区各相关局办职能分割弊端及行业限制,整合管委会、科信局、财政局等多个职能部门面向企业的200余项服务,提供集成服务。

浙江学习借鉴各地的先进经验,与本省省的“四张清单一张网”,最多跑一次、数字化改革等已有改革经验进行系统集成、迭代升级,从而形成了政务服务增值化改革的顶层设计。

这项改革也是浙江主动出击,进一步改善社会预期,提振发展信心,激发市场活力的关键之举。



杭州市余杭区为企业提供技术转化服务。

物理整合,升级为系统集成

为助推经济进一步回升向好,这两年,从中央到地方,各地各部门都出台了一系列助企惠企的政策。政策虽多,有的企业却不知道“哪一款”适合自己。

记者在基层走访时了解到,有一些大的民营企业甚至像政府部门一样,专门成立了政策研究室,招聘人员研究政府出台的各类政策。

“政策较多,对接的部门也各不相同。”萧山一家企业的相关负责人说。大企业尚可招聘专人研究政策,而一些实力有限却亟需政策优惠的中小微企业,往往缺少办法。

政务服务增值化改革,被认为是浙江营商环境优化提升“一号改革工程”的主抓手。其中,一个重要的改革目的,就是要破解当前营商环境优化过程中,政策分散、零碎的难题。这场改革牵动的既有部门间物理空间上的整合,更有政策、机制的融合,具有系统集成性。

按照目前全省政务服务增值化改革试点的探索经验,各地已搭建了“一机构、一平台、一个码、一清单、一类事”。

“一机构”即企业综合服务中心,是改革举措的落地平台,也是面向企业群众的窗口。“一平台”和“一个码”,是指企业线上综合服务平台和电子营业执照“企业码”,它们作为两大数字化工具提供数字赋能;“一清单”涉企服务清单,则是一项基础工程,全面梳理企业能享受的各类服务事项;“一类事”服务场景,主要对标世行新评估体系中涉企服务的主要事项,推动指标优化服务提升。

8月21日,杭州市钱塘区全新机构企业综合服务中心正式亮相。走进中心,能看到这里不同于传统的行政服务中心,服务大厅不设置隔断区,每个服务板块设置一名首席服务专员,与企业代表进行“会客式”交流。

“中心通过设置人才服务、科创服务、金融服务、法治服务等八个服务板块,共136项增值化服务事项,为企业提供优质、高效

的‘一站式’集成服务。”钱塘区相关工作负责人介绍,这里整合有20多个部门、80余家社会机构资源。

各地已经有行政服务中心,还有没有必要再专门设置企业综合服务中心?这是改革试点期间一些人的疑问。

事实上,企业综合服务中心不只是各部门的工作人员坐到同一空间办公,解决企业办事多头跑的问题,更重要的是对照助企服务“一清单”,梳理“一类事”,打破部门间壁垒,实现机制的融合。

从实际情况来看,钱塘企业综合服务中心成立后,上门来咨询、办事的人不少,特别是小微企业办事人员以及初创型企业负责人占了多数。以人才服务为例,钱塘区高层次人才人才多,该板块整合13个职能部门的优势资源,可为人才企业提供20类42项增值服务,帮助人才从“科学家”到“企业家”的身份转变。

除了线下的平台,更多增值服务和惠企政策可以在线上完成。全省各政务服务增值化改革试点地区更新了线上企业综合服务中心,汇集了省市多部门多项政策。

“以前查询惠企政策需要到各个部门去查询,现在一个平台就搞定。”位于钱塘区的浙江康莱特药业有限公司政企事务负责人余慧婷说,涉及生物医药企业的政策专业性强,现在可以线上一站式查询,补助也直接从线上兑现,真正给企业带来真金白银。

对于这个线上服务平台构想,浙江一位领导做了一个比喻,通过搭建数字化场景、运用算力,线上平台就像是思考的ChatGPT,为企业提供定制化的增值服务,而不仅是一个查找政策的搜索引擎。

从物理整合到系统集成,再到数据赋能,政务服务增值化改革立足企业视角,前移服务关口,主动感知企业需求,实现从政府“有什么、给什么”逐步向企业“要什么、给什么”升级。

全链全周期,构建为企服务新生态

8月底,浙江出台了促进民营经济高质量发展的32条措施。此次会议,省委主要领导强调充分发挥政务服务增值化改革牵引作用,以改革创新办法打破制约民营经济高质量发展的体制性障碍、机制性梗阻、制度性短板。

如果把浙江以民营经济为主的千万市场主体比作一片森林,那么营商环境就是阳光、雨露和土壤。从一粒种子到幼苗,再到长成参天大树,营商环境贯穿各类市场主体的全生命周期。

政务服务增值化改革,要构建的是一种为企服务的新生态。过去,浙江的市场经营主体大多是自发生长;而如今进入增值化服务阶段,政府重点转向对产业的悉心培育。

但增值服务也不是政府对市场进行过度干预、拔苗助长,而是基于市场规律,推动形成法治化、市场化、国际化营商环境,以助力企业蓬勃生长。

今年衢州出现了一个好现象,一些落户当地的业内龙头企业选择“二期在衢州”。在衢州制造新城,时代锂电二期,鹏辉能源二期,拓烯新材料高端光学树脂材料项目二期等大企业的“二期项目”,均进入设计或施工阶段。

龙头企业为何纷纷加注衢州?这种现象背后,是衢州近年来围绕新能源创新全产业链全生命周期服务。

这秉持的其实就是一种增值服务的理念。衢州聚焦产业链关键企业需求,加强延链补链强链的招商服务和全要素支持保障。以总投资479亿元的时代锂电产业园项目为例,衢州帮助锂电项目完善了产业链上下游协调联动机制,配套落地了烧碱供应、电解液制备、电池回收利用等项目,使衢州成为该项目国内落地成本的洼地。

不仅服务龙头企业,也关注中小微企业,增值服务提供的是普惠服务,而非大企业的特权。

今年,温州湾新区通过招引头部企业、共建研究院,引入高层次人才等举措,深化跟投产业创新综合体“中国眼谷”建设。当地针对中小微企业法务缺失等共性风险点,专门上线“合规指导服务”功能板块,为企业提供“合规指导”“合规体检”等增值服务。目前,该项目已服务企业200余家次,帮助企业纠正涉法风险问题900余个。

增值服务,不仅要锦上添花,更要雪中送炭。上市是企业成长中的关键一步。股权结构如何搭建,股权激励如何规划,哪些涉税问题需要关注?不少拟上市的企业都存在这样的疑惑。

绍兴市柯桥区今年试点开展了企业上市“一件事”集成办理增值式政务服务改革。当地金融部门提供基本的咨询、受理等基本政务服务外,还整合了社会和市场资源,邀请券商、律所的相关专家,上门辅导帮助企业明确上市路径、完善上市方案、夯实上市基础、提升规范水平,企业节省了宝贵的“时间成本”。

当前,政务服务增值化改革,已由破题起步转为整体成熟,牵引“一号改革工程”,撬动政务环境、法治环境、市场环境、经济生态环境、人文环境的进一步改善,取得新的标志性成果。

他山之石

他们这样开展“增值式”政务服务

新西兰打造商业连接数字服务平台。由商业创新和就业部牵头,整合税务、运输、贸易、海关等多部门服务事项,打造统一的商业连接数字平台,使各级政府更好地简化服务程序、加强企业需求管理和跟踪服务。企业可以从平台便捷获取多部门服务事项,申请一系列许可证和同意书。

新加坡成立企业发展局。将国际企业发展局和标准、生产力与创新局合并成立新加坡企业发展局,作为对不同规模企业发展进行协助的机构。该局可为企业提供相关咨询,作为中介帮助企业与投资机构对接筹集资金,帮助企业拓展海外业务,为企业提供津贴服务等,是一个全面性、综合性、集成性的企业服务机构。

上海打造24小时“不打烊”服务专区,推动便利服务跨时间跨地域共享。上海市建设一网通办、政务服务云平台,实现PC端、大厅端、移动端、自助端的“四端”联动。徐汇区首创规模化24小时自助政务服务,开发自助服务工作台,涵盖查询、办理、扫描、打印、识别、取件等多种功能,从原先8小时服务延伸到24小时不打烊的自助服务。

苏州打造综合服务中心,推动企业全周期服务一平台联办。苏州市在苏州工业园区成立企业发展服务中心,整合政府及社会化服务资源,为企业提供综合政策服务、高层次人才服务、创新金融服务、资源赋能服务、诉求流转服务五大类特色服务,推出“上市苗圃工程”“国易融”“政企面对面”等品牌,打造“全覆盖、全过程、全功能、平台化、网络化、个性化”的企业综合服务平台。

(资料由浙江省委改革办提供)



绍兴市柯桥区拟上市企业参加上交所上市培训会。



温州湾新区深化跟投产业创新综合体“中国眼谷”建设。