

# 从35项最佳实践案例看浙江优化营商环境的探索—— 增值服务,寻求最优解

本报记者 王逸群



常山胡柚全产业链增值化改革促农增收。

## 从能不能到该不该 以政府有为 推动市场有效

改革进入深水区,各地密集出招,优化营商环境,但仍面临一些挑战。比如,有的地方评价营商环境时,“就指标论指标”现象明显;在有些地方,企业需要的政府提供不及时,政府提供的企业不需要……

如何处理政府与市场之间的关系,在基本政务服务便捷化的基础上,为企业提供更精准、个性化的衍生服务?

从这些案例中透露出两个信号:各地正从单方面“可不可以办”的技术判断,转变为“应不应该办”的价值判断。

哪些是“应该办”的事?数据来说话。打开由温州市统计局打造的“企业健康诊断”应用,“经营活力、创新驱动、结构优化、质效提升和风险防范”等5个维度评价体系,33项指标一览无余。

通过系统,企业可实时掌握自身发展健康状态、行业区域排名、重点指标走势和风险短板预警等信息;而在政府端,不仅能直观看到区域经济画像,还能了解各类企业个体画像,并通过风险预警板块,监测分析“不健康和亚健康”企业。

“该应用每月都会生成‘企业风险预警’,实时分类推送给相关部门,为政府精准助企帮扶提供引导。”温州市统计局数据管理中心副主任洪勇介绍,应用已累计对全市8000余家企业出具“健康诊断报告”11期,发送预警信息18.3万余条,排查出风险隐患企业5146家次,并为其中650余家企业提供精准帮扶。

“有事必应,无事不扰”,浙江秉持“放水养鱼”的理念,用改革创新激活“一池春水”。

杭州市余杭区聚集60余家平台企业,年网络零售额超2000亿元,位居全省首位。与此同时,当地也面临着大量的网络消费纠纷——2023年上半年,全区网络消费投诉举报受理量占全省总量的1/3。

为了解决消费者、企业的多方矛盾,余杭搭建全国首个网络消费纠纷在线调解平台,让消费者、商家和调解员三方通过通话和在线视频面对面调解,既降低消费者维权成本,又提高调解效率。今年上半年,余杭完成了网络消费纠纷调解30余万件,普通消费者调解满意率达95%以上。

法治是最好的营商环境。浙江在改革中也强调,增值服务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。

因此,各地也充分发挥法治固根本、稳预期、利长远的保障作用,精准优化法治服务。在办理几起案件中,省检察院的检察官发现,嫌疑人冒用他人身份或使用自身身份信息大量注册假公司,将其使用于电信诈骗网络诈骗犯罪赃款的转移。虚假注册公司从事违法犯罪活动,扰乱了市场秩序。

然而,因为执法数据不透明、信息共享不及时,各部门可调动的数据资源受限。数据分析研判的精准度低,对异常信息的辨识能力弱,使犯罪分子得以“瞒天过海”。结合空壳公司涉税、涉网络黑灰产领域犯罪频发的特点,浙江省检察院探索空壳公司监督治理“一件事”改革,构建数字模型,精准识别。“我们通过打通市场监管、人社、税务和司法机关数据,对异常数据联合研判、联动预防,能够第一时间将有异常行为的公司纳入监管。”省检察院相关负责人说,在数据共享后,几部门又共同对空壳公司清理、涉税犯罪、网络黑灰产犯罪同步治理。

这些突破性、系统性并且可复制、可推广的破题举措,助推形成了市场有效、政府有为、企业有利、群众有感的良好改革成效,营造更加优质的营商环境。

## 从基础版到定制化 找准撬大改革的小切口

政务服务增值化改革,重点在增值。多年来,浙江通过“最多跑一次”改革、数字化改革等一系列改革,在证照办理、行政审批等政务服务上为企业提供服务便利,充分释放了以民营企业为主的经营主体活力。如今,面对高质量发展的要求,企业的需求更加纷繁复杂,迫切需要系统的增值服务。

抽丝剥茧,哪些是需要增值的小切口?在上个月召开的全省政务服务增值化改革现场推进会上,省委改革办相关负责人表示,除了过去办理证照等基本需求,企业对中介、融资、外贸等专业性的需求更为渴求。此次发布的案例,也印证了这一点。

很长一段时间里,中介服务机构一直是管理的盲区,特别是涉企中介服务机构,存在着服务事项不清、服务收费不明、市场竞争不够等问题。为此,余姚从中介服务角度,定制探索深化涉企中介服务规范整治集成改革。

“最直观的改变就是中介机构更规范了。”宁波恒锐物业有限公司总经理程先说,他们上门时都会佩戴工作证、出示工作表,上面注明了来访的单位和联系方式,让企业更加放心。结束服务后,企业负责人还可以对中介服务打分,形成反馈。

在改革中,余姚通过中介动态评价,实现了机构评分可信化。具体而言,其打造了“中介管+”服务监管评价系统,加强了与“中介超市”等平台的数据共享,并通过“一事一评”“一标一评”“一次一评”,动态更新中介数据,生成中介执业信用档案,为部门精准监管、业主择优选择提供参考。

习近平总书记在浙江考察时指出,要以

## 从单兵作战到协同攻坚 在全产业链上做文章

依靠50亩胡柚,常山县白石镇白石村柚农金福今年收入颇丰。

胡柚是常山县的当家农产品。目前,全县胡柚种植面积达10.5万亩,年产量12万吨。今年,老应的胡柚不仅卖到市场,还进了加工厂,摇身一变成了饮料、药材等衍生产品。

传统的农业,正因常山的一场增值的政务服务改革而有了更多改变。针对农业附加值低的问题,当地不断延伸产业链、价值链,让靠天吃饭的农民们“吃干榨净”一只果。

改革过程中,常山注重品质提升。走进当地果园,传感器、小气象站、土壤监测等远程监控设备,实时掌控胡柚生长的相关数据。各类传感器,也实时为选苗、育苗提供技术支持。基于这些智慧化手段,常山还开发建立胡柚产业大脑,运用遥感等技术手段,归集土地、户籍等11类174万条数据,形成胡柚产业发展一张图。

胡柚经营主体融资贷款难怎么办?常山县“两山合作社”通过承诺收购、转让返租等方式,为确权、难抵押的主体增信,为他们提供“生态贷”“胡椒贷”“柚柚贷”等金融产品。产业链延伸带来的牵引效应在逐步放大。去年,全县以胡柚为核心的“双柚”产业总产值突破40亿元,带动农民增收10亿元以上。

传统的涉企政务服务,大多着眼于单个企业,对产业链上强链补链延链服务的总体

重点领域改革为牵引,全面推进各领域体制机制创新。省委改革办相关负责人告诉记者,在35个最佳案例评选中,还有一个重要的评判标准:能否“牵一发而动全身”。

针对外国人在浙江开设企业流程复杂的难题,金华探索外国人创业无忧“一类事”改革,以签证办理为切口,进而推动提供工作居留、注册企业和工作许可业务一站式办理服务,形成蝶变效应。

部门间的壁垒如何打破?系统性的协同如何完成?小切口的背后,数字化是破题的关键。大数据赋能之下,跨部门、跨层级、跨领域、跨系统、跨业务的系统性变革正在加速推进。

金华市相关负责人介绍,比如外国人信用修复这件事,分别由发改、市场监管等部



温州湾新区企业发展服务中心助企直播间。

本版图片均由省委改革办提供

考虑相对缺乏。在政务服务增值化改革中,浙江针对性提出,要增强科技、人才、金融等资源要素对产业链的赋能作用,推动服务链与产业链、资本链、创新链、人才链深度融合。

这就对政府提出更高要求:需要各地提高政务服务的协同能力。各部门不能各自为政,还要提前谋划如何更好实现“1+1>2”的效能。

丽水的秘诀在于把服务链建在产业链上,推动产业链和创新链的有机融合,即以企业为创新主体,把有限的科创资源用到特色产业上。

丽水,好山好水好生态,而地域也对当地产业发展造成制约。怎样引进、培育适宜当地发展的特色产业?丽水经开区将目光对准半导体产业,并组建成群。目前已引进东旭集团、中欣晶圆等29个项目,总投资近600亿元,形成了芯片材料、装备、设计、制造、封测、应用的全产业链。

事实上,发展半导体产业,丽水并无先例可循。如何从“0”到“1”,无中生有?丽水带来的“链长+院长+校长+行长”四长协同的“增值”服务,率先破题——

党组书记担任“链长”推进链链成群、“院长”攻坚核心技术、“校长”精准培养工匠、“行长”供足金融活水。市领导担任“链长”,统筹中科院丽水工作站、丽水技师学院、商业银行等主体,协调解决科技、人才、金融等重大需求,让企业创新有了更多保障。

门牵头。由于各部门对信用修复的公示期限、修复期限等有各自规定,造成各方在行政处罚协同修复方面存在一定障碍。

当地搭建了外商信息数据库,共享17个部门、520多万条外国人的基础数据,以及境外采购商登记备案等平台的200多万条贸易数据,同时对在境外商的经营情况等情况进行信息研判,已帮助17名外商开展信用修复。

可以看出,这些案例几乎都从一件与老百姓和企业切实相关的“关键小事”入手,进而打破条条框框,撬动整个领域的变化。

营商环境改革,正从过去的局部探索、破冰突围到系统集成、全面深化转变。从此次营商环境最佳实践案例中,大多有这种“多跨协同”的特征,并不断释放改革叠加效应。



“作为‘链长’的领导干部,需要统筹中科院丽水工作站、丽水技师学院、商业银行等主体,协调解决科技、人才、金融等重大需求,促进产业链协同发展。”丽水经开区相关负责人表示。

此外,丽水还与中国科学院、复旦大学等院校合作共建研究院,与企业成立全国技工院校首家全产业链半导体工匠学院,推出“基金+飞地”招商模式,集中力量办成大事。

这样的模式已在全省广泛推广。据统计,全省改革试点地区已围绕15条特色产业,编制产业链服务清单,推进全产业链集成服务。比如,衢州市聚焦动力电池产业链,梳理解决“个性+共性”问题36个,今年已吸引5个百亿级项目落地。

为民营经济创造更好的发展环境、更大的发展空间,这是政务服务增值化改革的题中之义。今年8月,浙江对民营经济重点领域加大政策创新力度,出台了支持民营企业科技创新、创业投资、政府采购倾斜等32条举措。省委、省政府相关部门逐项梳理,把“民营经济32条”举措拆解成145项细则,纳入增值化改革“涉企服务事项清单”和企业综合服务中心相应服务板块。这些也将成为浙江推动高质量发展的关键。

## 链接

### 第三批最佳实践案例名单

项目名称	牵头单位	协同单位
健全容错纠错机制 激励干部担当作为	省纪委 省监委机关、 省委组织部	/
亲清直通·企呼我应——推动政企 面对面交流 助力优化营商环境	省委统战部、 省工商联	/
开展正风肃纪明察暗访 构建营商环境优化提升闭环机制	省直机关 工委	省直机关纪 检监察工委
优化金融营商环境 助力服务业扩大开放	省发展 改革委	杭州市上城区、 省地方金融 监管局
创建全国首个中外合作办学改革试 验区 助力营商环境优化提升	省教育厅	省商务厅
服务高质量发展 打造公安警务服 务“随时随地办”服务品牌	省公安厅	省大数据局、 杭州市、 建德市
加强预防性重点产业合规体系建设 推动企业在合规守法经营中提升竞 争力	省司法厅	/
陆路启运港退税政策试点落地 助力打造国际化一流营商环境	省财政厅	省税务局、 杭州海关、 金华市
浙江人力资源大市场建设	省人力 社保厅	省发展改革委、 省商务厅、 省市场监管局
推进工程建设政务服务增值化改革 加快企业项目竣工投产	省建设厅	省发展改革委、 省自然资 源厅
创新打造数字贸易“单一窗口” 首创服务贸易中央外经贸资金全流 程线上申报	省商务厅	/
电气焊安全监管服务“一件事”改革	省应急 管理厅	金华市、台州 市、武义县
努力构建常态化“经济体检”机制 高效服务营商环境优化提升	省审计厅	省纪委省监 委机关、省委 巡视办、省委 组织部
全面推进知识产权纠纷快速处理 为创新主体办实事、解难题	省市场 监管局	省法院、 云和县
探索政府公共数据增值新路径 ——以“第五要素”赋能企业高质量发展	省统计局	温州市
增值服务助力医疗器械产业园区 “共享”改革 推动产业高质量发展	省药监局	/
空壳公司监督治理“一件事”改革	省检察 院	省市场监督 管理局、省人 力社保厅、 省税务局
深化市场化解纷机制 推动实现涉企纠纷高效快处	杭州市	省法院、省司 法院、西湖区
坚持和发展新时代“枫桥经验” 高 效化解网络消费纠纷 助推平台经 济高质量发展	杭州市 余杭区	省司法厅、 省市场监督 管理局、 杭州市
探索推进政务服务增值化改革 打造为企服务新生态	杭州市 钱塘区	杭州市
深化涉企中介服务规范治理集成改 革 推动民营企业降本减负和中介 服务提质增效“双赢”	余姚市	宁波市
推进政务增值化改革 助推民企高质量发展	温州市	温州湾新区 (龙湾区)
创新推进涉外商事纠纷调处改革 护航外贸企业“出海无忧”	瑞安市	温州市
创新设立周三亲清直通车·政企恳 谈会 赋能打造“企业最有感”的营 商环境	湖州市	/
打造“知识产权画像”一类服务场 景 以增值服务护航企业创新发展	湖州市 吴兴区	省市场监督 管理局、 湖州市
攻坚发展国产替代医用同位素产 业解决“救命药”难题 助力健康中 国建设	海盐县	省发展改革委、 省市场监督 局(省药监 局)、嘉兴市
创新涉企网络舆情治理“三全”模 式 营造“清明、清新”营商网络环 境	桐乡市	嘉兴市
青春新市民“乐居乐业”增值服 务改革	绍兴市 上虞区	省公安厅、 绍兴市
外国人创业无忧“一类事”集成改 革	金华市	义乌市婺城区、 金东区
打造法治营商增值服务专区	衢州市	/
深化胡柚全产业链增值化改革 推动“一只果”产业高质量发展	常山县	/
创新“流动专员”服务模式 构建企 业政务服务增值“1+X”闭环运行机 制	舟山市 定海区	/
养殖“跨国出海” 品牌“跨界出 圈”——三门县推进小海鲜百亿产业集 成改革	三门县	台州市
创新“四长”协同增值服务体系“无 中生有”培育特色半导体产业链	丽水市	/
培育“金乡经理”品牌 打造县域内外高质量协同发展共同 富裕最优环境	景宁县	省委统战部、 省工商联、 丽水市

数据来源:省委改革办 浙报制图:陈仰东

