

新优势

问计2024

问计2024·拼经济强活力

全国两会特别报道

打造营商环境最优省,浙江如何以新抓手塑造新优势—— 服务增值,就是要让企业有感

本报记者 金春华 王逸群 陈宁



德清县组织助企专员深入企业送服务,助力企业加快智能化改造和数字化转型升级步伐。图为位于该县钟管镇的浙江南泵流体机械有限公司内,技术人员在监测机械臂工作情况。 拍友 王正 摄

3月,中国进入“两会时间”。我省的一部重磅法规——《浙江省优化营商环境条例》,也从3月1日起施行。

营商环境,决定着一个地方的综合竞争力。政府工作报告提出,坚定不移深化改革,增强发展内生动力。推进重点领域和关键环节改革攻坚,充分发挥市场在资源配置中的决定性作用,更好发挥政府作用,营造市场化、法治化、国际化一流营商环境,推动构建高水平社会主义市场经济体制。

作为营商环境优化提升“一号改革工程”的牵引性抓手,浙江系统实施政务服务增值化改革。浙江为何要推进这项改革?将塑造怎样的新优势?

服务企业无止境

营商环境没有最好,只有更好。

今年,世界银行将发布其新的营商环境评价体系 Business Ready(营商环境成熟度)的首份报告。其主要变化,在于公共服务供给与监管创新,侧重于政策如何落实、是否容易落实。

这是浙江的新挑战和机遇。

此前,经多轮改革提速,浙江的政务服务便利化已触到“天花板”,再提速一分、一秒,边际效应很低。但浙江也远未到可以“歇歇脚”的时候,在服务企业中仍需拓宽视野,解决更多新问题。政务服务增值化改革,由此应运而生。

增值服务,看似简单——买了东西,商家送货上门;去住酒店,客房会送水果……这些都是增值服务。但它却有“四两拨千斤”的撬动力——政务服务增值化改革,将在基本政务服务便捷化基础上,为企业提供精准化、个性化衍生服务,变过去的政务服务“做减法”,为紧盯企业需求做“加法”和“乘法”。

这项改革,开启了优化营商环境新的赛道。

“企业的烦心事,就是我们的烦心事,也是优化营商环境的要紧事。”全国人大代表、景宁畲族自治县委书记、县长蓝景芬,分享了一个小故事:在天津经商的景宁人林某,被问及最需要什么服务时,诉说的却是老母亲看病这件事。县里对此很重视,借政务服务增值化改革的东风,在全国各县商会建立“景医健康暖心桥”联络机制,为在外创业谋生的“畲乡经理”及其家属开通全程导医等服务。

与“最多跑一次”改革、数字化改革等一致,政务服务增值化改革坚持以人民为中心,又持续拓展着营商环境建设

优化营商环境要形成系统性合力

浙江省发展规划研究院副院长 潘毅刚

专家解读

政务服务增值化改革,是浙江营商环境优化提升“一号改革工程”的牵引性抓手。2023年以来,为进一步促进企业降成本、增收益、强功能、增动力,浙江创新实施政务服务增值化改革,形成了走在全国前列、有利于高质量发展的营商环境新优势。

这项改革方向准。2024年初,国务院发布《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》,为全国政务环境改革指明了方向。浙江政务服务增值化改革的理念、行动与其高度一致,在基层深入人心,很多举措和要求在浙江已有创造性的落实,为浙江未来高质量发展提供了制度支撑。

浙江探索起步早。党的十八大以来,浙江先后实施“四张清单

一张网”、“最多跑一次”改革、数字化改革、营商环境优化提升“一号改革工程”等重大改革,政务服务增值化是其中一脉相承的改革创新成果、不断迭代的必然产物,以此为牵引实施“一件事”集成改革,最大限度利企便民,并不断提升行政效能、降低制度性交易成本,提升了发展环境的竞争优势。

增值服务内涵广,涉及主体多,需要采取精准、务实的举措,形成优化营商环境

的系统性合力。这要求政务服务增值化改革的目标,不仅要坚持“事好办、事快办”导向,还要从企业和服务对象的视角看问题,由过去“有什么、给什么”转向“要什么、给什么”,以一站式服务平台和闭环机制保障,定制化、套餐式供给,去响应发展中的需求、解决前进中的难题,做到市场有效、政府有为、社会有感有机结合,实现政府、社会、市场三侧力量协同,从而最大程度调动全社会资源,促进高质量发展。

的深度与广度。省公共政策研究院副院长蔡宁表示,深化这项改革,不仅要“人无我有”,设计全新的服务,也要“人有我优”,不断迭代优化现有服务。

“我们在发展中感受到,政府部门帮助解决痛点难点堵点的能力和水平在提高。”全国人大代表、三花控股集团董事局副主席、三花智控董事长张亚波说,去年三花智控有一项全球业务,需十多个部门开具证明。这是一项新业务,按惯例办理时间至少需一个月,但新昌县金融办主动对接,仅用3天就帮企业办妥了。

从一家企业需求的变化观察一个省营商环境的持续优化——在推进高质量发展进程中,企业需求在不断转变,全省营商环境也在不断随之迭代升级。

改革关键在有感

政府工作报告要求,激发各类经营主体活力。

实践告诉我们,直面主体关切、革故而进,通堵点、化痛点、破难点,方能充分激发市场经营主体活力。

那么,企业需要怎样的营商环境?

“现在,企业的形式、业态越来越多元,服务需求也越来越复杂,如何响应企业需求成为一个系统性工程。”蔡宁说,房子、车子、孩子、票子等人才关心的问题,都与营商环境建设密切相关。

这也是政务服务增值化改革的重要缘由和目标。我省提出,要打造“全链条、全天候、全过程”的政务服务新生态,

提供更广范围、更深层次的政策、人才、金融、科创、法律、税收等集成服务。

针对增值服务会不会造成对市场过度干预、拔苗助长的顾虑,专家指出,恰恰相反,这项改革基于市场规律,旨在推动形成法治化、市场化、国际化营商环境。

“这离不开政府、市场和社会等多方协同。”蔡宁建议,增值服务的场域应重点关注市场无法有效提供、提供成本过高,以及政府供给优于市场供给的领域,如为中小型企业提供成本高昂设备的共享服务等。

纵观全球,营商环境比拼的核心是创新环境。这需要政策撑起企业自主发展的空间,也要有对创新人才等的公共服务保障能力。

作为一家50%左右收入来自海外市场的科技型制造企业,三花对营商环

境的新需求颇具代表性。张亚波代表说,企业一方面希望市场更有效,能以更低成本、更快速度获取资源要素,“办事不求人”;另一方面也希望政府更有为,做好融资、教育、医疗等配套工作,“归纳起来,就是‘有事必应、无事不扰’。”

这就要求增值服务更精准有效,从“有什么、给什么”变“要什么、给什么”。

《浙江省优化营商环境条例》明确要求,县级以上人民政府应当依托政务服务机构建设企业综合服务中心。各地已相继建立这一新平台,“一个口子”受理企业需求。该平台将借助“增值效应”,利用问题闭环解决机制服务企业,受理模式也从此前的“零敲碎打”正迭代升级为“一类事”,主打一个让企业知道遇事“有人管,能解决”。

对优质营商环境,浙江企业触手可

代表委员说



代表、绍兴市委副书记、市长施惠芳

对标一流标准 抓实改革重点

代表、绍兴市委副书记、市长施惠芳给出了自己的感悟:对标一流标准,抓实改革重点,营造更优环境。

“这些年,浙江的营商环境越来越好,2023年度获评全国营商环境最佳口碑省份,但对照企业需求还有一些堵点痛点。比如,涉企问题高效闭环解决机制有待完善、市场公平竞争壁垒需要再破除、招投标领域管理体制机制亟待

改革创新等。”施惠芳代表说。

施惠芳代表建议,进一步优化提升营商环境,政府要牢固树立问题导向,强化求解思维,大力破难解疑,勇当改革先行者,“当前,改革已进入深水区,剩下的都是难啃的‘硬骨头’,营商环境领域改革同样如此。要以纵深推进营商环境优化提升‘一号改革工程’为牵引,进一步增强改革韧劲,迎难而上、久

久为功,主动变革、率先突围。”

施惠芳代表认为,在打造一流营商环境过程中,政府要牢牢扭住市场化、法治化、国际化三个关键词,精准聚焦关键领域、关键环节,统筹打好政务、法治、市场、经济生态、人文五大环境建设组合拳,打造标志性成果,放大叠加裂变效应,增创体制机制新优势。“当前,

特别是要着眼发展所需、企业所盼,围绕企业全生命周期发展需求,倾听心声,回应呼声,解疑帮困,实实在在增强企业获得感、满意度。”施惠芳代表说。

改革既要强化顶层设计,也要尊重基层首创。“比如,绍兴这几年大力探索构建政务服务新生态,企业综合服务中心建设、‘枫桥式’护企优商模式等6项改革经验入选全省营商环境建设最佳案例。”施惠芳代表表示,要充分营造鼓励创新、宽容失败的良好氛围,健全容错纠错机制,激发基层改革动力,兴起解放思想、探索新路、争先争优热潮。

(图片:本报记者 胡元勇 摄)



代表、绍兴市委副书记、市长施惠芳

做优要素保障 护航创新发展

前全国上下抢先机、拼经济的大背景下,一流的营商环境让我们更有信心、更有底气,也更有干劲!”

“民营经济之所以能够成为浙江高质量发展的‘金名片’,底气就来自于不断优化的营商环境。”丁列明委员说,正是有这样的环境,贝达扎根浙江20年,从一家只有几个人的初创企业发展为拥有近2000名员工的上市公司,成为

中国医药创新领域的标杆。其成功研发的5款新药,也多次填补国内省内空白。如今,在浙江这片创新创业的沃土上,众多好项目、好技术纷纷落地,一大批拥有核心竞争力的自主研发成果不断涌现。

在丁列明委员看来,从“最多跑一次”改革到政务服务增值化改革,从“民营经济32条”到《浙江省优化营商环境

条例》,背后是浙江坚定不移贯彻落实“两个毫不动摇”,积极构建亲清统一的新型政商关系的印证。一流的营商环境,就是从民营企业最需要的地方做起,为推动高质量发展夯实基础。眼下,国家大力发展生命健康产业,丁列明委员建议,要强化要素保障,多措并举持续鼓励药企自主创新,持续优化相关政策,进一步优化人才创新创业环

境。

政府工作报告提出,全面落实促进民营经济发展壮大的意见及配套举措,进一步解决市场准入、要素获取、公平执法、权益保护等方面存在的突出问题。“对于我们来说,这些都是发展的利好。”丁列明委员表示,作为中国医药创新龙头企业,贝达将继续吸引和集聚更多优秀人才,围绕关键核心技术开展科研攻关。同时,建好、用好贝达梦工场孵化平台,打造协同创新生态圈,为浙江生物医药产业发展和经济社会建设作更多贡献。

(图片:受访者提供)

两会走笔

“政务服务增值化改革,主要改什么、怎么改?”这两天,我省一些全国人大代表告诉笔者,他们不时被外省同行问到这一问题。这项源自浙江的改革,再次引领全国风气之先。浙江这个“重要窗口”,正呈现一片独特的新风景。

新风景,也是新优势。“八八战略”很重要的一个方面,就是进一步发挥浙江的环境优势。2004年起,浙江全面开展机关效能建设,“再创新环境新优势”的脚步从未停下。“四张清单一张网”建

设、“最多跑一次”改革、数字化改革,直到正在大力推进的营商环境优化提升“一号改革工程”,政府部门办事效率和服务水平不断提升,企业和群众获得感不断增加。“资源小省”浙江,将营商环境培育成了像人才、土地、资金一样重要的“要素”。全国工商联发布的万家

民营企业评营商环境调查显示,浙江营商环境评价一直居前列。

培育这道新风景,目光要看向全球。当下的营商环境竞争,不只是区域“擂台赛”,更是国际“对抗赛”。我们对标的,是世界银行营商环境评价体系中的世界前沿水平。比如,在打

造具有全球影响力的科创高地和创新策源地过程中,要创建更为国际化的创业创新生态,以高水平推进规则制度国际化,吸引更多国际性人才、资金和项目。

培育这道新风景,更要看向未来。营商环境比拼中,一时领先不容

易,持续领先更是考验。人们已有共识,政务服务改革没有终极版,只有进行时。面向未来我们不能停步,要围绕企业全生命周期,不断提高服务效率;在政策创新上,要提升集成度、精准度和时效度,更好地发挥政策导向作用,拓展发展空间;在破解难题上,要举一反三、“窥一斑而知全豹”,以标准化、机制化、常态化手段,破解企业普遍面临的重大共性问题。这样,新风景才会更绚丽、更持久,更能彰显“重要窗口”的魅力。

(本报记者 李攀 王逸群 整理)

及、确实有感。

优环境没有局外人

好的营商环境,是一种综合优势。

当下有一种观念必须纠正:有的领导干部认为,相比经济发达地区,本地财力、人才、区位等优势不足,优化营商环境的机会也不多。

其实,在当前的产业发展和区域竞争中,这些地区优化营商环境的需求更为急迫。要知道,现在,人人都是营商环境、事事关系营商环境,处处体现营商环境。

“一地创新、全省推广”,是浙江的改革方法论之一。政务服务增值化改革鼓励基层首创,给了基层极大的探索空间:在服务企业中遇到的各类难题,可按必要的规范流程改革破题。这也要求实施者、参与者具备创造性执行能力,凡事多作“应不应该办”的价值判断,不能简单地只作“可不可以办”的技术判断。这是服务供给的更高层次。

蓝景芬代表分享的另一个故事,很能说明问题:景宁人张某在外摸爬滚打十余年,开了好几个小超市,但一直难有提升。直到他参加了县里的“畲乡经理”素质提升工程,创立了自己的连锁品牌,如今,年营业额已达3亿元。

“这件事告诉我们,山区县也有独特的发展优势,营商环境并不简单地局限在行政区划内,还要紧紧跟着人。景宁现在在‘外出逐梦’和‘返乡筑梦’两种营商环境。”蓝景芬代表介绍,景宁人长期在外创业,造就了小超市、小宾馆、小水电“三小经济”。县里全力培育这支队伍,让这些平均学历只有初中文化程度的“泥腿子”成长为“董事长”,而“畲乡经理”们也给大家带回近50亿元创业投资。

城市能级,已成为国内外营商环境比拼的最新赛场。高能级城市在经济发展、社会治理、居住环境等各方面能调动的资源更多,吸引力更大。当一地营商环境与城市能级相得益彰、进入良性循环,就能形成持久的向上发展势头。

“我们举全市之力优化营商环境,为企业提供全产业链全生命周期服务体系。”衢州市营商办主任洪寒月说,当地很早就提出“打造中国营商环境最优城市”,通过参加系列重大改革实现蝶变:2023年,新登记市场主体47526户,比上年增长10.3%,增幅全省第四;新增国家高新技术企业192家,完成率全省第三;先后引进10所知名大学,共建浙大工程职业学院衢州分院等15家高端科创平台……

优化营商环境努力不止,发展动力不竭。

建言献策

全国人大代表、亿联控股集团董事长严立淼:

涉企政策的出台不仅要及时、系统、有力度,更重要的是稳定,尤其是涉及民营企业营商环境等的政策要有延续性,这样才能让民营企业稳定预期,在投资、创新等方面作出正确决策。建议相关部门对已出台政策加强质效评估,没落地的要抓紧落地,不合时宜的要抓紧调整,确保政策举措聚焦于稳住经营主体,用政策的长稳,为企业树信心、立恒心。

全国人大代表、天能控股集团董事长张天任:

优化营商环境,要切实助力企业降成本减负担。从前期走访的情况看,民营企业对降低经营成本的诉求仍然强烈,集中体现在用能、融资、物流、原材料等4个方面。建议进一步深化成本要素相关领域改革,一方面加大国有企业内部经营管理挖潜力度,推动成本下降。另一方面,鼓励民营企业依法进入更多领域,更好激发非公有制经济活力和创造力,推动降本增效。

全国政协委员、正泰集团董事长南存辉:

积极开展知识产权信息公共服务,充分发挥知识产权信息在技术创新中的助推作用,对于促进科技创新和经济高质量发展具有重要意义,也有助于优化营商环境。建议进一步提高知识产权公共服务平台智能化水平,进一步开放知识产权基础数据,并与经济、法律数据互联互通,推进知识产权数据与产业导航、诉讼、行政裁决数据的共享融合,为创新主体创新决策提供一站式信息支持。

(本报记者 李攀 王逸群 整理)