

全省所有县市区全覆盖,打造营商环境新载体 企服中心,让服务更增值

本报记者 王逸群



温州湾新区(龙湾区)企业综合服务中心直播间工作场景 本报记者 王逸群 摄

最近,温州湾新区(龙湾区)企业综合服务中心,一场别开生面的招聘会在一楼直播间如期举行。企服中心工作人员当主播,针对求职者关心的岗位需求、薪资待遇、发展前景等问题,现场连麦解答。去年8月成立以来,该中心已经举办了50余场“直播带岗”招聘会,受到当地企业广泛好评。

近年来,我省各地依托政务服务中心,将分散在部门的涉企服务事项整合,设立一个个企业综合服务中心。这些企服中心通过“一个口子”受理、流转、督办、反馈企业需求,为当地企业提供越来越多超预期、个性化的衍生服务,成为全省政务服务增值化改革的“中台枢纽”。

如果说,政务服务便利化是做“减法”,以减材料、减环节、减事项等提升服务效能,那么政务服务增值化就是做“加法”,通过基本服务+衍生服务、政府侧服务+社会侧和市场侧服务、企业全周期服务+产业全链条服务等,推动政务服务从便利化向增值化迭代升级。

目前,全省所有设区市本级、县(市、区)、省级新区企业综合服务中心均已挂牌。这些中心究竟能为企业解决哪些问题?又会给浙江的营商环境带来哪些变化?



衢州市企业综合服务中心科创服务窗口

从便捷到增值 有事就找企服中心

这个春天,在杭州市钱塘区的杭州医药港,浙江海昶生物医药技术有限公司新的生产基地已竣工验收。从规划拿地到竣工验收,海昶生物只用了60天,比以往相同项目工期缩短一半以上。浙江海昶生物医药技术有限公司公共事务负责人祝毅不住感叹:“办事有了统一‘归口’,舒心又省心。”

两年前,海昶生物落户钱塘。去年底,海昶生物遇到产业化落地的资金问题,便来到企服中心寻求金融服务。工作人员发现了一个新问题:海昶生物正在建设40亩总部基地,能否尽快投产,成了企业能否成功上市关键一环。

作为一家快速发展的生物医药企业,海昶生物遇到了多头难问题。“一般的政务服务,点点手机就能办理,很方便,但我们这样需求又多又复杂的,就不知道该去找谁办理了。”祝毅说。

审批涉及国土、水电等领域,而企业上市又另外涉及科技、金融领域。海昶生物的困境,是当前不少企业遇到的普遍问题:当企业加快发展新质生产力,除了审批等政务服务外,劳动、知识、技术等个性化需求不断涌现。与此同时,政府涉企服务又存在资源分散等问题。

企业综合服务中心,就像一个为企业服务的“中台枢纽”,破解供需两端难题。

“以前我们遇到问题再一个去想办法,现在由企服中心牵头,邀请了规划、建设、电力、水务、应急管理等多个部门一起协商,就基地建设提前做了预测性辅导和现场问题的指导。”祝毅说,企服中心解决了企业一站式获取的需求,也让企业发展更有信心。

不仅解决企业当下的问题,还主动介入,提前解决企业可能面临的困难,企业综合服务中心的背后,反映着为企服务的理念之变:从政府“有什么、给什么”,向企业“要什么、给什么”转变。

自2016年浙江启动实施“最多跑一次”改革以来,为优化政务服务,全省各地已有不同形态的政务服务中心。许多事项可以掌上办,甚至“一次不用跑”。因此,有人也曾提出过疑问:是否有必要再建一个企业综合服务中心?

“企服中心并非平地起高楼,是基于浙江良好的服务基础,让为企业服务更上一层楼。”省委改革办相关负责人说,遍布全省各地的企业综合服务中心,不仅要解决企业办事多头跑的问题,还要聚焦企业在生产经营、发展壮大的全生命周期,遇到的堵点、难点问题,提供增值服务。

翻开钱塘区企服中心的服务清单,136项增值化服务事项,按照人才服务、科创服务、金融服务、法治服务等8个服务板块分门别类,涵盖了企业发展的全生命周期。其中,针对高层次人才创业才多的区县特色情况,钱塘区整合了与人才相关的13个职能部门的优势资源。在人才服务板块,人才可以“一站式”享受到20类42项增值服务。

线下的企业服务中心受时间、空间的限制,无法满足企业所有需求。当下,除了看得见的一个个窗口外,各地陆续上线的企业综合服务平台,也成为服务企业的新法宝,为他们带来全方位立体式增值服务。

惠企政策申报难、兑现慢、程序繁,是企业普遍反映的问题。衢州依托“政企通”平台,汇集了省市多部门多项政策,解决企业在海量信息中找“信息入口”难、找“办事入口”难的问题。

“我们对照浙江‘民营经济32条’,全面摸排梳理了涉企增值化服务事项,并将其细化拆解。”衢州市营商办相关负责人介绍,线上平台一站归集了35条民营政策,并集成5大类服务事项。现在可以线上一站式查询,补助也直接在线上兑现,真正给企业带来实惠。

从审批流程大瘦身到服务内容多元化,从“洽谈即服务”到“一类事一起办”……全省各地企业服务中心已基本实现所有涉企事项全覆盖。

从标准到多元 千企千面,市场来解决

在温州湾新区(龙湾区)企业发展服务中心的一隅,有一块占地近百平方米的区域——中介服务区。在这里,法律、财税、多评合一等5个领域的10家中介机构已经入驻,为企业提供工程设计、评估评价、工程测绘等“全链式”服务

布局的改变,源自于企业多元化的需求。在温州湾新区(龙湾区),轻资产、初创型、成长型企业越来越多。据统计,前来办事的人员,50%以上是来咨询人才招引、知识产权专利申请等问题。对于这些专业领域,仅仅依靠政府部门显然难以满足需求。

在民营经济、传统产业集中的龙港市,这种面对新形势的“不适应”更加明显。龙港市政务服务中心办公室主任王仁至今还清楚记得去年的一件事。当时,某印刷企业在某电商平台上的主图宣传使用了“**专用”字样,造成了商标侵权,被投诉后受到执法部门处罚。

“这是由于企业不了解政策和法规引起的,也是大多数企业面临的问题。”王仁说。当时,企服中心了解到这一普遍情况后,联合检察院等部门,请律师在中心为300余家印刷包装行业协会企业进行了一场法治专题培训,包括如何在网络平台上正确使用产权、商标、图像等,帮助企业提高知识产权意识。

从办事到兜底 机制重塑,难事有保障

在不少企业综合服务中心,除了各式各样的办事窗口外,记者还看到一类特殊窗口“兜底办”。从最初部分地区试水,到目前在全省推广,这个特殊窗口已成为企业综合服务中心的标配。

“‘兜底办’不是大包大揽,而是解决常规窗口办不成的事。”德清县“兜底办”相关负责人说,当企业遇到符合办理条件但又办不成的事,以及“政策变动、智能交叉、边界不清”等事项,“兜底办”就相当于给了一次复议机会,实现有人管、能解决、不白跑。

看得见的窗口,背后是看不见的机制保障。跨层级、跨部门的问题谁来承接?谁来解决?

在问题协商研判的基础上,各地重塑体制机制:湖州建立问题高效闭环解决机制,借鉴“兜底办”的经验,依托一体化平台,让各级各部门有机融合,实现问题“分类、分层、分级”会诊;衢州对组织架构体系进行优化调整,成立营商环境建设办公室,由市长分管。

不同的做法,背后反映着一个共同的理念:以体制机制之变,解决涉企问题。湖州市改革发展服务中心主任章伟杰将其看作是一次刀刃向内的改革。“建立机制,既要打破跨部门、跨区域的壁垒,还要



台州市黄岩区企业综合服务中心

帮助企业、群众捋清办事路径。”章伟杰说。

不久前,湖州中海联石油有限公司新市加油站负责人朱国联通过线上企业服务平台反映问题:该加油站新设水上加油站,需办理营业执照,然而2023年1月1日柴油纳入危化品管理后,这类水上加油站办理营业执照是否需取得前置审批尚无定论。这让朱国联犯了愁。

由于涉及多个部门,需要跨部门共同解决,因此这一问题最终流转至湖州市企服中心。在联系企业后,办事人员立即向属地单位、应急管理局,以及其他相关职能部门的负责人发出邀约,又邀请朱国联一同在中心“会诊室”协商沟通。反复沟通下,朱国联终于在德清县企业综合服务中心商事登记窗口处,拿到了营业执照。

对于政府来说,搞明白“事为何办不成”,比“办成事”更重要。当改革进入深水区,通过解决一个个企业的个性问题,啃下共性问题的“硬骨头”,可以实现“治未病”的效果。

为了让增值服务“提前供给、按需供给”,温州建立了一套热点问题预警机制。每个月,当地会将“帮企云·企业之家”企业诉求化解平台上企业反映的问题进行分析研判,并筛选热点问题,统一指

机,温州湾新区由企服中心通过购买服务、政策激励等方式,引进中介机构,把过去政府无法提供的专业性强的服务,通过邀请入驻的方式一并提供给企业,扩大了企业的“朋友圈”。

改革并非一帆风顺。最初,孔令明也遇到过难题:企服中心场地有限,提供给哪些市场服务供应商?上百家中介,如何做到公平竞争?

为了公平有序,温州湾新区随之探索出一套新方法:建立价格比对、服务评价、准入准出等机制。去年底,温州湾新区推出网上中介超市,有点类似于淘宝一样的线上展示平台。当企业在平台上发布需求后,中介将方案提供给企业,再由企业自主对比选择最佳方案。服务结束后,企业还可以对中介等第三方机构进行打分。这些结果,也全部在平台中公开展示。

“企业选择第三方受限的局面正被打破。”孔令明说,对于企业来说,货比三家的方式不仅节约企业选购服务的时间,还大大降低了成本。据统计,企业在中介方面的费用下降了5%至15%。

去年五月份,平台收到各地企业300多人反映子女就学问题。企业综合服务中心工作人员第一时间向各地和企业推送问题和相关政策。收到预警情况后,鹿城区藤桥镇随即开展辖区企业全面排查,最终帮助30家企业、100余名员工随迁子女顺利入学。

“全省各地企业综合服务中心的挂牌和启用,完成了起步阶段。”省委改革办相关负责人说。浙江旨在打造企业最“有感”的营商环境。接下来如何用好这个平台,为企业群众提供更多“一口子、一揽子”集成服务,还有待进一步探索。

专家观点

感知企业需求 更好服务群众

胡税根

作为营商环境优化提升“一号改革工程”的牵引性抓手,浙江政务服务增值化改革围绕“一中心、一平台、一个码、一清单、一类事”,打造为企业服务新生态,推动政务服务从便捷服务向增值服务全面升级。其中,企业综合服务中心作为“一中心”的载体,以跨部门业务协同,提供全生命周期和主导产业全链条的增值服务。

这一载体的创新有二:其一,企业综合服务中心突破了政府基本的行政审批和公共服务事项办理,致力于提供全方位、个性化的服务;其二,以“兜底办”为代表的“一站式”服务模式,极大地降低了企业办事的时间和成本,提升了政府服务的效率和质量。改革的背后,反映出政府对企业的高度重视和关心,让企业在发展过程中感受到更多的便利和支持。

浙江省实现所有县市区企业综合服务中心全覆盖,是政务服务增值化改革的一个新里程碑。一流营商环境需要政府、企业和社会各方的共同参与。企业综合服务中心的建立,正是各级政府在这一领域的前沿探索。通过提供更优质、高效的服务,不仅增强了企业的获得感和满意度,还为地区经济社会发展创造了更为优越的条件。期待未来浙江能持续深化政务服务改革,不断提升服务质量,为企业打造更为优越的一流营商环境。

(作者系浙江大学公共服务与营商环境评价研究中心主任)



平阳县企业综合服务中心一角

(本版图片除署名外均由受访者提供)

