

# 高素养大队伍 增值化大平台 小切口大服务 打造平台经济现代化治理与服务的“余杭样板”

胡俊翔 王振宇

“你们对我们有什么需求，可以提出来”“上个月针对客户的反馈，你们反应很及时”……春雨绵绵，杭州未来科技城绿草茵茵、落英缤纷。借着春意，余杭区市场监管局工作人员来到未来科技城走访平台企业，在笑语欢声中，把服务润物细无声地带到企业当中，续写2023年杭州市市场监管局组织的多部门协同、市区联动“提信心增动能”平台经济专项服务行动的新篇章。

未来科技城是浙江汇聚全球创新人才的一个中心，也是余杭“热带雨林”式创新创业生态的典型之地。这里阳光雨露滋养着一批优质的平台企业茁壮成长，也是余杭区市场监管局服务和监管双管齐下、助力平台经济高质量发展的重点关注之地。

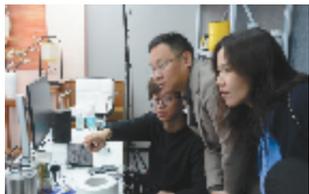
监管是为了健康规范，服务促进更大发展。近两年来，按照全省平台经济高质量发展大会会议精神要求，杭州市不断推出支持平台经济发展的新政策，推动平台经济高质量发展重大改革攻坚行动部署，今年一开年，杭州市市场监管局积极谋划2024年平台经济工作要点，提出一系列支持平台企业做大做强、激发创新动力、拓展发展赛道、深化科学治理的新举措和新要求。

作为平台经济的集中之地、示范之地，余杭区以培育高素养大队伍、统筹增值化大平台、构筑小切口大服务，全力支持平台经济企业成为创新发展的引领者，加速打造平台经济现代化治理与服务的“余杭样板”。

2023年，余杭以平台经济为核心的数字经济产业增加值近2000亿元，增长11.9%，占余杭GDP比重68.1%。

## 系统化搭建培育体系 打造高素养大队伍

过去几年，随着大数据、云计算、AI技术的进一步应用，零售、消费平台的海量跃迁，平台经济迈入了提质升级的发展新阶段。一方面，平台经济规范化发展后对技术的研发要求更加精细；另一方面，算法技术应用不断促进效率提升，推动平台经济更加精准



余杭区市场监管局开展直播企业合规指导

地深入群众生活，这也促使平台经济的高质量发展不仅需要高精尖人才的引育，更需要依靠广大平台劳动者提升素养，突破职业“天花板”，以欣欣向荣的整体面貌推动平台经济实现能级跃升。

“活跃在各大平台的千万商家、紧跟时尚潮流的网络主播、奋力穿行在城市大街小巷的外卖骑手，这些可以说是平台经济繁荣生态的‘最小细胞单元’，激活这些最小细胞，引育他们不断提升劳动素养、更新能力储备，是平台经济创新提质、新业态健康发展的有力支撑。”余杭区市场监管局网监分局负责人说。

政府搭台，企业唱戏，余杭在系统搭建高素养平台经济劳动者队伍上不遗余力。在网店业主队伍培育上，余杭区市场监管局与淘天集团合作，联合发挥淘宝商家培训中心的作用，培养和提升电商人才的运营和合规能



余杭区市场监管局开展平台企业员工素养提升培训



余杭区市场监管局“网购纠纷化解工作”入选2023年全省营商环境优化提升第三批“最佳实践案例”

力，为电商从业者提供一站式、全方位的教培服务，打造守规则、讲信誉、有本领的网店业主队伍。

随着直播电商的不断普及，网络主播也成为平台经济发展的先锋队。为助力商家触网转型，余杭区市场监管局构筑集价值塑造、知识传授、能力培养于一体的梯度培育体系，将建设“网络主播”实训基地10个以上，打造口碑在线、本领硬核的网络主播队伍。

近两年，外卖骑手逐渐成为平台

经济发展的新力量，也成为社会关注的热门话题，骑手队伍的素质直接关系到人民追求美好生活的幸福感和体验感。余杭区将在省市场监管局的统一指挥下，积极打造“骑手学院”，开展骑手培训2000人次以上，打造有能力、有责任、有认同感的外卖骑手队伍。

下一步，余杭还将积极探索平台劳动者人才配套政策，将平台企业相关专项人才纳入区级高层次人才认定目录，开展电子商务师、直播销售员、物流服务员等人才认定探索。

## 共建平台资源“朋友圈” 统筹增值化大平台

“这里是淘天集团所在地，网络经营资源得天独厚，又有抖音、快手、遥望的集聚，平台技术优势突出，非常适合平台培育和成长。”从创业开始就没有离开过余杭的卓派信息技术有限公司负责人介绍，余杭有着发展平台经济的深厚基础和天然优势。目前，余杭平台业务类型丰富多样，其中网络销售类41家，生活服务类24家，社交娱乐类13家，计算应用类7家，工业互联网6家，金融服务类2家，覆盖了多个领域。完善的产业链条和产业生态为平台企业赋能区域发展积蓄了巨大潜能，余杭区正全面统筹资源力量，共建平台经济“朋友圈”，助力平台生态更大程度发挥聚合作用。

余杭牢牢把握“开放赋能、融通发展”价值导向，依托专业智库资源，构建平台经济高质量发展服务体系；组建平台经济企业发展联盟，推动平台经济与科技创新体系、现代产业体系、政府治理体系相融合，目前入会企业38家；构建产业生态圈，建立“链式”培育体系、产销对接体系、“数字消费”联盟，以平台效应推动区域发展，带动地方特色产业增收共富。比如建德草莓通过盒马鲜生实现短鲜运输，销售范围扩大到长三角城市，单日可采摘量提升至1000斤，亩产增收近1万元。

## 系统优化营商环境 构筑小切口大服务

平台经济具有天然的信息数据优势、规模优势、范围优势，能够增加市场的广度和深度，促进商品流通和消费，降低交易成本。但平台内经济业态多、经营者众，出现的合规问题细碎，产生的交易纠纷化解压力较大。

“我负责阳光雨露，你负责茁壮成长。”余杭区市场监管局通过全链条监管、全方位调解、包容审慎执法，以小切口构筑全方位服务，引导平台企业规范健康发展。

在全链条监管上，深化事前预警机制，利用数字化平台，构建智能化风险发现机制，指导平台从业者“解矛盾于未然”；组织平台经济专员开展点对点的深入指导，提升网店业主、网络主播的合规意识和能力。

在全方位调解上，余杭区市场监管局网监分局组建了一支融合行政调解、人民调解、平台调解等多方力量的调解队伍，并通过全方位、立体式培训，提升队伍调解能力和水平。

在包容审慎上，余杭区市场监管局结合实际出台容错免责清单。针对38类经营主体轻微网络违法、违规经营行为，实行“首违免罚”“轻违免罚”，依托“互联网执法办案”数字化平台，实现违法线索从立案、调查到处罚、缴款等一体化在线办理，并运用行政指导、行业公约、公开承诺、约谈告诫等方式进行柔性监管，用心呵护“新鲜柔软”的平台经济新业态、新模式。

而在破解跨区域治理难题方面，创新“红盾云桥”功能，实现网络违法行为协查、违法线索及案件移送全程电子化、跨区域协作监管“一次都不用跑”，跨区域协作时限从一个月缩短至一天。

2024年第一季度，余杭区共受理网络消费投诉举报20余万件，占全省的1/3以上，普通消费者调解满意率达95%以上。“网购纠纷化解工作”入选2023年全省营商环境优化提升第三批“最佳实践案例”，“推动平台经济创新发展走在前列”工作列入《浙江省民营经济32条落地细则》全省落地模板。



余杭区市场监管局助力企业触网上行 (图片由余杭区市场监管局提供)

# 助企助农暖人心 书写惠民新篇章

沈超 章任艳

近日，国家金融监督管理总局以“普聚金融服务、惠及千企万户”为主题，启动首期“普惠金融推进月”行动。国家金融监督管理总局浙江监管分局围绕党的十八届三中全会提出“发展普惠金融”以来浙江普惠金融十年发展成果，组织召开“普惠金融浙十年”新闻发布会，开展专题宣传；联合行业协会发布银行业保险业普惠金融典型案例，生动展现“烟火味”。为贯彻落实《国家金融监督管理总局办公厅关于印发“普惠金融推进月”行动方案的通知》要求，国家金融监督管理总局金华监管分局联合银行及保险机构主动对接经营主体金融需求，写好普惠金融这篇大文章。

## 创新普惠金融工具 助企跑出“加速度”

国家金融监督管理总局浙江监管分局坚持主动服务、需求导向，组织面向经营主体的问需行动。国家金融监督管理总局金华监管分局加大调研走访对接力度，组织辖内银行保险机构开展“普惠金融进千家”对接行动，针对制造业、科技型等企业，分层分类细化金融服务方案，科学合理满足金融服务需求，提振发展信心。

“普惠金融推进月”启动以来，在国家金融监督管理总局金华监管分局的指导下，工行金华分行迅速部署、积极行动，认真开展“普惠金融推进月”行动。

在走访浙江金华威达日化包装实业有限公司时，工行金华浙师大支行员工了解到，该公司由于订单增加存在一定的资金缺口，且暂时无法提供抵押物，时间又非常紧迫。客户经理根据企业实际情况，制定个性化融资方案，最终为企业发放流动资金贷款990万元，帮助企业顺利渡过难关。

连日来，工行金华分行组织分支机构走进园区、社区、协会、乡村，深入群众，了解客户需求与服务难点，开展多层次对接活动。

浙江雅芬婷内衣有限公司是国家高新技术企业，在扩大生产规模时，受

资金影响，发展受阻。嘉兴银行金华义乌支行了解到这一情况后，迅速派出业务人员上门对接，调查后发现，该企业符合相关规定要求。随后，该行制定了专项解决方案。

在得到嘉兴银行的金融支持后，雅芬婷公司如同注入了一剂“强心针”：资金流动性增强，生产线顺利拓展，后续又加大研发投入，推出创新产品。不仅稳定了现有的市场份额，还成功开拓了新的市场领域，促进了企业的持续健康发展。

近日，在浙江迪弗莱包装科技股份有限公司厂区，工人们正在各个生产线上有劳碌。“今年以来，我们



建行金华分行客户经理走访客户 潘超 摄



泰隆银行客户经理上门为苗木商户办理信贷业务 王吟 摄

始终处于满负荷生产状态，产品供不应求。”该公司负责人说，“幸好有建行‘善新贷’的帮助，不然我们要减少进货量，还会损失不少订单。”

浙江迪弗莱包装科技股份有限公司是国家高新技术企业、省级专精特新“小巨人”企业、国家科技型中小企业、创新型中小企业。今年，该公司因资金周转寻求融资。建行金华分行了解情况后，第一时间开展一户一策会商。针对省级专精特新“小巨人”企业、科技型中小企业属性，在排除传统授信模式后，该行选取了最适合企业的“善新贷”为切入点，根据企业销售收入、资产负债、交易结算、纳税社保等多维度信息确定企业授信额度，很好地契合了企业的信贷需求。

## 深耕农旅发展 助力共同富裕

国家金融监督管理总局浙江监管分局通过“一县一策、一县一品”的差异化金融支持策略，助力缩小地区发展差异。国家金融监督管理总局金华监管分局创新县域特色产业金融服务机制，推广“一县一品”等定制服务，联合行业协会评选、发布发展实践典型案例。

春暖花开，正是出游好时节。一到周末，金华开发区汤溪镇的某家庭农场

内，游人如织。

2014年，塔石村民老叶看中了汤溪镇旅游资源，在旅游景点寺平古村附近开发了400亩土地，打造了集观光、采摘、农家乐于一体的家庭农场，丰富当地乡村旅游内容。小番茄、火龙果、桑葚、樱桃、蓝莓、柑橘、葡萄……为了吸引游客，老叶种植了不同时间成熟的水果，可满足一年四季的采摘需求。“可以采摘的农场不少，但四季可以采摘的农场不多。”凭借差异化经营模式，老叶与旅行社形成了稳定的合作模式。

为了满足老叶采购有机肥的需求，泰隆银行金华西支行针对他“短小急频”的融资需求特点，为他办理了20万元随贷随还卡，方便随时使用资金，为田间地头的果树生长送去了“营养补给”。

泰隆银行金华分行不断推进普惠金融，紧扣乡村振兴战略实施“沃土计划”，深耕小微、滴灌三农。加大产品和服务创新，让资产少但信用好、敢拼搏的农户能满足农业生产资料的信贷资金需求，并提供利率优惠等政策。

永康市芝英农贸市场成立于2006年，坐落在芝英镇芝英六村，服务覆盖全镇10余万村民，共有店面商铺及摊位230余户，为农户提供农副产品交易等服务。因市场原有信息系统存在功能不完善、数据分散等问题，市场管理方对于商户、客户、资金流、商品流向

的掌控力较弱。

在农行总行“智慧市场”管理系统上线后，农行金华分行第一时间对接了市场管理方，通过省市县以及网点的四级联动，在两周时间内完成市场注册、商户注册、系统对接等工作，成功落地全国农行首个“智慧市场”数字化场景。

“这个系统帮助我们加强了对商户、客户、资金流、商品流向的掌控，还对农副产品的品质以及溯源有了更有效的监管，解决了长期困扰我们的大问题。”永康市芝英农贸市场负责人说。下一步，该行将继续深耕县域市场，全力以赴做好普惠金融大文章，提升服务乡村振兴工作成效。

## 普惠金融暖人心 救助保险惠民生

紧跟国家普惠金融发展政策，金华保险行业持续提升普惠保险服务水平，让更多人享受到普惠金融带来的便利，用保险保障助力经济社会高质量发展。

后徐村是金华开发区苏孟乡下辖的行政村，自2018年整村搬迁以来，村里依靠丰富的农业农村资源，大力发展现代生态农业，打造美丽新农村升级版。在走访调研中，人保寿险金华中心支公司了解到，该村村民现有的保险，如发生意外身故、伤残和疾病身故等重大变故时，不能得到足够的经济补偿。人保寿险金华中心支公司研究保障方案，并向省公司申请了为新农村量身定制的整村投保保障方案。

后徐村由村集体出资，为全村村民统一投保人保寿险农村小额团体意外伤害保险，提供最高2亿元保障保障。村民在农保、惠民保的保障下，新增交通工具及普通意外伤害身故、伤残及疾病身故保障等。截至目前，该险种已经为村民提供31次理赔服务，获得了村民的一致

好评。

“还好有这个保险险种，帮助我解决了大难题。”近日，中国人寿财险金华中心支公司工作人员来到兰溪市黄店镇余粮山村，为村民鲍先生送上了7万元民生救助保险理赔款。

此前，鲍先生所居宅基地由于地面塌陷导致房屋受损，外墙、楼梯间、阳台与地面等均有不同程度开裂，受损房屋修缮费用对于鲍先生来说，是一笔不小的开支。好在年初黄店镇镇政府出资，为城乡居民统一购买了民生救助保险。老百姓不用自己掏腰包，就能得到救助。

据悉，为配合当地政府做好民生服务工作，中国人寿财险金华中心支公司联合黄店镇人民政府推出了“民生救助”保单。在接到报案后，公司工作人员第一时间赶往现场慰问鲍先生，告知理赔流程和所需资料，并积极沟通镇政府，全面细致地办理了理赔流程。该公司还将进一步推动民生救助项目的推广，充分发挥保险在公共突发事件和自然灾害中的“稳定器”作用，全面织密民生保障服务网。



嘉兴银行工作人员走访企业 嘉兴银行金华分行供图