

金华

推进政务服务增值化改革
打造长三角营商环境标杆

蔡梦辰 沈超

政务服务“一小步”，便民惠企“一大步”。

营商环境是市场经营主体发展之基、活力之源。金华市以政务服务增值化改革为牵引性抓手，深入实施营商环境优化提升“一号改革工程”，牵引各领域体制机制创新，引领和保障高质量发展，在打造高质效改革先行市、长三角营商环境标杆上取得新进展新成效。全国工商联发布的2023年度万家民营企业评营商环境调查结果中，金华市成功跻身全国地级市营商环境满意度前10和营商环境口碑前10，首次荣登“双十强”榜单。



金华三江六岸

金华市委改革办供图

建强企服中心
企业办事更暖心

政务服务如何实现“质”的飞跃，搭建好政府服务企业的中台枢纽至关重要。

涉企事项往往量多且杂，如果不熟悉流程，办事企业容易“跑错地”或者“跑多次”。金华将建强企业综合服务中心作为此次改革的重中之重，推动涉企服务从“多头分散”转变为“一站集成”，从“基本服务”升级为“增值服务”。

“我最大的感受是涉企服务的套餐化、集成化，这减少了很多不必要的沟通和奔波。政府服务很暖心，我在金华投资很有信心。”在金华市企业综合服务中心3楼的企业增值服务区，一中小企业负责人详细了解投资项目办理流程后，为政务服务增值化改革点赞。

在金华最早启用的县级企业综合服务中心，金东区企业综合服务中心根据实际情况将项目与中介、金融与数据、开放与法治等板块两两合并，在全省率先实行“基本服务+增值服务”融合模式，入驻涉企基本服务事项407项、增值服务项目165项；同时，开发审批服务“慧治理”“卡点通”应用，实行申报审批事项“三色预警”，对企业投资项目卡点问题实行节点管控、跟踪督办，所有事项平均申报审批时长降至4.5小时以内。

眼下，金华市县两级企业综合服务中心均正式投入运行，共进驻818名企业服务专员，同步引入金融机构、行政审批中介、商协会等市场化、社会化机构，实现“进一扇门、办全部事”；此外，在“浙里办”线上平台迭代上架企业综合服务平台，集成10个服务板块，统一接入涉企服务应用52个，平均梳理提出涉企服务事项181项，实现线上线下协同联动。

强化法治护航
企业创业更放心

企业在生产经营中，时常会面临涉法风险和纠纷，因此，为企业提供高效、优质的公共法律服务，不断优化提升法治化营商环境，既是企业所盼，更是发展所需。金华将为企业提供法治增值服

务作为改革的一个重要着力点，以法治之力护航企业健康发展。

当企业陷入债务危机难以清偿，一旦被依法采取查封财产等强制措施后，生产经营将更加难以维持，犹如缺氧之鱼面临两难困境。金华市中级人民法院建立府院联动助企纾困“输氧玻璃罩”机制，打造“一类事”执行助企联审场景，为涉企企业提供了法治保障下的“自愈期”。

前不久，金华某生态园林公司因拖欠370万元工程款，案件进入强制执行程序，以往到了这一步，就没了商量余地。在该机制助力下，法院结合申请执行人的意愿给予该企业一定宽限期，同时及时掌握工程进度、资金流向，对企业生产资料进行“活封”，保障企业持续生产经营，并分11期偿债，现该公司已按约履行本息8期。这一做法，被最高人民法院评为十大能动司法（执行）典型案例。

金华快递行业发达，被誉为“中国快递第一城”。快递物流产业在迅速发展的同时，也面临诸多共性问题，违法违规时有发生。如何帮助快递行业把握涉法风险点，实现健康有序发展？去年，金华率先探索快递行业合规治理政务服务增值化改革，发布了全省首个合规指引——《金华市快递行业合规指引》，重点对实名收寄、防盗防诈等29个环节进行规范，成立全省首家快递行业合规中心，为快递企业提供多形式的合规指导、法律咨询等专业服务。经合规治理，在快递量增长16%的同时，相关行政处罚案件、投诉量均大幅下降。

金华市以预防性重点产业合规改革为突

金华建强企业综合服务中心，推动涉企服务从“多头分散”转变为“一站集成”、从“基本服务”升级为“增值服务”。

企业综合服务中心实现“进一扇门、办全部事”。

潘秋亚 摄

市民在企业综合服务中心办事

潘秋亚 摄

破口，一体推进企业刑事合规、行政合规、自主合规改革，做优从一个企业到一个产业的法治增值服务。比如浦江县聚焦水晶企业经常“踩雷”的易制毒化学品管理使用问题，办结全省

企业行政合规“第一案”，推动一个企业合规到整个行业合规。截至目前，金华市已制定发布快递、水晶、中药材等14部重点产业合规指引，惠及中小微企业5800余家。

坚持用户思维
企业发展更舒心

在推动增值服务改革的过程中，“增”的含义并非仅是增加事项、平台或工作量，真正的增值应体现在满足企业的需求、提升企业的感知度和满意度上，这要求站在企业的角度，换位思考，将企业需

求作为改革的起点和落脚点。

政策兑现直接关系到企业的经济利益，企业对此关注度极高。金华抓住浙江省“精准推介惠企政策”改革试点的机会，针对企业在政策获取上的难点，迭代升级“金华政策智配”应用，通过政策拆解和企业画像构建，实现了惠企政策的精准匹配、直达快享。去年以来，该市兑现惠企政策资金89.4亿元，惠及企业6.28万家次。

金华市作为国际贸易大市，办企业是外商在金居留经商的主要途径。过去，外商创业需跑多个部门办理一系列手续，耗时长达29个工作日。现在，金华市率先开设了“外国人创业一站式通办窗口”，大大简化了流程，外商创业涉及的9项业务实现5项全程网办、2项零跑即办、2项只跑一次，审批周期缩短至10个工作日，极大地提升了外商的创业体验。

此外，金华市还因地制宜探索出了一系列具有地方特色的增值服务场景，如婺城区“零工市场+”增值服务体系、

兰溪市锂电产业招引落地“一类事”、东阳市建筑业法务联动机制、义乌市出口拼箱货物“先查验后装运”监管模式、永康市产教融合共同体、武义县电气焊安全监管服务“一件事”、磐安县中药材产业服务“一类事”等，这些创新举措都为企业提供了实实在在的帮助。

为了更有效地解决企业问题，金华市还建立了“企呼我应”涉企问题高效闭环解决机制，整合了线上线下的多个平台，实现了涉企问题的主动发现、高效处置、举一反三。该机制运行以来，已归集办理涉企问题4450个，办结率94.9%。

改革永无止境，金华市委改革办有关负责人表示，下一步将聚焦提质扩面增效，进一步提升企服中心运行质量，迭代拓展服务事项清单，落地更多“一类事”服务场景，同时调动全社会知晓改革、参与改革，以政务服务增值化改革实战实效，擦亮“金华办事不求人、金华办事最便捷、金华办事最顺心”营商环境品牌。



金华市政务服务中心

潘秋亚 摄