

头雁先飞 杭州精品改革案例智库报告

改革项目：“信用修复一件事”改革、预付式消费监管机制改革 杭州市市场监管：改革增添营商环境含金量

邵天懿 唐骏珏 朱诗瑶



杭州市政务服务中心商事登记专区

今年6月，杭州企业总量突破100万户，这一里程碑式成绩的背后，是多年来杭州持续深化改革打造一流营商环境的体现。随着市场主体不断壮大，如何以更可知可感的服务为企业和人才耕耘出“肥沃土壤”？杭州的答案，是持续迭代改革。今年，是杭州“深化改革、强基固本”主题年。当政务服务改革步入“深水区”，涉及的问题更多、领域更广，深化改革要更加注重系统集成，加强整体谋划，以促进协同高效。杭州市市场监管局正不断探索，以数字化和市场化方式回应社会热点、企业痛点，尤其是牵头推进信用修复“一件事”和预付式消费综合治理等，在系统集成中提升营商环境“含金量”。

数字赋能信用修复系统重塑助企发展

在市场经济中，信用是企业的重要资产。然而一些企业由于各种原因留下了不良信用记录“污点”，影响到融资、招投标、合作等日常经营，因此对信用修复的需要十分迫切。过去，由于信用公示平台多且申请系统不互通，处罚和修复部门数量多，如果一家杭州企业需要进行信用修复，便需要“多头申请、多部门跑”。每个平台、部门的业务流程不尽相同，又会因修复周期延长，给企业带来了诸多不便。

常言道，知错能改，善莫大焉，对企业来说同样如此，为了帮助完成整改且满足修复条件的企业重塑信用，杭州市市场监管局、杭州市发改委协同各执法部门，积极推进信用修复“一件事”改革。

面对企业信用修复难题，杭州市市场监管局梳理出35个部门职能和现行15类信用修复规则，实行“一套指南，全部门执行”，将企业需要提交的材料从38份精简至3份，实现“信用中国”“信用浙江”“信用杭州”和“国家企业信用信息公示系统”的同步修复，从“多头申请”变为“一次申

请”。

针对“多部门跑”的问题，杭州市市场监管局依托信用联动监管平台，规范统一多个部门的信用修复流程材料。2023年9月，“浙里办”上线杭州企业信用修复“一件事”系统，办理企业只需提交一次申请，相关信息就能够自动推送至各相关部门，最终实现“一次不跑，全流程网办”，部门审核时长从15个工作日缩减至目前的2.6个工作日。

除了通过精简材料、压缩时限、全程网办，尽快消除失信信息对企业的影响以外，杭州市市场监管局还通过明确企业整改需要完成的规定动作，引导企业建立相关内部防控机制，预防再次发生类似违法行为，修复的是历史污点，重建的是未来发展的信心。

今年，企业信用修复“一件事”已被杭州市纳入“为企办实事”项目之一，截至目前，杭州开展信用修复相关培训共48场次，完成企业信用修复6036件，与去年相比提升近一倍，

线下零跑率94.54%，政务服务迈出“一小步”，便民惠企前进“一大步”。

除信用修复“一件事”外，杭州市市场监管局还牵头推进涉企第三方机构治理优化服务改革，联合16个市级部门共同致力构建统一规范、开放竞争、健康有序、高效便捷的涉企第三方机构服务市场；为便利企业市内跨区迁移，协同杭州市经信局、杭州市发改委等单位，推进经营主体跨区迁移“一件事”改革，多角度优化营商环境。

预付式消费监管改革让消费者“敢消费、愿消费”

保障消费者权益有助于营造公平、公正、透明的营商环境，是促进经营主体健康发展的另一个关键因素。预付式消费作为一种常见的消费模式，给消费者带来优惠和便利的同时，也存在一定风险，部分商家可能会因经营不善等原因关门，导致消费者权益受损，同时也对营商环境造成了不良影响。

如何寻找消费者资金安全和经营者资金需求两者之间的平衡，成为治理预付式消费乱象的难点。杭州市市场监管局按照“完善体制机制、落实行业治理、发挥市场力量、推进立法规范”的思路，与市委改革办“双牵头”推进预付式消费监管改革，从政府侧和市场侧双向发力。

政府侧，杭州对行业主管、综合监管、行政执法等21个部门职责分工和衔接进行明确，最大程度减少了监管缝隙，确保群众诉求有人回应不扯皮。同时，全市按照“管行业管预付款”的思路，将预付式消费纳入行业源头治理，各地各部门已走访摸排经营主体5.13万家，指导规范3.13万家。

行业主管部门首次将预付式消费纳入行业综合治理范围，对保护消

费者权益、提高经营主体合规经营意识、推动行业健康可持续发展起到了关键作用。”杭州市市场监管局相关负责人表示，通过加强对经营主体的日常监管，加大对违法行为的打击整改力度，对失信行为进行惩戒，将进一步规范市场秩序。

市场侧，支付宝联合杭州银行等上线了“安心付”产品，消费者用支付宝线下扫“安心付”码或者通过支付宝在线购卡，预付资金进入银行专用账户，用户消费一笔、账户扣款一笔，消费笔笔透明、记录余额可查、商家关门可退款。这意味着，消费者只要通过“安心付”充值消费，如果没有消费者

确认使用服务，支付宝和银行就不会把资金划给商家，即使商家关门跑路也能确保消费者的资金安全。

目前，杭州全市有4400多家门店使用“安心付”，累计锁定销售额超5.2亿元。通过保障消费者预付资金安全，同步提升商家信誉，以“良币驱逐劣币”之法营造良好消费环境，促进杭州经济健康稳定发展。

(图片由杭州市市场监管局提供)



浙报西湖智库 专家点评

优化营商环境已到逐域系统集成改革新阶段

浙江省发展规划研究院区域发展研究所副所长 首席研究员 秦诗立

一流营商环境是浙江高质量发展的强力武器。“最多跑一次改革”“政务增值化改革”等改革积极实施，结合民营经济大力发展、国际开放深入推进等，形成了浙江一流营商环境生态。也应看到，一流营商环境的内涵和要求在不同阶段、不同环境下有着一定差别，需与时俱进、量身定做。

就浙江而言，在总体方案“四梁八柱”已经明确，整体推进积极有序的大背景下，结合新情况、新要求逐域优化营商环境正成为新常态。就杭州而言，营商环境测评得分一直位居全国前列。当前经济增长正处于恢复向好关键期，选择信用修复高

协同、预付式消费综合监管，作为营商环境系统集成改革的新领域，无疑是精准的，抓住了牛鼻子。

就企业而言，如何实现企业信用修复的便捷高效，并增强企业信用保持能力，无疑是当下优化营商环境的优先项。就消费者而言，杭州市市场监管局与市委改革办“双牵头”推进预付式消费监管，从政府侧和市场侧双向发力健全，实现了预付式消费的消费者安心和消费需求扩大的双赢。

显然，未来浙江优化营商环境还将采用这种根据需要逐域开展的模式，这也将是改革进入深水区逐域一啃硬骨头的重要方法。

改革项目：探索“产城人融合”新模式

钱塘(新)区江海之城：现代化新城平地起

姜晓涵 裴耘 楼志毅

日前，杭州东部一座产业新城“热度”持续攀升。这源于，钱塘(新)区江海之城两宗地块的顺利出让。其中，位于其核心地块的一宗宅地，以25.05%的溢价率成功竞拍，刷新了钱塘江东片区涉宅用地成交楼面价记录。

高溢价率的背后，折射的是投资者对这座新城的信心与期待。作为浙江首个、杭州唯一的省级新区，钱塘始终保持“勇闯新路、勇立潮头”的劲头，先行探路。而江海之城，正是在钱塘(新)区创新体制机制下的“产物”。

“三年磨一剑。”作为钱塘“一带两城”战略格局中在江东区块落下的“关键一子”，如今的江海之城一改往日大江东产业集聚区旧貌，城市框架逐渐成型。于变革中“新生”，看新城如何循着改革思维，主动求变，一步步从蓝图到实景，崛起一座高品质现代化产业之城。

三大要素推动平台质变

当下，钱塘江东区块的影响力坐标正在发生改变。变化起于三年前，沿着“建城”思路，看江海之城如何推动平台质变——

其一，规划超前，开拓现代服务业发展新空间。

服务业发展水平是衡量现代社会经济发达程度的重要标志。身为浙江省制造大区，钱塘一度面临都市工业迭代升级的紧迫需求。打造高能级战略平台，提升产业能级成为“破题”路径之一。

由此，江海之城应运而生，作为服务钱塘制造业、推动传统制造业迈向高端化的“试验田”。三年来，江海之城不断推进完善城市设计和

产业规划，锚定“2433”产业体系，重点发展现代服务业，布局总部经济，推动钱塘构建现代化产业体系。

例如，与本次宅地一同成交的，是江海之城诞生以来的首宗总部办公用地。今后，该地块将打造以绿色建筑产业为体系的总部经济。

其二，高效整合，因地制宜发展新质生产力。

24.5平方公里的沃土，有着无限的发展空间。沿着高端化、智能化、绿色化的产业方向，江海之城因地制宜整合资源，大力培育高技术、高效能、高质量的新质生产力。

发展期间，芯创生物育种有限公司以落地浙江省种业集团科研平台为契机，设立省级博士后工作站，不断提升产学研融合浓度；去年落户的中电建华东勘测设计研究院钱塘公司，作为江海之城数字服务业与科技服务业的代表性企业，培育了更多青年人才留在钱塘……

“作为钱塘城市功能为主的平台，江海之城在推动先进制造业和现代服务业深度融合的同时，促进以城促产、以产兴城的有机互补，以打造产城人融合的区域标杆。”江海之城建设管理办公室相关负责人表示。

其三，开放共赢，加快打造“城东新中心”。

交通，是城市发展的“开路先锋”。随着杭州第五座铁路枢纽钱塘站的全面开建，江海之城的区位优势将进一步放大。

再过不久，依托毗邻钱塘站的区位优势，江海之城将连同高铁新城，共同发挥杭城东翼枢纽价值，借力城东智造大走廊、临空经济示范区重要节点，加速打造“城东新中心”。

与此同时，钱塘“一带两城”的战略布局，或将迎来“高速发展



江海之城加快打造“城东新中心”

期”。之于钱塘，能够更大程度地承接长三角地区的产业项目，推动区域产业能级提升；之于江海之城，助推总部经济、平台经济、数字经济等现代服务业体系加快构建。

目前，江海之城打造的“中企国际港”已完成概念性设计方案征集，今后有望帮助企业更好地“走出去”，让外资企业更好地“走进来”。

产业之外 腾飞的“城市味道”

城市能级的不断提升，是江海之城促进区域协调发展“看得见”的成效。放眼望去，高楼矗立、车水马龙，江海之城作为一座“城”的烟火气愈加浓烈。

前不久，获杭州市政府批复的江海之城单元详细规划显示，江海之城要打造一个独具生态魅力和创新活力的品质公园城。

城里的“生态味”，是最普惠的民生福祉。今年，备受瞩目的东沙

湖公园即将开园。在提升市民游客生态体验的同时，公园还将结合游客服务中心，设置景区型共富风貌驿站。

与此同时，“潮起江海 智涌钱塘”EOD项目成为杭州市唯一入选浙江省第二批生态环境导向的开发(EOD)模式试点名单项目。这意味着，在水网密集、江海之城，将通过生态环境导向的开发模式，塑造韧性水网生态，联河成网，构建河湖生态缓冲带。高品质公园城市的雏形进一步显现。

城里的“文化味”，推动着物质文明与精神文明协调发展。作为传承良渚文化的蜀山遗址所在地，江海之城在赓续历史文脉中谱写新篇章：规划建设历史文化与自然生态相结合的江海文化长廊，展示南沙大堤遗址文化。

“这条文化长廊彰显了‘观潮弄潮，勇立潮头’的潮文化和‘艰苦奋斗，奋力拼搏’的围垦文化。今后，产业新城的创业文化也将注入

城市文脉当中，进一步增强居民对这座城市的认同感和归属感。”江海之城建设管理办公室相关负责人表示。

城里的“年轻味”，是推动城市高质量发展的源头活水。据统计，钱塘区常住人口平均年龄32.5岁，被称作杭州最年轻的行政区之一。

纵观江海之城，从人口基数上看，辖区云堤和沙堤两大社区的常驻总人口约1.6万人，中青年群体占比达68%；从城市功能上看，致力

打造成为青年创新创业集聚区的青西三路TOD项目和发展总部经济的青六中路TOD项目，向广大青年人才和总部企业抛出了“橄榄枝”。

“罗马不是一天建成的。”踏上全面深化改革的新征程，江海之城蓄势而上，坚定不移地朝着“十年建新城”的目标阔步前行。



浙报西湖智库 专家点评

做深做透“产城人融合”文章

浙江清华长三角研究院新经济研究中心执行主任 明文彪

“园”和“城”二字之差，不光是功能形态之别，更是增长方式之别。“园”是虹吸经济，突出的是“拿来主义”；“城”是开放经济，讲究的是“有界无城”。

在大家的固有印象中，江海之城所处的大江东一带，与市中心距离较远，应该老老实实做制造。然而，作为浙江最“年轻”的行政区之一，钱塘勇闯新路，将这里大片棕色工业区重新涂色，有的变成黄色(居住用地)，有的变成红色(商务、商业用地)，有的变成绿色(公园绿地)，通过产

业结构的跃迁，城市功能的完善，规划设计的超前，推动江海之城不仅成为城东智造大走廊的总部经济新中心，更是人才高地、流量地标、品质新城。

在工业文明向数字文明转换的过程中，创新不只取决于创新型企业，更取决于企业之间、产学研之间关系的质量、强度及行政区域之一，钱塘勇闯新路，将这里大片棕色工业区重新涂色，有的变成黄色(居住用地)，有的变成红色(商务、商业用地)，有的变成绿色(公园绿地)，通过产

业结构的跃迁，城市功能的完善，规划设计的超前，推动江海之城不仅成为城东智造大走廊的总部经济新中心，更是人才高地、流量地标、品质新城。在工业文明向数字文明转换的过程中，创新不只取决于创新型企业，更取决于企业之间、产学研之间关系的质量、强度及行政区域之一，钱塘勇闯新路，将这里大片棕色工业区重新涂色，有的变成黄色(居住用地)，有的变成红色(商务、商业用地)，有的变成绿色(公园绿地)，通过产

深化改革 强基固本 营商环境