

# 紧扣改革主线 优化营商环境

## 杭州市西湖区以深化“大综合一体化”行政执法改革赋能高质量发展

陈爽 钱菊香 何振球

优质的营商环境是激发市场活力、发展新质生产力的重要保障。

杭州市西湖区作为首善之区，是“民呼我为”理念重要策源地，一直秉承“法治是最好的营商环境”发展理念。今年以来，西湖区紧抓“大综合一体化”行政执法改革政策机遇，紧扣“一支队伍管执法”改革主线，扎实推动检查计划统筹、亮码检查、简案快办、执法监管“一件事”等多项便企举措在全区推广使用，并创新推出7大市场应用新场景、4种运行机制新模式。与此同时，该区聚焦政企互动，推出“点单式指导服务”和“预约式执法检查”相结合的“双向预约”机制。该区凭借一系列因地制宜的创新实践，不断为“拼经济”注入新动能。

从大企业中到小微个体，从时尚商业街区到氤氲着烟火气的菜市场，受惠于“大综合一体化”行政执法改革的阳光雨露，尽现出“科教文创高地活力品质城区”的蓬勃生机。

### 专业+精准 铺陈繁荣有序的市场画卷

承载着20多年的城市记忆，西溪街道文二街农贸市场迎来大改造，通过融入大量西湖元素和本地色彩，辅以增加现代化设施，改造后的文二菜市场成为“烟火气”的代名词。在改造过程中，西溪街道紧贴供给侧需求，以“一业一策”增值化服务，创新打造服务“一菜一早”民生要事的“守护文二烟火气，一支队伍我包了”IP形象，为商户提供油烟设备安装等规范经营个性化指导服务，并帮助新入驻商家做好“生态融入”，促成文二菜市场“健康风”和“烟火气”双重提升。

灵隐街道青芝坞休闲旅游慢生活街区游人如织，这里汇聚着50余家民宿、60余家特色餐饮店，因此常态化排查食品、燃气、消防等安全隐患一直是街区管理



执法有温度

“重头戏”。该街道依托综合行政执法队的“一支队伍管执法”，融合市监、文旅、应急等力量，下沉人员23名，组建青芝坞综合行政执法“功能性党支部”，将基层党建与社会治理紧密结合，搭建政府与商户、居民沟通新桥梁，护航街区安全，助力小微企业和个体户茁壮成长。

当前，楼宇经济在集约资源、提高业态层级等方面的作用愈发凸显，助力楼宇经济高质量发展，成为城市管理的重要议题。

古荡街道天目里国际街区是网红地标，莲花商务中心、浙商财富中心、亚都大厦等坐落于此，这里楼宇林立、企业云集，传统行政执法模式难以满足“工业上楼”新形势。古荡街道进一步迭代综合执法模式，全新构建“一个平台指挥、一支队伍执法、四个圈层协同、多种力量支援”的新监管服务体系，用“一支队伍管天目里”新模式成功破题。

蒋村街道三深国际园区的7幢建筑，入驻了北交所浙江专精特新企业培育基地等知名企业，以及多家高新技术和专精特新企业。该街道针对园区特点，打造“组团服务园区一支队伍”，梳理出执法服务《检查清单》《免罚清单》《合规指引清单》，助力高质量发展。

“一缕龙井贯古今，且留西溪润杭

城”。为呵护西湖龙井的清新茶香，西溪湿地的草木葱茏，西湖区将生态保护的点滴细节融入深化“大综合一体化”行政执法改革的各环节。

遵循“生态为基、联合作战、全时空多维管理”原则，西溪国家湿地公园成立湿地综合智治中心，组建涵盖综合执法、市场监管、消防、文广旅体等部门的综合行政执法队，采用“线上+线下”双线并进模式处理各类日常和突发事件，让“一支队伍管湿地”展现保护湿地的更多新作为。

为守护“西湖龙井”一级产区龙坞茶镇，转塘街道综合行政执法队整合多部门力量，深化“无人机”执法巡查等新技术应用，加强茶园及周边执法监管，并在“轻微免罚”温情执法中，引导商户共建共享，打造西湖龙井品牌保护法治文化集群。

业态丰富、消费场景多样的“夜经济”是现代化经济的重要增长点。为优化夜经济营商环境，三墩镇结合自身“厚仁”地域文化，提出“一支队伍善执法”的更高要求，以厚仁夜经济商业街为样本，联合市监、公安、交警、消防等成立“厚仁善小队”，为商户提供综合查一次、开业前体检、商业外摆指导等“夜服务”，实现“双增一减”，即人流量、营业额分别同比增长50%、30%，投诉量减少20%，既保障市场秩序，又传递“善治”温情。

### 智治+服务 解锁行稳致远的创新密码

让深化“大综合一体化”行政执法改革赋能现代化治理，既离不开增值化执法监管服务模式创新，更离不开与数字化技术的交融、碰撞。

北山街道首创的“星链式融合驿站”可谓执法响应“前哨站”。该街道融合各类小规模的执法岗亭和公共服务站点，全新包装推出5个“行星式”驿站，以及数个分布周边并提供补充的“卫星式”驿站，打通基层治理“最后一米”。

“融合驿站既是单一一站点的迭代升级，也是执法与服务的有机融合，更是体现现代化城市治理的综合民生窗口，进一步放大了改革效能。”西湖区综合行政执法局相关负责人说。

主城区的街道居住密集，治理需求多元，矛盾问题易发，如何最大限度把各类风险和矛盾问题防范在源头、化解在基层、消灭在萌芽？文新街道以“清单式执法服务进社区”交出高分答卷。

该街道梳理执法事务清单，编制涵盖“城市管理+市场监管+治安管理+应急管理+矛盾纠纷”5大类100小类的《基层事务清单》，并配套说明书及解决方案，确保履责“有单可依”。同时，通过党建串联社区党组织、小区网格、物业公司等多元主体，全力保障清单式执法服务落地，实现“清单减负”与“按单赋能”的倍增效应。

灵活机动、高效便捷，是西湖区深化“大综合一体化”行政执法改革的一大特性。

作为城郊接合区域，留下街道根据辖区山林多、寺庙多、农居多、高校多的实际情况，以街道创新建设的综合执法物理融合区间为硬件驱动，开创“一车五人（综合执法+市场监管+公安+交警+机动力量）”最强作战单元模式，通过积木式的模块化编组紧密协同，实现综合执法力量即组即用、随时能用，推动高频检查事项力量互补，有效落实出租屋等薄弱环节的“监管一件事”，有效减少“僵尸车”、无证设摊等老大难问题现象，让执法服务效能大提升，做到小切口促大变革。

双浦镇具有辖区面积大、乡村范围广、管理要素多、执法人员少的特点，为使“一支队伍管执法”落地见效，该镇以联片驻村机制为基础，结合业态分布，设置8个片区执法管理站，将110联动、森林防火等8支队伍纳入管理站统一指挥，做强“全能型管理站”，构建“5分钟执法服务圈”，实现各类执法力量快速集结和高效调度。

“创新驱动，数字赋能”。纵观西湖区深化“大综合一体化”行政执法改革之路，数智化因子贯穿始终。

“手机上点一点‘你好·创业者’二维码，即可预约‘开业合规体检’，街道综合执法队很快就上门了，体检内容包含市场监管、应急消防等32项服务，让我的经营更加规范。”在翠苑街道开店的小王说，政务程序便捷程度着实让他惊喜。

遇到门口违章停车、物品占道等情况，可通过“报事件”模块上报；如何办理营业执照、履行垃圾分类义务等4大类32项常见问题，可在“想了解”模块获取，基于“你好·创业者”双向预约数智应用，商户享受到更加普惠、精准的增值化法治服务。

在留下街道，企业可通过“点单式预约指导服务”小程序围绕监管事项一键预约，定制上门服务。街道指挥中心将联动市场监管、劳动监察等部门上门指导，内容涉及社保、消防等众多领域，实现企业和政府双向良性互动，让企业在合规道路上健康成长。

西子湖畔，各经济板块各具其美、美美与共，缔造着流光溢彩的经济繁荣，其背后，西湖区深化“大综合一体化”行政执法改革的脚步稳健有力，政府和企业双向奔赴的故事正接续演绎。



“厚仁善小队”助力夜经济

(图片由杭州市西湖区综合行政执法局提供)

# 金融知识润民心 守护权益防风险

沈超 章任艳

近日，浙江金融监管局联合人民银行浙江省分行、浙江证监局共同启动浙江2024年“金融教育宣传月”活动。今年的“金融教育宣传月”活动以“金融为民谱新篇，守护权益防风险”为主题，旨在汇聚金融全行业力量，广泛普及金融知识，完善金融惠民利民举措，推动行业诚信体系建设，提升金融消费者、投资者风险识别和防范能力。

金华金融监管分局认真贯彻落实活动要求，结合辖内实际，指导督促辖内银行保险机构以此次活动为契机，牢固树立为民理念，努力传递金融温度，积极主动推进金融消费者权益保护教育宣传，健全金融消费者权益保护长效机制，解决人民群众在金融活动中遇到的急难愁盼问题，厚植为民情怀、展现金融担当。



稠州银行金华兰溪支行工作人员向辖区内个体商贩介绍残损币兑换方案 郭小林 摄

### 展现金融为民新风尚

近日，为进一步加大校园防范电信网络诈骗宣传力度，提高教师学生反诈防骗意识和能力，中国银行金华市分行开启进校园反诈宣传活动，展现金融为民新风尚。

中国银行婺城支行联合金华金东公安分局傅村派出所，走进稼石中等职业学校，开展“警银携手、天下无诈”反诈宣传活动。在现场，民警和银行业务骨干以案例演示结合互动问答的方式，向师生们普



平安校园宣传活动现场



中行金华市分行供图

建行金华分行工作人员耐心解答老年人遇到的问题 黄淑芝 摄

及了电信网络诈骗的常见类型、诈骗手段及防范技巧，并再三告诫他们在日常工作和学习过程中，牢记110和96110两个反电信诈骗电话，坚定维护自己的切身利益。活动还特别设置了模拟诈骗场景体验区，让学生们明白出租、出借、出售银行卡的危害性，并向师生和家长们发放了1500多份《防范电信网络诈骗手册》。

中国银行金华经济开发区支行走进金华职业技术大学，开展“平安校园 无诈未来”反诈宣传活动。银行业务骨干在现场拉起宣传横幅，发放宣传折页，面对面向家长、师生宣传反诈案例、反诈类型等知识。中国银行婺城支行走进金华市树人中学、女子中等职业技术学校，以《黑神话：悟空》新型诈骗为案例，通过生动的现场讲解和互动，向师生们进行反诈宣教，利用热门游戏的影响力，提高学生和家长的防范意识，营造和谐、安全的校园环境。中国银行永康支行、东阳支行、浦江支行、兰溪支行等也先后走进校园，向师生家长揭示各种类型的电信诈骗手段，如网络刷单诈骗、理财投资类诈骗、冒充家人朋友诈骗等，并深入浅出地分析这类诈骗手段的特点和防范技巧，让师生们对电信诈骗有了更清晰的认识。

### “五进入”传递金融知识

提升宣传活动的精准性、多样性，将有助于全方位提升社会公众的金融素

养。近期，建行金华分行组织开展以“金融为民谱新篇 守护权益防风险”为主题的金融知识集中教育宣传活动。

突出金融机构专业服务技能、融合移动金融理念，建行金华分行各营业网点确定重点产品，精准开展服务。该行工作人员走进农村，借助“裕农通”服务点，与“裕农通”业主一起向村民普及金融知识，用通俗易懂的案例帮助农村老人学习金融消保知识；走进浙江横店影视职业学院，通过建立“校园e银行”，与学校搭建良好的联动机制，带领“校园e银行”成员及校园志愿者，向学生及家长发放宣传折页，宣讲反诈、征信等金融知识，加强对未成年人的关心关爱，帮助其树立正确的金钱观、消费观；走进企业，为企业员工宣讲电话诈骗、网络游戏赌博等案例，提醒其注意保护个人金融信息，提高识别和防范非法金融活动的的能力；走进社区，建行金华东阳支行邀请东阳市花园外国语学校130多名小朋友，参加由该行举办的“劳动者港湾·幼儿财商研学”活动，通过有奖问答与智慧银行现场观摩等，引导小朋友树立正确的财富观念；走进商圈，联合公安部门开展“警银联动”反诈宣传，通过横幅、宣传折页、趣味互动等方式，重点讲解如何防范电信诈骗、洗钱、非法传销等知识，帮助市民提高风险识别和防范能力。

聚焦“一老一少一新”及特殊群体，民

生银行金华分行在各网点开展形式多样、内容新颖的消保宣教活动，重点围绕防范电信诈骗和非法集资的常识、理性投资知识、金融惠民利民措施等开展宣传，进一步提升金融消费者和投资者风险识别和防范能力。

### 银行便民服务零距离

为了维护良好的人民币流通环境，浙江稠州商业银行全方位开展“不宜流通人民币”宣传活动，强化现金服务网格化管理，向社会公众全面宣传“不宜流通人民币”的相关概念和常用知识，对存疑货币提供鉴别与回收服务，让公众手中的纸币“流动”起来。

“我们每天卖菜都是起早贪黑的，家里的残破币都攒了好几百元了，也不知道银行能不能兑换。幸好你们今天来了，让我省了不少事！”前不久，在兰溪大阜村农贸市场卖蔬菜的刘大伯高兴地说道。现场，浙江稠州商业银行兰溪支行组织宣传小分队，通过现场讲解、分发宣传折页等方式，重点围绕“不宜流通人民币”纸币行业标准和残损币兑换方法等内容开展宣传。工作人员面向老年人、个体小商贩等加大宣传力度，告知有残损人民币可以及时到银行网点兑换，提升群众对“不宜流通人民币”的鉴别能力。

“不少中老年人依旧保持着现金支

付的习惯，我们通过更周全、更贴心、更直接的服务，提升老人支付便利性。”浙江稠州商业银行金华分行相关负责人介绍，宣传月期间，该行江北支行、武义支行、金东支行、横店支行等外拓宣传小组积极走进周边社区，开展“不宜流通人民币”宣传，用当面沟通、现场讲解等浅显易懂的方式，将相关人民币知识传递给大家，使宣传活动做到接地气、显成效，让社区居民能听得懂、记得住、用得上。

为了让宣传活动更接地气，招商银行金华分行营业部走进金华市科技馆，举办了一场以科技金融为主题的分享活动。活动聚焦科技金融、数字金融等领域，为年轻人和孩子们打开了金融世界的大门，助力培养下一代的金融素养和风险防范意识。永康支行走进永康市江南街道湖西村，以婺剧为媒，巧妙融合金融智慧与地方传统艺术，为村民献上了一场独具匠心的金融知识盛宴。在婺剧的悠扬旋律中，村民们既领略了文化的韵味，又潜移默化地汲取了丰富的金融知识。教师节当天，义乌支行走进义乌市枫叶国际学校，为全体教师献上了一场金融教育专题讲座。讲座中，培训讲师用流利的中英双语将金融知识娓娓道来，赢得了在场教师的阵阵掌声。

同时，招商银行金华分行各营业网点均设立了公众教育咨询台和宣传展架，向广大消费者普及金融知识，并利用多媒体设备循环播放宣传内容，增强宣传效果。通过现场有奖问答、线上分享金融知识宣传长图等形式，活动吸引了大量消费者参与，营造了浓厚的宣传氛围。



金融讲座现场 招商银行金华分行供图

进一步全面深化改革 推进中国式现代化省域先行