

放管服三方面发力 打造国际一流营商环境

好的营商环境就是生产力。作为传统中心城区，越秀区始终坚持以营商环境建设为突破口，努力打造让市场主体发展顺心、市民群众生活舒心的国际一流营商环境，加快建设广州“老城市新活力创新发展示范区”，公共服务总体满意度连续6年居全省各区（县）第一，27项改革举措于全市复制推广，获评大湾区营商环境改革创新优秀案例。

以“放”促活力， 行政审批更高效便捷

深化商事登记“一体化”改革，推行开办企业“5G智慧导办”，拓宽银行预设账户免费开户试点，推广标准化智能审批，实现“照、章、税、保、金、银”半天办结，一键领取电子营业执照、电子印章、电子发票，构建“四个一”涉税事项宣辅体系，2021年新增商事主体近4万户。

提升获得用水、电、气便利化程度，推进“水电气”一件事联办，供电可靠性提高至99.9999%，中压客户年均停电时间不超过5分钟，低压接电时间减至7天。实行不动产登记“一窗受理”，推进“全城通办”“跨城通办”“跨省通办”“跨境抵押”“不动产登记+N”服务，探索在银行服务网点直接办理不动产抵押、注销登记，提升涉企服务质效。

以“管”促公平 市场监管更加公开透明

建立公平审慎的市场监管机制，率先全市上线“云勘察”服务，依据现场审查要点制作规范拍摄清单，创新“企业照单拍摄+专人在线审批”监管模式，利用信息技术实现企业、部门“双减负”，行政许可监管耗时由5至8个工作日减至最快1个工作日。

完善中小投资者保护，建立重大行政执法决定法制审核制度，贯彻落实行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核以及执法自由裁量权制度。强化劳动力市场监管，推动劳动人事争议调解仲裁全程网办，创新案件分类处理模式，实现当天立案、快速调解、限期结案，全区劳动仲裁结案率同比增加超过40%。提升司法审判质效，推动智慧法院一体化建设，推动商事纠纷案件诉前专业化调解，建立市场化重整识别机制，深化繁简分流改革，实现简案快审、繁案精审。

以“服”促便利 政务服务更加简便智能

深化数字政府建设，聚焦企业和个人全生命周期高频事项，首批上线20个“一件事一次办”主题服务套餐，实现“一次受理、多部门办结”。推进政务服务“三减一优”，梳理区级“一件事一次办”目录清单，优化简化区级自设政务服务事项流程，围绕市场主体全生命周期，分从市场准入、投资建设、融资信贷、生产运营、退出市场等5大领域、18项指标切入，梳理存在问题21项，提出改革建议25项，争取申报材料在2020年基础上进一步压减20%。

推行“纳税人之家+云税厅”改革，依托“云窗口”“云坐席”等信息技术，试点提供“问、办、查、评、送”一体化服务。优化跨境贸易便利服务，扩大进出口企业“两步申报”比例，宣传引导企业“提前申报”，在9个业务领域、48个政务服务事项实现“全城通办”。畅通政企民沟通渠道，建立营商环境社会监督员、税收资政员、特色10号直通车制度，连续举办21场次专题活动，线下惠及企业300余家，线上观看超60万人次，助力成功引进重点招商项目481个。

让企业办事 像网购一样 快捷



营商环境，“优”无止境。良好的营商环境是提升城市核心竞争力的关键所在，更是衡量城市营商便利度、投资吸引力的重要指标，事关一个城市的持续发展。

3月30日，南海区7镇（街）分别成立“益晒你”企业服务中心，集聚全区涉企资源，打通企业生存发展的痛点、难点、堵点，为企业提供更便捷、贴心、个性化、一站式、全流程的“家门口”的政务服务。

放眼省内，各地在营造一流营商环境方面不断探索，其中广州越秀区提出，从放管服三方面发力，打造国际一流营商环境；深圳宝安区提出要当好服务企业“店小二”，让企业办事像网购一样方便。

有求必应无事不扰 当好服务企业“店小二”

去年“双十二”期间，速加平台市场运营总监蒋湘岳体验了一把特殊的“网购”。

通过“宝安亲清政企服务直达平台”，他办理了“2021年宝安区工业互联网服务商成长奖励项目申报”业务，“从勾选填报、在线咨询到收到审核通过通知，一气呵成，好像网购一样方便。”蒋湘

岳点赞说。

到政府办事能像网购一样方便？这是很多人的期盼，也是宝安正在开展的优化营商环境新探索。宝安正通过打造国际一流的政府服务环境，让企业办事像网购一样快捷，让惠企政策像快递一样精准直达，让“宝安服务”成为宝安最靓丽名片。

服务创优 千企千面 精准画像

点开亲清政企服务直达平台手机端，清爽简洁的页面上，“诉求直达、政策直达、空间撮合、融资撮合”4个板块清晰明了。企业办理相关业务时，只需点击进入相关板块即可。

去年3月，在深圳市首个区级一站式企业服务互动平台——“宝i企”小程序基础上，宝安开始着手打造一个全新的“宝安服务”平台——亲清政企服务直达平台，以“诉求直达、政策直达、资源直达”为核心导向，将所有惠企政

策、所有政府资源全部数字化、全部上平台，自动精准匹配企业、自动精准推送企业。

为了能够个性化推送政策红利，变“企业找政策”为“政策找企业”，工作人员通过大数据收集，梳理近5000家重点企业的基础信息、经营情况、产品信息等615项企业数据，并围绕企业历史诉求、申报记录等，实行分类标签管理，形成千企千面“企业画像”，以推动惠企政策应享尽享、快速兑现。

阳光高效 让企业办事像网购一样快捷

“整个过程不仅快，关键不用求人、不用找中介，一切阳光透明。”宝安区新安街道一家科技公司在使用“宝安亲清政企服务直达平台”后，为服务平台叫好。通过平台的“空间撮合”，该公司仅用10余天时间，成功租下西乡街道前湾硬科技产业园400平方米办公场所。

阳光高效，来自于前期对企业需求的充分调研。宝安区企业服务中心负责人介绍，平台在开发时，已对产业空间、政策扶持、政务服务、公共服务、公共住房申请等七大类47项诉求进行了标准化处理。企业诉求通过平台直达企业服

务专员，企业可以直接与专员一对一沟通，同时直达相关职能部门，部门人员第一时间进行研究并予以解答，挂点服务区域领导第一时间掌握诉求进展情况。

不仅如此，平台以标准统一的数字化表单，图文并茂展示企业填报内容和运行流程，能够让企业“一看就懂、一用就会”，让企业办事“像网购一样方便快捷，让惠企政策像快递一样精准直达”。

“所有企业诉求全部一网申办，第一时间办理，限时办结，不用找关系、不用求人，时限可预测，结果可预期。”宝安区企业服务中心负责人说。

甘当“店小二” 打造宝安企业服务新名片

“宝安亲清政企服务直达平台”是宝安区不断优化营商环境的一个缩影。分析认为，所谓“亲清”，不仅营商环境要“清”，还强调服务要“亲和”。

在宝安一个“专精特新”小巨人企业交流群内，“叮叮叮”提示音总是时不时响起，来自宝安区工业和信息化局相关部门的负责人，与区内“专精特新”小巨人企业代表，在这里分享各种最新资讯和交流探讨。

据介绍，为了给企业提供有温度、有交互的“一对一”贴心服务，宝安区推出了企业服务专员制度，即成立“11个职能部门+10个街道+234名服务专员”的专项

服务小组，在全区建立“1+10+N”区、街道、园区三级企业服务专员队伍，每家企业配备“2名专属服务专员+1个工作平台”，全力当好服务企业的“店小二”。

线上“店小二”服务也同步进行。“宝安亲清政企服务直达平台”开辟了“找专员”服务专区，明确每一个诉求事项的提出信息、工单信息、处理部门等内容，形成诉求提出、受理、处置、反馈与评价的服务闭环。

在宝安，坚持“服务企业是天职”的理念，切实当好服务企业的“店小二”，让“有求必应、无事不扰”成为宝安服务企业的标识。

透
视

全面优化 数字营商环境

传统意义上优化营商环境的方式，主要是“走出去”招商引资、制定土地和税收优惠政策、“五通一平”、引导转变社会观念等。但在当今时代，数字化方式正有效打破时空阻隔。因此，需要利用信息技术发展的最新成果促进政务信息、商务信息、社会信息的便捷传输、透明运行和高效沟通，推动市场主体全生命周期服务形成闭环，全面提升市场一体化水平，有效降低制度性交易成本，真正筑牢高标准市场体系的微观基础。

与传统的营商环境相比，数字营商环境可以使办事审批过程更加公开透明，可以提升政务服务绩效评估考核的标准化程度和可持续性，有利于建立政务服务和营商环境评价的全社会多元参与机制。

各地也涌现出一批数字营商环境建设的典型做法，为在全国推广提供了经验。例如，上海市聚焦惠企政策、普惠金融、专项资金、用工就业、服务贸易等领域，整合优化应用场景，推出更多的点单式申请、非接触办理。北京市实现不动产登记、房屋交易及税收征管领域“一网通办”服务。深圳市上线企业“秒批”系统，将企业设立审批时限由一天大幅压缩至几十秒内，有力推动着我国营商环境迈向数字新高度。

针对我国现实情况，从中小企业数字化转型视角，全面优化数字营商环境需重点围绕以下方面展开。

第一，加快数字基础设施建设。要部署先进信息基础设施，尤其要加快推进5G网络的规模化应用，以市场化方式推进网络提速降费，提高网络基础设施的可达性和可用性。其次，着重降低中小企业用网成本，统筹工业互联网、数据中心、云计算、智能计算平台等设施建设，支持中小企业“上云用数赋智”。此外，推进物流业的数字化升级。电子商务、网络外卖、即时配送等数字经济业态，都离不开现代物流业的支撑。应加快物流枢纽网络建设，完善城乡配送网络体系，进一步降低物流成本。

第二，提高市场准入便利性。进一步简化审批手续，提升行政审批服务效能，通过“一照多址”“一业一证”“证照联办”等改革举措，破解“准入不准营”难题。在这个过程中，政府相关部门应加大公共数据开放共享力度，可通过提供数据服务的方式，为平台核验各类入驻主体提供支持。

第三，建立公平竞争的市场秩序。加强数字税理研究和实践探索，推动线上线下公平竞争。重视数字知识产权保护，加强恶意软件监管，加大网络侵权打击力度。加强网络安全与用户权益保护。同时，数字经济创新活跃，需要提升法规和标准的适应性。建议加强动态监测评估，及时修订法律法规和标准要求，增强法规和标准的适应性，为产业发展提供指引。