

# 陕西省优化营商环境创新示范区 典型案例汇编

陕西省发展和改革委员会

二〇二三年五月



# 序 言

为贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府优化营商环境决策部署，扎实开展营商环境突破年活动，充分发挥示范引领带动作用，根据《陕西省营商环境创新示范区创建活动工作方案》有关要求，经县区申报、市级推荐、评审公示，确定西安市莲湖区、雁塔区、高新区、西咸新区，宝鸡市渭滨区，咸阳市高新区，铜川市王益区，渭南市富平县，延安市宝塔区，榆林市榆阳区、府谷县，汉中市汉台区、城固县，安康市高新区，商洛市商州区、洛南县共 16 个县区为全省营商环境创新示范区。

为促进各市县区相互学习借鉴，共同提升，推动突破年活动走深走实，有力有效服务高质量发展，省营商办对创新示范区总结提炼具有本地特色的 32 个典型经验做法进行梳理总结，现形成《陕西省营商环境创新示范区典型案例汇编》，供大家参考借鉴。



# 目 录

1. 西安市莲湖区创新“无感服务”模式推动“互联网+政务服务”提质增效 ..... (1)
2. 西安市莲湖区推出“审批服务地图”2.0版为企业办事提供“精准化”服务引导 ..... (4)
3. 西安市雁塔区推出八个“1+1”组合拳打造企业全生命周期服务链 ..... (6)
4. 西安市雁塔区推行多元解纷“三步走”模式着力提升法治化营商环境建设水平 ..... (9)
5. 西安市高新区推行“验登合一”改革助力产业项目加速落地 ..... (12)
6. 西安市高新区五措并举打造科创企业全生命周期培育链条 ..... (14)
7. 西咸新区深化打造工程建设项目审批全生命周期服务品牌 ..... (16)
8. 西咸新区创新打造“3+1+1”政策兑现新模式惠企政策“免申即享”助力企业降本减负 ..... (18)
9. 宝鸡市渭滨区擦亮“‘渭’您服务”政务品牌赋能区域经济高质量发展 ..... (20)
10. 宝鸡市渭滨区推行“123”工作法全力打通基层政务公开“最后一公里” ..... (23)

11. 咸阳市高新区跨区通办“三步走”政务服务走上“快车道”  
..... (26)
12. 咸阳市高新区开启工业用地供应多元化模式助推营商环境再提升  
..... (29)
13. 铜川市王益区搭建政企交流直通车举办政企恳谈“早餐会”  
..... (32)
14. 铜川市王益区深化政银企业合作助推高质量发展 ..... (34)
15. 渭南市富平县以集成提效能以创新优服务全面提升准入准营便利化水平  
..... (36)
16. 渭南市富平县加强落实行政执法“三项制度”助力营造法治化营商环境  
..... (39)
17. 延安市宝塔区建立“十不准、十必须”工作机制推动营商环境持续优化提升  
..... (42)
18. 延安市宝塔区聚焦“帮联培”精准纾困营造高质量发展环境  
..... (46)
19. 榆林市榆阳区事情“榆悦办”政务服务更精准、优质、高效  
..... (50)
20. 榆林市榆阳区以“政担”合作模式破解市场主体融资难题  
..... (53)
21. 榆林市府谷县创建“府周(州)办”政务服务品牌打造最优质营商环境  
..... (56)
22. 榆林市府谷县聚焦营商环境突破年重点项目“六聚六办”服务为企纾困  
..... (60)

23. 汉中市汉台区跨域通办优服务企业群众少跑路 ..... (63)
24. 汉中市汉台区“税务+司法”联动协作优化营商聚合力  
..... (68)
25. 汉中市城固县让“事不过夜、说办就办、办就办好”成为工  
作新常态 ..... (71)
26. 汉中市城固县打造“‘城’心办”服务品牌——优化要素环  
境提升项目服务保障水平 ..... (74)
27. 安康市高新区创新构建“三全”服务体系 ..... (77)
28. 安康市高新区“六商”引领“营商环境最安康” ..... (80)
29. 商洛市商州区深化审批服务便民化着力推动省内跨市通办  
..... (83)
30. 商洛市商州区创新“业务+”模式开展“业务大讲堂”提升  
窗口服务水平 ..... (85)
31. 商洛市洛南县纵深推进“一件事一次办”全力优化提升营商  
环境 ..... (88)
32. 商洛市洛南县创新推行“一业一证”改革着力助力企业“准  
营提速” ..... (91)





## 西安市莲湖区创新“无感服务”模式 推动“互联网+政务服务”提质增效

西安市莲湖区聚焦提升“互联网+政务服务”效能，立足企业群众视角，开发应用“无感服务”办事引导系统，通过模式创新、流程再造、智慧赋能，为企业群众提供“需求即时感知、靶向推送、智能预判、跟进处置”的政务服务新模式，进一步提升企业群众办事体验感和便利度。

开发“无感系统”，服务引导“标准化”。按照“一次绑定、一次扫码、一次办结”思路，开发“无感服务”办事引导系统。企业群众到政务服务大厅办事，只需一次绑定微信公众号，即可享受抽号、叫号、受理、审批、办结全流程智能提醒、自动指引、办理结果自动反馈等服务，有效解决了企业群众办事多头咨询、来回跑路等问题。截至2023年4月，“无感服务”办事引导系统已累计向办事企业群众推送14万余次提醒信息，区市民中心政务服务热线接到咨询来电同比减少90%以上，政务服务大厅服务台接受企业群众咨询同比减少70%以上。

建立管理闭环，服务链条“智能化”。“无感服务”办事引导系统在群众办事抽号后，推送“抽号通知”和“材料核对通知”，当排队人数剩余1人时，推送“预叫号通知”；窗口审查材料后，推送电子化受理单，标明审查意见、需补充的材料等内容。对涉

及踏勘的审批事项，系统自动发出“踏勘邀请”，对未通过踏勘的，即时推送整改事项清单；事项办结后，推送电子证照等相关信息至办事移动端。进一步延伸“事后”服务链条，探索将证照延续、年检纳入服务范畴，增加证照到期等“智能提醒”服务，形成“无感服务”全流程闭环管理模式。据测算，“无感服务”模式推出后，企业办事时间平均压缩20%以上，群众个人事项办理时间有效节省近30%。

**整合数据资源，服务功能“多元化”。**依托“无感服务”办事引导系统整合政务服务大厅抽叫号系统、远程踏勘系统、莲湖区“办事小帮手”公众号，动态链接线下抽号机、服务窗口、线上政务服务网、审批平台，共享对接省级政务事项库、市级电子证照库及相关部门基础政务数据资源，对接“医疗机构执业许可、食品经营许可、药品经营许可、危险化学品经营许可”4类证照，运用大数据分析和人工智能手段，实现对当前办事环节智能提醒、对下一环节智能预判、精准引导，大幅提升办事效率。截至2023年4月，“无感服务”办事引导系统已整合对接5个办事系统，整合证照信息4000余条。

**办件智能分析，解决问题“精准化”。**“无感服务”系统附带办件数据分析功能，审批部门可实时查看事项办理时长、办理进度、超期情况，精准掌握各服务窗口和各审批环节工作效率，对办件超时、流程堵塞、服务不规范等问题，利用效能监察、考核评价、督查通报、业务培训等手段，倒逼提升行政审批服务效

能。2023 年以来，累计组织“无感服务”业务培训 10 次，规范服务标准 125 项，督导解决各类问题 36 个。

## 西安市莲湖区推出“审批服务地图”2.0版 为企业办事提供“精准化”服务引导

西安市莲湖区以提升服务企业投资精准度为目标，迭代升级“审批服务地图”2.0版，以详实电子数据库支撑，实现五大服务功能，为市场主体提供内容更加细致、信息更加准确、功能更加全面的“线上+线下”政务服务指南，进一步方便市场主体办事，持续优化营商环境。

**企业选址“一键直达”。**对辖区在册的各类机构（即餐饮店、药店、医院、门诊、学校）的数量、规模、地址等进行大数据统计，以不同颜色直观标注，企业点击颜色标识即可快速获取区域相关类型主体数量、地理位置、商业综合体、餐饮聚集区等热点信息，为投资创业者提供了精准选址参考。

**办事引导“一图读懂”。**在审批服务地图中设置“审批指南”，对政务服务事项线上线下办理渠道进行详细说明，方便投资创业者在确定意向后，通过指南中提供的流程办理相应审批手续，实现决策参考、审批要素、办事引导“一图看懂”。

**注意事项“一目了然”。**在审批服务地图中设置“审批注意事项”，对高频办理事项（如餐饮店办理要点）或容易忽视的内容（如学校、幼儿园周边200米以内不得设置娱乐场所、网吧）等进行提示说明，有效避免在租房、装修等前期投资后无法通过

审批的情况。

**踏勘环节“一库免除”。**依托地图建立完善踏勘信息数据库，企业群众在申请行政许可前，可在图中查询已进行前期已备案的商业综合体或已审批的店铺信息，支持在不改变原店铺业态及建筑主体结构的情况下，申请免除现场踏勘，审核合格后当场发放相关许可证，大幅加快审批效率。

**线上线下“一次查询”。**审批服务地图 2.0 版从用户体验出发，通过“线上+线下”的方式，在政务服务大厅、陕西政务服务网莲湖平台、微信公众号同步上线，政府部门实时更新数据库，持续完善地图相关内容，企业只需登录线上平台即可详细了解审批信息，有效解决了 1.0 版地图仅支持线下、覆盖面不广、知晓率不高的问题。将“被动服务”变为“主动服务”，为企业精准投资提供重要参考，进一步提升服务效能。

## 西安市雁塔区推出八个“1+1”组合拳 打造企业全生命周期服务链

西安市雁塔区聚焦打造企业全生命周期服务体系，通过八个“1+1”举措提高审批效能、优化政务服务、简化办事流程，打通了企业准入准营、经营发展和退出市场全生命周期环节的堵点难点问题，有力激发市场主体活力，持续优化营商环境。

“一网通办+专区联办”，企业开办实现服务升级。线上依托“一网通办”平台，根据企业需求将登记信息同步推送至税务、银行、人社等部门，实现企业外网申报、审批线上流转、结果在线可查。线下设置企业开办专区，将企业登记、公章刻制、银行开户等七个事项集中办理，形成“企业开办一件事”，大幅提升登记效率。截至2023年4月，雁塔区市场主体总量达到24.8万户，位列全省区县第一。

“一业一证+证照联办”，集成改革提升审批质效。将药店、便利店、娱乐场所等16个行业纳入改革范围，推广应用“行业综合许可证”，积极推行证照联办，持续减材料、减环节、减时限、减跑动，实现“一单告知、一表申请、一窗办理、一次勘验、一证准营”。同时，创新搭建“创业MALL”云端办事平台，陆续推出200项“主题式”服务套餐，通过优化流程和限时办结，证照联办时间压缩率达60%，材料精简率达70%。



“证照分离+审管联动”，照后减证激发市场活力。将 55 个区级涉企经营许可事项纳入“证照分离”改革范围，直接取消审批 5 项、审批改为备案 3 项、实行告知承诺 14 项、优化审批服务 33 项，有效破除“准入不准营”等难题。通过推送审批信息、抄告监管信息、联席会商、联合勘验、评估考核、责任追究等 6 项制度，构建审管分离、有效衔接、联动发力的审管联动新格局。

“同城通办+异地能办”，跨域通办方便异地办事。聚焦异地办理企业注册登记多地跑、折返跑的难点、堵点问题，依托市同城通办系统，通过权限延伸、异地办理、一次办结的方式，实现企业登记业务全市通办。不断扩大区域合作范围，与成都武侯、重庆渝北、河北雄安、山东惠民、宝鸡金台、渭南渭滨、铜川耀州等地达成“跨区域通办”战略合作协议，将“跨区域通办”朋友圈扩大到 6 省 16 市 26 个区县，有效提升办事便利度。

“四免服务+帮办代办”，惠企举措节约经营成本。推出“刻制印章、税务设备、邮寄、复印”等四项免费服务，设置“网上自助申办区”“企业开办自助服务区”，建立帮办代办队伍。对在大厅外咨询、申报业务的企业，全程提供电话、微信、QQ 服务群等远程帮办服务，实现企业开办全流程“零距离、零见面、零付费、零差评”，每年为企业节约成本超过 1000 万元。

“金融平台+首贷中心”，政务快贷破解融资难题。建设集“信用金融服务、政策精准匹配、科技成果转化”等功能于一体

的“秦创原·雁塔·企业服务攻坚中心”，解决中小企业融资难、成本贵等问题。通过“信用金融平台”和“首贷服务中心”功能互补、效应叠加，实现贷款“零抵押、零材料、零见面、零跑腿”。截至目前，12家金融机构和2家担保公司入驻平台，注册企业2700余家，贷款成交额达13.79亿元。

“审前指导+全程帮办”，跟踪服务助力企业发展。健全完善政务服务党建联盟6个工作部，深入重点项目、商业街区开展便民服务。设置“稳住经济大盘”专窗和重点项目代办团队，为企业群众提供政策咨询和代办服务。常态开展“营商环境大讲堂”活动，举办线上政策宣讲、金融沙龙、入企（园区）宣传、银企对接等活动，累计为企业节省资金成本120余万元。

“全程网办+一站服务”，简易注销畅通退出渠道。线上打通企业登记注销、税务、人社、商务（投资）、海关等业务系统，实现“一次登录、一网通办”；线下推出“企业注销登记、简易注销、银行账户撤销预约服务、免费邮寄”一站式服务。截至目前，累计为企业免费邮递证照资料8600余份，简易注销企业2300余户，营业执照网上遗失公告1500余户，累计为企业减免费用500余万元。



## 西安市雁塔区推行多元解纷“三步走”模式 着力提升法治化营商环境建设水平

西安市雁塔区坚持“法治是最好的营商环境”理念，统筹推进多元解纷和诉讼服务体系建设，积极推行诉源治理、平台建设、繁简分流“三步走”矛盾化解模式，有效提升矛盾纠纷化解实效，打造一流法治化营商环境。

坚持诉源治理，前端化解矛盾纠纷。聚焦从矛盾源头减少诉讼增量，为矛盾纠纷多元化解提供法律保障。一是建立特色调解机制。设置“陕西省总商会民商事调解工作室”“互联网金融纠纷调解工作室”“一带一路国际商事调解中心雁塔调解室”等多个特色调解工作室，吸纳调解组织16个、调解员115名。组建以员额法官为核心的调解团队，实行调解员先行调解、法官助理同步跟进、员额法官指导把关的诉调对接模式，建立“网上立案+线上调解+司法确认+电子送达”一条龙解纷机制。二是拓展多元化解网络。建立全省首个家事纠纷共享法庭和物业协会共享法庭，法院与文旅部门携手成立“共享法庭”文旅服务站，打造群众参与诉讼的“便捷驿站”。打造“法企直通车”品牌，为企业提供“点单式”司法服务，建立前瞻性风险研判机制。三是完善知识产权纠纷多元化解工作机制。成立全省首个区级知识产权纠纷人民调解委员会，签署全省首个区级《知识产权全链条保护

合作框架协议》，实现多项知识产权案件的一次性审结。深入推进知识产权民事、刑事、行政案件“三审合一”审判，“李某与付某、武某某侵害商标权纠纷案件”入选西安法院知识产权保护十大典型案例。

推动平台建设，提档升级诉讼服务。一是提供线上线下立体化诉讼服务。建成由立案大厅、信访接待中心、诉前调解中心组成的现代化诉讼服务中心，按照“集约高效、便民利企、多元解纷”原则，为企业群众提供方便快捷的诉讼服务。提供现场立案、预约立案、网上立案、跨域跨境立案、邮寄立案、自助立案6种途径，依托“雁小立”微信服务、人民法院在线服务平台实现“指尖诉讼”。对提交材料不符合要求的，发放一次性补正通知书，让当事人“最多跑一次”。二是开通中小微企业绿色通道。出台《关于发挥司法职能助力中小微企业健康发展的实施意见》，设置中小微企业立案绿色通道和自助服务区，为企业群众提供文书模板，配置智能云柜等设备，委派律师提供免费法律咨询，让群众享受便捷化诉讼服务。汇编常见法律风险提示手册，为中小微企业纾困解难。三是建立“办不成事”反映窗口。在全市法院率先设立“办不成事”反映窗口，通过“首问负责制”和“一事一表”跟踪督办，实现难事好办、急事快办，至今已办结多件事项，被《法治日报》等多家主流媒体报道。

深化繁简分流，科学运转速裁审判。一是严格案件分流程序。深化推进民事诉讼繁简分流改革，案件精准分流，全面提升

司法效能。采取“初选+细选”模式，在初选中剔除不适宜速裁的案件，在细选中做好卷宗材料、关联案件和被告下落“三查”工作（查阅卷宗材料、分析案件难易程度，查询关联案件、分析被告涉诉情况，查问被告下落、分析是否适宜速裁），保障速裁案件应收尽收。二是做优案件审理流程。完善庭前准备，保证每起案件庭审前做到争议焦点明确、法律依据明确、裁判思路明确。建立示范诉讼模式，选取典型案件精细化审判，妥善化解涉众案件。开通小额诉讼程序案件“绿色通道”，积极适用简易程序、独任制普通程序审理案件，缩短案件审理期限。推行集约化送达，针对金融类集团案件送达难问题，成立集约送达组，运用“人民法院统一送达平台”，与金融机构共享数据，实现精准送达。三是搭建“金融类案批量智审系统”。运用人工智能、大数据、区块链和互联网技术，通过全程线上办理，实现快速、批量、智能解决涉金融纠纷。平台上线以来，已有134家企业通过平台提交案件，平均审结周期缩短76%。

## 西安市高新区推行“验登合一”改革 助力产业项目加速落地

西安高新区以推进相对集中行政许可权改革为牵引，围绕解决建设项目验收和不动产登记多头跑、流程多、耗时长等堵点难点问题，率先开展社会投资类产业项目“验登合一”改革，实现同步办理竣工规划条件核实和不动产登记，大幅提升企业办事效率，助推建设项目加速落地。

**优化流程“并联”审批。**出台《建设工程竣工规划条件核实和不动产登记合一工作方案》，优化竣工规划条件核实、竣工验收和不动产登记流程，通过容缺受理、承诺备案、并联审批、数据共享等方式，将消防、人防、建筑节能等多项“单独验收”环节整合为“一次承诺”，申报材料从32项减少到23项、审批环节从2个减少到1个，支持建设项目在竣工验收通过后可同步完成不动产登记，实现“验收即发证”。

**拓宽服务“一站”办结。**在政务服务大厅设立建设项目审批专区，推行“一站式”集成服务，从“单科医生”转变为“全科管家”，将规划条件核实与不动产登记整合为“一窗受理、一次办结”，企业只需一次性递交一套材料，即可同步完成“规划验收”和“不动产登记”两个事项，形成验收登记全链条、全流程、全方位服务体系，实现办理时限由原来的30个工作日压缩

至平均 10 个工作日，登记效率平均提升 70%，提振了企业投资信心。

部门联动“协同”推进。建立由资源规划、房产测绘、行政审批等单位共同参与的协调联动小组，加强部门间协作配合，将“机械一对一”服务转变为“协同多对一”服务，企业只需提交一次资料，即可完成竣工验收和不动产登记，有效解决了建设项目验收和不动产登记多头跑、流程多、耗时长等堵点难点问题，实现“验登合一”审批模式高效运行，营造了创新创业良好发展环境。



## 西安市高新区五措并举 打造科创企业全生命周期培育链条

西安高新区始终坚持科技创新引领高质量发展理念，将创新主体梯度培育摆在突出位置，推进实施科技型企业“育小、登高、升规、晋位、上市”五大工程，打造“科技型中小企业—高新技术企业—上市企业”全生命周期培育链条。

**精准调研发掘“潜力股”。**实地走访调研孵化器、众创空间，对已有研发费用的企业进行摸底排查，对科技计划项目申报企业进行比对分析，对科技型中小企业进行筛选培育，对高新技术企业培育库中企业进行个性化指导，目前已成功培育出奕斯伟、铂力特、易点天下等一批高科技高成长企业；科技型中小企业从2018年1293家成长到2022年的4607家，占全市34%，占全省26%。

**分类辅导培育“顶梁柱”。**充分调动科技服务机构、双创孵化载体的积极性，面向初创型企业、发展中企业、大企业开展多层次、全方位、专业化辅导培训，对企业发展过程中存在的问题及困难进行精准指导，让企业更好立足当前发展阶段，补短板、强弱项，促进优势产业向高端、高质、高效方向发展。2022年，高新区新增国家高新技术企业2060家，同比增长36.1%；累计国家高新技术企业达5008家，全市占比51.6%；高新技术企业

认定数屡创新高，较 2018 年增长 202.9%。

政策扶持添加“催化剂”。出台《西安高新区高新技术企业培育三年行动方案》，持续加大培育力度，对于成功入选“西安高新区科技创新和企业服务信息平台”且在 2 年内认定为高新技术企业的企业，给予最高 30 万元一次性认定奖励。推动设立全国首家“硬科技支行”，建立符合科技贷款业务特点的工作机制，为科技型企业配备专属产品经理和企划团队，给予差异化政策和资源倾斜，满足硬科技企业要素资源需求。

建强平台汇聚“资源池”。搭建“秦创原·科创高新”政策服务平台，分别建立高新技术企业库、科技型中小企业库、高新技术企业培育库，开设企业端、政府端、银行端、融资机构端、高校端等多个用户端口，持续完善企业贷款、股权融资、需求采集、成果匹配、政策推送、数据分析等功能，加大资源统筹，促进供需对接，助力企业切实增强高质量发展的创新能力和内生动力。

梯次评价试行“积分制”。试点推行“企业创新积分制”，建立积分评价体系，从技术创新指标、成长经营指标和辅助指标三个维度，对种子期、创建期、成长期和成熟期四个企业发展阶段进行赋分评价，实行分类指导、分级管理。依据赋分情况将企业划分为 A、B、C、D 四个档次，根据不同档次给予企业精准政策支持，推进企业梯次培育，目前已推进超 3000 家企业进入平台试运行。

# 西咸新区深化打造工程建设项目审批 全生命周期服务品牌

西咸新区聚焦解决工程建设项目审批中的堵点难点问题，积极推进“拿地即开工、报装即接入、完工即投用、交房即交证”系列改革，为工程建设项目提供全链条全要素服务保障，持续打造生命周期服务“西咸品牌”。

推行社会投资项目“拿地即开工”。按照“开发一片、成熟一片”的思路，在城市开发集中建设区划定多个开发单元，实现分单元规划、分地块出让。在土地供应前，完成文勘、交评、能评等评估事项“七评合一”，并对文物、历史建筑保护对象等进行现状普查，形成评估结果和普查意见清单，在土地供应时一并交付用地单位。建设单位按照基坑、地下室、地上部分三个阶段分别申领《建筑工程施工许可证》。企业从拿地到开工时间压缩了1—3个月，目前已有28个建设项目实现了“拿地即开工”。

推行市政配套管线“报装即接入”。提前梳理市政管线走向、管径等各类现状数据，优化拟出让用地周边各类市政管线及市政道路规划方案。将水电气讯各类管网铺设至项目用地红线边界，由管委会与市政公用单位承担项目红线外的铺设工程及相关费用，打通市政管线“最后一公里”。通过“线上平台+线下专窗”，组织市政公用单位开展联合报装，对涉外线工程审查的项



目纳入市政报装“一件事一次办”改革，申请材料压缩 80%，审批时限压缩 60%。目前已有 8 个产业项目实现了“报装即接入”，平均为企业节约报装时间 20 个工作日。

推行产业载体项目“完工即投用”。对办理了一张工程规划许可证但涉及多个单位工程的建设项目，在符合单位工程项目质量安全要求、达到安全使用条件的前提下，已满足使用功能的单位工程可以采用单独竣工验收方式。建设单位根据实际需求可向行业主管部门申请先行对规划、消防或人防进行验收，项目主体凭借各相关部门出具的验收意见，在向行业主管部门做出相关承诺后可先行设备进场，其余未验收事项在投产运营前完成验收。验收时间平均压缩 60% 以上，申报资料精简 80% 以上，目前已有 25 个项目通过了联合验收。

推行新建商品房屋“交房即交证”。将不动产权属调查和房产测绘、土地、规划验收流程前置到联合验收之前，实行“统一标准、一次委托、成果共享”。建设项目完成后，根据项目建设单位申请，牵头部门按照“系统进件、统一受理、多验整合、系统出件”的办理方式，统一组织相关部门联合完成相关竣工专业验收及配套验收。通过各审批机关提前介入、协同联动、信息共享，实施竣工验收、房屋实测、权籍调查、税费缴纳等手续“并联审批、同步办理”。目前已有 17 个项目 978 位业主实现“一手领钥匙，一手拿房本”，为群众拿证节省一年左右时间。

## 西咸新区创新打造“3+1+1”政策兑现新模式 惠企政策“免申即享”助力企业降本减负

为有效解决政策兑现“申报期限短、兑现周期长、申报材料繁琐”等难点痛点问题，西咸新区创新打造“3+1+1”政策兑现新模式，推动惠企政策“进大厅、上平台”，提高企业享受政策的便捷程度，持续助力企业降本减负，集中精力谋发展。

精准分类惠企政策，形成政策兑现“三类标准”。将新区产业政策按照“免申即享”“即申即享”“综合评审”的方式进行分类，并同步形成了三类政策兑现方式，重点实现企业政策兑现过程“不用申报即可享受”和“简单申报快速享受”。通过线上智能匹配，支持符合“免申即享”条件的企业免于申报，直接享受政策，实现“人找政策”向“政策找人”的转变。

全面梳理产业政策，打造政策兑现“一张清单”。对新区研究施行的产业政策进行研究，梳理形成政策兑现“一张清单”，涉及金融、文化、工业、总部经济等13类141项惠企政策。在新区、新城两级政务服务大厅及政务服务平台进行标准化布设，及时向企业推送最新信息。建立政策清单动态调整机制，确保对外公示和实施兑现政策的连续性和及时性。

全程在线服务审批，实现政策兑现“一网通办”。依托一体化政务服务平台，搭建政策兑现线上服务专区，集中公布并推送

惠企政策文件、奖补事项办事指南、奖补结果公示，并提供在线咨询和办理，实现进驻政务大厅办理的惠企奖补政策网上可办、新区新城两级“一网通办”，使企业与政策匹配更智能，惠企政策推送更精准，让企业少跑腿、数据多跑路。

推行“3+1+1”政策兑现新模式，将政策资金兑现时限由此前的3—5个月压缩到20个工作日以内，有效解决了“申报期限短、兑现周期长、申报材料繁琐”等难点痛点问题，提升了政策兑现的便捷度、透明度、精准度。2022年以来，新区产业政策、稳增长以及应对疫情政策共兑现奖补资金3.678亿元，惠及企业5796家，助企纾困效果明显，有效激发了市场主体活力。

## 宝鸡市渭滨区擦亮“‘渭’您服务”政务品牌 赋能区域经济高质量发展

近年来，宝鸡市渭滨区持续深化“放管服”改革、优化营商环境，紧盯政务服务标准化、规范化、便利化这一目标，持续巩固提升全省首批政务服务标准化试点建设成果，规范权力运行，再造工作流程，提高审批效能，健全服务体系，全面塑造“‘渭’您服务”政务品牌，成功创建省级营商环境创新示范区，为经济高质量发展持续注入新动能。

一是理念先行，塑造品牌“高度”。聚焦环节最少、程序最简、时间最短、效率最高、服务最优“五最”目标，以落实政策舒心、规范服务顺心、帮陪代办省心、金牌店小二贴心、特色服务暖心“五心服务”为支撑，全省首创“‘渭’您服务”政务服务品牌，推动时时、事事、处处便民利企，切实凝聚起政务服务创新发展的强大动力。“‘渭’您服务”政务服务品牌连续两年获评全国优秀政务品牌，已成为渭滨深化“放管服”改革、打造一流营商环境的“闪亮名片”。

二是确立标准，塑造品牌“精度”。深化相对集中行政许可权改革，将153项行政许可、226项公共服务事项划转至区行政审批局集中办理，全区165项行政许可事项全部纳入清单管理。围绕基础设施、机构设置、人员管理、服务事项、服务要求、运

行保障、监督与评价 7 方面标准化目标，编制实施 5 个层面 469 项政务服务标准，涵盖政务服务全环节。同时，将标准化工作向镇（街道）、村（社区）延伸，形成管理标准 22 项，实现三级政务服务网络标准化全覆盖，真正形成了“人有工作标准、事有质量标准、物有管理标准”的标准化格局，国家级政务服务标准化试点区创建通过公示。

三是构建体系，塑造品牌“广度”。建成 2 个区级政务服务大厅、8 个镇（街道）便民服务中心及 85 个村（社区）便民服务站，实现政务服务一张网全覆盖。将教育就业、残疾人服务等 126 项高频事项通过“一窗式”系统延伸至镇村便民服务中心，群众办事“小事不出村、大事不出镇、特殊事项上门办”。创新组建 286 人的政务服务专员队伍，成立“‘渭’您服务”青年志愿者服务队，定员定岗定责，实行“预约上门、帮陪代办”服务方式。常态化开展“局长进大厅、服务零距离”活动，20 余家部门负责人窗口坐班，现场为企业和群众提供业务咨询、帮陪代办、投诉受理等服务。

四是优化服务，塑造品牌“温度”。套餐办事“舒心”，深化“一件事一次办”集成改革，推出商贸服务、教育培训等 4 个领域 117 项集成套餐，实现企业全生命周期事项线上办。跨域通办“省心”，先后与四川、福建等 7 省 28 县区建立“跨域通办”事项 200 余项，提供线上、线下办事渠道，最大限度满足市场主体和群众的异地办事需求。金牌服务“贴心”，实施“日巡查、周



检查、月评比、季考核”考评机制，坚持每月评选“金牌店小二”，设置办事窗口“创优评差红黑榜”，全市率先组织政务服务综合窗口工作人员通过国家行政办事员职业技能水平认定，实现全员持证上岗。监督评价“安心”，全省首创“找茬”窗口，听群众“说”诉求、请群众“评”服务、向群众“讲”政策，聘请20名营商环境特约监督员常态化开展社会监督活动。落实政策“暖心”，梳理汇总12类172项惠企利民政策礼包，常态化开展“双包一解”活动，畅通政策免申即享、直达快享渠道，为企业争取各类奖励扶持资金1.1亿元，落实组合式税费支持政策5.28亿元。

五是围绕中心，塑造品牌“力度”。积极开展“一址多照”改革，打造企业开办专厅，企业开办环节减至2个，办理时间压至1个工作日，营业执照最快立等可取，“企业开办126模式”入选全国政务服务软实力金典案例。实行一个建设项目、一个牵头领导、一个服务团队、一套工作方案的“四个一”工作模式，建立9个帮陪代办小组，设立41个“税务管家”，大力推行“营商警务”，总投资9.5亿元的中芯富晟高端集成电路封装测试项目4个月建成投产，总投资15亿元的电子新材料产业园从谈判到落地仅用7天。坚持每月举办政银企早餐会、企业家沙龙等活动，推动资金、技术和市场需求信息面对面，协调解决企业融资、用工等问题，为400余户小微企业放款4.36亿元，催生了新福泉石油产业零部件等一批延链补链项目。

## 宝鸡市渭滨区推行“123”工作法 全力打通基层政务公开“最后一公里”

近年来，宝鸡市渭滨区认真贯彻落实《政府信息公开条例》和中省市关于全面推进基层政务公开标准化规范化的工作要求，创新推行“123”工作法，坚持规范化、高效化、多元化“三化融合”机制，助推决策、执行、管理、服务、结果“五公开”，重点领域信息公开不断加强，阳光政府建设取得新成效。

健全“一套机制”，推进政务公开规范化。建立“以机构为前提、以制度为准绳、以学习为载体、以考核为抓手”的政务公开闭环管理机制，保障全过程监管政务公开工作的推进落实。成立区政务公开工作领导小组，出台《政府信息公开指南》等12项制度及流程图，做到科学合理、有章可循。建立“走出去、请进来、沉下去”学习交流机制，健全“日读网、月统计、季通报、年评估”政务公开考核体系，出台政务重点工作积分制管理办法，以互学互鉴提升工作能力，以考核考评倒逼责任落实。

突出“两个结合”，推进政务公开高效化。坚持政务公开与政务服务相结合。将政府信息公开贯穿政务服务全过程，组建286人的政务服务专员队伍，提供117项“一件事一次办”主题套餐服务，推动200余项政务服务事项实现“跨省通办、省内通办”；全省首家设置“找茬”窗口，全市率先开展“局长进大厅”

“周末延时服务”等活动，常态化开展政银企早餐会、“三送一解”联企帮扶，梳理印发12类172项惠企政策，零距离为企业和市场主体提供政策宣传、业务咨询、帮陪代办、投诉受理等服务，实现了政务公开和政务服务资源共享互通。坚持政务公开与政民互动相结合。依托“12345政务服务便民热线”、区长信箱、在线访谈等平台，建立政务舆情收集和回应制度，24小时收集办理群众咨询投诉，对重要政务舆情、媒体关注、突发事件等热点问题，第一时间回应，强化政民互动和舆论引导。去年以来，全区共受理各类咨询、投诉、求助等1.98万余件，办结率99.89%。

做优“三个平台”，推进政务公开多元化。把公开透明作为基本要求，精心打造“一网两厅、两微一端、多点查阅”线上线下公开平台体系。“一网两厅”即整合政府门户网站、政务服务大厅和区行政审批大厅线上线下政务资源，线上开设“政务公开标准化规范化工作”专题专栏，开设统一的互动交流入口和办事服务入口，编制完成31个业务领域和8个镇（街）政务公开事项标准目录，全面优化栏目设置，增强信息公开的准确性、权威性。线下设立政务公开专区，配备专用的自助查询机等设施设备，开展政府信息查询、政务服务事项办理，为群众提供优质高效的政务公开与政务服务体验。“两微一端”即借助“渭滨发布”微信和微博、“爱渭滨”APP等政务新媒体和融媒体中心平台，开设渭滨要闻、基层动态、走进渭滨、重要公告等栏目，每日及



时发布相关政务信息和便民资讯，特别是对涉及面广、社会关注度高、专业性强的政策文件，采用视频、图文、访谈等多种形式进行解读和公开。去年以来，通过政务新媒体实时发布各类政府信息 2000 余条，政务公开内容不断拓展。“多点查阅”即涵盖 2 个省级标准化政务大厅、8 个镇（街）便民服务中心、96 个村（社区）便民服务站，以及档案馆、文化馆、图书馆的政府信息查阅点，充分利用电子大屏、触摸屏、村（居）务公开栏、宣传车等，加大政府信息公开和查询、惠民利企政策宣讲等。先后将 153 项行政许可、226 项公共服务事项集中办理，使 106 项高频事项通过“一窗式”系统延伸至镇村便民服务中心，实现了群众办事“小事不出村、大事不出镇、特殊事项上门办”。

## 咸阳市高新区跨区通办“三步走” 政务服务走上“快车道”

咸阳高新区聚焦企业和群众普遍关切的跨区通办事宜，创新工作理念，完善工作机制，优化业务流程，打破地域阻隔，以跨区通办“三步走”模式，让政务服务走上“快车道”。

第一步，借政策之风让跨区通办在开发区间先行先试。按照国务院办公厅《关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》，咸阳高新区政务服务中心借政策之风先行先试，2021年3月与西安高新区按照“统一标准、统一流程、统一材料、统一时限”原则，联合推出142项政务服务事项省内跨区办理，涵盖税务、社保、贸促、知识产权等高频事项，迈出了跨区通办的第一步，4至6月，又联合省内6家国家级高新区和10家开发区先后签订了160余项跨区通办战略合作协议，建立跨区通办联席会议机制，正式拉开了省内国家级开发区通办合作序幕。

第二步，借产业发展之需让跨区通办打破空间限制。经过一年多的积极探索和有益尝试，咸阳高新区以产业发展之需为导向，实现跨区通办质效提升。生物医药产业是高新区四大主导产业之一，2022年6月，咸阳高新区管委会牵手彬州市人民政府共建咸阳高新区医药产业园彬州园区，咸阳高新区政务服务中心以此为契机，以食药许可类业务为基础，聚焦企业发展之需，重

点梳理商事登记、税务、经营许可办理等 200 余项政务服务事项，同年 11 月，与彬州市行政审批服务局达成跨区通办战略合作，明确“异地受理、通办流程、通办标准、属地办理、结果互认、邮寄送达”办理模式，当月核发了首张跨区通办营业执照。政务服务的供给和企业群众的需求有效衔接，跨区通办模式初见成效。

第三步，借优化营商环境突破年之势让跨区通办踏上快车道。政务服务跨区通办是企业在外投资的有效保障，咸阳高新区以重点项目为切口，聚焦“办什么”，找准“出发点”。通过对企业家走访摸底，与产业链企业会谈，先行布局跨区通办：一是与中医药健康产业园所在的旬邑县对接，达成跨区通办合作事项 204 项；二是与西咸新区沣西新城合作，达成跨区通办合作事项 190 项；三是与杭州高新区（滨江）签订协议，依托“互联网+政务服务”开启政务服务“跨省通办”新模式，本着“便民利民、就近办理”服务理念，按照“标准统一、相互授权、异地受理、远程办理、协同联动”原则，联合推出 51 项政务服务事项“跨省通办”。

推动高频政务服务事项跨区通办，是深化“放管服”改革、优化营商环境的重要举措，有利于各类生产要素自由流动，极大提高了市场主体办事便利度。目前咸阳高新区跨区通办“三步走”模式，是以“小切口”撬动“大成效”改革的重要推手，与此同时，咸阳高新区政务服务中心持续“内外兼修”不断提高政

务服务水平，对内以“标准化试点”争创为契机，以申促建提升标准化、规范化、便利化的政务服务水平，对外针对政务服务发展不平衡、跨区协同效率不高、标准不统一等问题，着力从优化业务流程、加强一体化平台支撑、强化数据共享应用、加强业务标准化建设、提升跨部门跨地区协同能力，做到民有所盼、政有所为，为高质量发展强动力、增活力。

## 咸阳市高新区开启工业用地供应多元化模式 助推营商环境再提升

近年来，咸阳高新区以新发展理念引导土地资源逐步向高端产业和优质企业聚集，推进建立创新能力强、资源配置优、生产效率高、亩均效益好、绿色低碳的高质量发展现代经济体系。自2021年起，咸阳高新区开始探索“标准地”改革和“弹性年限”供地，五招开启了工业用地供应多元化模式，降低了市场主体制度性交易成本，缩短了项目供地时限、节约了土地资源、提高了营商环境综合竞争力。

**第一招，制度先行，统筹谋篇布局。**参照江浙一带工业用地管理经验丰富、土地集约利用效率较好市县的先进做法，结合自身发展现状和未来规划，2022年7月，咸阳高新区管委会印发了《咸阳高新区“标准地+承诺制”管理实施方案（试行）》，将其作为工业用地改革的操作手册，在咸阳高新区进行“亩均论英雄”改革、“标准地+承诺制”试点、土地弹性出让过程中，发挥“路引”导航作用，为高新区工业用地改革取得实效奠定了坚实的基础。

**第二招，提前评估，缩短供地期限。**在工业用地完成征收，达到净地标准后，咸阳高新区按照《咸阳高新区“标准地+承诺制”管理实施方案（试行）》分工要求，按期完成目标地块区

“7+N”评估（“7”即区域空间生态环境评价、区域节能评价、水土保持区域评估、矿产资源压覆评估、地质灾害危险性评估、文物考古评价、地震安全性评价等七项区域性统一评价指标要求；“N”即结合高新区实际确定的防洪影响评估报告等其它区域评价项目和标准），相关费用统一由高新财政支付，确保目标地块出让前转化为“标准地”，让企业拿地即开工，这改变了以往项目长久等地的窘态，极大地降低市场主体制度性交易成本，缩短项目供地时间。

第三招，测算指标，预估亩均效益。目标地块达到“标准地”供应条件后，高新区组织各相关职能部门和专业服务机构，测算目标地块“5+X”控制性指标（“5”即固定资产投资强度、亩均税收、用地标准、建筑容积率、能耗标准等五项控制性指标；“X”即结合高新区实际确定的科技人才等指标，实行动态调整），待“5+X”控制性指标确定后，开始对目标地块进行估价，确保目标地块亩均效益与土地价格相匹配。

第四招，多重参照，确定出让年限。在综合考虑拟引进项目的产业生命周期及咸阳高新区远期发展规划等因素的基础上，在法定土地使用权出让最高年限内，灵活设定50年以下出让年限。2023年2月17日咸阳高新区挂牌成交了咸阳市首宗弹性方式供应的“标准地”，以10年使用权为出让年限。这标志着咸阳高新区开启了咸阳市灵活供地的先河，打破了咸阳市工业用地固定期限供应模式，进入土地供应多元化的新时代。该宗土地弹性出让



与现行工业用地出让模式相比，不但为企业节约了 3000 多万元的资金成本，还使高新区存量土地得到有效盘活，更有利于咸阳高新区招商项目快速落地建设，极大提高土地利用率。

第五招，创新服务，激发市场活力。咸阳高新区奉行“土地要素跟着项目走”的服务宗旨，建立资源要素保障联席会议制度，成立了资源要素保障“特别服务队”，为企业提供菜单式全流程最优最快服务。目前咸阳高新区已有 9 宗土地按照“标准地+承诺制”方式办理出让手续，其开发建设率远高于传统工业用地，极大激发工业用地市场潜力和活力，助推高新区营商环境再提升。

## 铜川市王益区搭建政企交流直通车 举办政企恳谈“早餐会”

为深入贯彻落实全省“三个年”活动要求，牢固树立服务群众、服务企业的鲜明导向，铜川市王益区积极搭建政企沟通交流“直通车”，建立政企恳谈“早餐会”工作机制，进一步畅通与企业家密切联系、高效沟通的通道。通过政企“零距离”、“零时差”交流，让企业声音“听得到”、意见“看得到”、诉求“办得到”，精心定制更贴心更便捷更高效的涉企服务，更好服务“自己人”，办好“自家事”，以务实举措为企业解难题、办实事，助力企业提振信心谋发展，在打造亲清更加统一的政商环境上力求突破。

一是创新工作机制，搭建政企沟通交流“直通车”。建立政企恳谈“早餐会”工作机制，明确活动内容和组织方式，实行问题交办、跟踪督办、定期通报、回访问效闭环管理。由区政府主要领导“做东”全程参与，邀请企业和重点项目负责人共进早餐，面对面交流企业发展的困难和机遇，对标企业诉求主动服务、靠前服务、精准服务，用情用力为企业解难题、办实事、增信心、添动力。

二是聚焦企业诉求，建立难点堵点问题清单。针对“早餐会”企业反馈的急难愁盼诉求，区政府主要领导对能立即解决的



问题现场直接答复“立刻办”；对需要时间协调解决的问题，建立详实台账，纳入清单管理“限时办”。今年以来，共举办政企恳谈“早餐会”2期，累计邀请先进装备制造、科技创新等重点企业12家，收集企业降低生产要素成本、强化人才服务支撑、解决融资难等方面问题诉求18项，其中现场答复解决问题2项、协调解决问题6项，其余全部纳入清单管理加速推进解决。

三是强化跟踪督办，真抓实干推动工作见“聊效”。对纳入清单管理的问题诉求实行跟踪督办和销号管理，明确具体事项、工作要求、责任领导、承办部门和完成时限，按照“一企一策”有针对性制定推进措施对症施策，确保推进事项有台账、有进展、不落空、有“聊效”，以实际行动和强力举措坚定企业做大做强做优的信心决心，持续打造更加优质高效的营商环境，更大激发市场活力和社会创造力，营造尊商、亲商、安商、富商的浓厚氛围。

## 铜川市王益区深化政银企合作 助推高质量发展

为持续深化“放管服”改革，进一步优化营商环境，激发市场主体活力，更好地为区域经济高质量发展保驾护航，铜川市王益区积极搭建常态化政银企沟通对接平台，引导优质金融资源更便捷更有效地投向中小微企业，不断加大融资担保力度，降低融资成本，助推中小微企业持续发展。引导金融机构加大信贷投放力度，支持和鼓励辖区内金融机构加大同重点项目对接力度，大力创新开发各类金融产品，探索多样化服务，助力区域经济高质量发展。

一是精准搭建沟通对接平台，进一步优化“政府统筹、银行组织、企业参与”的“小而精”专业化政银企对接平台，针对个私协、招商引资企业、涉农企业等不同主体组织举办政企恳谈“早餐会”2期、政银企座谈会10次，协调金融机构精准对接企业30余家，消除银企信息不对等现象，促进企业信贷需求和银行信贷产品有效对接，提升金融服务的精准性和有效性。

二是精细开发提供金融服务，引导辖区金融机构积极推广“秦V贷”、“e商贷”、“烟商贷”等金融产品，2022年为小微企业新增投放贷款1330户130521万元，较2021年末增长42.6%。持续鼓励辖区金融机构开发“长融·助力贷”、项目前期贷及项

目营运期贷款等适合招商引资项目的金融产品，有效满足落地企业灵活安排资金、降低融资成本的迫切需求。

三是持续降低融资担保成本，王益区益财融资担保公司相继与耀州新华村镇银行、恒通村镇银行、长安银行、信合王益联社、农业银行王益支行建立合作关系。自2022年6月起，执行单笔贷款金额500万以下0.5%的担保费率，为企业减少担保费5.5万元。2022年底在保户数62户，在保余额3190.3万元；2022年全年新增担保58笔金额2660.3万元，有效缓解了中小微企业融资难、融资贵问题。

四是敲门问需深化政银帮办，结合“双包一解”活动，组织领导干部深入企业了解经营状况及融资需求，梳理分类，按照行业类别主动对接辖区内金融机构，“一帮一”精准施策。积极推行“政银合作”模式，由进驻便民服务中心的金融机构开展“企业开办”代办帮办，实现了事项办理多元化延伸，方便群众办事创业，促进市场主体快捷准入。

五是多方合作助力乡村振兴，由政府牵线搭建村民、农民专业合作社、金融机构面对面交流平台，与农业银行七一路支行签订“发展普惠金融助力乡村振兴”战略合作协议，持续巩固深化“政银企民”全面合作关系。围绕农村全产业链条、全供应链条、全消费链条和农业新产业、新模式、新平台、新业态，全面提升“三农”金融服务水平，丰富服务渠道，不断加大农村金融服务覆盖面，持续为乡村振兴发展输送“金融活水”。

## 渭南市富平县以集成提效能 以创新优服务 全面提升准入准营便利化水平

今年以来，渭南市富平县坚决贯彻落实省市关于“放管服”各项决策部署，以“营商环境突破年”为抓手，严格执行《市场主体登记管理条例》，持续深化商事制度改革，不断优化市场准入准营环境，全面激发市场主体活力，以新的更大的改革成效为全县经济社会高质量发展蓄势赋能。

### 一、以集成化受理为牵引，拔标准、提质量

以打造办事效率高、服务质量优的政务服务环境为目标，以企业和群众需求为导向，拓宽全链办范围，实现市场主体全生命周期事项“一窗办、一日结、零成本”。一是窗口服务集成化。大力简化企业开办程序，在县政务服务中心设立企业开办一站式受理窗口，为企业提供“一窗收件、一窗送件、一窗反馈”的“一站式”服务。同步设置咨询和帮办区，专人对接，推动企业开办全流程1日办结。今年以来全县新登记各类市场主体2272户。二是服务事项标准化。严格执行市场准入负面清单，降低市场准入门槛，持续放宽准入条件，推动“非禁即入”普遍落实。对企业全生命周期审批事项进行全面梳理，整合统一企业开办各环节、各事项申请材料 and 表格，该合并的合并，该砍掉的砍掉，形成一张清单、集成一套材料、实行一次填报、力促一次办结。

三是审批服务链条化。通过直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务四种方式，对75项涉企经营许可事项实施“证照分离”，截至目前共惠及企业2559户。制定富平县企业开办、食品经营企业准营、企业注销全流程“一件事一次办”便利化改革实施方案，健全工作机制，强化数据共享，推进企业开办、变更、注销集成化办理。全面推进涉企经营许可告知承诺制，深化“证照联办”“先证后核”改革，实现营业执照与高频审批事项“一窗申请、并联审批、一次办结”，逐步实现“准入即准营”改革，让群众办事少跑路甚至零跑路。

## 二、以信息化建设为支撑，推应用、促共享

按照中省“互联网+政务服务”建设要求，大力推进企业开办、注销全程电子化，推动市场主体全生命周期从“面对面审批”向“不见面审批”转变。一是推行企业登记注销“全程网办”。依托一体化政务服务平台，鼓励和引导各类市场主体通过全程电子化办理设立登记，建立从预约申报、在线审核、结果反馈到证照发放的全流程网上办事体系，全程电子化登记率达98.6%；建立“一表申报及注销便利化工作群”，指导企业通过陕西省市场监督管理局网上注销专区申报企业注销，实现企业注销“一网服务”。二是全面推广网上中介服务超市。结合县域实际，完成中介事项认领，着力解决部分中介服务市场竞争不充分、乱收费等问题，打造全面开放、管理规范、竞争有序、便捷高效、监督有力的中介服务环境。三是推广自助服务终端。创新



“大数据+人工智能+云化业务平台+智能化终端”税务改革模式，“智慧税务大厅”建成投用；在大厅配备标准化、智能化、集成化的综合自助设备，提供市场主体登记7×24小时不打烊“随时办”服务，开启全天候自助智能化政务服务新模式。

### 三、以便利化办事为目标，优服务、延链条

以“营商环境突破年”为契机，大力转变服务理念，提高服务效能，切实提升企业群众办事获得感。一是推动办事窗口前移。以庄里、薛镇、刘集3个镇为试点，将企业开办、个体工商户登记等53个事项委托至镇级办理，让有需求的办事群众在家门口就能办成事，打通服务群众“最后一公里”。二是开展事项服务预指导。利用信息化手段，组建帮办队伍，开通咨询热线指导服务，提前对企业开办相关政策及要求进行解释说明，对所需材料进行预提醒，现场指导群众通过网上平台办理营业执照，实现企业开办“专人辅导”“一次办成”。三是推行证照到期提醒告知服务。按照“谁发证、谁提醒告知”的原则，在证照到期前，以短信形式提前通知企业或业务人员办理业务，避免了经营者因工作繁忙或疏忽大意导致证照过期影响正常经营。四是建立信息共享机制。完成企业设立登记后，由企业登记注册部门第一时间向相关部门推送信息，督促相关部门在5个工作日内主动联系企业，及时满足落地需求。



# 渭南市富平县加强落实行政执法“三项制度” 助力营造法治化营商环境

渭南市富平县为进一步加强落实行政执法“三项制度”，聚焦行政执法“源头、过程、结果”等关键环节，以多阶段公示、多方式记录、多维度审核等手段，促使行政执法透明度、规范性、合法性取得新高，为优化法治化营商环境、提升法治政府建设水平提供了强有力保障。

## 一、强化源头“公开公示”

拓宽“公开”渠道。遵循“谁执法谁公示”的原则，以“以公开为常态、不公开为例外”为宗旨，在县政府网站平台开设权责清单专栏、统一公示，主动公开“行政执法权责和事项清单、双随机检查结果、行政许可行政处罚信息、救济渠道”等重要事项。落实“公示”责任。严格要求执法人员进行监督检查、调查取证、采取强制措施和送达执法文书时亮证执法、表明身份；在执法过程中，严格按照程序出具行政执法文书，主动告知当事人执法事由、依据及权利义务等事项，主动接受社会监督，不断提高服务质量。评估“公开”成效。动态更新执法信息公开专栏、公示栏，将亮证执法、统计年报编制、公开上报情况等作为重要评估依据，做到事前、事中、事后全方面公示，依法保障行政相对人和社会公众知情权、参与权、表达权和监督权。

## 二、聚焦过程“抓铁留痕”

强化制度建设。进一步完善执法规范用语和执法文书制作、音像记录场所建设，制定行政执法全过程记录清单，细化行政执法现场取证、文书制作、证据保存、行政处罚、行政许可等程序，优化行政执法全过程，让行政执法更规范更有序更阳光更透明。强化设备保障。重点领域行政执法部门认真落实行政执法全过程记录制度，制定完善本部门执法记录内容、环节，装备配备标准、规划，并建设询问室和听证室等音像记录场所，不断加大行政执法硬件设施保障力度，确保执法全过程留痕。强化信息化建设。行政执法部门依托大数据、云计算等信息技术手段，建成执法记录仪信息管理、网上执法办案系统，构建操作信息化、文书数据化、过程痕迹化、责任明晰化、监督严密化、分析可量化的行政执法信息化体系，做到执法办案实时智能记录、执法轨迹智能跟踪、执法管理智能监督，为行政执法更规范、群众办事更便捷、营商环境更优化、政府治理更高效打下强硬基础。

## 三、落实结果“审核监督”

严格审核程序。各行政执法部门编制梳理本单位法制审核范围、标准、流程和事项清单，规范法制审核工作方式和处理机制，并由部门主要负责人履行“第一责任人”职责。完善监督体系。认真落实《陕西省行政执法证件“红黄绿”管理规定》，探索包容审慎的监管方式，进一步转变执法理念，将柔性执法贯穿执法全过程，化被动管理为主动服务，打造公平、透明、可预期

的法治化营商环境。开展专项督查。聚焦市场监管、生态环境、城市管理等重点领域开展行政执法突出问题整治行动，开展行政执法案卷评查，通报评查情况，全面提高办案质量，不断增强行政执法提质增效。

## 延安市宝塔区建立“十不准、十必须”工作机制 推动营商环境持续优化提升

延安市宝塔区加快政府职能转变，建立了“十不准、十必须”工作机制，全力打造“无事不扰、有求必应”的营商环境，努力实现生产经营“零干扰”、项目入驻“零障碍”、服务群众“零距离”、办事效率“零延误”。

消除“中梗阻”，全方位保驾护航。聚焦企业发展堵点、痛点、难点，着力破解各种制约情形，印发《宝塔区关于建立“无事不扰十不准、有求必应十必须”优化营商环境工作机制的意见》。做到“无事不扰十不准、有求必应十必须”，一是政务服务事项不准超出清单审批、以备案等形式搞变相审批，可全程网办的事项不得强制要求到现场办理；必须实行清单管理，推广“一网通办”“一事联办”，按法定和承诺时限做到审批服务“零超时”。二是任何单位或个人不准以任何形式干预项目正常审批进度，擅设审批门槛、擅增审批事项、拖延审批时限，揽权不放或只放不接；必须全面优化审批流程，依法下放审批权限，推动项目全流程在线审批，逐步实现项目审批和建设全过程监管。三是涉企行政事业性收费项目不准超出清单收费、搭车收费、变相收费，擅自提高涉企保证金收取标准、拖延返还时限；必须实行清

单管理，严格按照收费范围、收费标准征收。四是对所有市场主体不准擅自提高准入门槛、搞地方保护、指定交易、设置市场壁垒；必须平等对待，严格落实市场准入负面清单、公平竞争审查制度。五是各相关部门不准随意安排涉企会议、调研，强制要求企业参加对企业发展无益的考评、评比、排名、创建等，干扰企业正常经营生产；除走访服务企业等专项活动外，其余涉企检查、会议、调研等活动必须严格实行归口报批管理，经批准后方可组织。六是行政执法检查不准巧立名目搞突击，滥用自由裁量权，随意执法、重复执法、多头执法，任性处罚；除特殊行业、重点领域外，其余行政执法检查必须实施“双随机一公开”监管，实现联合执法“进一次门、查多项事”。七是行政执法部门不准对新业态、新模式简单否定，以罚代管，一罚了之；对所有市场主体必须实行包容审慎监管、“温度”执法，对市场主体首次轻微违法经营行为并及时纠正的免予行政处罚。八是司法行政部门不准在帮助市场主体规避法律风险、减少法律纠纷等前期引导中懈怠无为，在畅通投诉渠道、拓宽维权途径等后期化解中缺位失职；必须提升公共法律服务能力和水平，为优化营商环境提供全方位法治保障，营造公平公正的法治环境。九是各相关部门不准“新官不理旧账”，在政策落实中不作为、慢作为或执行政策“搞变通”“打折扣”“设路障”；所有惠企利企政策必须用准用好，坚决落实承诺事项。十是各相关部门不准对企业合理



诉求置之不理、推诿扯皮、敷衍塞责，或只表态不落实、只过问不解决；必须主动倾听企业诉求，落实首问负责制，积极回应，认真处理，及时反馈。

搭建“快车道”，全生命周期保障。立足“用户体验”，建立以“一中心一平台四项制度”为核心的“114”工作机制。审批时限再缩减、服务再提速，实行提前介入+上门服务，对商业综合体、商超等开通绿色通道，实行统一受理、统一出证的审批模式，助力企业快审批、早开工；打造“三位一体+24小时”无人自助智慧办税厅，推出5大类20项80条便民办税缴费措施，压缩退税时限至8个工作日内，惠企利民政策“免申即享”；取消20类62项证明事项，累计减免涉及小微企业金融公证费用35万元；搭建政银企融资信息服务平台，出台《宝塔区银行业金融机构支持地方经济发展评价激励办法（试行）》，累计发放支持实体经济发展贷款357.21亿元；建立包容审慎监管执法“四张清单”，确保双随机监管事项、抽查事项100%覆盖；做好落地企业保障服务，水电气报装实现全流程电子化，截止目前，园区已引进企业15家，累计实现产值20.5亿元。

拆除“篱笆墙”，全流程跟踪服务。聚焦推广“一网通办”“一事联办”、优化项目审批流程、规范涉企收费行为等十项重点任务37项具体措施，夯实责任，推进落实。今后，宝塔区将以营商环境突破年为抓手，深入开展营商环境领域专项治理，建立



企业评议营商环境机制，持续加强“宝塔服务员”品牌建设，全力以一流的服务打造一流的营商环境，让市场主体多起来、活起来、强起来，使宝塔区成为创业投资、立业发展、兴业图强的首选之地。

# 延安市宝塔区聚焦“帮联培”精准纾困 营造高质量发展环境

延安市宝塔区以“千名干部进千企”助企纾困专项行动为切入点，全面实施政策惠企、服务助企、环境活企新机制，精心精准帮助企业纾困解难，引导企业提振发展信心，推动民营经济高质量发展迈上新台阶。

## 一、主要做法

**（一）建立“直通车”服务机制，系统化精准服务。**一是实行领导干部分级负责制，由区级领导包联重点企业、科级干部包联“五上”企业、乡镇（街道）联系限下和规下企业，实现主导产业全覆盖、“五上”企业有帮扶、培育企业有支持、限下和规下企业不放松的工作机制。二是实行包抓任务台账管理制，通过结对帮扶、摸排走访、座谈交流等形式，深入摸清企业生产经营和发展规划，对企业反映的诉求意见建立问题台账，研究解决途径，明晰包抓措施。三是实行难点问题分类化解制，对企业反应的个别问题，由包联人对接归口单位协调解决；对共性问题，通过召开恳谈会、“周解扣会”等方式，集中研究解决；对需要协调市级相关部门解决的问题，由区级分管领导出面协调；超出政策规定范围和企业自身原因的问题，向企业做好解释说明。

**（二）开展“零距离”服务形式，常态化惠企纾困。**一是开

展“区长服务企业接待日”“区长走访企业办实事”等行动，面对面与企业沟通交流，帮助企业解决发展中的困难问题。二是开展助企纾困服务月活动，将涉及企业减税降费、创业创新、财政金融、招商引资等相关政策措施梳理归纳，发放《宝塔区助企纾困政策包》。三是创设“四贷促进”金融服务站，配备31名金融顾问为企业提供融资对接服务。

**（三）做好“全流程”服务保障，整体化绩效评价。**制定出台宝塔区《“千名干部进千企”助企纾困专项行动包联工作效能评价办法》，从组织保障、包联成果、企业评价等方面明确包联要求，通过单位自查、评价打分、评价审定等方式进行定期评价，有效确保包联工作走深走实。

## 二、工作成效

**（一）落实“帮”的义务，干部作风不断优化。**专项行动开展以来，全区735名领导干部化身企业服务管家、金融服务专员、法律服务专员、营商环境监督员等，包联服务企业936户，累计走访企业1211次，梳理形成工作意见120条，解决了延安比亚迪销售公司用水难、淇翔建筑公司阻工等具体问题35件，包联工作得到企业好评。

**（二）落实“联”的责任，营商环境不断优化。**包联干部背着政策“工具箱”深入企业“田间地头”，精准投送政策和服务，开展政策解读、金融辅导、技能培训等活动40余期。2022年中小微企业留抵退税享受10.05亿元、912户次；辖区银行业金融

机构累计支持实体经济发放贷款 125.86 亿元，同比增长 19.88%；减免中小企业租赁国有资产类经营性房产租金 539.98 万元，惠及企业 309 户。

**（三）落实“培”的态度，市场主体蓬勃发展。**截止 2023 年第一季度，全区新增市场主体 4186 户；全区非公有制经济完成增加值 43.48 亿元，占 GDP 比重达 42.67%；新增入库企业 11 户，在库“五上”企业达到 701 户；启动 2023 首届延安全季消费节暨第五届夜经济夜生活节。

### 三、工作启示

**（一）拓展运用好“干部包联、精准帮扶”法宝是提升干部作风能力的有益探索。**包联帮扶是我党开展工作的一样“法宝”，在脱贫攻坚战全面胜利后将更多的精准应用到经济发展领域。领导干部身处一线，进企业“刷题”，能听到“炮火声”，企业也将成为干部纠作风顽疾、补能力短板的新擂台和主战场。

**（二）牢固树立服务群众、服务企业的理念是营商环境突破的根本保障。**群众满意度是营商环境第一手数据和最重要指标，市场满意的政策环境才能引导预期、增强信心，有力有效的生产要素供给才能哺育壮大市场主体，高效的政务服务环境才能便利企业经营、便利群众办事创业，才能实现营商环境的突破。

**（三）抓好抓实企业的项目和投资是推动高质量发展的有力支撑。**坚持在产业链上布局项目，对甄清认准的好项目采取“一站式”“保姆式”服务，确保项目稳下来、投资落下来，包扶企

业要做的重点工作就是推动企业项目顺利实施和投资足额到位，  
筑牢高质量发展的坚实根基。

## 榆林市榆阳区事情“榆悦办” 政务服务更精准、优质、高效

近年来，榆林市榆阳区坚持以企业群众为中心，以精准、精心、精细为手段，以更实举措、更优服务、更好体验全力打造“榆悦办”政务服务品牌，做到“榆民同心，悦享服务，办事快捷”。

**精准施策，推进事情办理更高效。**一是重构审批秩序，率先在全省范围内推行“受理—审办—踏勘”分离改革，形成“前台综合受理、后台分类审批、集中踏勘现场、统一窗口出件”的闭环式“不见面”审批新模式。二是推行首席事务代表独立审批制度，多个流转环节压缩为一步办结，平均审批时限压缩在1至2个工作日以内，时限缩短35%以上，环节减少52%，达到进一步减环节、优流程、压时限、提效率的目的。三是聚焦工程建设项目类型和规模，通过合并审批阶段、简化立项规划审批手续、施工图审查豁免等强力举措，依据项目特征，定制分类审批流程，建立建设项目分类审批新模式，助力项目审批再提速。

**精心设计，推进网上服务更便捷。**一是全面启用“一窗综合受理平台”，促进线上线下融合办理，实现政务事项的受理、审核、审批、送达、评价等环节全程留痕。完成“互联网+政务服务”评价体系建设，实现“好差评”全覆盖。二是完成“榆悦



办”小程序设计，现已经公开发布，进入试运行调试阶段，开通了“首页”“办事”“互动”“我的”4个专栏，为办事企业群众提供掌上一键预约、在线取号、排队实况查询、智能客服、政务地图、办事指南、投诉建议等多元便捷服务，大大节约办事群众等候时间，提高了群众办事效率。三是利用政务服务网、政府门户网站、“榆悦办”小程序等多种渠道，公开服务事项的材料清单、办事流程、咨询电话，提高信息覆盖范围和传播效果，实现信息广覆盖、易获得、速知晓，让前来办事的群众能够实现“答复一口清、指南一纸清、办事一趟清”。

**精细服务，推进办事环境更温馨。**一是优化政务大厅区域划分，将大厅划分为审批服务、公共服务、帮办辅助服务，自助体验四个主服务区，进一步规范政务服务窗口设置，加强政务公开、志愿服务等功能化专区建设，为企业和群众提供集中、便利、高效的办事环境。二是创新性开展“导办+帮办+代办”服务，设立导办帮办代办服务岗位，为办事企业 and 群众提供咨询引导、网上申报、协助填表、复印打印、办理程序解答等服务。深入推进领导干部“坐窗口、走流程、跟执法”活动，开设办不成事反映窗口，实行领导坐班制，由帮代办中心全程协调解决企业群众办事难点、堵点问题。三是配备智能无声叫号系统，开设自助服务专区，配置自助服务终端机、楼层引导机、无人值守工作台、桌面双屏取号一体机、桌面双屏自助终端、24小时自助取证机、智能读卡影印机等智能设备，为群众提供更快捷更智能的

服务。

下一步，榆阳区以制度创新、流程再造、数字赋能为动力，主动作为、协同作战、砥砺深耕，不断推动政务服务提质升级，为榆阳经济社会高质量发展注入澎湃动能。

# 榆林市榆阳区以“政担”合作模式 破解市场主体融资难题

为进一步加大对现代农业以及新型农业经营主体的支持力度，有效缓解市场主体“融资难”“融资贵”问题，根据《国务院办公厅关于有效发挥政府性融资担保基金作用切实支持小微企业和“三农”发展的指导意见》国办发〔2019〕6号文件规定，榆阳区积极对接陕西省农业信贷融资担保有限公司，于2021年9月成立陕农担榆阳办事处，推开支持现代农业发展的“政担”合作。两年来共服务农户908户，对经农担担保的业务均免收担保费，在保客户的平均融资成本降至6%以下，业务规模总体达到19452.83万元。

## 一、发挥专业优势，政企合作共赢

按照“政策支持、市场运作、合作共赢、风险共担”的原则，榆阳区充分发挥政策、资金、渠道等方面的优势，形成了重点支持新型农业经营主体及现代农业发展，共同推进当地现代农业发展以及新型农业主体壮大的共识。不断整合资金为区域内符合条件的新型农业经营主体提供担保贷款的风险补偿资金，陕农担按照风险补偿资金10至20倍的额度为符合本协议要求的客户在合作银行贷款提供担保和增信。

陕农担榆阳办事处结合区域农业发展的实际情况，以切实解

决农业主体融资难题为出发点，将专业的事交给专业的人来办，把陕西榆正融资担保有限公司作为“政担”合作的承办单位，通过专业的担保公司来更好的服务和支助当地农业发展。（陕西榆正融资担保有限公司是经榆阳区政府批准设立，由榆阳区国有资产运营公司出资组建的专业融资担保机构，注册资本金3亿元。其主要职能是紧紧围绕切实解决企业融资担保难的现状，充分发挥融资担保杠杆作用，缓解榆阳区政策扶持的中小微企业、“三农”、个体经营者等生产、经营资金周转难的问题。近年来，榆正担保公司累计担保金额231999.6万元，到期业务均已正常解保，无逾期无不良无代偿。）

## 二、集聚各方合力，服务三农事业

陕农担榆阳办事处自成立以来，有效推动现有资金、技术、信息、智力等支农资源整合，以点对点、点对面的方式，对管辖区域内的种植、养殖、农产品加工等农户进行情况摸排及贷款需求统计，以村为单位，建立项目库，掌握农户第一手的生产经营情况。针对各乡镇乡财所前期调研并推荐客户，采取批量考察审批的方式，根据客户资金用途及农作物、养殖产品的生长周期，与合作银行一起推出不同的信贷产品，如“种植贷”、“养殖贷”、“农机贷”等来满足客户需求，将惠农春风行动做大做实。同时联合银行机构入户了解了农户贷款面临的问题，针对贷款利息高，担保不足，贷款期限受限，用款方式不灵活等问题进行全面了解与沟通，并结合客户需求、经营规模，合理确定贷款担保

额度。

### 三、完善保后管理，强化风险防范

陕农担榆阳办事处根据业务特点，完善风险防范措施，优化控制风险的操作流程，采取点面结合的多种方式创新风险控制的措施和手段，发挥风险控制的联动机制优势。通过进一步完善保后管理制度，进行不定期贷后管理、走访，有效控制担保风险的发生。

## 榆林市府谷县创建“府周（州）办”政务服务品牌 打造最优质营商环境

今年以来，榆林市府谷县聚焦营商环境突破年目标和要求，以创建省级营商环境创新示范区为契机，充分发挥“府周（州）办”政务品牌的影响力，积极营造“便民、高效、廉洁、规范”的政务环境，为持续优化营商环境赋能助力。

### 一、深化智慧功能，拓展营商环境“新广度”

高标准打造“府周（州）办”小程序。以“用心服务，新服务；府州相伴，府周办”为出发点，整合高频热门服务资源，打造集信息查询、政策解读、服务咨询、审批事项办理、审批进度跟踪等功能于一体的网上服务平台，实现政务服务事项线上线下“无差别受理、同标准办理”。该程序将传统的“面对面”服务转变为“键对键”“屏对屏”服务，涵盖545件行政审批事项和441件公共服务事项，进一步丰富了“掌上办事”新体验。

创新设立金融服务站。在政务大厅设立“四贷促进”金融服务站合力纾困小微企业融资难、贷款难问题，以自助智慧服务区为载体，引入企业和个人征信自助查询机，成为全省县域首个布设企业和个人征信报告自助查询机的政务大厅，推进征信便民惠企服务。

开辟线上线下“营商环境会客厅”。依托“府周（州）办”



小程序，整合“县长信箱”“书记留言板”“12345”等资源模块，建立线上“营商环境会客厅”为企业提供办事、咨询等一系列综合服务。线下设立固定及流动“营商环境会客厅”，常态化举办“企业恳谈会”，提前介入主动与企业群众沟通，拓宽企业群众诉求渠道，问计于企业群众，真正为企业群众排忧解难。

## 二、拓宽服务模式，跑出营商环境“加速度”

当好“项目保姆”，精准做好项目服务。实行28类工程规划豁免制度，建立联审联批工作专班，推行“交地即交证”“验登合一”“极简办”等服务新模式，采取流程再造“串联”变“并联”、部门联动“单干”变“协作”、转变职能“单科”变“全科”等措施，统筹审批资源，办事环节减少40%，办理时限减少77.1%，申请材料减少29.8%，为优化营商环境聚力赋能。

持续推进“一件事一次办”。以“府周（州）办”政务服务品牌为抓手，将多个相互关联的“单项事”整合为企业和群众视角的“一件事”，实现“灵活就业一件事”“扶残助困一件事”“公民婚育一件事”“公民身后一件事”等15项“一件事一次办”，提升政务服务效能，助力优化营商环境再升级。

全面推行跨科室、跨业务联审联办。通过“申请材料一窗受理、审批过程并行协同、审批结果互认共享”等方式，变“多个窗口办理”为“一个窗口办理”，“多套材料提交”为“一套材料提交”，实现跨科室、跨业务之间的全链合作，深化“并联审批”模式，切实做到“数据多跑路、群众少跑腿”，助推营商环境提

速增效。

惠企政策提升企业开办便利度。实行“1+5+X”服务模式，1指“营业执照”，5指“税务服务+印章刻制+银行账户+社会保险+住房公积金”，X指“各类许可证”，新开办企业“一站式”证照同发。实行企业注册登记网上全流程电子化办理，证照免费寄递。

### 三、破解急难愁盼，加快营商环境“升温度”

推行“全省通办”“异地通办”。聚焦主要劳务输入输出地协作、毗邻地区交流合作等需求，推进与企业发展、群众生活密切相关的高频政务服务事项“全省通办”“异地通办”，解决企业群众办事“异地跑”“折返跑”等问题，切实方便企业群众办事。

打造“店小二”帮办代办服务模式。构建“帮办代办”联动体系，出台帮办代办制度，细化服务内容，规范服务流程，对提出帮办代办申请的企业群众，全程免费提供帮办代办服务，全力打通服务企业群众“最后一公里”。

实行双休日节假日“延时服务”。为解决企业群众办事“工作时间没空办，休息时间没处办”困扰，率先在榆林县级层面推行延时服务。确定“延时服务”事项463项，节假日当日办结的事项60项，节假日当日受理，工作日转办的403项，最大限度满足办事需求，助力“最多跑一次”。

推行“告知承诺+容缺受理”。梳理容缺受理事项清单11项，通过容缺材料和容缺程序的方式，有效解决企业群众办事

“来回跑”“跑多次”的难题，助力市场主体尽快投入生产经营，让企业群众感受“告知承诺+容缺受理”的便利，实现便民利企提档升级。

持续开展“一把手坐窗口”活动。“一把手”走进政务大厅坐窗口，全流程面对面帮助企业群众纾困解难，“零距离”服务，持续优化营商环境。

## 榆林市府谷县聚焦营商环境突破年重点项目 “六聚六办”服务为企业纾困

今年以来，榆林市府谷县全面贯彻落实营商环境突破年活动要求，以推动重大项目、重点企业、重要指标“早准备、抢开局、稳增长”为目标，聚焦重点项目“六聚六办”服务，为企业纾困。

聚焦重点项目“急难愁盼”，实行“马上就办”。为深入贯彻全省抓项目稳投资促增长有关精神，结合“三个年”工作要求，先后积极对接聚金尚能、三峡新能源、陕投、德源等企业开展“助企开门红—企业大走访”活动，深入了解企业开工复工、项目建设进度、存在困难等情况，邀请企业召开项目推进座谈会，切实了解企业2023年项目建设计划，逐一分析研判，聚焦项目“急难愁盼”问题，突出“马上就办”的服务理念，实事求是为企业答疑解惑，全力助推项目建设。

聚焦重点项目发展需求，实行“一企一班（办）”。考虑企业行业类别、发展阶段各有不同，实行“一套方案、一个机制、一心服务、一督到底”服务标准；开展“千人帮千企”活动，驻企“政策帮扶员”也是“政策专管员”，按照“一企一专班”的原则，深入企业推送惠企政策，重点宣传中省市县出台的一系列纾困惠企政策，帮助企业吃透弄懂政策，用活用足减税降费、缓

缴税费等各类惠企政策。同时充分听取企业对惠企政策制定、申报兑现的意见和建议，做到及时推送、及时发现、及时研究、及时解决。

聚焦重点项目行政审批，实行“统一办”。召开2023年第一季度开工项目推进会，建立“一个项目落地、一套方案实施、一名县级领导包抓、一个部门负责、一支队伍服务”的责任体系，对照目标要求，按照建设计划，倒排工期，挂图作战，实行“周调度，月排名，季点评、年考核”工作推进机制，容缺受理、承诺办理，全力做好2023年项目审批工作。今年共安排重点项目176个，总投资664亿元，年度投资297.3亿元，二季度计划开工率达81.8%。

聚焦重点项目持续推进，实行“承诺办”。为持续深化“放管服”改革，优化营商环境，全面推行重点项目督导服务机制，以“高效办成一件事”为目标，保障重点项目有序开工，府谷县联审联批工作专班召开工作推进会。审批部门集中办公，继续实行“并联审批、容缺受理、承诺办结”服务模式。坚持重点项目联审联批机制，集中解决审批要素问题。12个已开工市级重点项目共涉及审批事项282项，目前已完成审批243项。

聚焦重点项目攻坚克难，实行“专人办”。成立了高质量项目推进年工作领导小组和工作专班，建立县级领导包抓重点项目工作机制（所包抓项目按照各自分管领域和链长制包抓任务确定，与年度计划盘子保持一致），全面协调推进工作，定期会商

研判、综合调度、安排部署。并推行“容缺受理、并联审批、承诺办理、压缩时限”工作模式，强化要素保障，积极破解项目土地、林地、环评等瓶颈制约，全力保障项目高质量推进。

聚焦重点项目服务提升，实行“帮代办”。为持续优化提升营商环境，采用四帮一（业务主办+科长+分管领导+主要领导）工作方式，为市场主体提供“保姆式”服务，提前谋划，长期坚持。对重点企业，重大项目提前介入，超前辅导、预审预核、指导建设单位充分做好前期各项准备工作，确保申报材料要件齐备、一次性达到窗口进件规范要求，切实打通惠企政策落地的“最后一公里”。



# 汉中市汉台区跨域通办优服务 企业群众少跑路

近年来，汉中市汉台区从企业和群众办理的高频事项入手，加快实现政务服务融合发展的“跨域通办”模式，充分发挥信息技术与人工服务的互补优势，加强区域交流合作，有力缓解企业群众办事“往返跑”，着力提升企业、群众办事便利度。

## 一、主要做法

**（一）以群众需求为半径，延展“跨域通办”路线图。**一是精准定位“有所为”。汉台区作为汉中市的政治、文化、经济中心，异地工作生活、企业跨区域经营等日益频繁，群众和企业的跨域通办需求持续上升。对此，区委、区政府主动作为，在2022年先后探索性与佛坪县、略阳县、洋县、南郑区、勉县和宝鸡市金台区、西安市雁塔区、铜川市印台区、耀州区分别签订了政务服务合作协议，在汉中市内率先启动政务服务“跨域通办”。共梳理出企业群众共性、高频的异地办事事项330项，涵盖户口迁移、个体工商户登记、纳税申报等企业民生领域的高频事项。二是持续壮大“朋友圈”。2023年，进一步主动加强与城固县、西乡县、宁强县、留坝县、镇巴县的“跨区域通办”工作联系对接，形成“跨区域通办”事项清单和运行机制，签订合作事项253项，实现了汉中市内县区的全域联通；同时辐射关天经

济圈、江汉经济圈、成渝经济圈，加强了与毗邻地市（县）经济区域的“跨区域通办”政务服务合作关系，推动更多政务服务事项“跨区域通办”，签订双方或多方“跨区域通办”协议，健全点对点政务服务机制。截至目前，汉台区“跨区域通办”的“朋友圈”扩充到了陕西、四川、重庆、武汉、甘肃等全国5个省市的25个县（区），共签订了涉及商事登记、人社、文化、农业、危化、财政、发改、卫健、户政、公共服务10类944项政务服务“跨区域通办”合作事项，在“进一扇门，办多地事”的探索上，迈出了坚实脚步。三是画好民生“同心圆”。聚焦群众办事“多头跑”问题，深化“一窗两端三级”政务服务改革，让服务触角延伸到基层。向镇（街道）延伸下沉各类政务服务事项366项，梳理村（社区）可代办公共服务事项59项，确保事项“下得去、接得住、办得好”。推出“镇街村居联审联办”模式，改变按管辖地受理办理模式，办事主体在县域内任意镇街村居均可就近异地申请办理相关政务服务事项，努力实现群众办事“大事不出镇、小事不出村”。同时，自主打造“指掌微事通”小程序，进一步为申报主体提供网上查询、网上帮办业务，让异地群众享受“不见面”审批的便利。

**（二）以优化服务为支撑，提升“跨域通办”便利性。**一是规范“跨域通办”运作模式。制定出台了“跨域通办”事项标准和服务规范。推行“异地受理、属地审批、就近取证”的受理模式，采用“本地专窗收件、两地专窗互相寄件、业务属地部门登

录系统远程审核审批、本地专窗出件”的服务流程，为群众提供“跨域通办”一站式服务。二是线上线下融合办理。开设政务服务“跨区域通办”专窗和导服专窗，明确专窗受理人员，强化“一窗受理”，采用“收受分离”模式，在不改变各地原有办理事权的基础上，打破事项办理的属地化管理限制，做好代收事项申请材料的形式审查、身份核验，通过邮件寄递至业务属地部门（单位）完成办理。三是完善沟通协调机制。明确业务负责人和联络人，形成联络对接通讯录，在确保信息传输安全的前提下，通过微信、QQ、钉钉等方式建立联络群，通过信息交流、视频会谈等形式，充分沟通业务办理情况，共同协商解决“跨区域通办”存在的问题，保障通办窗口有效运行。四是明确工作服务标准。强化窗口人员业务培训和问题指导，使窗口工作人员熟练掌握改革后的业务流程和工作规范，提高服务效率。进一步优化调整“跨区域通办”事项业务规则，细化操作流程及审批要素，及时公布通办事项清单和办事指南，明确纸质或电子档案流转和归档方式，推动事项办理规范化运行，实现同一事项在不同地域无差别受理、同标准办理。

**（三）以全面推广为抓手，做好“跨域通办”新文章。**一是汇聚力，推动“通办”清单持续增项。区级各部门加强与市域内、外政务服务合作部门对接，积极探索适合我区“跨区域通办”的业务模式、实现路径。持续梳理落实本系统“跨区域通办”事项清单，加强“跨区域”业务能力建设和改革举措创新，

打造专业化、一体化、职业化政务服务队伍，逐步打造“人员支撑到位，需求服务到位”的政务服务“跨区域通办”体系，使群众企业办事更便捷、更高效、更有温度。二是倾力攻坚，探索工程领域项目审批协同联办。聚焦“三个年”活动安排，主动服务重点项目和辖区内4个新区项目建设，定期召开“四区五投”联席会议、重点项目建设联审联办集中推进会，动态实施项目审批“四色清单”管理。先后出台了《关于优化建筑工程施工许可证核发的通知》《汉台区招商引资和重点项目审批协同服务机制》、《汉台区工程建设项目审批服务“直通车”工作方案》，变“大厅等企业”为“主动上门问”。2023年至今，累计走访项目建设单位30余家，实地查看项目45个。其中，华彪5G项目跑出了当年签约、当年落地、当年投产的政务服务加速度。三是加大宣传推广，提升企业群众知晓率。通过在区融媒体中心，区政府网站及各级部门微信公众号和有关新闻媒体上宣传刊发政务服务“跨区域通办”工作模式，编排制作政务服务“跨区域通办”小视频，在区政务大厅显示屏滚动播放等多种方式，持续提高企业群众对政务服务“跨区域通办”的知晓率，充分让企业和群众知晓办事流程和便捷性。

## 二、取得成效

**（一）创出了汉台政务服务改革经验。**我区跨区通办工作起步早、把关严，工作成果走在全市前列。改革措施分别在新华网陕西频道、陕西日报、汉中电视台、汉中日报等新闻媒体和平台

进行报道和刊发。2023年以来先后共接待省市县各级有关方面观摩交流检查30余次。

**（二）营商环境更加优化。**汉台区已与多地实现政务服务事项“跨区域通办”服务模式，此项举措精准对接群众需求，紧盯群众对美好生活的新需求，不断开拓创新打破地域限制，突破传统审批模式，提升行政审批效率，极大地方便了企业、群众跨区域办理业务，避免了群众多头跑、往返跑，进一步释放市场活力，优化我区营商环境。

**（三）改革协同程度越来越高。**充分调动起各参与地区、部门的能动性、协同性，把落实中央和省市要求、满足实践需要、符合基层期盼统一起来，把解决问题、务实管用、简便易行统一起来，共同研究破解政务服务难点、堵点，加速改革落地，释放改革红利。



# 汉中市汉台区“税务+司法”联动协作 优化营商环境聚合力

近年来，汉中市汉台区税务局与司法局不断加强联动协作，建立“税务+司法”合作共建机制，推动税务部门与司法部门工作有机衔接、协调联动，持续拓展在联合普法、税收共治、纳税人权益保护等领域的全方位协作，不断推进依法治税，持续优化营商环境，全力服务市场主体，助力经济社会健康发展。

## 一、主要做法

**（一）梳理项目，精心谋划定焦点。**以加强税收共治、优化营商环境为切入点，共同梳理需要加强协作的工作内容，明确工作方向，规划合作项目，确保税法协作有的放矢，携手扩大社会效应。重点围绕以下方面加强协作：共同开展普法宣传，全面落实减税降费，并努力提升全社会依法诚信纳税意识。共同加强执法培训，联合开展法治机关建设，全面落实行政执法“三项制度”，依法严厉打击涉税违法行为。共同推动社会矛盾纠纷化解，探索建立人民调解与税费争议行政调解联动衔接机制。共同提供涉税公共法律服务，加强税务部门与各级公共法律服务平台、法律服务机构的配合协作。

**（二）协同联动，精诚共治疏堵点。**筑牢税法协作制度保障，建立税务司法行政联络机制，通过会议联动、信息共享和执行对



接等机制整合司法行政和税务骨干力量以及公共法律服务资源，创新“税务专家+法律顾问”合作机制，打造“税情收集、税法宣传、法律救济、权益保护、风险防范”五位一体的全生命周期市场主体涉税法律服务体系，形成“税务+司法”精诚共治新格局，切实解决市场主体涉税问题，打通市场主体涉税堵点。

**（三）量身定制，精准普法扫盲点。**将普法模式由“讲什么听什么”转变为“听什么讲什么”，实现“点穴”普法。组建“税务+司法普法小分队”，前期通过电话咨询、微信群平台沟通、调查问卷等形式征集市场主体法律问题需求“订单”，“普法小分队”根据市场主体的诉求“订单”，精心准备，对症抓药开方，通过纳税人学堂、法治讲座、以案释法、解法说理等形式详细讲解，将普法宣传由“大水漫灌”转向“精准滴灌”，将税务法治宣传精准送达市场主体一线，全力打通服务市场主体“最后一米”。

**（四）靶向聚焦，精细服务破难点。**开展“法治体检”进市场主体活动，为市场主体提供“面对面、零距离”的法律服务。对提前了解到的市场主体当前急难愁盼问题，以及市场主体对纳税服务、税收优惠政策落实的意见建议和市场主体经营涉法问题，进行有针对性地分析解答，帮助市场主体查找制度漏洞和经营风险，提供专业法律建议，促进市场主体依法决策、依法经营、依法维权，为市场主体提供精准、高效、便捷的法律服务和保障。以“枫桥式”税务分局建设为依托，打造人民调解与税费

争议行政调解矩阵，为税费争议找到“最优解”，让矛盾化解走上“快车道”。

## 二、取得成效

通过开展“税务+司法”联动协作，汉台区市场主体涉税法律问题得到有效解决，税收共治不断加强，营商环境进一步优化，同时法治社会、诚信社会和文明城市建设都取得新发展。一是全面落实减税降费，帮助市场主体及时享受政策红利，注入发展动力。二是大力开展普法宣传，市场主体法治意识和依法诚信纳税意识显著提升，防范化解市场主体经营风险，有效打击涉税违法和侵犯市场主体合法权益等行为，进一步营造法治诚信文明公正的营商环境。三是全方位加强法律监督，实现对市场主体的综合性司法保护，在及时提供法律援助的同时，有效提高市场主体应对不法侵害和维护自身合法权益的能力，为市场主体健康发展保驾护航。

下一步，汉台区将持续深化“税务+司法”联动协作，以依法治税为准绳，以精诚共治为导向，以服务经济社会发展为目标，不断拓展协作领域，健全协作机制，丰富协作项目，以创建营商环境创新示范区为契机，以服务创新为驱动力，持续改善和优化营商环境，让广大市场主体和人民群众有更多的获得感、幸福感、满足感，为服务经济社会高质量发展不断探索总结新的经验。

## 汉中市城固县让“事不过夜、说办就办、办就办好”成为工作新常态

汉中市城固县深入贯彻落实中央和省、市优化营商环境决策部署，坚持以市场主体需求为导向，聚焦纳税人缴费人的诉求期待，从诉求响应提质、智慧税务提速、精准服务提档、政策落实提效等方面入手，夯实便民服务举措，为纳税人缴费人办实事解难题。

聚焦新需求推行新举措。针对快速响应纳税人缴费人个性化业务需求，组建好“汉”“陕”速和“城心帮”服务团队，通过税收大数据系统热敏收集、入企走访了解诉求等方式，广泛征集社会关注热点，聚焦退税工作痛点难点，开展“点对点”政策宣传辅导，推行“政策找人”“差异化推送”和“精准化提醒”帮扶措施，精准推送政策核心条款，提供全天候、全流程的留抵退税“一条龙服务”，确保政策红利从“账上”落到市场主体的“口袋”。累计让7000余户市场主体享受国家的减税降费、缓税缓费、留抵退税等政策红利，实现优惠政策直达快享。

聚焦优流程提升便捷度。坚持目标导向，持续扩大“电子税务局”使用面，推广“智慧税务”，实现148项涉税事项“一次都不跑”、193项“最多跑一次”、233项“非接触”办、474项网上办，网上办税率达到98%以上。深化“税邮合作”“税银合

作”，免费为县域纳税人寄递税务发票，促进 200 余户企业获得“税银互助”信用贷款 2 亿元以上。设置办税服务厅 1 个、办税服务室 3 个，为纳税人缴费人提供“就近办税、就近缴费”的满意服务；推行容缺办、预约办、延时办等便捷服务举措，完善爱心驿站、爱心座椅、“爱心服务”窗口、“绿色通道”等便民设施，购置自助办税终端设备 9 台、自助办税电脑 21 台，设置全功能服务窗口 6 个，常设导税咨询人员 3 名、办税辅导人员 6 名，为纳税人、缴费人提供全流程、不间断的咨询辅导服务，持续提升纳税人缴费人“网上办”“自己办”的体验感和获得感。推广应用“互联网+不动产交易”数据共享平台，信息数据共享率 90% 以上，彻底解决办税办证“两头跑”的遗留问题。

聚焦送政策纾困解难题。深化“放管服”改革，实施纳税人满意度提升工作计划，深入开展“进万家门、知万家情、解万家难”活动，深入到广大纳税人缴费人当中“问难、问计、问需”，解决纳税人缴费人“急、难、愁、盼”问题 300 余个。发放税收政策“大礼包”《办税服务明白卡》和《税收优惠明白卡》5000 余份，积极开展涉税各类业务培训，累计培训纳税人、缴费人 1000 余人次，确保纳税人懂政策、会操作。尤其是疫情防控特殊时期，克服多重困难，采取“远程办公、委托授权、提级审核、容缺办理”等方式，特事特办，为某公司破解了纳税申报和税款缴纳难题，践行了“急企业之所急”的初心使命，在短时间内缓解了公司资金周转困难、解决企业燃眉之急，这样的做法受

到了省级主要领导的批示肯定。

聚焦“小切口”办好“大实事”。坚持效果导向，持续开展“便民办税春风行动”，落实便民办税缴费121条措施，办税事项减少50%、资料报送减少42%、表单证书减少26%、行政许可事项由原来的6项减少到1项。深入开展重点项目“税务管家”活动，签订政府、产业园区、税务三方税收协同共治战略协议，为企业提供靠前服务、全程服务和精准服务，确保落地项目按期投产达效、税款顺利入库。健全“推进落实——防范风险——监督问效——跟踪评估——持续优化”工作机制，探索说服教育、约谈警示等“柔性执法”，落实“三项制度”“首违不罚”等措施，完善包容审慎监管机制，对纳税人纳税申报等轻微违法行为实施“首违不罚”，对纳税信用等级较低的纳税人实施提示提醒，着力打造亲清更统一的政商环境。



## 汉中市城固县打造“‘城’心办”服务品牌 ——优化要素环境提升项目服务保障水平

汉中市城固县认真贯彻中央和省、市深化“放管服”改革优化营商环境决策部署，统筹推进优化营商环境三年行动计划，扎实开展营商环境突破年活动，聚焦全生命周期服务，持续深化改革、优化流程、提升效能，着力优化发展环境，筑牢营商环境硬基础。

活用营商环境竞争力促进招商引资新突破。树牢投行思维，从产业转型、招商策划、延链强链等方面入手，在适合运用市场机制的领域适当创新，以综合协同喜迎客商。围绕城固县三合循环经济产业园区“1+4”产业集群和产业示范区的发展布局，科学编制产业图谱和招商手册，完善项目储备库和目标企业库，建成52万平方米的标准化厂房、10余栋人才公寓楼、4处污水处理等配套设施。建立“政府引导、平台运作、社会参与”市场化机制，发挥县投控集团公司及园投等8个子公司的平台作用，用好5000万元项目前期经费，针对13条产业链开展链主企业精准招商、平台招商，促成县投控集团与东旭集团联合组建4亿元光电产业基金，推进光电显示新材料制造基地一期项目建成试产；在专利技术引进和专业人才引进方面，拿出真金白银兑现政策红利，推动修正药业独家制剂品种转移落户，促成修正药业生物医



药健康城项目 1 个月内签约落地。近年来，在招商引资带动下，商户率年均增长 1.5% 以上，县域市场活跃度持续增强。

主动靠前服务为质效并举促发展注入动能。紧盯利企便民关键环节，加快建设数字政务，推动线上“一网通办”提质量、线下“链式服务”提效能。推出“小切口、大民生”改革举措 27 项。推广企业登记注册全程电子化、微信办照、口述办照等举措，企业开办实现“零见面、零成本、日办结”。涉企纳税 233 项事项网上全程办理，办税事项减少 50%、资料报送减少 42%、表单证书减少 26%、行政许可事项由原来的 6 项减少到 1 项。推广“城固县不动产登记”手机 APP，实现不动产登记在线申请、进度查询、查询证明等事项网上可查，实现水电气过户与“二手房”不动产登记同步办理。完善服务向园区延伸措施，健全招商项目前置服务保障和投资建设项目代办服务工作机制，抽调 18 名业务骨干组建行政审批服务和要素保障工作组，进驻三合循环经济园区集中办公，逐项目核查企业登记、用地规划许可、水电气报装等 17 项审批服务到位情况，落实清单化管理、联审联批、驻场办公和上门服务，实行办理进度一日一督，全周期服务企业做好签约落地、开工建设、投产达效等各项事务。深入开展“双包一解”、亲商助企、“大走访大调研大服务”等专项活动，改进企业运营及项目建设方面 50 余项措施，形成 5 篇专题调查研究报告，为有效解决反馈问题和有关意见提供可行性方法路径。

建好增量台账为高质量项目建设提供保障。县委、县政府高

度重视项目建设的“第一引擎”作用，统筹各方力量，打好政策“组合拳”，以项目建设为抓手，推动产业转型、资源配置、创业就业和区域经济等方面高质量发展。高效执行国土空间规划，统筹耕地占补平衡和进出平衡，在土地储备指标上深挖潜能、提前“补”，在用地指标控制上严控非生产性用地、统筹“占”，以“交地即交证”模式出让3宗土地，推动土地要素“实供、巧供、准供”。引进聘请硕士、专家教授等人才130余人，大力开展“政校企”合作培养、返乡创业培育、职业农民培训等活动，为企业输送技能型人才年均新增1000余人。探索创业投资发展路径和国有平台公司融资担保增信的方式方法，通过设立县级产业发展基金，成立汉中市资信融资担保有限公司城固办事处、“助保贷”融资平台和城固县金融应急服务公司，以及加快国有融资平台公司转型升级和引进蚂蚁金服完善普惠金融共享机制等举措，促进市场主体向社会融资的成本同比降低0.6%。实施创新驱动引领高质量发展13项措施、高质量发展决策咨询团实施方案等系列措施，充分发挥秦创原城固分中心作用，让重点产业链骨干企业保持在28户以上，高新技术企业保持在26户以上，带动产业链上下游企业协同创新，持续推动改革开放与创新发展的“双向赋能”，让市场主体与要素资源高效聚集，充分释放发展活力潜能。

## 安康市高新区创新构建“三全”服务体系

安康高新区坚持把打造市场化、法治化、国际化营商环境作为推进高质量发展的生命线，建立完善全方位优质服务工作体系，汇聚吸引更多高新产业、高端人才、高级生产要素，在“有中生优”、“无中生有”中提高招商引资的精准度和实效性，实现市场主体数量5年间翻五番，获评全国“十佳优质营商环境产业园区”。

### 一、主要做法

“一委”统筹，搭建全要素保障平台。成立营商环境委员会统筹协调营商环境建设，分设“九大服务中心”，精细化做好项目落地建设要素保障。全程代办服务中心，采取线上线下全程代办服务，让企业零精力、零跑路办好各类证照。落地运营服务中心，提供项目建设水、电、气、讯、暖、物业和用房装修、绿化亮化、设备安装等全过程服务。大招工服务中心，精准对接企业用工就业需求端，出台子女就近就学等系列激励政策，破解企业招工难用工难问题。现代金融服务中心，设立产业发展、产业引导和风险投资三支基金，运用“股权投资、债权融资、融资租赁、融资担保、供应链金融、资本市场”六大模式支持企业融资。科技资源统筹中心，先后建成17个国家级创新创业平台、18个省级重点研究机构和3家院士工作站，嫁接高端资源指导

企业创新，有效弥补贫困地区创新乏力短板。高级人才服务中心，配套完善高级人才服务机制，统一配建人才公寓和餐厅，用非营利保障方式、最优质服务解决人才“留得住”问题。知识产权和口岸外贸服务中心，创新设立企业出口退税周转资金池，由财政出资垫付企业退税资金、给予退税贷款贴息补助，压缩退税周期，保障资金周转。中小企业法律服务中心，对企业涉及的劳动争议等提前介入、诉前调解，无偿提供法律援助服务。监督投诉服务中心，建立监督投诉服务“直通车”制度，及时受理解决营商环境、干部作风等方面投诉和建议，为市场主体发展排忧解难。

“一网”通办，推进全周期便捷审批。网上通办，推动数据互认共享，开发以全程代办为基础，以流程再造、信用承诺、电子监察等闭环应用为核心的“营商综合服务系统”及APP，实现1036项政务服务事项和77项企业落地运营事项“一网通办”。量身定办，量身开发法人全生命周期“智能树”，推出企业开办类和企业投资类全生命周期主题套餐情景式服务，实现全流程智能快捷审批。随时可办，将“营商综合服务系统”整体嵌入省、市政务服务平台，实现了各渠道业务办理应用场景互联互通、无缝对接、异地可办。

“一对一”包帮，提供全方位优质服务。全面推行“增量企业全程代办制、存量企业亲商助企制”，实行1名科级干部包帮1户重点企业或新增企业，每周联系企业1次，每月走访企业1



次，全力帮助企业解决投资建设、运营管理、产品销售等方面的要素保障和矛盾化解工作；根据辖区企业实际，建立以“重点项目+征地拆迁+X”推进机制，全方位保障企业经营发展；出台《高新区损害营商环境行为责任追究办法》，深化问责治庸、问效治懒、问廉治散的“三问三治”活动，做到企业有求必应、无事不扰，全力当好服务企业发展的“金牌店小二”。

## 二、取得成效

**（一）加速释放市场主体新活力。**通过“一委九中心”为辖区市场主体提供全方位、全生命周期服务保障，进一步坚定企业投资兴业的信心，降低了落地企业运营成本，有效激发了市场主体活力，使企业能够心无旁骛谋发展，5年以来，全区市场主体增长率连年达到30%以上。

**（二）持续推动审批效能再提速。**通过持续深化网上办服务方式、服务渠道，以“小切口”推进审批改革效能“大提升”。2020年至今，累计办理政务服务事项356273件，办理环节平均压缩30%以上，办理材料平均缩减40%以上，承诺办件时限较法定时限平均压缩85%以上。

**（三）全面提升企业群众满意度。**通过推行“一对一、妈妈式”服务，开展定期实地走访调研、问卷评查，帮助企业解决热点难点问题，让政府机构服务企业和群众的职能定位更加精准，用干部的“辛苦指数”换取企业的“发展指数”，提升群众“幸福指数”，企业群众满意率100%。

# 安康市高新区“六商”引领“营商环境最安康”

近年来，安康高新区坚定“144520”招商引资基本方略，坚持“放管服”改革、优化营商环境、“互联网+政务服务”三位一体统筹推进，为企业从招商引资到落地运营提供全生命周期服务保障，企业和群众的满意度和获得感不断提升。

## 一、主要做法

**（一）强化统筹建设“安商环境”。**组建营商环境“九大服务中心”全要素保障平台，全面践行“领导现场办公、干部现场帮扶、问题现场解决、保障现场协调”的“一线工作法”，实行“重点项目+征地拆迁+X”帮扶机制，严格落实“首问负责制”“五个不允许”“三个要做到”等工作要求，为企业提供全生命周期服务保障。

**（二）纵深改革打造“利商环境”。**首推“标准地+承诺制+全代办”“交房即交证”“证照分离”等多项改革，承接实施省政府委托下放行政许可事项76项，复制运用自贸试验区改革成果4项，176项事项实现“一枚印章管审批”，1036项事项实现“一网通办”，与全省11个国家级开发区实现168项事项“跨区通办”，61项事项实现“跨省通办”，辖区大型商超、社区24小时自助办事服务区全覆盖，形成“15分钟便民政务服务圈”。

**（三）优化服务提升“亲商环境”。**量身开发全省首个“营商



综合服务平台”和 24 小时营商服务终端，形成政务服务实体大厅、网上大厅、掌上大厅、自助终端“四端协同”服务体系。建成法人全生命周期“智能树”，77 项企业落地运营服务事项实现“一网通办”，持续拓展“双包一解”“亲商助企”“大招工”“全程代办”等系列成效，有效激发市场主体活力。

**（四）出台政策塑造“重商环境”。**全面推行“轻资产招商”、工业项目差别化供地、多元化扶持等招商政策，制定出台创新创业、高端人才、品牌引进等支持措施，开发惠企政策兑现“易申快享”服务平台，积极帮扶解决小微企业资金周转、企业融资难题。大力开展减负行动，稳步推进增量配电网建设，帮扶企业享受直供电政策，最大限度降低企业建设经营成本，形成“个转企、企升规、规入统”梯次发展良好局面。

**（五）帮扶企业营造“富商环境”。**始终把解决企业融资难、周转难问题作为扶持重点，定期组织开展政银企对接活动，协调银行机构通过加大授信额度、贷款投放力度、延期还款以及融资租赁、融资担保、股权投资和专项纾困资金支持等方式，积极帮助企业解决资金短缺问题，有力助推外向型经济实现快速增长。

**（六）严格监管保障“兴商环境”。**坚持“一支队伍管执法”，积极推行部门联合执法、包容审慎监管，在保护市场主体的同时，提高市场主体自我纠错能力。建成市级公共信用平台和诚信示范街区，成功通过全省信用示范县区创建。扎实推进行业领域乱点乱象治理，全力保障项目建设外部环境和企业正常生产经营

秩序。

## 二、取得成效

**(一) 企业发展质效倍增。**累计培育“五上”企业 323 家、高新技术企业 55 家、科技型中小企业 132 家，建成国家级和省级创新平台 51 个，引进“两院”院士 3 名、高级科研专家 120 名、“科学家+工程师”队伍 5 个、专业技术人才 5100 余人，全区万人发明专利拥有量 7 件。结构优化和产业价值链、综合发展质效和持续创新力等核心指标分别排名国家高新区前列。

**(二) 亲商助企再赋新能。**通过打造营商环境全链化专业服务团队，创新搭建全生命周期“楼宇管家”、设立“一企九员”，对辖区企业实施保姆式、全天候、零距离跟踪服务，将企业落地服务机构迁至产业园区，谋项目布局、想项目所想、送项目所需、解项目所困，真正让市场主体感受高新温度，增进发展动力，营商环境综合监测排名始终保持全省县域第一方阵。

**(三) 惠企政策成效显著。**通过制定减税降费、创新创业、扶持奖补等系列惠企政策措施，进一步完善惠企政策兑现服务方式，实现惠企政策“易申快享”“精准兑现”。近年来，累计落实退税减税降费和延缓缴纳税费超 10 亿元；帮扶解决小微企业资金周转、企业融资 150 亿元；兑付区本级支持企业发展政策奖励、财政优惠补贴资金超 2.2 亿元，有力保障了企业健康稳定发展。

# 商洛市商州区深化审批服务便民化 着力推动省内跨市通办

## 一、基本情况

为深入贯彻党中央、国务院的决策部署，深入推进区域政务服务合作，商洛市商州区行政审批服务局与西安市碑林区、雁塔区，宝鸡市凤县、铜川市印台区行政审批服务局建立“省内跨市通办”政务服务合作关系，推动高频政务服务事项“省内跨市通办”，提升企业、群众异地办事的便利性和获得感。

## 二、工作成效

创新探索建立“省内跨市通办”政务服务交流合作机制，不同审批部门依托全省“一网通办”平台，在政务服务领域“统一标准、异地受理、远程办理、协同联动”，能够有效破解政务服务事项办理区域受限问题，减少了企业和群众远距离跑动，实现异地企业和群众办事“无差别受理、同标准办理”，“就近一次办成”的目标，有效提升政务服务便捷度和群众获得感，打造商州营商环境新高地。

## 三、主要做法

一是健全工作机制体制。成立了政务服务工作领导小组，进一步加强“省内跨市通办”事项的组织领导。成立了“省内跨市通办”工作专班，明确工作人员负责相应区域通办事项的沟通、

跟踪、推进等工作。同时，我们还建立了日常业务的沟通协同、交流学习机制，为“省内跨市通办”政务服务工作奠定了坚实基础。

二是聚焦高频事项梳理。结合工作实际，深入省内其他兄弟城市开展高频政务服务事项调研，认真梳理了一批“省内跨市通办”高频政务服务事项清单，制定了《“省内跨市通办”战略合作协议》，近年来，先后与西安市碑林区、雁塔区，宝鸡市凤县、铜川市印台区行政审批服务局建立“省内跨市通办”政务服务合作关系，累计通办事项达201项。

三是拓展异地代收代办。双方在当地政务服务大厅“通办专窗”点对点开展“省内跨市通办”。针对程序相对简单，申请材料相对较少事项，采取代收代审免费寄递模式，针对程序复杂且材料相对较多事项，采取异地视频会商方式收件，受理材料通过政务专递或网络传递至业务属地部门，审查、决定、完成办理，申请人可在业务属地部门现场领取办理结果或由业务属地部门寄递纸质办理结果，减少了企业和群众远距离跑动。

四是强化技术服务支撑。双方按照统一规范标准，推动“省内跨市通办”事项规范化运行，实现同一事项在不同地域无差别受理、同标准办理，“就近一次办成”。着力推动“省内跨市通办”事项相关业务系统与陕西省“三级四同”事项库保持一致，实现申请材料清单标准互认，极大地方便了企业、群众异地办事的便利性和获得感。

## 商洛市商州区创新“业务+”模式 开展“业务大讲堂”提升窗口服务水平

商洛市商州区行政审批服务局认真落实省市“三个年”活动安排，以“讲业务”为核心，扎实开展“业务大讲堂”活动，通过自己讲、大家听、领导评的方式，引导干部在“学中干、干中学”，不断提升工作能力，优化服务水平，为优化提升营商环境提供坚实保障。

### 一、具体做法

**（一）精心准备，制定详细活动方案。**按照省市区“三个年”活动部署要求，局党组结合区审批局业务特点，从“干部作风能力提升年”发力，决定开展“业务大讲堂”活动。通过召开专题会、学习其他单位经验、听取干部职工意见建议，制定“业务大讲堂”活动实施方案。方案明确局党组书记为活动总负责，分管领导各负其责的推动“业务大讲堂”活动落地落实。

**（二）高度重视，确保讲课内容言必有物。**局党组高度重视业务大讲堂活动，党组书记、局长亲自挂帅，督促分管领导、科室股长、主讲干部认真准备大讲堂讲课内容。通过主讲干部自拟选题和准备课程资料，科室股长审核修改，分管领导把关定稿的方式，保障每一期“业务大讲堂”主题紧贴审批业务，流程简明扼要，内容细致入微。



**（三）全力保障，提供良好讲课环境。**以区政务大厅会议室为讲课地点，布置投影仪、大荧幕等现代讲课设施，提供良好的学习环境。以每周四下午五点为“业务大讲堂”固定举办时间，局机关所有人员合理安排相关工作，确保能够按时参加“大讲堂”活动，如有特殊原因不能到场的提前履行请假手续。

**（四）强化监督，确保干部职工学之有效。**强化会场秩序，严格会场管理，由局党组成员轮流兼任会风会纪监督员，督促全体干部认真学习，细致思考。开展现场提问及答疑活动，以互动的方式激发干部参与积极性。

## **二、取得成效**

**（一）有效提高业务水平。**在课堂前，各主讲人围绕自身承担审批服务业务，认真准备、积极备课，制作 PPT 课件、穿插图片和视频，对自身业务能力就是一次系统检查和提高。在课堂中，与学员交流沟通，既为学员解难答疑，也锻炼了自身表达能力。在课堂后，领导集中点评，指出问题，明确方向，让主讲人和其他干部职工对业务知识，讲课技巧有了更高的认识。

**（二）有效激发内生动力。**在“业务大讲堂”活动中，每一名干部都能上台讲课，从过去被动听取领导传达学习内容，变为主动向全体干部职工授课，学习方式发生巨大转变，全体干部积极性明显提高，个别讲课干部还能够扩展讲课内容，实现举一反三，学以致用。

**（三）有效提升工作氛围。**通过“业务大讲堂”活动，局机



关领导、科室股长和普通干部有了更多交流时间空间，共同研究业务知识，打破身份壁垒，互相学习，亦师亦友，形成团结一致的良好学习工作氛围，共同为商州区行政审批工作贡献力量。

## 商洛市洛南县纵深推进“一件事一次办” 全力优化提升营商环境

“一件事一次办”，即把涉及多部门、多环节的有链条关联事项，按照“一件事”的标准整合和流程再造，形成一份指南、一份表单、一个流程、统一出件的“一次办”办理模式。2020年以来，洛南县行政审批服务局通过事项调研和标准化梳理，先后推出了105件“一件事一次办”事项，像“我要开饭店”“我要开商场超市”“我要办民办职业培训学校”等全是企业群众关注度高、办件量大的高频事项，涵盖公安、市监、城管、卫健、教育、农业、交通、文旅、消防、烟草等多个部门的审批业务，企业群众只需将所需材料交到政务大厅“一件事一次办”综合窗口工作人员手中，专人负责代跑代办，证照在规定时限办好后，邮寄给企业群众，使企业群众真正享受到了“进一次门、填一张表、交一份材料、办一件事”的改革红利。

化繁为简，市场主体有活力。实行一次性告知，把一件事涉及的多个部门、重复提交的多个材料、办理依据、审批流程、审批时限等整合成一张一次性告知书，一次性告知企业群众；对企业群众资料不齐全的，一次告知需要补正的材料，以及补正材料的内容、期限、方式等。通过“一件事一次办”办事指南宣传折页、二维码展架、政府网站、微信公众号、秦务员APP等各种

方式，扩大群众知晓率，进行提前宣传培训，实行提前告知。实行一窗受理，在政务服务大厅设置“一件事一次办”综合受理窗口，推进机构职能集中化、事项流程标准化，企业和群众提交所需材料，前台对材料一次性初审、一次性受理，然后以《受理通知书》《不予许可（审批）通知书》《补正材料通知书》形式告知申请人，实现无差别受理，标准化服务，全力推行“一份办事指南、一张申请表单、一套申报材料、完成多项审批”的审批模式，力促服务体系更强、服务指南更简，让企业群众看得懂、用得上、能办事。

破旧立新，政务服务提效率。对涉及企业群众的“一件事”，推出现场引导、帮办代办服务，安排专人对申请人进行表单填写指导，申请人只需一次性递交材料，窗口人员提供具体事项的业务咨询、材料受理、跟踪办理等一条龙服务。优化审批流程，对涉及多个部门联办的事项，实行企业群众在一个受理窗口递交相关项目申请资料，后台开展组团式审批、流水线作业，对现场踏勘、集体讨论、专家论证、听证公告等程序进行扎口管理，全面推行“一窗受理、合并审查、集约审批、一站办结”的审批模式，打造全生命周期服务链条。以提高服务效率为目标，针对业务不同，提供“容缺+承诺制+并联审批+全程帮办代办”的随机整合式服务，全力实现“一来就办，办就办好”。

下沉服务，群众办事更便利。加大简政放权力度，按照“能放则放”的原则，依法依规下放和调整行政权力事项，对审批、

处罚或管理权在县级，而大量工作由镇办负责的权力和与群众生产生活关系密切的审批事项采取委托办理的形式下放给镇办办理。对于类似“我要办小饭店”“我要开小作坊”“我要开便利店”等66项等办件量大的事项，将审批权限下放至镇办办理，镇办、村级便民服务机构对群众申请事项一次性受理、初审，并进行帮办、代办，实现村民“办事不出镇”、“就近办”、“一次办”，让群众切实体验政务服务延伸至镇村带来的高效便捷。

## 商洛市洛南县创新推行“一业一证”改革 着力助力企业“准营提速”

商洛市洛南县率先在商洛推出“一业一证”改革，旨在发挥相对集中行政许可权改革“一枚印章管审批”优势，围绕“高效办成一件事”目标，选取超市、书店、娱乐场所、民办幼儿园、民办职业培训学校等办件频率高的行业，以制度创新、流程再造为重点，优化制度供给，将一个行业经营涉及的多张许可证集成一张行业综合许可证，以此加快行业准营进程，打造“一证准营”新模式。真正实现“一行业、一个证、一次办”，提高集成化服务效能，最大程度利企便民，有效破解了企业和办事群众准入不准营、多头跑、跑多次等问题。

一是服务主动前置。开设“一业一证”受理专窗，负责集成审批业务的即时受理，实现“一窗受理、分类审批、统一出件”。编制“一业一证”行业操作规范，告知群众申请条件、申请材料、表格样式等内容，做好“一次告知”，引导申请人选择“一业一证”方式，让申请人做事项办理的“主人”。开通“绿色通道”，成立“一业一证”专职代办队伍，坚持把群众的事当做自己的事来办，专人提供“一对一”个性化帮办代办跟办服务，让“我们动嘴、群众跑腿”转变为“群众动嘴、我们跑腿”。推行在线申请、在线受理、不见面审批，变“串联”审批为“并联”审

批，缩短审批时限。在业务受理、办理、结果反馈各环节推行综合受理、统一分发、数据共享和协同服务，实现线上线下服务融合、无缝对接。

二是创新审批模式。同一申请主体一次申请的事项，由同一审批人员办理，需要踏勘评审的，一次委托技术保障中心组织现场踏勘，办事结果统一反馈，减少了踏勘次数，推进审批模式由分类到集成的转变，减少了办理环节和审批时限，有利于工作衔接，避免不同踏勘、审理人员标准不一、相互推诿的现象。超市、书店、民办职业培训学校、娱乐场所等5个行业改革成效明显，企业和群众办成“一件事”减少环节50%以上，承诺审批时限按照有踏勘事项最短的计算（依法需要公示、听证等环节的事项除外），承诺时限压缩70%以上，平均每个行业申请材料压减60%，填表要素压减70%，提高了审批效率，降低了企业准营成本，办事企业群众真正感受由“跑多门、找多头”变为“跑一次、找一窗”的便利。

三是实施流程再造。全面推行“六个一”，形成“一表申请、一次告知、一窗受理、一同勘查、一并审批、一证准营”的工作模式，按照共用信息共享应用、个性信息单独填报的原则，整合申报材料，将同一行业市场准入许可涉及的多张申请表归并为一张申请表，将多套申请材料归集为一套申请材料。对于需要现场核查的事项，除涉及国家安全、公共安全、生态安全、产业政策外，申请材料推行容缺受理，申报所需法定材料由核查人员现场



确认并获取。通过“一业一证”改革，大幅减少了申报材料，压缩了审批时限，比如申请民办职业培训学校的多项许可审批事项，办理时限由法定累计时限 75 个工作日压缩至 5 个工作日，申请材料由 17 项材料缩减为 11 项材料。在材料审查、现场核查环节，行政审批和行业主管部门联合实行同步审查、一次核查，整改意见一次告知、整改情况一次复审。制定统一标准的“行业综合许可证”样式，集成有关单项许可证信息，实现行业经营许可信息一码覆盖，市场主体凭行业综合许可证即可开展相关经营活动。