附件2

案例1

汉中市实行低风险食品生产承诺制许可

汉中市大力推行低风险食品生产承诺制许可，破解企业办事不便、成本高、周期长，办理审批手续环节多、材料多、跑路多、时间长等突出问题，企业办事跑动次数从原来最少3次减少到最多一次或者零跑动。

聚合力，明确汉中改革路径。汉中市行政审批服务局联合市场监管局印发《汉中市食品生产许可制度改革工作方案》，明确对茶叶、蔬菜制品、食用菌制品、水果制品、炒货食品等13种低风险食品全面推行“信用承诺、当场发证、先证后查”承诺制许可。

优流程，提升审批质效。一是重塑流程减环节。将审批环节从受理、审查、踏勘、决定等10个环节压缩为受理、审查、决定3个环节，对现场核查，实行“先证后查”，环节压缩60%。二是实行承诺制减材料。申请企业签署《低风险品种食品生产承诺书》，对申请材料、场所布局、设施设备、工艺流程作出真实性、合规性承诺后，不再提交以上材料，申请材料由10份缩减为4份，材料精简60%。三是压缩时限提效率。对适用承诺制的企业，做到当天受理、当即审批、当场领证，办理时限从原来的20个工作日缩短到当场办结，时限压缩95%。四是先证后查减成本。原食品生产许可现场核查环节调整到承诺获证后，由属地市场监管部门在企业取得食品生产许可后20个工作日内开展现场核查，对核查发现不符合规定的要求在20个工作日内整改，若逾期不改或整改后仍然不符合要求的，依法撤销许可。对以欺骗、贿赂不正当手段取得食品生产许可的，3年内不得再次申请；对以欺骗、隐瞒等不正当手段违法获得承诺许可的，由市场监管部门依法处罚。五是优化食品生产延续等许可举措。对食品生产许可延续、变更与补办实行承诺制的实行当场办理。

防风险，强化审管联动。落实与市市场监管部门的“联席会议制度”和“审管联动机制”，组织开展食品安全风险状况和关键风险点评估，及时共享审批与监管信息，协调解决改革中的问题和困难。在承诺制许可的同时将企业信息及时推送监管部门，由监管部门在20个工作日内进行跟踪检查，确保进得快，管得住，改革推进蹄疾步稳。

做加法，扩大集成改革成效。大力推行106个“一件事一次办”和50个“一业一证”等集成服务改革，将食品经营许可、粮食收购备案、取水许可、排污许可等关联事项实行一次集中受理，让企业一证准营、一码亮证，走出照后减证和简化审批新路径。

案例2

咸阳市税务局“四措并举”

打造“10分钟办税圈”

咸阳市聚焦纳税人缴费人“就近办、多点办、少跑办、便利办”的所需所盼，进一步深化办税缴费便利化改革，持续拓展线下服务渠道，四措并举织密办事网点，打造咸阳城区“10分钟办税圈”，着力减少纳税人缴费人办税时间，节约办税成本。

自建进驻“就近办”。为方便纳税人缴费人办理税费事项，咸阳城区四个税务局在咸阳市区从东至西自行建设了四个标准化办税服务厅。四个办税服务厅均能提供“同城通办”服务，方便市区纳税人缴费人就近办理税费事项，全面服务城区纳税人和缴费人。同时，为方便进入政务服务中心的群众办理税费事项，咸阳市税务局还选派工作人员，分别进驻咸阳市政务服务中心、秦都区政务服务中心等市区4个政务服务中心，实现群众进一个门，办理多个事。

自助设备“多点办”。对城区各局自助办税点和设备使用情况进行有效分析，合理购置调配资源，通过自助机和“智能微厅”进税务分局、党群服务中心、政务服务中心、商业综合体、工业园区等方式，在13个办税点投放88台传统自助办税设备，为纳税人缴费人提供发票代开、申领、验旧，涉税证明开具等自助办税缴费服务；在经开区、高新区、渭城区政务服务中心等地点投放5套智能设备，实现智能设备咸阳东西南北中的全覆盖。通过“智能微厅”纳税人缴费人可一站式办理新办纳税人信息确认、实名认证、发票代开、完税证明打印、税费查询、社保缴费等全功能税费服务事项。在合现布设自助办税点的基础上，建设24小自助办税服务厅，实现8小时服务向“全天候”服务跨越。

专业事项“少跑办”。为方便群众办理不动产登记，减少群众多头跑，与自然资源、住建等部门联合，共同在市住建局、市自然资源局和渭城区自然资源局建设3个不动产交易厅，方便群众办理不动产登记、过户、契税缴纳等手续。为方便购车人缴纳车辆购置税，在咸阳北上召汽车城设立车辆购置税代办点6个，年办理业务6300余笔。

深入社区“便利办”。为把优质服务送到群众家门口，主动靠前服务，深入社区，为缴纳养老和医疗保险的个人送政策、问需求、解难题，帮助3万余名市级灵活就业人员纾困解难。截至目前，开展宝泉社区，彩虹社区、广电广场社区一对一政策辅导200余次，解决纳税人缴费人疑难问题50余个，电话解答问题、通知事项近万人次。

案例3

铜川市创新构建“五位一体”多元解纷新机制

铜川市坚持创新发展新时代“枫桥经验”，探索构建“三进两联一引”多元解纷新机制，加力推进非诉挺前、诉讼断后。

**打造群众解纷“直通车”。**即法官工作室进驻大型小区，在全市规模较大的锦园、裕丰园小区设立法官工作室，扎实推进法律培训的定期化，巡回审判的便民化，纠纷调处的日常化、指导调解的常态化，努力实现“预防在源头、化解在萌芽、解决在诉前、审理在一线”的目标，着力打造“无讼小区”。

**激活基层治理“最末梢”。**即扎实推进人民法院调解平台“进社区、进网格、进乡村”，将基层专兼职人民调解员、各级各类调解组织等社会治理资源全部集约到调解平台，全面细化完善了分流对接、预警联调、经费支撑等工作机制，形成“纵向到底、横向到边”基层预防化解纠纷网络，推动矛盾纠纷就地发现、就地调处、就地化解。

**找准集成解纷“公约数”。**即推动诉讼服务团队或退休法官进驻综治中心，最大限度减少进入人民法院的民事纠纷增量，助力综治中心实体化运行。两级法院充分借助综治中心的牵头协调优势，发挥综治中心调度、分流、化解职能，开展指导调解、诉非衔接、司法确认、简案速裁等工作。积极开展矛盾纠纷化解，建立了医疗机构自愿参保，经纪保险公司代办、保险公司承保、医调委主调、理赔中心赔付的“保调赔防”模式。

**汇聚基层解纷“同心圆”。**即联合司法行政机关完善诉调对接机制，印发全市法院特邀调解员名册，市中院统一建立各区县法院、新区审判庭共享的特邀调解员名册，健全完善市中院和各区县法院、新区审判庭的名册信息交流机制，加大委派、委托调解力度，全面规范调解程序，落实经费保障，满足广大人民群众多元、高效、便捷的解纷需求。同时，推动基层人民法庭联合公安机关“和为贵”调解室源头解纷，推动一般性民事纠纷在诉前有效化解，全力防范“民转刑”案件，努力打造 “枫桥式”人民法庭。

**引入诉前解纷“动力源”。**即全面引入专职人民调解员，或成立由退休法官及专职人民调解员诉前调解室，推进矛盾纠纷“一站式”化解，构建“分调裁审”一体化多元解纷机制。对可长期进驻的，成立以该调解员姓名命名的调解员工作室。对短期进驻的，甄选多名专职人民调解员，制作入驻法院调解员名册，实行轮流入驻。同时，完善分流、调解、速裁、快审衔接转换机制，全面深化分调裁审机制改革，推动案件繁简分流、轻重分离、快慢分道，切实做到能调则调、当判则判、调判结合。

案例4

# 商洛市加快建设一体化服务平台 推动水电气暖报装业务一次办好

商洛市聚焦水电气暖报装业务“分头报”“多头跑”等难点堵点问题，建成水电气暖一体化服务平台，持续深化水电气暖报装“一件事一次办”改革，市政公用服务便利化水平显著提升。

**“一窗”受理，跑路最少。**调整了报装受理模式，变水电气暖专营单位“多头受理”为综合窗口“一窗受理”。在商洛市政务服务大厅设立水电气暖业务报装综合窗口，实行线下统一收件，线上通过商洛市政务服务网或“商洛城管”微信公众号集中受理，同步将报装办件推送给水电气暖专营企业，减少用户跑路次数和办事成本。

**“一表”申请，材料最简。**按照“共用信息共享应用、个性信息单独填报”的原则，全面梳理水电气暖报装业务所需申报材料，整合不同企业、审批部门的表格为《企业用户水电气暖一体化报装申请表》《水电气暖外线工程并联审批申请表》，统一规范材料和文书样本，实现“一套材料”申请，避免了资料重复提交问题。

**“一站”办结，流程最优。**将水电气暖外线施工涉及到的建设工程规划许可、绿化许可、涉路施工许可等审批事项“多事多流程”整合为“一件事一流程”，集成各部门审批程序，简化审批流程，变“单线审查、线下受理”为“同步联审、在线办理”，平均办理环节由7个缩减为1个，并联审批时间压减到5个工作日以内。

**“一次”踏勘，扰民最少。**建立了现场联合踏勘制度，对涉及到两个以上的报装业务需求，综合窗口协调相关专营单位联合踏勘，同步优化联合施工方案，实行水电气暖并行协同施工，最大程度减少管线施工对交通通行的影响。对涉及外线施工的报装事项，统筹外线施工并联审批单位同步受理、一次踏勘，共享审批信息，提高审批效率。

案例5

## 宝鸡市千阳县五项举措打造

## “无感续证”升级版

宝鸡市千阳县针对市场主体在换发证件过程中容易遗忘续证时间、换证材料不清、换证效率不高等突出问题，推行“无感续证”服务，变“被动审批”为“主动服务”，全程“零申请、零材料、零跑动、零等候”，形成了“线上数据多跑腿，线下帮代勤跑腿”的“利企便民”服务新模式。

深入一线调研，集成优化事项清单。通过开展市场主体“大走访”，在充分调研、科学研判的基础上，根据办理频次、实施难易度和风险程度，确定食品经营许可证延续、林木种子生产经营许可证延续等32个事项首批纳入“无感续证”试点服务范围。通过数据共享、部门核查等方式，合并、精简了营业执照等申报材料，整合受理条件及要件，深度优化集成，形成了“无感续证”材料事项清单。

科学分析预判，精准对接服务对象。充分利用工商注册登记系统和证照到期提醒大数据平台，对临近到期换证的经营主体，通过“千阳政务服务”微信公众号提前一个月、电话短信提前一个星期精准提醒，并就是否申请办理延续、许可条件是否发生变化等问题征询经营主体意见。同时，按经营意愿，许可条件是否发生变化分类建立“无感续证”节点化任务清单、责任清单，逐项明确责任人，高效推进落实。

主动靠前服务，全程开展帮办代办。在获取企业群众同意信息后，由包抓责任人开始填写申请表及相关资料，并负责寄送申请材料，整个办理过程由窗口工作人员全程帮办代办完成，企业群众可结合帮办代办服务内容，选择上门服务或邮政免费双向寄递服务，无需企业来回跑动，真正实现了政务服务全过程从“被动审批”向“主动服务”的升级转变。

创新服务理念，探索线上视频勘验。对许可条件发生变化、需要现场勘验的事项，围绕勘验内容、勘验方式、勘验记录归档等要素，优化勘验流程，规范技术标准，完善工作机制，研究制定《千阳县运用手机微信视频+屏幕录制软件实施远程云上勘验现场工作办法》。按照办法，工作人员与企业群众建立线上勘验链接，对照事项勘验内容清单逐项视频核查，利用手机远程线上勘验现场推进“无感续证”提档升级，实现“不见面”审批。

免费送证上门，主动开展跟踪回访。持续发扬“千阳新时代五好店小二”精神，通过安排专人骑车送、上下班时顺便送、踏勘现场捎带送等方式，免费为城区内企业群众提供送证照上门服务。引导企业群众积极参与政务服务好差评，主动接受社会监督，适时对回访进行抽查，使政务服务质量更优、办事效率更高、企业群众更满意。

案例6

榆林市推行“红蓝章”审批模式

榆林市聚集重点项目审批难、落地慢问题，推行重点项目审批“红蓝章”模式，将工程建设项目审批制度改革经验扩展至产业类项目，对从立项到开工的各项审批事项进行了系统梳理，通过“蓝章”提前预审的模式，打破前置因素制约，实现“零条件”容缺受理，打破串联式审批模式，实现部门提前介入服务，压缩项目审批时间60天左右。

“零距离”提前服务。“红蓝章”模式的核心就是使项目暂时摆脱土地的制约，通过线下一些核心流程的人工预审把工作前置，如将设计审查、施工图审查等前置。把“企业上门”变为“上企业门”，推行“红蓝章”审批的项目，在企业自愿承诺的基础上，各审批部门在项目建设决策完成后即可全面提前介入，重点对需企业自行编制或第三方中介机构编制的报告进行提前把关，全方位提供咨询服务、“零条件”并联预审，用“蓝章”的形式将提前服务的成果进行固化。“蓝章”批复文件（预审批意见）各部门间共享互认，在榆林市范围内作为办理其他“蓝章”预审事项支撑性材料。

“零条件”容缺受理。将企业的“等地期”、部门的“决策期”变为“工作期”，企业投资项目在土地出让阶段并联开展工程规划许可、施工图审查（含特殊消防设计审查）、施工许可等资料开工前预审服务；政府投资项目在可研立项批复阶段并联开展用地预审和选址意见书、环境影响评价批复（备案）、社会稳定风险评估等预审服务。项目建设单位提交预审材料符合要求的，相关职能部门对项目相关图纸、意见、批复等加盖蓝章。蓝章（预审批）批复文件可作为该项目在市域内其他前期手续办理的支撑性文件，不得用于其他用途。

“零时差”及时转换。目前，发展改革、资源规划、生态环境、林草、住建、行政审批等6部门已启用行政预审批“蓝章”。在企业取得土地使用权（完成土地摘牌、缴纳土地出让金、契税等程序）后，各审批部门依法立即办理各预服务事项的红章（正式批复）文件，将相关“蓝章”批复转盖为“红章”。进行容缺办理的，在项目单位补齐容缺资料后1个工作日内印发红章（正式批复）文件。

案例7

汉中市推行优化营商环境“十举措”

破解行政审批服务“难题”

汉中市精准施策靶向发力，探索“一业一证”集成改革、协同审批服务、行业开办指引等十项做法，破解行政审批服务“难题”。

集成服务改革，破解群众办事“跑多次”难题。结合汉中实际，将关联性强、办事需求量大的跨部门、跨层级事项整合成企业群众眼中的“一件事”，推出“一件事一次办”改革事项106个和“一业一证”改革行业50个，提供菜单化、点菜式服务，实现“一窗受理、一表申请、一次办结”。

协同审批服务，破解项目审批“中梗阻”难题。出台《市级招商引资和重点项目审批协同服务机制》，对审批事项全要素统筹、审批进度全过程调度、审批问题全方位协调，有效突破项目建设审批涉及多部门、多层级、多事项、多环节的“瓶颈”，促进尽快落地、合规建设。

行业开办指引，破解投资创业“急难愁”难题。在全省首创推出食品药品、文化旅游等行业开办指导书50个，将企业从筹建到准入准营、合规经营环节涉及的审批要素集成一份“指导书”，“一书在手”就明白如何开厂办店，助力市场主体培育、孵化。

许可清单管理，破解变相许可“花样多”难题。组织编制并公布全市和县区行政许可事项清单，将我市实施的403项行政许可事项全部纳入一张清单管许可，并扎实开展变相许可清理整治，确保清单之外无审批。

全程网上办理，破解群众办事“跑腿多”难题。实施“互联网+政务服务”平台二期优化升级，推动企业开办、固定资产投资核准备案等实现全程网办，让“数据多跑腿，群众少跑路”。全市政务服务事项网上可办率达90%以上，事项办理承诺时限在法定时限基础上的压缩比81.47%。

服务延伸下沉，破解异地办事“两头跑”难题。在全省首创推出“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”。

四位一体评价，破解政务服务“兜底难”难题。构建线上评价、线下评价、政府部门监督评价、社会各界综合点评的“四位一体”“好差评”体系，形成评价、核实、整改、反馈、复核、监督全流程衔接，推进企业群众办事满意度提升。

坚持延时服务，破解周末假日办事“没处办”难题。针对企业群众办事“工作时间没空办”、“休息时间无法办”的问题，将工作日延时服务与双休日服务相结合，构建8小时内错峰预约办理、8小时外延长服务时间、周末假日值班服务“三位一体”延时服务模式，为群众提供365天“不打烊”政务服务。

招投标云上见，破解公共资源交易“熟面孔”难题。开发建成“不见面开标”系统，优化“远程异地评标”模式，实现开标“不见面”、投标“不出门”，构建更加公平、公正评标环境。

一线淬火铸铁军，破解审批人员“本领荒”难题。以“人人讲业务、岗位大练兵”为抓手，开展以老带新、业务讲堂、岗位实训等实践活动，不断提升进驻大厅工作人员业务素能、服务水平。

案例8

西安市未央区创新实行项目代办新机制

助力重点项目建设再提速

西安市未央区以“四员合一”创新项目代办新机制为主线，努力构建全链条全流程项目代办服务新体系，聚焦全区100个重点项目，实现重点项目审批“零阻力”、优质服务“零距离”，推动重点项目建设提速增效。

优中择优，组建代办队伍“尖刀班”。按照“一个项目、一名专员、一支队伍”的原则，选派100名熟悉相关政策法规，熟练办理流程，掌握项目基本情况敢闯敢拼的科级干部组成代办员队伍。针对重点项目，摸清企业的需求，主动送政策、送流程，听意见、听进度，在政策解读、工作协调、问题落地、材料申报、项目立项到开工等方面全流程立体化“一对一”代办服务。

四员合一，拓展代办服务“倍增器”。代办员与项目单位组成联络对接小组，形成“一项目一小组”的服务架构，每周不少于3次深入重点项目企业，履行“四员合一”职责：当好政策引导的“宣传员”，将国家和省、市、区出台的优惠政策、营商红利及时转化为企业的“真金白银”；当好审批事项的“服务员”，上门服务、跟踪回访为企业提供“审前辅导、审中陪同、审后跟进”全生命周期帮办代办服务；当好问题反馈的“情报员”，通过电话、走访、调研等方式，摸清情况、找准问题、提实建议、分项归类、列表清单，按照时限，挂图作战；当好政企联络的“协调员”，帮助重点项目及时推进，流程协调跟进、企业问题诉求办理情况，做到“事事有回音、件件有着落”。

多维提升，锤炼代办人员“硬功夫”。坚持“培训＋指导”“比武＋宣传”“调度＋督导”，从建立机制、过程监管、彰显作风、突出成效四个方面，将项目代办员机制始终贯穿“营商环境突破年”活动全过程。组织代办员开展线下+线上业务培训培训，多方位提高代办员服务重点项目的水平能力。组织代办员“大比武”活动，通过汇报、交流、观模、竞答等方式，互比互看“竞实效”“促提高”，淬炼干部作风和业务技能。

考核评比，检验代办工作“新”成效。采取适时培训、督促检查、通报约谈、考核奖惩等措施，推动代办员制度落地见效。从走访考勤、问题解决、企业评价等多个维度科学制定评分标准予以考核评分，对群众满意度好、企业知晓率高，各项考核优秀纳入年度考核指标，对亲商助企的优秀单位进行通报表扬，并作为评选优秀单位条件之一。

案例9

西安市推行工程项目“五验”模式

全力推动工程建设项目审批提质增效

西安市强化竣工联合验收阶段事中监管，规范竣工验收行为，创新推出“分段审批联合验收”，推行“联合验”、“按需验”、“限时验”、“单独验”、“简化验”，有效破解了不同竣工验收事项之间存在的时序、交叉矛盾问题，科学合理地实现竣工验收事项的“联合”。

深化推行“联合验”。印发联合验收实施办法，按照“系统进件、统一受理、信息共享、联合验收、限时办结、系统出件”的办理方式，统一组织住建、资规、城管、人防、水务等部门，建立市、区两级联动机制，明确验收内容、验收标准、验收文书等，通过审批系统“一口受理”，高效联合完成相关竣工专业验收及配套验收、备案。

全面推行“按需验”。企业根据项目实际情况自主选择第一阶段所需申报的事项，相关参验部门在规定的时间内完成资料审核和现场勘察，并出具结果文件；第二阶段所申报的事项为第一阶段的剩余事项，相关参验部门对申请材料进行审核，材料审核通过后，由牵头部门组织第二阶段申报事项的参验部门现场勘察，并收集汇总相关参验部门意见，对验收合格的项目出具验收合格意见书。

全力推行“限时验”。明确审批流程、加强组织保障、完善监管措施，将政府投资、社会投资建设工程竣工联合验收办理时限分别压缩至8个、5个工作日内；积极探索档案验收承诺制和豁免清单制，1个工作日内出具成果文件，形成全市统一的工程档案管理体系。集成市宽推办通信工程验收事项，纳入竣工联合验收流程管理，实施进度同步推进，提高竣工验收效率，提升企业便利度。

大力推行“单独验”。进一步优化竣工联合验收流程，针对办理一张工规证但涉及多个单位工程的工业厂房、仓库类项目，在满足规划、消防等分项验收要求及整体质量安全要求、达到安全使用条件前提下，按照《关于进一步优化西安市房屋建筑和市政基础设施工程建设项目竣工联合验收工作的通知》要求，由建设单位组织五方责任主体单位进行竣工验收，高效推进产业项目投产运营。

深入推行“简化验”。持续优化竣工联合验收工作流程及细则、简化审批事项清单，明确各个内部审批环节及人员的工作职责，形成规范化操作流程，实时响应工作任务、推送部门意见。对建设项目不涉及的验收事项，由建设单位在资料审核阶段提交情况说明及承诺书，经参验部门审核后给予确认，全面提升工程建设项目审批管理系统竣工联合验收运行效率，进一步推进竣工联合验收。

案例10

安康市高新区“园区事园区办”

建强企业服务前沿阵地

安康高新区以“最多跑一次”改革为抓手，聚焦企业办事的堵点、难点、痛点，一手做好企业精准服务的“加法”，一手做好企业减负的“减法”，着力构建“有求必应，无事不扰”的营商环境。

　　平台延伸争取“小事快办”。不断前移服务窗口，延伸服务平台，以高新区政务服务大厅为中心，推动24小时自助服务终端、办事服务点向社区、产业园区、企业聚集区延伸，全面覆盖高新区6个园区、7个社区和51个行政村的三级政务服务体系，打通“15分钟政务服务圈”。以审批网络化、服务自助化、办事移动化为重点，推进政务服务实体大厅、网上大厅、掌上大厅和自助终端“四端协同”，全面实现了企业落地后1036项行政审批事项及77项企业落地服务事项的全程“一网通办”。

　　精准对接争取“大事代办”。为辖区重点企业配备“楼宇管家”，选派党务专员、代办专员、科技专员、运营专员、警务专员、法务专员、不动产专员、财税专员和人才专员，开展“一企九员”进园区，为企业提供全天候、全方位、全周期“贴身服务”。推行“轻资产入驻”招商模式，为企业量身定制不同类型的产业用房及功能用房，吸引企业轻资产“拎包入驻”，提供多项“零收费”帮办代办服务；积极营造“阳光雨露式”服务，推行“人跟人，点对点”服务模式，全方位解决辖区重点企业高级人才住房、落户、医疗、子女就学和生活、办公等系列问题。

　　跟踪问效争取“难事帮办”。全面实行领导包片包园区“项目建设+征地拆迁+X”工作机制和“一片一办多组”推进机制，分级落实“一把手”责任，强化“一把手”担当，建立日清、周结、月通报制度，定期对新开工和在建项目进行跟踪管理，将每月项目建设实际进展与推进计划对比分析，通过量化任务、细化责任、倒排工期，随时掌握项目投资建设进度。同时，管委会主要领导、分管领导和相关职能部门主要负责人按照每周三“亲商助企日”机制，积极践行“一线工作法”，对项目推进进度进行动态问效，通过定期走访、每月追踪、列出清单、做好台账、强化督办等方式，及时解决项目建设过程中存在的具体问题和困难。

　　制度加持争取“无事不扰”。全力推进部门联合执法，从严从实开展“双随机一公开”监管，坚决制止对企业一切不必要的检查、督查和考核，切实做到“进一次门，查多项事”，让企业心无旁骛抓好生产经营。严格落实清单管理、精准调度、定期通报、督查督办、考核奖惩“五位一体”营商环境保障机制，对经查实“有求不应、无事乱扰”的部门和单位，以及对营商环境建设造成不良影响或后果的单位和个人，严格追究其责任。

案例11

延安市推行工程建设项目开工许可

“一次办”审批改革

延安市创新推行工程建设项目开工许可“一次办”审批改革，建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、建筑工程施工许可证“三证同发”，进一步优化了项目审批流程，压缩了审批时限，提高了审批效率，实现企业办事由多次向一次转变，让“开工那些事”变为“开工一件事”，审批时限由平均50个工作日压减至15个工作日。

合并审批阶段、优化审批流程。将社会投资一般工业和房屋建筑类项目“立项用地规划许可、工程建设施工许可”两个阶段合并为“工程开工许可”一个阶段。将阶段内企业投资项目备案确认书、建设用地规划许可证、建设项目方案多评合一审查、结合民用建筑修建防空地下室审批、建设工程规划许可证、施工图设计文件联合审查（含消防、人防、绿建、装配式建筑设计审查）、建设用地批复文件（土地批件）、建筑工程施工许可证”等开工前的8个主要事项（环节）并联办理。

创新审批机制，推行“一次办”改革。大力推行容缺受理+告知承诺审批，企业签订土地出让合同（土地出让金缴纳50%）后，对项目开工许可前必要的结合民用建筑修建防空地下室审批、施工图设计文件联合审查（含消防、人防、绿建、装配式建筑设计审查）、建设用地批复文件（土地批件）等事项做出相应承诺，市行政审批服务局组织自然资源、住建、城管执法、工信、人防、消防、公安等行业主管部门召开项目“多评合一”审查会，对项目规划、人防、消防、绿建、装配式建筑、技防等专业技术指标进行联合审查通过后，一次性办理项目备案确认书、建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、结合民用建筑修建防空地下室审批、建筑工程施工许可证（副本），项目即可开工建设。

优化前端服务，提升企业满意度。以提升企业获得感为出发点，创新建立“张思德服务队”帮办服务，把各项审批工作“想在企业需求之前、赶在企业工程受阻之前、解决在企业抱怨之前”，为企业提供“主动对接、精准订制、全程跟踪”的“项目全生命周期”帮办服务。在市政务服务中心设立综合窗口，为企业提供项目全流程审批涉及事项的业务咨询、申请受理等服务，企业无需多头跑、重复跑，实现“只进一扇门，办成所有事”的目标。

案例12

西安市国际港务区多措并举

不断实现招投标领域营商环境新突破

西安市国际港务区率先实行工程建设项目招标备案“容缺受理”，同时结合“主动服务”、“指尖交易”、“多方位监管”等模式，为招投标工作增效提速。

**全链条覆盖，构建主动服务新模式。一是建立联络机制。**在项目招商阶段提前介入，了解项目建设和手续报批报建的进展情况，主动与建设单位联络，变“被动审批”为“主动服务”。**二是制定个性化方案。**推出“项目管家”审批负责制，以项目包抓人为统筹、项目管家为主导、帮办代办人员为纽带，根据企业需求分门别类为企业制定个性化招标计划，收集协调解决项目诉求和问题，从资格预审公告发布到中标通知书备案全流程手续的指导办理。**三是多环节并联办理**。一次性告知多环节审批要求，变“串联审批”为“并联审批”，提升办理效能，压缩办理时限，跑出招投标交易“加速度”。通过主动服务新模式，平均为每个企业、每个项目节省3至5天时间。

**先容缺受理，打通招投标进程高速路。一是大胆突破，制定方案。**制定《国际港务区工程建设项目招标备案容缺受理实施方案》，率先突破招标备案要件要求，积极推进“企业找政策”向“政策找企业”转变。**二是完善体系，后置补缺。**在招标进场阶段，对虽暂不具备招标条件但风险可控的项目均可采用容缺受理方式申请办理工程建设项目招标备案。在招标过程中，采用“告知承诺+后置补缺+逐一销号+信用监管”的方式，既为企业节省时间又保证符合法律法规要求。**三是聚焦难点，强化协调。**对招标监管过程中存在的涉及发改、资源规划等程序复杂或者需要联合协调的重大难题时，积极协调相关部门共同研究解决，必要时逐级上报，采取召集联席会议、现场办公等形式及时化解问题难点，确保招标过程畅通无阻。在实行招标备案容缺受理期间受到了企业了一致认可和好评，累积破解项目推进难题30余次，受益企业10余个。

**上“指尖交易”，打破招投标时空限制。一是“互联网+招标投标”全面应用**。推行工程建设项目招投标事项网上办理，项目入场登记、交易信息发布、提前30日发布招标计划、文件下载、项目开标评标、投标保证金交退、专家抽取、中标公示、交易见证等业务实现在线操作和实时处理。**二是工程招投标“移动掌上办”**。以推广智慧“指尖交易”为牵引，通过手机APP操作投标各个环节，在“互联网+招标投标”的基础上，不再受时间和场地限制，让招投标双方真正实现随时、随地“指尖”了解和参与招投标项目交易活动。**三是跨区域交易合作。**以深化“黄河流域主要城市公共资源交易跨区域合作联盟”建设为牵引，深化跨区域一体化发展战略，推动实现交易信息共用、专家资源共享、交易监管协同、数据存证可信，推进跨区域交易合作常态化，对专家资源不足，需要远程异地评标的项目，由项目单位主导，实施常态化远程异地评标。

**多方位监管，维护招投标市场秩序。一是事后监管**。通过企业自查、重点抽查、交叉检查等方式定期组织专项检查，重点针对规避招标、围标串标、合同签订中的不合理限制和隐性壁垒等违法违规行为进行检查。2022年抽查招投标项目64个,发现问题10类46条，已全部完成整改。**二是信用监管。**对投标人、招标代理机构、评标专家实行“一标一评”、“一年一评”的动态监督管理制度，对违法失信主体实施失信惩戒，推进信用评价结果在招投标活动中的应用，规范各方参与交易活动，严厉打击违法违规行为。**三是“互联网+行政监管”。**运用全省统一的电子监管平台，实施招标投标在线监管，按照大数据分析结果，主动与公安、司法等部门建立有效的协调联动机制，与纪检监察、审计等部门协作配合积极利用“互联网+行政监管”及时预警、发现和查证违法行为，防微杜渐，加大对围标串标等违法犯罪的打击力度。

案例13

宝鸡市凤县：“四员四团四平台”服务矩阵

赋能民营经济发展

宝鸡市凤县聚焦民营企业最迫切的人才、金融、法律和税务需求，构建“服务专员+服务团+嵌入式平台”专业化服务民企机制。

“服务专员”一线问需。从35家县级部门和金融机构选聘由业务骨干及专业人士组成的民营企业服务专员52名，直接联系企业，定期充实轮换，“一对一”上门问需，“面对面”答疑解惑，为民营企业提供常态化、定制化服务，让实时“送政策、优服务、解诉求”贴近企业。

“服务团”会商解难。在“四员”基础上，成立民企人才、金融、法律、税务服务团，由各相关部门主要负责人担任团长，定期会商研判，梳理研究企业诉求和问题，制定专业解决方案，指导服务专员认真履责，建立涉企服务跨部门联动协同落实机制，提高办理效能，优化服务环境，初步形成了“服务专员走访、联络员收集、服务团研判反馈、联席会议会商通报、企业及社会定期评价”的闭环工作机制。

“四大平台”赋能增效。构建民营企业综合服务及政策落实、商会招商聚力发展、村企联建互惠共赢、“秦创原”创新应用“四大平台”。以“陕企通”一站式服务平台为主体，加快各类涉企平台互联互通，畅通线上交流、线下沟通渠道，使“政策找企业”成为常态。精准对接产业链，编制产业招商链图，搭建多层次以商招商、以企招商平台。制定《凤县村企联建项目管理办法(试行）》《凤县村企互联共建支持政策（试行）》，成功创建为全省“万企兴万村”行动典型县。以“秦创原”创新驱动总平台为牵引，引导支持民营企业主动融入，创新升级建成秦创原示范项目4个，年内培育新增创新型中小企业3户、国家高新技术企业1户。

案例14

铜川市建设零工“小市场” 服务就业大民生

铜川市在去年9月率先在全省建成第一家市级零工服务中心的基础上，通过积极探索，形成了辐射全域的零工大市场，建成4家功能完善、管理规范的零工服务中心及“铜川有活儿”线上服务平台，为灵活就业人员提供现场招聘、技能培训、权益保障等综合服务，促进灵活就业健康发展。

**强化顶层设计，构建完整工作体系。**出台零工市场建设实施意见，围绕规范基础建设、提升服务能力、完善运行机制、促进健康发展、加强组织保障等5方面推出17条具体举措，从制度层面保障零工市场健康有序发展。目前，全市相继建成市级及王益区、印台区、宜君县4家零工服务中心，并形成了市、县零工中心数据互通、业务互联的大格局。

**遵循市场运作，委托专业团队运营。**积极探索零工市场合作共营模式，在人社部门负责市场建设基础上，通过政府购买、运营奖补等方式引入有服务优势的人力资源机构。充分发挥人力资源机构的专业优势，加快零工市场提质扩面。

**创新机制模式，实现零工“即时快招”。**依托“秦云就业”和“铜川人社”微信小程序，统筹线上线下零工服务资源，打造“铜川有活儿”线上求职招聘平台，劳务双方可以实时“掌上”揽活招工，“24小时不打烊”全天候线上服务。

**用“脚”投票选址，打造有温度的场所。**按照“零工聚集在哪里，零工中心就建在哪里”的思路，全市合理布局、因势利导，各零工服务中心可为零工及雇主提供信息发布、岗位洽谈、工资指导、政策咨询、用工对接以及为群众提供遮风避雨场所等多项便民服务。

案例15

西安高新区探索推行“信用+承诺”

审批分级管理模式

西安高新区探索推行“信用+承诺”审批分级管理模式，将企业信用状况嵌入审批全过程，进一步压缩审批时间和办事材料，多个事项实现“即来即办”，降低市场准入门槛，有效激发市场主体活力。

**精简办事环节，实行“承诺即办”。**印发《信用+承诺审批分级管理办法（试行）》，对符合条件的事项实行“承诺即办”，平均节省证照审批时间40%以上，减少纸质材料50%以上。以“开办劳务派遣企业”和“开办人力资源服务机构”事项为例，改革前需要提交9份材料至少8个工作日才能办结，现在只需提交2份材料3个工作日内即可办结，大幅提升办事效率。

　　**细化信用分级，实现“信用快办”。**对企业实施事前信用状况前置审查，审批部门与监管部门加强线下信息共享，并通过信用中国平台、高新区信用金融服务平台等线上渠道，对企业经营状况、信贷情况、行政处罚状况等信用信息进行“精准画像”。对信用评级达到“优秀”（A级及以上）且不涉及特殊审批环节的，开设审批绿色通道，申请人签署《信用承诺书》后即可办结证照；对信用评级达到“良好”（B级及以上）且不涉及特殊审批环节的，企业提交关键法定要件并签署《信用承诺书》后，即可当场办结证照，实现“一诺即准营”的极简化审批。

**强化审管联动，形成“监管闭环”。**实施“信用+承诺”审批后，监管部门随即启动事后核查程序，重点核查事前承诺履约情况。对未按承诺履约的企业，限期督促整改，对整改后仍不符合条件的，撤销行政许可决定。同时，通过开展“双随机、一公开”联合执法检查，发现存在弄虚作假、承诺不实的，依法依规实施联合惩戒，向社会曝光失信情况，倒逼市场主体自觉强化遵纪守法、公平竞争的信用意识，推动建立了衔接事前信用承诺、信用核查，事中审管衔接和分类检查，事后结果运用和联合奖惩的全过程闭环监管机制。

案例16

# 延安市“五项举措”创建知识产权强市

延安市以创建国家地理标志产品区域公用品牌为抓手，积极推广运用标准引领品牌创建，着力助推特色产业高质量发展，全面开启知识产权强市建设。

不断健全完善知识产权体制机制。通过核查清理市场主体商标注册情况、强化商标监管规范使用商标等具体措施，建立健全了长效监管机制。申请设立国家知识产权局商标业务延安受理窗口、陕西省品牌建设促进中心延安工作站、延安市知识产权纠纷调解委员会，组建知识产权人才库和知识产权公共服务联盟，初步构建知识产权创造、运用、保护、管理、服务为一体的专业化、多元化“全链条”工作格局。

持续推动公用品牌创建。着力创建“洛川苹果”“延安苹果”“延安小米”“延川红枣”“黄陵裴翠梨”“黄龙核桃”“安塞地椒羊肉”等国家地理标志产品区域公用品牌。注重知识产权制度化建设，制定《延安苹果标准综合体》，涉及产地环境、鲜苹果等16个技术规程；出台《“延安苹果”地理标志证明商标使用管理办法》，规范全市地理标志商标使用，品牌授权企业279家；制定《关于加快推进延安苹果二维码追溯标识使用的意见》，推动全市苹果经营主体包装产品追溯标识使用率达到100％。

加快推进知识产权转化运用提升。大力推动专利转化运用，促成专利转移转化222件，累计交易额达4.8亿元。促合校企专利技术转移转化14件，成交额46万元；评选出煤焦油悬浮床耦合固定床加氢裂化关键技术等10个项目进行支持培育，签约3家服务机构开展知识产权驻园惠企工作，组织专利技术供需对接活动6场，征集企业技术需求29项，服务企业80余家；建成全市产业专利数据库，编制专利导航图谱，发布专利导航报告，为产业发展提供指引；推动全市商标质押融资助企纾困200余万元，金融服务帮扶3家小微企业稳岗扩岗，为广大市场主体增信心、稳预期。

全面扩大知识产权保护社会影响。开办知识产权业务能力提升网络培训班，集中讲授高价值专利挖掘与培育、企业专业运营等内容，为企业同步提供知识产权配套服务。成立延安市知识产权公共服务联盟，搭建“1+1+13”政企校知识产权社会服务模式，将知识产权服务“万里行”活动与“五进”服务相融合，累计走访服务企事业单位114家，指导大学生创新项目78项。

深入开展知识产权保护“铁拳”行动。紧盯侵害群众切身利益侵权假冒产品，严厉打击侵犯知识产权违法行为，查处案件181件，罚没款57万余元。受理知识产权投诉举报249起，期限内办结率达100%，为群众挽回损失23万余元。深入推进知识产权质量提升和维权援助行动，核查清理非正常专利申请80件，调解处理专利侵权纠纷6件，提供知识产权维权援助189次。开展知识产权宣传“五进”活动，不断提高全社会知识产权保护意识。

案例17

安康市实施“纳税信用培优”工程

助力优化营商环境

安康市组建“纳税信用管家”团队，实施“纳税信用培优”工程，分类分级推进企业纳税信用评级进档，帮助企业将纳税信用转化为融资信用，解决中小微企业融资难问题。

**分类施策，精细管理提水平。**制定《安康市纳税信用培优专项行动方案》，针对A级纳税人，建立纳税信用修复快速响应机制，在申报期前及时提示扣分风险点，将纳税人申请信用修复的“被动模式”转变为税务部门提前介入、协助梳理分析、辅导提醒修复的“主动模式”，实现A级纳税人信用等级“保优”。对B、C、D级纳税人失分指标分析研判，制定纳税信用培优成长手册和明白卡，形成“台账管理+定期联系+精准辅导”的常态化服务机制，按季提供一对一网格化辅导，帮助纳税人理解政策、遵从税法、修复信用，助力纳税信用等级“培优”。

**科学预判，加强修复化风险。**运用税收大数据，对存在潜在纳税信用修复需求的纳税人按月提数、筛选分析，及时发现可能触发的扣分指标风险，规避“失信雷区”，通过电子税务局和征纳互动平台精准推送纳税信用记录变化情况和修复提醒，提示纳税人及时纠正。市县两级设立动态管理专岗，全面提升纳税信用补评、复评办理速度和审核质效，对事实清楚、符合条件的纳税人，将信用修复工作由15个工作日压缩至7个工作日办结，实现信用业务办理专业化、标准化、高效化。

**常态回访，主动作为优服务。**常态化开展走访调研，主动征集企业诉求，提升纳税信用服务质效。按季组织“纳税信用评价热点问题回访”活动，梳理热点问题清单，在安康税务微信公众号“安税快答”专栏回应纳税人关切。打造实体学堂、线上直播课堂、税企微信群等多维立体式宣传矩阵，做好纳税信用管理问题诉求即应，疑难快解。“纳税信用管家”团队按月开展定向辅导，鼓励和引导纳税人增强依法诚信纳税意识，避免发生低级错误造成扣分的情形，确保信用培优成果巩固。

**制度赋能，从严奖惩激活力。**严格执行《纳税信用管理办法（试行）》，对信用评定结果实行差异化管理。对信用等级低的失信纳税人进行严格日常监管和业务审核，大幅提高失信成本。对信用等级高的守信纳税人在发票领用、退（免）税等方面提供便利化服务。同时，精准对接企业需求，积极携手15家银行金融机构搭建“安康银税互动服务平台”，推出以纳税信用为基础、无需担保抵押、全流程线上办理的“诚税贷”“纳税e贷”等信用贷款产品，在依法合规和企业授权的情况下，将企业纳税信用评价结果共享给银行，实现“银税互动”贷款“一站办理”“一键触达”。

案例18

西咸新区秦汉新城探索建立“企业宁静日”

推动营商环境持续再优化

西咸新区秦汉新城聚焦解决影响营商环境的重点问题，积极探索建立“企业宁静日”制度，推行多项合并、联合检查，包容审慎，红绿牌迎检多项举措和制度，破解困扰企业经营发展的重复检查、多头检查等难题，让企业更加专注经营发展。

推行多项合并、联合检查举措。全面梳理新城检查事项清单，出台《秦汉新城“企业宁静日”制度（试行）》，对涉企督导、督查、考核、检查、调研等行为明确规范。要求高频检查事项“一次办好”“多项合并”，将726项涉企检查事项压缩至8项联合检查，将每月第三周的5个工作日设为“企业服务日”，其他时间均为“企业宁静日”。除特殊情况外，各部门不得在企业宁静日期间对企业进行检查、考核、调研等影响企业正常生产经营的行政性、检查性活动。

推行包容审慎监管模式。创新监管体制机制，推行包容审慎监管模式，落实轻微违法行为“首违”不予处罚、违法行为可以从轻或减轻处罚措施。对多头检查、重复检查等行政违法行为进行严肃查收，对新技术、新产业、新业态、新模式等各类市场主体健康规范发展。目前对15家企业发出“首违免罚”教育提醒单，对11家企业发出“轻微不罚”告知承诺书14次。同时，结合法律法规要求，按照能合必合的原则，实施跨部门检查事项合并统一、整体瘦身，推动必检事项一个不漏、抽检事项能少则少。按照行业部门牵头，明确监管模式、监管频次、实施主体等内容，努力实现精准监管“无事不扰”，助企纾困“无处不在”。

推行红绿牌迎检制度。红绿牌迎检制度红牌为企业服务日，绿牌为企业宁静日，明细监管边界，提高行政执法“精准度”。以最直观的方式保障制度落实横向到边、纵向到底，优化涉企检查监督，强化协同监管，明晰监管边界，最大限度减少对市场主体正常生产经营活动产生的影响，让企业专注生产经营活动。

案例19

宝鸡市义务教育学校招生报名实现数字治理“一网通办”

宝鸡市开发建设“一网通办”招生平台，对义务教育学校招生实行“零证明”“掌上办”，惠及主城区166所中小学、3.2万名学生，真正实现“数据多跑路，群众零跑腿”。

加强顶层设计。市教育局、市数字经济局、市自然资源和规划局、市公安局等部门通力合作，以义务教育招生“一网通办”改革为突破口，加快推动教育领域“放管服”改革，进一步优化义务教育学校招生流程，努力打通服务群众“最后一米”。在政策研判、需求分析和技术论证的基础上，印发《宝鸡市义务教育招生改革及“一网通办”工作实施方案》，通过健全一整套机制、出台一揽子方案、提供一体化服务，全力推动义务教育招生“一网通办”改革。

加强信息调用。8月1日至5日，全市义务教育学校招生平台正式开通运行，全市6万多名学生顺利完成线上报名。为保证“一网通办”改革平稳落地，今年仅对金台、渭滨、陈仓、高新等4个主城区实施信息自动调取，家长在线上提交身份基础信息，平台自动提取房产等信息，家长在半小时内即可完成报名流程，待后台审核通过后，即可在手机端获取入学通知，基本实现“网上申报，后台审核，一次办理”。其他县区实行“线上提交资料”与“线下现场审核”相结合，报名效率大幅提升。

加强技术支撑。全市义务教育学校招生实行“市级统筹，以县（区）为主，属地管理”工作机制，依据《宝鸡市2023年义务教育学校招生入学工作方案》，明确市教育局、县区教体局、中小学校三级权限，由平台提供“采数——取数——用数”服务体系，实现扁平化、高效化、智能化。平台以“智能”和“高效”为原则，构建管理简单、界面简洁、操作简易的应用体系，让各终端使用者更便捷、数据管理更可靠，报名过程中性能稳定、并发量高，未出现网络卡顿、程序崩溃等现象。

加强智能引导。平台以企业微信为操作系统，开通“义务教育学校报名招生”端口，学生家长只需关注市教育局官方公众号，即可查看招生信息并进入报名入口。家长填报孩子的姓名和身份证号后，自动进入学生信息、户籍信息、监护人信息、居住信息等页面，平台实时核验身份证号的准确性，自动检查出生日期是否符合入学年龄，并弹窗提示。家长选择不同批次类别后，平台自动弹出政策释义，对应显示提交材料要求等，并自动匹配对应学校，切实解决原有招生模式下数据量大、审核烦琐等难题。

案例20

渭南市搭建企盼渭来热线 助力营商环境提升

渭南市紧扣企业和群众“急难愁盼”问题，持续加大热线服务企业力度，依托12345热线搭建“企盼渭来”营商环境热线，为企业提供“电话办、网络办、全时办”服务模式。

一体化运行，拓宽诉求渠道。一是一号码对外。整合归并44条热线，新建“企盼渭来”热线，全面受理企业在注册登记、审查审批、政策享受、生产经营等方面诉求。企业有需求时可直接拨打“12345”号码按5号键进入话务专席受理，实现企业诉求从找多个部门到只拨打一个号码。二是多渠道受理。将人民网留言、中国政府网留言、市长信箱等媒体渠道民生诉求，统一整合到12345热线。在市12345热线微信公众号，增设政策查询、法人办事模块，方便企业自主查询、反映诉求。三是全时段服务。话务座席实行7x24小时人工值守，正常工作时间，企业诉求由话务专席按运转流程处置，非正常工作时间，由话务人员先期受理、后期转办。建立市、县、镇（办）、村（社区）四级“横到边、纵到底”网络体系，推进企业诉求“第一时间受理、第一时间响应、第一时间回复”。

一条龙办理，提升服务效能。一是话务专席直接答。对于政策咨询、办理流程等一般性事项，话务专席通过检索查询知识库，直接在线答复，当下解决诉求。二是三方通话预约答。对于一些深层次政策解读、办理过程中特殊事项，话务专席将征求政策专员意见，约定答复时间，发起三方通话，为企业提供“定制化”“专家门诊式”服务。三是转派工单限期答。对于企业诉求较为复杂，话务专席和政策专员无法在线明确答复，由话务专席记录企业诉求，设置“企服”标签，按责转办。各承办单位60分钟内响应，2小时内告知企业初步办理意见，3个工作日办结企业诉求。四是跟踪回访评价答。承办单位接单后及时核实，迅速办理，并将结果反馈诉求企业。市热线服务中心对不满意工单发起重办，力争企业诉求办实、办快、办好。

一站式归集，强化数据辅政。一是动态化建好数据库。“企盼渭来”营商环境热线由政策专家库、涉企政策库、企业信息库和政策推送系统、供需信息系统、诉求管理系统、问卷调查系统、诉求分析系统“三库五系统”组成，并将结合企业诉求、政策出台、专员队伍等动态变化，不断扩充完善数据库，更好满足企业新需求、新期待。二是常态化管好数据库。教育引导工作人员“转派不泄密、探讨不露密、办理不告密、公布不失密”，严守企业机密、个人隐私，不得泄露、篡改、毁损收集的企业信息，牢牢把握数据安全。同时，加强数据平台风险防控，构建安全合规、科学高效、服务整体的安全屏障。三是活态化用好数据库。按照“用活用好”数据要求，结合企业反映的堵点、痛点、新点问题，注重挖掘资源，强化分析研判，形成热线专报，为施政决策提供参考。

案例21

## 西安高新区建立“惠企政策发言人”制度

## 打造政策解读新模式

西安市高新区创新推出“惠企政策发言人”制度，为市场主体提供更加准确便捷的惠企政策宣传和咨询服务，促使惠企政策精准高效、鲜活生动地传递至市场主体，以政策保障激发企业发展活力。

　　建机制、明职责。建立“惠企政策发言人”制度，进一步完善惠企政策宣传解读机制，按照“政治可靠、责任心强、政策敏感度高”的标准，从涉及惠企政策制定、兑现的15个单位各自选定一名业务骨干担任高新区“惠企政策发言人”，并对外公布15名“惠企政策发言人”的联络方式。“惠企政策发言人”作为对外政策解读的权威口径，需按照工作职责，熟知本行业领域的“惠企政策”，通过多方式、多渠道开展政策宣传解读；及时解答市场主体关于惠企政策问题咨询，辅导帮助市场主体进行惠企政策申报。

　　强协作、聚合力。各相关单位深化协同，把政策解读宣讲与本领域、本区域工作相结合，有效整合系统内外两种资源，形成工作合力，为“惠企政策发言人”活动提供保障支持。一方面，各单位“运足内功”，按照“各政策制定部门撰稿+发言人解读”的方式，充分发挥本部门工作职责，起草解读材料，开展业务培训，帮助“惠企政策发言人”做好前期准备工作，确保政策解读精准、高效。另一方面，各单位“用好外力”，积极调配各类外部资源，将“惠企政策发言人”系列活动通过各类渠道进行广泛宣传，提高活动知晓率，做到部署、开展、落实“三同步”。

　　优服务、创品牌。高新区结合西安市“政策兑现落实清障行动”工作要求，全面梳理本区域惠企政策，形成文字解读材料，为企业提供政策咨询服务和申报指导。同时，探索开展“入企政策宣讲”“政策视频解读”等活动，以更高标准、更优质量、更大力度推进各项惠企政策落实落地，持续做优“营在高新，赢得未来”特色品牌，为高质量发展提供有力支撑。

案例22

榆林市推行营商环境“体验官”制度

榆林市推行营商环境“体验官”制度，通过政府付费的方式聘请专业团队担任营商环境“分析师”“体验官”，站在企业和群众视角，采取实景体验、调研暗访、模拟办理、全程跟办等多种形式，深入查找营商环境难点堵点痛点问题，推动营商环境持续改善。

“体验官”组成。榆林市营商环境“体验官”由第三方团队和在榆企业家共同构成。其中第三方团队由熟悉营商环境政策法规、营商环境标杆城市等先进地区改革经验的第三方团队担任；企业家“体验官”由在先进地区和榆林同时有投资经历的企业家担任。采取明暗结合的方式进行管理，第三方人员暗线运行，其余“体验官”明线运行，结合自身实际开展体验活动。

“体验官”工作范围。营商环境“体验官”主要对市县两级政府部门、行政事业单位等涉项目审批、窗口服务、政策兑现、监管执法、制度安排等营商环境各方面情况进行观察、体验和监督，及时发现问题、反映情况。体验成果由第三方团队汇总，按季度形成营商环境体验报告。

“体验官”工作方式。“体验官”由第三方团队负责，独立开展营商环境体验工作，不受相关部门、单位影响，确保客观公平公正反馈信息和体验感受。**一是**坚持系统化体验，立足榆林实际，聚集营商环境突破年重点工作落实情况，充分参考借鉴北京、上海、广州、杭州、苏州、鄂尔多斯等城市营商环境改革实践；**二是**坚持找茬式体验，将市场主体对营商环境的满意度和获得感作为体验的重要内容，针对性的开展重点企业访谈，深入查找问题、症结、堵点；**三是**坚持全流程体验。通过到政府部门、线下窗口、线上平台办理业务全程体验，选定重点项目审批事项全程跟办等方式，沉浸式感受企业群众办事的便利度，对疑难问题“一跟到底”。

案例 23

安康市“四步工作法”亲商助企促发展

安康市聚焦企业发展和项目建设难点、堵点、痛点问题，创新建立“亲商助企日”工作制度，搭建政企“面对面”服务平台，采取定期“访”、主动“帮”、限时“办”、严格“督”，有效解决企业“急难愁盼”问题。

定期“访”，政企沟通“零距离”。创新设立“亲商助企日”，拓展“政府邀请、企业申请”双向互动渠道，构建政企沟通“零距离”的“亲清”新范式。由市县两级政府主要负责同志带头、相关职能部门主要负责同志参加，深度结合“双包一解”工作，每周三与辖区民营企业家通过专题会议、集中调度、视频连线、现场办公等形式，面对面互动交流、心贴心出谋划策、实打实解决困难。

主动“帮”，迅速交办“零延迟”。采取“一企一策”，精准靶向施策，现场处诊“开方”，逐一研究交办，有针对性的送政策、送服务、送信心。每期“亲商助企日”活动由市县政府牵头组织，相关行业部门具体承办，职转、营商、审改“三办”现场记录。对企业反馈的诉求实行“一事一议”，“急事”立刻协调处理、“小事”现场解决到位、“愁事”明确交办责任、“难事”集中研判分析、“盼事”列入调研日程。由“三办”将问题诉求梳理汇总、分析研判、分类入账，建立“一录三单三台账”，即备忘录，问题、建议、责任等3个清单，立即办、协调办、跟踪办等3个台账，明确责任部门、工作措施和完成时限，迅速交办，推动问题早解决、快解决。建立起反应迅速、规范有序、协同高效的“企呼政应、接诉即办”企业诉求办理工作机制。

限时“办”，协力处置“零梗阻”。坚持“事不在小、关键在办”，把优化营商环境“交办令”变为服务市场主体的“集结令”，对每周“亲商助企日”交办的各项任务，树牢效率意识，严格限时办结。“三办”联动定期会商，全力化解各类矛盾问题。针对企业反馈较多的标准地供应、用气用电、执法监管、工程建设项目审批等要素保障和涉企服务等问题，开展专项调研、组织专题研判、明确专人负责、实行专班推进、动态跟踪督办、同向发力解题、逐项反馈销号，确保件件有落实，事事有回应。

严格“督”，惩治损害“零容忍”。对整改落实情况常态化开展“回头看”，对破坏营商环境的行为零容忍、出重拳、严查处。每月将问题诉求办理情况专报市政府主要领导，每半个月在全市稳增长调度会上通报情况。“三办”严格按照事项办理时限要求，形成未办理事项清单，定期报市政府督查室。市政府督查室实行“四级四色”督办机制，对每周“亲商助企日”进行全过程专项督查跟踪问效，对推诿扯皮、落实不力、敷衍塞责的，予以通报批评。充分发挥来信、来访、举报电话、网络举报平台作用，深挖各单位存在的“作风顽疾”，确保涉及营商环境问题精准处置、不留死角。

案例24

咸阳市彬州市“独立审办”为审批服务植入

“最快引擎”

咸阳市彬州市聚焦审批环节中群众反映强烈的审批时间长问题，选取具有行政执法资格的工作人员，实现审查和决定职责合并，独立对行政许可事项依法审批，审批环节变为申请、决定2个，审批层级减少为1个，审批效能最多提高90%，真正为全市审批服务工作植入“最快引擎”。

制定清单，推动独立审办事项标准化。将法律关系明确、材料简单、事实清楚和办件量高、群众要求快、审批程序明晰的行政许可事项列入独立审办事项清单。根据群众需求和办件频次实行清单动态管理，并及时向社会公布。目前，梳理独立审办事项23个，分角色编制申请和审批实施规范46个，明确了许可条件、申请材料、审批程序、办理时限等要素，建立了标准化模板，实现了规范化运行。

压实责任，推动独立审办人员专业化。聘任具有行政执法资格，从事行政审批工作一年以上，熟悉行政许可法律法规及政策要求的业务骨干担任“独立审办人”。独立审办人资格实行授权制，经审查合格，由主要负责人授权，报政策法规科备案，每期授权两年。“独立审办”实行“谁审批、谁负责”的原则，严禁越权审批和随意提高或降低法定条件，实行审批结果终身负责制。首批聘任4名独立审办人，办理事项2081件。

减化环节，推动独立审办流程便民化。独立审办减少科室内部及科室之间流转签批环节，由独立审办人全程负责审批事项的受理、审查、决定，实现“审核合一”。独立审办人履行审慎审查义务，对属于职权范围、材料齐全、符合法定形式或申请人按照审批要求补正全部申请材料的，在公开承诺时限内核准办结。对于符合当场办结条件的，当场办结，实现“立等可取”，审批效率提升90%。

健全机制，推动独立审办结果规范化。建立独立审办工作质量评查退出制度，对独立审办人办结件每半年抽查一次，对检查中发现的问题，及时督促独立审办人纠正或补救，防止“独立审办人”违反工作规程审批。对造成行政审批行为错误，不适宜继续担任的，取消其独立审办人资格，对滥用职权，违法审批，造成严重后果的，依规依纪处理。

案例25

延安市安塞区组建“四员”队伍

全方位服务企业发展

延安市安塞区组建由招商勤务员、项目专办员、助企联络员、营商监督员四支小队，建立“无事不扰、有求必应”约法三十章工作机制，全力服务经济社会高质量发展。

**组建招商勤务员小队。**聚焦能源化工、装备制造、文化旅游等6条重点产业链，编制15张产业链图谱，确定160家目标企业清单，区委、区政府主要领导带领招商勤务员赴外省考察对接。组建由区级领导牵头的24个重大事项推进专班，全力推动项目快落地、快开工、快达产。

**组建项目专办员小队。**建立“项目专办+事项清单+全程指导+联审联办”机制，推进项目快审快批快开工。全区108名项目专办员服务86个重点项目，全流程事项帮办代办。对项目单位入库入统工作系统辅导，提高投资统计资料的真实性和准确性。聚焦重点项目在谋划、前期、建设中遇到的具体问题，实行“解扣”制度，推进项目快速落地、尽早开工、如期建成。

**组建助企联络员小队。**建立“无事不扰、有求必应”约法三十章工作机制，实行“百名领导干部帮扶百家企业”制度，开展新一轮大走访、大调研活动，排查梳理影响企业发展全生命周期的各种问题。由116名领导干部组成的“助企联络员队伍”对全区176家重点企业进行帮扶，实行挂牌服务，台账清单制管理，以周为单位统筹进度管理。

**组建营商监督员小队。**建立营商监督员队伍，聘请20名由人大代表、政协委员、企业代表组成的营商环境环境监督员，对全区行政审批、行政监管、政务服务、特定行业服务规范及行政执法等情况进行监督，收集反馈社会各界对安塞营商环境建设的意见和建议。实行《首问负责制》《一次性告知制》《限时办结》等六项制度，在全区65个审批窗口单位设立了“张思德营商环境示范岗”，亮身份、亮职责、亮承诺，接受企业和群众监督。