

“优化营商环境就是生产力”

——深圳市龙华区深化市场化法治化国际化营商环境改革综述



广东省首家专门为特色小镇示范点而建设的龙华区大浪时尚小镇党群服务中心，全方位服务该镇企业、人才、党员和群众。

□ 本报记者 赵军 叶仕春
□ 陈厚桥 刘 汉

党的十九大报告提出，要实行高水平的贸易和投资自由化便利化政策，深化商事制度改革。习近平总书记强调，要营造稳定公平透明、可预期的营商环境。近年来，深圳市龙华区委、区政府聚焦市场化、法治化、国际化，始终把“优化营商环境就是生产力”作为深化改革的重点，坚持需求导向、问题导向、效果导向，改革创新举措频频，为企业在龙华区更有质量、更有水平、更有效益发展打造了新的舞台，为深圳建设中国特色社会主义先行示范区贡献了“龙华经验”。

对标先进，完善营商环境制度体系

作为深圳产业大区，龙华区经过多年的发展积淀，工业基础雄厚。民营经济、创新产业成为龙华区经济发展最活跃因素和重要支柱。从制造大区到制造强区、经济强区、科技创新强区，这一创新驱动、转型升级之路，龙华区走得蹄疾步稳。为营造更好的营商环境，帮助企业解决发展中的困难，让企业创新源泉充分涌流，让企业创造活力充分迸发，龙华区以新的使命与担当进行了有益探索。

主动作为，全面部署重点工作。对标《深圳建设国际一流营商环境改革创新试验区行动方案》等系列文件，明确工作机制，由龙华区委书记杜玲担任组长，成立龙华区优化营商环境改革工作领导小组，制定并印发了《龙华区2019年优化营商环境改革工作要点》，全面部署了突破重点领域改革、规范基层执法、提升服务企业水平等27项工作任务，确保营商环境改革落到实处。多次组织召开营商环境改革专项工作推进会，主动听取多方意见，提高工作前瞻性、科学性和有效性。

聚焦短板，制定出台改革工作实施方案。围绕全区营商环境存在的突出问题，出台《关于整治市场化国际化法治化营商环境建设存在差距问题的专项工作方案》，瞄准企业反映强烈的营商难题，以政务服务、法治服务等重点环节为切入点，提出具体整治措施，推动龙华营商环境改革再上新台阶。

以评促优，全方位开展营商环境评价。今年是国家正式开展全国营商环境评价的第一年，龙华区参照深圳市营商环境评价指标体

系，立足龙华实际，初步制定了龙华区营商环境评价指标体系，分类设立16个一级指标和74个二级指标，突出了评价体系的公平性、客观性和创新性。配合市发改委相关部门，全面开展龙华区营商环境评价。构建龙华区营商环境重点监测企业库，加强联动，形成“动态监测、持续优化”的工作机制，为全面提升龙华营商环境水平提供决策支撑。

推行“六办”，打造便捷化政务生态

龙华区持续优化政务服务，推进智慧应用，首创政务服务数据账户平台，形成个人和企业用户画像，提供“一站式”查询，主动精准便民。在全市率先引进龙华“银政通”和“民政E线通”服务，率先构建“三级一体化”管理的政务服务体系。所有政务服务事项在法定承诺时限的基础上压缩62%。

龙华区推行“六办”改革举措：一是高频事项“网上办”。成立龙华区网上办事和全区通办专项工作小组，创新性引入视频讲解和增加涂鸦及语音功能，有效解决了掣肘网上办事应用的顽疾；二是跨级事项“就近办”。有效盘活街道、社区的窗口服务资源，实现区内通办事项117项，全城通办事项300项。在全市率先实现保障性住房（公租、安居）轮候申请业务在区、街道通办，自今年2月1日实施以来，共受理业务3000余单；三是企业事项“园区办”。依托重点园区及党群服务中心设立政务分行，将“服务直通车”开进园区。开通重点企业“绿色通道”，提供优先预约办理、商事业务专人专办专审等精准服务；四是个人事项“自主办”。基本形成以厅外24小时“不打烊”的便民自助服务区办事为主、厅内“群众电脑自助区”为辅、6个街道全覆盖的“自主办”服务体系；五是服务事项“延时办”。全面部署50个社区党群服务中心综合窗口对外提供工作日晚间延时及周六延时服务；六是“不想跑”事项“速递办”。在全市率先实现区、街道及社区三级行政服务大厅窗口证照结果邮寄送达服务，有效减少群众跑动次数。

“以前在企业遇到问题，需要政府帮忙解决的时候，我们不知道该找哪个部门，找哪位办事员，只能碰运气，为此耽误了不少时间。现在，政府里有了专门的企业服务部门和企业服务专员，我们企业办

事方便不知道多少倍。”在龙华区产业园区创业的企业主赵先生如是说。如今，为企业梳理政策、解决困难、谋求福利，龙华区打造营商环境改革、出台服务企业的措施，已成为区内企业贴心“小棉袄”，对龙华产业园区的企业来说，感受更为深刻。

聚焦企业诉求，打造成本适宜的产业发展环境

值得一提的是，龙华区挂点服务企业机制高效运转，颇有特色。从2012年至今，连续7年龙华区坚持开展领导挂点服务企业专项工作，建立市—区—街道—园区四级服务体系，重点跟踪服务全区190家重点企业和27家重点园区，累计走访服务企业1000家次，解决企业诉求422项。区领导通过政企高层座谈、实地走访调研、现场办公、听取专题汇报等多种方式挂点服务，形成全方位、多层级、宽领域的企业服务工作体系，切实帮助企业纾困解难。

创新政策查询“智平台”。全市率先打造产业政策查询平台，全面精准梳理省、市、区级政策588条，有效破解政策信息查询难、政策服务对接难、政策执行监管难问题，实现产业政策服务便利化、精准化、智能化。此做法获得市委、市政府高度肯定，并在中国政府网、《光明日报》、人民网等国家级媒体刊载报道。

“我想请问，如果我的公司投入1500万元进行技术改造，可以获得多少补贴？”京泉华科技股份有限公司周丽丹咨询。在屏幕中，“龙华产业政策查询平台”在工作人员的操作下，一番输入、查找、政策匹配、精确计算后，龙华区工业与信息化局企业服务中心工作人员给出答案：最高500万元。这一数据与京泉华公司获得的资助金额匹配，周丽丹赞叹道：“确实非常快捷、简单、方便。”

好的营商环境不仅要让企业办事方便，还要不断满足企业的合理诉求，为企业的生产经营着想，降低企业成产经营成本。龙华区实施重点产业项目遴选办法，开展工业厂房租赁市场专项整治，以加强租赁价格指导、规范市场秩序等举措，有效遏制厂房租金上涨势头，降低企业用房成本。出台《关于规范产业用房租赁市场稳定租金水平的实施方案》《关于规范产业用房租赁市场稳定租赁价格的实施细则》等系列文件，打出“组合拳”稳控租金，加大

产业用房供给，规范租赁行为，严厉打击虚增公摊面积、“二房东”哄抬租金、擅自改变功能等各类违法违规行为。

推动试点建设预付费供用电系统，开展工业园区取消用水用电“中间层”专项整治行动，为1000余家企业发放惠企电费资助2.55亿元，企业用电成本进一步降低。多次举办银企对接会等融资活动，开发“金融超市”平台，企业融资难融资贵问题得到缓解。

创新服务模式，营造公平公正法治环境

“法治是最好的营商环境。”习近平总书记主持召开的中央全面依法治国委员会第二次会议深刻阐述这一重要论断。

龙华区成立全市首家以企业为核心的法治服务中心，打通司法调解“最后一公里”，开展年度知识产权执法保护专项行动。在全市率先创建首家合作制公证处，为企业提供更加优质法治服务。

龙华区十分注重“便利化”法律服务，为企业发展保驾护航。整合资源，提供综合性便利法律服务。依托区公共法律服务中心的现有资源，在全市率先创建合作制，全面开展知识产权保护相关服务、法律咨询服务、法律援助等相关服务。

健全各部门衔接工作机制，进一步规范完善企业法治服务中心的工作模式，实现接待、处理、答复等流程的一站式操作，提升企业法治服务的效率和质量。运用“平安龙华”微信公众号定制研发线上法律咨询平台，为市民提供微信24小时法律咨询服务；设立深圳首家“法律援助进企业”法律援助服务窗口，现场受理法律援助申请，为困难职工提供面对面、一对一的法律咨询服务。引进“龙华小法”法律援助机器人，运用网络平台和新闻传播工具，提高了法律援助咨询服务的可及性。开辟法律援助绿色通道，切实解决企业难题。

多方受理，高标准实现“四有服务”。印发《龙华区企业法治服务中心创建运行工作方案》，上墙受理流程和服务内容，在区公共法律服务中心加挂企业法治服务中心的牌子，并设立专门对外的服务窗口；专门购买企业法治服务人员，实现有制度、有牌子、有场地、有人员的高

标准“四有服务”。及时办理，切实帮助企业解决公共法律问题。利用龙华区现有信访信息系统，建立事项网上分拨处理流程，并对企业反映的有关问题，受理后及时回复。对于无法解决事项，责任部门要及时向企业做好解释工作，并积极帮助企业寻求其他解决路径，促进企业健康发展。

同时，深入治理“执行难”，打造诚实守信营商环境。推进“基本解决执行难”，充分依靠各方力量，完善综合治理执行难工作格局。大力推进执行信息化建设，推动执行信息化水平不断提升。开展“蛟龙突击”专项执行行动，严厉打击拒执行为。办结执行案件2008件，执行到位金额1.51亿元。推进社会信用体系建设，加大失信被执行人信用监督、警示和惩戒力度，灵活运用曝光、拘留、罚款和追究刑事责任等手段，督促失信被执行人主动履行义务。深入推进“执行转破产”工作，完善市场主体退出机制，促使执行不能企业和“僵尸企业”退出市场。

砥砺前行，在新的起点勇当尖兵

10月16日，中国政府网刊载了“龙华区服务再升级，多措并举打造更贴心、更便捷、更智能的网上政府”的报道，重点介绍了龙华区产业政策查询平台。

6月28日，广东省委书记、深圳市委书记王伟中批示：“龙华区打造‘一站式’产业政策查询平台，精准破解惠企政策查找难、申报难等问题，相关做法值得肯定。市有关部门和各区要聚焦企业反映突出的痛点问题，持续加大营商环境改革力度，不断提升企业服务质量和效率，为我市经济高质量发展创造更好环境、提供更有利支撑。”

积厚以成势，改革结硕果。龙华区打造一流营商环境的新举措、新经验、新成效，获得国家有关部门的肯定和表彰，在全国范围推广。

龙华区建成深圳市首个物联网感知平台，终端接入设备数量全市第一，智慧城市建设模式改革获得国家发改委中国智慧城市最佳行业案例金奖；深化政务服务改革，促进政府职能转变，获评2019年广东省电子政务创新应用优秀案例；探索“三全三化三规范”政务公开工作

体系，着力构建“大公开”工作格局。加快推动政府职能转变和“放管服”改革，实现连续两年获评“金秤砣”奖；司法调解模式改革创新成为全国范例，引进全市首套移动式在线司法确认系统，打通司法调解“最后一公里”，相关案例入选司法部“司法行政（法律服务）案例库”。

总结成绩找差距，砥砺前行再出发。龙华区认识到，优化营商环境还面临许多困难，如要素成本上升制约企业发展的的问题；厂房租金普遍上涨，导致租赁成本高；中小企业融资渠道少、缺乏可供担保抵押的财产、信用水平不足，导致企业融资难融资贵；少数成长性较好的企业无法在周边租到成规模的产业用房，导致企业产能扩张受限；受房价、交通等基础设施配套不完善因素的影响，企业招工困难等。此外，还有政策统筹协调性不强、政务服务改革需进一步深化、法律服务建设有待进一步提升等问题。这一切都需要深化改革。

杜玲就做好新时代龙华改革工作提出：要深刻领会习近平总书记关于全面深化改革开放的重要论述，努力建成改革开放主力区，以争当尖兵、走在前列的标准，推动改革开放向更深层次、更广领域拓展。

对此，龙华区接下来将以减负普惠为重点，进一步营造聚商活商的市场环境。加快社会信用体系建设。进一步稳控产业用房租金。切实帮助企业解决融资问题。落实技能人才扶持政策。

以精准贴心为宗旨，进一步营造尊商亲商的服务环境。做多做强园区企业服务站，邀请各部门进驻企业服务站现场办公，为企业提供系列便捷服务。建立常态化政策宣贯机制。持续开展区领导挂点服务企业活动，切实解决企业面临的困境。

以高效便捷为原则，进一步营造便商利商的政务环境。持续深化“放管服”改革，努力实现更加多元和智能化的政务服务。做强做大园区分厅和便民服务一站式办理。实现6个街道重点园区政务分厅建设全覆盖，满足企业办事“不出园区”需求，同时延伸更多便民服务进驻，实现园区分厅资源的最大化效用。

以公平正义为目标，进一步营造护商安商的法治环境。强化法律服务队伍建设。提高执法队伍业务能力和素质，强化普法宣传，采取“法律进企业”等多种形式，加大对劳动法、劳动合同法、侵权法等法规宣传普及力度。开展“法治体检”。依托中小微企业企业律师服务团，发挥律师专业特长和实践优势，组织律师参与民营企业“一对一”法治体检，为企业提供优质高效的公共法律服务。

（本文配图由龙华区委改革办提供）



龙华区行政服务大厅以优质服务打造优质营商环境