

改革引领 数字赋能

浙江杭州市以“放管服”改革为统领，深入推进“最多跑一次”改革，持续推动简政放权、强化数字赋能、实施流程再造，不断优化营商环境

“

杭州率全国之先，依托“城市大脑”，打造“移动办事之城”，就是要让老百姓和企业办事，由“动脚跑路”向“动手上网”转变，像淘宝购物一样方便，随时随地办成事。当下，杭州正加快制定完善各项配套制度、细化有关措施，全面落实《优化营商环境条例》，努力打造以“互联网+”为特色的国际一流营商环境，为全国发展提供“杭州样本”。



实现杭州开办企业全流程服务、一日办结

□ 余云全

近年来，为全力打造国际一流的营商环境，浙江省杭州市以“放管服”改革为统领，深入推进“最多跑一次”改革，聚焦重点领域和关键环节，持续推动简政放权、强化数字赋能、实施流程再造，使得营商环境不断优化，持续吸引了人才流、资金流、企业流。数据显示，2020年，杭州人口净流入77万人，排名全国第一；市场主体连续增长，仅2021年第1季度，新设各类市场主体5.88万户，1季度末全市共有市场主体143.89万户。

基于此，2020年杭州被国务院确定为国家营商环境创新试点城市。在国家发改委对外发布的首部《中国营商环境报告2020》中，18项指标里杭州有16项被评为全国标杆，全国工商联公布的“万家民营企业评营商环境”中，杭州排名全国城市第一，获“营商环境最佳口碑城市”。当下，杭州正加快制定完善各项配套制度、细化有关措施，全面落实《优化营商环境条例》，努力打造以“互联网+”为特色的国际一流营商环境，为全国发展提供“杭州样本”。

突出“一件事”“跑一次”标准 推进营商环境便利化

实施“一件事”集成改革。积极转变理念和作风，放下管理者身段，树立服务者意识，围绕企业和个人两个全生命周期，整合再造业务流程，加强线下场景应用和线上系统对接，深化“一件事”改革系统集成，全力推进企业开办、出生、上学等高频办理的“一件事”联办。各部门以“同城同标”“同

城同质”为原则，将282项单独的办事事项用“套餐”的形式合并为75项“一件事”事项，所有事项原需办事材料1165件，现减为628件，精简46%；原需跑部门（窗口）233次，现减为67次，精简71%；原需办事时长2016个工作日，现减为787个，精简61%。

投资项目审批提速“最多80天”“最多15天”。按照“最多跑一次”改革，深化行政审批制度改革，实施“1+1+4+X”模式，用“数据跑”代替“企业跑”。第一个“1”是通过浙江政务服务网统一收件和出件，第二个“1”是通过“投资项目3.0平台”实现基本建设项目的全流程审批，“4”是将审批流程划分为项目立项、规划许可、施工许可、竣工验收四个阶段，“X”是通过多规合一、信用平台等业务协同系统和标准地、区域评估、承诺制等改革配套形成支撑。实现一般企业投资项目审批从赋码备案到竣工验收“最多80天”，低风险小型项目“最多15天”。

开办企业一网通办平台。以“一件事”标准整合“开办企业”全流程各环节，形成“线下一窗、线上一网、一日办结、最多一次”的改革模式。开办企业从2019年实施“5210”标准，即不多于5份材料、2个环节，实现1日办结、政府买单零费用，做到“一个环节一件事标准”。2020年7月17日，杭州市上线全国首个区块链电子印章应用平台，实现用印行为的真实可追溯和不可篡改。

登记财产服务转型升级。一是实现财产登记全流程“一个环节”。全面推进“财产登记综合平台”和“企业财产登记专窗”建设，完成税收、登记环节和事项的整合，实现“一号一窗一人

一个环节”办结。二是实现涉企转移登记“一天领证”。破解企业转移登记价格评估慢、核税时间长的“堵点”，企业间房地产交易“当场核税、即时缴税”，实现“高频简易事项1小时办结、低频复杂事项8小时办结”。三是降费减负，实现成本“最低”。2020年全市通过不动产登记“零收费”政策减免5000余万元。通过市律协发起倡议，涉企不动产登记法律服务费标准下调20%。四是实现管理质量指数全面提升。开放网站、App、小程序、自助机等“七端一码”查询渠道，可“零费用”查询相应不动产登记情况。由第三方机构市消保委开设投诉专线，受理投诉，独立调查，确保监督到位。在不动产登记国家担保的基础上，构建商业保险弥补机制，确保赔偿资金足额先期给付。按照“社会调解优先、法院诉讼断后”的理念，通过诉前调解和立案调解，将纠纷化解在基层。

水电气报装便利化全国领先。一是完善市政公用配套。市政公用事业部门参与项目前期策划，明确在做地阶段将供水、供电、供气、通信等市政公用管线接至地块红线边界，作为土地出让和划拨的前置条件。二是优化报装模式。实现企业市政公用服务报装“一窗受理”，办事效率大幅提高。三是简化报装流程。在水气报装方面，出台《杭州市关于进一步优化获得用水、用气营商环境的通知》，外线审批根据工程规模实行承诺免审或容缺受理制，将杭州全市行政区域内所有新建及既有建筑用水用气报装标准由2019年的“412”提升至“102”。即用户申请用水、用气报装至接通不超过1天，0份材料，2个办理环节（报装申

请、装表接通）。

在获得电力上，实施“阳光智慧办电”，小微企业优化“办电流程”，推行勘测设计一体化，提供“客户经理+项目经理”便捷服务，现场一支队伍驻点响应，实现接电“一站式”，办电环节精简至2个，接电时长压缩至8天以内，由供电公司全额承担表箱及以上供电设施、土建工程等费用，实现小微企业接电“零成本”；全面提升供电可靠性，大力推广不停电作业，全国率先承诺主城区取消10（20）千伏计划停电，实现户均停电时间在1小时/年以内、停电次数在1次/年以内。市政府出台小微企业电力外线行政免审批政策，告知承诺后可施工，施工后按标准恢复；出台供电可靠性管制工作细则，健全供电可靠性赔偿处罚机制，各项指标全面提升。全国首创开发“转供电费码”，运用互联网和大数据技术，突破转供电违规加价壁垒，打通电费优惠政策落地“最后一公里”，将政策红利足额传递到小微企业手中，获新闻联播深度报道，并在全国推广应用。

强化数字赋能 推进营商环境数字化

率先打造“移动办事之城”。杭州率全国之先，依托“城市大脑”，打造“移动办事之城”，就是要让老百姓和企业办事，由“动脚跑路”向“动手上网”转变，像淘宝购物一样方便，随时随地办成事。力推“一证通办”，在杭州，市民仅凭一张身份证就能办理公积金缴存等585项个人事项，公民个人事项92.56%实现“一证通办”。加快“掌上可办”，“杭州办事服务”App升格为“杭州城市大脑”App，覆盖政务服务 and 便民服务事项372项，已累计服务13,865.2万人次。做到全天“自助可办”，推广24小时综合自助服务机，全市已部署1919台，累计办件648.65万件、服务1751.37万人次。实现“就近可办”，深化市、区、街道、社区四级便民服务站点建设，在15分钟生活圈内即可办理个人事项。

首创“亲清在线”数字化政商服务平台。“亲清在线”平台最大特点是通过数据共享改造业务流程，部分政策兑现不需要企业提供任何材料，实现“瞬间兑付”，改变政府与企业的关系，不再是简单管理和被管理，服务和被服务关系，而是两个主体平等互动。“亲清在线”平台的创立，完全是世行“以企业和群众的获得感作为营商环境的根本标准和评价标尺”理念的付诸实践。“亲清在线”设计了诉求在线直达、政策在线兑付、服务在线落地、绩效在线评价、许可在线实现五大功能。截至5月11日，政策兑付版块已上线政策346条，实现102亿元“红包”直达31.9万家企业和86.7万人员

起诉、立案、举证、开庭、裁判、执行全流程在线化，开启互联网案件审理全新模式，目前凡当事人同意在线审理的案件，100%在线开庭审理，案件平均审理周期较传统模式节约57.32%，通过“异步审理”的模式每案节约当事人在途时间约36小时。这是司法领域里程碑式的事件，被评为改革开放40年40个“第一”之一。成立杭州破产法庭，创新财政资金支持+管理人内部互助的破产费用双重保障机制。

加强资本市场司法保障。杭州中院与浙江省证监局共同开发全国首个证券期货纠纷智能化解平台，为投资者提供“一站式”维权救济服务，实现投资者“足不出户”化解证券期货纠纷，取得良好效果。

创新知识产权保护方式。成立杭州互联网法院，构建知识产权纠纷多元化解机制，成立浙江（杭州）知识产权诉调中心和中国（杭州）知识产权国际商事调解云平台，实现在线调解。成为全国首批中小企业知识产权战略推进试点城市和国家知识产权运营服务体系重点城市。加强电子商务领域知识产权保护，建立阿里巴巴知识产权保护和打假联盟，开启维权快速通道，2020年查处通过网站平台移交专利侵权案件1772件，结案率100%。

打造社会信用新标杆。杭州市聚力信用监管，积极探索构建以信用为基础的新型监管机制。一是出台信用监管制度。消防、环保、食品药品、医疗卫生均已出台了分类分级监管制度，明确惩戒措施。目前，全市建立信用分类分级监管机制的领域已超过30个。二是建立重点人员信用档案。在家政服务领域，结合公共信用信息，建立家政人员信用档案，及时核查家政人员信用报告和信用状况。三是全面实施信用承诺。截至2020年底，全市信用承诺数占市场主体的比重在36个省会及以上城市中排名第一，所有涉审的41个市级部门1313项行政审批事项均实现了容缺受理。四是信用核查嵌入行政管理。杭州市已将信用核查嵌入政府采购、公共资源交易、项目审批等行政办理流程，提前对列入失信被执行人、严重失信名单等失信主体进行预警。目前，各级政府部门在行政管理过程中查询公共信用记录，累计超过3260万次，近一年来日均核查量为2.63万次。抓基础建设，市信用平台继续领跑全省。加强平台建设，建立统一代码重错利率纠错机制，2020年杭州市重错码率保持在0.003%为全国最低。聚力民生福祉，信用惠民便企应用场景持续深化。推出舒心就医、无感停车等31项信用应用场景，开通人数超过306万，累计服务超过2084万人次。

打造更加开放的贸易投资环境 推进营商环境国际化

建立口岸城市跨境贸易便利化合作机制。杭州不同于其他沿海城市，跨境贸易主要依赖于外地口岸，特别是纳入世行评估的标准品进出口口岸均在杭州以外，因此杭州重点加强与上海、宁波、嘉兴等口岸城市的交流沟通，开展杭甬“双城记”合作，共同促进跨境贸易便利化。

实施跨境贸易便利化改革。大力推进“提前申报”“两步申报”“两段准入”等业务改革，持续巩固通关时间压缩成效，2020年杭州进出口货物通关时间较2017年压缩50%以上。大力推广原产地证书自助打印、信用签证等便利措施，全面上线智能审核系统，实现16种原产地证书24小时全天候智能审核。全国首创“跨境电商零售进口包裹退货”新模式，成功入选国务院深化服务贸易创新发展试点20个“最佳实践案例”之一。率先试点跨境电商B2B出口，打通上海新通道，实现4种通关模式全覆盖。简化跨部门办事流程，实施对外贸易经营者备案和原产地企业备案“两证合一”，对免于办理“3C”认证的进口汽车零部件实施“先声明和验证”。全面推广应用国际贸易“单一窗口”，主要申报功能应用率达到100%。

（本文配图由杭州市发改委提供）



杭州海关工作人员现场仔细检查记录通关货物