

从“碎片化改革”走向“体系化优化”

——2026年全国优化营商环境创新实践案例解析

□ 本报记者 田新元

第四届营商环境论坛近日在福建厦门举行。国家发展改革委法规司在论坛上发布了2026年全国优化营商环境创新实践案例,系统介绍了我国在营造市场化、法治化、国际化一流营商环境方面所做的努力和成效。

这批案例覆盖政策兑现、涉企监管、政府诚信、网络环境、政务服务等领域,集中展现了各地从“碎片化改革”走向“体系化优化”的全新实践路径,为各地营商环境建设提供了可落地、可复制的鲜活样本。国家发展改革委法规司负责人表示,这些创新实践案例集中呈现了地方在优化营商环境上的新思路、新举措、新亮点,展示了我国持续优化营商环境的决心与行动,凸显了中国营商环境的竞争力、吸引力。

“直达快享”“政策找人”

过往惠企政策的落地实践,遵循“政府发布文件→企业自行找政策、准备材料→逐级审核拨付”路径,企业要投入大量精力研究政策、整理申报材料,稍有疏忽就错过申报窗口期,政策兑现难度以提升。

本次案例在政策落实上进行了新的探索。

山东省深入推进惠企政策“直达快享”改革。在政策“一口申办”方面,山东省汇聚各级惠企政策,与各市共享共用省政策文件库、企业(个人)数据库、注册用户库等,推动惠企政策在平台申办。在事项“分类管理”方面,按照兑现方式不同,将政策事项分别纳入“在线发布”“快申快享”“即申即享”“免申即享”4张清单进行动态管理,具体包括差异化配置审核流程、办理时限等。创新“匹配—申请—供给—使用”省市、部门间数据共享模式,归集397项数据资源。企业申报政策时,可实现身份数据“自动填”,历史数据“选择填”,共享数据“系统填”,累计减少企业填报信息164万余项,真正让群众少跑腿,提升申报效率和准确性。

浙江省金华市以数字化改革为突破口,创新构建“数据画像精准推送、非接触式全程网办、多跨协同闭环管理”三位一体惠企政策直达体系,推动“人找政策”向“政策找人”转变,提供“精准触达、全程网办、直达快享”的惠企政策服务,为优化营商环境、激发经营主体活力提供坚实支撑。优化政策精准推送机制,梳理本地化推送策略,搭建“基础标签+需求标签”智能识别模型,自动匹配政策产品库实现智能精准推送。探索“一户式”政策集成推送,跟踪办前、办中、办后全流程触达情况,对未触达主体开展一对一兜底辅导。围绕金华“2+4+X”产业导向、十大产业链及新质生产力培育方向,完善制造业、科技创新等关键领域支持机制。聚焦重点领域推行“智配直享”改革,推动人社惠企资金直达企业与基层,实现人社业务全流程“免申请”“无材料”“秒审批”,补贴资金实时到账。

“扫码入企云备案”

以前涉企行政检查存在弹性过大的问题:不同部门分头检查、重复检查,部分执法人员随意扩大检查范围,干扰企业正常生产经营,企业对此缺乏反馈渠道。

本次案例的创新是用数字化标签手段,给行政权力划出清晰边界。

河北省聚焦涉企行政检查中的重复、多头、随意检查问题,坚持数字赋能、制度规范、协同监督,建设全省统一的“扫码入企”智能化监管平台,构建“事前云备案、事中亮码检查、事后可反馈、全程可追溯”的监管模式,以执法监督“硬约束”打造营商环境“软实力”。行政执法人员进入企业开展现场检查前,须使用“扫码入企”App录入检查事项等相关信息,向监管平台进行“云备案”。平台根据企业累计被检查次数,自动比对年度检查频次上限,从源头防止无计划、无备案、超频次检查。备案后,平台自动生成绿、黄、红三色“执法码”:绿码表示符合规定,可正常检查;黄码表示达到年度频次上限,系统提醒;红码表示超出上



山东济南高新区持续优化营商环境,加快构建现代化产业体系,以完善的产业生态持续赋能高质量发展。图为一家公司调试机器人。 新华社记者 郭绪雷 摄

限,原则上不得入企,确有特殊原因须提交说明后方可入企,并列为重点监控执法事项。

四川省探索以信息技术赋能行政检查改革,推出“天府入企码”,推动涉企行政检查从“随意、多头、粗放”向“规范、协同、精准”转变,构建全流程、闭环式行政检查监管体系。统筹执法部门制定导入“综合查一次”场景清单797个,执法部门依据清单在线“邀约”开展联合检查;对于无场景清单的多个检查行为,系统自动“拼单”相近时段的检查任务,累计减少非必要入企2.8万次,有效降低企业迎检负担。组织执法部门制定并公布“免于亮码紧急情形清单”54类,对列入

这批案例覆盖政策兑现、涉企监管、政府诚信、网络环境、政务服务等领域,集中展现了各地从“碎片化改革”走向“体系化优化”的全新实践路径,为各地营商环境建设提供了可落地、可复制的鲜活样本。

清单的情形,无需亮码即可入企检查,实现“应急优先、事后补录”的开放化管理。企业在线发起“合规指导、政策解读、整改核查”等服务预约,执法部门精准对接服务需求,做到“寓管理于服务”;支持企业主动自查,对自查整改积极、检查情况良好的企业,视情况给予激励或推荐,引导企业主动合规经营。

“失信行为全记录”

过往政府合同履约的监管是典型的“事后补救”模式:企业遇到政府逾期付款、违约变更合同时,往往要反复投诉、多部门奔走才能推动问题解决。

本次案例把监管端口彻底前移,用数字化机制管住政府的履约行为。

黑龙江省政府合同监督管理平台创新构建“承办单位全覆盖、政府合同全纳管、履约风险全预警、违约合同全督办、失信行为全记录”闭环监管模式,以数字化智慧监管防范合同违约风险、夯实政务诚信根基,稳定市场发展预期。整合营商环境职能监督、信用惩戒监督、纪检监察监督三方力量,构建“三位监督”体系。建立失信行为全程记录机制,违约合同自动推送至省公共信用信息平台,分类纳入政务信用记录,督促合同承办单位诚信履约。平台监测数据显示,2026年1—8月份,全省平均履约率同比提升21个百分点。

海南省按照“整体政府”的理念,以政府部门具有给付义务的合同履约为切口,构建“政府合同诚信履约监测机制”,有效实现政府拖欠账款“遏增量”。上线运行海南省政府合同诚信履约监测系统,同步制定合同信息归集标准字段,实现纸质合同转变为可监测、可预警的数据信息。对合同履行单位在合同录入和合同调整过程中存在弄虚作假、逾期未完成整改或拒不整改等行为,依法认定为失信行为并实施惩戒措施。将政府部门合同履行情况纳入政务诚信评价指标,进一步完善政府部门信用画像,倒逼政府部门及时履约。

制定“涉营商环境网络舆情指标体系”

此前营商环境优化多集中在线下

物理空间,企业在网络空间遭遇的谣言诽谤、恶意抹黑、舆情敲诈等问题,维权渠道分散、处置周期长,企业商誉受损却难以快速止损,线上的治理短板直接抵消了线下营商环境的优化成效。

本次案例首次把清明网络空间正式纳入一流营商环境的核心组成部分,实现线上线下权益保障全覆盖。

上海市通过构建工作体系、深化专项整治、强化服务赋能多措并举,切实维护企业合法权益,营造清明网络环境,护航经济高质量发展。在“上海市网络综合治理协同联动机制”中增设“优化营商环境网络”专项子机制,

网信、公安、检察院、法院等部门对造谣传谣、舆情敲诈等违法犯罪线索加强信息共享、会商研判。在区级网信部门设立“涉企侵权信息受理服务站”,与公安“守沪e站”和检察院“网络检察空间站”实现“三站”联动,一门式受理。在街镇、园区延伸设立“涉企侵权信息受理服务点”,进一步扩大服务范围。福建省委网信办会同发改、公安等部门重点针对造谣诽谤、集纳虚假负面信息、网络暴力等15类涉企侵权网络乱象开展专项整治行动,解决了一些长期困扰企业的网络难题,得到广泛好评。梳理形成涵盖900余家重点企业的服务台账,探索推出挂钩帮扶、服务直联点、“一企一策”指导等举

措。深化网信、发改、公安等部门协作,制定“涉营商环境网络舆情指标体系”,搭建信息共享桥梁和标准化处置案例库,提炼形成规范处置框架。其中,莆田市实施“五一体、三同步”,整合网信、公安、企业、平台、律师五大主体力量,实现巡查、应对、处置全链条闭环;漳州市依托“日常监测—问题发现—研判会商—综合整治”处置机制,开展专项整治,依法处理一批涉企违法违规网络信息、账号,切实保障企业合法网络权益。

“一口受理、即接即办”

企业遇到经营难题时,往往要在不同部门之间来回奔波,同一个问题要重复提交多次材料,诉求流转环节多、处置周期长,“投诉无门、推进缓慢”是企业反映强烈的共性痛点。

本次案例的创新是打破部门数据壁垒,构建起“一口受理、即接即办”的全新政务服务总客服体系。

2026年,广东省委、省政府高位谋划、全域部署,开展12345热线平台“即接即办”改革。整合热线电话、扫码反映、网上受理等诉求入口,打造“线上+线下”、“电话+网络”全方位、多渠道的诉求受理体系,实现涉企诉求“一口受理”。12345热线平台“即接即办”微信小程序设立经营主体诉求等专区,对接省智慧工商联平台、“粤骑新峰”平台等,推动涉企诉求由12345热线统一归口办理。全面实行“首接负责制”,健全争议快速裁决、疑难诉求会商联办等机制,做到责任到岗、到人、到环节;建立“街镇吹哨、部门报到”和常态化核查机制,对“形式办结”工单督促整改,破解跨部门诉求“踢皮球”现象。

重庆坚持改革引领和数智赋能双轮驱动,创新打造“民呼我为”平台,完善诉求“接、派、办、评、督、治”全链条闭环管理机制,构建“企呼我应”服务新生态。建立企业服务专员联动机制,4700余名企业服务专员线上接单、线下跟进,全流程“陪跑代办”;对跨部门联办事项,由专员牵头协调会商,推动“沾边就办、首接负责”和“主办吹哨、协办报到”,平台同步督办、限时办结,企业随时在线查看处置进展。2026年以来,跟进解决企业反映重点问题3100余个,企业满意率保持99%以上。

据了解,下一步,国家发展改革委将进一步发挥全国优化营商环境工作牵头部门作用,会同各部门持续推进营商环境改进提升,指导各地持续探索、深化改革,及时跟踪进展成效并选择成熟的举措经验在全国推广,加快打造市场化、法治化、国际化一流营商环境,切实保障各类经营主体安心经营、放心发展。

评论

从十大案例看营商环境改革新走向

□ 田新元

十大案例看似分散,主线却很集中——营商环境改革已从“开户快不快、材料少不少”的便利化阶段,走进“政策直达、监管优化、政府守约”的制度信用阶段。

山东推政策“直达快享”,浙江金华建“政策找人”数字生态,靠部门数据共享给企业贴标签,系统自动匹配、免申即享。这不再是窗口提速,而是服务逻辑升级:过去企业读文件、填报表,现在数据读企业、资金打账户。

河北“扫码入企”把入企检查备案、亮码、留痕串起来;四川按风险分级,低风险少查不查。叠加《中国营商环境发展报告(2026)》数据:全国涉企行政检查总量同比下降33%。“无事不扰”成了可量化、可追责的纪律——多头查变综合查一次,自由裁量变扫码留痕,信用好换经营安静权。

黑龙江建省市县乡四级政府合同监管平台,付款节点智能比对、逾期预警;海南把政府合同给付义务纳入监测,防“新官不理旧账”。过去民企最怕

口头承诺、招商毁约、欠款拖账;现在履约被写进系统流程,政府从“承诺方”变成“被监测方”。诚信政府不再只是道德倡议,而是算法约束。上海清朗网络、福建治涉企网络侵权,盯的是恶意差评、职业索赔、网络黑稿。今天企业一半声誉在网端,线下少盖章不够,线上不被黑才是完整营商环境。

广东12345“即接即办”、重庆“民呼我为”,关键不在热线多响,而在受理—派单—处置—回访—评价闭环机制。企业过去怕“说了白说”,现在看办结率和二次投诉率。诉求响应正在变成营商环境的“售后体系”。

十大案例的价值不在“评优”,在可复制,免申即享、扫码入企、合同履约监测、网络侵权处置等经验做法值得各地借鉴。这些案例,没有停留在简化审批、压缩时限的传统改革层面,而是深入到制度机制的深层调整。当越来越多地方把这些经验转化为常态化制度,一流营商环境就不再是单项的服务优势,而是整个国家市场经济体系的基础性竞争力。

从“快办”到“好办”再到“暖心增值办”

——四川雅安政务服务改革探新路

雅安政务服务便利化指标连续5年获评全省营商环境测评优秀,政务服务圈层化改革成功入选2025年全国“服务企业在基层”典型案例。

□ 本报记者 王进 王泽勇

近日,记者走进四川雅安,在“改革一线”中深度体验这座城市的政务服务温度。

政务服务的成色,藏在群众办事的点滴变化里。近年来,雅安立足城市特点,直面群众办事路途远、操作难、跑腿多等痛点,以县域创新破题,以全市统筹提质,迭代推出“一窗综办”“园区速办”“政务闪送”“视频办”等特色服务,推动政务服务从办成“一件事”向服务好“一类事”升级,实现从“快办”到“好办”再到“暖心增值办”的深度蝶变。

雅安政务服务便利化指标连续5年获评四川省营商环境测评优秀,政务服务圈层化改革成功入选2025年全国“服务企业在基层”典型案例。

快办:体系重构+一窗集成

秋日的雅安市政务服务大厅,阳光透过玻璃幕墙洒在整洁的服务台前。办事清单清晰明了,综合窗口分工有序,市民李女士正坐在窗口前办理社保业务。她笑着告诉记者,搁在几年前,办社保就医、信息查询这些事,得在好几个窗口之间来回跑,排队排得人心焦。“现在好了,一张社保卡全搞定,几分钟就办完,省心得很。”

这样的变化,源于雅安“高效办成一件事”改革的深入推进。“快办的核心,在于流程再造、体系重构。”雅安市政务服务和公共资源交易中心政务受理科科长范锐介绍,如今各级政务大厅专窗全覆盖、政务服务网专区全上线,重点项目还有专班全程代办;12345热线开通“一件事”专席,7×24小时随时响应群众诉求。

2025年,雅安全市国家前三批重点“一件事”办理量突破15万件,社会保障卡居民服务“一件事”应用达246万余次,高效快办已是雅安政务服务的寻常风景。

在天全县,改革的触角伸得更深。当地打破传统“专窗分立、分头审批”的旧模式,把零散小窗口整合升级为全科大综窗,“前台综合受理、中台专业支撑、后台分类审批、统一窗口出件”,一气呵成。依托“1+10+96”县、乡、村三级集成服务体系,472项事项纳入无差别综合窗口统一受理,273项权限下沉乡镇,群众在家门口就能办成事。

服务端口还精准前移至产业一线。在天全县水产现代农业园区,政务服务驿站里窗明几净,智慧十足,“小驿站”解决“大问题”,企业办事不出园区。全新打造的“惠企政策”二维码,通过跨部门联动优化流程,只需手机扫一扫,企业诉求可实现24小时响应、快速派单服务。天全县行政审批局副局长李明佳说,通过集成化改革,实实在在的在减负增效,让企业的发展步子更轻快了。

暖办:政务闪送+云端视频

山高路远,服务无距。雅安部分乡镇地广人稀,偏远群众出行不便,特别是特困人群,怎么办?石棉县的答案是:把政务服务从“大厅坐等”变为“上门送达”。

2025年3月,石棉县在四川省首创“政务闪送”上门代办模

式。在新棉镇老街社区,就有这么一群身着马甲的“闪送”队伍,穿梭在街巷楼栋之间。社区党支部书记邓怀兵说,社区专门组建了志愿服务队,针对特困人群开展上门服务。社区里一位70多岁的李姓大爷,腿脚不便又独居,平时买个药都犯难,遇到家中下水管堵塞更是没有办法。“社区工作人员经常上门看望。老人一个电话,志愿者第一时间就到,帮着把事办了。”

从单次帮扶到常态机制,石棉县聚焦独居老人、残疾人、孕产妇等7类特殊群体,组建起402人的“政务闪送”队伍,服务覆盖全县12个乡镇、61个村(社区)。

走不远的問題解决了,“不会办”的难题又摆在面前。宝兴县精准破解山区群众数字操作困境,创新打造“视频办”云端服务体系。据该县政务服务中心“视频办”工作人员舒波介绍,县里搭建起“乡镇布点、终端直达、专人协办、全程指导”服务模式,在县政务大厅及穆坪、硃砂、五龙等5个重点乡镇布设专属视频终端,配备专职协办员一对一帮办代办。

家住硃砂乡的张先生,此前多次尝试就近视频可办,留守老人专人全程陪办,残疾人、重病患者等特殊群体联动“政务闪送”上门代办,双线融合打通山区服务壁垒。

“‘视频办’不只是为了办快一件事,更是补齐山区服务短板,让每一位群众都能平等享受便捷政务服务。”宝兴县政务服务中心相关负责人说。

“改革若止于个案,便只是‘好人好事’。”雅安市政务管理局政务服务管理科科长卫勇丽说,政务服务既要AI,更要有政务人的爱。把基层实践中验证有效的便民举措,提炼固化为可复制、可推广的制度机制,跳出单点式便民、碎片化服务的局限,以机制创新释放改革红利。

增值办:“集成化”+圈层协同

从市级层面的系统性流程重塑,到天全综窗提效、石棉上门闪送、宝兴云端智办,雅安构建起“市级统筹、县域创新、全域协同”的政务服务新格局。

立足市域区域特色,雅安精准划分三大政务服务圈层:雨城区、名山区、经开区打造经济服务型政务服务圈层;天全县、芦山县、宝兴县、荣经县打造生态服务型政务服务圈层;石棉县、汉源县打造要素保障型政务服务圈层。同步布设“1+3”片区化办事窗口,打破区域壁垒,为企业提供集成式、跨区域增值服务,持续优化全域营商环境。

“政务服务创新没有终点,只有接续前行的新起点。”雅安市政务管理局相关负责人表示,下一步,雅安将持续深化“高效办成一件事”改革,迭代升级“政务闪送”“视频办”特色服务场景,不断丰富政务服务增值内涵,推动政务服务全面跃升,以细微处的民生温度擦亮“雅安服务”优质底色。