

# 中国光谷打造家门口政务“便利店”

▶ 李墨

2021年1月8日,湖北省优化营商环境大会举行不到一周,一份建设武汉光谷政务服务呼叫中心的方案,摆上武汉东湖高新区政务服务和大数据管理局的案头——全区热线“一号呼人”,“店小二”接热线与工资挂钩,业务精湛服务好的,鼓励“抢单”!

光谷政务服务的新风,远不止小小的呼叫中心。政务大厅“去中心化”,广开政务网点“连锁店”,让政务服务直抵企业园区、居民社区;线上线下一体化联动,不管企业和老百姓是网上办还是现场办,用户体验均突出一个“快”字;以人和企业为中心,构建15大主题服务场景,只要喊一嗓子“我要开餐馆”“我要开药店”,所有流程“店小二”来办。

## 好评差评与收入挂钩 鼓励“抢单”

目前,光谷政务服务大厅最繁忙的六大类业务,分别是人社、商事登记、大学生落户、不动产、投资审批和税务。为了方便企业和群众咨询,大厅设有28个热线电话,63线路路接入,60个坐席,日均接听电话逾3000通。

过去,不同的业务部门自己接热线,没有集中的呼叫接听,也没有统一的咨询服务标准。有了呼叫中心后,接热线的“店小二”将进行“全科”业务培训,不只要告诉企业和群众不同事项在哪办、怎么办,还要指引其备好所需材料,并给出最近的政务服务网点办理建议,以及错峰办理的最佳时间。

“店小二”的收入与服务水平挂钩,考核要看接单量和好评、差评,营商环境评价交给市场主体和群众。服务好、接线多的“店小二”,可以像滴滴司机和外卖骑手那样在线“抢单”。

此外,呼叫中心还将启用一批人工智能机器人,协助接线解答标准化问题。

## 15大开店场景“一事联办”

“我要开书店。”“我要开游泳馆。”“我要开培训学校。”……

光谷政务服务人员说,就算你想



光谷政务服务中心企业服务分中心

图片来源:武汉东湖高新区

开电影院都“不是事儿”。15大开店场景,全部实现“一事联办”。原来需分头提交的申请材料,如今一窗收件、内部流转、并联审批、同步发证,企业最多可少跑5趟政务大厅,少交4套材料。

作为新零售的标杆,盒马鲜生与其他超市最大的不同之处,就是基于场景定位,始终围绕“吃”这个场景,来构建商品品类。为提升用户体验,盒马除了引入海鲜等差异化特色品类外,还做了大量的半成品、成品,方便到加热就可以吃。

湖北省委、省政府提出,要以企业评价为第一评价,以市场主体感受为第一感受,宁可自己麻烦,也要让市场主体和群众方便。在政务服务“一事联办”上,光谷已打通“一表申请、一套材料、一次提交、一并现勘、一标审批、一次送达”的集成服务模式。

但“一事联办”,并非统一收件、一并发证的“一刀切”。企业经营的个性化需求不同,办理事项千差万别。以开药店这一场景为例,有的只需办理营业执照和药品经营许可证,有的却需办理营业执照、药品经营许可证、医

疗器械许可证和食品经营许可证。而开餐馆、开食堂、开便利店、开小卖部,虽都涉及食品经营许可证,办证套餐却各不相同。

2020年6月,光谷先期开设3个“我要开店”综合窗口,将涉及食品经营许可证的套餐进一步精细化拆分,让企业“点菜”更一目了然。

2020年12月,光谷“一事联办”改革被湖北省政府作为第五批改革试点经验,在湖北省自贸区复制推广。

## 370项涉企业务就近办

当前,光谷企业突破10.3万家,常住人口远超百万。一个政务“超市”,已很难集中满足庞大的办事需求。排队、堵车、耗时等问题,都会影响用户体验,从而影响营商环境。

2019年,光谷开始打造“15分钟政务服务圈”,将政务自助服务终端机铺设进银行。武汉千煜智联科技有限公司从自助终端领到崭新的营业执照,前后只花了几分钟。这份执照,并不是在政务服务中心领取,而是在公司楼

下建设银行武汉光谷自贸区分行银行网点,通过自助设备打印的。如今,光谷有100多个政务事项,均可就近在15家银行网点自助办理。

2020年,光谷政务服务中心企业分中心,在浙商银行武汉光谷科技支行启用,成为光谷政务的首家连锁“分店”。税务、人社、商事登记、社会事务审批等370项涉企业务,均可在“分店”一站式就近办。

不仅如此,光谷还拉起了一支专业的“店小二跑腿团”,为企业重大项目建设全程跑腿,送“餐”到家。通过在线指导、在线预审、上门收件、上门送件等方式,企业可享受“网上办+上门办”“预约办+帮代办”“承诺办+容缺办”等各种“跑腿套餐”,且“店小二”服务一律免费。半年前,迈瑞医疗武汉基地项目落户,从拿地到开工只用了26天,至今仍保持着武汉“店小二”跑腿最快纪录。“今年,光谷要努力让这个纪录成为常态”。

2020年,光谷新增市场主体2.47万户,总数超过14万户;新增企业1.7万家,占武汉市18.35%。

资本市场表现回暖 持续经营企业业绩不断攀升

## 《中关村新三板企业成长力报告(2020)》发布

本报讯(记者 张伟)近日,中关村上市公司协会对外发布《中关村新三板企业成长力报告(2020)》。《报告》显示,2019年,中关村新三板企业在资本市场表现回暖,持续经营企业业绩持续攀升,海外专利布局意识不断增强。

随着新三板深化改革启动,中关村新三板企业迎来发展春天。2019年度,存在股票交易的中关村新三板企业的平均成交量和成交额分别为324.11万股和778.69亿元,分别同比增长23.17%、24.60%。此外,头部企业股票交易规模大幅上涨,年成交量不低于1000万股的企业数量及股票成交总

额分别为34家、32.47亿元,分别同比增长25.93%、40.32%。自2019年10月25日新三板改革启动以来,中关村新三板企业积极响应。截至2020年7月1日,全国精选层挂牌审议通过企业32家,中关村企业占据6家,位列第一。

持续经营企业实现营收和净利润双增长。2019年,1035家持续经营企业的营业收入和净利润分别为2051.21亿元、87.53亿元,分别同比增长6.53%、21.95%。从成长性来看,385家企业连续两年实现营业收入正增长,其中81家企业复合增长率不低于50%。508家企业连续两年实现盈利,柠檬微趣、交大思诺等19家企业近两年平均净利润

不低于1亿元。

高研发强度企业数量占比不断增加,企业海外专利布局意识不断增强。2019年,中关村新三板企业研发费用总额为84.50亿元,平均研发强度为4.70%,高于全国新三板企业4.15%的平均值。研发强度不低于10%的企业数量占比42.7%,同比增加2.7个百分点。此外,中关村新三板企业PCT专利申请量达到25件,高于2017、2018两年总和。

值得一提的是,《报告》完成于2020年新三板深化改革、精选层落地期,所以特别增加“中关村园区新三板企业精选层潜力分析”及“新三板深化

改革政策介绍”两个专题篇,全面系统梳理改革政策,并据此分析符合精选层准入标准的中关村新三板企业及其特征。数据显示,截至2020年6月30日,有76家企业符合精选层四套标准之一;从看重企业科研属性的第三套和第四套标准来看,中关村符合标准的企业数量遥遥领先其他省份。

在谈到中关村新三板企业的未来发展潜力时,中关村上市公司协会新三板分会会长付开虎表示,从《报告》数据来看,新三板市场2019年一改颓势,整体呈现增长、向好趋势,随着新三板改革的深入和各项政策的落地,未来中关村新三板企业将越来越好。

人工智能大厦产业项目开工建设

## 大连高新区推动数字经济实现高质量发展

本报讯 近日,人工智能大厦产业项目在大连高新区开工建设。该项目地处大连高新区七贤岭产业基地,项目整体占地约1.4万平方米,总建筑面积约9万平方米,计划总投资约12亿元。

据了解,为突出项目建设一个“早”字,大连高新区紧紧围绕“1+6”产业布局,在2020年四季度就积极筹划储备、盘活落地了一批重大项目,这些项目在2021年上半年将陆续开工建设,重点是加快英歌石科学城主战场开发建设和项目落地,计划全年复工亿元以上重大项目80个。人工智能大厦产业项目是大连高新区“十四五”规划开局之年的首个重大项目,是大连高新区人工智能产业发

展又一重要载体。

近年来,大连高新区坚持创新发展,聚焦主责主业,取得了一系列重要成果。2020年,大连高新区连续获评全国首批12家“国家数字服务出口基地”之一,获评8家国家创业创新示范街区建设试点之一,列入首批13家全国企业创新积分制试点高新区之一;2021年初又获评“2020中国先进制造业百强园区”,并居前列。大连高新区的经济实力、创新潜力、融合能力、产业聚力和绿色动力等得到国家层面的充分肯定。

经过多年的发展,大连高新区的人工智能产业已经具备了良好的基础,聚集了一批优秀的行业企业,在智能视觉、人工智能、云服务、集成电

路设计、仿真设计等领域初具产业规模,形成了集群效应,在国内各行业中占有重要地位。此次开工建设的人工智能大厦产业项目,建成后,将聚焦半导体、人工智能和车联网等领域导入产业资源,激发创新活力,与华为等领军企业在软件开发云创新中心的基础上拓展合作,围绕华为鲲鹏芯片及硬件产品的适配支撑,以及华为鸿蒙系统在车联网等领域的创新应用构建产业生态,吸引优质企业入驻,增强产业链供应链自主可控能力,加快推进产业链再造和价值链提升,为园区智能产业、数字经济的发展提高加速度、注入新动能。

据悉,为争取更多产业化项目尽

早开工建设,不断强化科技战略支撑,以平台建设提高创新策源能力,大连高新区围绕重点产业开工项目实施“五个一”工作机制,采取季研判、月分析、周调度、每天跟进等手段,精准有序推进项目实施。通过优化营商环境,深化专班服务,倒排工期,挂图作战,以高效务实作风,聚焦聚力项目建设全过程,大连高新区党工委、管委会班子成员采取项目包保制,深入一线、靠前指挥,加快推进重大项目开工建设,全力助推高质量发展。一季度,优讯5G光电子器件开发及产业化项目、华录智达智慧交通研发中心项目、九成通用飞机研发试验中心项目、镁金属产业园项目等也将陆续开工建设。

莫羽菲

## 桂林市七星区为新开办企业送上专属“福利”

本报讯(特约通讯员 王亚东)近日,林滔火锅店的老板廖林滔在桂林市七星区政务办证大厅收到了一个“新开办企业大礼包”,这是桂林市七星区为新开办企业送上的专属“福利”。

据了解,“新开办企业大礼包”里面除了常规的涉税资料外,还多了一张小小的服务联系卡。卡片上印制了业务、监督部门的联系电话和国家税务总局、广西税务12366、桂林税务公众号的二维码、政策辅导公共邮箱、电子税务局、广西税务局网站等操作指引。廖林滔在尝试拨打了服务卡上的电话后,很快就按照电话里税务干部的辅导一步步顺利开具了第一张发票。

从“进一扇门”到“一窗通办”,再到现在免费刻章、免费发放Ukey。目前,在桂林市七星区,辖区企业的办税时间成本、财务成本都在下降,企业得到了很大的便利。

据悉,桂林市七星区通过创新服务模式,优化营商环境,全力服务产业项

目和企业。目前,辖区企业项目建设报批时间从原来的最快46个工作日压缩到12个工作日,推动实现项目快建成和快投产。同时,2020年辖区政务服务中心还通过改造升级,扩增场地面积,打造高端的办证服务大厅。大厅共设置55个窗口,25个部门入驻,可办理各类审批、便民事项294项,依申请事项进驻率达100%,一窗受理率达95%以上,梳理对接市发改、自然资源、住建等业务部门市级行政审批权限事项85项,服务企业效能全面升级。

通过“升级”营商环境,桂林市七星区实现了快速发展。2020年,该区重点推进重大产业项目45个,完成投资125.02亿元,为年度投资目标的113.7%,为开启辖区“十四五”高质量发展新局面打下坚实基础。2021年桂林市七星区确立了工业总产值和规模以上工业总产值持续稳固增长的目标,致力于通过实施各项惠企政策和优质服务,营造良好的营商环境,助推各园区优势产业和中小微企业共同发展。

## 济宁高新区:优化再造审批流程 服务项目建设全周期

本报讯(特约通讯员 张阳)近日,济宁圣地电力智能产业园物质调配检测中心项目顺利通过竣工验收,当日即拿到了厂房不动产权登记证书。这标志着济宁高新区首个“拿地即开工、建成即使用”全链条项目实现“建成即使用、验收即发证”,园区营商环境得到进一步优化提升。

据悉,近年来,济宁高新区大力推行“四即模式”流程再造改革,不断提高服务效能。前一段时间,济宁高新区行政审批服务局“跑小青”帮办代办专员了解到济宁圣地电力智能产业园物质调配检测中心项目进入到竣工验收阶段,随即与建设单位联系,到项目现场了解工程进度和手续办理进展情况。为提高审批办理时效,济宁高新区行政审批服务局与自然资源和规划局多次召开专题会议,全力推进“四证齐发”,实现了“拿地即开工”。

据介绍,济宁圣地电力智能产业园物质调配检测中心项目是济宁高新

区首个“拿地即开工、建成即使用”试点项目。前期的“四证齐发、拿地即开工”为项目开工建设节省了2个月时间,现在“联合验收、建成即使用”使企业生产运营时间又提前了1个月,整个流程让企业投产使用提前了3个月,打造出了济宁高新区工程审批改革新亮点。

济宁高新区行政审批服务局副局长何平说:“自2020年以来,济宁高新区大力推行为企业服务‘四即模式’流程再造改革,针对在建项目的堵点和卡点,通过容缺受理、并联审批和‘跑小青’专员服务等举措,先后推出了‘多证齐发’‘拿地即开工’多个项目案例。这次我们又推出了圣地电力这个‘拿地即开工’‘建成即使用’的全流程服务项目,行政审批效率进一步提速,企业的满意度也不断提升。”下一步,济宁高新区将不断优化和提升园区营商环境,以成功案例为基础,加快推进工程建设项目全流程审批,全链条提升审批效率,高效促进项目投产建设。

## 杨凌示范区 2020年新增市场主体4591户

本报讯 近日,从杨凌示范区传来消息,2020年杨凌示范区市场监管部门持续深化“放管服”改革,努力打造一流营商环境,围绕企业和群众办事“难点”“痛点”“堵点”问题,刀刃向内、自我革命,多措并举、持续发力,全年实现新增市场主体4591户,同比增长18.2%,增速由副转正,位居陕西省前列。

企业开办,全程网办。杨凌示范区充分发挥“互联网+电子政务”强大功能,实现企业设立登记、公章刻制备案、银行开户预约、税务信息确认及发票申领全程“网上办、无纸化、零见面”。企业开办4个环节全部压缩在1.5个工作日办结,其中营业执照立等可取、领跑全国。

企业注销,一网通办。杨凌示范区通过上线“注销专区”,实行各有关部门注销业务“信息共享、同步指引、一网通办”。全年注销各类市场主体1933户(其中企业459户),累计为企业减少登报

公示费用25.56万余元,其中简易注销338户,占企业注销量的73.64%。

智慧登记,领跑陕西全省。杨凌示范区在陕西省内率先上线企业登记“智能辅助申请”模块,审批流程由四个环节合并为“一键完成”,营业执照实现“秒批秒办”。推出首台商事登记自助终端设备,实现营业执照全自助、全天候办理。全国首创“微信办照”,实现“随时随地、远程办照”,全年核准微信办照3196件,微信办照率连续4年位居全国第一。

证照分离,照后减证。杨凌示范区在中国(陕西)自由贸易试验区杨凌片区推行533项涉企经营许可事项分类改革基础上,对示范区、杨陵区两级承担的204项涉企经营许可事项进行梳理,制定印发改革方案,在陕西省率先实现改革事项与区域范围两个全覆盖。其中,直接取消审批5项,审批改为备案3项,实行告知承诺42项,优化审批服务154项。

蒋团谋 侯勃 赵桃子



图片来源:杨凌示范区