# 附件

### 2023年广西优化营商环境

### “十大先进典型示范案例”

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 案例名称 |
| 1 | 优化政采营商环境 助力中小企业发展 |
| 2 | 玉林市打造公共法律服务云超市，精准赋能便民司法 |
| 3 | 柳州市打好“三套组合拳” 打造广西首家国家级人力资源服务产业园 |
| 4 | 北海市证照“三联办”跑出企业开办“加速度” |
| 5 | 崇左市税务局提升边境口岸服务，优化边贸税收营商环境 |
| 6 | 中国（广西）自由贸易试验区南宁片区推进“免审即得”，实现“准入即准营” |
| 7 | 构建经营主体反映问题响应处置工作机制 打造“营商广西·桂在便利”服务品牌 |
| 8 | 防城港市深化“1369生命直通车”跨国医疗服务 打造国际性紧急医疗救援模式 |
| 9 | 桂林市打造“一站点两机制三到位”模式，加强民企产权司法保护 |
| 10 | 五级联动开展实体经济调研服务助企纾困解难题促发展 |

2023年广西优化营商环境“十大先进典型

示范案例”详细情况

编号1：

优化政采营商环境 助力中小企业发展

|  |  |
| --- | --- |
| **指标名称** | 政府采购 |
| **案例名称** | 优化政采营商环境 助力中小企业发展 |
| **案例特色或亮点** | 自治区财政厅持续打出“减负”“助力”“纾困”“提速”“增效”“护航”等六项政策组合拳，从降低制度性交易成本、专门预留中小企业采购份额、提高签订合同与资金支付速度、推广政府采购合同融资、实行政府采购全流程电子化、维护公平竞争的市场环境等多方面优化政府采购营商环境，提升政策“集成效应”，优化政府采购营商环境，助力中小企业发展。 |
| **报送单位** | 自治区财政厅 |
| **主要内容** | 一、案例背景  自治区财政厅紧扣自治区党委、政府关于优化营商环境的战略部署，聚焦全区优化营商大会要求，着力推动优化营商环境工作提质增效。从降低制度性交易成本、专门预留中小企业采购份额、提高签订合同与资金支付速度、推广政府采购合同融资、实行政府采购全流程电子化、维护公平竞争的市场环境等多方面优化政府采购营商环境，助力中小企业发展。  二、主要举措和取得成效  近年来，自治区财政厅持续打出“减负”“助力”“纾困”“提速”“增效”“护航”等六项政策组合拳，提升政策“集成效应”，进一步优化政府采购营商环境。  **一是交易成本“减负”。**降低包括中小企业在内各类企业参加政府采购活动的制度性交易成本，下调政府采购投标（响应）保证金、履约保证金比例，将投标（响应）保证金最低比例由2%降至1%，将履约保证金比例由10%下调至5%。  **二是预留份额“助力”。**专门面向中小企业预留政府采购份额，阶段性顶格执行中小企业价格扣除评审优惠政策，助力中小企业获得更多政府采购市场份额。2023年全区中小微企业合同授予金额786.55亿元，占实际采购总量84.7%，比上年高7.8个百分点。  **三是融资担保“纾困”。**在全区推广“政采贷”融资模式，积极推动银行业金融机构开发“政采贷”信贷产品，缓解中小企业的融资“难、贵、慢”等问题。2023年新增政采贷22.66亿元，年末余额24.6亿元；其中，中小微企业贷款余额24.2亿元，占比达到98%。  **四是资金支付“提速”。**要求采购人提高合同签订速度和支付资金进度；鼓励采购人向中小企业提供预付款，政府采购货物和服务合同约定预付款比例的，对中小企业预付款比例原则上不低于合同金额的30%。  **五是信息技术“增效”。**推广政府采购领域电子证照、电子签章的应用，扩大政府采购线上支付试点范围，完善广西政府采购诚信管理平台建设，推进政府采购与相关公共平台信用信息共享。2023年，全区完成合同备案的采购项目20858个，全流程电子招投标项目20846个，全流程电子招投标率99.9%。  **六是维护秩序“护航”。**在全区范围内清理政府采购领域排斥中小企业指定供应商、妨碍统一市场和公平竞争的规定和做法，会同自治区公安厅、市场监督管理局聚焦采购人设置差别歧视条款、代理机构乱收费、供应商提供虚假材料、供应商围标串标等“四类”违法违规行为联合开展专项整治，整顿政府采购市场秩序，护航企业平等参与政府采购活动。  三、具体代表案例  以广西GD物业公司为例：该公司是一家专门从事物业服务的中小型企业，注册资本300万元，现有员工175名。由于规模偏小、业务相对单一，公司运营压力较大，在市场竞争中面临需求不足、资金周转困难、成本压力增大等重重困难。“感谢国家对中小企业的系列扶持政策和政府采购对中小企业的精准帮扶政策，采购人采购服务时，会综合考虑供应商的价格、质量、信誉等多方面因素，而不仅仅关注大型企业的实力，让我们中小企业得到了更多的参与市场公平竞争的机会”，GD物业公司总经理有感而发。得益于广西财政推出的政府采购支持中小企业发展的系列政策，GD物业公司在2021—2023年共获中标29个政府采购项目，2021年、2022年和2023年中标采购金额分别为85.5万元、336万元和4800万元。2021年、2022年和2023年营业收入分别达到91万元、447万元和2277万元，特别是2022、2023年分别比上年增长390.1%和409.3%。在政府采购相关政策的大力扶持下，越来越多像GD物业公司这样的中小企业享受到了政策“红利”，驶入高质量发展的“快车道”。  2023年，自治区财政厅持续优化政府采购营商环境，先后获得全国政府采购20周年庆典颁发的“优化政府采购营商环境先进单位”和中国政府采购报评选的“营商环境卓越奖”“落实政府采购政策功能奖”等多项殊荣。下一步，自治区财政厅将进一步发挥政府采购政策功能，持续优化营商环境，激发中小企业发展活力，为推动广西经济高质量发展贡献力量。 |

编号2：

玉林市打造公共法律服务云超市

精准赋能便民司法

|  |  |
| --- | --- |
| **指标名称** | 执行合同 |
| **案例名称** | 玉林市打造公共法律服务云超市，精准赋能便民司法 |
| **案例特色或亮点** | 通过打造公共法律服务云超市让群众足不出户就能通过手机解决法律难题，享受精准、普惠、便捷的法律服务。玉林市“公共法律服务云超市+矛调在线信息化项目”入选2023政法智能化建设智慧司法创新案例。 |
| **报送单位** | 玉林市司法局 |
| **主要内容** | 玉林市公共法律服务云超市，立足司法行政职能，坚持问题导向，对标先进，聚力提质增效，破除法治营商环境堵点痛点难点，充分发挥“互联网+”优势，打造一体化、全时空、全链条的公共法律服务平台，重点打造涉企矛盾纠纷化解、民营经济法律服务配送，打好法律服务五张牌，即：政策法律牌、矛盾纠纷化解牌、法治体检牌（防范企业法律风险）、行政执法监督牌、法治宣传牌，以高质量法律服务打造一流法治营商环境。  **“一体化”运行，实现法律服务产品“大集成”。**玉林市公共法律服务云超市由法律咨询、便民查询、法治宣传、法律援助、纠纷调解、民营企业法律服务配送、法治电子地图、法律明白人学习管理平台、法律服务机构信息巡展等九个模块组成，融合人工智能、大数据等现代科技元素，统一标准、整合集成，以手机微信平台为使用载体，通过线上平台+实体平台线上线下联动一体化运行,实现只进一次“云超市”便获得“一站式”服务。  **“全时空”服务，实现群众遇事找法“零跑腿”。**全业务职能聚合。健全完善线上线下一体化的服务模式，集成法律咨询、法律援助、调解、普法宣传等七大类34项服务业务，实现法律服务项目和法律服务产品的全覆盖。公共法律服务“云超市”24小时不打烊，随时提供实时精准的法律咨询、法律援助、人民调解、公证、仲裁、司法鉴定等法律服务产品。  **“全链条”融合，实现部门整体协同“大联动”。**一是全服务平台融合。以融合发展为核心，以信息技术为支撑，将实体平台的深度服务、热线平台的方便快捷有效融入“云超市”。目前，全市建成市级公共法律服务中心1个、县（市、区）公共法律服务中心7个、镇街公共法律服务站107个、村（社区）公共法律服务工作室1504个，线上平台+实体平台实现互联互通。二是全系统力量整合。吸纳律师事务所、人民调解委员会、法律援助中心、仲裁委员会、公证处、司法鉴定中心、商事调解中心等专业法律服务机构和法律从业者入驻“云超市”，集中受理事项，构建起资源丰富、专业权威的公共法律服务资源库。  平台应用以来，通过线上线下有效供给、精准服务，为企业健康有效发展提供有力法律支撑，共为各类市场主体提供法律咨询查询120万次，企业下载法治体检报告书1678次；排查各类矛盾纠纷19918次，发现纠纷5614起，预防纠纷3817起，受理矛盾纠纷15168起,调解成功矛盾纠纷15055起,调解成功率99.26%。仲裁机构、商事调解中心诉前调解商事纠纷3246件，诉讼调解1229件，调解成功率达72%，累计为当事人挽回经济损失8182万元。2023年玉林市在广西营商环境企业满意度评价中连续四个季度排全区第一，“法治环境企业评价”得分排在全区首位。 |

编号3：

柳州市打好“三套组合拳” 打造

广西首家国家级人力资源服务产业园

|  |  |
| --- | --- |
| **指标名称** | 人力资源服务 |
| **案例名称** | 柳州市打好“三套组合拳” 打造广西首家国家级人力资源服务产业园 |
| **案例特色或亮点** | 柳州市认真落实党中央、国务院及自治区党委、政府决策部署，紧紧围绕就业优先战略、人才强国战略、创新驱动发展战略和乡村振兴战略，加快构建功能完善、机制健全、运行高效、服务优质的人力资源服务体系，强化辐射和引领效应。2023年4月，国家正式批复广西建设部、区共建国家级柳州人力资源服务产业园，为区域经济发展提供人力资源保障。 |
| **报送单位** | 柳州市人力资源和社会保障局 |
| **主要内容** | 一、案例背景  近年来，柳州市以“立足广西、融入湾区、面向全国、联通东盟”为建设目标，加快推进广西（柳州）人力资源服务产业园建设，推动人才链、产业链、创新链深度融合，为柳州经济和社会发展提供坚实的人力资源保障。2023年4月28日，广西（柳州）人力资源服务产业园获人力资源和社会保障部批复成为部、区共建国家级柳州人力资源服务产业园，为广西首家。  二、主要措施  **（一）健全“三个体系”，推动园区管理“标准化”。**构建“政府引导+企业投资+市场运营”的管理体系，成立区、市共建领导小组，由市属平台公司投资建设，聘请专业的市场化运营团队，出台《广西（柳州）人力资源服务产业园运营管理办法》，形成入园流程、园区服务、企业管理等一套标准体系，推动人力资源产业园高效运转。健全人力资源业态结构体系，通过与柳州银行签订战略合作协议，整合小规模劳务派遣机构，构建人力资源服务虚拟社区等方式，不断丰富人力资源业态结构，目前，国家级柳州人力资源服务产业园已基本实现人力资源服务业态全覆盖。建设多重政策保障体系，出台《柳州市加快发展人力资源服务业实施办法（试行）》《柳州市北部生态新区关于促进广西（柳州）人力资源服务产业园发展实施办法（试行）》，为入驻企业提供落户、经济贡献、人才引荐等方面的政策奖励。  **（二）用好“三个平台”，打造产才融合“强磁场”。**用好人力资源产业集聚平台，瞄准人力资源服务产业全域全链条，形成人力资源服务产业链各相关环节的闭环效应，以培训、论坛、大赛等多种形式将人力资源服务业的新理念、新成果引进与落地。用好人才技能培训平台，搭建校企协同汽车产业岗前实训、特色产业培训、新型智能化装配式建筑产业等级培训、国家技能大赛及世赛集训“四基地”，及技能大师工作室和就业见习（实习）基地“两联盟”，建成服务柳州、辐射广西的“技能型人才培养输出基地”和“工匠学院”。用好园区孵化功能平台，围绕传统产业转型升级和智能制造、新一代信息技术等新兴产业高速发展对人才的迫切需求，重点布局招聘、高级人才寻访（猎头）、教育培训等人力资源服务业态，充分发挥人力资源服务机构的市场化引才作用，支撑区域发展。  **（三）优化“三个布局”，激活人力资源“新引擎”。**优化产业园区空间布局，构建“一园三区”发展模式，以柳州公共实训基地为核心园，分设北部园区、柳东园区，三个园区特色定位，协同发展。优化产教融合布局，结合柳州市正在推进的重点改革攻坚事项—上汽通用五菱“一二五”工程，构建柳州人力资源服务产业园、驻柳院校与柳州汽车产业链深度融合的创新人才培养体系和产学研平台，形成一个每年为柳州市汽车产业链培养和输出技术人才不低于5000人次的实训基地，打通产业园与高校之间的人才互动渠道。优化线上线下管理招聘布局。精准对接企业招聘需求，相继与粤港澳大湾区及广西区内城市，对接开展粤桂劳务合作、劳务合作、劳动力转移就业等，组织开展校园招聘线上宣讲会、新能源智能制造产业链急需紧缺人才线上线下专场招聘等各类人力资源活动，形成了产业园的辐射和引领效应。  三、取得成效  截至2023年底，国家级柳州人力资源服务产业园以广西首家获批部、区共建国家级人力资源服务产业园为契机，共集聚企业188家，累计完成营业收入超过100.17亿元。产业园集聚的人力资源企业已服务本地用人单位3万家次，服务本地用工单位转移就业人数超过5万人次；引进各类人才166人；共开设各类职业技能实训班297期，培训总人数8869人。 |

编号4：

北海市证照“三联办”跑出企业开办“加速度”

|  |  |
| --- | --- |
| **指标名称** | 企业开办 |
| **案例名称** | 北海市证照“三联办”跑出企业开办“加速度” |
| **案例特色或亮点** | 围绕企业开办、变更、注销全生命周期，以“一网通办、一次提交、并联审批、一次办结”为工作原则，推动涉企高频服务事项快捷办、集成办、极简办，企业证照联合开办、联合变更、联合注销平均时限压缩60%以上，环节压缩80%以上，服务效能大幅提升。 |
| **报送单位** | 北海市行政审批局 |
| **主要内容** | 一、“证照联办”推动企业准入“提速办”  以办好“一件事”为标准，大力推行“主题式证照联办”，梳理出“我要开药店”等115项高频事项，列出主题式套餐服务目录，优化流程再造，实现了从“N到1”转变，相关证照“打包”办理，有效解决准入不准营的问题。申请人网上一次性提交营业执照及相关许可证申请材料，后台工作人员按流程分类审批，各环节审批完成后统一将所有证照送达申请人。企业可根据办事习惯和业务需求自主选择证照办理模式，对选择证照分别办理的，仍按原方式进行。  二、“证照联变”助力企业成长“集成办”  主动向申请人提示予以同步变更的便利化、精简化措施，企业在办理营业执照载明的名称、法定代表人等事项的变更登记时，可以同时申请《食品生产许可证》《药品经营许可证》等6类高频许可证的有关事项变更，实现审批方式从传统的“单一事项、多次办理”向“同一要素、证照同变”转变，企业只需登录1个平台，填报1次信息，即可同步办理多个事项。  三、“证照联销”打造企业退出“极简办”  针对以往企业办理营业执照和相关许可证注销需要“分头跑、挨个办”的实际情况，将营业执照、公章与食品、药品、医疗器械等3类经营许可证的注销合并办理，并对所涉及的各事项材料进行筛选、整合，精简申请表格、身份证复印件、授权人委托书等重复性材料，实现业务办理由“串联”向“并联”的转变，打造“证照联销”极简办模式，企业退市“一口清、一次办”。  2023年以来，北海市相继开展了“一照多址+一证多址、代位注销、住所（经营场所）标准化、企业登记代办服务站、证照联办”等多项改革举措，已为90余家企业提供证照“三联办”服务，同步发出证照238张，证照“联办、联变、联销”的全生命周期并联审批适用范围不断扩大，企业准入、准营和退出便利度不断提升。 |

编号5：

崇左市税务局提升边境口岸服务，

优化边贸税收营商环境

|  |  |
| --- | --- |
| **指标名称** | 纳税 |
| **案例名称** | 崇左市税务局提升边境口岸服务，优化边贸税收营商环境 |
| **案例特色或亮点** | 以互市供销“链条通”、定制服务“享红利”、退税流程“快速通”前移服务“快速办”、远程服务“快响应”、“银税互动”解难题等六方面发力，提升边境口岸服务，优化边贸税收营商环境。 |
| **报送单位** | 崇左市税务局 |
| **主要内容** | 一、案例背景  “打开门就是越南，走两步就进东盟”，崇左陆地边境线长533公里，拥有国家一类口岸5个、二类口岸2个、边民互市贸易点14个，外贸进出口总额连续14年排全区第一，是中国面向东盟开放合作的“一带一路”重要节点城市，亦是通往越南乃至东盟最大的陆路口岸和最便捷的国际贸易通道。崇左市税务局聚焦建设沿边开放开发新高地、加快打造国内国际双循环市场经营便利地，强化精细服务，优化营商环境，护航口岸经济繁荣发展，助力崇左成为我国面向东盟开放合作的“桥头堡”。  二、主要做法  （一）畅通供销“兴产业”。依托税收大数据，助力崇左市打造“互市贸易+合作社+边民”的互市贸易发展模式，积极引导边民加入边民合作社，帮助打通65户落地加工企业和边民的“供销通道”，完善落地加工企业增值税抵扣链条，推动形成互市贸易市场、收购市场、落地加工紧密融合的产业体系，促进约2.85万边民获利增收，加工企业发展壮大，推动兴边富民。  （二）出口退税“快速通”。建立“精简退税表单+单证收集备案指导+优化操作服务”等机制，进一步优化出口退税办理流程。落实“容缺办理”“非接触式”“全流程无纸化办理”等出口退税服务，提升办理出口退税效率，为口岸经济发展提供强有力的税收服务保障，助力出口企业畅行“一带一路”。  （三）定制服务“享红利”。组建RCEP服务团队，将937户外资外贸企业纳入网格化服务信息库，设立RCEP专线和服务专窗，为企业提供行政审批、商事证明、出口退税等便捷服务，开展“税收服务‘一带一路’”五省市区线上普法活动，精准推送国别税制、税收协定等税收政策，充分释放税惠红利。  （四）前移服务“家门办”。以建设新时代“枫桥式”税务分局为契机，将边关税务分局前移到口岸和产业园，快速响应边境贸易市场主体办税需求；实施政策精准推送，靠前辅导企业应享快享税费优惠；开设办税“绿色通道”窗口，将纳税人诉求解决在基层。如，凭祥市税务局友谊税务分局、夏石税务分局分别进驻中国-东盟水果交易市场和夏石产业园区，办税距离缩短30公里以上，节约办税时间约1小时，实现税费事项家门口“就近快办”。  （五）远程服务“快响应”。创新升级“智能交互、办问协同，全程互动”的“云”互动服务模式，依托征纳互动平台及7912366纳税缴费服务热线，为纳税人缴费人提供“非接触式”线上“网对网”、“线对线”的“陪伴式”服务，并通过远程可视化平台开展视频交互全程辅导，打造“不见面”办税缴费新体验，实现1分钟以内响应纳税人诉求，降低办税成本50%，服务满意率保持在99%以上。  三、工作成效  加强边贸税收服务，落实落细税惠政策，助推了进出口企业发展，2023年1-12月，共为全市261户出口企业办理出口退税7.41亿元，退税平均办理时间由6个工作日压缩至3个工作日内；全市外贸进出口总额完成2393.7亿元，同比增长11.3%，总额占全区比重为34.5%，外贸总额保持全区第一。税惠助力口岸经济发展的经验做法得到光明网、人民网等主流媒体刊发，获主题教育中央第十七巡回指导组和国家税务总局主题办高度认可。 |

编号6：

中国（广西）自由贸易试验区南宁片区推进“免审即得”，实现“准入即准营”

|  |  |
| --- | --- |
| **指标名称** | 政务服务 |
| **案例名称** | 中国（广西）自由贸易试验区南宁片区推进“免审即得”，实现“准入即准营” |
| **案例特色或亮点** | 将信用筛查环节前置、形式审查和现场勘验环节后置，将一摞材料缩减成一纸承诺，即时出证，实现极简审批。 |
| **报送单位** | 中国（广西）自由贸易试验区南宁片区管理委员会、南宁市行政审批局 |
| **主要内容** | 一、改革背景  近年来，根据国务院关于深化“证照分离”改革工作部署，南宁市在中国（广西）自由贸易试验区南宁片区进一步加大改革试点力度，在广西“证照分离”改革全覆盖基础上，以中国（广西）自由贸易试验区南宁片区为试点，选取部分已实行“告知承诺”的涉企经营许可事项，推行“免审即得”政策，将信用筛查环节前置、形式审查和现场勘验环节后置，将一摞材料缩减成一纸承诺，即时出证，实现极简审批。首批推出旅行社设立许可、食品生产许可（低风险食品）、人力资源服务许可、公共场所卫生许可等13项行政许可事项。 2023年9月，国务院办公厅发布《关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号），南宁市推出的“免审即得”经验做法名列其中，作为政务服务效能提升典型经验案例在全国范围内复制推广；同月，“免审即得”改革成果获广西壮族自治区主要领导肯定批示；“免审即得”经验做法获新华网、人民网、当代广西等各级媒体宣传报道20多篇次，并获2023年10月14日广西日报头版刊发。 二、主要做法  **（一）打造“证照分离”升级版，持续简化审批。**  “免审即得”是将信用筛查前置，形式审查和现场勘察环节后置的改革举措。第一批纳入“免审即得”政策的涉企经营许可有13项，涉及旅行社设立许可、食品生产许可（低风险食品）、人力资源服务许可、公共场所卫生许可等。市场主体在中国（广西）自由贸易试验区南宁片区办理营业执照注册登记时，对这些涉企经营许可事项，无需再次提交任何材料，也无任何门槛，签署《“免审即得”承诺书》，即可在领取《营业执照》的同时，领取相关涉企经营许可证书或批复文件，首次发放的证件有效期为6个月。在当前涉企经营许可事项告知承诺制“精简材料”、“优化流程”的基础上，再下功夫，最大限度简化涉企经营许可事项审批流程，解决企业拿证时间长等问题，实现极简审批、即时出证。  **（二）“服务找人”主动告知，提高政策可获得性。**  在审批企业设立登记申请的过程中，南宁市行政审批局工作人员若发现拟设立经营范围符合“免审即得”涉企经营许可事项的企业，就主动与其联系，告知“免审即得”政策内容、签署承诺的流程和要求。经市场主体同意后，采集许可证照面信息并推送至制证窗口。为满足不同市场主体需求，设置了现场领取和邮递寄送两种方式。从“我要办”变成“为我办”，从“我找政策”变为“政策找我”，进一步提高政策可获得性，力求将优惠政策第一时间传达给每一个到中国（广西）自由贸易试验区南宁片区投资设企的经营者。  **（三）完善信用管理机制，激励企业诚信守诺。**  “免审即得”政策不适用于有较严重不良信用记录或已列入失信人员名单的市场主体。通过此项政策办理涉企经营许可的企业在领取首发的相关证件后，需在6个月内按期兑现承诺提交相关材料，换发有效期更长的正式证件。对首发取得证件的企业实行管理机制，对未兑现承诺补齐相关材料的企业，一是将限制其办理公司变更、注销等事项，二是三年内该企业法定代表人、委托代理人不得再通过承诺制在中国（广西）自由贸易试验区南宁片区综合服务大厅办理相关业务。此次改革充分发挥承诺审批和信用管理的优势，为守信企业提供更全面的承诺制政务服务，鼓励企业弘扬诚信文化，营造良好诚信经营氛围。  三、工作成效  “免审即得”是继“证照分离”改革后，又一项聚焦市场需求、再造“放管服”流程的重要改革举措，这也是在新冠疫情后，经济复苏的情况下，进一步提升市场主体准入准营便利度，为企业减少开办成本，激发企业活力的一项创新举措。  **（一）优化审批流程，减免申请材料**  改革前，企业办理领取营业执照后，还需准备申请许可审批的材料。企业因业务不熟，或对政策理解不透彻等导致申请材料错漏而往返跑的情况不时发生，给企业造成不少困扰。改革后，企业可以免提交许可审批的相关材料，只需在网上提交一次申请，作出承诺，即可在一到两个工作日后同时领取《营业执照》和相应的涉企经营许可证件或批复文件，实现“准入即准营”。  **（二）压缩审批时限，减少开业成本**  改革前，企业在准备许可审批申请材料的同时还需要满足许可项目的硬件条件，如场地面积、人员配备、设施设备等。这些需要耗时两三个月到半年不等，意味着企业即使领取到营业执照，也有几个月的空档期无法正式进入营业的状态。改革后，企业直接跨越取得营业执照到许可经营资格的空窗期，在其他企业等待“准营”时，即可率先开展业务，抢抓先机，赢得竞争优势，提振企业发展信心。 |

编号7：

构建经营主体反映问题响应处置工作机制

打造“营商广西·桂在便利”服务品牌

|  |  |
| --- | --- |
| **指标名称** | 政务服务 |
| **案例名称** | 构建经营主体反映问题响应处置工作机制 打造“营商广西·桂在便利”服务品牌 |
| **案例特色或亮点** | 经营主体反映问题响应处置工作机制聚焦企业和个体工商户办事创业中的堵点难点问题，查找工作中的短板弱项，着力破解体制机制障碍，针对经营主体反映问题渠道分散、机制不畅的弊端，明确“向谁说、谁来办”，实行线上“一区通办”，线下“一号直达”、“一窗受理”，线上线下融合贯通；明确“怎么办、谁督办”，建立工作制度，统一办理规范，提出实行三级督办，以督促改、以督促效。 |
| **报送单位** | 自治区市场监管局、自治区大数据发展局、自治区发展改革委 |
| **主要内容** | 一、案例背景  为解决经营主体反映问题渠道“点多面散”，响应速度较慢，处置不及时、不到位等突出问题，进一步提升服务广大经营主体能级，8月24日，自治区人民政府办公厅印发《构建经营主体反映问题响应处置机制优化提升营商环境工作方案》，提出由自治区市场监管局、发展改革委和大数据发展局牵头，依托全区12345政务服务便民热线和各级政务服务中心，在全区构建有诉必应、接诉即办、系统配套、务实管用的经营主体反映问题响应处置机制。围绕打造“营商广西·桂在便利”服务品牌，构建机制运行组织协调体系、线上线下联动体系，健全受理、分办、处理、评价、督办、运用等工作程序，让广大经营主体求助“有门”、发展“有路”、解困“有效”。  二、主要举措  **构建诉求解决新机制。**在自治区优化营商环境工作领导小组机制框架下，成立经营主体反映问题响应处置工作小组。搭建纵向贯通自治区、市、县（市、区）和乡镇，横向联通14个相关部门的组织领导体系，对经营主体反映问题响应处置工作进行统筹协调、指挥调度、监督考核、监测预测、分析研判和综合评价。评价结果纳入营商环境考评，作为激励约束、评价领导班子和领导干部的参考。  **搭建数智化服务体系。**归并13条热线渠道，整合3个服务平台相关功能，汇集14个部门接收的问题信息，构建横向贯穿、条线管理、功能丰富的专区系统，启用“一区一码一席一窗”（专区系统、“桂商码”、工作专席和专门窗口）作为反映问题的入口，集成工单受理、分办、处理、评价、督办等功能。同时，构建问题覆盖广、场景应用丰富的“知识库”，部署应用智能化监控，实现工单全流程可查看可追踪、可管理可反馈。  **创新全流程闭环管理模式。**以提高满意度、解决率为工作目标，制定出台《广西经营主体反映问题响应处置机制运行管理办法》及配套制度文件，落实“首问负责”、“限时办结”、“回访评价”、“考核运用”等制度，让经营主体反映的问题件件落地落实。对“不去办”、“办不好”、“不给办”等事项，采取“两书一函”的方式三级督办，督促解决；针对“不好办”、短期“不能办”的疑难杂症事项，适时开展现场办公活动，总结梳理共性问题，出台针对性政策，推动问题有效解决。热线每月对经营主体已办结工单进行100%人工回访。  **形成密切协同强大合力。**全面推行首席服务代表制度，在各级12345热线设置34个工作专席，146个县级以上政务服务机构设置专门窗口，并将全区6529家党政群团部门、企事业单位纳入承办单位，建立由相关部门业务骨干或行业专家组成的专家库，以专业的队伍推动经营主体反映问题接得更快、分得更准、办得更实。  三、主要成效  **服务品牌效应有力显现。**“营商广西·桂在便利”服务品牌效益日益显现，推动全区营商环境取得明显进步。全国工商联发布2023年度万家民营企业评营商环境主要调查结论，广西位列优化营商环境进步最明显的5个省份之一。自治区主要领导作出肯定性批示。  **“总客服”影响力、认可度有力提升。**8—12月全区12345热线共受理经营主体反映问题工单共150287件，热线在线解答116885件，转派工单33402件，工单已办结147280件，办结率为98%；热线每月对经营主体已办结工单进行100%人工回访，检查工单的办理质效，有力促进各类经营主体增活力添动力，8—10月全区新登记经营主体10.21万户。  **经营主体获得感、满足感有力增强。**机制运行以来总体评价满意率97.91%。截至2023年底，全区企业增幅6.64%，活跃度为72.32%，连续两个季度保持72%以上的较高水平。 |

编号8：

防城港市深化“1369生命直通车”跨国医疗服务

打造国际性紧急医疗救援模式

|  |  |
| --- | --- |
| **指标名称** | 包容普惠创新 |
| **案例名称** | 防城港市深化“1369生命直通车”跨国医疗服务 打造国际性紧急医疗救援模式 |
| **案例特色或亮点** | 防城港市在东兴市建立中越边境首个跨国医疗救助品牌“中越边境跨国医疗救助绿色通道——1369生命直通车”（简称“1369生命直通车”，“1369”得名于中越友谊大桥中方桥头的国界碑号），构建国际性紧急医疗救援模式，促进跨境医疗服务创新发展。先后成功接诊越南籍危重病患400多例，在中越北仑河上搭起一条超越国界的生命通道。 |
| **报送单位** | 防城港市卫生健康委 |
| **主要内容** | 防城港市东兴市与越南芒街市仅一河之隔，出入境人流量常年位居广西同类口岸首位，是“一带一路”重要的南向通道。近年来，东兴市的医疗设备技术“硬实力”、医生团队“软实力”等医疗资源优势在越南芒街区域逐步凸显，每年都有数以万计的越南患者从东兴口岸入境，来到东兴市寻求医疗帮助。在自治区指导和帮助下，防城港市建立中越边境首个跨国医疗救助品牌“中越边境跨国医疗救助绿色通道——1369生命直通车”，构建国际性紧急医疗救援模式，促进跨境医疗服务创新发展。  **一是建立跨境医疗救助机制，实现跨国医疗合作破冰。**东兴市人民医院与芒街市卫生中心持续加强医疗领域跨境交流合作，完善越南等外籍患者医疗救助机制。医院充分利用熟悉越南语的高级职称医师和护士接诊越南患者，极大地方便了与越南患者的沟通，吸引更多的越南患者前来就诊。在开展对外医疗工作过程中，实行外籍危重患者在东兴市就医享受“国民待遇”，收费标准与中国患者相同，在诊疗流程、服务方式等关键环节提供同等便利。2023年7月，成功举办中越边境地区（东兴—芒街）紧急医学救援联合演练，推动跨境医疗救治绿色通道以及传染病防治联动机制建设再升级。  **二是优化出入境通关机制，畅通跨国就医通道。**由于口岸管制严格，经常发生因为通道关闭而无法正常接诊病患的情况，给越南等外籍患者带来极大困扰。东兴市结合陆地口岸的实际，与越南芒街市进行多次深入的探讨和协商并达成共识，共同制订出台了《中国东兴—越南芒街出入境紧急救助工作机制》，双方将危重旅客紧急通关采取的预约服务、集中收证验证、简化检查手续等措施固化为长效机制，提供24小时快捷通关服务，无论是在口岸开放期间，还是闭关后，都第一时间为因紧急情况出入境的人员提供最为快捷的通关服务。东兴边检站与东兴市人民医院签定救助协议，开通专属绿色通道，实现紧急医疗救助快捷通关，为抢救危重病人赢得了宝贵的治疗时间。  **三、推进医联体改革发展，提升跨国医疗救助能力。**广西医科大学第一附属医院与东兴市人民医院建立紧密型医联体，东兴市人民医院正式成为广西医科大学第一附属医院分院，双方共享技术优势、科研平台和管理经验，推动双边一体化建设。依托广西医科大学第一附属医院强大的技术支撑，开辟“河内—广宁—芒街—东兴—南宁”跨国救治转运通道，延伸“1369生命直通车”服务半径，东兴市危重急诊的救治能力得到显著提升。  截至目前，广西医科大学第一附属医院总院派出专业技术和管理人才185人次，顺利实施了东兴市首例永久性心脏双腔起搏器植入术。2023年前三季度，东兴市2家公立医院门诊接诊越南籍患者4334人次，住院收治越南籍患者113人次，就诊量逐步恢复，跨国医疗影响力逐步提升。  2023年，广西医科大学第一附属医院（总院）派出175名专家到东兴市人民医院坐诊，开展技术帮扶和培训指导，东兴市人民医院医疗服务水平显著提高，成功开展了12项东兴市首例医疗技术，东兴市2家县级公立医院门诊接诊越南籍患者5449人次，住院收治越南籍患者169人次，通过“1369生命直通车”入境就医危重症病患者27人次，收到良好的国际赞誉，跨国医疗影响力逐步提升。 |

编号9：

桂林市打造“一站点两机制三到位”模式

加强民企产权司法保护

|  |  |
| --- | --- |
| **指标名称** | 办理破产 |
| **案例名称** | 桂林市打造“一站点两机制三到位”模式，加强民企产权司法保护 |
| **案例特色或亮点** | 桂林市工商联不断深化与桂林市中级人民法院的联系合作，联合出台《关于建立保障民营经济健康发展的合作机制》，积极打造“一站点两机制三到位”法治服务民企模式，切实加强民营企业产权司法保护。成为广西唯一一个入选全国工商联助力优化民营企业发展环境优秀实践案例。 |
| **报送单位** | 桂林市工商联、桂林市中级人民法院 |
| **主要内容** | **一、打造“一站点”，创新依法保护民营企业产权和企业家权益模式。**联合打造广西首个服务营商环境工作站，共同组建“法润民心”司法服务团队。一是注重互动交流。强调“走出去”与“请进来”相结合，每2个月主动深入企业园区、商（协）会和企业家面对面交流一次，每2个月积极邀请企业家到站座谈一次，和企业家面对面交流，提供贴心式、妈妈式司法服务。共同开展送法进企业活动75次，为企业解决法律问题200余个。二是注重普法宣传。定期举办“法律维权大讲堂”，印发涉企法律知识宣传册5000余份，针对房屋买卖、建设工程施工、企业用工、疫情风险等热点问题助力企业防范法律风险。三是注重解决问题。在司法咨询、调解、变换查冻扣措施等方面打通法院和企业的对接渠道，依法推动有关问题解决。目前，在各县（市、区）法院、经济技术开发区、高新产业园区大力推广建立“工作站”30余个，全方面、全覆盖服务营商环境。  **二、强化“两机制”，推动依法保护民营企业产权和企业家权益落地见效。**一方面建立联席会议机制。与中院出台了《关于建立保障非公经济健康发展的合作机制》，强化信息交流互通，及时掌握民营企业所面临的司法难题。另一方面推行“一商（协）会一法官”工作机制。协同对接房地产协会、福建商会、旅游协会等商（协）会83个，每个商（协）会预留一间办公室，派驻一名法官定期为企业提供一对一、面对面的法律服务，开展法律问题集中会诊，遇到纠纷及时调解并进行司法确认等等。共会诊法律问题2500余个，调解解决案件1180件，解决实际问题53个。  **三、做好“三到位”，提高依法保护民营企业产权和企业家权益精准度。**一是效率提升到位。桂林市工商联在收到企业和企业家的法律维权需求后，3个工作日内向中院反馈，市中院接到反馈后立即开辟“绿色通道”并加注“涉企”标识，推行“诉前调解+网上立案+快速裁判”一站式解决机制，快立快审，贯彻“不能因一起司法案件搞垮一个企业”原则，严格控制审限，实现执行提醒机制，及时兑现企业真金白银。二是公正裁判到位。市工商联与市中院通过函来函往的方式，及时就企业家有关诉求沟通，避免简单的“依法办案”，在法律空间内寻求最佳处理效果，让企业充分感受到公平正义，真正案结事了。三是善意文明执行到位。市工商联积极协调依法保护民营企业家合法权益，市中院积极减轻困难企业负担，减免明显胜诉企业的诉讼费用，缓解经济压力。双方相互协作、相互理解、相互支持，采取灵活查冻扣措施，平衡保护各方合法权益，帮助32个企业置换财产保全措施。开展“一站点两机制三到位”模式以来，全市执结涉中小微企业案件17940件，执行到位金额37.23亿元；执结涉金融案件22329件，执行到位金额31.42亿元。 |

编号10：

五级联动开展实体经济调研服务助企纾困解难题促发展

|  |  |
| --- | --- |
| **指标名称** | 政务服务 |
| **案例名称** | 五级联动开展实体经济调研服务助企纾困解难题促发展 |
| **案例特色或亮点** | 坚持以学促干，牢牢把握高质量发展这个首要任务，聚焦实体经济发展痛点难点问题，创新开展八大调研服务，有效破解了企业在审查审批、要素保障等方面一批困难问题，形成了同题共答、推动高质量发展的政企合力，相关经验做法作为广西唯一案例入选中央主题教育整改整治案例选编。 |
| **报送单位** | 自治区工业和信息化厅 |
| **主要内容** | 自治区工业和信息化厅认真贯彻落实自治区党委、政府关于实体经济调研服务的决策部署和中央主题教育第十一指导组的工作要求，主动承担自治区壮大实体经济推动高质量发展调研服务工作专班日常工作，围绕“三升两去三消减”总目标，重实效、强实干、抓落实，扎实开展“稳中求进、深化改革、提质升级、要素保障、降本增效、科技赋能、政策落实、产业安全”八大调研服务，解决一大批企业问题，出台一系列干货措施，建立调研服务长效机制，相关经验做法作为广西唯一案例入选中央主题教育整改整治案例选编。2023年，全区各级调研服务收集企业反映的各类急难愁盼问题9226个、已办结9192个、办结率99.63%，企业对实体经济调研服务总体满意度超95%。  一、坚持五级联动，一线找准问题。建立“党委统筹、班子带动、部门协同、市县主动、政企互动”五级联动工作体系，**一是自治区党政主要领导牵头抓总**，带头深入企业和项目建设一线，协调解决困难问题。**二是四家班子领导全员参加**，组成17个调研组分片包干、蹲点到市，走访调研重点企业472家、重点项目328个、重点园区56个。**三是部门协同解决问题**，各部门积极成立实体经济调研服务工作小组，结合职能职责服务企业。**四是市县领导主动服务**，共走访调研辖区内重点企业9288家、重点项目4616个、重点园区158个，实现重点企业、项目和园区全覆盖。**五是企业积极互动**，广大企业家通过微信、APP等各种渠道积极反映政策诉求和建议。  二、坚持问题导向，助企纾困解难。**一是构建问题“收集—筛分—办理—反馈”闭环工作机制**，当场能解决的立即解决，当场解决不了的分类转办。工作专班每日调度，实现问题100%分办、100%答复、100%反馈。**二是明确“四答”工作要求**，即有题必答，100%响应企业问题诉求；应声作答，明确“2天5天”要求，即2天内提出具体可行解决措施进行答复，5天内将意见反馈至企业；同题共答，政企双方合力推进问题解决；权威解答，相关部门及时解答“三区三线”等专业问题。**三是明确自治区领导“谁发现问题谁解决问题”**，牵头领导组织相关部门研究提出解决措施，跟踪办理落实。  三、坚持建章立制，推动长效服务。**一是出台政策举措解决共性问题**，推动自治区出台《加快壮大实体经济推动高质量发展若干政策措施》（桂政办发〔2023〕55号），针对性解决审查审批、政策兑现、要素保障等八大共性问题。**二是建立调研服务常态化长效化机制**，自治区党委、政府出台《关于以学促干服务壮大实体经济推动高质量发展的意见》（桂发〔2023〕9号），每年集中时间开展实体经济调研服务，建立实体经济服务员制度，自治区层面选派实体经济服务员78名，设立14支驻市工作队驻点服务。**三是建立综合评价工作体系**，组织线上线下企业满意度测评，制定绩效激励措施，构建企业、政府、社会等多方参与的综合评价体系，全面评估实体经济调研服务工作成效，总结经验、树立典型、表扬先进，形成乘势奋进的劲头。 |