附件2

2022年第二批优化营商环境典型经验做法

一、“一把手走流程、坐窗口、跟执法、处投诉”活动

案例1：西安市常态化开展“一把手走流程、坐窗口、

跟执法、处投诉”活动 着力提升企业群众满意度和获得感

西安市以企业群众满意度和获得感为检验标准，通过常态化组织各级各相关单位主要负责同志，深入一线开展“沉浸式体验”，亲身感受业务“精不精”、流程“通不通”、效率“高不高”、体验“好不好”、执法“规范不规范”、投诉处置“及时不及时”等服务细节，有效解决企业群众办事难点堵点问题，为西安高质量发展提供更为有力支撑。

**“走流程、坐窗口”，提升政务服务效能。**各级领导以办事企业或群众身份“走流程、坐窗口”，通过采取代理办、陪同办等形式，体验“四个一”环节：参与一次审批服务。全流程参与办事过程，看是否存在办事不便、效率不高等问题，看是否达到全国最优、有无提升空间，促进政务服务提质增效。实施一次业务检查。随机选取2-3项政务服务事项，现场查看办事指南信息，实地操作使用智能客服、“政策通”等辅助咨询功能，体验线上线下咨询渠道是否畅通。开展一次服务回访。选择过去3个月内实际咨询、办理业务的企业群众进行电话回访，了解企业群众对政府办事服务态度、服务能力是否满意度。进行一次座谈交流。邀请政府部门及企业群众代表进行座谈交流，了解存在问题，听取工作建议，现场研究并提出整改提升措施。

**“跟执法”，加强执法规范化管理。**各级领导深入执法一线体验“三个一”环节：组织一次执法检查。随机选取执法活动进行体验，对行政执法“三项制度”落实、“双随机、一公开”方式运用以及执法方式、态度、公正性等环节要素进行体验式督导。参与一次执法案件处理**。**对行政执法投诉举报受理、调查取证、笔录制作、开具通知书、是否作出处罚决定等全流程环节进行体验并提出提升举措。参与一次行政执法案卷评查。对本单位行政执法案卷开展评查，以执法痕迹倒查行政执法中存在的问题，进一步明确执法责任、规范执法程序。

**“处投诉”，全心全意化解矛盾问题。**各级领导以“12345”市民热线工作人员身份参与“三个一”环节：实地体验投诉转办机制。前往“12345”市民热线话务大厅，对热线接诉、转办派单、问题反馈、电话回访等环节进行全流程操作体验。针对投诉问题进行分析研究。与“12345”工作人员进行座谈，对本单位牵头领域接诉问题数量、问题类型和典型案例等现场进行分析研究，提出解决措施。参与一次投诉问题处理。优先选取企业群众“急难愁盼”、协调处理难度大的问题组织现场办公，对需持续跟进的问题建立台账，督导直至问题处理完结，及时向企业群众反馈。

二、投诉举报处理

案例2：安康市12345热线“四个一”助推营商环境优化提升

安康12345热线坚持以人民为中心，通过“一个号码统一受理、一个标准及时办理、一把手接话倾听民声、一跟到底督办落实”，创新方式，畅通渠道，优化流程，突出实效，打通便民利企的“最后一公里”。

**一个号码统一受理。**通过直接整合、双号并行、对接联动的方式，全面整合36条政务热线，率先实现“一号对外”。建成集电话、市长信箱、微信、手机APP等多渠道受理、高效融合、有接必办、快接快办的高效政务服务平台。

**一个标准及时办理。**充分发挥12345热线作为优化营商环境前端平台的积极作用，在平台系统设置营商环境专题，采用专用工单，按照“即收、即转、即办、即回”原则，咨询类诉求1个工作日办结，求助和投诉类诉求5个工作日内办结。积极梳理各级出台的利企便民政策措施，及时回复企业群众政策咨询，护航复工复产。

**一把手接话倾听民声。**常态化开展12345热线市（县局）长接话日活动，邀请各级政府及其有关部门（单位）“一把手”走进12345热线，“一对一”解答企业诉求。人大代表、政协委员、党校教授担任特约观察员，现场评价、现场直播，单场次收听收看人数最高达到30万人。

**一跟到底督办落实。**坚持“马上就办、办就办好”工作原则，通过专单记录、专案办理、专项督查的方式，确保营商环境工单规范办理。定期分析汇总工单办理情况，及时回访企业群众满意度。针对堵点难点问题，召开联席会议、开展现场问效，与市纪委监委建立线索移交机制。

三、开办企业

案例3：渭南市探索推行企业开办“一表申报、一窗出件”新模式

渭南市探索推行企业开办“一表申报，一窗出件”新模式，将“五险一金”办理纳入企业开办环节，实现企业开办申请和各类审批同步进行，减少开办环节，缩短办理时限，有效解决企业“准入不准营”的突出问题。

**整合开办环节，实现“一表申报”。**将“五险一金”办理纳入企业开办环节，收集各部门应提交资料和办事流程，进行充分整合，设计制作了企业开办综合申报表格—《企业开办相关信息采集表》。通过“一表申报”将多部门需要的企业和个人基本信息材料一次性收齐，形成企业开办“一套材料、一张表单”。充分依托政务服务网企业开办一网通办服务平台，对企业登记、印章刻制、银行预约开户、涉税登记等相关业务实现“一表采集、一网申请”，避免申请人重复准备资料、多次往返跑路的现象。

**设置开办专窗，实现“一窗受理”。**为打造企业开办“时间最短、环节最少、流程最优”，渭南各县（市区）行政服务大厅都设立企业开办服务专区，将企业开办环节的企业登记、税务事项确认、公章刻制、银行开户等业务集中起来，设置企业开办“一表申报、一窗出件”专窗，企业申请人通过“一表申报”将企业和个人基本信息材料一次性收齐，提交至“专窗”，使申请人从“分头跑、挨个办”变为企业开办“只进一门，只对一窗”。

**通过内部流转，实现“一窗出件”。**“专窗”工作人员受理企业开办资料后，按照“内部流转、同步推进、并联审批、限时办结”的集成化审批流程将材料推送至相应的审批部门，相关部门共享信息资源后，按规定时限完成审批，及时反馈办理结果，企业申请人通过“专窗”领取营业执照、公章、银行账户、税务发票、税控设备、员工参保所有手续，企业开办全流程办结时间提速到2个工作日。

**配备专业人员，实现“一窗多能”。**在企业开办自助填报专区配备专门的业务指导人员和相应的办公设备。对老年人、残疾人等特殊人员落实协办员提供全程帮办服务，对不懂流程、电脑操作不熟的申请人进行代办和引导服务，加强对“专窗”工作人员培训，夯实业务能力，切实为企业提供规范、高效的政策咨询和业务受理，真正实现企业开办从申请到办结的一条龙服务。

**优化开办服务，实现“全程免费”。**企业开办所有手续办理完结后，申请人可在“专窗”领取“企业开办大礼包”，包含营业执照正副本、公章、银行开户证明、税票、税务Ukey等资料，无需承担任何费用，政务大厅还为不方便领取的企业提供免费邮寄服务，实现企业开办全程免费。

案例4：安康市“开办企业”标准化激发市场主体活力

安康市围绕市场需求持续深化商事制度改革，扎实推进“开办企业”标准化、便利化改革，以“五个一”“六统一”“七帮一”促进开办企业服务提速提效提质。

**“五个一”促开办企业服务提速。**为企业提供“实体一窗，一站办结”“网上一窗，全程网办”“智慧一窗，自助体验”“热线一窗，纾困解难”“基层一窗，延伸服务”的“五窗联动”服务模式。全面放宽市场准入条件，扎实推进“证照分离”、注册资本认缴制、名称自主申报、经营范围规范化表述、全程电子化、简易注销等改革措施落地落实，建立统一公开透明的市场准入制度，为投资创业营造高效便捷的市场准入环境。

**“六统一”促开办企业服务提效。**印发《关于建立“六统一”开办企业服务专区工作实施方案》，在各级政务大厅建立“统一服务、统一时限、统一环节、统一场景、统一材料、统一标识”的开办企业服务专区。执照、公章、税控、银行、社保、公积金等信息一次采集，共享办理，线上线下双轨推送，实现全程“不见面”审批。

**“七帮一”促开办企业服务提质。**通过成立市县区两级专业化“开办企业”帮办代办队伍，实行“审前服务”主动介入、“涉企经营”首问负责、“一对一”全程跟踪、“证照联办”集成办理、“免申即享”智慧审批、“12345开办企业专席”热线服务、“办不成事反映窗口”兜底保障等服务措施，全流程帮助企业办理业务，累计为各类市场主体提供帮代办服务1万余次。

四、办理建筑许可

案例5：汉中市推行“多规合一”提升项目审批效率

汉中市建立“多规合一”服务体系，构建“多规合一”业务协同平台，实现不同规划部门之间规划数据和成果的全面融合，优化业务审批流程，解决经济社会发展规划、城乡规划和土地规划等之间的矛盾，提高建设项目审批效率。

**统一的数据规范与标准。**协同制定多规成果数据库建库标准规范，统一规划成果质量与形式，对各类规划成果的空间要素分层、属性结构及数据交换标准进行约定。制定数据共用共享标准规范，明确多规共享的数据内容和形式。制定多规冲突检测及协调机制，明确多规矛盾逐渐消融的计划、步骤等。制定《汉中市空间规划数据汇集规范》《汉中市空间规划数据交换与共享规定》等多项标准规范与办法。

**统一的数据中心。**按照统一的“多规合一”标准规范，结合《汉中市“一张图”成果数据及建库标准》对汇集的各类基础地理数据资源、多规数据资源、部门专题规划数据资源、统计数据资源及建设项目信息进行分类与标准化处理，统一数据格式和坐标基准，将多规系列成果进行入库，采用“涉密网分析-政务网获取报告”的形式，较好解决各行业涉密问题，满足多规合一合规性分析、冲突监测等要求。

**统一的技术平台。**各主管部门在多规平台进行项目申报，填写项目详细信息并上传项目范围线等附件发起业务协同流程。流程发起后将项目批转至各相关部门，各部门核查项目范围线是否符合相关控制线的要求，填写意见后批转至流程发起部门。若对项目无异议，则项目自动进入待建设项目库，数据同步到项目审批管理系统。

**统一协调机制。**汉中市多规合一业务协同平台建设采用统一标准、技术，进行了数据集中治理，通过数据实时共享、冲突检测预警、业务协同审批核心业务，能更好地促进规划在城市建设和运行管理中的引领和支撑作用，服务城乡规划编制项目管理，较好地满足了业务协同，提升了项目前期协同审批效率；建立智能化现状评估体系，实现规划实施情况动态监督，解决系统纵向横向互联，实现数据实时共享。

案例6：延安市推行“拿地即开工”审批模式

助力工程建设项目快速落地

延安市以项目落地开工为切入点，主动大胆改革创新，有效整合审批资源，优化再造审批流程，在房屋建筑和城市基础设施等工程领域推行 “容缺受理、告知承诺、拿地即开工”审批模式，最大限度提高审批效率、降低企业成本，助推项目快速落地。

**容缺受理，审批更快捷。**按照“容缺受理、告知承诺、拿地即开工”审批模式，建设项目已经规委会审查通过，但设计方案还在优化调整阶段，企业投资项目在拿到土地出让合同 (政府投资项目初步设计批复)后，由项目单位自愿申请，可以对工程设计方案审查、初步设计审查、人防设计条件审查、施工图设计文件审查四个前置事项进行承诺后，容缺办理建设工程规划许可证 (副本)和建筑工程施工许可证 (副本)。

**流程再造，施工许可灵活办。**按照《延安市工程建设项目“拿地即开工”审批实施方案》，企业在办理建筑工程施工许可证时，可以根据施工进展时序自主选择，施工许可分为地上、地下两个阶段或一个阶段办理，允许企业容缺办理地下部分施工许可，让企业提前开展挖土方、打桩基、做防水等基础工程施工，待项目单位在承诺时限内完成所有承诺前置要件事项后，经审批部门审查合格，核发建设工程规划许可证 (正本)和建筑工程施工许可证 (正本)。

**审管无缝衔接，确保项目有序建设。**推行“容缺受理、告知承诺、拿地即开工”审批模式，必须健全事中事后监管机制。延安通过审批信息实时推送、建立企业信用档案、建立审管联动监管机制等措施，对实行“拿地即开工”的工程建设项目，第一时间介入监管，确保承诺事项如期完善，从机制上确保工程建设项目规范有序建设。

五、获得电力

案例7：宝鸡市创新打造“六个办”服务新模式

宝鸡市创新打造“六个办”（线上办、公开办、透明办、快速办、省钱办、规范办）阳光办电服务，畅通线上、线下受理渠道，强化受理前台与服务后台协作联动，以服务前端为中心及时捕捉客户诉求，专业联动及时上门解决客户用电问题。

**打造阳光办电“线上办”。**深化政企协同服务，联合市发改委推广“网上国网”APP，建成政企协同办电系统。客户可通过“网上国网”线上申报办电业务。供电公司上门对接客户需求，依托政府数据平台，线上获取项目身份证照、营业执照及许可备案信息。

**打造阳光办电“公开办”。**建立信息公开管理制度，在供电公司门户网站及各营业厅定期更新、发布电价规范、业务流程、办理时限及电网资源等各类涉电信息。供电公司为客户制定供电方案时，客户可根据公开信息自主查阅比对方案经济性及合规性。

**打造阳光办电“透明办”。**供电公司公开承诺不发生“三指定”，在各营业场所主动公布设计、施工单位相关资质要求和查询方式，B级及以上营业厅提供外网设备可供客户免费进行信息检验；供电公司大力推广“办电e助手”，客户可随时自主查阅项目当前进展、业务办理信息。

**打造阳光办电“快速办”。**供电公司对业扩报装全过程服务时限情况进行预警督办，对受限项目实行“先接入后改造”，确保业务办理时限符合规范要求。供电公司依托政企协同办电系统获取项目许可备案信息，提前启动电网规划布点建设，实现“电等客户”，降低了客户接电时长。

**打造阳光办电“省钱办”。**供电公司将低压接入容量上限提升至160千伏安，配套建设高压客户T接点、环网柜等接入设备；免费为客户提供工程典型设计和典型造价，为客户提供建设依据参考。减少客户内、外部电力工程投入。

**打造阳光办电“规范办”。**供电公司对外公开服务承诺，建立“获得电力”工作管理及监督机构，常态化开展服务工作巡查；按月开展业扩服务后评估，对客户服务全过程情况进行分析评价，确保服务行为高效规范。开展客户满意度回访，并在所有营业窗口公开12398、95598能源监管热线，畅通电力客户监督渠道。

案例8：榆林市持续优化电力营商环境 用户办电省时省心省钱

榆林市通过超前对接客户用电需求、压减供电方案答复时间、深化治理“三指定”问题、全面保障信息公开透明，持续优化电力营商环境，实现办电用电省时省心省钱。

**超前对接客户用电需求**。主动对接各级项目主管部门，贯通政府项目审批平台，及时获取项目赋码和用电需求信息，线上获取至营销系统储备库。贯通项目信息传递机制，加强营销系统储备库动态管理，引导优化调整电网规划、建设时序。依托营销系统储备库，前移服务关口，客户经理根据项目信息提供超前主动服务，指导客户合理确定内部用能方式、配变容量、选址布局，超前收集报装资料、编制供电方案，待客户手续齐备、用电需求基本确定后，启动正式报装程序。

**压减供电方案答复时间**。完成“阳光业扩一站通”平台信息融合共享，确保电网资源信息可随时线上调取，支撑现场勘查时供电方案智能辅助编制。深化移动作业终端应用，实行客户资料电子化采录收集、现场勘查信息自动上传、供电方案智能辅助编制以及供电方案线上审核确认。推行现场勘查设计一体化作业，全面推行“1+1”双经理工作机制，客户经理负责受理客户报装申请并推送至项目经理，项目经理通过移动作业终端精准定位客户用电地址，智能搜索最优电源接入点，自动生成设计图纸和物料清单，直接启动业扩配套电网工程建设程序。**对实行“零投资”的低压客户**，取消供电方案，直接启动配套电网工程建设程序；**对报装容量1250千伏安及以下、10（20）千伏供电的单电源客户**，实行供电方案现场答复，客户通过线上确认供电方案；**对110（66）千伏及以上客户，**由供电公司免费开展接入系统设计、确定电源点并制定供电方案，实现受理申请即答复供电方案。**对接入电网受限客户**，落实“先接入、后改造”要求，实施过渡方案，满足客户基本用电需求，同步启动配电网升级改造工作，并纳入供电服务指挥中心全流程管控。

**深化治理“三指定”问题。**全面总结“三指定”专项治理经验，提炼典型案例，常态化开展警示教育，规范办电服务行为，坚决杜绝“三指定”问题。构建常态化联防联控机制。针对主多界面不清晰、产业单位工程管理不规范等突出问题，定期开展单位自查、交叉检查，加大典型问题通报考核。协同纪检监察部门，对电力服务热线、供电服务检查等渠道反映的问题线索，开展联合调查、从严处理，形成不敢碰的“火炉效应”。

**全面保障信息公开透明**。严格按照供电企业信息公开实施办法等文件要求，制定主动公开事项、依申请公开事项清单，建立健全信息发布机制，做好信息公开工作，充分保障客户知情权。畅通信息公开渠道。对各供电营业厅(含政务大厅供电服务窗口)信息公开内容、自助查询终端的更新维护，确保信息准确、方便客户查询。

六、获得用水用气

案例9：西安市优化用水前置服务 打造“四零”供水服务标杆

西安市通过分级优化用水报装模式，建立用水信息与政务数据共享机制，持续优化用水前置服务能力，不断提升用水便利度，打造西安供水服务“四零”品牌。

**精准分级实施，持续优化用水报装模式。**在市政自来水管网覆盖区域，开通线上、线下8种用水报装办理途径，推行用水报装“一次性告知”、容缺受理，全面推进“2110”用水报装模式，实现即2个工作日内办结、1个报装环节、1项申请材料、0费用为企业完成用水报装；推动打造社会投资简易低风险小型项目“1110”用水报装模式，实现1个工作日、1个报装环节、1项申请材料、0费用办结用水报装业务。

**集成一站办理，逐步构建高速审批通道。**持续深化“市政通”集成改革，对用水接入外线工程审批事项，实行“审前辅导、综窗受理、联合踏勘、并联审批、全程监督”，丰富“水电气暖报装一件事”综合窗口便民利企服务内容，加大帮办协办力度，积极探索在相关领域审批实行“承诺+备案制”，推动实现更深层次“减环节、减时间、减材料、减跑动”。打造“15分钟自来水费交费圈”，与水费代收机构强化合作，扩展网上交费渠道，增设2000余个水费缴纳网点，用户网上缴费及代收比率较2020年提升20%以上。

**优化前置服务，实现西安供水名牌效应。**全力打造“四零”供水服务标杆模式，对政务服务平台、工程建设项目审批系统推送的建设项目，前移服务关口，提前介入、上门服务，向用户提供“零申请、零跑腿、零材料、零费用”的高质量用水报装服务。对符合典型设计和通用物料条件的接水项目，取消施工图设计，快速响应物料需求，打造快速物资供应体系，施工单位可按照《用户供水项目设计标准化图集（试用）》标准物料清单进行施工，进一步压缩施工前准备时间，提升了企业用水接入效率。

案例10：咸阳市打造“智慧燃气” 提升用气营商环境

咸阳市聚焦“智慧燃气”信息化建设，以数据中心为基础，建设企业大数据平台，运用大数据、互联网+、物联网等技术手段提升安全生产和服务水平，致力提高用气营商环境。

拓宽服务渠道，打造线上全业务网上营业厅。一是开通企业版微信公众号和微信公众服务号，实现企业资讯信息推送、收费标准、公司地址、服务电话、营业网点等信息公开。针对物联网表用户，可绑定用户信息，实现物联网表缴费，向绑定用户推送欠费信息、停气信息及其他信息等功能。二是通过微信服务号建设微信服务大厅，将线下服务转到线上，用户可通过微营业厅自主进行业务全流程办理，包括用户欠费缴纳、购气、预存、开户、过户、报装、报修、提交入户安检请求、在线申领电子发票、在线客服、业务办理进展查询、用能分析等。三是完善和提升“用户服务平台”，包括升级收费管理系统，建设物联网采集平台、开通客户服务的线上业务办理渠道，建设报装管理系统、建设用户管理系统、升级呼叫中心系统、投放便民自助购气机等，更好为用户提供优质高效便民服务。

建设“智慧调度”系统，实现“安全信息化”。一是利用多媒体手段，对天然气场站等重要场所进行监控掌控，并在调度大厅设立实时画面和调度机制。对场站人员可实现即时发现，即时呼叫，即时汇报；对抢险维修，利用调度进行现场情况上报，即时掌握现场情况，达到情况明了、事件记录的调度目的。二是通过智慧调度系统建设，实现统一监控、统一报警、统一处置的作用。统一监控可对外提供服务，支持营收监控、客服监控、工单超时监控、安检监控、呼叫接入率监控、管网压力监控、工商户用量监控、物联网采集监控、视频及门禁监控、巡检到位率监控等。监控数据可结合统一报警，设置报警规则，结合统一报警实现报警触发、报警通知，报警后可统一处置完成，达到及时准确定位故障、第一时间响应、最快速度解决。

七、登记财产

案例11：西安市多措并举提升不动产登记服务质效

西安市围绕提升不动产登记服务质效，解决不动产登记事项办理时间长、效率低等堵点难点问题，精准出台不动产登记惠企系列政策，进一步拓宽线上线下办事渠道，通过流程再造推动降低办事成本、优化服务质量，打出了助企发展“组合拳”。

**出台不动产登记系列政策，提升涉企不动产登记效率。**出台《关于落实稳经济要求强化资源规划保障的若干措施》，推行“对于缴清土地出让价款50%及相应契税的，可申请预办不动产登记”“对房屋建设工程投资额未达25%以上的出让土地，办理预告登记后可进行转让”等利企政策，提升不动产登记效率。在全市推行“交房即交证”改革的基础上，印发《西安市新建商品房交房即交证指导意见》，已为30个房地产项目的8200户业主在交房时顺利交付《不动产权证书》；同步推动商品房所有权转移登记“自主办证”改革，支持购房人自主办理商品房所有权转移登记，有效改善办事便利度，目前已累计为7个批次、106个商品房项目3000余户业主提供了房产证自主办理服务。

**拓宽线上线下办事渠道，让企业办事“少跑腿、零跑腿”。**“线上”开设“西安不动产登记”微信公众号，实时公布涉企不动产业务办事指南、咨询电话、办理地点等信息，提供证书核验、进度查询、资料下载、实时叫号等服务功能，实现“办事不跑路”。“线下”设立涉企二手房转移登记专窗，实现业务即时受理、专人对接、专人专岗、专责审核，全流程闭环办理，最大限度满足企业办事需求。依托银行业成熟服务体系，推行“不动产抵押登记进银行”，将不动产抵押登记业务前移至银行网点，让企业更便利，目前已与全市22家银行、590余家银行网点开展合作，合作银行占全市商业银行总数的80%以上。

**推动不动产登记业务流程再造，持续降低企业办事成本。**对小微企业（含个体工商户）免收不动产登记费，简化申报程序，提供不动产登记证书免费邮寄服务，降低企业办事成本。进一步压缩涉企业务办理时限，实现涉企二手房转移登记、涉企抵押登记业务在1个工作日内办结，涉企抵押注销登记业务可实现即时办结；提供涉企不动产登记证明自助打证服务，企业办理完抵押登记业务后，可就近在不动产登记服务大厅24小时自助服务区打印不动产登记证明，有效节省了企业人力成本、时间成本。

案例12：榆林市全面推行“交地即交证”改革

持续优化不动产登记营商环境

榆林市聚焦企业关切，优化提升服务，推行多测合一、实行多审合一、整合业务流程，积极推行“交地即交证”改革，进一步加快推动建设项目的落地实施。

**推行多测合一。**将资源规划领域建设项目审批中涉及的10多个测绘项目整合，用地审批阶段只进行一次外业测绘，测绘数据在预审选址、土地报批、规划条件确定、土地供应、产权登记等各个环节共享共用。在土地供应环节提前启动权籍调查，一次形成满足土地供应、产权登记的权籍调查成果，避免同一宗地重复测绘，有效降低用地单位成本。

**实行多审合一。**建立“一科牵头、并联审查、一次上会、分别办理”的业务联审工作机制，将确定规划条件、供地方案、土地价款和办理建设用地规划许可、不动产登记等事项“五合一”并联审查，一次上会研究，分别办理，彻底改变原来多科室串联审查环节多、用时长的状况，极大地简化了审查环节、提高了审批质效。

**整合业务流程。**推行关联事项容缺受理、压茬办理、申请材料与办理结果内部共享共用的业务办理模式。升级改造资源规划业务办理平台、不动产登记信息平台，打通税务部门互通共享接口，实行全流程平台线上办理，数据信息、材料资料互通共享、实时调用，推行土地首次登记与土地价款、税费缴纳“线上一网、线下一窗”一体化服务。用地单位只需要在签署出让合同、划拨决定书时，递交一次申请、提交一套材料，税务机关同步启动价款、税费征缴，登记机构同步办理不动产登记，将交付土地环节与颁发不动产权证书环节合并，改变原来用地单位反复提交申请、重复递交材料、来回跑腿的局面，真正做到交地即交证，切实便民利企。

八、纳税

案例13：西安市探索推行税收网格化管理机制

实现多维度“以税资政”

西安市在莲湖区探索开展网格化融合机制试点，建成投用全省首家“税务服务网格化融合平台”，实现部门政务服务职能整合下沉、资源共享、数据汇通、协同共治，让市场主体办税“零跑路”、市场经营信息监管精准化、产业商业布局集群化。

整合多部门资源，建成“税务服务网格化融合平台”，实现优服务与强监管“双促进”。以自主研发的综合治税地理信息系统为支撑，登记莲湖区内各类房屋及房屋出租人、使用人、承租人信息，规范管理各类不动产涉税信息。发挥社区网格员“距离近、底子清、情况熟”作用，推动税收管理服务与社会治理网格化体系建设融合，通过完善模块功能，统筹做好基础信息采集、企业信息核查、代开发票等七方面工作，把招商引资、财税服务、科技服务、经济统计、市场监管等各类政务送到企业群众“家门口”，有力推动社会共治。

依托网格化体系，打造“5分钟办税服务圈”， 实现各类市场主体办税缴费“就地办”。依托网格化融合机制平台，以社区为中心，以重点商业街区、产业园区、银行网点为重点，大力推进自助办税区建设，在实现高频涉税业务办理的基础上，分步纳入社保医保等宣传辅导、数据采集和登记征收业务。目前，莲湖区9个街道党群服务中心均已设置自助办税区，107个社区开通电子税务局，覆盖面达100%；同时依托“便民办税一线通”远程视频连线辅导解决税费疑难问题，实现24项高频涉税业务和社保医保“原地办”，积极打造“5分钟办税服务圈”，高效满足纳税人“就近办、身边办、快捷办”需求。

依托社区网格员，创新实施新增市场主体精准对接服务，部门联动实地核查助力“化风险”。将每日新增的有效市场主体信息，通过网格化融合机制平台，按注册信息实时传送至107个社区网格服务点，社区网格员采取“1+1”模式（即：1小时确认、1日内核查），在1小时内确认反馈登记地址真实性。如地址虚假，税务服务网格化融合平台第一时间提示审批、税务、市场监管等部门进行异常处理，应对处置相关风险；如信息真实，社区网格员1日内实地核查确认，采集经营场所、房屋租赁等基础信息，提供后续管理服务。自今年3月1日正式运行以来，莲湖区已累计对接核查新增市场主体2646户，发现异常257户、调整高风险52户、解除风险4户，从源头上有效阻断虚假注册和发票虚开等违法行为发生。

依托网格化功能，完善指标模型形成特色税收分析报告，多维度服务决策“促发展”。根据网格化融合平台登记的市场主体发展现状，定期抓取数据并直推基层9项指标（新办企业增长率、一般纳税人增长率、年纳税100万以上纳税人增长率、社保户数变动率、医保人口变动率、注销企业下降率、非正常户下降率、零申报下降率、房地产税负变动率），由区财政、市场监管等28个职能部门按照职责分工优化完善指标体系，为市场活跃度分析奠定扎实基础。目前，莲湖区已完成2021年度税收市场活跃度分析报告，为区域规划、调整、优化商业布局、推动企业行业集群发展、补齐招商引资结构性短板等提供了决策依据。税务部门同时对全区57个重点建设项目采取标准化管理，按照未开工、已开工、已清算、清算后期管理等四个维度，定期形成跟踪税收分析报告，实时掌握项目进展，为区域进一步招商引资提供决策依据，实现多维度“以税资政”。

案例14：铜川市打造服务“样板间” 进一步提升纳税人

满意度

铜川市坚持以“提升服务、制度先行”为导向，用标准化理念打造看得见、办得快、体验佳的涉税服务新举措，着力打造纳税服务标准化“样板间”，提升纳税人办税体验感和满意度。

**提质增效，打造全面标准化建设。**在梳理制定12项纳税服务标准化事项的基础上，以《纳税服务规范》为指引，以业务标准化建设为抓手，结合增值税留抵退税、小规模纳税人免征增值税、“六税两费”减免、研发费加计扣除等热点政策，梳理办税服务相关制度30余项，进一步厘清业务范围、优化系统操作、强化数据安全，为纳税人提供业务更广泛、操作更简便、数据更安全的标准化办税缴费新渠道，确保全面标准化建设落地落实。

**完善场所功能，打造标准化办税大厅。**统一办税区域各项税务标识，规范各类办税设备的摆放，完善办税场所功能分区，严格落实疫情防控各项政策，引进无障碍测温登记设备，为纳税人、缴费人提供高质量高标准的优质办税缴费环境。提供“一站式”综合服务点，设立爱心导税，主动问需，开展税费协办、全程陪办，专人专岗快速办理，不断推进无差别服务向精细化、个性化服务转变。

**规范业务办理流程，打造服务质效标准化。**从办税流程、时限标准化着力，内部形成闭环工作机制，缩短流转环节；通过质效监控平台、“好差评”系统，定期对办税服务场所服务质效进行评估，持续优化提升。全力推进“7×24小时”服务和“非接触式”办税缴费，增加自助办税业务辅导力量。开展自助办税终端走进工业园区，持续打造15分钟便民办税圈，进一步满足纳税人就近办税需求。开展“一把手”全流程陪同纳税人缴费人办理涉税涉费业务，及时解决办税缴费的痛点、难点、堵点问题，致力打造高标准服务、高效率办税、高质量体验，自上而下不断提升纳税人缴费人办税缴费的体验感和满意度。

**数据赋能，架起智税“高速路”。**紧扣《关于进一步深化税收征管改革的意见》落实，坚持“精准宣传+精细服务”，一方面依托税收大数据，精准筛选符合条件的企业，线上线下多渠道向企业推送组合式税费支持政策；另一方面，坚持简办、快办，规范退税减税办理流程，提升办理效率，开辟直通办理，通过预约办税、错峰办税等方式合理调配办税资源，确保政策红利充分释放，为企业蓄能添力。完善税收宣传流程标准，畅通政策宣传推送路径，聚焦组合式税费支持政策，利用“互联网+”开展广泛宣传。优化“非接触式”办税工作流程，让数据多跑路、纳税人少跑腿，及时、准确、高效的为企业提供便捷服务。

九、跨境贸易

案例15：汉中市建立“5+X”工作机制

精准服务外贸企业

汉中市依托全市外贸企业联席会议机制，凝聚调动部门工作合力，形成“商务引领+通关便利+外汇管理+税务服务+金融支持+外贸企业”的“5+X”工作机制，精准服务企业，提升企业跨境贸易和投资便利化水平。

**畅通诉求渠道。**通过“调研摸底+座谈交流+政策宣讲”方式，了解企业困难需求，收集企业在经营、通关、国际物流运输、出口退税、金融支持等方面的困难和问题，建立问题清单。

**召开联席会议。**分管市长作为联席会议直接召集人，科学研判收集的问题清单，组织市级相关部门，现场为各企业答疑解惑，实行“一企一策”，不能现场解决的问题以《交办单》形式落实部门责任。

**精准解决问题。**建立县级领导包抓、干部“一对一”帮扶机制和“交办督导+销号管理+责任到人”的问题解决机制，《交办单》落实部门迅即反应，“事不过夜，马上就办，办就办好”，7×24小时协调解决企业难点痛点，今年给外贸企业协调解决困难问题30余件。

案例16：西安市创新中欧班列跨境运输新模式

助推跨境运输服务加快转型升级

西安市立足服务支撑“双循环”，持续探索中欧班列跨境运输新模式，通过织密跨境运输路网、夯实跨境运输服务支撑、推动“跨境运输+”等方式，助力跨境运输服务能级和品质再上新台阶，为运输服务等传统服务贸易转型升级提供西安经验。

**织密跨境运输路网。**依托西安港国内国际“双代码”，开行16条辐射“一带一路”沿线45个国家和地区的跨境运输线路，实现欧洲腹地百余个城市快速直达；同步强化前端链接，与国内30余个城市联动打造班列集结中心、中继站，推动中欧班列“长安号”向国内国际双向辐射拓展。持续创新运输服务模式，紧盯市场需求，开展多式联运、便捷通关、铁路运输运单一票通等改革，培育国际集装箱租赁等服务业态，助推班列运输服务提质增量。

**推动跨境运输数字化。**建设中欧班列长安号跨境运输信息化综合服务平台，嵌入订舱、租箱、发运、报关、物流运输、集装箱动态、数字金融、跨境结算等数字化应用场景和功能，打造智慧内陆港。同时，打破数据孤岛，探索跨境运输数据流动机制，与路网沿线各国建立跨境运输公共数据资源池，通过统一数据标准、规范数据采集流程、制定数据利用规则、注重数据安全等方式，实现货物运输相关跨境数据互联互通、共享共用。

**探索“跨境运输服务+”模式。**发挥中欧班列跨境运输服务通道作用，推动专业服务等其他服务贸易业态同频发展。率先将中欧班列“长安号”数字化解决方案因地制宜复制到“一带一路”沿线国家和地区，提升当地国际运输数字化水平；鼓励境外企业采取人民币跨境支付系统开展跨境结算，梯度扩大人民币结算范围；组建拥有百余名技术、法律、金融等跨境运输领域专业人员的服务队伍，为跨境运输提供无缝支持，引导境外相关国家通过服务购买的方式引入我国运输服务专业机构，推动形成以运输服务为核心、以国际保险、金融服务、法律服务、国际租赁等为支撑的“跨境运输服务+”模式，用全面周到的专业服务助推跨境贸易快速提升。

十、办理破产

案例17：商洛市持续完善破产案件常态化府院合作机制

商洛市持续完善破产案件常态化府院合作机制，通过充分发挥法院审理破产案件的职能作用，进一步挖掘政府部门行政优势，规范各相关职能部门协助法院和破产管理人办理破产处置工作中涉及的行政事项，保障破产案件程序高效、有序推进。

**形成工作合力。**在政府主导下，逐步成立工商、税务、公安等行政管理部门各职能部门与法院相互配合的专业化、常态化破产工作领导小组，使政府行政管理行为与法院司法行为形成合力，推进破产案件有序高效处理。

**增强协作衔接。**商洛法院针对启动重整程序的案件，实行重整案件例会制度，形成政、司、银、企协调联动的机制，与金融、银监、公安、检察等机关建立联席会议制度，增强各部门间的协作和衔接，大大提升了破产审判工作的效率。

**解决破产难点。**商洛市中级人民法院定期与相关政府部门召开座谈会，建立府院沟通联动平台，加强企业破产风险隐患预警、信息共享与反馈等方面的协作，促进解决破产企业瑕疵财产处置、重整企业续贷与信用修复等难点问题。

案例18：铜川市着力推进“办理破产”数字化

助力法治营商环境建设

铜川市积极探索破产案件审理模式，着力完善破产案件办理机制，上线破产案件辅助管理系统，搭建“办理破产”数字化工作平台，为优化营商环境提供司法服务和保障。

**审判全流程无纸化。**人工智能助力高效审判，实现审判全流程无纸化办理。通过系统批量化操作，进行批量分案、批量制作文书、批量发送通知，法官可以一键推送管理人，实现文书裁定及时共享。建设线上听证会议，法官、申请人、债权人等多人远程视频听证会议。同步管理人办理流程，实现案件办理全程监控。通过预设破产案件办理节点，指定管理人后，自动生成节点完成时间。管理人依照工作节点按时完成任务，法官可在内网工作平台查看节点完成状况以及相关材料。如工作节点即将超期，系统向管理人进行短信提醒，防止超期，如遇到特殊情况管理人无法完成，可以从平台上向法官申请延期。

**审办全流程电子化。**系统涵盖的PC端及手机端两个渠道，分设了法院法官、破产管理人、债权、债务人四个角色，36项主功能、78项子功能，实现铜川中院破产案件审办全流程覆盖。可实现多主体远程高效协同办案，法官、管理人、债权人、债务人、战略投资人多角色在网上进行一体化办公，信息交互、同步共享；债权人在线申报债权，全面记录每一笔债权申报和审核情况，规避债权信息不对称风险，实现债权人“零成本”；对接金融服务平台，打通工商公示平台、对接拍卖平台和第三方评估平台，提升破产办理质效；同时，可便利管理人与债权人在线参与会议、在线办理破产事务。

**案件要素格式化。**大数据赋能协同增效，提升法院办案精细化。汇聚立案登记当事人填写、办理过程管理人填报、以及从协执单位业务系统获取等多来源数据，实现一键生成办案所需文书、并为营商环境分析、本地统计报表提供支持。

**应用服务移动化。**破产案件辅助管理系统包括互联网在线平台及微信小程序移动终端，涵盖申请听证、公告公示、债权申报审核、资产调查、资产询价拍卖、财产分配等各个环节，综合运用云服务、大数据、区块链、传输加密等技术，搭建债权人、管理人和法官之间的即时沟通模块，拓展对接资产处置、第三方询价以及行政机关工作平台，可以实现债权人、管理人等主体在参加和办理破产程序中“一趟不用跑”“一分不用花”的良好体验。

**区块链服务全流程保障。**通过区块链将诉讼服务场景中的电子数据固化保存在区块链上，实现个人破产办理与区块链结合，保障电子诉讼数据安全可信。应用区块链技术将诉讼服务过程中的电子材料、业务数据、用户行为等信息进行固证，防篡改、可追溯，确保诉讼服务数据的生产、存储、传播和使用全流程安全可信。

十一、获得信贷

案例19：西安市聚焦打通普惠金融发展堵点

为中小微企业打造“保姆式”金融服务体系

西安市通过建立政金企融资对接机制、设立首贷服务中心、开展“百家助万企·金融服务效能提升”活动、搭建“供链融通”服务平台、推广“统贷联放”服务模式等系列举措，打造“保姆式”金融服务体系，持续为中小微企业健康发展纾困解难。

**建立完善“123”政金企融资对接机制。**印发《西安市政金企融资对接工作机制》，通过建设“1”个平台（地方金融风险监测预警及监管服务平台），支持金融机构与企业开展线上融资对接与成果跟踪，有效缩短了融资对接时限；通过优化“2”项服务（融资对接服务、金融顾问服务），开展专场融资对接活动，组成“一对一”金融顾问团，帮助企业完善经营制度、明晰产权关系、规范财务核算、了解金融政策和产品，进一步畅通政金企融资沟通渠道；通过完善“3”本台账（金融政策和产品服务台账、重点企业台账、企业融资需求台账），支持金融机构进一步了解产业和企业发展现状，向有融资需求的企业精准推送融资政策、金融产品，推动企业与金融机构加强对接，进一步提升企业融资便利度和整体“获贷率”。

**大力支持创新型企业发展。**发起设立首期100亿元规模的西安市创新投资基金，坚持“投早、投小、投科技”定位，依托“秦创原”创新驱动平台资源，鼓励和加大社会资本对创新领域的投资力度，推动产业链与创新链深度融合，对初创期科技型、创新型企业的子基金提高出资比例，不断夯实融资服务基础，提升企业融资便利度。

**探索设立首贷服务中心。**为首次贷款的中小微企业提供全生命周期“一站式”金融服务，帮助企业量身定制供应链融资、贸易融资、知识产权融资等多种融资方案，同时归集企业注册登记、缴税记录、职工社保等核心数据，为金融机构放贷审核提供基础依据，有效打通企业与金融机构之间的信息壁垒，缓解企业“首贷难”问题。

**全面开展“百家助万企·金融服务效能提升”活动。**印发《西安市开展“百家助万企·金融服务效能提升”活动实施方案》，推动基层金融工作部门、人行系统、驻市金融机构、地方金融组织，主动上门了解企业运行中的金融支持“痛点”，细致宣讲金融支持政策、金融产品和金融服务，帮助中小微企业拓宽融资渠道，解决融资需求，降低融资成本，纾解“最先一公里”的“融资之困”，推动建立“敢贷、愿贷、能贷、会贷”的长效机制。

**创新搭建“供链融通”金融服务平台。**在全国率先搭建“供链融通”供应链金融服务平台，充分挖掘核心企业和供应链所属企业的融资能力，对以商业汇票为主的供应链金融资产流通融资进行信息整合，为广大供应链企业提供线上一站式银企对接服务，实现货币政策工具、信贷及产业政策精准直达，引导金融机构提升供应链金融服务的支持力度，系统解决重点供应链所属企业融资难题。平台运行以来，签约辖内银行机构14家、证券机构1家、第三方供应链平台2家，注册重点企业28家、产业链支持名录企业1900余家，接入机构通过平台支持融资3582笔，助力实现融资25.07亿元，有效拓宽供应链企业融资渠道，降低企业融资难度和成本。

**深入推广“统贷联放”金融服务模式。**印发《关于西安市推动建立“统贷联放”模式深化乡村振兴金融服务的实施意见》，围绕发展农业供应链金融服务，针对分散的、同质化的小农户信贷需求，提供批量化、规模化信贷服务。强化产业链利益联结机制，按照“一企一策、一产一策、一域一策”思路，发挥货币政策工具、财政奖补、金融、担保、保险等合力，联合打造综合化金融服务方案，有效打通农户与金融机构间的“信用壁垒”。比如，探索推出的“人行支农再贷款+信用村建设+整村授信”业务模式，授信金额达3.8亿元，用信金额达2.78亿元；阎良区、临潼区灵活运用支农、支小再贷款，向26名粮食收购户发放粮食收购贷款3021万元，利率仅为5.5%。

案例20：杨凌示范区以金融活水精准“滴灌”农业农村发展

杨凌示范区通过全面整合银行、保险、担保等各类金融手段，加强金融产品创新，为科技型企业、种业企业和涉农企业等市场主体提供金融服务创新，有效激发农村金融活力。

**完善金融服务机制。**每月确定一个金融主题，组织开展“金融半月谈”活动，邀请相关政府部门、企业共同开展路演、金融培训、座谈交流等，充分了解金融业发展情况及部署阶段性金融重点工作。及时梳理各行业企业融资需求，有针对性召开专题融资对接会，引导金融机构加大信贷投放。针对不同行业主体，探索“政府+银行+企业+服务站”四方共建模式，创新性设立示范区“四贷”服务中心，提供首贷、信用贷、无还本续贷、随借随还贷等金融服务。

**开展生物资产评估。**携手神州信息、杨凌农商行、中国人保、西北农林科技大学等产业关联方，以生猪浮动抵押贷款为试点，探索“生物资产抵押品动态评估”模式。通过开发生物资产动态估值系统，猪场管理系统，猪脸信息、体重信息、价格信息等物联网及互联网数据采集系统实现对生猪各个生长阶段的精准计量、公允估值、科技风控、动态抵押，分析生猪生产及价值规律，实时动态对生物资产精准估值、浮动保险，充分保障种养殖户利益，有效解决运用生物资产融资难题。形成政府、银行、保险、中介服务机构和新型农业经营主体“五方联动”的融资机制。

**推出农村产权抵押贷款。** 建立健全农村产权抵押贷款实施细则，推出“土地经营权+地上附着物”贷款新模式，有效盘活农村“沉睡”资产。成立农村产权交易流转中心，搭建农村产权流转交易平台，推介发布农业资产相关的交易信息，在线提供农业资产的交易市场。完善农业资产确权登记颁证、价值评估、交易流转和处置变现等配套机制。运用现代信息技术手段，登记农村产权流转与受让情况，发布市场交易信息和转让事宜，为农村产权的流转变现提供有效信息，为处置农业资产抵押物提供便利。

**加大金融服务创新。**出台《金融支持秦创原农业创新驱动平台的若干措施》《金融支持种业发展的若干措施》，全方位支持科技型企业、种业企业发展壮大。开展新型“政银企”风险分担担保业务，推动开展“科创贷”“种业贷”等产品创新，加大对科技企业、种业企业的支持。加强金融机构与税务部门纳税信息共享，依托税务信息为企业“精准画像”，实现有效增信，推动金融机构利用“银税”信贷产品为区内小微纳税提供信用贷款。

**加强农业保险运用。**推出全国首单水果制种保险、全省首单蔬菜制种保险，制种企业参加蔬菜和水果制种保险后，可在制种作物遭受自然灾害、意外事故时获得赔偿，还能够在农业保险保单质押时增信，向金融机构申请农业资产抵押贷款。同时，推出果蔬收入保险、价格指数保险、价格+期货保险等产品，有效分担农业企业生产经营风险。

十二、保护中小投资者

案例21：延安市深化“两个一站式”建设

延安市深化一站式多元解纷机制、一站式诉讼服务中心的“两个一站式”建设，通过加强服务集成，为人民群众提供丰富快捷的纠纷解决渠道和一站式高品质诉讼服务，增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

加强统筹协调，完善多元化解纷机制。推进诉调对接。制定《关于全面深化多元化纠纷解决机制的意见》，建立委派委托行业协会调解、专业调解和司法确认审查等综合治理制度，形成多元解纷合力。协调人民调解、仲裁机构、公证机构等第三方力量参与诉讼调解，引导当事人选择非诉方式化解矛盾。深化“分调裁审”改革。开展线上、线下调解，推行诉前委派调解、诉中委托或邀请调解、司法确认调解协议、诉外调解不成导入诉讼程序的工作流程，把有限的审判力量最大限度的用于司法审判。出台《关于推进案件繁简分流工作机制改革的实施意见》，普遍开展一审案件繁简分流工作，探索二审案件繁简分流，促进简案速裁快审。

加强基础建设，完善标准化诉讼服务中心。打造“厅网线”为一体的诉讼服务中心，突出立体化诉讼服务设计，畅通诉讼服务大厅、诉讼服务网、移动终端、12368诉讼服务热线等多种渠道，设置智能法官留言系统、诉讼风险评估系统、自助诉服系统和智能法律服务机器人等电子设备。设立诉讼引导和辅导区，配备专业引导员。开通各类诉讼服务二维码，告知诉讼材料和提供各类诉讼模板。增设跨域立案服务窗口、担保事务窗口、鉴定评估窗口，信访接待窗口等，为当事人提供一站通办、一次通办的诉讼服务。已上线运行诉讼服务网、移动微法院、线上缴费、线上开庭系统，促进诉讼服务提档升级。

加强资源整合，完善集约化诉讼服务功能。将部分辅助性、事务性工作以及多元解纷功能集约设置在诉讼服务中心，出台《法官接见诉讼参与人制度》，在诉讼服务中心设置6个法官集中约见接待室，方便案件诉讼参与人在固定时间与法官见面沟通案件情况，努力为法官减负，让群众“一次办成”。

坚持便民利民，深入实施“最多跑一次”改革。全面梳理诉讼服务“最多跑一次”项目清单，逐项制定标准化工作流程和一次性办理服务指南，加快实现“诉讼服务中心全覆盖、窗口办理最多跑一次”。通过移动微法院，实现网上认证、引导、立案、诉讼费缴纳等一站式服务贯通。市中院与市司法局联合下发《关于开展律师调解试点工作实施方案》，建立律师名单库，设置律师工作室，实行坐班和电话值班，参与诉前调解、答疑解惑。制定《法官接访制度》，持续开展全市法院“院长公开大接访”活动院党组成员轮流接访。

坚持诉源治理，不断深化“两说”机制建设。下发《关于推进案件繁简分流工作机制改革的实施意见》《关于建立诉前先行调解工作机制》和《关于完善委派调解工作机制的试行规定》，加强诉讼服务中心制度建设和运行考核。延安两级法院弘扬延安精神，深化“两说”机制建设，丰富创新“两说”载体，拓宽“两说”广度，洛川、黄陵等法院的“苹果法庭”“旅游法庭”就地说法，巡回审判进基层常态化、制度化。

案例22：咸阳市多元调解金融纠纷 探索保护中小投资者新实践

咸阳市成立证券、期货调解工作室，多元化解金融纠纷，对金融、知产纠纷进行专业化调解，为证券期货纠纷及涉金融领域纠纷提供专业多元化调解力量，探索出保护中小投资者的新实践。

**建立多元纠纷化解机制。**通过联合地区法院、金融监督管理等相关部门，建立健全有机衔接、协调联动、高效便民的“专业调解+示范判决+行政监管”“三位一体”证券期货纠纷多元化解机制，高效便捷妥善解决证券经纪纠纷、证券资产转让纠纷、权证交易纠纷、证券虚假陈述等案件，依法保护中小投资者合法权益，进一步优化金融发展环境。

**建立专业人员调解队伍。**针对金融证券纠纷类型多样化且专业性强的特点，成立专门调解工作室，抽调包括两位四级高级法官及数位金融办专业人士，其中一名法官为专业金融领域审判专家，另一名为知识产权领域审判专家，共同对金融、知产纠纷进行专业化调解，为证券期货纠纷及涉金融领域纠纷提供专业多元化调解力量，依法、公正、高效化解证券期货纠纷，有效保护中小投资者合法权益，助力营商环境持续优化。

**建立案件调查协作机制。**在办理证券期货违法案件过程中，金融监管服务机构积极配合，如实提供违法线索、行政处罚、证据材料等信息资料，法院也可就诉争证券期货等专业问题征求金融机构意见建议，形成有机衔接、协调联动、密切配合的案件调查协作机制，有效缩减案件调查办理时间，及时维护投资者合法权益。

十三、执行合同

案例23：商洛市构建“1+N+1”多元解纷机制

商洛市构建“1+N+1”多元解纷机制，利用线上线下平台，完善诉与非诉衔接，深化多元解纷机制建设，实现一窗受理、一网通办，宜调则调、应判尽判的工作方式，不断提高司法服务水平。

**以“1+N+1”多元解纷机制为核心。**商洛市中级人民法院构建“1+N+1”多元解纷机制（“1”指市委政法委、县委政法委牵头抓总，利用综治中心促落实；“N”指汇聚更多法治力量，通过各方调解组织、个人对分流案件先行调处；后一个“1”指人民法院及派出法庭，对调解不成的案件导入诉讼，依法裁判），不断提升解决商业纠纷的质量与效率，推进体系化、多元化解纷机制建设，发挥人民法院司法兜底作用，确保多元解纷工作法治化运行，实现大批企业纠纷在诉讼前端快速、依法解决。

**丰富优化解决企业纠纷解决路径。**商洛两级法院在深化一站式多元解纷机制建设过程中，建立调解前置程序，明确适用调解前置程序的纠纷范围和案件类型，积极引导当事人在登记立案前由特邀调解组织或者特邀调解员先行调解。建立繁简分流智能识别分案系统，推进商事案件繁简分流、轻重分离、快慢分道。完善独立于简易程序的小额诉讼程序规则，有序简化小额诉讼程序案件审理方式，实现“简案快办”。充分发挥人民法院在诉源治理中的参与、推动、规范和保障作用，主动融入基层解纷网络建设，通过司法大数据防控化解重大矛盾风险，建立诉讼服务站、法官联络点，加强巡回审判服务。

案例24：安康市创新发改案件“双向评查 异议反馈”机制

安康市法院探索创新发改案件“双向评查异议反馈”机制（发改案件双向评查制度是指，在上级法院对下级法院审级监督指导的同时，允许下级法院对上级法院改判、发回重审的案件提出异议，提请上级法院进行评查），落实司法责任制改革目标，提升案件审判质效，营造更加公平公正的法治环境。

全体法官共同参与。发改案件双向评查的主体由自查剖析主体、讨论审定主体、异议反馈主体三部分组成，将市县法院法官全部纳入评查员队伍，通过案件质量分析交流会的形式，强化两级法院对接交流，提升法官队伍整体专业水平。

审判质效得以提升。在一案一评查过程中，两级法院从不同维度平行开展案件质量评查经验总结，聚焦评查成果的有效转化，着力发现亟待解决的典型问题，通过案件质量评查报告，指导基层法院规范处理同类型案件，统一裁判标准，降低裁判差异。

司法为民更显成效。通过发改案件双向评查机制，同类型案件裁判尺度进一步统一，避免了诉讼程序空转，减少了诉讼主体诉累，有效维护了司法权威性。安康两级法院一审判决案件发改率、生效案件发改率指标连续两年位居全省第一，一审案件息诉服判率不断提高、信访投诉率大幅降低。

十四、劳动力市场监管

案例25：安康市创新服务方式 构建幸福劳动力市场环境

安康市通过促进劳动关系和谐稳定、强化劳动力市场监管、创新开展“无欠薪”市建设和强化建立多元调解机制等多种方式，构建和谐劳动力市场环境。

**促进劳动关系和谐稳定。**建立规模性裁员风险响应机制，制定劳动用工管理制度，实时监测企业裁员情况，规范企业经济性裁员备案流程和裁员行为，多措并举稳定就业局势。加强劳动关系形势分析，及时化解劳动关系风险。积极发挥劳动关系协调三方机制作用，实施劳动关系“和谐同行”能力提升行动。

**强化劳动力市场监管**。严格依法审批特殊工时制度，强化事中事后监管。开展企业劳动用工诚信评价，并将评价结果长期公示。把女职工权益保护作为劳动力市场监管的重点，近三年，全市未发生女职工权益被侵害案件。

**创新开展“无欠薪”市建设。**实施劳动监察部门和行业主管部门“双包联”制度，建立劳动争议调解仲裁绿色通道，畅通法律援助渠道。允许使用银行保函或保险机构工资保证金保险等方式替代现金保证金，对连续3年未拖欠农民工工资的用工企业，免于缴纳农民工工资保证金。

**强化建立多元调解机制**。作为人社部确立的“互联网+调解”试点市，安康市率先完成“互联网+调解”基层调解组织结构树建设，制定“互联网+调解”线上运行管理规范，持续推进“区域性+多元化”安康特色调解模式。

案例26：铜川市整活盘活人力资源市场

组团推动就业创业工作高质量发展

铜川市积极推进公共就业服务工作、培育引进人力资源服务机构、做好重点行业人力资源保障，整活盘活积人力资源市场，人力资源协会行业引领效果日益显现，推动就业创业工作高质量发展。

**积极推进公共就业服务工作。**为推动公共就业服务向前延伸、提质增效，市场充分发挥平台作用，一是针对高校毕业生、城镇失业人员等重点群体多频次组织招聘会及直播带岗、政策宣传及岗位推介、职业指导及企业沙龙等活动。二是在省内40余所高校中优选60余名高校生组建铜川籍就业创业服务专员队伍，建立4000余人的校园信息微信群，针对引才、用人、留才政策及优质岗位信息等定期推送，为毕业生搭建起便捷、高效的服务平台。

**培育引进人力资源服务机构。**一是引进本地优秀人力资源公司入驻，开展劳务派遣、求职招聘、职业培训等业务。二是针对高层次人才需求，先后考察签约陕西高级人才事务所、西安兴中猎头公司、西安市创新人才研究院在市场设立分站，增强人力资源保障能力，开展高级经理人才引进业务，已向企业推介各类高管40余人。

**做好重点行业人力资源保障。**发挥市场作用，根据专班企业人才需求，持续性做好专班人才服务工作。一是先后参与全市14个重点企业专班人力资源服务保障工作，采取企业专场推介、组织现场观摩、直接送人到厂等措施向专班企业推介人才14批次1582人。二是先后7次围绕六大产业集群链上的重点企业开展高级管理人才需求摸底，对征集到的340个涉及激光电子、高端制造、建筑材料、机械电子开发等方面的高级管理岗位需求，建立需求库，搭建高端对接服务平台，已推荐高级人才73人。三是做好精准服务与对接工作。开展首期储备技能人才培训班，安排专人入企实操、学习洽谈，初步推介就业40人。组织我市10余家重点专班企业赴陕西师范大学长安校区参加“才聚铜川 智引未来”高层次急需紧缺人才专场招聘会，企业收到应聘申请近1000人次。

**人力资源协会行业引领效果日益显现。**率先成立铜川市人力资源协会，在行业主管部门的关心与支持及会员单位的配合下，认真贯彻落实国家、省、市有关人力资源服务的方针政策。截止目前已发展会员单位五十余家，现有行业骨干企业十余家，服务业务覆盖全市各个行业。

十五、政府采购

案例27：宝鸡市政府采购多措并举 提升中小企业中标率

宝鸡市积极为银企牵线搭桥推动“政采贷”工作，建成规范宝鸡市政府采购电子卖场，发挥“互联网+监管”优势落实多项优惠政策，实现政府采购信息系统与“财政云”一体化系统无缝对接，提升中小企业中标率。

**力促银企“联姻”力推“政采贷”，提高企业政府采购合同融资满意度。**积极引导有资金需求的政府采购中标供应商，特别是中小企业凭政府采购合同向金融机构融资。精准提供企业信息，动员有意向的金融机构对接企业，积极向企业展示适合的金融产品。企业依据政府采购中标通知书，经金融机构信用审查，按优于一般企业贷款申请融资，有效缓解企业融资难、融资贵问题，提高企业政府采购合同信用融资满意度。

**建成规范政府采购电子卖场，降低企业入围门槛和参与成本，提高企业政府采购活动参与度。**建成规范宝鸡市政府采购电子卖场，供应商入驻宝鸡卖场无需招标，由省级入围的各品牌厂商推荐，不收取投标保证金和履约保证金，有效降低中小企业入围门槛。预算单位在满足采购需要条件下通过网上直购、网上竞价、网上议价、定点服务等方式，选择优质优价的货物和服务，全流程电子化交易。透明便捷的电子卖场提高了政府采购效率，降低了政府采购成本，提高了中小企业政府采购活动参与度。

**发挥“互联网+监管”优势落实多项优惠政策，确保企业参与政府采购活动便利度。**监督各预算单位、采购代理机构及时将政府采购项目意向公开、采购公告、采购文件、采购结果、采购合同等信息在“陕西省政府采购网”上公开发布，并建立监督检查和情况通报机制，提高知晓率和透明度，为企业提前了解宝鸡政府采购项目，参与宝鸡政府采购活动畅通了信息渠道；预算单位向中小企业购买的服务实行“1+2”，中标当年签1年合同，凡符合续签条件的后面连续2年续签合同无需另行招标；市政府采购中心取消线下报名制度，供应商获取采购文件一律通过网上下载，并开展电子评标，实现政府采购活动“更便捷、更透明、零跑腿”，同时有效避免投标人、评标专家在交易场所内的接触。

**实现政府采购信息系统与“财政云”一体化系统无缝对接，落实政府采购稳经济工作保障度。**宝鸡市级预算单位备案采购计划执行“财政云”系统推送的采购预算指标，采购完成需支付时直接通过“财政云”支付，使企业获取政府采购合同资金足额及时、无拖延可提前得到“云保障”。面向中小企业预留采购份额，200万元以下的货物和服务采购项目、400万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，通过信息系统设置为采购人必填项，专门面向中小企业采购；超过 200万元的货物和服务采购项目、超过400万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，面向中小企业的预留份额今年阶段性提高至40%以上，其中预留给小微企业比例不低于70%。未预留份额专门面向中小企业的货物服务采购项目，给予小微企业的价格扣除优惠提高至10%—20%，用扣除后的价格参加评审；鼓励大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包。

案例28：延安市全面推行“互联网+政府采购”优化提升营商环境

延安市在政府采购领域始终坚持以“互联网+”为支撑，切实强化信息化应用，改进管理、提高效率，助推放管服改革和优化营商环境措施的有效落实。

**实施线上备案，统一办理标准。**依托陕西省政府采购网，进行政府采购项目线上备案，真正做到了让数据多跑路、采购人少跑腿，极大提高了备案工作效率。制定《延安市政府采购项目备案清单及办理流程和时限规定》，统一全市政府采购备案项目填写信息内容、办理流程、办理时限及备案应注意事项，实现同一事项全市范围内无差别受理、同标准办理。

**应用电子卖场，提高办理效率。**建成陕西省政府采购电子卖场延安分站，入驻供应商达100多家。同时，加大电子卖场上线应用力度，目前已完成交易586笔，交易额522.41万元。电子卖场的建成和应用，简化通用类小额项目采购程序，提高采购效率，降低采购成本，更加方便采购人和供应商。

**线上投标开标，规范交易行为。**不断拓展进场交易范围，市级达到政府采购限额标准的项目已全部进入公共资源交易平台交易。上线全省“一张网”政府采购交易系统，实现项目进场登记、采购文件编制、采购项目公告发布（邀请发出）、采购文件获取、供应商投标、开标评标等活动全流程在政府采购交易系统线上操作，做到不见面投标开标，降低供应商投标成本，有效应对疫情对政府采购活动的影响。

**公开采购信息，方便信息获取。**将政府采购信息作为必须公开的重点领域信息，依托“陕西省政府采购网”，采购人公开采购意向、采购合同、履约验收、中小企业预留份额执行情况等信息，采购代理机构公开采购公告、采购结果等信息，财政部门公开监督检查、投诉处理、行政处罚、集采机构考核等信息，为各采购主体获取信息提供方便，增强政府采购透明度，便于社会各界对政府采购工作进行有效监督。全市全面推行政府采购意向公开。

**运用线上支付，加强采购监督。**全市采购项目全部进入市级公共资源交易平台交易，业务与公共资源交易平台联网，搭建线上支付基础。“陕西省政府采购网”与“陕西财政云”数据对接，采购预算、支出全部通过“陕西财政云”管理，“陕西财政云”将采购预算推送至“陕西省政府采购网”，采购计划填制直接提取预算信息，政府采购项目支出通过“陕西财政云”直接支付。

十六、招标投标

案例29：西安市推行招标投标全流程电子化

持续提升公共资源交易服务效能

西安市聚焦公共资源交易关键环节和瓶颈问题，持续加大改革创新力度，加速交易平台数字化转型，在全市推广应用招标投标全程电子化新模式，实现公共资源交易事项“一网通办”，制度性成本不断降低，服务效能全面提升，营造更加公平公正的公共资源交易环境。

**大力推行招标投标全流程电子化，加快交易服务模式转变。**以新技术新应用为牵引，不断完善交易系统功能，推动工程建设招投标、政府采购、国有产权交易、土地交易“四大板块”实现全流程电子化交易和“不见面”交易。探索实践远程异地评标，上线运行政府采购远程异地评标系统、工程建设项目远程异地评标系统，通过签订跨区域交易合作协议，系统抽取异地评审专家，实现评标专家“区域隔离、远程协同”的评标新模式。

**深化数据信息共享，全面推进“一网通办”。**积极推进交易平台数据互通、信息共享，全面对接一体化政务服务平台、市政务数据共享平台、市投资项目在线审批监管平台、市工程建设项目审批管理系统，实现企业信息入库、项目入场登记、开评标场地安排、项目公告发布、专家抽取、开标、评标、专家报酬支付、保证金收退等全流程在线通办，全面提高交易效率。建立公共资源交易事项“最多跑一次”和“群众不跑路”两个清单，明确“群众不跑路”事项22项、“最多跑一次”事项7项，为重点项目、民生工程等开辟绿色通道，提供“保姆式”全程服务保障，有效提升了企业群众办事便利度。

**加强保证金智慧管理，实现多CA互认共享。**推动交易平台与全国多家CA实现数字证书对接，实现了多CA兼容互认，降低了企业重复注册、重复办理的负担。2020年起，政府采购项目免收投标保证金、减免履约保证金，切实减轻制度性交易成本。按照“能免则免，能减则减”原则，建设保证金自动收退系统，实现保证金在线缴纳、自动退还，系统建成以来先后自动退付投标保证金657.83亿元，清理清退履约保证金1555笔1223万元，实现应退尽退，有效提高投标人资金周转效率。积极推行非现金多元方式缴纳保证金，对接多家电子保函平台，支持电子保函全过程在线办理，手续简便、出函快捷、安全有效。

**探索实践跨区域合作，推进公共资源交易一体化发展。**深入贯彻党中央、国务院关于推进黄河流域生态保护和高质量发展的战略部署，发挥公共资源交易对区域经济协同发展的推动作用，不断探索实践公共资源交易跨区域合作。邀请乌鲁木齐、成都、济南、兰州、银川、郑州、太原、呼和浩特、贵阳等城市公共资源交易中心以及我省各地市交易中心共35家城市交易平台，共同发起成立“黄河流域高质量发展公共资源交易跨区域合作联盟”。逐步实现联盟范围内交易数据共享共用、交易业务协同共享、交易数据存证可信、金融普惠落地、接入政府有关权威数据源上链等方面的深入应用。

**注重健全监督检查机制，推动公共资源交易安全公正透明。**建立政府采购质疑网上办理机制，开通供应商网上提交询问或质疑通道，推进质疑事项快速办理，处理结果网上公布，接受社会监督，有效避免了潜在风险，促进了交易公开透明。截至目前，共计办理网上质疑32件，投诉率为零。同时，强化企业信用信息的运用，推动交易系统与“信用中国”数据对接、与行贿人黑名单数据对接，做到交易全程留痕、可溯可查。通过专家资源共享，破解评标专家“数量不足”“熟面孔”等问题，有效降低评标环节人为因素干扰，杜绝信息泄露，营造更加公平公正的公共资源交易环境。

案例30：咸阳市推进电子化交易 纾困解难降成本

咸阳市在“互联网+公共资源交易”方面持续优化创新，积极探索信息化、规范化、标准化、便利化建设之路，不断提升公共资源交易能力和服务水平，为投标企业松绑减负，以实际成效打造更优营商环境。

**创新交易功能，提升平台效率。**不断推进完善“互联网+公共资源交易”建设，全面建成土地使用权网上挂牌交易、投标保证金管理、全市房建市政电子化招投标、不见面开标、远程异地评标等交易系统，推动公共资源交易向信息化、智能化转型。率先在全省使用评标专家动态签名系统，实现在线自动实时完成专家数字证书及电子签名制作，并同步完成评审专家身份认证登录及评标结果合法电子签名的合成，专家签名时间由过去的1至2个小时缩减到10分钟内完成，缩减率83.3%，节约评标评审时间20%左右。

**推行信用担保，降低交易成本。**全面取消政府采购招标文件工本费、投标保证金，对供应商参与咸阳市政府采购项目一律免收投标保证金，采购文件以电子文档形式免费提供给供应商；对于不同的保证金缴纳形式无差别对待，大力推行非现金方式缴纳，银行保函和工程担保替代率逐年上升，已占投标保证金的60%以上；不断完善保证金退还系统功能，保证金退还由招标人（或代理机构）发起退款指令，收到提交的退款申请即进行退款操作，实现保证金秒退；不定期发布清退保证金公告，及时清退沉淀保证金，有效减轻供应商、投标人的成本负担，盘活企业流动资金，极大调动了企业参与公共资源交易活动的积极性，激发市场活力和社会创造力。

**强化制度建设，提升服务效能。**在招投标领域各环节，推行快速受理机制，实行首问责任制、一次性告知制、岗位负责制；树立主动办、现在办、马上办的服务意识，各行业招标投标监管部门和交易服务机构，按急事急办、特事特办的要求，实行专人代办、跟踪督办等措施，提供全方位绿色通道服务。持续简化流程环节，取消企业投标报名，精简项目进场前置手续，实现“清单”管理；企业证照实现系统核验，积极推进电子证照、电子签章在招投标领域应用；制定业务全程网上受理，取消提交纸质文件，先后精简改进交易环节、出台优化服务措施33项，切实打通各交易主体和群众办事难点、堵点，促进交易流程更加简洁高效、交易服务质效显著提升。

十七、政务服务

案例31：西安市莲湖区推行“一照通办”“一证通办”改革

以“减证”促“简政”

西安市莲湖区推行“一照通办”“一证通办”改革举措，通过归集或核验企业和办事群众基本信息、加强政府部门内部数据共享等方式，实现办事企业群众凭营业执照或身份证（驾驶证）即可办理关联政务服务事项，大幅提升办事效率和企业群众感受度。

**创新工作思路，梳理“一照通办”事项清单。**坚持从方便企业群众视角出发，区分法定要求提供材料、政府要求提供材料两种情形，相关部门以专业角度研究简化流程、取消材料的实际可操作性，梳理形成“一照通办”事项清单47项，精简材料84类。

**共享数据资源，以归集运用托举改革。**研究制定内部数据共享机制，通过部门协查、材料复用等方式归集、核验相关资料，辅助申请人收集其他所需资料，最后交由申请人确认后，完成收件办理。比如，由莲湖区行政审批服务局办理的“危险化学品经营（无仓储经营）许可证变更”事项，通过与应急管理部门审批信息共享，查询系统留存的其他资料，申请人在确认后仅凭营业执照，即可顺利办结事项。

**总结现有模式，启动“一证通办”改革。**在前期梳理“一照通办”事项清单的基础上，总结现有“一照通办”改革运行机制，结合公民个人办事需求，对凭借身份证办理的公安、人力资源和社会保障、民政等重点领域，梳理相应的政务服务事项应用场景，完善数据共享机制，计划于今年7月公布一批“一证通办”事项清单。

案例32：商洛市推进税费优惠政策直达快享

商洛市推行“政策速推、问题速答、优惠速享、税款速退”措施，通过“广泛宣传+精准推送”不断加大税费优惠政策宣传辅导力度，持续完善税费优惠政策直达快享机制，开展“‘一把手’走流程、听民声、优服务、解难题”活动，全力以赴确保各项税费支持政策落地生根。

**融合运用线上线下渠道，广泛宣传税费优惠政策。**结合“便民办税春风行动”、“税收宣传月”、“税务管家”活动，印制最新组合式税费支持政策一卡通、折页、海报、汇编等宣传产品，通过办税服务厅、上街宣传、入户走访、税企座谈会、纳税人学堂等方式，确保政策宣传广覆盖。拓宽微信公众号、商洛营商公众号、微信群、抖音等税企沟通平台推送接收渠道，制作图片、短视频、动漫等贴近实操的政策解读、操作指南等及时推送，进一步加大辅导解读力度，确保政策广为周知、易懂会作。

**优化办理程序，持续推进减税降费政策直达快享。**充分运用大数据精准甄别可享受优惠政策的纳税人缴费人，完善税费政策宣传辅导标签体系，依托电子税务局精准推送，实现税费优惠政策的系统集成、精准定位、智能推送，帮助纳税人缴费人便捷享受适用政策。扩大税费优惠政策资料备案改备查范围，全面推行“自行判别、申报享受、资料留存备查”办理方式,进一步减少报送资料，简化办理流程，推动惠企政策直达市场主体。

**“一把手”走流程，“一户一档”建立税费优惠明白卡。**建立直联包抓网格化“一对一”服务机制，拓展留抵退税“一把手走流程”活动，以“亲身体验、陪同办理、现场问效”的方式，从退税申请、受理、审核到核准退库，全程陪同企业办理，并对业务办理的内部流程、文件传递、审批环节、处理时限、资料利用率等方面进行跟踪，及时发现、记录、反馈并帮助协调解决政策、规范、系统等方面存在的问题，及时处理解决“梗堵”问题,进一步优化纳税服务。同时，逐户梳理纳税人应享受政策清单，“一户一档”为纳税人建立发放税费优惠明白卡，面对面、手把手帮助纳税人算好各项税费优惠账，切实为市场主体办实事解难题，确保各项减税降费政策全面落细落实。

**开展特色纳税服务，推出个性化服务举措。**推行“365天×24小时服务不打烊”制度，选派业务精、政策熟的骨干充实到各办税服务厅咨询岗位，及时回复解决纳税人缴费人反映的疑难问题。为省、市、县482个三级重点建设项目提供“税务管家”贴心服务，针对疫情防控形势，第一时间开通“一对一”视频预约指导服务，安排业务骨干通过电话提醒、视频辅导、远程代办等方式，全流程指导纳税人通过电子税务局“非接触式”办理税费优惠申报操作，确保纳税人足不出户即享“税务管家”服务。开展“春雨润苗”专项行动，有针对性地为专精特新中小企业提供精细服务、精准辅导，支持专精特新企业高质量发展。印发《关于深入推进银税合作 拓展税收共治格局有关工作的通知》，与9家金融机构建立了税银合作机制，大力推广“税信贷”金融产品，有效破解企业融资难题。

十八、知识产权创造、保护和运用

案例33：宝鸡市完善专利侵权纠纷行政裁决机制

提升专利侵权纠纷执法办案能力

宝鸡市通过完善专利纠纷行政裁决协作机制、规范工作流程、强化人才储备，提升办案能力，规范专利侵权纠纷行政裁决程序，提高全市专利行政裁决水平。

**规范专利纠纷行政裁决工作流程。**制订《宝鸡市知识产权局专利侵权纠纷行政裁决操作规程》和《宝鸡市专利侵权裁判和抗辩审查规程》，对专利侵权行政裁决的程序和实体问题的结合行政执法、司法审判实践和理论研究成果进行细化，通过设立行政裁判委员会，就《规程》适用中出现的问题进行集体讨论，对于未经讨论违反《规程》处理案件导致行政诉讼败诉的，明确规定了相应的惩戒措施。

**完善专利纠纷行政裁决协作机制。**充分发挥市知识产权工作协调领导小组办公室抓总作用，完善知识产权议事协调机制，制定《宝鸡市知识产权工作协调领导小组工作规则》，规范领导小组工作职能，明确成员单位工作职责，强化工作联络。加强与社会各类调解组织及仲裁机构合作，扎实开展知识产权侵权案件行政处理、诉中调解、诉讼审判，有效形成“行政执法支撑，司法保护主导，仲裁调解、行业自律、社会监督补充”的立体保护格局。建立行政裁决强制执行和联合失信惩戒工作机制，协调市信用办将重复侵权、故意侵权企业名录纳入失信名录，经市信用平台向社会公布。对不依法执行行政裁决纳入专利领域严重失信行为实施联合惩戒，依法依规限制失信联合惩戒对象申报财政性资金项目及融资授信。

**强化专利纠纷行政裁决人才储备。**优化全市知识产权维权援助、侵权判定专家库和合作单位库等资源整合，组建由法律专家7人、企业行业专家8人组成的15人知识产权维权援助专家团队。不断加强人才能力培养，组织市县两级执法人员参加专业培训13次，参训人数达380人次，有力推动执法人员能力素质不断提升。

**提升专利纠纷行政裁决办案质量。**率先在陕西省建成信息化、智能化知识产权侵权纠纷行政处理口审厅，配备高清数字审理终端系统，可实现同步录音录像等备份手段，并配套数字庭审资源及视频点播管理系统软件、数字法庭系统软件、庭审交互软件、法院庭审笔录系统软件、声音激励视频直播系统、数字法庭统一监管平台软件、录音录像直刻系统，审理笔录管理系统，高清证据展示系统等，全面实现口头审理的数字化和智能化。建立宝鸡市专利侵权技术调查官制度，出台《宝鸡市技术调查官参与专利侵权纠纷行政裁决工作规则（试行）》，就技术官的资格条件、职责权限、参与专利行政保护的工作内容等方面予以了明确规范，进一步提升案件审理质量。

案例34：汉中市运用地理标志助力乡村振兴

汉中市着力打通地理标志培育、运用、保护、管理全链条，充分发挥地理标志“保护一个产品、带动一批企业、做强一个产业、富裕一方百姓、推动一方发展”的功能作用，实现运用地理标志资源优势助力乡村振兴。

**聚力创品牌，叫响区域公用品牌“金名片”。**汉中市着力打造“味见汉中”市域全品类农产品公用品牌，建立政府主导、市场化运作、社会组织补充的品牌运行管理和服务体系，制定“味见汉中”“汉中仙毫”商标品牌管理相关制度，编纂《地理标志宝典》《地理标志白皮书》及《地理标志专用标志申报使用指南》等资料，结合亲商助企及进知解活动，常态化开展地理标志公用品牌宣传推介工作。

**发力用品牌，转动特色经济发展“金钥匙”。**“汉中仙毫”已进入第二批中欧地理标志互认协定目录，“汉中仙毫”“镇巴腊肉”还同时进入国家知识产权局第一批地理标志运用促进重点联系指导名录。“城固柑桔”“略阳乌鸡”“留坝棒棒蜜”“镇巴腊肉”“洋县黑米”等地理标志运用促进工程项目落地实施。

**全力护品牌，擦亮一流营商环境“金招牌”。**“汉中仙毫”获批国家地理标志产品保护示范区建设，镇巴县获批建设省级知识产权保护示范区。围绕两大建设项目，汉中市制定三年行动计划，目前各项工作正在有条不紊推进。每年部署开展地理标志保护专项行动，规范市场秩序，加大侵权假冒案件查处力度。

十九、市场监管

案例35：榆林市加快构建信用为基础的新型监管机制

榆林市持续营造“守信激励、失信惩戒”的信用大格局，大力推行信用分级分类监管试点示范，持续开展数据治理和信用信息核查，信用应用创新和诚信典型选树评选活动影响广泛，城市综合信用指数稳步提升。

**夯实基础，信用工作稳步推进。**通过榆林市信用状况监测平台，持续开展政务诚信在线评价。市级信用平台实现与政务服务系统、工程建设项目审批平台业务对接，完成供水、供气、供暖等公用事业数据报送衔接，平台数据归集总量突破6900万条。公职人员诚信档案建设实现全覆盖，约14万名干部职工建立诚信档案。全面建立“逢办必查”的信用信息核查机制，在财政奖补、行政审批、招标采购、公共资源交易等领域，使用企业信用记录报告达到2784份。在公职人员晋级晋职、评优评先中，个人信用信息应用达到17521人次。常态化举办诚信红黑榜发布，开展“诚信建设示范企业”评选，举办“诚信生活·最美榆林”摄影大赛和首届“陕西信合杯”诚信知识竞赛，“守信激励、失信惩戒”的社会信用环境加速形成。

**创新引领，信用应用服务社会。**以“信用榆林”APP为平台、以“桃花分”为核心的守信激励服务体系全面建立，上线“信易行”“信易停”“信用阅”“信易影”等10款“信易+”高频应用，新增“信易保”“信易餐”“桃花金条”“信易健身”“信易乐”“信用付”等应用场景，惠及30万群众，“1分钱坐公交”“信用停车”等深受市民好评。“信易贷”平台上线运行，累计1420家企业、43家金融机构入驻平台，为企业线上融资73.5亿元。与邮储银行榆林市分行等第三方开展合作，全面构建“政银企民”四位一体的智慧信用生态圈。

**试点示范，信用监管初见成效。**开展信用承诺工作，拓展“容缺受理”服务事项范围，公示信用承诺书超过1.6万份。建成“信用承诺一网通办”业务系统，信用信息归集突破3.6亿条、服务企业1.6万户，“双公示”合规率达到99.99%.建立分级分类新型监管机制，重点在能源、交通、文旅、食药等23个领域试点开展分级分类信用评价和差异化管理，大幅提高监管效率。依法开展失信联合惩戒，联合奖惩智能化系统部署在政务大厅，覆盖67个业务领域。加强社会主体权益保护，助力企业完成信用修复。强化信用信息数据质量**，**委托第三方开展了“双公示”评估及信用信息数据质量核查工作。

案例36：汉中市大力推行“信用+双随机”监管

持续提升监管效能

汉中市在全面推行“双随机、一公开”监管基础上，大力推行“信用+双随机”监管，持续提升监管效能，为加快构建新型监管机制作出有益探索。

**多措并举，强化涉企信息归集夯实信用监管基础。**将全市30多万户市场主体的行政许可信息、企业年报、行政处罚、抽查检查、经营异常、严重违法失信、信用承诺等信息，通过国家企业信用信息公示系统（陕西）和信用中国（陕西.汉中）有效归集公示，初步完成为每个市场主体信用“精准画像”，筑牢了全市信用监管基础。

**扎实推进，常态化开展”双随机、一公开“监管。**坚持政府主导、建立健全机制，坚持培训先行、夯实工作基础，坚持目标导向、以实践促提升，坚持协同配合、推动抽查规范化、科学化、常态化，坚持日常督导与年度考核相结合，持续推进“双随机、一公开”监管工作“全覆盖、常态化”。全市25个市级部门和11个县区223个部门已入驻陕西省“双随机、一公开”监管工作平台，“一单两库”已全面建成，建立起较为完备的检查事项清单、检查人员库、检查对象库，检查人员入库6122人，检查对象库1564个，入库市场主体逾30万户。

**积极创新，全力推进“信用+双随机”融合监管。**市市监管监管局带头做好信用分级分类监管，努力打造“通用+专业”的企业风险分类评价指标体系，做好城固县市场监管局通用型分级分类监管全省试点，以及全市食品生产企业信用风险分类监管全国先行试点，同时，市双随机办还全力支持市卫健、住建、人社、应急、生态等部门结合工作实际，将风险分类与“双随机、一公开”监管有机衔接，切实提高监管的精准性，加强监督检查和执法办案的衔接，发现的问题按照性质和严重程度，分别给予不同的处理措施。全市已初步完成通用型企业信用风险分类指标体系搭建，各级各部门对约45339户企业（不含分支机构）进行了信用风险分级分类，其中：A类企业约41275户，占91%；B类企业约1387户，占3.1%；C类企业约1888户，占4.2%；D类企业约789户，占1.7%。近两年，全市450家食品生产企业按A、B、C、D四类信用等级实施差异化监管；在企业登记事项和公示信息“双随机、一公开”监管工作中，将企业信用风险分类结果与抽查进行结合运用，针对不同风险类别抽查，问题发现率近34.5%，其中C类和D类企业问题发现率达到79.6%和59%，远高于往年平均25%的问题发现率，信用风险分类监管效能初步显现。