

创新管理模式 强化信息化支撑

海南工商着力构建事中事后监管新体系



海南省工商局积极服务社会投资百日大行动。

“以政府权力的‘减法’和监管力度的‘加法’，换市场活力的‘乘法’。”对于海南省工商局来说，这并不仅是一句口号。2013年6月以来，按照国务院部署和国家工商总局要求，海南省工商局坚持“放管服”三位一体，创新管理模式，强化信息化支撑，构建事中事后监管新体系，不断深化商事制度改革，取得了积极成效。

2016年全省市场主体总量比2013年改革前增长了77%；2016年1月-11月，全省新增市场主体同比增长17.79%，新增注册资本同比增长75.53%。同时，商事制度改革使准入条件进一步放宽，登记时限进一步缩短，登记流程进一步简化，营商环境进一步优化，市场主体新趋活跃，我省注册企业存活率和活跃度均维持在70%以上，激发了全省创新创业活力。

依托海南政府服务热线12345，省工商局开通了服务社会投资投诉热线。



2016年9月1日-12月12日，全省工商系统受理服务社会投资百日大行动相关工单1715件，工单日均16.98件，日均接通率99%，流转率44.75%，办结工单回访率达到100%。



工商三次集中注册活动共服务600多家企业现场完成设立、变更等注册业务，拿到营业执照，接待咨询群众430余人次。

制图/陈海冰

1 创新改革思路和制度

在海南“多规合一”改革试点的总体框架下，按照“简政放权、放管结合、优化服务”三位一体的思路，海南省工商局将前置审批从182项减少为9项，减幅达95%；实行了“三级注册官”制度，由“一审一核”审批模式转变为“注册官”终身负责的登记模式；企业登记时限由20个工作日缩短为3个工作日，压缩了85%。为全力服务海南园区发展，工商部门在第一时间入驻了海南生态软件园园区中的企业服务超市，并在海口复兴城互联网创新创业产业园设立了工商园区服务站。在园区内，企业注册登记实行“三个一”：一份材料、一位

注册官、一小时办结，做到即时即办、即来即办，为企业提供了最便利的服务。

“真是太便捷了。办事效率提高了，办事流程减少了，服务态度也十分热情，这不仅为我们企业办事节约了时间，节约了成本，工商的优质服

务，更是为我们创新、创业提气鼓劲呀！”海南爱动体育文化传播有限公司周先生和海南大可文化服务有限公司吴先生连连感叹道。

为优化服务，海南工商部门一改以往注册机关坐等上门的老模式，将服务平台延伸至企业集群中，每30天举办一次市场主体集

2 创新监管方式和手段

省工商局着力打破“信息孤岛”，实现企业信息的依法公示、社会共享和联合监督。按照“统一建设、统一管理”的模式，建立涉企信息归集共享目录，将各政府部门“碎片化”的企业信息统一汇聚到企业信用信息公示系统，归集至企业名称下，为建立跨部门的“协同监管、综合监管”体系提供了技术支撑。目前，已归集税务、食药监、质监等8个部门的854216条信息数据，实现政府部门涉企信息“数据大集中”。

省工商局还推动部门协同监管新模式。深化“两随机一公开”，进一步创新管理方式，由市县主导，工商部门牵头，统一随机抽取企业信息，由各部门联合开展检查，检查结果通过企业信用信息公示系

统向社会公示。工商部门与银行系统签订了业务合作备忘录，实行联网核查，联合惩戒。今年8月25日，省工商局对全省已报送2015年度年报信息的企业，进行了企业年报抽查。为提高监管的针对性，省工商局将抽查比例由3%提升至10%，对在我省影响较大的房地产业、金融业、旅游业等行业，特殊行业，将其抽查比例提升至30%。在本次抽查中，共有18250户企业作为抽查对象，剔除系统重复抽取的2户企业，实际检查18248户企业。经检查，抽查结果正常的企业11986户；公示信息隐瞒真实情况、弄虚作假的企业2252户；未按规定公示信息的企业23户；通过登记的住所（经营场所）无法取得联系企业3463户；不予配合情节

严重的企业380户；在检查期间注销的企业144户。共有5738户企业在此次抽查中被列入经营异常名录，将受到省属物价、商务、运输、城管、公安等38家负有监管职责的单位联合共治惩戒。

省工商局建立了“网络交易平台监管系统”，由过去人工搜索网络市场主体违法违规行为转向系统大数据分析，在“大三亚旅游经济圈”建立了网络市场监测中心，建立健全网监数据共享、网络案件查办和网络维权协作联动机制。今年以来，海南工商部门对携程、天猫、淘宝、百度糯米、美团、京东旅游、乐途旅游、大众点评、去哪儿、穷游等10家第三方平台上的网络经营主体评价信息开展了监测。截至目前，共监测了6670家

3 创新服务和理念

按照《国务院关于促进市场公平竞争维护市场正常秩序的若干意见》（国发〔2014〕20号）文件要求，由省工商局牵头，按照“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”的原则，整合省政府职能部门所属的23条服务热线和17个市县服务热线，组建12345省政府综合服务平台，实现“多号合一、一号对外”，努力实现“一个号码管服务”。2016年7月1日，12345热线正式开通以来，月均受理有效工单10万件。近日，海南省公安厅也与12345建立了对接联动制度，110报警服务台的“非警务警情”诉求可“一键转接”至12345平台。省12345热线接受的“警务警情”类诉求也可“一键转接”至110报警服务台。

同时，省工商局全力打造消费维权利器，推动实现消费纠纷受理调处全覆盖。在实现号码整合的基

础上，省工商局不断优化12315系统功能，打造具有咨询、投诉、举报、调解、统计分析、业务督办等多种功能的综合性平台。2015年4月建立了远程视频投诉调解平台，可实现调处中心、现场执法人员、经营者、消费者多方互动视频沟通，便于“面对面”的沟通调解，并在全省98个投诉相对集中的景区、景点、商场、超市设置了视频投诉终端。

为全力服务社会投资百日大行动，依托海南政府服务热线12345，省工商局开通了服务社会投资投诉热线。2016年9月1日-12月12日，全省工商系统受理服务社会投资百日大行动相关工单1715件，工单日均16.98件，日均接通率99%，流转率44.75%，办结工单回访率达到100%。海南工商主动服务的做法得到企业的高度赞赏，为助力社会投资项目落地、推动海南经济社会发展做出了积极贡献。

中注册宣传服务日活动，已在海口复兴城互联网创新创业园、三亚市政务服务中心和海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区举办了三次集中注册宣传服务日活动，共服务600多家企业现场完成设立、变更等注册业务，拿到营业执照，接待咨询群众430余人次。2016年12月下旬将在洋浦经济开发区举办第四次集中注册活动。

博鳌亚洲论坛东屿岛大酒店陈先生在第三次集中注册活动现场表示：“不但可以随时咨询注册登记的所有问题，而且马上得到解答和处理，实在是太方便了！”

据了解，2014年9月，省人大

修订了《海南经济特区企业法人登记管理条例》，海南成为第一个以人大立法的形式确立“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”监管制度。此外，海南省工商局还积极探索实行“一址多照、一照多址”登记制度；对内资企业分公司设立、变更、注销登记实行同城通办；率先在洋浦开发区探索试行工商登记“信箱地址”注册模式；在全省试行企业简易注销登记；上线了“网上登记公众服务平台”，实现了注册登记从“面对面”向“键对键”转变；上线了工商电子行政监察系统，坚持对工商部门和人员的行政行为进行全程监控。

网络市场经营主体1794485条评价信息，监测网络交易数据612105条，发现疑似违法行为数据4092条，发现违法线索152条。

海南工商还分别与去哪儿网、携程、途牛、艺龙、拉手、百度糯米、大众点评、苏宁等8家平台网站经营者签订了《平台规范与消费沟通协作机制》，明确协作内容，协作流程 and 责任人，督促各平台履行法定义务和监管责任。如游客李先生在携程网预订三亚某商务酒店的客房，在办理入住当天，却被告知无房间可提供。由于涉及到第三方网络交易平台，海南工商及时启动维权协作机制，协调携程网将游客房款1392元全款退还，并外加赔偿1392元，游客李先生对此表示非常满意。



海南工商主动服务的做法得到企业的高度赞赏。

本版文字/综述 陈术颖
本版图片由海南省工商局提供

推动创新创业 坚持“互联网+”

海南省工商局
推进精准扶贫

2016年11月25日，省工商局领导将价值9.9万元的冬瓜菜种子和化肥、价值7.82万元的鹅苗和饲料、价值3万元的药品和医疗设备、价值1.1万元的投影机和计算机等物品送至陵水黎族自治县本号镇亚上村扶贫点的贫困户手中。村民们纷纷表示：真是感谢工商部门对贫困户细致入微的关怀。

据了解，近年来，省工商局领导多次带队到亚上村就解决村民的脱贫等问题进行专题调研，针对亚上村的实际情况，省工商局提出了推动“互联网+扶贫”，立足工商实际，扶持创业、创新，夯实“种养加”经济基础的扶贫思路，紧密结合农村经济实际，实施精准扶贫。为做好扶贫工作，省工商局还成立了以局长为组长的扶贫工作领导小组，通过全面实施和推进结对帮扶、产业扶持、教育培训等工作，帮助村民脱贫致富。

全力支持贫困户创新创业

连日来，陵水本号镇亚上村村民梁洪宝的心里一直乐滋滋的。原来，头脑灵活的他，一直想开办一家有地区特色的养殖合作社，但苦于没有启动资金。他的想法与海南省工商局“推动创业、创新”的工作思路不谋而合。在省工商局的引导和支持下，梁洪宝成立了陵水常春花种养专业合作社。

为帮助村民致富，省工商局积极引导建立“贫困户+农民专业合作社”的脱贫模式，充分发挥现有养殖大户示范引领作用，引导该村成立农民专业合作社，辐射带动周围农户积极运用科学饲养技术科学种养。目前，梁洪宝成立的陵水常春花种养专业合作社，主营养鹅业务，已有12家贫困户加入了该专业合作社，养鹅2000余只。

“我们将推动引导更多的贫困户加入陵水常春花种养专业合作社。我们还充分发挥工商职能优势，正推动注册‘陵水常春鹅’的商标”。省工商局第二批驻亚上村第一书记谢映辉说：“我们还成立了种植香水椰子的农民专业合作社，还将引导成立养殖豪猪、鳊鱼的农民专业合作社。”

推动“互联网+种养”模式

今年1月18日，在陵水县政府和阿里巴巴软件有限公司的支持下，陵水首批农村淘宝服务站同步开业。“农村淘宝”村级服务站，主要为村民提供网上代买、代卖、网上缴费、创业培育、本地生活等服务项目。

“我们的鹅乡人可以‘上网销售’啦！”梁洪宝满脸兴奋。

原来，省工商局不仅支持他成立了合作社，还帮助他在“农村淘宝”村级服务站开设了陵水常春鹅的销售专线。

“我们要通过‘陵水常春鹅’商标的注册和培育，通过‘联网+种养’的经营模式，推动形成产业化的运作，逐步实现专业化、品牌化、集群化发展，提升农产品附加值，促进农业增效，农民增收。”省工商局第一批驻亚上村第一书记李小样说。

全省工商系统以推动商事制度改革，深化“放管服”改革为契机，全力支持、鼓励农民创业，转变为经营者。积极推动经营方式由农民自产、自销、自营向“农民+企业”“农民+连锁”“互联网+种养”的商业化运营模式转变。

入冬以来，省工商局积极引导贫困户将土地整合集中起来，由善种植的农民带领，通过规模化、集约化种植，推广海南冬瓜菜，大力发展无公害蔬菜生产。为确保产品销路，省工商局还积极联系了蔬菜批发商和收购商，对该村联合种植区的冬瓜菜进行收购。

帮助村民解决实际问题

自亚上村成为海南省工商局定点帮扶点以来，工商部门始终关注着亚上村，及时帮助该村解决实际困难。

今年8月底9月初，在学校开学之际，为解决该村贫困家庭大学生学费难问题，省工商局机关发动捐款19700元资助贫困生入学，并筹资为每位大学生购买了一台笔记本电脑和一个密码行李箱。资助金与物品于8月24日全部发放到位，对6个家庭贫困大学生进行资助，确保不让一个学生因贫困而失学。

今年9月，强台风鲇鱼在海南登陆，损坏了亚上村的供电系统，造成该村供电和通讯中断。了解到该情况后，省工商局立即为该村购买了一台3000瓦的发电机及饼干、方便面等物资，送至村民手中，保障了村民灾后生活。

李小样介绍：“亚上村太偏僻，村民外出看病非常困难。为解决村民看病难的问题，我们投资了3万元，为村委会卫生医疗所购买了药品和医疗设备，让村民在本村就可看病、治病。”

“我们将充分发挥工商系统体制机制的优势，集中全系统力量，紧紧围绕中央、省委省政府‘精准扶贫’的工作部署，大力推动创业、创新，推动“互联网+扶贫”“商标+产品”的不断发展，帮助贫困户脱贫致富奔小康！”省工商局党组书记、局长陈楷说。