



——摘自《国务院办公厅关于对2016年落实有关重大政策措施真抓实干成效明显地方予以表扬激励的通报》



## HK手记

■本报记者 林诗婷 袁宇

### 改革需要行动派

三亚市工商局通过召开座谈会等形式,与企业“面对面”真诚对话,倾听企业声音,为企业反映诉求、解决难题打通一条有效渠道,并将百姓的声音听进心坎里,将百姓的呼声高效落到实处,如此“行动派”做法值得点赞,更为“放管服”改革提供了可借鉴模式。

近年来,我国大力推进简政放权、放管结合、优化服务改革,以期实现为企业“松绑”,为群众“解绊”,为市场“腾位”,为百姓带来实实在在的便利。

此场改革的重点便在于,要更好发挥政府这只手的作用,要在行政干预上多做“减法”,多为百姓“减负”,将“放手”当作“抓手”,腾出手来加强监管与优化服务。以往,一些政府部门改革时不去聆听百姓诉求,“关起门”列办事清单,导致百姓办事时,常遇到各式陈规旧制、条条框框、繁文缛节,不仅将百姓绕得“团团转”,漫长的审批等待还时常耽误事儿。

而日前三亚市获得国务院“点赞”,原因便在于三亚在改革过程中,实现了由管理型政府向服务型政府转变,做好服务的“行家里手”,将百姓的“诉求”当作改革关键,将解决百姓难题落到实处。

从新增业务导办台,张贴材料样本,再到提供材料预审服务,大幅削减前置审批项目……这些来源于百姓最需要的诉求一一实现。改变虽细,成效倍增。办事手续少了,门槛低了,百姓积极性大大提升,今年一季度,三亚非公民营经济发展势头强劲,新增各类市场主体同比增长249.10%。

直观的改革红利更加说明,改革需要行动派,政府服务窗口不仅要“俯下身来”办事情,更需要转变服务观念,“迈出步子”找问题,“放下身段”听民情,“甩开膀子”办实事,用扎实的改革成效为社会经济发展凝聚强大动力。

近年来,三亚市工商局持续推进商事制度改革,推动“大众创业、万众创新”,坚持“放管服”三位一体,激发了市场主体的活力和社会创造力。

企业开办时间从过去的20天压  
缩到了现在的5天以内



前置审批一次性从180项  
减少到9项



率先在全省实行“三证合一、一照  
一码”登记制度

提前一个月完成国务院关于  
2016年10月1日起全面实施“五证合  
一、一照一码”的工作任务

截至今年4月,共换发“一照一  
码”营业执照20500张

全面实行个体工商户“两证整合”登记制度

截至目前4月,共  
换发“两证整合”营业执  
照12040张

开展服务社会投资百日大行动,  
扶持项目清单企业顺利落地

企业登记办事时限从20个工作  
日缩短到3个工作日



推行商事制度改革以来,三亚市非公  
民营经济发展蓬勃发展,民间社会投资拉动增势强  
劲,小微企业、个体工商户呈现“井喷”式增长。

截至目前,三亚市登记存续的各类市场  
主体共79375户

今年一季度,新增各类市场主体共7778  
户,同比增长249.10%

其中,内资企业1353户,外资企业8户,农  
民专业合作社14户,个体工商户  
6403户

制图/杨薇

# 三亚市工商部门靠前服务,激发创业活力 既当“牵线人”也是“智囊团”

## H现场

■本报记者 袁宇 林诗婷

7月的三亚,热情似火,秀丽的风景,优质的环境,吸引无数企业、创业者来鹿城逐梦。

坐落于三亚市创意产业园的海南创新创业孵化基地,叮叮咚咚声不绝于耳。因入驻基地接受孵化的企业已达到400余家,孵化基地正在对办公区进行装修。

“办公区内各类设施一应俱全,电脑等设备还可以免费使用。在基地里创业,条件比在家好多了!”“90后”创业者黄恩灵按捺不住心中的激动,拿起工具加入到装修行列中。新的希望在这里孕育。

海南尚椰电子商务有限公司

### 联络创业者与孵化基地

说起与海南创新创业孵化基地的结缘,黄恩灵直言,“这都要感谢三亚市工商局崖城工商所牵的‘姻缘线’。”

原来,黄恩灵最初打算在家里创建工作室,但在他前往崖城工商所申办营业执照时,工作人员在了解了他的创业计划后,向他推荐可以去附近

的创新创业孵化基地看一看,不仅有免费的设备,还有各种辅导。

“我一到基地,就被这里良好的条件吸引了。”黄恩灵说,海南创新创业孵化基地不仅免费为创业者提供良好的创业环境与办公设备,还提供了企业培训、推介路演、天使投资、挂牌上

市等“一站式”服务,“简直就是‘拎包入住’的节奏。”

三亚市工商局崖城工商所所长何勇透露,受部门职能影响,工商所与创业者的联系密切,主动了解创业者的创业计划,就能够为他们提供更贴心的服务,“另一边,孵化基地也需要各

类人才、创业团队、企业进驻,工商所就是他们的‘媒婆’。”

优质的营商环境,贴心的“媒婆”服务,使得海南创新创业孵化基地入驻企业呈井喷式增长。短短7个月,入驻企业增长了140余家,平均每36小时便有一家企业入驻。

### 服务前移上门指导

“大部分‘创客’都不熟悉工商政策,急需专业人士指导。”海南创新创业孵化基地董事长杨战国说,对于小微企业来说,时间尤为重要,“早一天成功申报,就能早一天见效益。”

为此,三亚市工商局结合产业特色,着重针对小微企业创新创业的需

求,将服务前移,设立工商园区服务站,为企业提供最便利的服务。

三亚市工商局还下放行政审批事权,将合伙企业、个人独资企业、农民专业合作社、港澳台个体工商户等四类行政审批登记事项下放至所在地工商所,实行属地登记管理,方便企业和群

众就近办理业务。

为企业、“创客”及时解读最新政策、答疑解惑同样也是三亚工商部门的服务内容之一。“工商登记不再登记实收资本,实行认缴制。”海南创新创业孵化基地最近的一次座谈会上,何勇向孵化基地的“创客”

们及企业家解释了最新的工商登记政策。

“这样的座谈会已经成为常态化。”杨战国透露,不仅如此,每年的工商企业年报季,工商人员还会逐一给“创客”、企业打电话,或上门督促,以保证企业不会漏报,产生不良信用。

### 依托云数据平台提供智力支持

由于入驻孵化基地的企业、“创客”大部分处于创业初始阶段,普遍存在规模偏小、布局分散、融资难等问题,三亚工商部门贴心地担任企业的“智囊团”,依托工商云数据平台,为企业提供智力服务,为企业后续发展提供动力。

海南尚椰电子商务有限公司

前身是一家手工艺品加工作坊,因技术落后,销售渠道较弱,品牌价值尚未凸显。公司负责人云春颖透露,在入驻孵化基地后,不仅基地对团队进行创新创业培训,帮助增加产品的创意设计,工商部门工作人员还提出以“互联网+旅游产品”的发展建议,帮助建设起尚椰文化品牌。目前,该公司通过建立网络

销售及服务平台,大大增加了营业收入以及用户对品牌的认可。

三亚市工商局副局长符冬文透露,目前三亚市工商局已逐步建成广域监测大数据中心,依托云数据监测系统不断加强综合监管,进一步推进区域之间、部门之间协作,同时为企业在企业注册、商标服务等多方面提供

服务。

据了解,截至目前,海南创新创业孵化基地已接纳企业400余家,注册70余个商标,成功申报12个国家专利。预计到2018年底,入驻孵化基地的企业将达到2000家,带动10000人参与创新创业。

(本报三亚7月17日电)



位于三亚市创意产业园的海南创新创业孵化基地已吸引400余家企业入驻。本报记者 武威 摄

## “吐槽”换来窗口办事效率提升

三亚市工商局每年召开座谈会倾听企业需求,解决难题

原来,冯江曾在三亚工商部门举办的座谈会上进行过“吐槽”。而令他没有想到的是,他的吐槽,有人进了耳、上了心。

2011年冯江调任现在的岗位,开始与工商结缘。因为不懂程序,不熟悉材料,“经常跑一趟办不下来,不是材料出错,就是程序不对”,跑得多了,冯江心里也就烦了。在座谈会上,他忍不住吐槽,“就不能有个专门窗口预审材料吗?也免得我们一直白跑啊!”

“有一次去办业务时发现,政务大厅前台多了预审台。”冯江说,材料可以提供给预审台预审,免去因资料不齐全而浪费时间排队的麻烦。同时,预审窗口的设置也能将办照、咨询的人员分流一些,进一步提升了窗口办

理的速度。

“对待企业就要像对待家人那样,倾听他们的心声,解决他们的难题。”三亚市工商局机场局局长黄熠娜表示,像这样的座谈会,三亚市工商局每年都会召开,“只有了解了最基层的声音,才能制定出有针对性的措施,最终满足企业的切实需求。”

企业反馈公司名称核准过慢,三亚启动12345热线申请、网上申报,企业名称预核当天办结,注册企业耗时从过去20天压缩到现在的5天以内;企业反馈审核效率不够高,三亚创新实行“三级注册官”制,变一审一核为注册官直接核准,“谁审批,谁负责”,节约审核时间;企业反馈申办事项前置审批过多,三亚大刀阔斧削减前置

审批,一次性从180项减少到9项,仅保留了涉及国家安全、民生安全和生态安全这三类大项。

郭欣桐是三亚鹿回头旅游开发公司的行政专员,她办理过最长时期的业务是“股权变更”。“前后花了2个月时间,主要耗费在来回修改材料上了。”郭欣桐说,有些企业总部设在外地,来回邮寄材料就更耗时间了。

后来三亚工商部门按照“在原则性材料不缺失的情况下尽可能为企业提供便利”的原则,审慎实施容缺受理,加速为企业服务,“现在办理这项业务只需要3个工作日。”

贴心服务不仅如此。“记录下你提的问题,在弄清以后会主动给你打电话告知。”郭欣桐说,三亚工商部门

为了不让企业在原地等回复,出台了很多便民措施。

在郭欣桐的眼里,工商注册大提速也离不开窗口工作人员的辛勤付出,“他们经常为我们的业务加班,有时甚至加班到晚上10点。”郭欣桐说,在所有人的付出下,工商注册、审批流程大“缩水”,企业享受到实实在在的便利。

让冯江、郭欣桐这类企业人员点赞的是,去年底,三亚市工商局在窗口外增设了办事指南,展示各类表格材料的样本,指导企业代表填写材料,让流程更明了,企业办事更便利。“三亚市工商局不断地革新服务,主动由‘管’变‘服’,必须点赞。”冯江说。

(本报三亚7月17日电)

## H故事

■本报记者 袁宇 林诗婷

“如果全面使用电子化办理证照业务,那能不能在办理页面保留自定义功能,满足部分企业的个性化需求呢?”日前,三亚市工商局邀请数家企业,就证照办理业务全面电子化,咨询企业的意见。双大集团办公室主任冯江对此提出了自己的想法。

向政府部门提建议有效果吗?“不是没有人质疑过,但是我相信我们提出的建议与问题,他们一定会认真考虑的。”冯江信心满满地表示。

### “吐槽”换来窗口办事效率提升

三亚市工商局每年召开座谈会倾听企业需求,解决难题

原来,冯江曾在三亚工商部门举办的座谈会上进行过“吐槽”。而令他没有想到的是,他的吐槽,有人进了耳、上了心。

2011年冯江调任现在的岗位,开始与工商结缘。因为不懂程序,不熟悉材料,“经常跑一趟办不下来,不是材料出错,就是程序不对”,跑得多了,冯江心里也就烦了。在座谈会上,他忍不住吐槽,“就不能有个专门窗口预审材料吗?也免得我们一直白跑啊!”

“有一次去办业务时发现,政务大厅前台多了预审台。”冯江说,材料可以提供给预审台预审,免去因资料不齐全而浪费时间排队的麻烦。同时,预审窗口的设置也能将办照、咨询的人员分流一些,进一步提升了窗口办

理的速度。

“对待企业就要像对待家人那样,

倾听他们的心声,解决他们的难题。”三亚市工商局机场局局长黄熠娜表示,像这样的座谈会,三亚市工商局每年都会召开,“只有了解了最基层的声音,才能制定出有针对性的措施,最终满足企业的切实需求。”

企业反馈公司名称核准过慢,三亚启动12345热线申请、网上申报,企业名称预核当天办结,注册企业耗时从过去20天压缩到现在的5天以内;企业反馈审核效率不够高,三亚创新实行“三级注册官”制,变一审一核为注册官直接核准,“谁审批,谁负责”,节约审核时间;企业反馈申办事项前置审批过多,三亚大刀阔斧削减前置

审批,一次性从180项减少到9项,仅保留了涉及国家安全、民生安全和生态安全这三类大项。

郭欣桐是三亚鹿回头旅游开发公司的行政专员,她办理过最长时期的业务是“股权变更”。“前后花了2个月时间,主要耗费在来回修改材料上了。”郭欣桐说,有些企业总部设在外地,来回邮寄材料就更耗时间了。

后来三亚工商部门按照“在原则性材料不缺失的情况下尽可能为企业提供便利”的原则,审慎实施容缺受理,加速为企业服务,“现在办理这项业务只需要3个工作日。”

贴心服务不仅如此。“记录下你提的问题,在弄清以后会主动给你打电话告知。”郭欣桐说,三亚工商部门

为了不让企业在原地等回复,出台了很多便民措施。

在郭欣桐的眼里,工商注册大提速也离不开窗口工作人员的辛勤付出,“他们经常为我们的业务加班,有时甚至加班到晚上10点。”郭欣桐说,在所有人的付出下,工商注册、审批流程大“缩水”,企业享受到实实在在的便利。

让冯江、郭欣桐这类企业人员点赞的是,去年底,三亚市工商局在窗口外增设了办事指南,展示各类表格材料的样本,指导企业代表填写材料,让流程更明了,企业办事更便利。“三亚市工商局不断地革新服务,主动由‘管’变‘服’,必须点赞。”冯江说。

(本报三亚7月17日电)