

■ 本报记者 傅人意 王培琳 实习生 杨韞颖

一张圆桌，一杯清茶，一次次获得感满满的VIP服务。9月7日，在广州创汇谷粤港澳青年文创社区，广州南沙区政务服务中心首席服务专员黄东莹主动上门服务企业，一旁的广州湾区满谦科技有限公司创办人陈昶之连连赞叹：“上周我用一杯茶的工夫，就拿到了电子产品进出口服务证，现在又有专人服务，在这里创业很有归属感！”

这是8月底广州市南沙区在全国首创的“5G+无柜台”开放式首席服务，其打破传统窗口服务模式，实现“见一个人、交一份表、喝一杯茶、领一套证”创新服务。营商环境就是生产力，要向创新要动力，向改革要活力。广州这座千年商都，近年来通过不断打造营商环境升级版，以市场主体的获得感和满意度为导向，以打造“数字政府”优化软服务，以制度创新激活新业态，以营造“强磁场”招才引智，为经济高质量发展注入活力因子。

# 广州通过“数字政府”优化软服务， 制度创新激活新业态，营造“强磁场”招才引智 无柜台 一杯茶 事办好

“数字政府”  
全生命周期服务  
让企业加速跑

居家生活开门七件事：柴米油盐酱醋茶。而开办企业，涉及注册、电力、纳税等程序，事情更复杂。自2018年以来，广州在实施营商环境1.0、2.0改革的基础上，今年1月印发《广州市对标国际先进水平全面优化营商环境的若干措施》，意味着营商环境3.0改革启动，尤其在政务软服务上不断优化，聚焦企业全生命周期。

9月6日，海南日报采访组走进广州市政务服务中心，发现各个服务窗口并未出现市民排队办理业务的现象。

“很多人利用上班坐地铁或其他空闲时间就在网上把事情办完了，和网购一样方便。”广州市政务服务中心副主任苏勇表示，广州打造“一网通办、全市通办”的“穗好办”政务服务，全面发展“区块链+政务服务”，建立全流程的线上线下服务平台，服务企业全生命周期，办事效率越来越高。

简化流程，给企业提供快速跑道。开办企业，原来申请人需分别到多个部门填报22张申请表共469项信息，如今实现申请人只需登录一个平台、进行一次认证、一表填报55项信息，即可一步办结，开办企业全程“最多跑一次”。

提高效率，为企业加速跑注入新动能。去年，广州大力发展“夜间经济”，不少企业用电需求随之增长。城市“电管家”广州供电局配网工程项目经理林奕波的感受最深：“广州市政务服务中心开设了企业代办窗口，只需出具委托函，一些简单事项政府部门可以代理。尤其是原本安装电网需要跑多部门且审批时间长，如今只需网上提交材料，由不同部门从原来的串联审批改为并联审批，大大提高效率。”

贴心服务，帮企业跑在前头。苏勇介绍，广州市政务服务中心大力推行工程建设项目“全程免费代办”服务，为项目从代码申请、立项到竣工和公共设施接入服务全流程提供贴心服务。今年以来截至8月21日，广州市级代办服务队伍已为阿里巴巴、腾讯等597家企业提供2622次免费代办服务。

这背后是广州各部门执政思维的转变：通过打造“数字政府”，以企业的获得感和满意度为导向，由以往的政府端菜，转变为服务企业点单。

广州市发改委相关负责人介绍，今年以来，广州已围绕企业开办、建筑许可、纳税、信用建设等重点领域出台190份政策文件，着力提效降费优服务，支持企业复工复产渡难关，全力打造一流营商环境，推动全市经济高质量发展。



位于广州南沙区的卓志全球优品国际分拨中心分拣车间。在这里，货物将被分发到国内各地通过天猫商城网购的消费者手上。  
本报记者 傅人意 摄

制度创新  
投资贸易便利化  
催生新业态

摊开广东地图，位于粤港澳大湾区几何中心的便是广州南沙自贸试验区。海南日报采访组驱车行驶在这片热土上，感受到南沙港航班穿梭繁忙、现代农业项目建设提速、跨境电商等一批新业态发展欣欣向荣。

9月8日，在位于广州南沙区的卓志全球优品国际分拨中心分拣车间，工人们手持数码终端设备对一批戴森吸尘器进行打包，它们将分发到国内各地通过天猫商城网购的消费者手上。同时，通过手机轻扫包装上的二维码，还可以对吸尘器产地进行溯源。

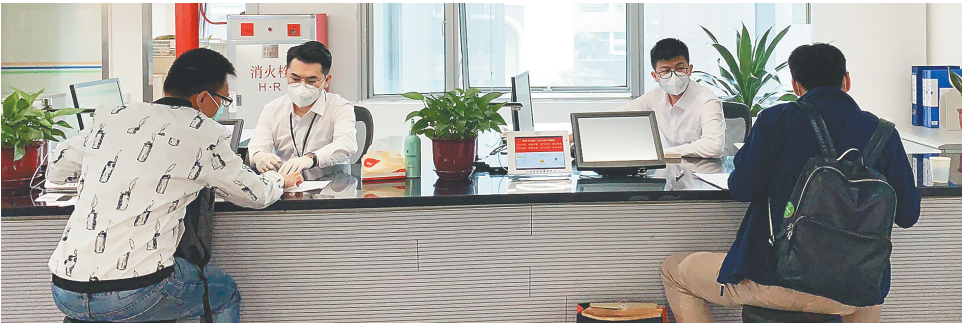
“目前我们已经对接200多个电商平台，包括美赞臣、雀巢等世界500强企业进驻分拨中心。”卓志集团跨境供应链总裁李岩表示，全球优品国际分拨中心通过打造数字化服务贸易平台，实现服务商聚集的可视化、集约化。

这也是南沙区政府通过有机融合运用全球溯源中心、全球优品分拨中心、全球报关服务系统三大创新项目，探索构建工具、规则、场景三位一体的贸易便利化、自由化的一个缩影。

广州南沙新区片区创新工作局副局长徐于棋表示，自贸区成立5年来，南沙自贸片区共43项制度创新成果在全国推广。

比如，南沙自贸片区大力推进打造“无证明自贸区”改革工作，已取消一批证明事项，涉及12个部门82项材料；“线上海关”样板间大显身手，2019年12月南沙口岸进出口整体通关时间分别较2018年12月压缩30.57%、28.65%；率先全面推行电子发票和区块链电子发票，实现出口退税3日内办结，增值税一般退税1天办结；全国率先全面推行“交地即开工”……

制度创新激活创新创业，催生了一批外贸新业态。今年前7月，广州市南沙区跨境电商进出口114.2亿元，同比增长54.7%；充分利用保税港区及自贸区的创新政策，发展汽车平行进口保税展示业务，成为全国第二大汽车平行进口口岸；创新发展进口国际分拨业务，其中卓志全球优品分拨中心等产业集群规模不断扩大，物流集聚效应增强……



广州市政务服务中心办事窗口。 本报记者 傅人意 摄

营造“强磁场”  
306家世界500强企业  
来穗投资

环境优则众商聚，众商聚则英才集。健身房、共享餐厅、烘焙房、无人超市……走进广州创汇谷粤港澳青年文创社区人才公寓，时尚的装修风格、完善的设备设施让人有家的温暖。

“在这里创业，办公租金全免，有人才公寓居住，每月还能申请租房交通补贴。”香港青年陈昶之说，“随着营商环境的改善，近年来南沙区引进一批优质医疗和教育资源，让我和家人也没有后顾之忧。”

值得关注的是，日前，《广州市优化营商环境条例（草案）》新增“对于市、区人民政府认定的各类高层次人才提供引进落户、人才绿卡、住房及医疗保障、配偶就业、子女入学等一站式窗口服务”的新要求。同时，拟将广交会、秋交会开幕日作为“广州营商环境日”，长三角、珠三角人才户籍积分将在广州获认可，惠企政策推行“免申即享”……

一系列的硬核招商引才举措让改革提速，而如何让政策真正兑现，也是广州优化营商环境的重要一环。

在广州市政务服务中心5楼，广州文华东方酒店财务部新职主管李燕娟正在“政策兑现综合办理”窗口办理业务，她说：“非常方便，8月中旬，我刚为公司3位境外人才办理粤港澳大湾区人才个税补贴，提前来电向窗口咨询，按照清单准备好材料，来到政务中心就能快速办结，不用以前那样来回跑多个部门！”

广州市政务服务数据管理局审批协调处副处长蒲智表示，政策兑现窗口主要办理使用财政资金、对企业、个人以及相关组织进行补助、补贴及奖励的基本业务。通过政策兑现集成服务，实现一张清单告知、一张表单申报、一个标准受理，避免政策兑现效果打折扣。

当下，广州已吸引130多个国家和地区的投资者前来投资兴业，306家世界500强企业广州投资发展。广东正打造一流营商环境金字招牌，实现经济高质量发展。

（本报广州9月9日电）

## 记者手记

### 政府“端菜”转为 企业“点菜”、政府“做菜”

■ 本报记者 王培琳 傅人意

集成窗口、专人服务、清单制……在广州，每到一处采访，这些词汇都能多次听到。记者深刻地感受到：政府总是根据企业所需，不断优化服务，政务服务模式也不是传统的政府“端菜”，而是企业“点菜”，政府“做菜”。

9月7日上午，在广州南沙区政务服务中心，基于8月底刚推出的“5G+无柜台首席服务”，前来办事的人员可以跟专门的政务服务人员，坐在圆桌一对一洽谈，服务专员笑容可亲、专业能力过硬，还可以在企業需要的时候提供上门服务。企业来办事好像进入了银行大厅，自己仿佛若银行的VIP客户。

办事前，经政府职能部门认定，各种事项均清单化，办事人员按清单准备材料即可。集成窗口服务，可以让企业办事人员全程对接一个工作人员，也避免了专业窗口服务水平参差不齐，这种“木桶效应”导致办事人员感受到的服务质量也参差不齐。

集成窗口方便了办事人员，但同时也对工作人员的专业能力提出更高要求。南沙区政务服务中心工作人员黄东莹说，政务中心每周都会对工作人员进行培训，大家对不同部门的不同政策都烂熟于心。

特别值得一提的，是，政策兑现集成服务，可以让政府出台的各种惠民政策，快速抵达受惠人群，让企业、百姓获得感来得更便捷。

目前，海南在自贸港建设过程中，针对相关领域以及高层次人才等，出台不少优惠政策，政策优惠是否能彻底兑现，企业和百姓可直观感受到，这也是营商环境是否一流的最直观体现。

卓志集团跨境供应链总裁李岩认为，目前卓志已经充分享受到全球分拨、全球溯源和全球报关服务创新项目带来的便利，目前与卓志合作的电商平台已有200多家，并且通过“三个全球”打造的金融场景，也便于平台内的企业从金融机构获得融资便利。

据介绍，在贸易便利化方面，南沙口岸应用信息化和智能化手段，持续提升口岸的通关时效，深化国际贸易“单一窗口”标准版应用，实现货物、运输工具和舱单申报上线率均达100%。南沙海关首创“互联网+易通关”，打造“智慧海关”样板间。南沙边检站实现口岸出入境100%的无纸化申报率，对邮轮出入境实行“扫码通关”；南沙海事处实施并推广“智慧海事2.0”建设，实现“执法不登轮、检查不见面、船舶不抛锚、核查不停航、效果更精准”。

（本报广州9月9日电）

### 广州南沙自贸区： “串联”+“并联” 统筹推进制度集成创新

■ 本报记者 王培琳 傅人意

便捷！高效！香港青年陈昶之越来越喜欢中国（广东）自由贸易试验区广州南沙新区片区的创业环境。自2015年建设起步，广州南沙自贸区就肩负全国体制机制创新先行探路的使命，而对企业而言，创新带来最直观的感受，就是办事更便捷、业务发展更顺畅。

陈昶之今年又在南沙新开设一家教育类公司，注册时无需像之前一样走核名流程，在微信小程序上很快就完成了所有的注册流程。陈昶之体验到的便是“无证明自贸区”创新的便利。

广州南沙新区片区总面积60平方公里，对标世界版图，其小之又小，创新成果却辐射全国，截至目前，南沙创新成果已有43项被全国复制。

#### “串联”+“并联” 做好集成创新顶层设计

创新改革不断深化，如何把碎片化创新整合起来，打造便于自贸区企业发展的集成创新机制？南沙自贸区给出了答案。

全国首推的“无证明自贸区”，是南沙政府转变职能的成果之一，也是政府职能部门打通内外通道，“串联”+“并联”统筹推进的创新成果。

南沙区政务服务数据管理局副局长寇亚林表示，南沙围绕解决烦扰企业和群众的各种“奇葩”证明、循环证明等问题，利用“大数据+AI”、区块链科技手段，通过直接取消、数据查询、部门核验、告知承诺四种方式分类实施改革，充分利用数据共享平台和部门协同作用，实现“无证明办理”，而不再需申请人自行提供。这项改革彻底将从前需要申请人通过各种途径出具证明的成本和办事流程，转变为政府的工作成本和内部程序。

据了解，2019年3月，南沙正式挂牌成立南沙开发区（自贸区南沙片区）创新工作局，负责建立健全南沙创新工作体系和业务体系，统筹推进各领域制度创新。

南沙区创新工作局副局长徐于棋介绍，为了更加规范系统性创新，2019年4月，南沙发布国内首个自贸区制度创新地方规范性文件。2020年4月又发布国内首个突破性改革创新程序规定，搭建起以促进创新、协同创新、集成创新为重点的常态化运行机制。

#### 政策+实践 做好改革创新试验田

平均每2.8天推出一项创新成果。作为创新改革的前沿阵地。截至目前，南沙自贸区已经有678项制度创新成果，其中全国范围内复制推广的有43项，全省范围内复制推广的有112项，全市复制的有202项。

办理全国首例中资银行境外分行跨境抵押登记、颁发全国首份商事登记确认制线下营业执照、搭建全国首个常态化粤港澳规则对接平台，与港澳合作机制和合作模式不断升级……多个全国首个创新成果的推出让南沙充满朝气。

徐于棋表示，目前，南沙制度集成创新主要围绕贸易、投资便利化以及深化粤港澳合作等方面，目前已经建立以推动规则相互衔接为重点的对外交流合作新格局。率先实现粤港澳游艇“自由行”，落户粤港澳院士专家创新创业联盟和广州首家粤港澳联营律师事务所。出台港澳专业人才资格认可十项措施和支持港澳青年创新创业实施办法。

南风吹又满，珠江水流长。依托粤港澳大湾区建设大背景，南沙每天都以全新的面貌欢迎来自全球各地的“掘金”者。

（本报广州9月9日电）