

义乌:打造营商环境“强磁场”



【编者按】

良好的营商环境就像“强磁场”，只有做优营商环境，才能吸引企业，招来企业；只有做优营商环境，经营主体发展才有“底气”，激发新活力。

今年以来，我市强力推进营商环境优化提升“一号改革工程”，系统提升五大领域营商环境，奋力打造国际一流营商环境样板城市，有力推动全市经济社会高质量发展。在市营商环境优化提升“一号改革工程”专班和各专项小组共同努力下，以改革创新为动力，以数字赋能为牵引，营商环境优化提升“一号改革工程”36项专项改革行动扎实推进，涌现了一批具有示范性、典型性、创新性的改革成果，形成了一批可复制、可推广的改革经验。

营商环境是一座城市发展的“晴雨表”。8月16日，义乌市场主体突破100万户，优越的营商环境加速推动市场主体“落地”。

线上线下优化市场商贸纠纷治理

法治是最好的营商环境。如何优化市场商贸纠纷的治理？市法院推动矛盾纠纷系统治理、综合治理、源头治理，切实降低市场主体纠纷解决成本。

围绕市场商贸纠纷治理存在的市场交易不规范、调解资源碎片化、市场协同保护不强等突出问题，市法院联合市场监管局、商城集团、公安局、出入境管理局等部门，坚持“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”，“浙里市场义码治理”数字应用平台应运而生；从事前、事中、事后全链条打通市场商贸纠纷治理流程，实现市场商贸纠纷治理全周期跟踪、全流程管控、高效化解，提升“一站式”建设成效，切实发挥司法服务和保障地方高质量发展和优化营商环境的职能作用。

2022年7月，一家在义乌设有办事处的香港公司与山东某公司通过微信订立了不锈钢板买卖合同，然而因原材料价格上涨较大，双方就合同的定金产生了争议。2023年5月，香港公司向义乌法院提起诉讼。法院随后将该起纠纷通过“浙里市场义码治理”应用，委托中国贸促会金华调解中心进行诉前调解。

接收到案件后，平台调解员查看了案卷材料，并立即联系双方当事人开展调解。根据收到的调解码，双方当事人在线提交、查阅了证据，调解员则根据双方的主张，就案件事实进行解释和沟通。最终，这起僵持了9个月的矛盾纠纷仅用一周时间就成功调解。各方通过线上方式签署了调解协议，山东公司于当天全额履行了协议，香港公司随后撤诉，平台高效便捷的解纷模式，不仅为当事人省去了诉讼成本，还有效节约了诉讼资源，实现多方共赢。

截至目前，“浙里市场义码治理”平台共受理商贸纠纷1.5万余件，成功化解治理纠纷8918件，调解成功率67.75%，调解平均用时从30天下降至15天。据悉，商贸纠纷治理模式采用“实体+云平台”双轨运行，PC端+手机端全覆盖的立体式格局，融合纠纷化解、法律服务、风险预警、调解员队伍管理、市场治理等业务；同时，“浙里市场义码治理”应用贯通修复系统、商城集团系统、公安经侦预警平台、外国人综合服务平台等多个系统，充分体现了当前以信息技术发展成果为基础的数字化改革模式。

群众和企业获得“一站式”线上调解服务，意味着当事人、代理人、调解员“一次也不用跑”，跨时空跨地域的平台优势，能够省时、高效地实现异地、跨域全流程在线调解。目前，已有浙江、广东、河北等29个省（区、市）的当事人成功通过平台处理相关的商贸纠纷。

为了进一步释放平台的数字化效能，市法院对纠纷化解流程进行优化重塑，确立“人民调解+商事调解+司法确认”工作机制，对于在线调处案件，无需司法确认的，直接撤诉处理，不再进入法院诉讼程序。该模式运行以来，商贸纠纷的调解平均用时由30日压缩为15日，诉前调解用时平均减少50%。其中，最快的一次从当事人上传材料到纠纷解决、履行完毕仅耗时6小时。产生纠纷后，当事人通过平台申请调解无需付费，无需准备起诉材料、无需法院前置审核，即可实现与调解员点对点对接，极大减轻了当事人诉累。

平台受理后，因案制宜地进行案件分流，精准聚焦义乌市场中最为典型的商贸纠纷类型，如买卖合同、知识产权、涉外商事等，筛选平台内的调解专家，根据纠纷的性质、调解员的专业领域进行自动分配。调解员在线上组织视频调解，达成协议后，纠纷双方直接通过线上申请司法确认，由法院对线上和解协议审查并司法确认，实现调解与司法的无缝衔接，一网通办。

为了有效化解传统解纷过程中送达难的难题，平台还采用短信、千牛、阿里旺旺等方式进行无纸化线上送达。对于无法送达的案件，运用大数据，修复被申请人电话，切实解决“找不到人”的难题。截至目前，实现失联修复总人数7323人，修复成功率达65.41%。

率先打造全省首个智能登记系统

“一部手机来创业”，在福田街道江北下朱村所属的振兴社区党群服务中心大厅，有这么一句醒目的标语。这是江北下朱村新型网红经济业态持续繁荣的真实写照，更是义乌打造优秀的营商环境，吸引成千上万的大众创业者“淘金”筑梦。

来自福建的王女士经营茶叶生意。为了拓展线上销售，2022年10月她慕名来到了江北下朱村。通过振兴社区“共同富裕帮帮团”，如今王女士在义乌的茶直播线上月销售额已超过100万元。

“目前，义乌市场主体数量约占全省1/10，全国的千分之五，省内仅次于杭州、宁波、温州三市，主体新设量及总量均位居全省县级区域第一。”市市场监管局相关负责人介绍，以电商为主的新业态经济主体是义乌市场经营主体的重要组成部分，我市一直高度重视电商经营主体的培育。

“小个微”经营主体在稳就业、促增收中发挥了重要作用。在义乌，“小个微”主体中有70%以上的个体工商户集中在跨境电商、直播电商等新业态。今年以来，我市深入推进营商环境优化提升“一号改革工程”，通过数字赋能、流程再造、制度重塑，创新全生命周期扶持培育机制，全力打造“小个微”经营主体创业新高地。今年以来，全市新设电商经营主体12.45万户，同比增长55.43%，总量达55.69万户，占义乌市经营主体总量一半以上，占全省电商经营主体总量的1/3。

“小个微”主体注册登记耗时长、具有一定的专业性。为此，市市场监管局率先打造全省首个智能登记系统，实现“手工办理”到“智能登记”。易申报，建设标准地址库、经营范围标准库，实现经营场所一键选址、经营范围一键选择、企业名称一键申报。秒审批，创新批量审核、全智能“零人工干预”，实现用时减少85%。零成本，营业执照办理、公章刻制、邮寄等全环节实行免费，每年可为经营主体节省费用800余万元。

按照经营规模、营收水平，我市将个体工商户分为生存型、成长型、发展型，实施“活下来”“持续经营”“发展壮大”分型培育；每年8月—9月开展“名特优新”选拔认定，实施个性化分类培育。如针对“生存型”“新业态”，打造“直播电商”精准扶持示范样板，发放创业担保贷款8600万元，免费提供共享直播间，主流快递进村全覆盖，实现“一部手机、零门槛、零成本”创业。

每月有新产品上架，爆款频出、热销期短，这是义乌市场发展的特色之一，也对知识产权快速确权、快速维权提出更高要求。我市建成知识产权维权服务中心以来，开展知识产权“一件事”集成改革，一站式办理商标、专利、版权等34个事项，外观设计专利确权周期从4~6个月缩短至7~10个工作日；开展马德里商标国际注册申请受理业务，一窗受理129个国家和地区商标注册申请。截至目前，累计为7000家“小个微”经营主体办理商标业务4.8万件，快速授权外观专利5000余件，版权登记业务2000余件，快速化解知识产权纠纷9099件、涉及标的17.09亿元。

公平性强的营商环境，可保证市场公平竞争，优胜劣汰，激发各类市场主体的活力和创造力，提高资源配置效率。针对长期未经营主体清退周期冗长、程序复杂，存在难退、懒退现象，市市场监管局在全国率先开展经营主体清退“一件事”改革，多跨集成6个部门22类“数据池”，对经营主体进行精准画像、智能识别、掌上核查，筛选清退主体；重构清退机制，清退步骤从45个压缩至12个，企业清退周期从180天压缩至90天。该项改革即将在全省11个地市推广，实现“一地创新，全省共享”。

从“不打烊”小窗口看政务服务创新

“好的营商环境，是群众企业有急需、有困难，政府部门已经想到了，企业主只要安心经营。在义乌，我们就感受到了。”提及我市营商环境，不少企业主如此评价。

政务环境是营商环境之首。在市政务服务中心的一楼东侧，有一个24小时智慧政务大厅。

全天候“不打烊”的政务窗口，如何释放服务效能？与市政务服务中心办事大厅相比，24小时智慧政务大厅约200平方米，面积不大，功能很多。大厅内，综合自助机、市场监管自助服务终端、发票申领自助终端、发票代开自助终端、不动产制证一体机等各类自助服务设备有序安放。各类自助设备均有操作流程指引，方便群众根据提示快速操作使用，可提供社保医保缴费查询、营业执照打印、不动产证打印、发票代开申领等自助服务内容。8月28日晚上7点10分，楼先生因外商下单急需核对确认营业执照，在工作人员的指导下，仅用2分钟就顺利取得营业执照。

设立24小时智慧政务大厅，解决企业、群众“上班没时间办事，下班没地方办事”和“工作日没空办、周末没地方办”的难题。“24小时智慧政务大厅实行‘全天开放、全程自助、全年无休’运行模式，发挥自助服务的优势和效能。”市政务办

相关负责人表示，办理业务范围覆盖群众生产生活中的常办事项，通过设备硬件、人员队伍，有效提升了企业和群众办事的自由度、便利度和满意度。针对高频便民事项，大厅内设立了公安、税务、综合业务三个值班窗口。53名年轻组成“团员+业务骨干”的团队，成员如税务窗口朱航峰、综合窗口王小明等同志已经多次在工作日18:30—21:00期间，为办事群众提供延时服务，满足他们夜间办事的需求。

按24小时智慧政务大厅服务标准，即办类事项，窗口应即时完成办结；承诺类事项，窗口应按要求做好收件、受理，在规定时间内完成办结，特殊情况不能办理的，大厅工作人员应做好记录，及时转交“办不成事反映窗口”处理。

围绕全省营商环境优化提升“一号改革工程”部署，市政务办紧扣企业群众需求，创新推出建设一批“不打烊”服务场所，打造一批“不打烊”服务团队，创新一批“不打烊”服务机制等“三个一”服务新举措，全力打造“24小时不打烊”政务环境，全面提升办事体验。

除了率先在市政务服务中心开辟独立空间，推出24小时智慧政务大厅外，近期我市制定了基层24小时智慧政务大厅服务机制，在各镇街便民服务中心、部分社区便民服务站及专业市场建设了一批不打烊服务“枢纽站”，配置自助设备，公布市镇两级办事大厅窗口咨询（预约）电话，将“不打烊”服务向企业群众身边延伸。截至目前，已在13个镇街、2个社区、2个专业市场、2个园区建设了19个“不打烊”智慧服务站点。同时，计划在佛堂镇、苏溪镇试行“一键达”远程协助服务，与市级“智慧大厅”实现视频连线，值班人员可一对一提供在线答疑指导。实施以来，我市已建设20个三级“24小时智慧政务大厅”，累计服务6800余次，有力打造“市—镇—村—社”一体化、全天候服务体系。



24小时智慧政务大厅提供全天候便捷服务。

从公告声明“一次办”看优化拓展“一件事”

“以前要先登报声明食品经营许可证作废，再领取登报结果，才能办理食品经营许可证补办手续，这过程至少需要3天时间。现在不需要再登报声明，只要在办理补办手续时签署一个承诺书就可以。”这是我市经营户刘女士在补办食品经营许可证时感受到的便捷。

公告声明事项办理，群众关注度高。我市聚焦企业群众在办理公告声明时存在“多头跑”“多端办”“多花费”以及不能“一次办”等问题，以数字化改革为牵引，通过创新“直接取消无需办、书面承诺替代办、网上公开一次办、改革成效回头看”等举措，优化公告声明办理方式，每年减少企业群众跑腿3万多次，减少花费580多万元。“公告声明方式实现电子化，进一步方便群众办事。”市政务办相关负责人表示，当企业群众需要办理公告声明时，可直接登录“浙里办”App找到相应模块，通过在线身份认证，系统自动获取信息后，实现遗失声明“一键”在线免费办理。

直接取消“无需办”改革。对于法律法规未明确规定需要在网站或报纸（纸）刊的注册会计师证书遗失补办、税务登记遗失等17项公告声明，直接取消无需办理，企业群众无需在网站或报纸（纸）上公开公告声明，可直接办理政务服务事项。

书面承诺“替代办”改革。对于财政票据领购证灭失、食品经营许可证补办等8项低风险的公告声明，采用书面承诺替代，企业群众无需再公告声明，书面承诺后即可直接办理政务服务事项。

网站公开“一次办”改革。对于法律法规规定可以在网站公开且属于本级管理权限的不动产证遗失补办、公章遗失补办等7项公告声明，企业群众统一在“浙里办”“民生关键小事”应用“一端”办理，部门以“浙里办”“民生关键小事”公开的公告声明作为办理和管理凭证，实现事项“一次办理”。同时，对于法律法规规定仍需在网上或国家部委网站公开的法律职业资格证书持有者遗失补办、《医疗器械生产许可证》补证等22项公告声明，推动部门积极向上反映修法调整，实现公告声明“一网通办”。改革后，公告声明公开媒介最终实现压缩到1个，企业群众、部门只需登录“浙里办”1个平台即可完成公告声明办理、管理，实现一站式一次办。

建立公告声明改革“回头看”监测机制。在《义乌商报》设立公告声明改革监测站，发现对已完成改革事项的部门仍要求企业群众登报的，要求部门立即整改，确保改革落地见实效。

为深入实施营商环境优化提升“一号改革工程”，我市积极推进群众和企业全生命周期“一件事”集成改革106项，通过数据共享、流程再造和业务协同，大幅减少办事环节、申请材料、办理时间和跑动次数，切实提升了企业和群众办事的体验感和获得感。

本版撰稿：全媒体记者 傅柏琳 通讯员 陈昭妃
本版摄影：全媒体记者 吕斌 吴峰宇 傅柏琳



良好的营商环境为电商主体发展增添活力。