

关于检查《优化营商环境条例》实施情况的报告

三亚市人大常委会执法检查组

2021 年 10 月

主任会议：

《海南自由贸易港建设总体方案》的发展目标明确规定，到 2025 年“营商环境总体达到国内一流水平”，到 2035 年“营商环境更加优化”。为深入贯彻党中央、国务院、省委关于优化营商环境的要求，根据市人大常委会 2021 年度工作计划，市人大常委会执法检查组于 9 月份对我市贯彻实施国务院《优化营商环境条例》（以下简称《条例》）情况开展了执法检查。

市人大常委会高度重视此次执法检查，张震华主任亲自担任执法检查组组长，要求检查组要坚持问题导向，突出重点，全面、精准地检查《条例》在我市的贯彻实施情况，推动《条例》全面有效实施。执法检查组由市人大常委会组成人员和市人大代表组成，还邀请了常委会财经工委委员、营商环境观察员参加。9 月 14 日，执法检查组召开汇报会，听取市政府及有关部门关于我市贯彻实施《条例》情况的汇报。9 月 15 日-18 日，执法检查组分成 2 个小组，分别赴天涯区、崖州区、吉阳区、海棠区进行实地执法检查。9 月 27 日抽取 4 家企业进行暗访。10 月 9 日，执法检查组召开全体会议，总结执法检查工作，研究起草执法检查

报告。在开展执法检查过程中，检查组召开了 5 场座谈会，邀请了 18 家企业座谈并实地调研了 20 家企业，广泛听取了政府部门及企业对我市贯彻实施《条例》的意见建议。同时，委托第三方开展评估，发挥研究机构、专家的专业优势，全面评估《条例》实施情况。现将此次执法检查的主要情况报告如下：

一、我市贯彻实施《条例》的基本情况

检查组认为，《条例》的颁布实施，有力推动我市营商环境的大幅度改善，市政府及相关部门认真贯彻落实《条例》内容，今年，制定出台《三亚市优化营商环境若干规定》，成立三亚市优化营商环境工作专班，创新建立营商环境观察员机制，在优化市场环境，提升政务服务效能，强化公平公正监管，加强法治保障等方面取得了一定成效。

（一）市场主体保护持续增强

在政府采购和招标投标方面，明确“凡使用财政性资金的政府采购项目（1000 万元以下），采购人、采购代理机构原则上不得收取保证金”，并开展招投标地方限制性规定清理工作，进一步降低制度性交易成本。在知识产权保护方面，一是加大侵犯知识产权打击力度，2020 年至 2021 年 8 月，共查处商标侵权案 74 宗，假冒专利案 302 宗；处理电商专利侵权纠纷案 6 宗；二是正在加强知识产权保护基础工作，包括部署中国（三亚）知识产权保护中心的建设工作，制定多项知识产权激励政策及相关规划。

（二）市场环境显著改善

在开办企业方面，线上依托“海南 e 登记”平台，线下开办综

合窗口，企业开办实现 1 个工作日内办结，其中 0.5 日营业执照出照，0.5 日完成刻制印章，申领发票、公积金、社保、银行预约开户登记同步推送办理。截至 2021 年 8 月我市新增市场主体 77382 家。在梳理权责清单方面，根据三亚市“制度建设年”工作部署，2021 年 8 月市政府发布市级各部门责任清单、权力清单，共涉及 99 个单位的 5660 项责任事项以及 47 个单位的 4804 项职权事项。权力清单、责任清单内容实行动态管理，根据法律、法规及有关规范性文件的颁布、修订、废止以及部门职能变化定期调整完善。在信贷服务方面，我市金融机构不断加强中小微企业金融服务，2021 年 7 月末普惠型小微企业贷款余额比 2020 年年初增加 45%，2020 年 1 月至 2021 年 6 月，累计降低小微企业融资成本 7678 万元。在跨境贸易方面，创新实施“离岛免税进口食品化妆品特定附条件放行”监管模式，将热门商品等待进口的检测时间由原来 10 天左右大幅压缩至 1 天以内，大大提升通关效率。

（三）行政效能、政务服务水平持续提升

在政务服务方面，加快“一鹿快办”政务服务体系建设，深化区级“一枚印章管审批”改革，目前市区两级政务服务事项网办率达 86%，在全省率先上线惠企政策综合服务平台，提高政策兑现效率。在不动产登记方面，推进优化不动产登记，实行不动产登记零收费，9 项业务纳入“一小时出证”专窗，并推出“不动产登记与水电气业务联办”服务，全面提速降费。在办理建筑许可方面，通过区域评估代替单个项目评估、以函代证、减少互为前置等方式，进一步精简审批环节，提高审批效率。在涉企服务方面，树

立“店小二”服务理念，发挥 520 企业服务中心、“城小二”、“审查师+审批官+商代表”等机制作用，为企业提供业务咨询、代办帮办、跟踪督办等一站式服务，助力企业又好又快发展。在水电气服务方面，推行低压用电“三零”服务（零上门、零审批、零投资），由原来的 6 个环节减少至 2 个环节；重点项目“办电专享”服务，压缩用水报装环节和时限，2021 年实现重点园区、重大项目低压用电报装由原来 6 个环节减少至 2 个环节，压缩到 2 个工作日，高压单电源办电由原来 7 个环节减少至 2 个环节，时间压缩至 15 个工作日，用水报装业务从 5 个环节、15 个工作日、7 份材料压缩至目前 2 个环节、2 个工作日、1 份材料；上线用气报装“微网厅”平台，实现线上报装、缴费、查询；对重点项目和园区配套项目实行用气报装“四同时”制度（同时报装、同时设计、同时施工、同时验收），全面提高市政服务效率。

（四）执法监管不断规范

在司法执法方面，成立海南第二涉外民商事法庭、设立三亚国际商事调解中心，组建高水平专业审判队伍和事实查明机制，创新涉外民商事案件审判方式，开通涉外民商事纠纷在线化解平台加强诉讼与调解、仲裁线上线下对接，完善涉外民商事争端解决机制，截至 2021 年 10 月共办理了 34 件涉外民商事案件。在行政监管执法方面，构建以信用为基础的分级分类监管机制，加强包容审慎监管，推进“721”工作法，即 70% 的问题用执法服务手段解决，20% 的问题用管理手段解决，10% 的问题用执法手段解决。今年 1-8 月份，市综合行政执法部门对占道经营、乱停放、路面轻微污染、不携带车辆营运证、市场经营活动等轻微违法行

为共查处 103 宗，其中：作出不予行政处罚的 52 宗，作出警告但不予以罚款的 51 宗。在信用体系监管方面，加快“一网三库一平台”建设，提升三亚市信用信息共享平台和“信用三亚”门户网站功能，目前三亚市信用信息共享平台二期项目实现信息服务、联合奖惩、业务协同、数据分析等功能应用，在全市范围内实施行政管理信用承诺机制，加快推进行业分级分类监管，逐步构建以信用为基础的新型监管机制。

（五）监督保障逐步完善

在制度保障方面，制定与市场主体生产经营活动密切相关的规范性文件时，进行实地调研，听取市场主体和行业协会意见建议，并通过网络向社会公开征求意见。在营商环境问题监督和诉求处理方面，畅通政企沟通渠道，通过设立 12345 营商环境服务专线、建立营商环境观察员制度等，广泛征集营商环境意见建议，建立问题闭环处理机制，打通营商环境服务最后一公里，截至今年 8 月底，12345 营商环境专线共受理工单 60192 件，咨询类占比 96.25%，办件结果满意率 99.88%，受理省营商环境平台转办营商环境投诉 26 件，组织各单位依法回应企业诉求，妥善解决矛盾纠纷。开展营商环境考核，按季度开展营商环境重点改革任务落实情况考核，以及营商环境满意度调查，强化跟踪问效。

二、我市贯彻实施《条例》存在的主要问题

（一）市场主体保护措施有待进一步加强

一是一些市场主体未能平等参与招投标和政府采购。《条例》第 13 条规定：“招标投标和政府采购应当……依法平等对待各类所有制和不同地区的市场主体，不得以不合理条件或者产品产地

来源等进行限制或者排斥”。检查发现，一些企业反映，有的政府采购及招投标项目设置的条件导致很多企业连报名参加投标的资格都没有。

二是知识产权联合执法机制尚不够健全。《条例》第 15 条要求“推动建立知识产权快速协同保护机制”。检查发现，我市知识产权保护基础薄弱，基层执法力量不足，缺乏专业性人才，难以承担专业的知识产权执法工作，知识产权快速协同保护机制也不完善，部门间缺少协调配合，对知识产权侵权行为尚未形成打击合力。

（二）市场环境有待进一步改善

一是信贷融资供需矛盾突出。《条例》第 26 条规定：“金融监督管理部门应当完善对商业银行等金融机构的监管考核和激励机制，鼓励、引导其增加对民营企业、中小企业的信贷投放……”。检查发现，一方面，受疫情影响，我市许多民营企业资金短缺，经营困难，尤其是小微企业无固定资产抵押，难以获得银行贷款；另一方面，银行普遍反映由于信息不对称、不少民营机构特别是小微企业经营情况不够稳定、信用欠佳，银行资金充足，却很难找到符合信贷准入条件的企业贷款。截至 2021 年 7 月末，我市各项存款余额比年初增长 13.02%，各项贷款余额却下降 0.76%。

二是有些政府有些承诺难以兑现。《条例》第 31 条规定：“地方各级人民政府及其有关部门应当履行向市场主体依法作出的政策承诺以及依法订立的各类合同”。检查发现，有些政府承诺的事项由于种种原因，没有及时兑现或没有兑现。例如，海南保

为实业有限公司反映，我市曾出台《三亚市鼓励发展夜间经济三年（2019-2021）行动方案》，该司为配合市政府打造高标准“夜间经济示范点”的目标，投资打造的吉阳区社区公园特色夜市于2019年8月开业。该夜市所在地块上空有两条高压输电线，不利于市民游客在夜市出行，从而影响夜市经营。夜市开业之初，政府已经立项拟将这两条高压输电线迁入地下电缆管沟。但从立项至今已近2年，高压电线仍未拆除。而且，近期又有政府部门通知该夜市地块将被用来改建高压变电站。该公司前期在夜市上的投资势必难以收回。

三是拖欠企业账款问题时有发生。《条例》第32条规定：“国家机关、事业单位不得违约拖欠市场主体的货物、工程、服务等账款”。检查发现，一些政府投资项目完工后，有的甚至已经使用很长时间，但因政府部门原因迟迟没有进行竣工验收、办理工程结算或者办理报账手续，导致部分工程款长期未支付，影响承担项目的企业资金周转。如某公司与崖州区某职能部门2019年签订合同，承接政府投资项目，2020年10月完成工程竣工验收并投入使用，各项手续资料齐全，可是由于政府部门报批程序还未走完，目前约有262万工程余款还未支付。

四是部分供水、供电工程审批报装时间长。《条例》第28条规定：“供水、供电、供气、供热等公用企事业单位……各地区应当优化报装流程，在国家规定的报装办理时限内确定并公开具体办理时间”。检查发现，我市供水报装服务还未做到并联审批或备案制，用水报装时间长。主要表现在：1.涉及有外线工程且需要开挖道路的用水接入，需要办理道路挖掘许可、临时占用

城市绿地许可等，所涉及的行政审批时间较长；2.随着城市建设发展速度的加快，我市部分区域未覆盖市政供水管道，供水企业外线工程量多且复杂，进一步拉长用水报装时间。在供电方面，有企业反映，企业报装线路往往审批时间长达半年之久，加上施工，完成线路安装有时要一年时间；此外，接电工人的服务意识也亟待提高，预防“苍蝇”腐败工作有待进一步加强。而且，由于担心供电人员以检修等理由经常拉闸限电影响企业生产经营，企业遇到问题也不敢进行投诉。

（三）政务服务水平有待进一步提高

一是政务服务需进一步提高便利性。《条例》第34条规定：“政府及其有关部门应当进一步增强服务意识，切实转变工作作风，为市场主体提供规范、便利、高效的政务服务”。检查发现，一些部门提供的政务服务需要针对一些特殊群体在时间、地点、组织等方面进行更细化、便利的安排。例如：崖州区龙环环卫公司的1000多名员工需要办理摩托车驾驶证和牌照，但环卫工作的时间与办证时间有冲突，如果每名员工都请假去办理摩托车驾驶证和牌照将会严重影响到环卫工作开展。

二是政务服务标准化工作还比较薄弱。《条例》第35条规定：“政府及其有关部门应当推进政务服务标准化……细化量化政务服务标准，压缩自由裁量权，推进同一事项实行无差别受理、同标准办理……”。检查发现，我市部分政务服务项目标准不够细化，如吉阳区乡村级公路的竣工验收程序，以函代证事项清单不明确，为企业办理以函代证事项未达到预期。有些政务服务（如办理二次装修许可证）没有制定统一的审批标准流程，市里也没

有组织 4 个区相关人员培训，导致 4 个区办理流程、需提供的材料不一样，无法做到同一事项无差别受理、同标准办理。

三是“一网通办”建设任重道远。《条例》第 37 条规定：“国家加快建设全国一体化在线政务服务平台（以下称一体化在线平台），推动政务服务事项在全国范围内实现‘一网通办’……政府及其有关部门应当按照国家有关规定，提供数据共享服务，及时将有关政务服务数据上传至一体化在线平台……”。检查发现，**一体化在线平台未能完全覆盖所有服务事项。**三亚市区两级政务服务事项 3950 项，但目前在海南海南政务服务网只有 3381 项可网上办理，占比 86%，全流程网办事项数只有 1973 项，占比 50%。**很多数据尚不能实现实时共享。**各业务主管部门专网系统与一体化在线平台不兼容，信息资源不能共享，如旅文局、卫健委、住建局、人社局、民政局、公安局等都有自己的业务系统，企业和居民办事时，需要多方调取数据，多方协调，审批效率和服务质量低，企业和居民办事不够便利。**平台上部分服务事项设置的程序及环节不全面。**如工改系统里没有简易工程的审批事项；农村合作社、合伙企业通过“海南 e 登记”平台登记注册时，系统不能自动生成章程、合伙协议格式，给申请者带来不便。

四是相关规划未能与经济发展需要相协调。《条例》第 41 条规定：“县级以上地方人民政府应当……强化项目决策与用地、规划等建设条件落实的协同，实行与相关审批在线并联办理”。检查发现，**我市部分地区存在规划空白，没有做到项目决策与规划相协同。**如，中国银泰集团 2013 年 9 月获得海南省人民政府颁发的使用东锣岛 11.3572 公顷、用岛期限 50 年的《无居民海

岛使用临时证书》，用于建设三亚东锣岛度假酒店项目，中国银泰集团已按时足额缴纳无居民海岛使用金。但由于 2015 年三亚的“多规合一”中没有纳入岛证上的建设用地开发边界，该项目在办理《规划许可证》和《施工许可证》时，原市规划局和市住建局认为无居民海岛东锣岛未纳入城乡规划，无权办理，只给予备案留存。该项目至今无法办理合法手续。此外，产业用地规划不明确，导致一些产业企业（如钢材企业）不停的搬迁。

五是企业难以便捷地、全面地查询并理解有关法律法规及政策文件。《条例》第 38 条规定：“政府及其有关部门应当通过政府网站、一体化在线平台，集中公布涉及市场主体的法律、法规、规章、行政规范性文件 and 各类政策措施，并通过多种途径和方式加强宣传解读”。检查发现，很多部门的法规、政策性文件及其解读文件等没有在一个统一的平台上集中发布，而是由相关部门零散地在不同的网站上发布甚至只用纸质形式发布，企业无法随时随地全面查询并准确理解相关业务法规政策。

六是尚未实现全程网上办税。《条例》第 46 条规定：“税务机关应当……加大推广使用电子发票的力度，逐步实现全程网上办税，持续优化纳税服务”。检查发现，部分涉税事项在我市电子税务局暂时无法办理，未能实现税务全程网上办理；我市电子税务局部分模块不够完善，纳税人在网上办税时体验感不佳。

（四）监管执法体制机制需进一步完善

一是多头执法时有发生。《条例》第 54 条规定：“针对同一检查对象的多个检查事项，应当尽可能合并或者纳入跨部门联合抽查范围”。检查中有些企业反映接受检查密度大，检查部门多，

多部门联合执法机制不健全。

二是市区两级行政职能和执法资源协同机制不健全。《条例》第 57 条规定：“国家建立健全跨部门、跨区域行政执法联动响应和协作机制……国家统筹配置行政执法职能和执法资源，在相关领域推行综合行政执法，整合精简执法队伍，减少执法主体和执法层级”。检查发现，我市综合执法体制改革后，不仅审批、监管等行政职能与执法职能分属不同部门，而且部分领域审批、监管权下放到区级，而综合执法权保留在市级，市区两级审批、监管和执法协同工作机制不完善，一件执法案件涉及到的审批、监管、执法主体和执法层级多，程序复杂，降低了执法效率。如天涯区旅文局曾发现一件欺客宰客线索，通知区市场监督管理局监管，区市场监督管理局核查事实以后发现可以立案，通知区旅文局准备相关材料移交立案，区旅文局上报分管旅游的区长审批，然后通过公文的形式移交给市综合行政执法局天涯分局，市综合行政执法局天涯分局上报给市综合行政执法局，市综合行政执法局再指定执法支队进行执法。在审批流转过程中，该欺客宰客商主体已经在“海南 e 登记”平台变更法人代表，错失了打击违法犯罪的良好时机。

（五）规章、行政规范性文件（以下简称“政策文件”）立改废工作水平是当前影响营商环境的最重要因素

《条例》第 4 条规定优化营商环境应当坚持法治化原则，为各类市场主体投资兴业营造可预期的良好环境。检查发现，我市乃至我省在制定、修改以及废止与市场主体生产经营活动密切相关政策文件的工作中，存在一些与《条例》规定不符的问题，使

得企业无法按照投资决策之初的计划开展生产经营活动，给企业造成在三亚乃至海南投资兴业没有“可预期的良好营商环境”的不良印象。主要表现在：

一是部分与市场主体生产经营活动密切相关的政策文件制定前没有充分听取市场主体意见。《条例》第 62 条规定：“制定与市场主体生产经营活动密切相关的行政法规、规章、行政规范性文件，应当按照国务院的规定，充分听取市场主体、行业协会商会的意见”。检查中有民营旅游企业反映，在企业不知情的情况下，早已依法取得土地使用权证的土地中的一部分被划入生态红线，导致企业开发利用受限，从而影响企业经营获利能力。

二是新政策文件没有给市场主体留出必要的调整期。第 65 条规定：“制定与市场主体生产经营活动密切相关的行政法规、规章、行政规范性文件，应当结合实际，确定是否为主体留出必要的适应调整期。政府及其有关部门应当统筹协调、合理把握规章、行政规范性文件等的出台节奏，全面评估政策效果，避免因政策叠加或者相互不协调对市场主体正常生产经营活动造成不利影响”。检查发现，在一些领域省、市相关政策变动过于频繁，且未给市场主体留下必要的适应调整期。如 2016 年 8 月我省出台的《海南省产权式酒店建设销售管理暂行规定的通知》(琼府办〔2016〕203 号)规定，产权式酒店可售比为 70%，2017 年 5 月我市出台的《三亚市人民政府关于做好当前房地产市场调控工作有关事项的通知》(三府〔2017〕128 号)规定，产权式酒店项目销售比例不得高于该项目客房总面积(或客房总套数)的 30%，新批准的项目严格按照规定销售比例进行销售，2017 年 9

月我省又出台了《关于进一步深化“两个暂停”政策促进房地产业平稳健康发展的意见》，停止产权式酒店项目规划报建审批。海棠湾3号项目在土地摘牌时，产权式酒店可售比为70%，动工建设后变成停止产权式酒店项目规划报建审批，企业预先设计好的项目规划无法实现，无法用回笼资金再投入，陷入举步维艰的境地。

三是新旧政策衔接不上。旧政策废止，新政策未及时出台，出现了业务受理的“空窗期”，严重影响企业项目的推进。如2021年3月11日市政府下发《三府规〔2021〕4号》废止了《三亚市临时建设管理办法》，但又没有同时印发有关临时建设管理的新办法，导致有一段时间临时建设工程处于暂停审批状态，暂停审批时间长达4个月。

三、意见和建议

针对执法检查发现我市在贯彻实施《条例》过程中存在的主要问题，提出以下建议：

（一）加强招投标、政府采购管理和知识产权保护，更好保护市场主体合法权益。一是发改委、财政局要加强对招投标、政府采购文件审查，防止项目业主单位在招标文件及政府采购文件中设置不合理条件，限制某些市场主体平等参与招投标和政府采购。二是要加强知识产权普法力度，在社会上形成尊重和保护知识产权的氛围。三是加强知识产权保护基础工作，包括广揽知识产权专业人才，提高知识产权保护能力；完善知识产权政策体系，落实落细相关知识产权法律、政策，切实解决企业在知识产权保护中遇到的重点、难点问题；开展中小企业知识产权托管服务，

为中小企业提供知识产权全链条专业化服务；建立知识产权失信主体“黑名单”制度，让侵权者付出沉重代价。**四是理顺知识产权保护机制**，建立起各部门职责明确、配合迅速的联动体系，合力打击知识产权侵权行为。

（二）改善市场主体生命周期各阶段政策支持体系，营造良好市场环境。一是**采取切实措施鼓励和支持金融机构加大对中小微企业资金供给**。第一，政府建立更有效的银企信息对接平台。召开银企对话交心会、项目合作洽谈会等方式，畅通信息，在信贷需求与信贷供给上提高透明度，实现有效顺利对接。第二，政府要切实加快完善信用信息体系建设，整合所有部门所掌握的企业及其高级管理人员诚信记录信息，向各金融机构全面有序开放涉及贷款企业及其高级管理人员信息，确保银行能准确了解贷款企业生产经营情况及诚信情况，从而作出既能保证信贷资金安全又能切实支持企业发展的信贷决策。第三，政府要加大力度构建社会诚信。对于逃废银行债务要加大打击与曝光力度，对于失信行为严重的依法追究法律责任，在全社会形成一种“诚信光荣、失信可耻”的良好社会氛围，大大提高社会失信行为的成本，使社会不良失信行为寸步难行，以此来消除商业银行对贷款的种种担忧，使商业银行乐于对企业放贷。二是**加快政府诚信建设，及时履行政府承诺**。第一，制定政策要科学合理、稳定连续。政府出台的每项政策都是政府与社会立下的一个约定，只有履行约定，政府才有诚信。政府制定的政策若有失误，应该由政府在保证企业合法利益的前提下解决，而不能单纯地毁约由企业买单。第二，多渠道筹措财政资金，增加财政收入，确保财政资金可以满足我

市建设海南自由贸易港的发展需求。三是优化供水、供电、供气报装审批流程，缩短报装时间。第一，加快推动供水、供电、供气报装工程实行备案制或并联审批。第二，搭建政企数据共享平台，实现政企数据信息共享，让供水、供电、供气企业在建设项目工程建设许可阶段可以提前介入，了解用户用水、用电、用气需求，提供上门服务，将报装手续提前到项目开工前，缩短报装时间。第三，提高接电工人服务意识，切实防范“苍蝇”腐败现象，为企业生产经营做好用水、用电、用气保障工作。

（三）提升政务服务水平，争创一流的政务环境。一是提高主动服务意识，打造政务服务便利化营商环境。第一，单位和个人要树立营商环境理念，增强主动服务市场主体意识，以服务企业为核心，想企业之所想，急企业之所急，帮企业之所需，把服务做到企业的“心坎上”，倾力打造出“有情有义有温度”的便利化营商环境。第二，政府工作人员要勤勉尽责，依法履职，提升专业素养和业务能力，为优化我市营商环境，促进海南自贸港建设贡献力量。二是规范政务服务标准，加强区级改革指导力度。第一，立足市场主体的感受，明晰行政审批条件，细化政务服务标准，制作统一办理流程图，统一办理程序、审批范围、审批标准、有效期限等办事指南，逐步实行“一帽牵头”“一标核准”“一单告知”“一表申请”。第二，认真梳理统计市级下放区级实施事权下放不到位、承接不顺畅的情况，对于下放不到位的事权，要按照《三亚市区级“一枚印章管审批”改革划转事项目录》加大各区事项划转力度；对于承接不顺畅的事权，要加强对区级的业务指导，组织多样化业务培训，培养区级业务骨干。三是提升

信息化建设水平，持续推进服务事项“一网通办”。第一，继续推进政务服务事项网上办、掌上办、就近办、全省通办、跨省通办等，实现一体化平台政务服务事项全覆盖，不断提高政务服务事项全流程网上办理的数量。第二，加强我市信息化建设，打通业务主管部门与一体化在线平台的数据壁垒，打造“家门口不打烊的政务服务系统”，如厦门 e 政务已接入公安、社保、公积金、海关等 13 个部门 121 个高频事项，建成“一体化自助终端体系”，在全市六区社区便利店、地铁站等场所建成近 400 个便民服务站，成功打造“15 分钟便民利企服务圈”，市民办理事务可 24 小时就近办，随时办。第三，结合实际需求，持续完善一体化在线平台系统功能，设置科学合理的审批程序及环节，提供统一化、模板化的申请范本，为申请者提供良好的操作体验感。四是科学合理制定产业用地规划，加快项目落地建设。依据城市发展规划，聚焦主导产业，科学合理利用闲置土地及未开发土地，统筹规划三产产业用地，加快项目落地建设，并逐步推动产业集群化发展，不断完善和延伸产业链。五是统一平台发布惠企政策，加大政策“精准滴灌”力度。政府及有关部门应该通过市政府门户网站、一体化在线平台及其移动客户端等渠道及时、统一地公开惠企政策，并公布相关负责人及联系方式，安排“政策专员”，为企业提供“专家门诊式”的政策咨询和办事指引。六是利用大数据手段，打造办税服务新格局。第一，运用大数据技术，以税收优惠政策标签体系为支撑，针对所有税收优惠，智能“集成”优惠内容，开发税收优惠政策智能检索推送系统，加大税收政策服务精准供给力度。第二，搭建“智能问办”税费服务平台，为纳税人提供集

咨询、办理、查询、预约、诉求响应于一体的高效互动服务。第三，大力推广“云办税”平台，将办税系统纳税人端和税务端进行连接，打造虚拟化人工办税窗口，及时为纳税人缴费人提供咨询解答、政策宣传、线上办税辅导等服务。

（四）依托科学信息技术，提高市场监管水平。一是健全市场监管体系。依托先进科学信息技术，积极推进以远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管，建立健全“打、控、防、管”的市场综合监管体系，提高监管效能，加强事中事后监管，实行相关部门联合监管，避免重复检查、增加企业负担。如江苏省根据涉企信息“统一归集、及时准确、共享共用”和“谁产生、谁提供、谁负责”的归集原则，由工商部门按照国家企业信用信息公示系统建设标准和技术规范，将全国企业信用信息公示系统（江苏）改造为国家企业信用信息公示系统（江苏），完善市场监管信息系统，优化搜索引擎功能，开发便捷查询工具，实现多种条件模糊查询、跨地域数据关联查询，实现由部门应用上述系统交换依法应当公示的企业信息以及部门归集信息反馈、绩效管理，同时要求市场监管部门自系统归集政府部门涉企信息之日起20个工作日内（含各地、各有关部门归集信息至工商部门的7个工作日）将政府部门涉企信息记于企业名下并在国家企业信用信息公示系统（江苏）公示。**二是完善监管执法协同机制。**第一，在监管主体上，加快监管平台建设和强化监管的技术支撑，实现政府内部跨部门、跨层级协同监管，同时明确市场主体的自我监管、行业协会商会参与监管、畅通社会监督和群众监督举报与投诉渠道，形成多元主体监管格局与合力；第二，在监管力度上，

对新技术、新产业、新业态、新模式实行相应的监管规则 and 标准，不得简单加以禁止，对于市场主体轻微违法违规经营行为实行包容审慎监管制度，明确轻微违法违规经营行为的具体情形，并依法减轻或免除行政处罚；第三，在监管方式上，要更加注重多元方式的综合利用，形成立体化、动态化监管模式，减少监管成本，提升综合监管能力和监管绩效，如浙江省开展“互联网+执法监管”，推行“综合查一次”联合执法，实现“进一次门、查多项事，一次到位”“信用差多检查、信用好不打扰”，提升事中事后监管水平。

（五）优化政策制度设计，提升法治保障供给水平。一是**优化涉企政策制度设计**。在制定政策制度时，市政府部门既要和企业交流，广泛征求意见，也要加强与省政府相关部门沟通，积极反馈意见建议，制定清晰明确、稳定性强的政策，避免产生政策“后遗症”，可以借鉴苏州市政府做法，健全法治化营商环境指标体系，探索建立涉企政策制定前评估制度。二是**保持政策稳定性与连续性**。涉及市场主体的政策实施应当保持连续性和稳定性，基于市场情况或公共利益等原因确需调整的，应当为市场主体留出一般不少于三十日的适应调整期；涉及行业规定或者限制性措施调整的，在听取相关行业与市场主体意见的基础上合理设置缓冲过渡期。三是**扎实做好政策制度“废改立释”工作**。针对市场主体反映的突出问题，从制度层面查找症结，及时清理不适应的政策文件，并出台新政策及配套措施进行衔接，避免出现业务受理“空窗期”，严重影响我市营商环境。四是**完善营商环境法治化体系建设**。主动对接《海南自由贸易港优化营商环境条例》，

结合三亚市实际，对今年 2 月份三亚市人民政府发布的《三亚市优化营商环境若干规定》进行修订完善。同时，建立健全以市场主体满意度为主导的营商环境评价体系。制定《三亚市优化营商环境实施细则》。

以上报告，请予审议。