

“苏式服务”打造最优营商环境

发布日期: 2020-03-26 来源: 苏州日报

最优营商环境是苏州闪亮的金字招牌，也是蕴含在城市肌体中的鲜活因子。在今年初召开的苏州开放再出发大会上，苏州向全球隆重推出“苏州最舒心”营商环境品牌和“4S”国际版营商服务品牌。

日前，《苏州市优化政务服务指南》《苏州市关于优化海关各项服务的指南》《苏州市优化电力营商环境的指南》等一系列便民政策集结发布，倾心倾力当好星级服务“店小二”。

无事不扰，有呼必应，“店小二”主动靠前服务

“我只需要用手机简单操作一下，接下来的流程就全部交给供电公司了，这样的服务真是省心！”2月10日，张家港市峰灵纺织有限公司电气负责人通过“网上国网”App提交企业暂停恢复的线上申请，足不出户，半小时就办理完所有复电手续并恢复送电。

江苏迈信林航空科技股份有限公司是省内少数几家配套军用飞机结构件民营企业，计划在春节后投运新厂房，以尽快交付订单，然而突如其来的疫情打乱了所有计划。市供电公司迅速启动“特事特办”办电政策，精简办电手续、压缩办电成本，一个2000千伏安容量的双电源双回路新装项目，从客户提出需求到完成送电，仅用23个工作日，共计为用户节省外部工程投资311.04万元。

苏州市《关于开放再出发的若干政策意见》明确，进一步提升企业水电气获取便利度，包括提升企业用电服务水平等政策举措。此次，《苏州市优化电力营商环境的指南》提出了包括线上办电服务、简化电力审批流程、小微企业接电“零成本”、大中型企业接电“低成本”在内的诸多优化措施。

市供电公司相关负责人表示，从2020年起，我市低压客户报装平均接电时间压缩至5个工作日内，10（20）千伏客户报装平均接电时间压缩至35个工作日内。与此同时，进一步推广线上办电服务，通过“网上国网”App，客户可以直接进行以下供电业务申请：电费缴纳，高/低压电力报装（含充电桩报装），暂停/减容，容量恢复，更名/过户，电能表校验，峰谷电变更，增值税信息变更，基本电费计费方式变更，需量值变更。另外还可以方便地查询账务信息、停电信息、电子发票信息，同时享受便捷的能效分析服务。

政策创新，零秒响应，优质服务“不打烊”

为实现企业群众办事“找最少的部门、跑最少的路、花最少的时间、交最少的材料”，《苏州市优化政务服务指南》进一步明确，除线下“一站式”服务之外，全程“不见面”线上方式办理是一大亮点。申请人不但可在线申请开办企业、自助查询登记档案，还能一站式注销、联合项目审批等。

市行政审批局相关负责人介绍，设立全程“不见面审批”，将固定工作时间转向“不打烊”服务，我市这一做法是全省首创，全国领先。申请人可在任何时间、任何地点，通过手机App自主查阅材料并签名，随时上传至业务系统，实现窗口接收材料、自助打印营业执照“不打烊”。

在流程再造中引入人工智能系统，审批也能有“飞”一般的感觉。苏州工业园区网上办事平台“一网通办”，专设了苏州自贸片区服务专区，对外资企业注册地址变更备案等业务探索人工智能审批，全过程实现网上自动化，无人工干预，进一步压缩审批环节及办理时限，对符合条件的申请即时审批通过，实现“秒批”。

根据《苏州市关于优化海关各项服务的指南》，申请人可全流程网上办理行政许可事项。据统计，自企业复工以来，苏州海关通过“互联网+政务”的线上“不见面审批”方式，为复工企业办理加工贸易设立（变更）7539票，核销业务1018本，涉及企业2533家，备案金额23.24亿美元。此外，为提升监管效能、节约企业查验时间，苏州海关推出线上“符合性验证”检验、线下到企业现场检验和集中场所检验3种检验方式，供企业选择，预计为企业节约30%流程时间。

持续优化，永不止步，打造最舒适“栖息地”

优化营商环境，提供最舒心服务没有终点。让企业群众跑最少的路，花最少的时间，这是苏州所有行政服务部门持之以恒努力追求的目标。

在《苏州市用气报装指南》中，市燃气集团提出了压减环节、并联审批、联合踏勘等多项提高企业用气服务水平的举措。据了解，市燃气集团定下“今年让非居民办理报装业务一次都不用跑”的小目标——通过推出线上“非居民报装管道燃气安装”业务，让餐饮、宾馆、酒店等非居民用户，想办理管道天然气时，只需进行线上报表。市燃气集团相关负责人表示，还将增加与市行政审批局等有关部门的沟通，力求缩短办理规划、道路开挖等相关行政审批时间，为企业节省时间、降低成本。

办理时间压缩再压缩，用户省心再省心。《苏州市用水报装改革实施指南》明确，至2020年底，申请材料齐全、符合法定形式的，实现从提出申请到办结，用户全程只需一次上门或者零上门。工商企业用户用水接入无需增设管线的，供水企业办理时间不得超过4个工作日。需增设管线的，办结时间不超过9个工作日；需增设管线且需办理行政审批的，平均办结时间不超过30个工作日。

市行政审批局相关负责人表示，苏州将持续深化政务服务“一门受理”，实现企业群众办事“找最少的部门”。除法律法规以及场地有特殊要求的事项外，所有具有依申请特征的政务服务事项100%进驻各级政务服务大厅，实行“一门办理”。进驻大厅事项全面实行“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的政务服务“一窗受理”新模式，使企业群众只需进政务服务大厅“一扇门”、到“一个窗”就能办成“一件事”。充分发挥“12345”苏州企业服务专线作用，为在苏企业提供专业、规范、优质的服务。