

西咸研究

(第15期·总第188期)

西咸研究院

2019年10月21日

“五星级”服务显成效 营商环境看西咸 ——2019年西咸新区优化营商环境调研报告

国家统计局西咸新区调查队专题调研组

营商环境是评价一个地区经济发展质量和速度的重要指标。今年以来，新区通过一系列措施持续优化营商环境，激发经济内生动力和市场活力，市场主体总量突破10万户。为进一步客观反映西咸新区优化营商环境现状，更好地为新区深化“放管服”改革提供决策参考，近期对西咸新区30家企业、4个相关部门开展优化营商环境调研，调研结果显示，新区优化营商环境工作成效显著，企业满意度较高，但仍存在一些问题亟待解决。

一、调查企业样本情况

(一) 从企业性质上看

本次调研共抽选 30 家企业，其中私企 20 家，占比 67%；国有及国有控股企业有 7 家，占比 23%；其他类型企业 3 家，占比 10%。

（二）从所属行业上看

30 家企业中，传统制造业 11 家，占比 36.7%；服务行业 6 家，占比 20%；高新技术行业 5 家，占比 16.7%；建筑业 3 家占比 10%；其他类型 5 家，占比 16.7%。

（三）从员工人数上看

30 家企业中，100 人及以下的企业有 20 家，占比 66.7%；100 人至 500 人的企业有 6 家，占比 20%；500 人及以上的企业有 4 家，占比 13.3%。

二、西咸新区优化营商环境工作成效显著

目前新区正处于招商引资、产业发展的关键期，通过不断深化“放管服”改革，持续优化营商环境，得到了入驻企业的一致好评。

（一）优化营商环境工作效果明显

调查结果显示：30 家选中企业一致认为西咸新区营商环境与 1-3 年前相比有改善，其中 83%企业认为有很大改善，17%企业认为有一些改善。

（二）企业对营商环境满意度较高

调查结果显示：12 项营商环境满意度测评均达到 4 分以上，分值高于“满意”（满意为 4 分，非常满意为 5 分），表明西咸新区推动行政效能改革工作落到实处，胜任“五星级店小二”角色。从数据上看，排名第一为口岸服务环境满意度 4.87 分，排名最末为金融服务环境满意度 4.55 分（见表 1）。

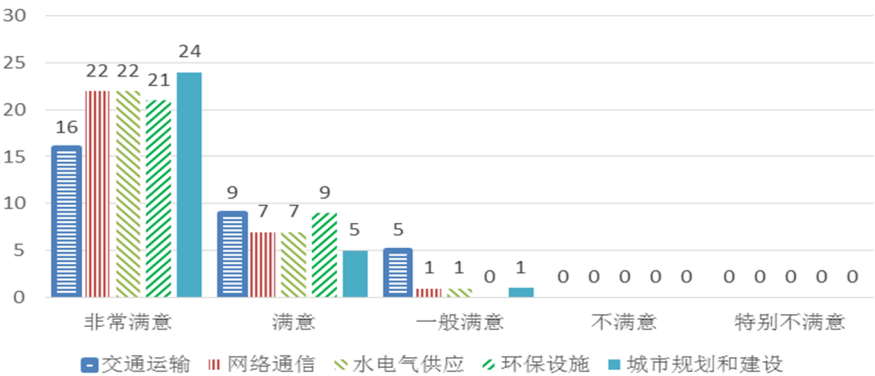
表 1：西咸新区优化营商环境满意度评价平均得分情况		
营商环境满意度测评指标	平均得分	排序
口岸服务环境满意度	4.87	1
知识产权保护环境满意度	4.86	2
企业设立和退出满意度	4.83	3
财税服务环境满意度	4.82	4
公平竞争环境满意度	4.78	5
科技创新环境满意度	4.78	5（并列）
政策服务环境满意度	4.76	7
社会信用环境满意度	4.72	8
基础设施环境满意度	4.65	9
人力资源环境满意度	4.6	10
生活服务环境满意度	4.59	11
金融服务环境满意度	4.55	12

（表中分值说明：5分为非常满意，4分为满意，3分为一般满意，2分为不满意，1分为特别不满意）。

（三）基础设施环境保障得力

新区高度重视营商环境基础设施建设，从交通运输、网络通信、水电气供应、环保设施和城市规划建设方面给予充分保障。调查结果显示：企业对城市规划和建设的满意度最高，企业对基础设施环境表示满意（见图 1）。

图 1：西咸新区营商环境基础设施环境满意度



（四）企业选择在新区投资考虑的主要因素

调研结果显示，企业选择在新区投资考虑的主要因素是：开拓市场占 29%、建立生产基地占 29%、寻求战略合作占 16%、享受优惠政策占 18%、降低生产成本占 8%。开拓市场因素和建立生产基地因素共占比 58%，表明新区的营商环境建设成效显著，企业主观上愿意来新区投资生产；寻求战略合作因素、享受优惠政策和降低生产成本因素共占比 42%，表明客观上新区各项优惠政策吸引企业落户（见图 2）。

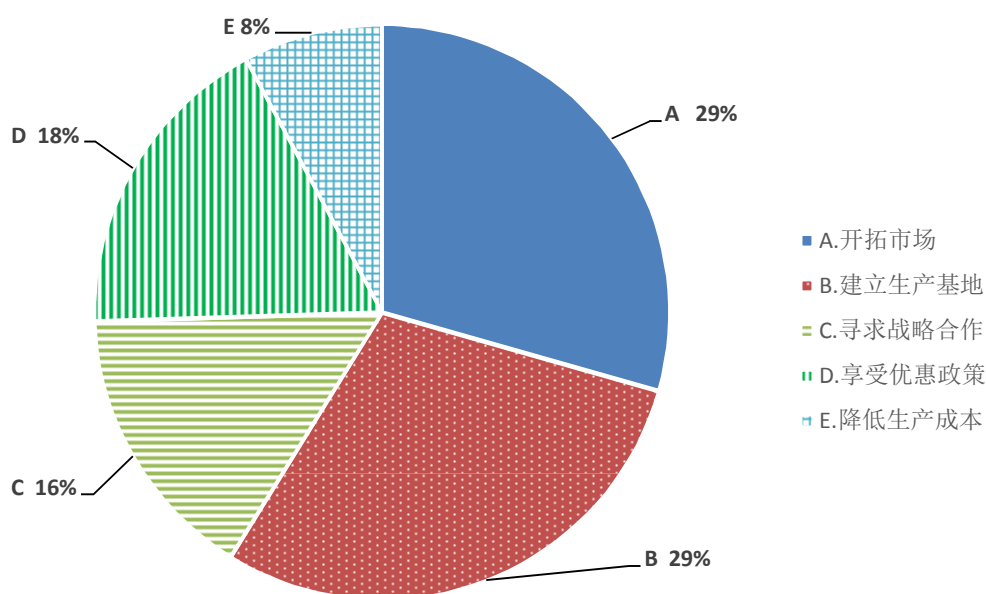


图 2：企业选择在西咸新区投资考虑的主要因素

三、西咸新区优化营商环境重要举措

近年来，西咸新区按照党中央、国务院政策精神，落实省、市优化提升营商环境各项工作部署，按照李克强总理提出的“五个为”“六个一”要求，坚持深化“放管服”改革、“互联网+政务服务”和优化提升营商环境三位一体共同推进，努力打造“服务有温度、市场有活力、发展有特色”“市

场化、法治化、国际化、便利化”的“三有四化”营商环境。先后开展“3450 综合行政审批效能改革”“相对集中行政许可权改革”“证照分离”“一套流程管项目”等系列改革，通过建立和完善“店小二”服务体系，为企业做好“五星级店小二”服务，营商环境得以不断优化提升。

（一）通过“互联网+政务服务”平台建设，促进管理服务水平跨越式提升。通过建设新区、新城、街镇和村（社区）四级政务服务网络，推动审批服务事项向基层下沉，对同一事项实行无差别受理服务，打破传统政府办事模式和部门垄断，节约行政成本，实现新区政务服务体系全覆盖，完成从“群众跑腿”到“信息走路”的转变。通过“6个100%”改革，全面实现新区新城两级政务服务事项网上可办率不低于90%的目标。

（二）通过推行相对集中行政许可权改革和综合执法改革，打造精干高效的审批和执法队伍。通过发挥新区新城两级行政审批与政务服务局职能作用，把具备集中条件的行政许可权限全部集中统一行使，努力使行政审批事项减环节、减流程、减材料，切实提升“一枚印章管审批”效率。围绕“一支队伍管执法”目标，把行政处罚和行政强制事项纳入综合执法范围，减少执法队伍种类和层级，真正实现执法力量下沉。

（三）通过强化“店小二”体系，打造服务零距离名片。新区全力打造“店小二”服务体系，帮助市场主体解决实际困难和问题。根据项目投资规模，在项目招商、建设和投资运营三个阶段，分别由新区、新城招商、行政审批、改创部

门牵头落实“招商服务店小二”“审批代办店小二”“政策服务店小二”，一人一户、责任到人，为市场主体提供设立、落地、开工（业）、运营、政策咨询等全方位、全流程的五星级服务。设计开发‘电小二’微信平台，企业通过平台可随时获取新区各类最新政策信息，或向有关部门反馈在开办、经营过程中遇到的困难问题，打破过去“办事找熟人”的老旧思维，在新区建立“有事必应、无事不扰”市场主体服务模式。

（四）通过争创各类试点，快速创新市场服务管理模式。西咸新区发放第一张微信版本电子营业执照，在全国率先实现“互联网+登记注册”模式的全程电子化办照。该系统通过微信刷脸、身份证比对、实体认证进行实名登记，将工商登记时长压缩到 1/10，填报量压缩到 1/8，审核人员工作量压缩到 1/6，新区工商登记时间最快可达 30 分钟，基本实现当场办结。探索市场综合监管体制改革，建立消费者、市场主体、监管部门、社会公众共同参与的市场监管新模式，形成“事前可查、事中可视、事后可控、诚信可立”的市场监管新机制，进一步为公平营商创造条件。

（五）通过“六个一批改革”，不断优化工程建设项目审批流程。制定建设工程项目审批的套餐模式，不断优化新区工程建设项目审批流程，在“互联网+政务服务”平台建设的基础上，实现“一套流程管项目”。通过实施“事项取消一批、提前服务一批、调整审批时序一批、套餐办理一批、极简申报一批、立等可取一批”等“六个一批”改革，压时限、简环节、减材料，同时通过数据共享，实现“极简申办”

新模式。

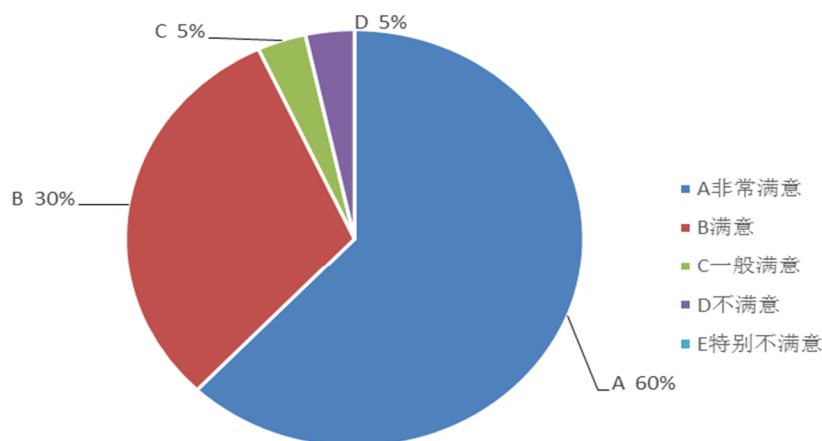
（六）坚持依法办事，构建公平公正的营商环境。运用法治思维和法治方式深化改革、推动发展、化解矛盾、维护稳定，依法规范市场秩序，严厉打击各类破坏营商环境的行为。在扫黑除恶专项斗争中严厉打击威胁企业生存的黑恶势力，为新区的营商环境提供坚强后盾。

四、亟待解决的问题

（一）融资渠道不够多元

调查结果显示：60%的企业对融资渠道的多元化表示非常满意，30%的企业表示满意，5%的企业表示一般满意，5%的企业表示不满意。金融服务环境满意度评价是在细分领域满意度测评时唯一一个不满意指标，且非常满意率排名最低（见图3）。调研时发现越是中小微企业，融资越难，一方面银行贷款门槛高，中小微企业融资不畅；另一方面民间借贷利率高，增大了经营风险。融资渠道不够多元化，影响了部分中小微企业的进一步发展。

图3：融资渠道多元化满意度评价



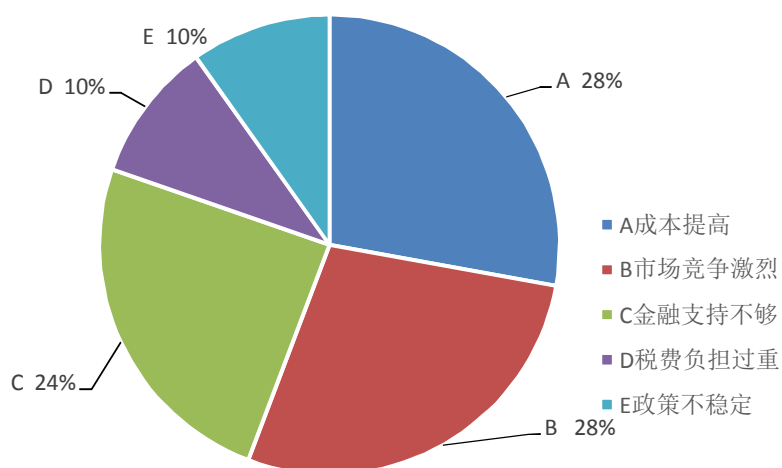
（二）医疗卫生机构不够健全

在调研中，西部云谷某企业表示在其周边两公里之内没有设施健全的医疗机构，该园区的办公地有近乎上百家企业，员工加起来近千人，但在园区内没有一家简易的医疗机构，造成了职工就医难。

（三）企业经营遇到一些困难

成本提高、市场竞争激烈、金融支持不够、税费负担过重和政策不稳定是目前西咸新区企业生产经营过程中遇到的五大主要问题（见图 4）。调研结果显示：西咸新区的企业在目前经营过程中遇到的主要问题中，成本提高占 28%、市场竞争激烈占 28%，两个问题是企业目前遇到的主要问题，其次是金融支持不够占 24%，政策不稳定占 10%，税费负担过重占 10%。

图 4：企业在生产经营过程中遇到的主要问题



五、持续优化西咸新区营商环境的建议

企业的良性发展离不开政府的支持，营商环境的好坏直接影响着企业的发展壮大。因此，新区要驰而不息、久久为功，进一步重点从扩宽融资渠道、完善生活配套建设及加大减税降费力度等方面入手，为企业提供一流的营商环境。

（一）加大“放管服”改革力度，持续优化提升营商环境

深入贯彻党的十九大精神和习近平总书记关于“发挥西咸新区创新城市发展方式试验区综合功能”的重要指示精神，充分利用省、市对新区的各项政策支持，通过深化“放管服”改革，持续推进相对集中行政许可权改革、“一套流程管项目”的工程建设审批改革、商事集成注册和审批一体化改革、“证照分离”改革、综合行政执法改革等，加快建设“互联网+政务服务”平台，推进政务服务向基层延伸，以点带面，全面提升行政效能，不断优化营商环境，为全省提供更多可复制、可推广的“西咸经验”。

（二）拓宽企业融资渠道，解决企业融资难题

中小微企业在新区还有很大的发展空间，新区有能力也有责任解决企业融资难问题。一是降低银行贷款门槛，多方面增加信用背书，建立企业信用体系，可借鉴支付宝等网上银行的信用体系建设，逐步分层次适度管控企业融资。二是严厉打击民间高利率借贷，保护中小微企业在民间借贷纠纷中的合法权益，让高利贷无处遁形，让借贷风清气正，健康发展。三是建立融资交易平台，将资金的需求方和供应方紧密联系，新区统一搭台，统筹五个新城力量，让资本和企业唱戏，民间资本动起来。

（三）完善城市配套建设，为企业发展提供保障

城市配套建设是营商环境建设的重要组成部分，是企业得以长久发展的重要保障，新区应健全生活服务环境建设，尤其在园区或者企业集中地，引入政府资源和民间资本，做好医疗服务和保障，解决企业员工病痛之忧。

（四）加大减税降费力度，加强服务人员管理

加大减税降费力度，通过多种渠道和形式开展惠企政策宣传，凡可以公开的政策文件原则上于印发当日在网站上发布，让减税降费政策透明化。同时加强对税收窗口服务人员管理，要求其熟知财税政策，为企业提供精准服务，把减税降费工作落到实处。

（执笔：赵秋马、刘艳、刘谦、田常伟、蒲丽梅）

送：省政府常务副省长。

西咸新区管委会、西咸集团班子成员。

省委政研室、省政府研究室。

西安市委政研室、市政府研究室。

发：各新城管委会班子成员及部门，各新城集团班子成员及部门，西咸管委会各部门、西咸集团各部门，各街办（镇）。
