ICS 03.120.10
CCS A 00

DB3208

淮 安 市 地 方 标 准

DB 3208/T 217—2024

101%营商服务指南

101% Business service guidance

2024－08－29 发布　　2024－09－29 实施

淮安市市场监督管理局　　发 布

前　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由淮安市数据局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：淮安市数据局、淮安市发展和改革委员会、淮安市工商业联合会、淮安市知识产权保护中心。

本文件主要起草人：孙鹏、逯健、陈家建、于飞、傅宁、李培培、郑卫华、刘通。

101%营商服务指南

1 范围

本文件规定了101%营商服务的服务原则、服务内容和服务监督。

本文件适用于市、县（区）各机关及企事业单位为在全市范围内考察、投资、建设、生产、经营的各类主体单位提供的全生命周期的营商服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

101%服务 101% service

品牌内涵为100%+1%，100%表示提供标准化的合情合理合法的营商服务，努力让经营主体满意；1%表示在标准化的基础上再多提供一份贴心的服务和惊喜，追求更高品质。

4 服务原则

4.1 服务理念

做的要比说的好、服务要比需求早。

4.2 服务目标

物流成本最低，要素成本最低，服务环境最优，办事效率最高。

5 服务内容

5.1 项目招引

5.1.1 投资指引

市（区）县招商引资单位主管部门统筹招商引资信息，集成发布淮安市投资指南、产业规划、园区载体、土地信息、要素保障、配套政策等投资信息。对问询的意向投资主体，介绍投资环境和投资政策，解答投资疑问。

5.1.2 专员专班对接

应对有明确投资意向项目的基本准入条件进行研判。研判通过，由招引单位配备服务专员对重特大项目提供“一对一”专员专班对接服务，投资主体深入了解区域投资环境和产业配套政策。研判不通过，向投资者说明情况。

5.1.3 推荐选址考察

应对有投资意向且符合基本准入条件的项目，形成载体、土地匹配推荐方案，全程陪同投资主体赴拟选址区域考察，帮助投资主体深入了解产业发展环境和相关配套政策。

5.1.4 项目论证提速

应对进入决策阶段的项目，由市（区）县招商引资单位组织资规局、发改委、生态环境局等要素指标保障部门及工信局、科技局、农业农村局等行业主管部门开展联合评估，进行论证。通过论证的项目提供产业规划和布局、扶持引导政策等咨询服务，并指导项目方案编制。一般3个工作日内正式回复论证意见。

5.1.5 优质重特大项目要素保障承诺

应对论证通过并符合高质量发展的优质重特大项目，在土地和能耗等要素指标做出承诺，统筹解决要素保障，落实“容缺办”服务。

5.1.6 重特大项目挂钩

应对列入省、市年度重点签约的项目，在落实专员服务的基础上，安排市直单位挂钩帮办，定期走访。

5.1.7 重特大项目审批手续全程代办

应对重特大项目提供专业化、精准化的全程帮办代办服务：企业注册、开工、建设、竣工、投产全过程中的行政审批事项和供电、供水、供气、供热、通信等公共服务事项。

5.1.8 承诺兑现跟踪对接

依据法律法规政策，根据项目实际投资情况，协助投资主体申请优惠政策、兑现合同承诺内容。

5.1.9 投资项目 1+5+N 测评

投资主体作为评议方，定期参加市（区）县或园区的五个重点职能部门营商服务满意度测评和意见建议征集。

5.2 市场准入

5.2.1 企业开办零收费、零跑腿

应对新注册登记的经营主体，全程整合内资企业设立登记、印章刻制、银行预约开户、申领发票、社保、公积金开户等业务。申请人线上提交一个申请，0.5个工作日即可领取或免费邮寄“照章”等开业礼包（营业执照、印章）。提供全程免费帮办代办服务。

5.2.2 登记同城通办

应对有特殊办理需求的经营主体，在不改变原登记机关管辖权的前提下，通过“集中收件、后台流转、属地审批、统一发照”和“权限延伸、授权互认、异地办理、一次办结”两种方式，经营主体（股

份公司和外资公司除外）登记注册就近办、异地办、直接办。

5.2.3 一业一证便捷办理

应对多项准入许可证的经营主体，优化行业准入业务流程，在零售药店、劳务中介公司、农药种子店等政府公布的行业，将同一行业涉及的多张准入许可证整合为一张“行业综合许可证”。

5.2.4 证照联办

应对有特殊经营许可事项的经营主体，在食品生产许可、烟草专卖零售许可、公共场所卫生许可、道路运输经营许可等政府公布的经营许可事项，可一并申请办理登记和相关经营许可事项。审批部门对提交的证、照办理申请，实行一次受理、同步办理、并行办结。

5.2.5 一照多址登记

应对增加、变更和减少经营场所的经营主体，在淮安市范围内，可以跨县区直接向登记机关申请办理，领取加载（包含）“一照多址”二维码的营业执照，经营主体和公众可通过扫码查看“一照多址”信息。

5.2.6 分支机构集中登记

应对有需求的大型企业分支（连锁）机构提供集中批量登记服务，在不涉及新办许可证信息变更时，实行集中统一办理，统一标准、统一指导、统一登记、统一发照。实行一套材料多用、一个窗口全办。

5.2.7 涉经营主体证明事项告知承诺

在创业保安服务公司设立、个人律师事务所设立、巡游出租汽车经营许可等司法行政机关公布的证明事项和涉企经营许可事项，对司法行政机关公布的证明材料实行告知承诺制，经营主体做出承诺，审批部门直接容缺办理。

5.2.8 境外投资登记一体

外资企业在企业开办服务专区办理登记，开办条件与内资企业同等要求，允许港澳地区非自然人投资者使用简化版公证文书办理登记注册。

5.2.9 灵活歇业备案

因自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等不可抗力或其他客观原因导致经营困难的经营主体可自主申请在一定时期内歇业，同时办理税务停业登记、职工退工停保和参保登记、住房公积金缓缴或降低缴存比例等手续。

5.2.10 便捷退出

应用全链通综合服务平台，实现税务、人社、市场监管、海关等业务注销一体化。

5.3 项目建设

5.3.1 拿地即开工审批

应对列入国家和省、市、县区投资计划的重特大项目实施快速审批，全面实施“并联审+容缺办”，积极推进。审批服务部门提前介入指导、全程帮办代办，实行用地规划许可证、工程规划许可证、图审

合格证、施工许可证以及不动产权证“五证联发”。对于一般性投资项目，根据投资者意愿，可以适用“拿地即开工”审批服务。

5.3.2 简易低风险项目审批

应对符合简易低风险范围的社会投资厂房仓储类项目实施审批。全流程简化压减为用地许可、开工前许可、联合验收、不动产登记4个环节11个审批事项。15个工作日内办结自签订土地出让合同至不动产登记的全部手续。

5.3.3 小型低风险项目审批

应对符合小型低风险范围的社会投资厂房仓储类项目，以告知承诺制方式实施极简审批。建设单位承诺符合统一开工条件后，审批部门在3个工作日内办结所有事项后项目即可开工。

5.3.4 项目规划设计方案联合审批

项目规划设计方案以及红线方案等审批事项实行“联合审查”，组织相关业务部门与设计单位、建设单位面对面沟通指导。

5.3.5 工业用地供应标准地+双信地+定制地

在签约、交地、竣工三个阶段，经营主体可根据产业类型、用地规模、项目进度等自由选择用地方案；根据经营主体意愿和实际情况，政府可选择长期租赁、先租后让、租让结合、弹性年期出让等多种形式差别化供应工业用地，推行定制工业厂房，分期分批引导产业链供应链项目落地。

5.3.6 交地即发证

全链条优化土地供应、权籍调查、不动产登记等工作流程，提前介入重大产业项目和基础设施项目审查，在完成土地合同签订，缴清出让金、契税等相关税费后，同时核发用地规划许可证、建设工程规划许可证和土地不动产权证。

5.3.7 建成即验收

应对办理建设验收的经营主体，通过提前介入、政策辅导等方式，协助准备验收材料。对满足规划、质量、消防等要求的多幢单位建设工程，建成一幢即验收一幢。

5.3.8 竣工即交付和多验合一

简化竣工备案流程，实行竣工联合验收。合并办理房屋和市政、人防、园林、工程竣工验收(质量)五个事项。将规划核实、土地核验、档案验收纳入竣工联合验收，不动产登记部门同步办理产权登记手续。

5.3.9 多测合一

提供选址测绘、土地勘测定界、拨地测量、日照分析测量、放线测量、验线测量、规划核实、土地核验、地下管线测量、绿化竣工测量、房产面积预测、房产面积实测、人防测量等服务事项，统一相关测绘测量技术标准，实行同一阶段“一次委托、成果共享”。

5.3.10 市政公用服务一体报装

实行供水、供电、燃气、通讯等报装事项“一站式”并联办理，3个工作日内出具报装意见，实现经营主体“零跑动”。对符合条件的低压用户用电报装实施零上门、零投资、零审批的“三零”服务。

5.3.11 网上中介超市集成规范

全面清理项目建设审批中介服务事项，加强中介服务机构信用监管。统一纳入“网上中介超市”，实行中介超市的中介服务机构五星评价机制，公开服务指南和服务评价排名。行业主管部门应要求中介服务机构明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素，便利经营主体选择。

5.3.12 不动产登记企业专窗

打造全市统一登记平台，实行全业务类型“互联网+不动产登记”，全面实现不动产登记与水、电、气、视联动过户。市、县区政务服务大厅设置企业服务专窗，根据企业需要，可以提供全程帮办。

5.3.13 项目审批全程守护

通过数字管理平台对临近办结时限事项提出预警，督促审批机关及时办理。

5.4 市场经营

5.4.1 惠企政策集成发布及主动推送

各条线、各部门新出台的各类惠企政策须在3个工作日内发布至“政策通”平台。根据经营主体特征主动匹配推送相应政策、及时宣传解读政策。

5.4.2 惠企资金直达（财政奖补集成）

应对全市高新技术企业认定奖励、企业研发投入奖补、企业上市等业务“免于申请、直达企业”；对人才创业、产业发展、智能制造等业务“一次申请、畅通直达”。

5.4.3 惠企码上贷普惠金融

应对有融资需求的经营主体，推广应用惠企“码上贷”信贷融资服务平台，集聚各类银行机构优质金融产品，引导银行机构持续推进中小微企业融资增量扩面，优化创新产品和服务，畅通融资对接渠道。

5.4.4 企业用工精准

应对符合条件的经营主体给予一次性创业、创业场地租金、带动就业、招工等各类创业补贴支持；帮助经营主体根据规模和需求定制专场招聘会；为各类经营主体吸纳就业困难人员申领岗位补贴、社会保险补贴、小微企业吸纳高校毕业生社会保险补贴申领等事项提供精准服务。

5.4.5 高层次人才绿色通道

应对淮安的高层次人才提供住房安居、子女入学、医疗保健等方面保障，帮助协调配偶就业等需求；持有“淮上英才卡”的人才，提供交通出行、购书优惠、文化旅游、观剧观影等方面优质服务。

5.4.6 公共资源交易标准化

推进实现招标投标、政府采购、公共资源交易领域CA和电子签章兼容互认。企业在全市公共资源交易平台只需注册一次，只用一套CA证书。

5.4.7 知识产权集成

打造知识产权代理、运营、维权维护“一站式”服务窗口；知识产权法律、信息、代理等专家服务团队，应定期开展公益培训和定向指导，精准服务有需求企业；促进知识产权市场化配置，健全知识产权质押融资风险分担和质物处置机制；支持中小企业开展专利权、商标权或混合质押贷款。

5.4.8 企业发展集成

围绕企业成长和发展需要，分类建立科技型中小企业、高新技术企业等梯队后备库。加强引导培育，主动指导企业申报产业扶持项目、获取项目资金。

5.4.9 便捷通关

应对涉外贸业务企业提供“7×24小时”通关服务。推广运用进出口企业“提前申报”、“两步申报”、“船边直提”、“抵港直装”、“联动接卸”等改革举措，企业在一定时期内多次进出口货物可以先予放行，应纳税款在指定期限内汇总缴纳。

5.4.10 精准监管

监管部门全面推广“双随机、一公开”检查。加强跨部门联合监管，无计划不检查，压减监管检查频次；重点降低对A类企业抽查比例、频次，不主动实施现场检查。

5.4.11 企业运行指导

主动提醒和指导企业编制及申报企业年报，及时提醒和指导符合信用修复条件的企业进行信用修复服务，为经营主体提供政策文件、公平竞争和审查咨询服务。

5.4.12 法润淮商

加快打造商事争端多元化解决的全链条法律服务。推出涉企法律服务产品清单，开展特色法律服务品牌创建活动。定期组织执业律师、法官、检察官深入经营主体，为中小微企业集中配置“网格律师”，免费开展法律宣讲、提供法律咨询、帮助审查合同。

5.4.13 纳税智慧

建设全市“一体运行”的智慧税费服务运营中心，全面实行“非接触式”办税。面向企业提供业务指导，为各类纳税人便捷纳税以及高效开具、使用电子发票提供全天候智慧服务。

5.4.14 首违不罚

深化柔性人性执法，动态编制完善“免于处罚、减轻处罚、从轻处罚”清单，对新技术、新产业、新业态、新模式落实包容审慎监管。对被处以罚款但确有经济困难的经营主体，可依法申请暂缓或分期缴纳；对首次违法的企业，优先适用教育引导，允许经营主体自我改正，全面落实“首违不罚”。

5.5 综合支撑

5.5.1 党政亲商会

适时开展“党政亲商会”活动，主要领导与经营主体当面座谈交流，会办难点问题、共商发展机遇。

5.5.2 经济网格化普惠互动

全市正常营业的经营主体根据不同性质分别纳入不同骨干网格、小微网格和行业（产业链）网格，帮办员应定期上门走访，宣传政策、发现问题。经营主体也可以登录平台直接提交需求和诉求，实现问题闭环交办。

5.5.3 市级机关挂钩县区（园区）营商专员

市级机关副职领导干部担任挂钩县区营商服务专员，履行挂钩县区（园区）本条线营商服务工作第一责任，根据经营主体反映的情况，统筹协调、指导市（区）县机关办理涉企服务难点堵点的问题。

5.5.4 涉企行政审批事项不同意报备

行政审批机关内设机构对经营主体报审事项拟出具“不同意”意见前，应向机关主要领导报备，由主要领导综合研判后作出决定。

5.5.5 淮商发展

建设“淮商服务中心”，涵盖人力资源、用工、培训、投资咨询、可研、环评、信用评估等服务内容的全方位企业服务平台。面向企业广泛组织“淮商大讲堂”活动，推荐优秀企业家竞选“两代表一委员”，鼓励企业家参与涉企政策制定。

5.5.6 台商台胞一站式

实体化运行台商台胞服务中心涉台法律服务模式，实现从台资项目落地、生产经营，到生活配套的全功能服务。实行台资企业“一窗受理、一网通办、一次办结、一站即成”服务。

6 服务监督

6.1 热线服务

拓展经营主体的问题反映渠道，设立全市营商服务热线及12345营商服务专席。

6.2 专员服务

公开选聘101名营商环境监督员和10名营商环境咨询委员，广泛听取经营主体的投诉，调查问责损害营商环境建设的行为。