

# 拱墅厚植营商沃土 助推政企“双向奔赴”



## 服务向心而行 从“管理者”到“贴心人”

开年来,拱墅企业DeepSeek爆火出圈,搅动全球大模型市场格局。去年,拱墅新增国家级专精特新“小巨人”企业3家、省级37家,国家高新技术企业131家,省级工程研究中心3家,省科技型中小企业505家。

这些被称为“东方神秘力量”的科技新贵缘何在拱墅成功孕育、潜龙出水?营商环境的不断优化是关键。

营商环境是经济的培育之土,企业发展的生命之氧。拱墅区作为全省商贸第一区,商业楼宇、商圈、市场众多,企业的各类服务需求日益增长。近年来,立足“深化改革、强基固本”主线,拱墅深入推进营商环境优化提升“一号改革工程”,聚焦企业急难愁盼,持续创新服务方式,助力营造更有吸引力、更具竞争力的营商环境。“无感监测”营商指数连续多个季度居全省首位。

记者 杨凌紫 通讯员 严盼盼 赵彦钧

怎么打造好的营商环境?有创业者认为秘诀是“做更懂企业的政府”。多位对接服务拱墅企业的一线工作人员表示,对企业发展要有足够的耐心和细心,做到无事不扰、有求必应,从“管理者”转向“服务者”“贴心人”。

在优化营商环境的过程中,拱墅区真正将“像服务居民一样服务企业”的理念落到实处,让企业感受到实实在在的便利与温暖。DeepSeek位于长庆街道,街道办事处副主任项文也表示,街道充分发挥好汇金国际商务社区“店小二”“专班化”一站式企服平台作用,帮助申报了杭州C-E类人才,解了员工后顾之忧,让科技人才才能静心研发。

新天地商务社区了解到阿斯利康中国东部总部的不少员工,对于出了地铁后,还需要步行20分

钟前往公司都颇有意见,便积极主动开展问卷调查、对接交通集团,推动便民公交专线开通,打通“最后一公里”。截至今年1月,公交接驳车已运行一年,获得周边企业员工一致肯定,惠及企业员工14000余人次。

祥符街道银泰城商务社区密切关注企业经营动态,精准提供市场监管审批对接、劳资纠纷调解等政务服务,为企业全域匹配上下游产业链,搭建楼宇异业合作互动桥梁,促进业务拓展。

“你能感觉到政府会从企业的角度出发,主动帮着你去解决问题。”掌盟科技位于拱宸桥街道,创始人蔡红兵对这里的营商环境有着切身的体会,“公司目前主营一款寓教于乐的人工智能游戏机,在不少商场里都有布设,这就需要和文化执法方面打交道。街道

的工作人员听我反映了这个情况,主动去做相关的对接和说明,省了我不少的精力。”

在拱墅,像这样助企纾困的暖心“小事”还有很多。据了解,为了全面契合企业所需,拱墅制定涉企事项清单。聚焦商圈楼宇企业和职工医疗健康、子女照护等“关键事项”,梳理“企业所需”“职工所盼”“社区所能”三张清单,集成政策、项目等8个涉企服务重点领域216项涉企服务政策,创新推出政府侧、市场侧、社会侧“一类事”服务,推动增值服务供给“从有到优”。无论是政策申报、各类人才培养评审、融资贷款,还是法律咨询、税务等企业急难愁盼问题,企业都能够享受到“量身定制”的商圈服务。这种将企业视为“社区一员”的服务模式,不仅提升了办事效率,更让企业感受到幸福感和归属感。

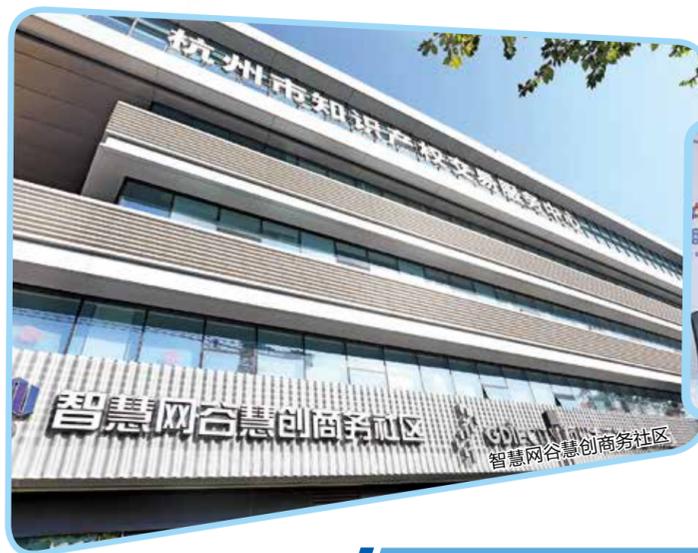
## 政策持续进阶 从“卷补贴”到“建生态”

“创业之初,企业入选了拱墅区‘大运英才’计划海外高层次人才创业项目,政府通过计划给予500万元人民币无偿资助,以支持创业创新,效率非常之高,解决了公司的资金燃眉之急。”杭州智全科技有限公司位于祥符街道,CEO吴奇斌坦言,这里的营商环境给他最大的感受是政府“招大但不嫌小”,对初创企业、小企业非常友好;“爱富也不嫌穷”,对没有税收贡献但研发投入大的科技型企业照样给予真金白银的资金补助。

“如果说税收优惠、补贴等政策红利是引才的‘强磁场’,那么产业生态就是留才的‘培养皿’。”区委组织部相关负责人介绍,为了形成可持续竞争力,让企业能放心、有信心“安家落户”,拱墅围绕政策、要素、配套等环节,大力推进党建引领商务社区建设,在全省首创成立29个等同社区建制、实体化运转的商务社区,同步落地运行社区片区枢纽型服务中心和企服驿站,形成“1+X”为企服务网络,将服务触角延伸到企业身边,选派企业服务专员与重点企业结对,着力形成“像服务居民一样服务企业”的为企服务新生态。

与此同时,围绕服务企业全流程、全方位“可感可知可得”,2024年,拱墅正式推出“为企服务十件事”,探索形成具有鲜明拱墅辨识度的为企服务特色举措,聚焦企业所期所盼,推动破解一批企业诉求集中的突出问题,确保政策高效直达,营造主动、务实、高效和面向未来的区域发展环境。

从政策驱动到生态赋能,拱墅为企业提供了全生命周期的服务,真正实现了从“拼资源”到“拼生态”的转变。这种以生态为核心的营商环境,推动高频涉企政务服务优化,正成为区域高质量发展的新引擎。



## 数字加码赋能 “线上+线下”联动发力

“原先我们办理公司变更登记需要到区行政服务大厅,现在在社区内就能办,省时省力!”杭州全速网络技术有限公司相关负责人说。为了提供为企服务“新体验”,过去一年,大运河数智未来城创新搭建“墅企高新B站”线上平台,积极打造“营商环境一张网”。

今年1月,为了加快助力营商环境优化步伐,切实推动涉企服务“就近能办”“及时就办”“少跑快办”,基于智慧网谷小镇内项目众多、园区集聚的特征,高新区正式开通了第二个综合服务中心——慧创商务社区综合服务中心。依托线上“云平台+云媒体”驱动,线下“专窗+专员”联动,慧创商务社区综合服务中心将围绕1(政务服务)+2(政策服务、诉

求服务)+N(科创服务、项目服务、金融服务、法治服务、人才服务、开放服务),为小镇企业一站式提供45项政务服务和66项增值服务。

在优化营商环境的过程中,如何“提升企业感受”,拱墅给出了一个创新性解答——搭建数字化平台,整合资源、打通壁垒,实现企业需求精准对接、政务服务高效触达。

拱墅通过全面推广“自助优先+窗口兜底”模式,将办事大厅打造成“浙里办”的线下体验厅,运行以来,“一网通办”率达99.7%，“掌上办”比例超30%。大力施行“企业先行承诺,远程视频踏勘复核”模式,实现公共场所承诺发证后复查、医疗器械经营许可证变更、互联网上网服务营业场所设立等8个政务服务事项现

场踏勘环节“云上办”,办理时间从4个小时减少到20分钟左右,压缩91%。

针对企业对办理条件、审批要件、操作流程不熟悉等问题,拱墅多跨协同搭建服务网络。深化为企服务“1 Call就应”智能服务体系,建立“云上会客厅”,按需组建助企服务接待团,通过多主体在线联通为企业提供远程会诊、特需咨询等“N对1”服务。

从“高效服务”到“技术赋能”,这些数智化治理的赋能,正在激活拱墅企业主体的潜力和活力。未来,拱墅区将继续深化重点领域关键环节改革,围绕助力民营经济发展,进一步完善企业全生命周期链条服务,推动各类增值化服务落地落实,真正做到营商环境“没有最好,只有更好”。

