

现象

深化商事制度改革，「最多跑一次」获肯定

2012年，广东等地试点商事登记改革，2014年商事制度改革在全国推开。无疑，商事制度改革的不断深化，奠定了市场主体的数量基础。

围绕着转变政府职能、放宽市场准入、创新市场监管和优化政府服务，改革不断深化，每年都推出新的标志性改革措施。它们不仅解决了市场主体准入的门槛障碍，降低了成本费用，提升了市场主体进入的便利度，也优化了宁波的营商环境，助推了市场主体参与投资创业的热情。

记者了解到，从2014年注册资本制度改革，到“放管服”、经济高质量发展和降本减负等改革，市场门槛大大降低、各类条件不断放宽、准入成本大大降低，如推行的注册资本认缴制、名称自主申报、简化住所（经营场所）登记手续、放宽经营范围、取消登记费用等，使得市场主体进入市场变得非常简便，活跃度大大提升。而系列许可制度改革和便利化举措的实施，如前置改后置、证照分离、先证后核、全城通办、一窗办理等，也将许多先前进入市场的诸多限制取消，使得创业创新的便利度提高。

尤其是十八大以来，政府部门行政审批模式逐步由单一办理转向集成办理，如先后推行“五证合一”“多证合一”“证照联办”等改革，将更多证照功能归集到营业执照，更多事项归集到一个部门、一个窗口，实现一次申报、一次审核、一次完成，办理集成度大大提高。

以今年实施的企业开办全流程“一件事”改革为例，企业通过网上或现场，一天内（8个工作日）可全部完成营业执照、公章刻制、银行开户、税票领取等事项，极大地降低办理成本、加快办理速度，再以推行的“10+N”改革为例，从企业开办、建筑许可到纳税等10个项目，基本上每个事项都缩短到几个小时或几天内办结，这些原来需要几个月甚至一年的时间，甚至“网上办”“掌上办”的推出，让人足不出户即可完成所有相关事项办理。

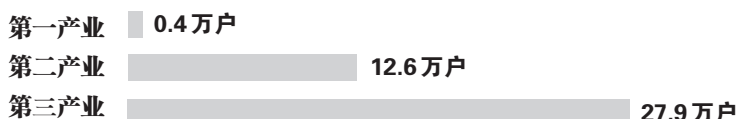
截至2018年年底，宁波1298项审批服务事项均实现了“最多跑一次”全覆盖和“八统一”标准全覆盖。有调查结果显示，我市民营企业对“最多跑一次”改革成效有较高的认可与积极的肯定，其中对“最多跑一次”改革成效表示满意或基本满意的企业占比高达94.9%。

值得注意的是，《优化营商环境条例》将于明年1月1日起正式施行，据了解，宁波市场监管部门在市场主体、市场环境、政务服务、监管执法、法治保障方面的制度和体系建设上，都做了准备。比如，建立完善包括电子认证、电子签名、在线提交、在线审核、网上发照、电子归档在内的企业开办全程电子化登记系统，实现与公安人口库、不动产登记库等的数据共享、数据标准统一和智能辅助审查等。

市场主体数量最多的区市



市场主体在三产中的分布



现象

民营经济成重要支撑，缺人缺钱是新难题

作为公有制经济必要的有益补充，宁波民营经济一直保持着持续、快速、健康、稳定的发展态势，私营企业从1988年的275户发展到目前的近38万户，个体工商户从1978年的4597户发展到目前的58万余户，形成了从小到大、由弱到强的局面。

特别是近几年来，宁波陆续出台打造一流营商环境80条意见、促进民营经济高质量发展25条和“小微企业三年成长计划”等政策措施，进一步激发民营经济快速增长。截至目前，全市实有民营经济市场主体96.7万户，占全市市场主体总量的96.2%，这个数据即便在全省也稳居前列，实有私营企业和个体工商户总量分别排在全省第2、4位。

据统计，民营经济贡献了宁波全市63%的地区生产总值，62%的财政收入，提供了85%的就业岗位，吸纳就业人口450万人，全市95%的上市公司和高新技术企业是民营企业，95%的研发经费来自民营企业。可以说，我市民营经济已经成为促进地方经济增长的重要引擎、推动创新发展的重要主体、创造就业岗位的重要渠道和增强市场活力的重要力量。

今年7月，浙江省统计局曾对全省所抽取的民营企业有效样本进行了“全省民营企业发展环境问卷调查”，宁波共有532家民营服务业企业参与其中。调查结果显示，缺人和缺钱既是这些民企发展的首要掣肘，也是他们进行技改投资、实施创新驱动积极性与主动性不高的重要制约。

值得一提的是，虽然参与调查的样本企业主要还是“民营服务业”，但不难从中一窥宁波民企的普遍诉求。

人力上，一方面，企业要支付的用工成本不断抬升，如社保负担较重；另一方面，招不到合适的用工依然困扰企业。资本上，原料价格波动频繁、货款拖欠、汇率波动都会给企业资金流动带来不利影响。

人力和资本两大难题，明显影响了企业技改上的创新措施。有数据显示，37.6%的受访企业在技改投资、实施创新驱动企业发展战略方面没有专门的举措，有19.0%的企业坦言不了解创新创业，过半数的企业在技改投资、创新驱动方面没有实质性举动。同时，预计今年下半年在技改投资、实施创新驱动方面的投资与去年同期持平的企业占78.4%，选择“减少”的企业比选择“增加”的企业还多了3家。

实际上，市场主体的难点和痛点的转变，是商事制度改革在短期内取得的阶段性成果后必然伴随的现象，因为市场主体在短期内倍增，会带来两个效应。

一是产品市场上的供给增加。如果市场需求大致不变，必然导致产品市场上供给者之间的竞争越来越激烈。二是生产要素市场上的需求增加。随着市场主体在短期内倍增，对生产要素的需求增加，甚至是倍增的，如果供给大致不变，必然导致生产要素供不应求，价格不断上涨，从而出现招工难、成本高等难题。

宁波银行专栏

热爱成就专业 用心缔造服务

宁波银行客服中心获中国银行业协会“最佳风采团队”奖

第四届中国银行业客户服务中心“寻找好声音”综合业务技能竞赛结果近日揭晓，宁波银行客服中心荣获“最佳风采团队”奖。

中国银行业客户服务中心“寻找好声音”综合业务技能竞赛每两年举办一次，宁波银行客服中心自2015年第二届竞赛起已连续三届荣获“最佳风采团队”“最佳业务团队”等多项殊荣。

中国银行业客户服务中心“寻找好声音”活动自2013年以来已经连续举办四届，成为中国银行业客服条线重要的品牌活动之一，旨在展现银行业客服条线员工朝气蓬勃的精神面貌和良好的服务形象，更是对各家银行客服人员个人素质、知识水平、业务技能的一次“大阅兵”和“大比武”。

在本次比赛中，来自58家银行的67支客服中心代表队共计291名选手汇聚一堂，通过风采展示、情景模拟、业务考试三大环节进行较量，各家银行百花齐放，充分展现了新一代客服人员不忘初心、砥砺奋进的精神风貌。宁波银行客服中心再次获奖，充分体现了业内对宁波银行客服中心的充分肯定。

近年来，宁波银行客服中心将顺应时代发展趋势，继续积极应用人工智能技术，进一步打造智慧客服体系，依托大数

据，提升智能客服数据分析能力，及时掌握客户对产品及服务的主观感受，从而为客户提供更加人性化的服务，实现精准化服务和经营。

随着“轻服务趋势”与“定制服务趋势”孕育而生，宁波银行客服中心积极探索智能化建设，着力改善客服基础系统平台，同时加强全交互、全智能核心应用平台的建设。目前智能客服机器人已覆盖手机银行、微信银行、网银网站、电话银行、短信银行等各个渠道，客户接通电话后可直接说出服务需求，通过语音系统快速识别后自动跳转到相应菜单，缩短现有的菜单路径、等待播报时间，省去手工按键的麻烦。同时，智能客服机器人还可根据业务种类、还款日等内容自动预判客户需求，主动推送客户所需菜单。此外，电话银行IVR（自助服务）根据客群特点、业务范围制定不同客群的个性化菜单，扩大个性化、定制化服务的涵盖范围。

热爱成就专业，用心缔造服务。未来，宁波银行客服中心将继续优化服务功能，为客户带来优质高效、功能强大、智慧便捷的服务体验。

