

加快建设北京国际化一流营商环境

文 屠新泉

营造市场化、法治化、国际化的营商环境，是中国进一步对外开放的重要举措，也是实现高质量发展、实现治理体系和治理能力现代化的内在要求。

营商环境是企业等市场主体在市场经济活动中所涉及的体制机制性因素和条件，是影响经济增长、创新创业和民生福祉的重要因素。近年来，在“放管服”改革推动下，中国营商环境持续优化，营商便利度大幅提高，有力助推市场主体规范经营和经济高质量发展。营造市场化、法治化、国际化的营商环境，是中国进一步对外开放的重要举措，也是实现高质量发展、实现治理体系和治理能力现代化的内在要求。近年来，习近平总书记在多个场合就打造市场化、法治化、国际化营商环境提出重要要求。《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》提出，持续优化市场化、法治化、国际化营商环境。

国际化的营商环境就是具有国际竞争力的营商环境。对于外资企业来说，国际化的规则和制度使得外资企业可以在更为熟悉的制度环境下参与国内市场，规范的市场环境使得外资企业可以公平地参与市场竞争。

对于内资企业来说，便利、简明的服务和制度环境，为企业走出去提供全面的国内审批、资本流动、人才流动等相关便利化服务与政策，便于企业在国内外市场参与公平合作与竞争。一个地方的营商环境是否达到国际一流标准，应从是否有利于企业经营、是否有利于企业办事、是否有利于企业集聚三个维度来判断。

北京作为首善之区，近年来以制度创新为核心，坚持推进简政放权、优化服务，陆续出台优化营商环境改革举措。这些举措既强调效率又注重服务，既重视标准又守住诚信，为北京加快构建与国际通行规则相衔接的营商环境制度体系，持续优化市场化法治化国际化营商环境，探索出了优化营商环境的“北京经验”。“十三五”期间，北京营商环境改革实现了从跟跑摸索到领先示范的转变，在中国营商环境评价中，北京市综合排名连续三年成绩优异。2023年3月15日，市委常委会召开会议，研究《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》，继续全力推动营商环

境优化工作。会议指出，优化营商环境是实现高质量发展、提升城市核心竞争力的必然要求。要全面贯彻落实中共二十大精神，按照市第十三次党代会部署要求，以市场化、法治化、国际化、便利化、一体化为目标，抓好实施方案落地，始终保持营商环境的首善之区地位。

优化营商环境永远在路上，对照国际和国内先进城市，北京市营商环境仍然存在一定不足。从北京市的现状来看，当前的营商环境在某些方面仍与国际化一流营商环境有一定差距，特别是在与政府行政服务相关度较高的有利于企业办事方面来看，还有继续改进的空间。例如，现行的政务管理模式存在供需不匹配的问题，无法完全满足企业办事需求；部分需要现场办理事项仍存在不能办、不好办的情况；传统现场监管模式存在监管任务重、效率不高的问题；线上政务服务系统未完全做到以企业为中心，影响企业办事体验；北京市政府英文网站信息呈现不够全面、智能化程度不高，不利于国际



▲ 营商环境是否达到国际一流标准，应从是否有利于企业经营、是否有利于企业办事、是否有利于企业集聚三个维度来判断

用户了解信息等。

为此，建议加强政务服务体系的智能化、智慧化建设。参考其他先进城市经验，探索创建线上虚拟政务服务专员，全面推进各部门数据整合共享，运用人工智能、智能交互等技术，赋予虚拟政府服务专员一体化政务服务功能，为办事群众提供多种业务场景不间断、“7×24小时”服务。条件成熟后在12345政务热线添加虚拟服务专员，以更加智能化的服务方式，精准智能解答咨询事项，提高服务能力和效率。探索在北京市线下政务服务大厅设置智能服务专员窗口，将人工智能技术引入真实场景，通过科技赋能实现大厅各类业务一窗办理，使现场办事更加快捷、高效。探索打造具有极高还原度的元宇宙政务服务虚拟大厅，构建公共服务虚拟场景，提供招标投标、合同签约、招商引资等服务事项，进而实现与线下场景的同步与统一。

对固定场所开展模拟监管创新。

探索构建立体式、可视化、全智能的一体化智慧监管平台，搭建固定监管场所数字孪生场景，建立互联互通的监管数据库，通过平台智能分析功能对监管场所风险点进行解析，在综合执法检查、社会治安管理、安全生产检测、环境检测、保税监管等领域，帮助监管执法人员实施精准高效的监管，解决监管效能不足不强的问题，降低时间、空间等因素对监管和企业经营活动的影响，实现对企业“无感式”“无打扰”监管。

完善线上政务服务，加强智慧互动。进一步完善线上办事指引，加强精准服务，降低搜寻成本。采取多元沟通互动方式，提高政企互动效率，可以开发互动式企业评估问卷、创业评估指导等多种创新型政企互动模式。优化企业参与涉企政策制定的相关模式，通过鼓励企业参与涉企政策的制定，更加直接地了解企业诉求和需求，从源头解决助企惠企难题。公开好差评具体内容，促进评价互动和

流程优化。提升英文网站互动智能化程度，加强与国际用户高效互动，并提供更多符合用户需求的信息，强化英文网站建设。

加强12345热线国际化建设，提升涉外服务水平。创新完善外语服务环境，方便外籍人员在京使用12345热线。增设英语、西班牙语、日语、韩语等自动语音提示和播报，提供多语言智能客服回应功能。以智能化手段赋能，提升热线服务质量和效果。探索智能座席服务模式，借助人工智能和大数据等技术，打造智能化运营管理模式，将智能客服拓展至热线全流程，独立完成咨询、投诉等工作，减少人工参与程度。完善热线网页建设，便利用户多渠道沟通，增加可视化信息展示，加强信息公开，提升信息、数据透明度。👁️

作者系北京市政协委员、对外经济贸易大学国家对外开放研究院副院长、中国世界贸易组织研究院院长

责任编辑 徐飞