**附件**

**2021年全市各区优化营商环境**

**优秀案例**

上海市发展和改革委员会

二〇二一年十一月

目录

[一、浦东新区](#_Toc853085428)

[案例一 持续优化营商环境助力工程建设项目落地投产 跑出“临港加速度” 1](#_Toc331840919)

[案例二 打造首个复合型移动端企业专属网页 7](#_Toc1906379885)

[二、黄浦区](#_Toc1352677884)

案例三 [栽种黄浦“生命树” 政务服务再发力 10](#_Toc1787124025)

[三、静安区](#_Toc279664394)

[案例四 智慧赋能便民办税，创新驱动税收共治](#_Toc279664394) 12

[四、徐汇区](#_Toc402017874)

[案例五 智慧商铺“汇商码”创新市场主体治理新载体 17](#_Toc632112287)

[案例六 “住所云”一云观万家 便利化助力行天下](#_Toc234803517) 21

[五、长宁区](#_Toc402017874)

[案例七 先进医疗器械产业创新支持服务中心落地 助力大虹桥及长三角生命健康产业发展 2](#_Toc632112287)6

[案例八 率先推出建筑工地夜间施工“好办”系统 2](#_Toc234803517)9

[六、普陀区](#_Toc614336377)

案例九 [深入推进标准化建设 持续提升服务质效--打造“5S”标准化办税服务厅 32](#_Toc235050136)

[七、 虹口区](#_Toc1873023893)

案例十 [“一楼一事办” “店小二”组团服务 助力营商环境再优化 35](#_Toc1344637958)

[八、杨浦区](#_Toc1953682418)

案例十一 [服务到家门口，打通营商服务“最后一公里” 38](#_Toc1906502994)

[九、宝山区](#_Toc676105435)

案例十二 [代办专员 代办服务制度 43](#_Toc1755051153)

[十、闵行区](#_Toc556868271)

[案例十三 “网、线、站、员”系统打造一站式企业服务阵地 47](#_Toc78687704)

[案例十四 搭建共治平台，开启监管新理念 49](#_Toc1482593759)

[十一、嘉定区](#_Toc1321108905)

案例十五 [诚信计量示范创建 助推嘉定计量市场环境优化 52](#_Toc775883381)

[十二、金山区](#_Toc1243769288)

案例十六 [打造“一网畅融”综合服务模式 着力优化营商环境 55](#_Toc2068063086)

[十三、松江区](#_Toc1096264335)

案例十七[“政府+园区+担保+银行”四方合作创新融资担保“松江模式” 59](#_Toc1883200978)

[十四、青浦区](#_Toc1382221075)

案例十八 [积极做好信用修复，着力优化营商环境 62](#_Toc2003985647)

[十五、奉贤区](#_Toc104045717)

案例十九 [搭平台畅通政企沟通渠道 解难题打造营商环境高地 65](#_Toc87822855)

[十六、崇明区](#_Toc188342918)

案例二十 [实行“多址备案”助力“花博人家”项目加速落地 69](#_Toc1297436924)

# **案例一 持续优化营商环境助力工程建设项目落地投产**

# **跑出“临港加速度”**

一、工作背景

中国（上海）自由贸易试验区临港新片区设立两周年以来，开发建设热度持续攀升，为进一步支持基础设施建设和产业项目落地，加快开工投产速度，临港新片区聚焦工程建设项目审批事项多、程序杂、耗时长等问题，探索实施了一批具有突破性、引领性的改革举措，持续提升市场主体办事便捷度和满意度。

二、主要做法

**（一）建立健全一体化审批服务体系，全面提升服务效能**

**1、成立工程建设项目全覆盖的审批审查中心。**2020年6月，临港新片区设立了上海市首个覆盖社会投资、国有企业投资、政府投资等各类工程建设项目的实体化运作的审批审查中心，将建设项目涉及的行政审批、中介服务和市政公用服务等事项统一纳入办理范畴，实行前台“一窗综办”，后台联合会审的“全流程、全覆盖、全要素”一体化审批和服务，全面打造从招商拿地到竣工不动产登记的“一站通业务办理、全链条流程再造、高定制审批服务、强协同落实推进”的临港模式。

**2、率先实现两个“一站式”机制。**临港新片区依托审批审查中心进行业务流程再造，在上海市率先实行“一站式拿地开工”和“一站式竣工投产”两个“一站式”机制，帮助项目普遍实现拿地即可开工、建成即可投产。在行政服务中心办事大厅设置水电气燃气通信等市政公用服务点，提供业务咨询、受理等现场服务。成立临港能源服务中心，由电力公司组成柔性团队入驻中心集中办公，按照“一口对外”“内转外不转”的原则，统筹受理新片区范围内全口径涉电业务。针对交警部门相关审批事项，专设新片区服务点，特邀交警进驻中心办公，为企业提供道路开口、占掘路、道路建设方案、信号灯等多类现场咨询服务。

**3、跨前提供服务和全流程跟踪。**临港新片区建立审批服务专员机制，形成了由项目牵头部门、投资促进中心、市政公用单位、园区平台公司等多层次的专员梯队。审批服务专员聚焦重点区域重点项目，加强宣传辅导、过程跟踪和指导协调，根据项目牵头部门反馈的企业需求和项目特征，会同牵头部门共同定制个性化审批服务方案，对完成主体工程建设但尚不具备综合验收条件的重大项目，提前介入并主动提供指导服务，以分期分批推进的方式，先行开展质量安全、规划资源和消防验收，保障主体或单体生产厂房尽早投入生产。针对复杂项目提供方案报审、开工、施工和竣工的全过程专人跟踪服务，确保验收顺利进行。通过内部资源整合、中心牵头协调，快速解决企业遇到的问题，减少企业跑动和应检次数近六成。

**（二）大力推进审批制度系统集成改革，助推项目高效落地**

**1、率先试点产业项目混合用地。**临港新片区在上海市率先试点与企业研发和生产配比相适应的混合用地出让模式，由企业自主确定各产业用途的比例。对于用途明确且符合临港新片区重点产业导向的芯片制造类企业，针对其现场研发比例较高的特点，采取“明确用途+规定比例”的供地方案，根据其特定用途对相关指标予以特殊规定，并适当提高企业研发用地面积占比。对需承接园区内产业需求和配套服务需求的部分产业地块，以“提高单一用途产业用地混合成分”的方式制定供地方案，企业可根据拟进驻产业的策划需求，适当提高研发和配套用地面积占比，并在土地出让合同中直接约定特殊条件。针对部分产业园区的核心产业带用地群，推广“产业综合用地”模式，并针对工业研发类复合产业用地开展试点，使单一宗地具备工业用地与研发用地两种使用性质，且建筑用地比例不受限制，进一步提高了产业用地开发利用水平。

**2、优化工程建设评估评审服务。**一是开展区域评估试点。2021年7月，临港新片区将交通影响评价、雷击风险评估、环境影响评价、水土保持方案审查和水资源论证等具有共性的前置性评估事项统一纳入区域评估，并选择临港新片区奉贤扩区区域和综保机场南片区两大区域开展试点，提前开展统一集中评估、评审，并将整体性、区域化评估评审结果提供给进入该区域的工程建设项目共享使用，将工程建设项目评估评审的单体评估变为区域评估。二是开展环境影响评价改革。进一步扩大环评豁免范围并简化环评形式，对原要求编制环境影响登记表的涉及生产制造、社会服务、城市基础设施建设等28个行业60个建设项目免于办理环评备案手续；对原要求编制环境影响报告表的涉及生产制造、电子通信、房地产、社会服务、城市基础设施建设等18个行业36个建设项目免于办理环评手续。对未纳入临港新片区重点管理行业名录的建设项目，原要求编制环境影响报告书的建设项目简化为提供环境影响报告表，原要求编制环境影响报告表的建设项目，实施告知承诺管理，建设单位只要作出相应承诺，可当即取得环评批复。为避免建设单位重复提交相同材料，进一步压缩事项办理时间，临港新片区在全国率先实行环评审批与排污许可“两证合一”办理，对于新建项目，建设单位可在办理项目环评审批时同步申领或变更排污许可证。2021年6月，临港新片区进一步探索合并水保方案审批，实现环评、水保和排污许可“一表申请、一口受理、一并审查、一张许可”的“两证一评”合一，市场主体最长不超过7个工作日即可获得行政许可。此外，在全国首创水土保持告知承诺无人干预自动办理，企业可全流程网上自助办理“建设项目水土保持方案”审批事项，通过OCR识别、远程身份核验等技术，仅需5分钟即可自动审批办结。

**3、试点施工许可告知承诺制。**2020年7月，临港新片区在上海市率先试点施工许可告知承诺制。针对主线设计、发包均已完成、个别前置手续中存在少量不影响主线开工建设的不确定因素但风险可控的建设项目，建设单位可通过告知承诺制的方式适当容缺部分申报材料，并提前取得施工许可证，可帮助项目提前2至3个月开工建设。

**4、实行竣工验收“一件事”。**2021年7月，临港新片区在整合绿化、交通、交警、卫生、规划资源、民防、消防和质量等综合验收环节的基础上，进一步优化整合产业类工程建设项目竣工验收阶段事项，将电力、供排水、燃气和通信等市政公用接入统一纳入“一件事”同步推进，实现工程建设项目综合竣工验收和市政公用接入所有事项“一家牵头，一口受理，同步办理，统一出证”。建设单位“一表申请”，前台统一受理，后台验收通过后，建设单位即可领取《工程建设项目竣工验收“一件事”合格通知书》。此外，针对低风险产业类项目，临港新片区试点同步进行综合竣工验收和不动产登记，实现“验登合一”，打通企业投产投运前“最后一公里”，在全国范围内率先推出“一站式办理竣工投产”模式，为企业快速投产提供了有力保障。

三、工作成效

临港新片区通过建立特色的工程建设项目一体化审批服务和改革工作体系，横向整合了跨领域、跨行业、跨专业的行政审批事项，进一步优化了审批流程，精简了审批环节。通过告知承诺、容缺后补和优化环节等措施，将事项分步串联审批改为同步并联审批，大幅压缩审批流程和时长。审批专员定制化的跨前服务和全程跟踪全面提升了服务效能，为企业节约了沟通成本。目前，临港新片区的项目从签约到开工用时普遍提速到6个月内，方案稳定的条件下可实现拿地即开工，综合验收平均办理时间压缩到5-6天，项目建设投产效率进一步提升，为临港新片区开发建设的持续助力。

# **案例二 打造首个复合型移动端企业专属网页**

一、工作背景

2020年11月，习近平总书记在浦东新区开发开放30周年庆祝大会上提出“加强改革系统集成，激活高质量发展新动力”，“从企业发展的全生命周期出发来谋划设计改革”。浦东新区积极贯彻落实习总书记指示精神，打造首个集政策、办事为一体的复合型移动端企业专属网页。2020年3月，推出企业专属网页移动端1.0版，12月正式发布运行。移动端企业专属网页依托人工智能分析、知识图谱建设、个性政策标签等技术手段，为企业提供专属档案、专属办事、专属政策、专属服务、专属动态、专属客服等定制化政务服务，打通线上线下办事数据，整合优化多渠道服务功能。

二、主要做法

**1、建立专属档案。**为实现针对每家企业的个性化专属服务，企业专属网页对企业逐一“量身”，建立一企一档。通过大数据分析和人工智能算法，从企业规模、发展阶段、行业类别等维度建立企业专属画像。在此基础上，结合企业的电子证照库、电子材料库、办事记录、电子公章，建立完整的企业专属档案。

**2、整合专属办事。**整合了线下窗口、自助办理、AI智能预审、远程审核、快递服务以及线上办理等各类办事数据，支撑行业经营许可、商事主体登记、城市建设和管理等各类专属办事。采用情形引导、材料复用、信息自动填写等方式，解决企业实际办事中不知道如何填表、重复填写、重复递交的问题，实现“不见面审批”，解决企业跑多次的问题。

**3、推送专属政策。**与市“一网通办”政策解读平台、市区两级信息公开平台以及企业财政政策(科技专项)服务平台、信用赋能平台等多平台对接，实现多渠道集成政策、一门户政策总览。通过人工智能算法，可按照企业画像自动匹配专属政策，根据企业的浏览情况和兴趣点，做到政策信息主动推送、精准送达。

**4、提供专属服务。**通过对接浦东新区的特色服务，精准触达目标企业，为企业提供更多元、更便捷的服务。目前，已上线信用赋能、知识产权等特色服务，为企业提供多场景政务服务。随着更多特色功能的引入，企业专属网页的服务能力将进一步提升。

**5、推送专属动态。**将以往企业自主查询的模式转变为政府年报公示、证照到期、安全提醒、办事进度、新政策提醒等智能化提醒功能，服务更贴心。

**6、打造专属客服。**在整合企业反馈、窗口经验和审批知识点的基础上，结合人工智能分析提取告知单信息，智能店小二模块将“300问”常见问题纳入知识库，预判企业想问的问题，自动推送问题和解答给企业。同时将帮办服务从线下搬到线上，支持企业通过语音、文字、照片等形式远程咨询帮办人员各种问题，为企业提供交互式服务。

三、工作成效

移动端企业专属网页提供了更便捷、更综合、更智能的服务体验。**一是实现“数据多跑路，企业少跑腿”。**通过建立“千企千面”的企业专属档案，实现企业数据的汇集、整合，为精准化服务创造了条件，也为企业办事“减材料、减填表、减跑动”等便利化功能应用提供了支撑。**二是提供全方位专属服务。**通过专属办事、政策推送、智能问答等服务，企业专属网页整合窗口办理、自助办理、快递办理等多渠道服务功能，为企业提供办事、政策、咨询、信用等多场景政务服务，全面提升企业的感受度和体验度。**三是提升政务服务效能。**应用人工智能、大数据技术打造的智能推荐、智能预审、智能填表、智能客服，实现企业足不出户就可咨询办理，办事流程主动提醒，关键信息第一时间触达，使企业办事由“能办”真正向“好办”和“愿办”转变。目前，浦东新区企业专属网页移动端注册企业总数29万家，页面访问量2470万。

# **案例三 栽种黄浦“生命树” 政务服务再发力**

一、工作背景

一家企业从新办开始到日常运营直至歇业注销的全生命周期中，到底需要办理哪些事项？这些事项又在哪里办理？对于一家初创企业来说，很难形成一个完整清晰的框架图。而对于一个自然人来说，不同人生阶段会遇到与政府各个部门相关的办事需求，这些事项又该到哪里办理？具体又该怎么办理？

针对企业和市民提出的这些共性需求问题，黄浦区结合近年来“一网通办”改革的实践经验，拓展“互联网+政务服务”，在“高效办成一件事”的基础上，于2021年4月15日在“一网通办”上线了政务服务集成导航两棵“生命树”。

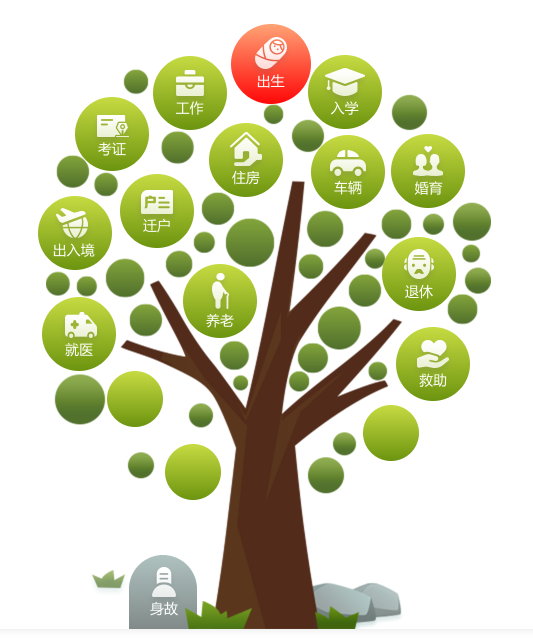
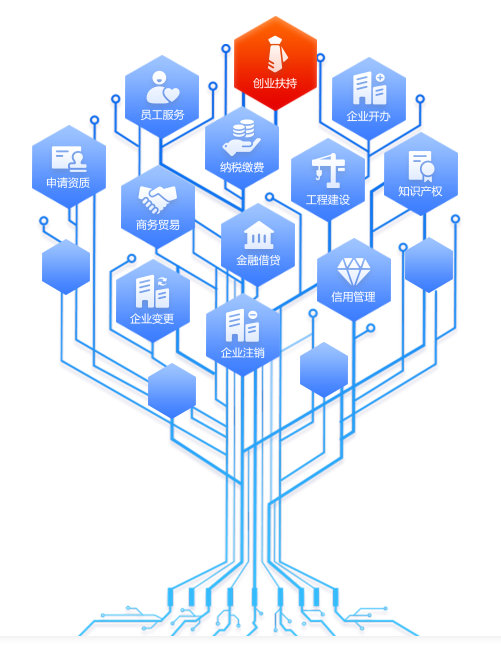
二、主要做法

黄浦区立足于企业群众办事需求，对市区两级各类政务服务事项进行细化梳理、关联分析，采取事项归类、主题概括、层层递进的“树状图”和可视化图标分类，向企业群众直观体现全生命周期需要办理的政务服务事项。

两棵“生命树”以企业和个人全生命发展周期为主线，集中呈现企业和个人在不同阶段需要办理的所有政务服务事项，有效降低了企业群众搜索信息和学习的时间成本。

企业全发展周期“生命树”设置了企业开办、纳税缴费、商务贸易、金融信贷、企业变更和企业注销等12个主题，涉及税务、工商、科技、金融、商务等多个部门共127项政务服务事项。

个人全生命周期“生命树”设置了出生、上学、工作、退休、养老等14个主题，涉及卫健、公安、教科、人社、民政等多个部门共211项政务服务事项。目前，集成事项还在根据企业群众的需求持续增加。

 三、工作成效

两棵“生命树”充分共享了“高效办成一件事”、“好办”、“快办”改革创新成果。引导企业群众体验线上线下事项办理新模式，使企业群众充分感受到以“智能预审、辅助填报、智能审批”为特征的“AI+一网通办”业务流程再造最新成果，为企业群众提供实实在在的便利。目前，两棵“生命树”访问量达到12065次，已服务1712余户企业和4276名群众。

**案例四 智慧赋能便民办税，创新驱动税收共治**

一、工作背景

围绕全国税务系统“十四五”期间提升办税缴费体验及协同共治能力的总体目标任务，为深入推进精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治，助力优化营商环境，静安区税务局在市税务局、区委区府的关心指导下，致力解决纳税人办事“堵点”“痛点”“难点”问题，探索与市政府“一网通办”整体脉络相融合，与园区企业和自然人需求相融合，与智能咨询及智慧办税相融合。历经近1年的筹划建设，静安区税务局协多方共治之力，在市北高新园区政企通服务中心构建形成了以政务服务为核心，打通服务园区纳税人及缴费人“最后一公里”的“智慧税务社会共治点”。

二、主要做法

静安区税务局立足精细服务、精诚共治理念，以信息、数据、共治为着力点，以实现“园区企业就近办、纸质材料免交办、劳模远程指导办、涉税事项全能办、税收体验智慧办、社会共治大家办”为目标，推进税收营商环境优化升级。

**（一）以“智慧”“共治”为核心，实现问办结合**

**“远程传输办税”，**通过配置远程办税终端，纳税人可自助使用高拍仪等设备在线制作并传输电子资料，由税务端工作人员远程进行业务受理。目前，已实现纳税人及税务机关电子签章，纳税人可免于提交纸质材料，真正实现“纸质材料免交办”。**“空气成像咨询”，**依托总局和市局12366知识库，储备6大类62小类上万条常用业务问答，通过在“无介质全息空气屏”输入语音或关键字咨询即可获取答复。**“劳模互动辅导”，**利用双屏辅导办税终端，纳税人在自助办税时可与劳模工作室视频连线，进行屏幕共享，即时获取劳模“面对面”的远程协助。**“政务共治通办”，**通过配置区行政服务中心“一网通办”智能终端等设备，全面对接市政府“一网通办”总门户,实现除电子税务之外的证件办理、就业创业、婚姻登记等多项政务业务自助办理，以及法律资料查询、上图专业数据库查询、人社部门在线咨询等自助服务，真正发挥了区行政服务中心“分中心”的功能实效。

**（二）以“科技”“数据”为驱动，试点四类体验**

**人脸识别，试点个性化提醒。**配置AI智能设备，自动检测入厅人员、测量体温，并通过全息屏幕拟人播报迎宾语和大厅区域指引。**实名查询，试点全方位“体检”。**办理实名办税身份信息的企业法人，可查询并打印包括企业基本信息、发票核定、纳税申报、行政处罚等十大类21项信息的“体检报告”，并精准推送最新政策和热点政策提醒。**数据可视，试点综合性展示。**通过“大数据”集成，在大屏展示区办税服务厅及社会共治点的实时运能和服务情况,以及本区和园区的企业数量、税收情况、税收排名等信息。**共享直播，试点多元化培训。**利用“无介质全息空气屏”显示云直播培训画面，并实现实时双语字幕，目前已按月制定常用政策辅导培训计划，正式运行后将与多个政务部门共享直播间，为园区企业开展定期线上培训、普法宣传，通过“科技感”提升宣传培训活动的吸引力和效果。

**（三）以“需求”“问题”为导向，拓展四项服务**

**发票领用零等待。**配备了发票领用自助办税终端和发票仓库，使纳税人“足不出园”即可自助领取发票。从身份识别到领取发票，整个过程不足2分钟，补足了网上领用发票需要等待1天的“短板”，便利度获得纳税人充分肯定。**协同服务再延伸。**通过提供“房产税费估算体验”服务，为需要房产交易的纳税人估算税费提供便利，实现与区房产交易中心的远程协作。**业务办理全覆盖。**在大力推广自助办、远程办的同时，共治点仍配备了2名现场工作人员，以满足纳税人办理自然人业务（含发票代开、社保费申报、房产税申报、外籍人员个税汇算）及双语服务等个性化诉求。**税法宣传更入心**。作为税法宣传教育基地延伸点，共治点还增设了互动宣传展示区域，参观者可通过点击“无介质全息空气屏”参与税务游戏问答，闯关成功即可获得税宣品奖励，让纳税人由“被动”接受税收宣传转为“主动”学习税收知识，使税收宣传更具亲和力。

三、工作成效

该共治点占地500平米，可同时容纳近百人，集成了纳税申报、涉税受理、发票领用、纳税咨询、宣传培训等常用纳税服务功能，有效解决了园区及其周边近4平方公里、3500余户企业纳税人的办税问题。自2021年4月1日市北高新园区社会共治点正式运行以来，共治点已接待218批次309家1304人次的政府机关及企业参观，提供业务办理及咨询服务1416户次，直播培训3379人次。体验者普遍表示，共治点不仅为园区企业带来极大便利，更让纳税充满了“智慧感”和“科技感”。

**（一）不出园区办税，减少纳税人往返**

新静安地域狭长、办税服务厅点位居中、区内北部企业办事较远。共治点有效发挥市北高新园区的地域优势和聚集效应，吸引了园区及周边企业办事，减少了往返时间。在“非接触式办税”及共治点的双重作用下，2021年第三季度前往办税服务厅办理申报业务、发票业务以及文书类业务的园区企业占全部园区企业数的占比较原来均有所下降。申报业务从原来的23.6%下降到16.7%；发票领用业务从原来的42.3%下降至9.7%；发票验旧业务从原来的2.6%下降至0.85%；退抵税费申请业务从原来的11.26%下降至2.59%，往返办税服务厅的园区企业显著减少。

**（二）快速响应诉求，服务对象全覆盖**

共治点依托静安区税务局“毛琦敏劳模创新工作室”，分类分级响应纳税人、缴费人需求。通过双屏辅导办税终端及远程办税终端与纳税人建立实时连线并远程帮办，对应该即时回复及受理的事项，即时解决；对纳税人缴费人向工作室提出的复杂咨询及诉求、意见建议等，按《劳模创新工作室需求管理工作机制》在规定时限内处理回复。截至10月底，双屏辅导办税终端业务办理量341笔，占总量的33.04%，是使用频率最高的设备；自助办税设备业务办理量171笔，占16.57%；远程办税终端业务办理量94笔，占比9.11%。共治点服务对象涵盖企业、个体户及自然人，其中个体户及自然人占比11.98%。同时，对于“一件事一次办”税费种综合申报、优惠办理、发票领用、发票代开及“房产税费估算”在内的所有的全市通办办税缴费业务均可在共治点办理，其中外区企业占企业总户数的21.96%。

**（三）延伸服务内涵，实现政务大融合**

借助“一网通办”智能终端及政企通集成电脑平台，不断延伸“政务共治通办”内涵。先后引入了检察院、人社局、劳动监察等多家单位入驻，为企业及个人提供线上、线下服务，拓展了共治范围，实现更全面的政务服务。政务融合服务合计249笔，占比24.13%，主要包括公安局、社保局和移民局的部门业务及自身证照打印等。市北高新园区智慧税务社会共治点为静安区域范围内持续推广和拓展智慧化共治服务奠定了基础，也为打造纳税人缴费人身边的“智慧税务”积累了可复制可推广的经验。

# **案例五 智慧商铺“汇商码”创新市场主体治理新载体**

一、工作背景

“汇商码”之“汇”，与“慧”、“惠”谐音，寓意三层，一是“汇聚交融”，二是“智慧开放”，三是“惠及各方”。“汇商码”前身，是为疫情防控和复工复市服务的“沿街商铺疫情防控”小程序。为推动战“疫”之策转化为治理之智，汇聚战“疫”成果提升为发展动力，徐汇区对“沿街商铺疫情防控”小程序进行深度开发，在现有的商铺二维码基础上，整合进更多的应用功能，拓展为管理端的监管码、店铺端的信用码及市民端的消费码的“多码合一”，统一命名为“汇商码”，打造平战结合的应用场景。

目前，在“汇商码”平台上登记的市场主体数量已超过1.5万户，每家商铺专属的“汇商码”铭牌张贴、摆放在店铺显著位置,成为商铺标配的身份证。

二、主要做法

**（一）观商铺全貌。**疫情防控期间执法人员挨家挨户进门宣告，从店招到地址，从业态到证照，从店内员工到联系方式，逐户完善商户信息，全面掌握商铺的底数和业态分布数据。依托徐汇人工智能产业集聚和“一网统管”先行区建设先发优势，结合大数据技术、信息通讯技术，“汇商码”通过各方的数据记录以及与市“一网通办”平台、监管部门业务管理系统、大数据中心数据库、互联网平台等进行对接，全量归集企业注册许可、行业综合评价、监督检查、行政处罚、投诉举报、消费者点评等方面的数据信息。为商户打造全面、真实、可信的名片和画像的同时也为消费者提供了解商户的渠道。

**（二）集多方联动。**在疫情逐渐趋稳后，面对各部门对沿街商铺各自为政，信息无法共享，商铺遇到困难不知如何向政府求援，商铺、市民和政府之间信息沟通存在阻碍这一系列的问题，汇商码有效结合疫情防控的经验和智慧应用的探索，对应开发了管理端、商铺端和市民端，为管理者、经营者和消费者提供了“一码入口”。通过手机扫码，三者既可获取商铺的相关信息，同时又可通过在线互动，打通三方信息交流的路径，实现“随手可及、各得所需、多方互通”的监管服务、政务服务和消费服务信息。

**（三）用好“微场景”。**通过对功能模块的精细化开发，融入更多“汇商码+X”的应用“微”场景，为智慧管理赋能。

**汇商码+疫情防控：**根据不同业态类型，自动匹配相应的疫情防控自查、检查表单，包括管理制度、人员管理等自查、检查信息。针对进口冷链疫情防控，还增加了“冷链食品”疫情防控模块，通过建立红、橙、黄、蓝四色单位清单，把线下的4类11种7张表格，通过程序的自动筛选匹配不同业态类别，并以相应的色块进行区分，对应于不同的疫情防控自查、检查项目，实现分类管理。增加“疫苗接种”模块，通过店铺记录疫苗接种的信息，把接种人与商铺进行对接，解决了“人户分离”问题。

**汇商码+早餐网点：**在店铺信息采集中增设“供应早餐”选项，并加入人均消费金额、平均等候时间、供给品种等信息项。消费者通过手机在“徐汇汇治理”市民主页中点击“早餐网点地图”，通过定位就能方便找到身边的早餐网点，并可查询该网点的早餐供应信息。

**汇商码+商业综合体：**为商业综合体量身定制的应用.我们通过增设“物业端”，为物业公司开展商户管理和共享监管信息以及与监管部门的对接沟通打开通道，也为监管部门全面、系统、直观得掌握商业综合体内商户信息并实施监管提供便利。

**“汇商码+食品监管”:** 纳入全区所有食品生产经营单位和企事业单位、中小学、养老机构食堂，统计汇总其监管情况、行政处罚、规范达标、信用评价等全面信息；对接市局移动监管系统，实现监管数据的共享；根据“九宫格”分级分类监管结果，自动生成30日内待检查单位清单，方便基层执法人员及时制定监管计划和闭环处理。

三、主要成效

**一是打造多方信息交互的数字政务新生态。**通过“汇商码”的应用，搭建起管理者—经营者—消费者的沟通平台，商户可在线维护商户的相关证照、员工情况、店招店牌等基本信息，并查询政策法规等实用信息；消费者可通过“汇商码”平台对商铺进行客观点评，如对商家提供的商品或服务不甚满意，可当场进行在线投诉举报，实现商户提问“全天候”，政府部门反馈“零距离”，问题解决“不用跑”。

**二是形成共建共治共享的新型监管格局。**“汇商码”的应用打通了各职能部门之间以及与街镇之间的信息壁垒，为监督管理、网格治理、业态调整等搭建了协同共享的平台，推动实现“一屏观天下、一网管全城”，形成社会多元主体共同参与、共担责任、共同保障、共建共享的市场监管领域社会共治格局，为经济和商业复苏提供了技术保障，也为不断涌现的创新业态提供了更加及时、有效的服务和监管。

**三是激发后疫情时代经济活力的助推器。**企业商户在“汇商码”的加持助力下发挥出了自身优势，不断推出符合当代各类人群品位与需求的产品与服务，让经济更加活跃有序，聚力构建最全“功能圈”，构筑最优“生态圈”，打造最广“朋友圈，让老百姓真正感受到徐汇的“街面温度”，社区的“烟火气息”。

汇商码的应势而生，架起了随手可及、各得所需、多方互通的监管服务、政务服务、消费服务桥梁，它是战疫经验的转化、战疫成果的衍生，也是行政监管、网格管理的协同运用，更是让区域治理“头脑”更聪明、“触觉”更灵敏的“基础样板”。“汇商码”将在常态化应用和维护的基础上，不断优化完善，致力于服务更多市场主体、赋能更多政务职能、拓展更多应用场景，成为“卓越徐汇”又一张名片。

# **案例六 “住所云”一云观万家 便利化助力行天下**

一、工作背景

随着对市场准入制度改革的深入推进，“证照分离”、名称自主申报、经营范围规范化表述等一系列简政放权举措的推出，注册登记便利化程度越来越高，但在住所登记方面一直较难突破。究其原因，在于房屋类型多样、转租授权不清、合同签署不明等，可谓是“千房千态”，难以将住所证明材料标准化、统一化。徐汇区44个商业综合体、专业市场以及分布在235条马路上的近9000户沿街商铺，涉及住所材料更是各式各样。为便利楼宇园区入驻企业的登记备案业务，进一步简化市场准入提交材料，徐汇区将“数字化”融入“住所登记领域”，打造“住所云”平台，对各类住所载体基础材料的备案、变更流程进行了统一和规范，实现基础住所材料“一次备案、重复调用”，大大提高市场主体准入效率，切实增强企业的满意度、感受度和获得感。

二、主要做法

**一是逐步推进，科学优化，设立住所信息归集新模式。**“住所云”的形成并非一蹴而就，面对住所登记这块横亘在便利准营之上的硬骨头，徐汇区从2020年起，就着手分步推进。2020年，全区5万余户市场主体按载体逐个进行分类，“住所云”的前身“住所库”诞生了。2021年1月，随着《推动数字化转型提升营商服务能级的若干措施》的发布，“住所库”进一步升级优化，摇身一变为“住所云”，“数字化”成为“住所云”平台的关键词。6月，《“住所云”建设运行工作方案》出台，对“住所云”建设的工作任务、工作流程以及推进安排进一步加以明确，为“住所云”建设工作的规范化、系统化奠定了基础。

**二是主动对接，积极引导，跑出住所信息归集新速度。**通过主动对接全区商务楼宇、商业综合体、园区、沿街商铺等管理方，对相关信息进行数字化归集，统一汇入“住所云”；聚焦宣传动员，依托区局微信公众号、功能区公司等线上线下渠道，大力宣传“住所云”，扩大政策知晓面，鼓励、吸引商务楼宇、园区等加入“住所云”；加强部门联动，依托各街镇及市场监管所，进一步提高商务楼宇、园区及沿街商铺的“住所云”入驻率，实现每个街道至少1条路段纳入沿街商铺“住所云”。“住所云”入库对接有专人负责，第一时间将入库申请材料整理、归集、扫描并上传入“云”，做到“归集一幢，扩大一幢”，实现材料审核再提速。“住所云”审核通过的材料，成为格式化、规范化、标准化的基础住所信息，实现了“一次备案、多次复用”。

**三是入“云”便企，“一库通办”，再造准营办理新流程。**“住所云”平台设立以前，入驻楼宇园区的企业办理登记备案时，需要提交少则产权证、租赁合同两份，多则竣工备案证、平面图等十几份住所信息材料，由于政策信息不对称，企业徒劳而返、反复跑动的情况时有发生。而现在，通过将“住所云”嵌入至行政服务中心综窗受理系统，工作人员可点击受理页面的“住所云”按钮，一键查询已归集的所有载体住所信息。凡是在这些载体内入驻的企业，在办理市场监管领域各类证照时，无需重复提交已备案的基础住所证明材料，凭有效租赁合同即可注册登记，真正做到“一库通办”，为楼宇和入驻企业一同“减负”。

**四是多端开发，互联共享，打造精细化治理新工具。**“住所云”通过多端口开发，即同时开发审批端口、物业端口，并在技术成熟基础上不断完善市场所监管端口和营商服务机构端口，实现楼宇住所资源从信息录入、审核到企业服务、监管的全流程、全周期精细化管理。审批端，审批机关可以标准化、规范化、电子化住所登记材料，也可以实现与监管端互动；物业端，楼宇物业可以实时掌握楼宇内企业的入驻情况，并将楼宇企业更替情况与审批端共享，及时扫除“僵尸住所”，避免对后续新设、变更和入驻的企业造成障碍；监管端，市场监管所通过充分利用“住所云”汇集的企业数据加强对楼宇企业的动态监管，实现线上、线下监管的统一融合。

三、工作成效

**一是提升营商服务水平的“新撬杆”。**“住所云”平台的搭建，为商务楼宇、园区、商业综合体、沿街商铺等基础住所证明材料建立了电子档案，通过住所（营业场所）基础材料的复用，让数据多跑路、企业少跑腿。目前，已有港汇大厦、徐家汇国际大厦、美罗大厦等34幢楼宇、园区入驻，超过400余户企业仅凭租赁合同完成住所相关登记，可惠及企业1000余户。未来，徐汇区将持续扩充“住所云”数据池，推动跨部门合作，借助区商务委、各功能区等部门的载体管理优势，进一步提高商务楼宇、园区及沿街商铺的“住所云”入驻率，同时，拓宽“住所云”应用范围，将“住所云”打造成为全区住所信息的“数据中台”，企业在徐汇区办理120多个行政审批事项时，将无需提交“住所云”内住所证明材料。

**二是实现无纸全程电子化登记的“稳基石”。**住所信息的千房千面、无法统一一直是无纸全程电子化登记的难点和堵点。“住所云”平台将基础住所证明材料归集入库并实现动态管理，电子化、规范化基础住所信息的不断复用，实现申请材料进一步压减、住所登记愈加规范，为适用无纸全程电子化登记打下基础。无纸全程电子化登记有望从集中登记地址，拓展到所有入库地址，进一步提升登记便利化水平。

**三是推动“两张网”数据治理的“助力器”。**“住所云”围绕住所载体，形成政府部门服务和监管信息互联互通、资源共享的协同机制。以“住所云”为载体，将审批机关、产权人（物业）、营商服务机构、市场监管所紧密联系，做到各方对企业住所总数清晰、动态监控，实现更加精细化的城市治理，提高政府监管效能。下一步徐汇将继续加强“住所云”场景开发建设，在试点楼宇端口开发建设基础上，全面推广入驻楼宇多端口互联、多场景应用。持续完善审批端口、物业端口、监管端口和营商服务机构端口的数据管理、信息流通机制，形成审批与监管信息互通互联以及跨部门的业务协同，进一步推动跨部门、跨层级、跨系统的业务流程革命性再造，实现对住所资源的精细化管理和城市精细化治理，助力“一网通办”和“一网统管”两张网建设。

# **案例七 先进医疗器械产业创新支持服务中心落地**

# **助力大虹桥及长三角生命健康产业发展**

作为长宁区“十四五”期间的重点产业之一，生命健康产业发展受到长宁区委区政府的高度重视。在出台大健康产业政策，积极建设生命健康特色园区，吸引优质企业落地的同时，长宁区也根据行业需求，积极推动配套服务提升。

一、工作背景

产品检验是医疗器械注册备案的规定环节，医疗器械检验研究院作为具有检验资质的机构是很多医疗行业企业需要经常联系合作的。上海市医疗器械检验研究院（以下简称研究院）位于浦东，离市区较远，对上海本地乃至长三角、全国的客户企业来说，交通不算便利。研究院希望在市区交通便利的位置设置一个工作站，更好的服务客户企业。长宁区相关部门在了解到相关信息后，在和行业企业沟通确认有相关诉求后，积极与研究院对接争取，主动服务。经过努力，今年7月7日，长宁区和研究院正式成立“上海市医疗器械检验研究院大虹桥服务站暨长宁区先进医疗器械产业创新支持服务中心”，进一步促进优质医疗资源集聚，助推医疗产业发展。

二、主要做法

长宁区江苏路街道与研究院建立了合作机制。上海市医疗器械检验研究院大虹桥服务站作为服务平台枢纽，在为企业提供专业服务的基础上，将在整合各方资源、精准对接需求、优化服务能级、创新产业发展等方面开展工作。江苏路街道为推动与研究院共同建立的先进医疗器械产业创新支持服务中心发挥实效，成立了一个由医疗器械行业专家组成的顾问专家库，一个由银行、投资公司等组成的资本观察团，设立了一个大健康产业政策支持包，并成立了一支专门的营商服务队，为来服务中心的企业提供全方位的服务，助推医疗器械产业科技发展，加快生命健康产业集聚发展。

三、工作成效

中心位于2号线、11号线交汇的江苏路地铁站口，市内交通非常便利，从虹桥交通枢纽到服务中心地铁仅需20分钟，大大方便了企业。成立以来，每周线上线下咨询或办理业务近百件，除了上海本地企业外，已有来自江苏、浙江、北京、深圳等长三角乃至全国各地的企业前来咨询、办理业务，企业反响良好。

通过长宁区先进医疗器械产业创新支持服务中心和大虹桥服务站，正不断吸引医疗行业相关企业向长宁集聚，已成功帮助多家外资医疗企业落地，开展先进医疗技术和高端医疗器械项目。同时，加强对生命健康产业重点企业的服务，帮助企业解决生产经营中遇到的问题。今年以来，长宁区生命健康产业综合税收同比增长约25%，超额完成原定目标。

下一步，长宁区将充分发挥平台的服务作用，以服务中心“四个一”的功能为抓手，精准对接企业诉求，努力在人才引进培育、研发创新等方面提供优质服务，进一步优化技术、资金、政策等产业发展要素，扩大企业朋友圈，深耕产业生态圈，促进产业链、创新链的深度融合，推动产业试验双轮驱动，做大做强生命健康产业，以产业创新带动医药、医疗、养老等业态的融合发展，以产业壮大带动公共服务供给的优化，形成产业试验齐头并进的良好局面。

**案例八 率先推出建筑工地夜间施工“好办”系统**

一、工作背景

由于夜间施工的特殊性，根据相关法规，一般情况下施工单位每三天就要申请一次建筑工地的夜间施工许可证，每夜间施工三天就要中断一天。每一次申请都需要至少9种纸质文件、5个部门签字盖章。三天为一个循环，在每一阶段的夜间施工中都要重复所有流程多次，消耗施工企业不少精力。

二、主要做法

为解决夜间施工办理复杂的问题，长宁区立足于全面提升具有世界影响力的国际精品城区软实力，聚焦降低群众和企业办事成本，持续深化“一网通办”改革，2021年8月在全市率先推出建筑工地夜间施工作业审批“好办”服务，有效提升企业的获得感和满意度，让城市治理更加温暖、更有力量。

**（一）发挥数字化优势，实现“四减”**

充分利用“AI+一网通办”智能化能力，打通前端审核环节、优化审批流程，为企业提供以“个性指南+智能申报”为特征的办事全过程智能化办事辅助服务，办事人在线填写表单后，系统自动生成申请表，加盖企业电子签章，即可完成申请。

**1、减环节：**一次申请，即可完成建筑工地夜间施工作业审批和作业项目证明的“两证”联办。实现环节最简，效率最高，大幅提升申请企业的办事便捷度。

**2、减材料、减跑动：**由原先跑至少5个部门、提交9份材料转变为业务办理“零跑动、不见面”、纸质材料“零提交”，申请材料平均压减30%，营业执照和建设工程施工许可证等政府部门核发的材料“免提交”，系统填报要素平均减少50%，大幅降低企业跑动和准备材料的成本。

**3、减时间：**在依法合规的前提下，办结时限由原先的5个工作日变为1个工作日，最快可缩减至5分钟，真正实现企业办事效益的最大化。

**（二）两网联动，打通事前审批和事中事后监管**

推进“一网通办”“一网统管”两网协同，将夜间施工审批即时信息纳入区城运2.0平台“智慧环保”应用场景模块，通过大屏端“撒点布防”，更好地助力日常精细化监管指挥，基层执法人员可通过移动端政务微信“智慧环境治理”轻应用，及时掌握实时更新在建工地夜间施工状态，异常情况及时处置，针对工地是否获得夜间施工许可、争议类型等不同情形采取相应措施，真正实现在提升行政审批效率和精准治污的同时，稳妥化解周边居民与施工企业的矛盾纠纷，以服务和监管集成统一实现闭环管理。

**（三）开展上门“帮办”服务**

系统上线后，相关部门领导和工作人员主动上门，从业务咨询、线上申报、智能预审等每一个环节，以申请人的视角对夜间施工“好办”流程进行了全方位的“换位式”体验，进一步优化流程，增强企业获得感。

三、工作成效

建筑工地夜间施工“好办”系统上线以来，聚焦施工企业的痛点、难点、堵点，打通“一网通办”“一网统管”两张网的界限，实现了“可办”向“好办”、“能办”向“快办”、“人工办”向“智能办”的转变，业务办理时限由此前5个工作日缩短至1个工作日，实现了“零跑动、不见面”，大大提高了办事效率，降低了企业办事成本，也减少了疫情期间工地人员与外界的接触，有助于工地防疫。同时，通过审批信息与城运平台“两网联动”，帮助基层执法人员及时准确的掌握工地状态，实现精准有效监管。建筑工地夜间施工“好办”系统上线以来，已成功受理246件，企业感受度显著提升。

**案例九 深入推进标准化建设 持续提升服务质效--打造“5S”标准化办税服务厅**

一、工作背景

为营造更优质、高效、便捷的办税缴费环境，普陀区税务局办税服务厅提炼出“5S”标准化理念，即整齐（SOIGNE）、智能（SMART）、安全(SAFE)、流畅(SMOOTH)、可替换（SUBSTITUDE)的创新概念。从“5S”全线标准化建设、纳服智慧分析平台应用等方面着手，从窗口建设、制度落实、智慧办税和流程管理等角度多向发力，进一步提高办税服务厅规范化、智能化水平，全面提升纳服质效，不断增强纳税人缴费人的满意度、体验感和获得感。

二、主要做法

**1、窗口服务标准化，亮出“高颜值”。**科学配置44个业务窗口，创新制作“5S”标准化手册和物品清单，对现有办公物品进行取舍归整，以精确到“厘米”的比例图为样板，实现物品整齐划一、存取便捷。设置标准和简易版桌面，留置“可替换区”，全面提升业务流程的灵活性和流畅性。规范人员着装和服务礼仪,贯彻“三餐四员”培训法，严格执行“两个规范”，统一窗口操作，落实首问责任、延时服务等纳服制度，减少因操作不规范导致的“办理时间过短”等预警指标。

**2、智慧办税标准化，筑起“智慧巢”。**扩容升级智慧办税服务区，配备网上办事电脑25台，自助办税终端15台，票据一体柜2台，智慧办税区引导员5名，实现办税互动性和智能性双“UP”。作为市局视频监控试点单位，在原有基础上配备87台多功能摄像机和49台桌面摄像机，将视频监控与窗口业务有机关联，强化数据实时分析，安排专员整理报送日报、月报，实现“全方位覆盖、多维度展示、动态化预警”。借助智慧分析平台移动pad、5G网络和单兵设备等技术，与视频监控形成闭环，通过快速介入，提升办税服务厅应急管理能力，有效减少因系统卡顿、业务复杂等引发的“窗口暂停过长”“窗口办结速度过慢”等预警指标。

**3、流程管理标准化，构建“双动线”。**以纳税人需求为出发点，严格落实多层值班制度，推行导税台精准取号、值班长流动预检“二次分流”，提供“导税+值班+引导”立体服务。制定对外接线规范，以“日报日结、共享共学”机制，及时归纳咨询热点，动态调整业务重心，持续提升接通率、准确率。严格按照优化营商环境总体要求，积极拓展“非接触式”办税渠道，擦亮“一网通办”招牌，简化办税流程，提供网上办、预约办、自助办、邮寄送等便捷服务，不断深化“5S”标准化建设理念，构建外部服务、内部管理相协调的“双动线”，全方位、多角度减少预警指标出现，不断提升服务质效，助推办税服务厅转型升级。

三、工作成效

**1、“全线”标准化，不断提升服务质效。**深入推进办税服务厅“全线”标准化，开展专项全员培训，落实纳服制度，提升智慧办税效能，确保窗口操作规范。通过每日汇总动态预警数量和分布，制作预警折线图，找到存在短板的高频业务或人员，做到及时提醒、反馈总结。严格落实“最多跑一次”清单，推进精细服务，为特殊人群、不同企业提供个性化定制服务。今年6月，亿元级大企业京东鸿为贸易有限公司给区局办税服务厅送来感谢信。在年终大促期间，多名税务干部周末赶到大厅加班，现场研讨解决20多个税控盘和巨大开票量的难题，为企业送上“及时雨”般定制服务。

**2、办税资源统筹规划，不断缩减纳税时间。**依托纳服智慧分析平台的实时数据分析，结合大厅导税台、接线电话数据，按照日、月分时段分析同期各业务量数据，绘制变化趋势图，实现人流量预判，科学配置资源，合理调整窗口。不断缩减纳税时间，优化提升营商环境“纳税”指标。目前，区税务局办税服务厅平均等候时间1.79分钟，平均办理时间4.17分钟，纳税人可以切实感受到税务的“加速度”。

**案例十 “一楼一事办” “店小二”组团服务**

**助力营商环境再优化**

一、工作背景

“一楼一事办”是虹口优化营商环境的专属品牌，在本市大力推进“一网通办”，提升企业群众办事效率的大背景下，虹口区积极探索“一网通办”新举措，开创“一楼一事办”工作模式，最大程度便民利企，助力区域营商环境再优化。

7月10日，北外滩来福士商业广场开业，这是全球第十家来福士，坐落于北外滩功能区东大名路东长治路，总建筑面积45万平方米，集文化艺术娱乐、餐饮购物、亲子教育等于一体。虹口区为了更好地服务商家，帮助商家在开业前做好证照办理工作，免去他们的来回奔波，提供了线上小程序预约集中办理服务。在来福士商业广场附近的北外滩企业服务中心，来福士商业广场管理方为15家入驻商户集中预约了一次虹口特色“一楼一事办”组团服务。

二、主要做法

“一楼一事办”指在大型综合商业体的开业过程中，政府部门集中受理所有入驻商铺的证照申请工作，并通过开展业务流程再造，优化办事环节，最短时间完成各类证照的办理工作，有效提升“一网通办”的效率和速度。

为确保“一楼一事办”顺利开展，虹口区主要从三个方面入手：**一是组织专班，统筹制定工作方案。**建立由区政府办公室、相关行政审批部门、业主管理方等组成的工作专班，根据入驻商铺的经营范围建立一企一档。每周召开推进会，通报工作进度，协调解决各类问题。**二是跨前服务，全程提供专业指导**。完善“提前介入、一对一服务、专业组团、全程参与”的服务机制，在商场启动开业筹备阶段，就建立了商场和审批部门双向互动的微信群，加强跟踪指导。**三是效能升级，集中体现北外滩速度**。职能部门双轨并行，开展并联审批，采用“容缺办理”等方式，最大限度提升审批服务效率。突出数字化赋能和流程优化，按照“一件事”和“一业一证”改革流程，对入驻商户进行梳理，引导企业线上申报，配合快递物流，让数据跑路、部门协同，体现北外滩速度。

根据商户的预约需求，区市场监管局、区卫生健康委、区行政服务中心等政府部门的“店小二”耐心细致地讲解着“一件事” “一业一证”等办事流程，并解答商户提出的问题。而在北外滩企业服务中心一侧，还开设了独立的24小时综合性自助服务窗口，办事人扫“随申码”即可进入。工作时间内，办事人可通过自助机上加载的线上远程智能客服，与区行政服务中心建立视频联系。8小时工作外，配备智能机器人“小虹”，提供即时问答服务，让自助办事体验与现场办事体验相同。

三、取得成效

今年以来，各职能部门依托“一网通办”平台，通过“一件事”、“一业一证”和“两个免于提交”等改革举措，努力降低虹口大型商业综合体开业成本；用5G数字化赋能，线上远程客服视频对话，24小时随时自助可办等方法，使北外滩来福士商业广场里的200多家商户办证办照有了“虹式”新体验。7月开业当月，北外滩来福士共计接待客流约400万人次（日均客流量约20万人次），销售额约2亿元，已成为上海的网红打卡地。

**案例十一 服务到家门口，打通营商服务“最后一公里”**

一、工作背景

近年来，杨浦区始终坚持“三区联动”“三城融合”的理念，推动区域营商环境建设不断优化。区内集聚了西门子、德国大陆等一大批企业总部机构、研发中心，同时也培育和引进了美团、哔哩哔哩、达达集团、小红书等“隐形冠军”和“独角兽”企业。杨浦区一直在优化营商环境上，思考如何以金牌“店小二”式服务，把惠民便企工作落到实处、取得实效，助力企业在杨浦成长壮大。

自2019年起，杨浦区就出台《关于街道深化企业服务优化营商环境的工作方案》，制定并发布《杨浦区街道深化企业服务优化营商环境工作考核办法》，充分发挥街道属地化服务优势，形成全方位服务企业的合力。既当“店小二”，又当“合伙人”。区内12个街道营商办和7个投促分中心联手相关部门开拓多类首创保姆式服务，送政策上门，把政务服务点开设到“家门口”，在商圈、楼宇、园区拓展服务渠道，着力提升服务质效,通过“三个首个”服务中心和站点，打通营商服务“最后一公里”。

二、主要做法

**1、做企业成长的贴心人**

**（设置区内首个24小时“一网通办”服务网点）**

做企业的贴心人，要从“以部门为中心”转变为“以用户为中心的”，提升集成服务能力，强化内部协同，帮助企业和居民高效率解决各种业务事项。今年杨浦区持续推进综合类自助终端的建设，推动自助终端进楼宇、园区和商圈。1月，在宝地广场设置了区内首个24小时“一网通办”服务网点，覆盖社区事务66项。主要形成了3个终端应用创新：一是“自助终端机”，除了可以快捷办理相关社区事务，支持未带身份证情况下使用“随申码”扫码办事。二是“远程视频服务显示屏”，在机器故障或者操作遇到困难时，可实现在线指导，轻松自助办理业务。三是“自助取件柜”灵活送件，办理的退休证、社保卡、居住证等证件，可在就近“一网通办”服务网点领取。目前已有18个“一网通办”24小时服务网点在杨浦“遍地开花”，自助终端机延伸到新经济企业、创业园区，例如长阳创谷、哔哩哔哩也已入驻“自助终端机”，至今全区累计已受理自助办件8万多件。

**2、做企业的引路人**

**（开办区内首个行政服务中心街道分中心）**

做企业的引路人，要在企业发展初期给予资金、人才、场地多方位的政策支持和创业服务，形成一个适合中小微企业发展的生态圈。环同济知识经济圈作为国家级特色产业基地，经过三十年的发展，实现了“从赤峰路建筑设计一条街”到“同济建筑设计产业带”再到“环同济知识经济圈”跨越，是我国传统工业城区向科创城区转型的典型区域。环同济背靠同济大学，丰富的人才储备和技术资源促进了建筑与环境设计产业快速崛起。目前有3000多家设计企业、3万余从业人员，每年不断有莘莘同济学子投入创新创业之中。因此这个区域更需要我们当好企业的“引路人”。今年7月，杨浦区行政服务中心环同济分中心、四平路街道环同济营商服务中心正式启动。该中心位于铁岭路38号同叶大厦一层，总面积190平方米，也是行政服务代办帮办点。舒适的企业服务配备了自助办事设备和服务指导专员，可为辖区内企业提供自主办事、政策咨询、税务指导、法律援助、人才支撑等一系列专业服务；独立的会议洽谈室可举办惠企政策宣讲、法律咨询、企业交流座谈等活动；宽敞的展示厅配置了大型LED屏幕，展示区内惠企政策和环同济优秀企业风采。

值得一提的是创业地图“链家”式服务。初创企业点开“杨浦区创业地图”就可以选择适合自己的区域、类型、价格、面积、产业等选项，地图可智能匹配杨浦区内符合条件的办公地点。

**3、做企业的合伙人**

**（启用区首个园区营商服务驿站）**

做企业的合伙人，要着眼于企业发展壮大所需，在市场开拓、技术升级、上市融资等方面基于战略支持，从“店小二”升级“政府合伙人”。新江湾城街道作为一个新兴社区，不但汇聚了不同类型商务楼宇群，也有湾谷科技园这样发展较成熟等园区。以坐落在杨浦最北部等湾谷科技园区为例，一期总建筑面积40余万平方米，企业200余家，员工近5000人，集聚了众多科技型企业，同时园区内大多企业在发展壮大中面临融资难的需求问题。今年2月，首个园区营商服务驿站在湾谷科技园挂牌成立，该驿站整合政务服务、社区健康服务、中小企业金融业务咨询等涉企服务，为企业提供一站式服务平台，做到“有事有人，无事常联系”。一是“一站式”服务企业持续优化，不断提升针对企业的“家门口”营商服务功能，形成常态化政企沟通机制，街道与证券公司签订合作备忘协议，为企业提供工商、税务、金融、人才、法律等“一站式”专业政策咨询，服务辖区内中小企业融资及上市需求。二是“健康小屋”呵护园区企业员工健康，同时街道还与社区卫生中心签订“健康小屋”合作书，整合湾谷驿站中“午间益小时”、心理咨询等现有资源，将公共健康服务送进园区，打造白领身边的健康驿站，深入服务企业员工，目前，结合疫情防控开展多次专题讲座。三是“双楼长制”持续发力，结合辖区园区和楼宇载体情况，设立“大、小楼长”，发挥好街道、园区物业管理方双方的力量，开展产业交流活动交流会、形成园区与高校产研对接等成果。

**三、工作成效**

首家24小时“一网通办”服务网点、首个行政服务中心街道分中心、首个园区营商服务驿站让杨浦“店小二”靠前服务不断优化，织密了守护营商环境的信息网、服务网，把响应时间缩得更短、把问题症结找得更准、把解决速度提得更快。同时杨浦区已推出了人才“4S”工作室、“杨”帆系列金融产品、税立方·2021、“政策体验”等年度十大营商环境特色服务品牌，进一步打通营商环境建设的“最后一公里”，成为呵护企业成长的贴心人、引路人、合伙人，营造杨浦有温度、高质量的营商环境。

## **案例十二 代办专员 代办服务制度**

一、工作背景

今年以来，上海市委市政府对城市发展明确了“中心辐射、两翼齐飞、新城发力、南北转型”的规划部署，根据市委市政府的要求，在区委区政府的领导下，宝山区着力打造上海科创中心主阵地，书写好宝山“北”转型的新篇章，全面加强企业服务，深入开展投资促进体系建设，重点聚焦办事便利、政策获取和企业获得感等方面，努力打造一流的营商环境。年初首次重磅推出《宝山区进一步优化营商环境十大创新举措》，其中，就政府服务问题，提出“对重点企业实施‘代办专员’制度。”的创新举措。内容包括为全区重点企业每家固定一名“代办专员”，针对企业在开办、运营、退出全生命周期中遇到的实际问题，实施全程免费代办服务。随后宝山区发改委连续推出一系列代办服务举措，研究起草了企业代办工作制度，并在全区范围内梳理重点企业名单，建立代办队伍，建设代办工作平台，针对企业在开办、运营、退出全生命周期等方面遇到的实际问题，实施全程“一对一”代办，做到有求必应，有问必答。

二、主要做法

**1、制度先行**

制定《宝山区优化营商环境重点企业代办服务制度（试行）》，明确事项代办条件、代办工作范围、办理时限等要素，在受理代办服务时，实施台账管理和跟踪服务制度，及时向服务对象反馈事项办理进度。对涉及多部门办理的事项，根据办理需要，由代办员首接首受、部门协同帮办代办。

**2、确定范围**

**一是**选取已在本区域内登记注册且上年度缴纳总税收达100万元以上的重点企业及拟引进在宝山注册落地且上年度缴纳总税收达100万元以上作为重点企业选择对象，共梳理**区重点企业2090家**。

**二是**会同相关委办局及各街镇园区，按照服务内容选报相应岗位的工作人员作为“代办专员”，经过整理汇总，确定**全区代办专员总计474人，其中街镇园区代办专员330人，委办局代办专员144人。**

**3、代办形式**

**一是**按照1个代办员服务4-5家重点企业的配备形式,对街镇园区代办专员匹配所属区域的重点企业，以便于代办工作开展，委办局代办专员随机匹配。梳理完成**《宝山区进一步优化营商环境代办专员名册》**。同时，按照边执行边完善的原则，制定《宝山区重点企业代办专员工作手册》，针对“代办专员”的代办职责、服务范围、服务要求等方面，规范工作要求，加强日常履职监督。

**二是**开发**上线“宝山区代办服务工作平台”（试运行）**。通过微信公众号平台建立宝山区代办服务工作平台，为企业办事架起沟通服务的桥梁。企业通过网上办事平台上传提交所需办理的事项及相关资料，代办专员根据企业诉求通过系统快速对接审批办理部门，大幅缩短了企业办理时间，帮助其顺利通过审批拿到有关证照，或是快速获得相关政策信息。同时，还未匹配代办专员的企业只需要网上申请或拨打电话，代办服务团队即可快速匹配代办专员提供“一对一”代办服务。

**4、边行边改**

**一是**加强培训指导。注重服务理念与服务水平的提升，定期组织举行各镇园区及相关委办局的代办人员培训，从代办制度、代办服务、平台应用等多方面不断提高代办人员的业务水平，进一步加强代办队伍建设。

**二是**加强调研走访，按照边执行边完善的原则，为进一步了解基层代办专员的服务情况，不断优化改善代办服务工作。将陆续整理走访过程中基层代办队伍提出的意见建议，在接下来的代办服务落实过程中，不断优化代办服务，做好服务企业的“店小二”，确保代办服务深入人心。

三、工作成效

“代办专员”制度的推出，通过建立代办专员队伍，用触手可及的方式来塑造一个好营商环境。构建帮代办服务网络，将营商环境服务工作将向深度拓展，逐步实现全区企业代办服务全覆盖，变“群众跑腿”为“代办员跑腿”，力争实现企业办事“只要跑一次”。将创新服务方式和便民利企举措落到实处，为优化营商环境工作注入新能量、增添新活力，切实提升企业和群众的获得感、幸福感和满意度。**截止10月底，宝山区代办服务线上、线下共计代办服务1992件。**

宝山区行政服务中心积极落实“对重点企业实施‘代办专员’制度”的工作要求，由分管领导挂帅，组建了20人帮办代办服务团队，按照帮办服务全流程，进一步完善覆盖前中后台的中心帮办服务系统。通过优化线上帮办功能、定期联络、调研走访等方式主动对接目标企业，建立“**一次申请、专人服务、全程跟踪、办结为止”**的服务模式，精心服务好我区重点项目企业。依托智能政务服务工作台，实现“69+102”项政务服务事项“AI智能办”。对镇（园区）帮办代办人员进行集中培训，投放智能政务服务工作台进园区，将帮办服务送到企业和群众的“家门口”。

# **案例十三 “网、线、站、员”系统打造一站式**

# **企业服务阵地**

一、工作背景

针对企业尤其中小企业对各类政策不明确、知晓率低等痛点、难点问题，闵行区构建了“网、线、站、员”一体化企业服务体系，形成“以网定站、以站归员、以员服企”的立体服务网格，通过建立区、街镇（园区）、“企业之家”、企业服务专员四级服务网格，进一步延伸服务层级，打通企业服务的最后一公里，助力闵行招商引资工作。

二、主要做法

**1、构建企业服务网络平台，数字赋能企业服务。**上线了闵行区企业服务平台1.0版，通过打造1个区级重点服务企业数据库、1个大数据底层支撑平台、8大业务应用子系统以及N项功能模块，覆盖了企业画像展示查询、走访调研诉求处置流程、外迁预警提示、“企业之家”赋能、扶持资金管理、企业服务云官方旗舰店等相关应用场景，初步形成了企业服务的数字化转型。

**2、搭建企业诉求处置一条线，拓宽企业诉求上报渠道。**拓展常态化企业走访、“企业说”政企沟通会、信息每周收集等多元化的诉求收集渠道，形成企业诉求收集、流转、处置、回访的闭环解决方案。按季度召开 “企业说”政企沟通会，跨部门解决重难点问题。

**3、建立“企业之家”服务站，强化公共服务平台功能。**全市首创“企业之家”服务工作站，在全区14个街镇、重点园区、重点楼宇形成全覆盖的服务体系，2021年底将建设完成25家。依托大虹桥国际开放枢纽和南部科创中心建设，重点打造3-4个个性化站点，提升“企业之家”对外显示度。建立了首接负责制和惠企政策宣讲团，联合一网通办、帮办服务，为企业开展产业、科技、人才、知识产权等各类政策宣讲和咨询服务，让企业不出楼宇、园区“知政策、懂政策”。

**4、培养企业服务专员，提升专业化水平。**成立了第一批企业服务专员队伍共457名，优先覆盖区内重点企业9000余家。建立“1+21+X”的分级管理体系（“1”为区企业服务中心，“21”为21个街镇、重点园区和区平台公司管理员，“X”为各单位企业服务专员）。定期对服务专员开展各类专业培训、优秀服务团队大比拼活动，提升服务专员综合能力。

三、工作成效

**1、企业之家服务功能下沉。**推动专家工作站与企业之家互动，开展各类讲座30场，为企业开展个性化服务40次，累计服务企业1600余家。企业开办、特种设备等级、政策申报、税务申报等“一网通办”十项服务入驻企业之家。

**2、加快企业诉求解决。**全区领导干部共计走访企业5191家，收集企业问题1476个，已办结1358个，问题解决率92%。三期“企业说”政企沟通会议为辖区内20家企业协调推进26个跨部门的复杂诉求，集中解决重大项目推进、大额税票开具、货物进口、电力支持等难点问题。

## **案例十四 搭建共治平台，开启监管新理念**

一、工作背景

随着互联网经济的发展，涉网的消费投诉举报数量连年增长，不仅投诉举报量大，而且办理周期长。闵行区以问题为导向，通过“政企协同”“以网管网”，在全市率先试点建立“互联网共治平台”，在监管部门、互联网平台和网络经营户这三者之间走出了一条共同治理的数字化新路。

二、主要做法

**1、以智慧赋能实现“一次都不用跑”。**传统案件查办模式下当事人需要多次跑执法单位，耗时耗力。闵行区通过打造“互联网共治平台”，把线下流程平行搬到线上，通过全程网办的形式让办案人员和商户通过在线的方式开展质证，从传统笔录一问一答的形式转变为“不见面的办案”，在案件办理过程中减少对企业的打扰度，提升企业的幸福感。

**2、以政企共治助推“最多跑一次”。**在投诉举报实务操作中，大量商家不愿线下来配合处理，投诉举报件如石沉大海般得不到回应，处理周期漫长，在法定时限内办理完结十分困难。针对不配合的商户，闵行区市场监管部门通过不断落实互联网平台企业主体责任，探索建立了以政府为主，平台配合的政企协同共管模式。通过平台发出的质询内容会以“强制弹窗”的形式在商家端强提醒，让曾经不配合的商户无法回避调查，如三天内无应答，平台方将会对商户进行“禁言”等限制，等同于关闭网店店铺。通过管理能力和管理手段互补的方式，让互联网平台企业反向为线上执法赋能，极大提升监管部门的执法威慑力。

**3、以全面升级打造“监管新亮点”。一是迅速定位，快速取证。**传统收到网络投诉举报的第一步就是通过给互联网平台所在地市场局发函来获取相应证据，取证周期长达数月。现在通过打通政企数据通道，可以迅速定位注册型商家的实际经营地址，让商家的完整画像呈现。同时在收到投诉举报当下，可以直接获得举报件涉及的主体信息、订单信息、商品信息，并且这些证据材料均加盖了互联网平台企业公章，实现了“人未动，证已来”的效果，大大提高了证据收集的速度。**二是线上留痕，程序合法。**共治平台将审批流程搬至线上，利用技术手段实现文书的自动生成和用印，通过线上留痕确保审批环节的严谨性和合法性，提高案件审批效率。**三是专业监管，共治保障。**在市场监管部门内部成立了“网络监管所”，打造同一批人用同一个系统处置同一类事件的工作体系，用“一支队伍”支撑平台运转。制定了《共治平台标准化操作规范》来明确平台的操作要求，细化使用流程，用“一套标准”规范平台运转。不断探索细化裁量标准，通过规范执法尺度，减少区域内“同事不同罚”的现象，用“一种尺度”规范裁量基准。

三、工作成效

**1、办案效率大幅提升。**自2021年2月共治平台试行至11月底，通过共治平台处理各类举报线索700余件，线索处置周期提速133.5%，案件办理周期较传统线下模式提速近20倍，彻底破解了找人难取证难结案难的执法瓶颈，大幅提高了消费纠纷的化解速度，有效提升了消费者网络消费安全感满意度。

**2、监管理念进一步升级。** 共治平台的建立不仅改变了传统线下工作方式，也构建了监管部门、互联网平台和网络经营户的“铁三角”监管理念。监管者既能当好“店小二”又能做好“大管家”，实现了精细化和全面化管理的统一。互联网平台企业协助政府做好管理工作，既有效净化了平台内网络生态，也进一步提升了自身的品牌价值；网络经营户免去了往返跑的苦恼，大幅节约了经营成本，合法合规的经营意识也得到了进一步增强。

## **案例十五 诚信计量示范创建 助推嘉定计量市场环境优化**

一、背景情况

为营造健康的诚信计量市场，打造公平、公正、有序的消费环境，助推地区营商环境持续提升，嘉定区真新街道先行先试，以诚信建设为抓手，以诚信计量为突破口，深入开展诚信计量示范社（街）区创建活动。通过健全机制、分级监管、社会共治、氛围营造，整合各方资源，实现部门联动与条块结合，创建活动取得成效。

二、主要做法

**（一）健全机制，组成诚信计量建设新队伍**

**1、党政主要领导直接挂帅推进诚信计量创建工作。**为做好创建工作，明确工作要求，区市场监督管理局与街道共同成立“诚信计量示范社（街）区”创建活动领导小组，负责创建工作规划、方案审定、重大问题的协调与决策。

**2、明确诚信计量建设具体工作方案。**区市场监督管理局与街道共同印发《关于真新街道创建“上海市诚信计量示范社（街）区”的活动方案》（嘉真街发〔2021〕5号），对街道诚信计量创建目标、规范要求、组织架构、职责分工、创建工作计划等进行明确，为街道诚信计量创建打下了坚实基础。

**（二）分级监管，探索诚信计量建设新模式**

**1、建立健全街道计量建设制度体系。**区分不同管理对象分层次实行差异化管理，针对管理者，建立定期对各经营者的计量器具进行抽查制度、计量器具报废更新制度、惩处非诚信计量制度、诚信档案制度等。针对经营者，建立定期自检计量器具制度、进货计量验收制度、计量器具日常维护和保养制度、计量器具日常自校制度，公开接受社会监督制度等。

**2、建立计量器具档案，探索分级分类监管模式。**区分经营单位诚信状况实施分类监督管理，发挥诚信计量导向作用，加大对计量违法行为的查处力度，对计量违法行为多发的领域、行业、商户增加检查频次和处理力度。

**（三）社会共治，创立诚信计量建设新模式**

**1、建立群众计量监督员队伍，探索创新群众共建队伍。**充分发挥群众和社会监督作用，聘请群众和社会人士担任计量监督员，建立相应的群众计量监督员队伍。

**2、“商户自律、政府监管、社会监督”三方共治的新模式。**创建区域内的集贸市场、加油站、餐饮企业、眼镜店、商店（超市）、医院作为重点创建单位，在经营场所内张贴承诺书向社会承诺诚信计量，公开接受社会监督，实现政府、社会、主体三方共治，让诚信计量根植人心，让违法计量无处遁逃。

**（四）营造氛围，提升诚信计量建设新高度**

**1、畅通社会监督投诉渠道。**定期开展计量法律法规和《商业服务业诚信计量行为规范》的宣贯活动，充分利用报纸、社区宣传栏等各类媒体积极宣传计量法律法规、计量科普知识和诚信计量工作，提高诚信计量知晓度和群众参与度。畅通投诉举报渠道，建立诚信计量申诉、投诉处理机制，及时有效处置各类计量申投诉。

**2、扩展社会面理解参与度。**通过道旗、花草插牌、以及路边大型宣传阵地等方式和渠道，扩大创建范围内诚信计量的宣传氛围，让社会大众提高对诚信的重视、对计量的认知和对诚信计量创建工作的理解度，形成商户自觉遵守、市民参与监督、政府积极执法的良好局面。

三、工作成效

通过诚信计量示范街区创建活动，街镇诚信计量体系建设不断完善,示范区内所有商户电子秤100％强检，210家先行示范单位统一制作了诚信计量台账，区分行业分门别类建立了台账目录、规章制度、计量器具清单、自查记录等。政府监管、企业自律、社会监督的诚信计量长效监管机制初步形成。市场商户诚信自律意识和法律水平以及商贸服务业计量监管水平得到全面提升，诚实守信的市场环境和公平有序的消费环境得到提升，诚信计量示范街区创建取得实效，具有很好的社会推广价值。

**案例十六 打造“一网畅融”综合服务模式**

**着力优化营商环境**

一、工作背景

金山区共有20余万户市场主体，其中绝大多数是中小微企业，包含大量工业企业和涉农企业。金山区在基层走访调研、银政企对接工作中发现，企业面临着对融资产品信息不了解、抵押物不足、信用信息不足等现实问题，中小微企业融资难、融资贵、融资慢问题比较突出。为解决中小微企业融资困境，金山区印发出台了《金山区关于加强金融服务民营企业促进实体经济发展的实施意见》，积极探索新做法支持中小微企业做大做强。

二、主要做法

金山区立足“便捷、信用、透明、公益”的基本定位，以“一网通办”为依托，以诚实守信为前提，以中小微企业为服务主体，以“线上+线下”为手段，以政策性担保增信为支撑，构建信贷供需实时对接、双向选择的“一网畅融”综合服务模式。

**1、“一对三”创新银企对接模式**

银企对接模式实现由“串联”升级为“并联”，企业可以和三家银行同时开展商洽，对不同银行金融产品**“货比三家”**，提升融资服务效率。一是打造企业融资对接协同高效服务体系，实现区内银行金融机构全量上线，为企业提供更多个性化、高质量的融资产品，企业只需**线上提交申请**，坐在家里就可办理，不用在各银行之间来回奔跑。二是构建“市—区—镇—经济小区”协同联动机制，围绕企业经营全周期、全链条，相关区级单位及各街镇（工业区）协同联动，促使金融产品无缝触达企业，企业在“一网通办”上办理其他业务就可**线上同步办理**贷款融资。三是对银行金融服务进行评价激励，**企业线上进行“好差评”**，提高银行金融机构参与度，企业只要选择“一网畅融”服务模块，就可直接查询选择意向银行或意向金融产品，**银行线下上门服务**，保障融资线上申请有速度、线下服务有质量。

**2、“三降低”强化政策性融资担保**

对于中小微企业，银行金融机构不敢贷、不愿贷的很大部分原因在于中小微企业普遍缺少抵押物、信用风险偏高。为解决这一难题，金山区推出了“批次担保”业务，设置“湾区贷”和“百里贷”，分别满足我区重点产业企业转型发展和涉农企业乡村振兴的融资需求。**一是**合理**降低**中小微企业信用风险，为企业提供担保增信，市担保中心和金山区分别为银行提供5%的风险代偿和1%的风险补偿，鼓励银行机构积极参与业务、增加贷款投放。**二是**推进**降低**企业融资成本，金山区**集中批量**推荐企业融资需求,一方面通过融资规模优势推动银行让利，尽可能降低银行贷款利率，另一方面通过稀释整体坏账风险，让银行更愿意贷款、更敢贷款。**三是**注重**降低**企业担保成本，在“一网通办”上开设**“小微企业担保补贴”**功能，根据企业贷款额度，金山区为符合条件的企业提供最高100%的担保费补贴，进一步降低融资成本。

**3、“白名单”机制提高企业增信融资能力**

探索企业“白名单”推荐机制，定期排摸企业需求，对信用报告状况良好且符合条件的“白名单”企业，优先向市担保中心动态推送，帮助“白名单”企业进一步提高贷款总额，更快获得贷款。一是推进建立公共信用信息补充报告，归集22万余家企业的纳税、水、电、专利、商标等信息数据，建立公共信用信息和金融信用信息互补机制，强化数据赋能，更快捷为企业融资增信。**二是**完善企业综合绩效评估，在归集信用信息的基础上，对工业企业开展综合绩效评估，分为A（优先发展类）、B（鼓励提升类）、C（调整转型类）、D（监管整治类），建立区镇联络员机制，对信用状况较好地市场主体，优先指导企业申报融资需求、提交审核资料，有效提高企业融资授信能力。**三是**深化社会信用体系建设，强化贷前、贷中、贷后管理，发挥信用在金融风险识别、管理等环节的基础作用，深化“放管服”改革，提高企业诚信经营意识。

（三）工作成效

**1、融资服务规模初见成效。**在强化银企对接服务方面，已有21家银行及其105个金融产品入驻平台，切实缓解了信贷供需信息不对称问题，成功帮助企业实现了5050万元的贷款。例如，上海某针织品有限公司通过“一网畅融”平台发布了融资需求，仅用8天就获得了银行210万元的贷款授信。同时，截止2021年11月22日，金山区“批次担保”业务已放款101家企业，放款金额5.05亿元，服务企业广泛涵盖我区四大重点产业集群及农业领域。

**2、企业获得感显著增强。**区财政局促进银行机构公平竞争，推动银行让利，为企业提供最高不超过当期LPR减20个基点的利率，相较通常利率至少降低20%，在实际放款情况中，企业平均贷款利率为3.65%，为企业节约利息约682万元，节约担保费用支出约1010万元，有效解决企业经营流动资金需求。

**3、“白名单”机制有效运用。**金山区已向市担保中心报送了重点支持“白名单”企业53家，为相关企业争取到额外融资额度合计5.3亿元。例如，上海枫泾某农业科技有限公司由于公司前期项目建设需大量资金，经我区审核后，向市担保中心申请将其纳入优先重点支持“白名单”，获得合计2000万元的贷款。

**案例十七“政府+园区+担保+银行”四方合作**

**创新融资担保“松江模式”**

一、工作背景

上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心在松江区设立全市首个服务基地——“长三角G60科创走廊服务基地”，并在临港松江科技城专设独立办公场所，由市担保中心派驻金融服务专员，进行实体化运作，主动与园区、银行进行对接，为区内企业开辟政策性融资绿色快速道，通过线上网络推介会和线下宣讲多种方式，进行政策宣传推介。

二、主要做法

为切实解决中小微企业融资难、融资贵问题，有效服务中小微企业发展，发挥政策性融资逆周期调节作用，构建“政府+园区+担保+银行”运行模式，按照政府主导，园区推荐，担保加持，银行承接业务，多方共同搭建运转有序、协调有力的常态化机制，创新开展特色融资业务模式。

**1、针对中小微企业，创新“批次包”业务。**由区财政局、市担保中心与园区共同选择合作银行，在银行明确负面清单的前提下，根据区内产业发展重点，对企业财务情况进行综合评估，针对有争议的企业，由市担保中心、区财政以及有关专业人员的组成投决委员会对融资需求企业进行投决，给出贷款需求建议，最后由银行落实授信方案。创新推出以政府为主导的政策性融资担保“批次包”业务，根据包内融资企业特征属性，分外贸批次包、科创企业批次包等多种专项包。截至10月底，政策性融资担保在保项目共计1216个，在保金额45.32亿元，受惠企业1009家。

**2、针对产业园区，开展“园区贷”模式。**发挥市、区、园区合作纽带作用，利用园区贴近企业、了解企业的优势，通过园区对区内企业的日常宣传、走访、排摸等工作，及时收集整理融资需求企业名单，由园区主导推荐符合区域产业发展定位的优质企业，由投决委员会对银行有异议的企业进行筛选和审核，在市担保中心新增授权三年50亿元人民币额度的担保规模内，逐步将审批权限下沉至试点园区，“园区贷”合作园区可出资授信规模1%最高200万元的“风险备付金”。

**3、针对大资金需求企业，推荐“白名单”备案。**以提质纾困为重心，由各街镇、经开区以及产业部门挖掘成长性好、发展潜力大、地方贡献多的企业，梳理形成G60中小企业政策性融资担保“白名单”，经区政府审议后报市担保中心备案。

**4、打好政策“组合拳”，建立风险补偿机制。**对符合产业导向的重点支持类中小微企业、推荐户数和成功率较高的园区及新增贷款规模和数量较大的银行，分别予以一定的补贴和奖励。市担保中心承担5%的风险代偿上限，松江区设立三年1亿元人民币规模的市区联动政策性融资担保专项资金池，专款专用，对超出担保中心承担代偿1%的部分进行风险补偿。

三、工作成效

在全区上下各方的共同努力下，1-10月地方财政收入236.87亿，排全市第五，增19.4%，连续70个月正增长，民营经济迅速复苏，招商户数和税收再创新高。截至目前，松江区共有国家级专精特新“小巨人”企业39家，数量占全市14.89%，位列全市第二，同比增长160%。市级“专精特新”中小企业379家，较“十二五”末增长4.5倍，数量位居全市第二，占比12.6%。区级“专精特新”中小企业316家。高新技术企业认定申报1041家，位列全市第三；市科委三批次高新技术企业拟认定公示中松江区企业达到414家，位列全市第四。

**案例十八 积极做好信用修复，着力优化营商环境**

一、工作背景

信用是企业在市场经济中的通行证，而信用修复工作则是维护失信者正当权益的体现，有利于引导失信主体主动纠正失信行、消除不良影响、提升信用意识。2019年11月青浦区某企业因食堂内一起食品安全行政处罚案件在信用中国网站留下了行政处罚记录，而因收到行政处罚导致企业无法参与招投标，企业曾多次向国家发改委提出信用修复申请，但按照以往规定，该案件涉及食品安全，属特定严重失信行为，须按最长公示期三年予以公示，且公示期间不得修复。

二、主要做法

**1、积极回应，深入了解企业诉求。**在详细了解了企业的急难愁事之后，区发改委主动回应，立即开展有关信用修复的政策梳理，并专题研究。根据该企业提供的信息，该企业因两年前食堂内一起食品安全行政处罚案件在信用中国网站留下了行政处罚记录，但因该案件涉及食品安全，属特定严重失信行为，须按最长公示期三年予以公示，且公示期间不得修复。这意味着该企业将失去某国有银行价值1个多亿项目的投标资格，因此该企业急需在投标截止日期前（已不足十天），完成信用修复。

**2、严格标准，统一规范工作流程。**严格按照《国家发展改革委办公厅关于进一步完善“信用中国”网站及地方信用门户网站行政处罚信息信用修复机制的通知》（发改办财金〔2019〕527号）要求，规范失信信息发布流程，界定行政处罚失信行为程度，认真核实失信主体提交履约信息。针对该企业行政处罚内容，结合政策规定，界定该企业受到的行政处罚虽涉及食品安全，但未被处以责令停产停业、吊销许可证等行政处罚，应属一般失信行为，通过履行行政处罚内容、公开做出信用承诺和信用网站上公示满3个月，即可进行信用修复。

**3、加强指导，助力企业信用修复。**在与上级部门确认政策可行之后，区职能部门立即联系该企业，指导企业在线操作提交信用修复申请，并上传相关佐证材料，当天就完成了信用修复初审，并提交市发改委复审和国家发改委终审。最终仅一周时间，企业的行政处罚信息就完成了修复，在投标截止日期前顺利获得投标资格并最终成功中标。企业表示通过此次事件，充分体现了青浦区“有求必应、无事不扰”的店小二服务精神，也展现了青浦区优良的营商环境，有这样的政府作为支撑，企业对未来发展充满了信心。

三、工作成效

自2019年7月信用中国协同工作平台开通以来，青浦区已累计处理信用修复154件次，为原本受限经营的企业带来了转机，保障了他们的正常经营和运行，受到了企业的一致好评。今后也将一如既往继续做好信用修复工作，承诺在规定时限内完成信用修复流程，服务好广大企业，同时也倡议广大企业诚实守信、守法经营，共同参与到青浦区全面跨越式高质量发展中去。

**案例十九 搭平台畅通政企沟通渠道**

**解难题打造营商环境高地**

一、工作背景

为进一步畅通政企沟通渠道，今年以来，奉贤区委区政府不断探索政企沟通的新方法、新方式，线上线下联动，打通行政壁垒，降低沟通成本，转变政府部门以往服务企业的惯性思维和习惯做法，使企业与政府之间不断增进互信、密切互动、实现共赢。

二、主要做法

**（一）“早餐圆桌”，架设有为政府和有效市场的桥梁**

春节后首个工作日早上，区委区政府主要领导就邀请区内重点项目的企业负责人共进早餐，相关职能部门与企业共聚一堂，倾听企业诉求，及时求解破题。“早餐圆桌”聚焦企业发展或项目推进中遇到的难点、痛点、堵点，主动回应和及时解决企业诉求，聚焦推动高质量发展中遇到的问题，邀请企业或专家等提出意见和建议，集民智民慧、献良计良策。“早餐圆桌”通过建立共享空间，消除科层制，实现无层级，让服务企业的速度“火车变动车”。

**（二）“对话贤商”，为企业提供温馨特色服务**

“对话贤商”政企互动平台于今年1月8日正式上线运行，以智能化“贴心”服务企业咨询加政策宣传为定位，“有温度”“全覆盖”“精准化”做到有求必应、有问必答，答必有果。平台以微信公众号为载体，设有“一号总服、政策活动、有问必答”三大栏目，“一号总服”提供24小时自助咨询服务，“政策活动”动态更新最新政策、重要活动，“有问必答”聚焦个性化问题及建议收集。平台提出“2、3、5服务承诺”，即“有问必答”的问题，2个工作日内答复；“需求定制”上门服务，3个工作日内联系，5个工作日内上门。通过与企业直接对话准确把脉实际需求，借助大数据技术实现政策的精准推送，利用网络化、数字化、智能化手段激发资源要素活力，为企业提供一站式定制服务。

**（三）“专属网页”，打造比你更懂你的私享空间**

奉贤企业专属网页通过对接市级“两页”运营中台，实现一企一档、电子证照、电子印章、证照提醒、智能客服、通知公告等功能。区市场监管局、区科委等部门的市级专项资金区级配套政策补贴，统一在“一网通办”PC端“企业专属网页”实现免申即享。之前企业在申请完市级补贴后，区级补贴的发放还需要再提交一系列材料才能申领，现在这些惠企补贴无需企业二次申请，一旦市级补贴确认后，区级配套补贴会通过政府部门信息共享、内部系统对接等方式自动发放，实现政策“精准推送”向“精准兑现”转变。

三、工作成效

**（一）对症下药，解企业燃眉之急**

全区各单位已累计举办“早餐会”66场，服务生物医药、文创、制造、金融、房产等各类企业150余家，收集具体问题170余个，已解决130余个。某日用品公司在我区投资建立了新的总部园区和日化生产基地，需要将直销经营许可证、营业执照、化妆品生产许可证、工业产品生产许可证、食品经营许可证和水生野生动物经营利用许可证变更至新地址。但是商务部自2019年起暂停了直销经营许可证变更住所的相关审批。该问题被提交到3月22日的早餐会上，经过企业与相关职能部门面对面的沟通，使问题找到了有效的解决途径。企业负责人由衷地表示：“政府办的是‘早餐会’，企业吃的是‘定心丸’”。

**（二）有求必应，帮企业纾困解难**

目前，平台关注人数已达2475人，上传各类政策33项，推送各类信息202条，收到在线咨询、需求定制325条。上线当日，某地产公司就在平台“需求定制”栏目反映办公楼招商方面的难题，接到需求后，区市场监管局商事登记促进科次日便联系上门，结合实际情况为企业出谋划策，解其燃眉之急。事后，企业专程送来书写着“‘对话贤商’互动强 有求必应解企忧”的锦旗表示感谢。

**（三）精准推送，政策补贴免审即享**

目前企业专属网页政务知识库已归集政策文章506条、通知公告573条、问答2395条、百科词条43条；围绕专项资金、企业税费、企业用工保障等方面，实现61项政策的个性化、精准化推送；实现20项智能政策体检，并按照画像标注对相关企业进行定向精准推送；完成8类政策补贴“免申即享”。企业在专属网页上会收到这样一条消息：“恭喜你司XXX已入选上海市2021年度‘科技创新行动计划’启明星计划人员名单，还将获得奉贤区科委的奖励资金，请注意查收。”

“早餐圆桌”“对话贤商”“专属网页”让政府与企业形成了“生命共同体”，政府不仅为企业解决实际困难，更为企业提供更高层次、更高水平的服务，通过面对面、心连心、实打实地破解企业所需所求，让企业在奉贤这个经济舞台上“长袖善舞”，让奉贤真正成为营商环境的高地。

**案例二十 实行“多址备案”**

**助力“花博人家”项目加速落地**

一、工作背景

“花博人家”项目是为解决第十届中国花卉博览会期间住宿问题的临时性住宿保障项目，鼓励具备经营资质的市场主体利用农民合法宅院、闲置整栋房屋或空余房间进行住宿经营。为全力保障“花博人家”项目有序推进，崇明区积极探索实施“多址备案”审批服务新模式，坚持多措并举、统筹推进，加快“花博人家”项目品牌快速注册落地，并以此为契机，进一步有力推进打造形成更加富有效率和更加便利化的崇明营商环境。

二、主要做法

**1、坚持问题导向，创新“多址备案”登记。**

“花博人家”的运营规模一般在某个集中区域改造30间以上，因此在市场主体实际运营过程中，普遍存在同一运营主体在多个场所位置设置经营单位，按照常规的登记许可模式，每一个场所都需要办理营业执照和许可证，开办企业申请资料工作量巨大。为便利花博市场主体的市场准入，崇明区创新实施“多址备案”登记许可模式，允许对在相对集中区域内从事“花博人家”等经营活动的市场主体，除将经营区域中的主要经营场所登记为住所外，支持其余经营场所在申请登记时同步备案，形成“一张营业执照（许可证）、多个经营地址、一次行政许可”的“多址备案”目标。

**2、主动跨前一步，提供“全程帮办”服务。**

在前期准备阶段，崇明区市场准入部门通过调研摸底掌握到部分市场主体申办人员缺乏网上申请经验的情况，专门按照申请成立的市场主体类型以及食品经营、住宿服务等重点项目内容，编制《花博市场准入手册》，详细列举出申办营业执照和许可证的地点、方式、流程图、材料清单、办理时限等信息。此外，为进一步提高服务效能，市场准入部门转变“申请什么就办什么”的工作理念，为有需要的市场主体提供“全程帮办”服务，通过建立受理专窗、指定专人对接、畅通问题接收反馈渠道、事前介入提前辅导等服务举措，积极打造专业的服务团队和全方位的保障服务体系。

**3、创新证照联办，提升全流程办照审批效能。**

在打通“花博人家”许可登记的第一环节后，崇明区各审批部门继续通力协作，为“花博人家”办证开辟“绿色通道”，实现跨部门许可项目“证照联办”，即在“花博人家”取得营业执照后，崇明区公安、消防、卫生等审批部门支持其按照工商登记档案中备案的所有经营场所统一办理住宿公安备案批复、公共场所卫生许可证、消防验收备案等照后审批。各审批部门通过组成联合工作组、提前介入、并联受理等方式，强化事前介入提前服务，积极和申请人进行所有审批事项要求的全方位沟通，方便申请人同步准备各审批部门申请材料并先行交送各部门窗口待办。据统计，“花博人家”项目所有证照的审批时间压缩到一周内，全环节审批效能提升2/3以上。

三、工作成效

崇明区共核发“花博人家”营业执照3张，累计备案户数99户。在原登记许可模式下，需一个地址办理一次登记许可，实行“多址备案”审批服务新模式后，审批程序、材料同步简化，只需打包办理3次登记许可，大大提高了审批登记效率，有效地为申请人提供了更加便捷高效的市场准入服务。崇明区也将积极借鉴“花博人家”项目成功运行的经验，持续优化各项服务举措，为企业松绑减负，积极扶持本区实体经济发展，为优化崇明营商环境提供更坚强的保障。