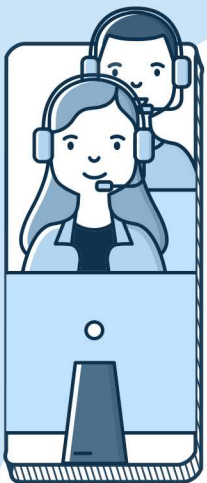


“宜商黄浦”全新升级 黄浦区实施优化营商环境四大专项行动



行动①：政务服务舒心畅办专项行动

四大服务新举措让企业没有“办不成”的事

体验帮办：全新亮相的政务服务中心，将被打造成“一网通办”线下体验店。前台帮办人员手持 Pad，为咨询类服务对象提供个性化服务，实现政府政策匹配、办事指南匹配、材料清单匹配，让服务对象感受“体验帮办”的舒心。

圆桌会办：将传统“柜台式”窗口服务转变为“陪伴式”帮办服务，前台帮办人员服务时，专业团队在后台赋能，以圆桌形式形成“会战”。在“圆桌会办”的助力下，通过创新技术扫码实现表格信息自动填，申报文本自动建，针对专业图纸、疑难问题，各部门业务专家视频连线、耐心教、细心帮，服务便捷度大幅提升。

综窗联办：对于需要多部门联审服务的对象，中心会开展“综窗联办”。综合窗口采用“前台综合受理、后台联合办理、统一窗口出件”模式，简化窗口受理环节，提升后台审批效率。它能一站式融入黄浦区各类企业和个人政务服务 1706 项事项，全区主要标准类事项实现 100% 无差别综合受理。人才中心、房产交易中心等专业窗口远程虚拟入驻，可提供咨询、办理服务，还能承接跨区域跨省业务通办。

专窗研办：事没办成怎么办？如果遇到材料不齐、标准不明等问题，还可以去反映“办不成、办不好、办不快”事的窗口，由窗口启动“专窗研办”机制，采用材料容缺受理、部门会诊等措施，通堵点，畅环节，以最大的诚意努力让企业的事——办得成，办得好，办得快。

最近，上海寸土寸金的南京路上，有一家特殊的旗舰店——黄浦区政务服务中心开张啦！在这家旗舰店里，有哪些“新服务”、“新体验”呢？

“四个一”新机制打造企业办事新体验

黄浦区政务服务中心还将建立“四个一”工作新机制，整合各类认证方式，依托远程呼叫中心实现外部窗口、街道中心虚拟入驻、远程帮办、办事流程数据打通，避免企业办事“多次跑、反复说”，全面提升服务能级，为企业提供“一码续办”“一键呼应”“一桌联办”“一网互传”新体验，推动中心从“政府办事窗口”向“综合营商平台”转型升级，全力打造全市政务服务新标杆、营商环境新亮点。

黄浦“企易注”化解企业注册“难点”

企业注册登记，最常见的“难点”“卡点”在哪儿？黄浦区市场监管局主动查找全程网办的堵点环节，聚焦房屋性质多样等原因造成的企业登记地材料“准备难”的问题，创新推出了企业登记住所数字化系统“企易注”及相关便利化举措。

如今，场地管理方只需在“企易注”上完成一次备案，经市大数据中心数据核验后，登记部门直接调用，即可自动生成“住所使用证明”，实现企业场地材料“零提交”。

黄浦区市场监管局表示，作为黄浦特色服务品牌，“企易注”的亮点在于打通与大数据中心的场地数据核验通道。在为企业减材料、减环节的同时，也将登记机关和场地管理方从重复审查、重复筹备场地材料的循环中解放出来。

各位客官好！我是一名普通的黄浦区营商环境工作者，我有一个别名，叫做服务企业、服务市民的“店小二”。

如今，在各行各业都在花式比拼服务特色时，作为上海这座国际大都市的“心脏、窗口和名片”的黄浦区，这次又会玩出什么“新花样”呢？那就让我带您感受一下我们推出的优化营商环境“四大专项行动”。

黄浦区优化营商环境四大专项行动以“宜商黄浦、益企同行”为主题，覆盖政务服务、市场监管、长三角政务合作、需求调研四大领域，是黄浦区对标世行营商环境新标准(B-Ready)、有效落实全市优化营商环境 6.0 版方案、致力提升市场主体感受度和满意度的自主探索与创新实践，也是黄浦全面践行“人民城市”重要理念、助力市场主体恢复发展、推动经济高质量发展的精彩缩影和生动体现。



黄浦区这家“旗舰店”开张了！

跟随“店小二”体验全新政务服务

各位客官，如果您来到南京东路步行街，一脚踏进有着百年历史的新康大楼，内部未来科技感十足的设计风格，与工作人员手持 Pad 热情服务的景象，是不是让您误以为来到了某国际品牌旗舰店？但其实，它是前不久才刚乔迁新址的黄浦区政务服务中心。

在这个颇具旗舰店模样的外壳下，都隐藏着哪些“硬核黑科技”？这群热情的“店小二”们又会带来哪些特色服务？接下来，就让我带您逛逛这家充满特色的“旗舰店”吧。

首先，给您介绍一下我们的楼层分布：黄浦区政务服务中心共分为三层，其中三楼为综合政务帮办服务区和综合窗口，四楼为主题政务服务窗口和专业后台审批区，五楼为营商活动和营商会谈区。一站式融入了 35 个部门、9 个专业窗口、10 个街道社区服务中心、黄浦区全部 1706 个事项，真正做到了“进一门办所有事”。

当三楼的电梯门徐徐打开时，呈现在您面前的，是现代科技感十足的政务服务综合大厅，窗外是被誉为“中华第一街”的南京东路步行街，多栋知名历史建筑呈现在眼前，历史与现代完美地交融在一起。此时，现场的每一位“店小二”，正在各自岗位上热情地接待着来这里办理业务的企业或者市民，为他们排忧解难。

在 ChatGPT 时代里，黄浦区政务服务中心也紧跟潮流，在三楼公共区域内设置了装载着人工智能软件应用的电脑，你看，头戴一顶红帽子，身穿干净清爽的制服，像我一样又萌又可爱的“店小二”正透过电脑屏幕，笑脸相迎到来宾……

其实，这个特殊的窗口，针对的是对于那些办事指南看不懂、材料清单不明、几个部门来回跑等情况。设立这个专窗的目的，也是为了主动发现企业办不成事的情况，推动“接诉即办”向“未诉先办”转变，解决治标不治本的问题。

在这里工作的每一位“店小二”，内心都有一个不懈追求的目标——在上海没有“难办”的事，在黄浦没有“办不成”的事。



行动②：政府监管无事不扰专项行动

哪些企业可以试点“无事不扰”？

行动结合黄浦产业结构特点、企业信用情况、行业分类分级监管要求等，经与企业双向意见征询，最终确定了首批 50 家“无事不扰”远距离综合监管试点企业。试点期间，对于这些信用风险低的企业，除被投诉举报、转办交办案件线索及法律法规另有规定外，区内有关监管执法部门将不主动对企业实施现场检查，实现“无事不扰”。

需要说明的是，进了“无事不扰”远距离综合监管企业名单，并不等于企业可以“高枕无忧”。试点企业名单会根据实际情况实行动态调整，受到行政处罚的企业将被实时移出名单。同时，

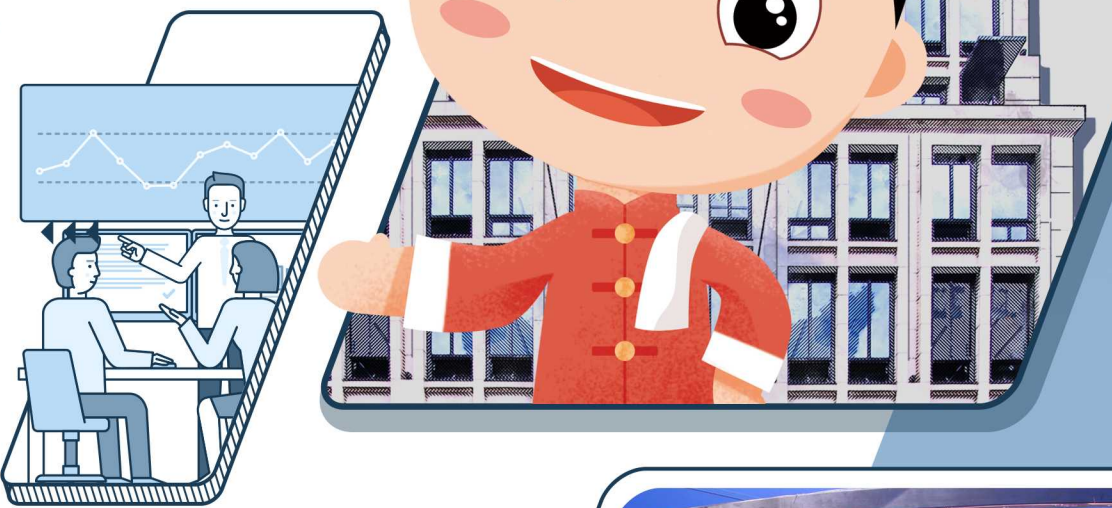
黄浦区不断完善监管机制，推出政府监管无事不扰专项行动，试点“无事不扰”“无处不在”监管新模式，在保证政府监管不缺位的同时降低对企业经营活动的干扰，推动有效市场和有为政府更好结合。

黄浦区也会定期梳理一批符合条件的企业加入该名单，充分发挥信用约束和激励作用，进一步引导和促进市场主体守法诚信经营。

哪些领域的监管又需要“无处不在”？

当然是那些直接关系到人民群众生命财产安全、公共安全和潜在风险大、社会风险高的重点领域。目前，黄浦已在食品、药品、医疗器械、特种设备、危险化学品、建筑工程质量等重点领域开展“无处不在”跨部门综合监管试点工作，首批试点企业 182 户。

通过有效的跨部门联合，实现“进一次门，查多项事”，有效降低监管频次、提高执法效率，让企业在黄浦经营更加安心、投资更加放心。



行动③：长三角政务通办互认专项行动

围绕“用户体验一体化、政策互通一体化、平台支撑一体化、安全保障一体化”的方向要求，黄浦区聚焦“跨省办”“云端办”，积极探索创新长三角政务服务“一网通办”互通共融模式，致力解决企业“多地跑”“折返跑”的难题。

黄浦总部企业众多，企业跨境设立分公司经常遇到签字盖章来回跑、效率低、各地收件标准存在差异的问题。人才异地生活就业，个人高频事项的跨省办理的便捷度也是企业员工、黄浦居民关心的问题。

黄浦坚持问题导向、需求导向、目标导向，依托“一键呼应”和政务服务窗等远程技术，为两地企业提供企业登记注册、商标

注册申请等服务事项的双向远程帮办和办理服务，推动政务服务从“能办”向“好办、智办、愿办”转变。目前，黄浦区已与苏州姑苏区、宁波鄞州区、杭州上城区、合肥庐阳区开通“一键呼应”远程帮办，未来还将依托长三角中心城区 C9 联盟推广至更多成员区，通过建立跨省协同办理体系，有效降低企业跨省办事的成本。

同时，黄浦与合作城区通过优化业务流程、创新服务模式，积极推动跨省材料标准、受理标准、服务标准的统一以及材料互认，推动市场、税务、医保、档案等领域企业需求较大的高频事项跨省通办，让长三角越来越多的居民和企业享受到高标准、一体化的用户体验，感受到长三角一体化的“速度与温度”。



行动④：企业满意度精准聚焦专项行动

在宾客纷至、商贾云集的黄浦区，为更好地了解企业对营商环境真实、客观的评价，主动查找问题、发现问题、解决问题，提升黄浦区市场主体获得感，黄浦区推出了“宜商黄浦”企业满意度精准聚焦专项行动。

记者了解到，本次行动将采用问卷调查形式，由黄浦区统计局组织实施。专项行动聚焦企业营商环境感受度与满意度的提升，结合世行新体系(B-Ready)测评方向、市区优化营商环境 6.0 版方案重点领域以及政策供给、政务服务等企业高度关注领域，依托更加权威、科

学、客观的统计调查，深入了解企业办事、经营、发展中面临的难点堵点、主要需求，掌握市场主体对黄浦区营商环境真实、客观的评价，以企业需求为导向，持续优化企业经营发展，有效激发市场发展活力。

调查研究是谋事之基，也是成事之道。本次“宜商黄浦”企业满意度精准聚焦专项行动，将始终坚持问题导向、精准聚焦企业需求，对照市场新期盼，对标最高标准、最好水平，助力“宜商黄浦”品牌再升级。

黄浦区发展改革委负责人表示，“宜商黄浦”优化营商环境专项行动只是黄浦优化服务、惠企便民的一个缩影，未来，黄浦区将坚持以“市场主体”为中心，把打造最优环境、最佳体验作为“宜商黄浦”建设的不懈追求，不断擦亮“宜商黄浦”金字招牌，全力以赴营造好营商环境“人民答卷”。

