

普委办发〔2021〕12号

中共上海市普陀区委办公室
上海市普陀区人民政府办公室
印发《普陀区深化推进一流营商环境建设
行动方案》的通知

各部、委、办、局，法院、检察院，各街道、镇，各人民团体：

《普陀区深化推进一流营商环境建设行动方案》已经区委、
区人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

中共上海市普陀区委办公室
上海市普陀区人民政府办公室

2021年3月5日

普陀区深化推进一流营商环境建设行动方案

为深入贯彻国家、上海市关于优化营商环境部署安排，进一步落实《上海市优化营商环境条例》和《上海市加强改革系统集成持续深化国际一流营商环境建设行动方案》，持续推进打造普陀“人靠谱、事办妥”的营商环境，以“不叫不到、随叫随到、服务周到、说到做到”的“四到”服务，让企业办事更省心、经营更放心、发展更顺心、扎根更安心，特制订本行动方案：

一、让企业办事更省心

（一）提升线上服务友好度。加强系统集成、资源共享和业务协同，推进区级政务服务事项网上办理能力，提升“一网通办”用户体验。具体措施：

1. 加强系统集成、资源共享和业务协同，具备可网办能力的区级政务服务事项比例达到95%以上，争取在全市试点将企业及其分支机构变更事项纳入全程网办。（责任单位：区府办、区行政服务中心、区市场监管局）

2. 推广远程身份核验、电子签章等应用，实现企业高频事项（年度企业办事频次前20%的事项）全覆盖。（责任单位：区府办、区科委、区行政服务中心）

3. 推进区级企业专属网页建设，推出6项基于企业专属网页的办理事项和应用场景。提供用户智能化搜索服务，开展用

户精准画像和行为分析，主动向企业用户智能推送相关政策信息和办事事项。（责任单位：区府办、区行政服务中心）

4. 推出 10 项高频事项，实行“无人干预自动办理”和“快办”“好办”。（责任单位：区府办、区行政服务中心）

5. 加快完善政务服务地图，提升办事预约服务功能。（责任单位：区府办、区行政服务中心）

6. 推动具有普陀特色政务服务入驻“靠普办”移动端，探索建立街镇级示范性移动端政务服务旗舰店。（责任单位：区府办、区行政服务中心）

7. 完善网上办事入口配置管理，扩大至少 130 项公共服务事项结果页面的开发应用。（责任单位：区府办、区行政服务中心）

（二）提升线下服务便利度。推进综合窗口改革全覆盖，全面实施“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”。继续扩大“高效办成一件事”改革覆盖面，推进政务服务帮办代办和自助式服务。具体措施：

8. 按照无差别综合窗口和分领域综合窗口两种模式，推行综合窗口改革全覆盖，推进线下“只进一扇门”，政务服务事项进驻行政服务中心基本实现“应进必进”。（责任单位：区府办、区行政服务中心）

9. 加强政务服务中心标准化建设，建立帮办机制，完善内部管理和人员培训制度，落实首问负责、告知承诺、岗位 AB 角、限时办结等便民服务。（责任单位：区府办、区行政服务中心、各相关单位）

10. 开设“名称帮办”“园区帮办”等帮办窗口，推出“一网通办”线上填报帮办服务。完善行政服务中心帮办体系，将政策咨询和帮办服务有机融合，为企业办事提供“肩并肩”贴心服务。（责任单位：区市场监管局、区投促办、区行政服务中心）

11. 推进政务服务智能自助终端建设，结合电子证照、共享数据和 AI 技术，实现智能领表、智能填表、智能问答和自助办理。打造 24 小时不打烊的便利服务。（责任单位：区府办、区行政服务中心）

12. 优化“一网通办”自助服务区功能，深化人工引导、智能引导和自助导办，聚焦高频事项开发“智能办事指南”。（责任单位：区府办、区行政服务中心）

（三）提升政务服务满意度。进一步完善“好差评”工作机制，推进系统升级，强化以评促改，提升政务服务水平。具体措施：

13. 完善“好差评”三对应（申请人、窗口工作人员、具体办件）工作，理顺工作机制，明确工作职责。（责任单位：区府办、区行政服务中心）

14. 实现“好差评”线上线下全面融合，形成现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”、政府部门“监督查评”的管理机制。（责任单位：区府办、区行政服务中心）

15. 做好对政务服务“好差评”系统的技术升级改造。将政

务服务“好差评”纳入窗口工作人员绩效评价，确保“差评不属实”比例不超过25%。（责任单位：区府办、区行政服务中心、各街镇）

16. 优化行政服务中心窗口设置，完善场地、人员、设备等保障，加强新入驻部门人员规范化管理和窗口服务人员业务培训，全面提升窗口服务能级。（责任单位：区府办、区行政服务中心）

（四）推广电子印章应用。以政务服务领域电子印章应用为突破口，扩大电子印章在本区政务系统、社会团体、商事领域的应用。具体措施：

17. 加强电子印章使用和管理。启动区电子印章公共服务平台，推进实现全区90%以上政府机关电子印章的制作发放。在“一网通办”中开展电子印章重点应用。（责任单位：区科委、区府办、区大数据中心、区行政服务中心、区市场监管局）

18. 企业开办时同步免费发放电子营业执照和电子印章，持续深入推进电子营业执照和电子印章在市场监管、税务、人社、公积金、商业银行等领域的应用。（责任单位：区市场监管局、区人社局、区行政服务中心）

（五）简化企业开办和注销流程。对标浦东“一业一证”改革举措，深化“高效办成一件事”在企业开办和注销领域的应用。具体措施：

19. 扩大企业开办领域“高效办成一件事”覆盖面，新增12项涉企“高效办成一件事”事项。（责任单位：区市场监管局）

20. 积极实施企业名称告知承诺制，减少“近似名称”人工

干预。（责任单位：区市场监管局）

21. 深化“高效办成一件事”在企业注销领域的应用，进一步简化企业注销登记程序和材料，加强部门间业务协同，提供企业“套餐式”注销服务。（责任单位：区市场监管局、区税务局、区人社局）

22. 推动落实涉企经营许可事项和证明事项（告知承诺制）管理。推动各部门依法依规建立告知承诺信息归集和推送工作机制，及时归集至区公共信用信息服务平台。（责任单位：区府办、区司法局、区发改委）

（六）改善企业纳税环境。落实税费综合申报改革，拓宽“非接触式”办税缴费渠道，推进办理税费便利化，巩固减税降费政策效果。具体措施：

23. 推进税费综合申报和增值税专用发票电子化等工作，扩大全程网上办事项范围，不断拓宽“非接触式”办税缴费渠道。（责任单位：区税务局）

24. 深化“5S”标准化办税服务厅建设，依托办税服务智慧分析平台，实现服务资源的智能配置和服务质效的持续提升。（责任单位：区税务局）

25. 严格落实减税降费政策，确保减税降费政策全面、及时惠及纳税人，确保企业增值税留抵退税等优惠政策“应享尽享”。（责任单位：区税务局）

（七）深化工程建设项目审批制度改革。推进工程建设项目审批审查中心实体化运作，进一步提升工程建设项目审批效

率和服务水平。具体措施：

26. 依托工程建设项目审批审查中心实体化运作，实现各类工程建设项目审批涉及的行政审批事项、行政审批中介服务（政府委托）事项、市政公用服务事项纳入审批审查中心一口收、发件和协调服务。（责任单位：区建管委、区规划资源局、区发改委）

27. 逐步将工程建设项目审批审查中心办理事项范围由社会投资项目延伸拓展至国有企业投资项目和政府投资项目。（责任单位：区建管委、区规划资源局、区发改委）

28. 开展设计方案容缺审批，在确保安全底线的条件下，对前置条件可实施告知承诺、容缺后补（涉及风貌保护及文物的项目除外）。建筑面积 500 平方米以下建设项目（可能严重影响居民生活的建设项目除外），按照“产业基地-产业社区-零星工业地块”三级体系深化产业空间布局并实行“带方案出让”制度的项目，完全按照方案实行时，设计方案可免于审核。（责任单位：区规划资源局）

29. 推动在产业园区实施区域综合评估，市场主体在已完成综合性区域评估的区域建设项目无需再进行相应的评估评审。（责任单位：区规划资源局）

（八）落实财产登记“全网通”改革。拓展“互联网+不动产登记”办理覆盖面，进一步加强不动产登记信息公开和信息共享。具体措施：

30. 优化房地产登记、交易、税务业务联办，落实市相关部门统一部署，不断提升房地产交易税收环境。（责任单位：区规

划资源局、区税务局、区房管局)

31. 针对办理不动产登记涉税业务，进一步优化企业网上缴税服务，优化个人在线缴纳房地产交易税费服务，提升纳税人体验度。(责任单位：区规划资源局、区税务局)

32. “最多跑一次”由企业间扩展到所有不动产转移登记。继续巩固企业间转移登记“一个环节、90分钟”办结改革成效，登记部门提供现场缴契税即发证服务。网上缴税业务开通后，因企业自身原因不能立即缴款的，以及非企业间转移登记事项，可选择EMS产证快递服务，网上缴税后产证快递送达，无需再次到登记大厅。(责任单位：区规划资源局)

33. 优化“互联网+不动产登记”，根据市相关部门统一部署，在不动产登记受理中积极应用电子签名、电子印章、电子合同、电子材料，强化身份核验，简化提交材料，实现在线领取完税证明和登记费电子票据。(责任单位：区规划资源局、区税务局)

34. 扩大电子权证应用场景，引导市民申领电子权证替代纸质权证，提供自助打印机打印服务。(责任单位：区规划资源局)

35. 在银行等金融机构推广应用不动产登记电子证明和电子签章，持续做好抵押登记“不见面办理”相关工作。(责任单位：区规划资源局)

36. 巩固和优化地籍测绘独立投诉机制，落实投诉受理，公示处理结果。(责任单位：区规划资源局)

二、让企业经营更放心

(九) 加强知识产权创造、保护和运用。强化知识产权保

护和服务体系，放大中以（上海）创新园知识产权集聚效应，激发创新活力和竞争力。具体措施：

37. 制定支持区中小企业知识产权培育工程实施方案，鼓励支持产业园区、孵化器地开展知识产权全流程托管服务和重点托管服务。（责任单位：区市场监管局）

38. 制定区域电子商务领域知识产权保护指引，服务电子商务平台等在线新经济发展。（责任单位：区市场监管局）

39. 依托区知识产权纠纷人民调解委员会和知识产权纠纷调解工作室，加强知识产权纠纷调解服务，保护知识产权权利人合法权益。（责任单位：区市场监管局、区司法局、区法院）

40. 依托中以（上海）创新园，提供驻点式知识产权服务，发挥知识产权巡回审判站司法保障作用。（责任单位：区市场监管局、区法院）

41. 联合中以（上海）创新园内知识产权代理机构从业人员、律师事务所青年律师、园区企业法务工作者，成立知识产权维权援助志愿者服务队，开展知识产权纠纷调解和维权援助工作。（责任单位：区市场监管局、区司法局）

（十）完善政府采购和招投标管理。严格落实政府采购和招投标领域相关要求，公平公正对待各类市场主体，杜绝各种不合理限制和壁垒。具体措施：

42. 依托市级甄别技术系统，加强对招投标领域的技术监管，维护市场公平正义。（责任单位：区建管委）

43. 实现政府采购云平台与国库支付平台对接，推进统一的全过程电子支付和电子发票应用。（责任单位：区财政局）

44. 严格落实政府采购相关法律法规要求，从源头上排除对供应商实行差别待遇或歧视待遇，营造公平的市场竞争环境。
(责任单位：区财政局)

45. 强化政府合同管理流程规范，完善政府合同签订程序，严格落实合法性审查工作，切实提高政府合同管理的质量和水平。政府合同承办单位应当对政府部门参与或主导签署的合同履约情况建立跟踪记录。(责任单位：区府办、区司法局、各相关单位)

(十一) 实行包容审慎监管。以鼓励创新为原则，探索创新监管标准和模式，对新技术、新产业、新业态、新模式等实行包容审慎监管。着力推行柔性监管、智慧监管。具体措施：

46. 落实市、区两级免罚清单，对企业未造成危害后果的轻微违法行为不予处罚。(责任单位：区市场监管局)

47. 出台《企业防止商业贿赂合规指引》，指导企业建立防止商业贿赂制度，对于员工个人行为导致的商业贿赂，企业主动报告的，可以依法从轻、减轻或者免于处罚。(责任单位：区市场监管局)

48. 健全市场监管领域跨部门“双随机、一公开”联合监管机制，完善联合抽查事项清单，扩大联合抽查领域范围，明确联合抽查操作流程，加强联合抽查结果公示，实现对同一检查对象“进一次门、查多项事、全面体检”。(责任单位：区市场监管局)

(十二) 构建全流程信用监管。加快构建以信用为基础，

衔接事前、事中、事后全监管环节的新型监管体系，对失信主体依法依规开展失信惩戒，在行政审批、企业办事等方面对守信主体提供更便利的服务。具体措施：

49. 探索建立以“双随机、一公开”监管为基本手段，以重点监管为补充，以信用监管为基础的新型监管机制。（责任单位：区市场监管局、各相关单位）

50. 推动各部门在公共信用信息评价基础上，结合行业管理数据，建立更加精准的行业信用评价模型。（责任单位：区发改委）

51. 加强分级分类管理，探索根据信用等级高低实施差异化监管措施，合理确定抽查比例和频次，提高监管的针对性和精准性。（责任单位：区市场监管局、各相关单位）

（十三）加强法治营商环境建设。提升司法审判效率和破产案件办理质效，推出优质法律服务，营造优良的法治营商环境。具体措施：

52. 深化非诉讼争议解决中心建设，积极推动各类调解组织及公证、行政复议等其他非诉争议解决机构规模化入驻。（责任单位：区司法局）

53. 鼓励当事人和律师积极选用网上立案方式，提升网上立案数量和成功率，压缩网上立案审查时间，严格落实“无需重复提交纸质材料”的工作要求。（责任单位：区法院）

54. 加大民事诉讼程序繁简分流改革适用力度，依法扩大简式文书适用范围，在小额诉讼中逐步推广适用表格式裁判文书，在简易程序案件鼓励适用令状式文书，缩短文书撰写时长。（责

责任单位：区法院)

55. 严格限制延期开庭审理的事由和次数，加强与鉴定机构的沟通，进一步压缩鉴定周期。（责任单位：区法院）

56. 提高破产审判质效，帮助具有拯救价值的危困企业实现重整再生。推进电子送达、在线申报债权、在线召开债权人会议、网络公告、网络询价、网络拍卖处置破产财产等电子化办案模式。（责任单位：区法院）

57. 打造标准化、品牌化公共法律服务平台，整合司法行政系统各项服务职能，实现“咨询办事一体化”“服务供给一体化”“资源支持一体化”。（责任单位：区司法局）

58. 加强优化营商环境法律政策宣传。组织律师为民营企业提供优质高效的法律服务，推进建立法律顾问制度，开展公司律师试点，送法律到商会、到企业，促进民营企业依法经营、依法管理。（责任单位：区司法局、区工商联）

59. 探索在 1-2 个街镇设立劳动仲裁派出庭，进一步提高街镇基层劳动争议调解组织水平。（责任单位：区人社局）

三、让企业发展更顺心

（十四）深化惠企政策服务。加强惠企政策制定、实施、评估、修订过程管理，持续调整、动态优化惠企政策，不断提升惠企政策制定精准性和实施便利性。具体措施：

60. 完成对已出台涉企政策的集中梳理，形成区级《惠企政策清单》和《涉企公共服务清单》并集中发布。（责任单位：区投促办、区发改委、区商务委、各相关单位）

61. 试点开展对现有惠企政策进行分类梳理和标签化管理，依托区级企业专属网页，面向企业开展政策主动精准推送。（责任单位：区府办、区行政服务中心、区发改委、区投促办、各相关单位）

62. 加快区级惠企政策“一窗通办”系统平台建设。（责任单位：区大数据中心、区投促办、区商务委、各相关单位）

63. 强化涉企政策统一发布，新出台涉企政策一个月内100%在企业服务云归集发布。（责任单位：区投促办、区商务委、各相关单位）

64. 加大“3+5+X”产业政策（2020版）宣传培训。依托区地区投促中心、机关服务企业志愿团等投资促进工作专业平台，推动打通“政策最后一公里”。（责任单位：区投促办、区发改委、区财政局）

65. 组织开展形式多样的惠企政策宣传活动。（责任单位：区投促办、各相关单位）

66. 研究制订产业政策资金信用管理办法，推进政策实施全过程信用管理。（责任单位：区发改委、各相关单位）

67. 持续开展产业政策绩效评估，及时修订政策内容、完善政策体系、优化实施流程。（责任单位：区发改委、区财政局、区投促办）

（十五）加强创新创业服务。推进创新创业载体建设，集聚科技、金融、政策、人才等各类要素资源，打造创新创业服务链。具体措施：

68. 依托中以（上海）创新园，实施中以互联网+智能硬件

创新应用合作平台项目，办好“中以创新创业大赛”“上海数字创新大会”等系列活动，为以色列创新项目进入国内做好首站服务。（责任单位：区科委）

69. 推进上海清华国际创新中心建设，用好长三角云上科创服务平台数据库，完善线上科创项目优选系统，促进优质科创项目落地转化，推动建设市场化运作、科技与金融有机结合、线上与线下深度融合的协同创新示范基地。举办亚洲大学联盟创新创业营活动。（责任单位：区科委）

70. 承办 2021 年“创业在上海”国际创新创业大赛普陀分赛，为中小科技企业提供科技政策、创业辅导、融资对接等服务。争取举办中国创新挑战赛上海普陀分赛，通过赛事吸引全球创新人才，帮助企业解决创新难题。（责任单位：区科委）

71. 完善创业载体建设，深化项目路演、园区孵化、创业培训、政策扶持、投融资对接等线上线下创业服务功能。（责任单位：区人社局）

72. 聚焦重点产业、重点项目，优化落实区域人才政策。加大对留学回国人员、青年人才等直接落户政策的宣传和服务力度。进一步加强人才选拔、人才优享卡、HR 沙龙等平台建设，营造人才创新创业的一流生态。（责任单位：区人社局）

73. 把灵活就业、共享用工岗位信息纳入公共就业服务范围，在各类招聘会开设灵活就业专区给予支持、提供便利。（责任单位：区人社局）

（十六）推进企业融资服务。推进公共数据开放和大数据

在普惠金融领域的应用，缓解中小微企业融资难、融资贵问题。深化企业上市服务。具体措施：

74. 发挥政策性融资担保增信和财政资金杠杆撬动放大效应，搭建“政府+担保+银行”政策性融资服务联动平台，在全区推广“批次贷”，聚焦支持本区重点培育企业。（责任单位：区财政局）

75. 完善“普会贷·信易贷”平台功能，融合公共信用数据和普陀特色数据，为中小微企业增信，依托商（协）会组织开展银企对接，提高融资成功率。（责任单位：区金融办、区发改委、区工商联）

76. 发挥普陀科技金融服务站作用，积极组织科技金融普惠性政策宣介活动。依托普陀区智能制造与机器人产业投资联盟，积极组织联盟项目路演等活动，吸纳优秀的投融资机构加入联盟。（责任单位：区科委、区金融办）

77. 深化企业上市服务，跟踪拟上市企业上市进展，协调解决上市函证等事项。开展新三板、OTC挂牌企业调研，动态跟踪、及时更新拟上市企业梯队库。（责任单位：区金融办）

（十七）提升园区服务实效。不断完善园区服务“软”环境，强化园区与业务部门联动，支持园区加强招商安商稳商。具体措施：

78. 发挥楼宇园区服务管理办公室综合协调作用，巩固租税联动政策效果，提高楼宇园区效能。（责任单位：区投促办）

79. 定期组织开展服务进楼宇园区活动，根据企业反映的集中诉求，组织开展专题讲座、宣讲。（责任单位：区投促办、各

街镇、各相关单位)

80. 在科技园区内全面推行企业注册等代办服务, 全年组织 10 次以上政策宣介、企业沙龙活动。(责任单位: 区科委)

81. 开展文创园区集中登记地注册工作, 加快推进文化金融服务工作站建设, 为文创企业提供文创政策解读咨询、文化金融法律咨询等全方位综合配套服务。(责任单位: 区文旅局)

四、让企业扎根更安心

(十八) 持续打造“大招商”格局。构建“全域、全力、全员”的“大招商”格局, 着力培育引进一批具有影响力和带动作用的龙头型、压舱石企业。具体措施:

82. 定期召开区招商引资项目调度会, 跟踪重点项目推进情况, 协调解决企业和项目落地问题。(责任单位: 区投促办)

83. 完善全区招商信息共享、载体资源共用、利益共得机制, 不断优化全区楼宇园区资源信息平台, 促进招商资源、信息实时更新、共享, 提高招商载体产出率。(责任单位: 区投促办)

84. 建立楼宇(园区)和企业信息大数据动态管理系统, 强化项目信息分类研判, 做好重大投资项目信息汇总、研判、管理、跟踪, 促进在谈项目尽早落地、落地项目尽早投产。(责任单位: 区投促办)

(十九) 优化涉外营商环境。打造更具优势的国际化营商环境, 为外资企业和外籍人才提供高效、便捷、精准的服务。具体措施:

85. 完善疫情防控常态化情况下区重点外资企业境外来沪

人员便利化服务。（责任单位：区商务委）

86. 面向中以（上海）创新园、上海清华国际创新中心等重点园区内企业引进的外籍人才，提供办理来华工作许可证件便利。针对重点园区引进的外籍人才提供“预审5天+审查5天”优先审批服务，缩短办证时限。（责任单位：区科委）

87. 对接外资总部企业、重点外资企业的专项服务需求，组织跨部门协调解决，切实保护外商投资者合法权益。（责任单位：区商务委）

88. 完善外资总部企业项目培育库，强化潜在总部项目申报指导服务。（责任单位：区商务委）

（二十）赋能街道服务经济。依托街道营商环境办公室和经济发展服务中心，进一步加强和改进街道服务经济工作，发挥安商稳商和企业服务职能。具体措施：

89. 做实楼长制，推广楼委会和街镇重点企业服务专员制，针对重点企业，精准对接企业诉求，提供招商安商稳商服务。（责任单位：区投促办、各街镇）

90. 提高企业服务专员覆盖企业数。（责任单位：区投促办、区商务委）

91. 加强企业跨区迁移情况分析，开展企业经常性走访，加强企业黏性，做好安商稳商。（责任单位：区投促办、各街镇）

（二十一）畅通政企沟通渠道。依托各类政企沟通平台，畅通企业建言献策渠道，支持企业家扎根普陀、成就事业。具体措施：

92. 充分利用区大调研、民营经济发展联席会议机制，通过

民营企业座谈会、商（协）会、代表委员议政建言等政企沟通协商平台，健全畅通便捷的政企互动平台。（责任单位：区投促办、区商务委、区工商联）

93. 加大对优秀民营企业和企业家的表彰力度，积极邀请企业家代表参与涉企工作，探索建立全区营商环境特邀体验官机制。（责任单位：区投促办、区商务委、区工商联、各街镇）

94. 积极塑造、宣传和报送民营企业 and 企业家先进典型，弘扬企业家精神。加强对年轻一代民营企业家和创业者的培养。（责任单位：区工商联）

五、强化营商环境建设保障

（二十二）加强政策宣传。加强营商环境宣传推介，加强营商环境宣传和普陀形象推广。具体措施：

95. 依托区政府网站、微信公众号等“优化营商环境”专栏，持续开展常态化的营商环境宣传活动。（责任单位：区府办、区新闻办、区投促办）

96. 创新运用政务新媒体等多种渠道，及时发布政策指南、图解版等，提高政策覆盖面、可及性和效果。（责任单位：区新闻办、区投促办）

97. 鼓励各部门、各街镇结合实际，打造各具特色的亮点工作，探索优化营商环境经验做法，及时提炼典型案例，加大对外宣传。（责任单位：区发改委、区投促办、区新闻办）

98. 评选一批企业服务优秀个人或团队。（责任单位：区发改委、区投促办、区新闻办）

（二十三）完善考核评价机制。加大监督检查力度，加强考核评价结果的应用，以评促改、以评促优。具体措施：

99. 做好各类营商环境考核迎评工作，加强评价结果的应用，进一步对标先进，提升营商环境建设水平。（责任单位：区发改委、区投促办、各相关单位）

100. 参照市营商环境考核评价指标，委托第三方专业机构，对各部门推进落实“人靠谱、事办妥”营商环境建设开展评估，评估结果纳入绩效评价考核。（责任单位：区发改委、区投促办）

中共上海市普陀区委办公室

2021年3月5日印发

(共印165份)