

# 中共上海市杨浦区委办公室

杨委办〔2021〕15号



## 中共上海市杨浦区委办公室 上海市杨浦区人民政府办公室 印发《杨浦区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》的通知

区各部、委、办、局，法院、检察院，各街道，各人民团体及有关  
单位：

《杨浦区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》已经区委、区政府同意，现予以印发，请认真贯彻执行。

中共上海市杨浦区委办公室  
上海市杨浦区人民政府办公室

2021年4月23日

# 杨浦区加强改革系统集成 持续深化国际一流营商环境建设行动方案

为深入贯彻落实国家、上海市关于优化营商环境部署安排，按照“规定动作贯彻实施，自选动作优化升级”的原则，以企业满意度为视角，聚焦企业全生命周期，优化政府全链条服务，加强改革系统集成和协同高效，持续打造具有杨浦特色的营商环境品牌，整体提升杨浦营商环境的核心竞争力，让企业办事更省心、成长更顺心、发展更安心、扎根更舒心、经营更暖心，为高起点建设“四高城区”提供有力支持，对照《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》，结合杨浦实际，制订2021年行动方案。

## 一、全力规范政务服务，让企业办事更省心

**（一）提升线上服务友好度、智能化水平。**依托城市数字化转型，加强信息共享和业务协同，推进高频政务服务事项全程网上办理，提升“一网通办”用户满意度。具体措施：

1. 动态调整政务服务事项清单，落实好市级下放事权的承接，优化办事流程并纳入“一网通办”办理，实现政务服务可网办能力达到95%以上。（责任单位：区政府办公室、区大数据中心）

2. 推广在线身份认证、电子印章等技术，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: 区政府办公室、区大数据中心)

3. 强化企业专属网页建设, 提升专属政策服务的精准化推送能力。(责任单位: 区政府办公室、区大数据中心)

4. 针对相对简单的高频办理情形, 通过简化填表、智能审批等方式, 实现快捷办理, 提供极简易用的办事体验。(责任单位: 区政府办公室、区大数据中心)

5. 持续发力长三角“跨省通办”, 开展与台州、苏州、嘉兴南湖等多地对接跨省通办标准化建设标准, 加快通办事项所涉办事情形、办理条件、办事材料等要素相对统一。拓展以场景应用驱动的跨省主题式通办服务事项, 陆续上线一批覆盖异地就医、养老、求学、就业、人才流动等领域高频事项的“跨省联办”服务。(责任单位: 区政府办公室、区大数据中心)

**(二) 强化线下综合服务和自助服务。**全面推行综合窗口服务, 实现“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”。继续扩大“高效办成一件事”改革覆盖面, 推进政务服务事项下沉, 推广自助服务。具体措施:

6. 政务服务中心综合窗口比例提升到 80%以上。(责任单位: 区政府办公室、区大数据中心)

7. 落实本市《政务服务中心建设和运行规范》, 进一步加强政务服务中心标准化建设和管理。(责任单位: 区政府办公室、区大

数据中心)

8. 对现场检测查验事项全面推行提前服务。(责任单位: 区政府办公室、区大数据中心)

9. 围绕重点领域和高频事项, 持续梳理推出一批跨部门涉企事项“一件事”办理服务。(责任单位: 区政府办公室、区大数据中心)

10. 探索建立“窗口事务官”制度。各相关部门向窗口工作人员充分授权, 提升窗口业务办理服务能级, 授权窗口直接完成业务办理。不适宜直接向窗口授权的, 可通过在线审批或向政务服务中心派驻具有审批权限的工作人员等方式, 推动政务服务事项当场办结。(责任单位: 区政府办公室、区大数据中心)

11. 持续推进综合类自助终端建设, 推动自助终端进楼宇、社区、商圈和银行网点。(责任单位: 区政府办公室、区大数据中心、区科委、区商务委、区市场监管局)

**(三) 推广电子印章应用。**加大电子印章应用推广力度, 逐步实现电子印章在政府服务和商务活动中的普遍应用。具体措施:

12. 落实《上海市电子印章管理暂行办法》和电子印章地方标准, 扩大电子印章在政务系统、公共服务、社区服务、商事领域、跨境贸易中的应用。(责任单位: 区市场监管局、区大数据中心)

13. 逐步扩大电子印章在长三角区域跨省市应用, 实现跨地互认。(责任单位: 区政府办公室、区大数据中心)

**（四）深化政务服务满意度评价。**完善政务服务反馈机制和政务服务“好差评”制度，加强“差评”问题整改，提升政务服务水平。具体措施：

14. 完善政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范，推进评价和回复公开，健全“差评”问题和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。（责任单位：区政府办公室、区大数据中心）

15. 完善政务服务“好差评”评价方式，全面推行以离场评价和线上评价为主的评价方式，方便服务对象进行评价。（责任单位：区政府办公室、区大数据中心）

16. 建立前台与后台、大厅窗口与职能部门“差评”问题整改确责机制，强化区级职能部门对基层一线的服务支持和保障。（责任单位：区政府办公室、区大数据中心）

## **二、全程护航经营发展，让企业成长更顺心**

**（一）企业开办和注销。**优化企业开办和企业注销办事流程，力争打造企业开办和企业注销最佳服务链。具体措施：

17. 加强企业开办“一窗通”系统的政策宣传，推动区内具备条件的各类企业均可使用无纸全程电子化方式办理设立登记，宣传推广企业“无纸化”开立银行账户。（责任单位：区市场监管局）

18. 持续推动电子营业执照的下载，大力推广电子营业执照在市场监管、税务、人力资源社会保障、公积金、商业银行和金融、网上平台、网络交易等领域应用。（责任单位：区市场监管局）

19. 在全区推广实施企业名称告知承诺和住所、经营范围自主申报，持续提高无纸全程电子化登记系统信息自动识别和智能筛查精准度，大幅减少人工干预，实现符合条件的企业设立登记“即报即办”。（责任单位：区市场监管局）

20. 优化企业开办“一表申请”和“一窗发放”措施。加强政策宣传培训，倡导企业在“一窗通”系统上通过“一表申请”完成所有开办企业事项，并办理企业开办所需发票、就业参保、公积金等事项。（责任单位：区市场监管局、区税务局、区大数据中心）

21. 进一步优化企业注销“一窗通”平台，实现企业注销申请跨部门预检、清税证明实时传送等功能。（责任单位：区市场监管局、区税务局）

22. 探索拓展企业简易注销程序适用范围，进一步压缩企业简易注销办理时间。（责任单位：区市场监管局）

**（二）办理建筑许可。**落实全市统一的工程建设项目审批制度全流程、全覆盖改革任务，扩大低风险产业项目政策覆盖面，进一步提升工程建设项目审批效率和服务水平。具体措施：

23. 按照全市统一部署，进一步扩大工程建设项目风险矩阵应用场景和范围，将风险矩阵应用范围由现场质量监管扩展至综合竣工验收。（责任单位：区建设管理委）

24. 建设统一的工程建设项目审批管理系统2.0版，统一入口、统一申报、流程分类、统一出件，实现所有工程建设项目全覆盖、

审批全流程、数据全归集。（责任单位：区建设管理委）

25. 实体化运作工程建设项目审批审查中心，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和协调服务。

（责任单位：区建设管理委）

26. 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拓展至国有企业投资项目和政府投资项目。（责任单位：区建设管理委、区发展改革委）

27. 深化施工图设计文件审查改革，发布免于施工图审查项目类型清单。（责任单位：区建设管理委）

28. 将“一站式”办理施工许可适用范围拓展至除涉及易燃易爆、有毒有害等安全环保项目，涉及生态环境影响大的项目，涉及风貌保护、轨道交通等特定区域的项目之外的全部社会投资项目。（责任单位：区建设管理委、区规划资源局、区生态环境局、区发展改革委）

29. 将“一站式”综合竣工验收范围拓展至各类投资性质的建筑工程。（责任单位：区建设管理委、区规划资源局）

30. 强化“多测合一”测绘成果在验收、登记阶段各部门共享和应用，避免重复测绘。（责任单位：区规划资源局、区建设管理委）

31. 将工程建设领域中介服务事项纳入审批管理系统办理，制定中介服务清单并进行综合监管、评价考核。（责任单位：区建

设管理委)

32. 拓展建筑师负责制试点范围，完善行政审批程序、政府监督管理和项目管理体系，在工程建设领域推进建立以执业人员为主体的工程责任保险体系。(责任单位：区建设管理委)

33. 扩大“一站式”办理的范围，线上依托审批管理系统，线下依托工程建设项目审批审查中心，研究实行“一站式”办理立项用地规划许可、工程建设许可，同步调整四个审批阶段的申请表和办事指南，确保一表申请、一口受理，最终实现四个审批阶段“一站式”办理。(责任单位：区建设管理委、区规划资源局、区发展改革委)

34. 完善建设工程领域纠纷解决机制，强化专家库和仲裁员队伍建设，进一步提升建设工程领域纠纷仲裁的处理能力、公信力和效率。(责任单位：区建设管理委、区司法局)

35. 巩固低风险产业项目“一站式”办理综合竣工验收及不动产首次登记措施。细化操作流程，确保实现验收事项一次办完、一次发证。(责任单位：区建设管理委、区规划资源局)

36. 巩固低风险产业类项目“一站式”联合监督检查措施，由工程建设项目审批审查中心统一组织实施，只实行一次联合检查。(责任单位：区建设管理委)

37. 巩固低风险产业类项目“验登合一”改革措施，不动产首次登记与“一站式”综合竣工验收事项合并，加强部门间的数据



整合和互联互通，企业可一次性获得竣工规划资源验收合格证、质量监督报告、综合竣工验收合格通知书和不动产权证电子证书。

（责任单位：区建设管理委、区规划资源局）

38. 理顺职能关系和操作规范，确保工程建设项目消防验收事项完全并入综合验收事项。（责任单位：区建设管理委、区消防救援支队）

**（三）办理财产登记。**落实财产登记改革任务，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共享。具体措施：

39. 按照全市统一部署，优化房地产交易业务联办，将企业间存量房转让除契税外的其他税种征缴后置于登记环节，对符合条件的登记纳税人现场只收契税，其他税款由纳税人在纳税申报期内申报完清。（责任单位：区规划资源局、区税务局）

40. 按照全市统一部署，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，打破本区注册企业只能缴纳买卖本区房产发生税款的限制；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）

41. 按照全市统一部署，“最多跑一次”事项范围由企业间不动产转移登记扩展到所有不动产转移登记，继续巩固企业间不动产转移登记“一个环节、90分钟”办结改革成果，登记部门提供现场缴契税即发证服务。（责任单位：区规划资源局）

42. 按照全市统一部署，推动不动产登记电子权证的协同互认，

扩大电子权证应用场景，引导企业、市民申领电子权证替代纸质权证，并提供自助打证机打印服务。（责任单位：区规划资源局、区大数据中心）

43. 巩固和优化地籍测绘独立投诉机制，优化投诉受理网站功能，制定公布投诉流程，并公示处理结果。（责任单位：区规划资源局）

44. 优化制定地籍图更新政策，公开地籍测绘机构承诺更新地籍图的工作时限并加强宣传，提高知晓度。（责任单位：区规划资源局）

45. 优化“互联网+不动产登记”，支持应用电子签名、电子印章、电子合同、电子材料，强化身份核验，简化提交材料，实现在线领取电子完税证明和电子票据。（责任单位：区规划资源局、区税务局、区大数据中心）

46. 配合市自然资源确权登记局稳步推进“不见面办理”不动产抵押登记试点，推动市级合作银行在区内银行网点落地相关业务。（责任单位：区规划资源局、区金融办、区大数据中心）

47. 按照全市统一部署，探索“受理下放、审核集中”管理模式，逐步实现不动产登记“全市通办”。（责任单位：区规划资源局、区税务局、区住房保障房屋管理局）

48. 按照全市统一部署，将不动产登记与水电气联动过户业务范围扩展到全区，增加不动产登记与有线电视联动过户。（责任单位：区规划资源局、区建设管理委、区大数据中心）

**（四）办理税费缴纳。**推动税费缴纳综合申报改革，深化“非

接触”办、提速办等惠企举措，推进办理税费缴纳便利化，巩固减税降费等政策效果。具体措施：

49. 按照全市统一部署，在五税种综合申报基础上，扩大税费缴纳综合申报范围，简并申报表，减轻税费缴纳负担。优化电子税务局增值税申报辅助功能，实现除存在未开票收入等特殊情况外的小规模纳税人申报“零材料”。（责任单位：区税务局）

50. 在办税服务厅创新设立“非接触式办税体验区（体验中心）”，让纳税人体验“网上办、自助办、预约办、邮寄送”等服务，升级12366智能咨询、“非接触”式纳税咨询服务项目功能。将离厅自助办税服务区向杨浦滨江、大创智、大创谷、环同济等四大功能区延伸，构建起“走近您身边的纳税服务”体系。（责任单位：区税务局）

51. 创新推出“专家问诊”，提供远程帮办、问办结合服务，主动联络在线新经济、科创双创等企业，综合运用税收大数据，面向企业精准推送政策，预先提示风险，协调解决问题。（责任单位：区税务局）

52. 针对在线新经济、现代设计等重点领域企业，简化发票审批流程，结合企业业务发展和用票需求，一次性满足企业用票需求。积极响应企业对纳税信用等级修复结果的迫切需求，优化审核流程，将修复办理时间由十五个工作日缩短至五个工作日。（责任单位：区税务局）

53. 加强政策精细宣传辅导，编制“税立方税收热点速递”，采

取电子期刊、短视频精品微课等形式，通过互动平台、钉钉群等信息化手段向企业定时精准推送。（责任单位：区税务局）

54. 开展互联网平台经济税收征管模式创新试点，推进领导专家深入一线蹲点调研，帮扶企业纾困解难，助力新模式、新业态健康发展。（责任单位：区税务局）

**（五）办理金融服务。**推进公共信用数据在普惠金融领域的应用，持续推进普惠金融服务，推动缓解中小企业融资难、融资贵问题。具体措施：

55. 与市大担保中心联合推出园区“批次贷”产品，建立“园区推荐企业，政策性担保增信，银行快审快贷，市区风险共担”的批量担保贷款模式，缓解中小微企业增信措施匮乏，首贷率偏低的难题。（责任单位：区金融办、区财政局）

56. 健全中小微企业政策性融资担保体系，加强与市大担保中心的联动，建立市区两级风险共担的新模式。充实本区政策性担保机构资本金，扩大政策性融资担保规模。（责任单位：区金融办、区财政局）

57. 按照全市统一部署，协同完善企业信用信息体系，鼓励区内金融机构主动对接中小企业融资综合信用服务平台和大数据普惠金融应用等平台，缓解银企间信息不对称，提高中小企业融资服务效率和覆盖面。（责任单位：区金融办、区发展改革委、区大数据中心）

58. 支持商业银行运用大数据等技术建立风险定价和管控模型,优化对中小微企业的信贷审批流程和模式,推行线上服务、“不见面”审批等便捷信贷服务。(责任单位:区金融办)

59. 结合市市场监管局要求及本区实际,开展中介机构、行业协会收费检查,进一步清理不合理和违规收费,降低企业经营成本。(责任单位:区市场监管局)

**(六) 知识产权创造、保护和运用。**发挥区知识产权联席会议制度作用,加强区知识产权监督管理所建设,强化知识产权运用,提升知识产权融资效益,建立完善知识产权服务和保护体系。具体措施:

60. 开展形式多样的银企对接活动,鼓励商业银行在园区开展知识产权质押融资集中授信业务,研究建立知识产权质押融资风险补偿机制,扩大知识产权质押融资规模,加速企业科技成果转化。(责任单位:区金融办、区市场监管局、区科委、区商务委)

61. 依托知识产权纠纷调解办公室、知识产权维权援助工作站等平台,为企业提供知识产权快速审查、确权、维权一站式纠纷解决方案。探索对新模式、新业态领域知识产权源头保护机制。(责任单位:区市场监管局)

62. 按照全市统一部署,配合开展知识产权托管项目,为中小企业提供知识产权全链条专业化服务。(责任单位:区市场监管局、区科委、区商务委)

63. 按照全市统一部署，落实著作权、商标侵权判断标准，加快在知识产权领域实行惩罚性赔偿制度，挂牌督办一批重点案件。

（责任单位：区法院、区市场监管局）

**（七）劳动力市场监管和服务。**完善就业信息监测机制，健全劳动力市场调解与仲裁衔接机制，建立健全劳动者权益保障预警处置机制，提升劳动力市场监管服务水平。具体措施：

64. 进一步加强就业监测平台建设，依据大数据监测促进实现更加充分的就业。（责任单位：区人力资源社会保障局）

65. 健全劳动力市场调解与仲裁衔接机制，通过调解组织代收申请、一次性告知、仲裁机构就近就地开庭等措施简化流程和缩短处理期限。（责任单位：区人力资源社会保障局、区司法局）

66. 建立健全劳动者权益保障预警处置机制，强化农民工工资拖欠问题综合治理，推进精准监察和预防化解。探索设立劳动仲裁巡回庭。（责任单位：区人力资源社会保障局）

67. 把灵活就业、共享用工岗位信息纳入市级公共就业服务范围。（责任单位：区人力资源社会保障局）

**（八）创新创业服务。**聚焦在线新经济发展，搭建产业链对接平台，加快科技成果转移转化，加强创新创业载体建设，不断提升人才服务效能。具体措施：

68. 开展“在线新经济赋能跨国公司”行动，充分发挥杨浦在线新经济产业优势，每半年分行业举办总部企业产业对接会，打造

杨浦总部经济和外资服务活动品牌，扩大总部企业效益，形成上下楼就是上下游，区内就有产业链的局面。（责任单位：区商务委）

69. 落实《加快推进杨浦区大学科技园高质量发展的实施意见》，优化科技园区考核模式，强化大学科技园成果转化、辐射带动等核心功能，着力打造一批大学科技示范园，完善“众创—孵化—加速—产业化”全链条孵化服务链。（责任单位：区科委）

70. 落实市新一轮促进科技成果转化行动方案，推动高校科技成果转化基金运作，支持上海技术交易所完善平台功能，扩大交易规模。落实高新技术成果转化与技术合同认定登记改革任务。（责任单位：区科委、区金融办）

71. 推动建立研究机构、高校等开放科技成果信息的平台或渠道，便利企业获取各类创新资源。（责任单位：区科委）

72. 按照全市统一部署，承接高新技术企业认定审核权下放工作。（责任单位：区科委、区财政局、区税务局）

73. 大力引进外国科技人才，充分发挥用人单位自主权，推行外国科技人才无犯罪记录“告知+承诺”制。（责任单位：区科委）

74. 全面实施外国人才及团队成员在创业期内可通过园区、孵化器、众创空间等创业载体申办工作许可，为外国人才来沪创新创业提供稳定的工作预期。（责任单位：区科委）

75. 依托“留·在上海”留学人才服务平台，吸引更多具有自主知识产权的留学人员团队和青年人才来沪创新创业。（责任单

位：区委组织部、区人力资源社会保障局、区科委)

76. 打造“人才会客厅”全新概念服务大厅，设置自助服务区，全面实现“一窗通办”。编制“人才会客厅”服务指南，为园区入驻企业提供政策引导和业务指导。以留学回国人员落户业务（初审）落地和海外人才居住证办理为抓手，深化国内国外两大政策服务功能集成，提升人才服务的国际化水平。（责任单位：区人力资源社会保障局）

**（九）执行合同。**推进“智慧法院”建设，完善多元解纷机制，提升司法审判效率，促进司法公开，进一步压减民商事案件审判执行全流程环节、时间和成本。具体措施：

77. 对买卖合同、金融借款合同和委托合同等商事案件，实行以网上立案为主、线下立案为辅的立案模式。（责任单位：区法院）

78. 推进随机自动分案系统与繁简分流、审判团队改革、审判专业化建设有机融合，进一步优化随机自动分案规则。（责任单位：区法院）

79. 积极宣传律师电子执业证平台和“微法院”系统，提高电子送达应用率。（责任单位：区法院、区司法局）

80. 落实《上海市司法鉴定收费管理办法》，进一步规范司法鉴定收费。（责任单位：区司法局）

81. 推进诉讼与公证全流程协同，在立案、调解、保全、送达、调查、评估、拍卖等环节开展审判执行辅助事务协作。（责任单位：



区法院、区司法局)

82. 依托科技手段,有效提升涉电商平台、科技金融、消费金融等新型群体性纠纷案件审判质效。(责任单位:区法院)

83. 执行企业法律文书送达地址先行确认及责任承诺制,将企业登记的住所以默示方式承诺为法律文书送达地址,提高法律文书送达效率。(责任单位:区法院)

84. 严格落实《最高人民法院关于严格规范民商事案件延长审限和延期开庭问题的规定》,降低民商事案件超法定次数延期开庭率,严抓审限变更审批,积极提升办案效率。(责任单位:区法院)

85. 完善全流程网上办案体系,当事人在网上诉讼服务平台已提交立案材料的,无需重复提交纸质版本。(责任单位:区法院)

86. 强化对民商事普通程序案件和动产执行的审判管理,进一步强化资源和制度供给,通过深度运用信息化手段提升审判执行效率,压缩执行合同时间。(责任单位:区法院)

87. 加强宣传培训,确保律师及相关法律从业人员了解符合法定条件的当事人诉讼费用减免及其他便民利民措施。(责任单位:区法院、区司法局)

**(十) 办理破产。**完善破产审判工作机制,加大破产办案工作力度,提高破产审判质效。具体措施:

88. 持续深化破产“府院联动”机制建设,定期会商破解破产

审判工作难题，在破解税务难题、财产快速处置、逃废债查处、职工社保等方面形成合力。（责任单位：区法院、区政府办公室、区发展改革委）

89. 完善破产事务办理工作规范，明确涉破产信息查询和财产接管、协查、处置等流程的办理程序。（责任单位：区法院）

90. 建立破产案件财产处置联动机制，统一破产企业房地产、车辆等处置规则，提高财产处置效率。（责任单位：区法院、区规划资源局、区住房保障房屋管理局）

91. 进一步提升破产案件审结质效，强化工作机制，加强信息化深度运用，加快审结一批典型案例。（责任单位：区法院）

### 三、全面优化市场环境，让企业发展更安心

**（一）市场准入。**坚持竞争中性原则，保障各类所有制企业依法平等使用资源要素，公平参与市场竞争。具体措施：

92. 按照全市统一部署，做好浦东新区“一业一证”改革经验复制推广工作。（责任单位：区政府办公室、区市场监管局、区大数据中心）

93. 发挥区公平竞争审查联席会议作用，进一步推动本区各部门开展公平竞争审查，及时清理违反公平竞争审查标准的政策措施。进一步强化社会监督，开展政策措施抽查。（责任单位：区市场监管局）

94. 推进证明事项（含告知承诺制事项）和涉企经营许可事项

(含告知承诺制事项)目录清单在本区落地,动态调整办事指南并通过“一网通办”平台向社会公开。(责任单位:区政府办公室、区发展改革委、区司法局、区大数据中心)

**(二) 包容审慎监管。**按照鼓励创新的原则,探索创新监管标准和模式,着力推行柔性监管、智慧监管。具体措施:

95. 落实《免罚清单》规定,对轻微违法违规行依法从轻处罚应免尽免。(责任单位:区市场监管局)

96. 按照全市统一部署,落实不予实施行政强制措施清单,对采取非强制手段能够达到行政管理目的的,不实施行政强制措施。(责任单位:区司法局)

97. 在严守安全底线的前提下,针对在线新经济以及新产业、新业态的特点,探索包容审慎监管创新。(责任单位:区司法局、区市场监管局)

**(三) 信用监管。**持续完善以信用为核心的新型监管机制,对失信主体依法依规开展失信惩戒,在行政审批、企业办事等各方面对守信主体提供更便利的服务。具体措施:

98. 依托市级行业信用评价模型,加强信用分类管理,推动各相关部门根据信用等级高低实施差异化监管措施。(责任单位:区发展改革委、区市场监管局)

99. 推动公共信用信息嵌入业务系统和执法监管系统,构建事前信用承诺、事中分类监管、事后奖惩修复的监管体系。(责任单

位：区发展改革委、区市场监管局、区大数据中心）

100. 建立健全信用修复机制，明确失信信息修复的条件、标准、流程等要素，鼓励失信主体自我纠错，加快出台各领域信用修复实施细则，将失信信息修复纳入政务服务“一网通办”。（责任单位：区发展改革委、区市场监管局、区大数据中心）

**（四）“双随机、一公开”监管。**完善“双随机、一公开”监管机制，扩大联合检查和监管的范围。具体措施：

101. 依托大数据资源平台，及时汇聚抽查情况及查处结果等数据，通过“互联网+监管”平台适时公示，主动接受社会监督。（责任单位：区政府办公室、区大数据中心、区市场监管局）

102. 拓展部门联合“双随机、一公开”监管覆盖范围，持续完善联合抽查事项清单，加快实现市场监管领域相关部门的联合抽查常态化。（责任单位：区市场监管局、区政府办公室）

103. 持续推进“互联网+监管”建设，动态完善监管事项清单及检查实施清单，加强重点监管领域数据汇集。（责任单位：区政府办公室、区市场监管局、区大数据中心）

104. 完善区级部门联合抽查联席会议制度，动态调整并发布部门联合抽查事项清单，制定并实施联合抽查年度计划，确保随机抽查事项“全覆盖”。（责任单位：区市场监管局、区政府办公室）

**（五）综合执法。**强化跨部门综合执法，规范自由裁量权的行使，提高监管执法规范性和透明度。具体措施：

105. 按照全市统一部署，配合完善我区行政执法综合管理监督系统，做好相关信息数据的更新。（责任单位：区司法局）

106. 对行政执法公示制度、执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度落实情况，组织开展抽查。（责任单位：区司法局）

**（六）政府采购和招投标。**提升政府采购和招标投标领域监管电子化水平，清理政府采购和招投标过程中不合理限制和壁垒。具体措施：

107. 根据全市深化公共资源“一网交易”改革安排，推动区级公共资源交易逐步纳入全市统一的公共资源交易平台。（责任单位：区建设管理委、区财政局、区发展改革委）

108. 在市级公路养护项目实现授权支付的基础上，推动区级公路养护项目参照执行。（责任单位：区财政局、区建设管理委）

#### **四、全情服务安商稳商，让企业扎根更舒心**

**（一）惠企政策服务。**加大促进惠企政策落地实施力度，进一步提高政策知晓率、通达率，切实解决政策落地“最后一公里”难题。具体措施：

109. 定期梳理汇总市、区两级惠企政策，加快区级惠企政策“一窗通办”系统平台建设。（责任单位：区发展改革委、区投资促进办、区大数据中心）

110. 强化涉企政策统一发布，新出台涉企政策一个月内在企业服务云100%归集发布。（责任单位：区投资促进办、区发展改

革委)

111. 完成对已出台涉企政策的集中梳理，更新完善杨浦区企业精准服务项目清单，做好企业服务云平台的惠企政策清单和涉企公共服务清单发布。(责任单位：区发展改革委、区投资促进办、区商务委等相关部门)

112. 试点开展对现有惠企政策实行分类梳理和标签化管理，加强企业与政策匹配对应，在企业服务云平台主动精准推送政策。(责任单位：区发展改革委、区投资促进办、区政府办公室、区大数据中心)

113. 组织开展形式多样的惠企政策宣传活动。(责任单位：区投资促进办、区商务委、区科委、区人力资源社会保障局、区金融办、区税务局)

**(二) 帮办服务。**建立健全帮办服务机制，设立帮办队伍，为各类市场主体提供专业化高效服务。具体措施：

114. 加强“店小二”服务体系建设，落实市级帮办服务规范。(责任单位：区投资促进办、各街道)

115. 在政务服务中心建立帮办机制，提供政策咨询和帮办服务。(责任单位：区大数据中心)

116. 落实《关于加强本区各街道服务经济工作职能的方案(试行)》，发挥街道属地化优势，分层分级建立“一对一”服务专员制度，精准对接企业诉求，区街协同解决问题，实现网格化服务

模式全覆盖。（责任单位：区投资促进办、各街道）

**（三）园区及楼宇服务。**不断完善园区服务“软”环境，加强园区与行政管理部门联动，支持园区优化营商环境，加强招商安商稳商。具体措施：

117. 在园区全面推行帮办服务和企业网格化服务模式，在有条件的园区设置行政审批事项集中办理点。（责任单位：区市场监管局、区科委、区商务委）

118. 鼓励园区针对重点产业制定专项服务清单和个性化服务清单，提供清单式服务。（责任单位：区科委、区商务委）

119. 支持园区在融资、挂牌上市、企业招工、员工培训、员工住宿、企业交流、新技术场景应用、政策和资源对接等方面探索创新。（责任单位：区科委、区商务委、区金融办、区人力资源社会保障局）

120. 推广长阳创谷“创厢”工作站经验，完善园区与行政管理部门联动工作机制，支持园区在政策解读、业务培训、项目办理、政策兑现、诉求解决等方面更好地服务企业。（责任单位：区科委、区商务委）

**（四）涉外服务。**依托市“一网通办”涉外服务专窗，提升重点项目落地运营的实效性，推动区域外资产业和结构优化。具体措施：

121. 按照全市统一部署，落实疫情防控常态化情况下境外人

士来沪管理机制，依法依规为重点外资企业境外人士来沪提供便利化服务。（责任单位：区政府外办、区商务委）

122. 建立区重大外资项目清单，组建重大外资项目区级工作专班，推进重大外资项目加快落地建设。（责任单位：区商务委、区投资促进办）

123. 设立外商投诉和权益保护工作站，拓展重点外资企业例会机制功能，办好政企合作问计问需圆桌会议，形成更高标准权益保护的制度保障。（责任单位：区商务委）

124. 构建海外人才服务体系，发挥留学生落户和海外人才居住证的功能，为海外人才创办企业提供相关配套服务。（责任单位：区委组织部、区人力资源社会保障局）

**（五）多元解纷机制。**持续深化大调解格局建设，完善多元解纷机制，积极推动中小企业商事纠纷非诉讼解决。加强投资者保护，切实维护中小投资者合法权益。具体措施：

125. 深化建设非诉讼争议解决中心，积极推动各类调解组织及其他非诉争议解决机构规模化入驻。（责任单位：区司法局）

126. 通过矛盾纠纷排查工作，及时化解各类矛盾风险隐患。（责任单位：区司法局）

127. 深化诉调对接，提升调解服务便利性，提高案件调解启动率、成功率。（责任单位：区司法局、区法院）

128. 探索建立民商事案件先行调解机制，完善小额速调和速



裁工作机制。（责任单位：区法院、区司法局）

129. 规范和细化操作流程，加强人民调解与行政调解、诉讼调解的衔接机制。（责任单位：区法院、区司法局）

130. 组织开展涉企民商事纠纷和劳动争议等矛盾调处、法治宣传教育、法律法规政策咨询等工作，推动市场主体和投资者知调解、用调解。（责任单位：区司法局、区法院）

**（六）政企沟通。**畅通企业诉求渠道，推动构建亲清政商关系。具体措施：

131. 充分利用中小企业服务热线等各类政企沟通平台，健全畅通便捷的政企互动机制，持续深化大走访大调研，聚焦需求导向，宣传惠企政策，强化诉求解决机制，推动营商环境改革精准施策。（责任单位：区投资促进办）

132. 开展优秀企业家评选，弘扬企业家精神。聚焦“十四五”发展蓝图，组织更多企业和职工参与滨江建设发展、科技创新等重点领域立功竞赛。大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，推荐优秀企业家（团队）参加市五一劳动奖（工人先锋号）、杨浦区“最美劳动者”“杨浦工匠”等先进典型推荐、选树活动。（责任单位：区总工会、区妇联、团区委、区工商联）

## **五、全新升级特色品牌，让企业经营更暖心**

聚焦新旧动能转换和创新创业发展，突出创新优先，在原服务创新创业十大品牌基础上，按照优化、升级、更新的思路，结

合营商环境改革的新形势、新要求，推出 2021 年度营商环境十大特色服务品牌。

133. 政银通 2.0。借助银行在身份核实、网点部署方面的优势，在银行设立专属服务区，为企业提供“一站式”企业开办服务，同时开通“沪港政银通”。政银通 2.0 版本将在企业授权下，实现开办信息与企业银行账户信息互通共享，同时宣传、推广企业电子营业执照和电子印章在银行等金融机构共享应用，探索政府服务和商务活动的全程电子化。（责任单位：区市场监管局）

134. 税立方·2021。立足杨浦建设四大功能区、打造三个千亿级产业集群目标，推出“精细服务有深度、智慧税务有速度、精诚共治有广度、营商环境有温度”四大板块，出台政策宣传辅导、优化服务便民办税、数据服务区域经济发展、“三减”办成一件事、服务“长阳秀带”在线新经济生态园等方面的纳税服务举措清单。（责任单位：区税务局）

135. 人才“4S”工作室。升级“人才会客厅”，每周二、四开放咨询，结合人才政策“三进三同步”活动，形成定点咨询和移动“问诊”的模式。站在企业“合伙人”的角度，根据企业和人才需求，帮助综合（Synthesize）分析，定制特别（Special）服务（Service），提出关于人事人才、员工培训、劳动关系等企业运营发展方面的解决办法（Solution）。（责任单位：区人力资源社会保障局）

136. “杨”帆系列金融产品。针对不同行业、不同阶段企业的融资需求，建立市区两级政府、担保机构、银行等风险共担机制，配套贴息、贴费等扶持政策，不断更新推出园区“批次贷”、市区联动版“科技履约贷”“科创保”等政策性金融产品套餐，研究知识产权证券化、供应链融资等新模式，以多样化的金融产品和服务助力区内中小企业扬帆起航。（责任单位：区金融办）

137. “政策体检”服务。着眼于提高惠企政策的知晓面，打通政策落地“最后一公里”，完善“两页”标签匹配设置，根据用户属性，运用大数据、人工智能等技术，对现有政策进行分类梳理和标签化管理，实现精准推送、智能匹配、快速对接，变“人找政策”为“政策找人”，实现“一次申请、一次认定、救助联办、服务叠加”。（责任单位：区政府办公室、区大数据中心）

138. “快办”“好办”“三秒”服务。选择部分高频事项，通过简化填表、极简审批等方式，实现快捷办理，推出一批“好办”“快办”“三秒”服务，“秒办”——网上申请“秒”受理、证照限时寄送到家；“秒批”——网上申请“秒”许可，办理结果“秒”反馈；秒发证——网上申请“秒”发电子结果文书，打造极简易用的办事体验。（责任单位：区政府办公室、区大数据中心）

139. 长三角双创券通用通兑。发挥长三角双创示范基地联盟功能，优化政策设计和运作机制，不断扩大双创券通用通兑范围，通过建立专项资金池，统一标准流程，搭建线上平台等举措，破

解财政资金跨区域共享难题，促进长三角各地优势互补，降低企业创新创业成本。（责任单位：区科委、区发展改革委）

140. 长三角创业地图 2.0。聚焦长三角创业企业的关键需求，升级推出“找项目”“找资金”“找订单”“找政策”等核心功能，为创业者提供大企业创新业务订单、政策申报、投融资等对接服务，打造长三角双创资源共享的“导航图”和“连接器”。（责任单位：区发展改革委）

141. 文创金融服务工作站。聚焦文创企业生命周期特点和金融服务需求，整合市区两级投、贷、保金融机构服务资源及社会资源，在有条件的文创园区和中小企业服务机构设立线下文创金融服务站点，联动上海文创金融服务线上平台，推出服务、机构和政策“三清单”，促进投资对接和产融对接，构建面向中小微企业的全生命周期文创金融服务体系。（责任单位：区商务委）

142. “随申办”杨浦旗舰店。全面汇聚本区、街道特色服务内容，为辖区内企业和居民提供个性化、精准化、主动化、智能化的移动政务服务。一图集成区内各服务点位，提供以点查面的多元搜索服务，对创新创业、家庭医生、法律援助等业务实现手机端直接服务。强化街道旗舰店在居民日常生活中的作用，打造掌上政务服务超市。推广“随申码”在场馆预约、人流统计、痕迹追踪等方面的社会化应用场景。（责任单位：区政府办公室、区大数据中心）

## 六、精心保障营商环境改革落地见效

**（一）营商环境组织领导。**依托区优化营商环境促进投资发展领导小组等平台，健全统筹协调机制，增强推进营商环境改革的整体合力。具体措施：

143. 发挥领导小组办公室牵头抓总、日常协调职责，聚焦重点、难点问题，积极争取上级部门支持，强化区级部门协同联动，细化年度任务分工，落实部门工作责任。（责任单位：区发展改革委、区投资促进办）

144. 发挥街道服务经济领导小组作用，整合街道属地资源，加强安商稳商队伍建设，形成区街协同优化营商环境的合力。（责任单位：区投资促进办、各街道）

**（二）营商环境宣传。**将加强营商环境宣传纳入工作重点，提升优化营商环境的感知度和影响力。具体措施：

145. 创新运用政务新媒体等多种渠道，及时宣传报道杨浦营商环境最新政策、特色做法和主要成效，加大对典型案例和先进事迹的宣传力度。（责任单位：区新闻办）

146. 组织开展惠企政策进园区、进楼宇的宣传解读活动，以“走出去、请进来”等方式，加大惠企政策宣贯力度。（责任单位：区投资促进办、区科委、区商务委、各街道）

147. 鼓励各部门、各街道结合实际，探索优化营商环境的创新举措，打造各具特色的亮点工作，及时提炼典型案例，加大对

外宣传力度。（责任部门：各部门、各街道）

148. 加强优化营商环境法律政策宣传，推动“谁执法谁普法”普法责任制落实。（责任单位：区司法局、相关单位）

**（三）营商环境督查考核。**发挥专项督查和考核评价的“指挥棒”和“风向标”作用，建立常评常改、以评促优的常态化评价机制。具体措施：

149. 组织开展全区优化营商环境工作联合督查，将各部门工作推进落实情况列入区委、区政府督查督办和全区部门重点专项考核范围。（责任单位：区委办公室、区政府办公室、区发展改革委）

150. 做好各类营商环境考核迎评工作，加强评价结果应用，主动对标先进，提高营商环境改革精准度和企业满意度。（责任单位：区发展改革委）

附件：杨浦区 2021 年度优化营商环境特色服务品牌清单