



高质量发展



4月初,浦东2018年度经济突出贡献企业表彰会现场暖意融融,在获得表彰感到荣幸的同时,许多企业负责人也都表达了对浦东的感谢。来自ABB(中国)有限公司高级副总裁李刚就在发言中感慨地说,他既为浦东发展的“高度”和“速度”自豪,也为浦东的“温度”点赞。在康桥新建机器人超级工厂的整个过程中,企业切切实实感受到了什么是“金牌店小二”的“组合拳”。

# 高效政务服务 做好金牌“店小二”



过去的一年,浦东“速度”、浦东“温度”不断被提及,特斯拉、巴斯夫、微软全球最大人工智能和物联网实验室……一批重大项目在浦东高效的服务下顺利落地。对于即将迈入“而立之年”的浦东来说,从一片阡陌中拔地而起,经过29年的开发开放成长为一座功能集聚、要素齐全、设施先进的现代化新城,不断自我革新,推出更高效的政务服务,让企业有获得感,无疑是浦东的秘诀。

## 营商环境再优化

近期,全球著名电动汽车企业特斯拉临港工厂一期正在加紧建设,钢结构屋顶网架吊装与屋面铺装有序进行。作为我国第一个外商独资新能源汽车制造项目,也是上海引进最大的外资制造业项目,该项目从签约到施工仅用了5个多月。临港管委会借助前期大调研摸清需求精准服务,为项目量身定制工作方案,制订专门服务清单,建立全方位工作对接,使项目实现当年签约、当年拿地、当年开工。浦东“速度”令特斯拉首席执行官马斯克大喜过望,他说:“中国的发展速度和办事效率令人印象深刻,很难想象能在如此短的时间内完成开设一个汽车工厂的全部程序。”

其实对于浦东来说,这并不难以想象。29年前,随着开发开放的一声号角,浦东从阡陌纵横、芦苇摇曳的农田,一路发展成为了中国改革开放的新地标,全国第一个保税区、全国第一个综合配套改革试验区、全国首个自贸试验区……多个全国第一在浦东诞生,众多改革措施从浦东起步。29年间,浦东开发开放的“大门”越开越大,营商环境也越来越优,在自贸区改革的引领下,浦东在建设项目审批、商事制度改革、贸易便利化等领域推出多项改革,并不断被复制推广到全国。

政策好不好,企业的感受最实在。2017年,浦东正式启动企业市场准入“一网通办”,新注册企业可实现“当天预约,当天办理”。上海达裕紫贸易有限公司的股东徐静今年惊喜地发现,“最多跑一次”已经升级为“一次也不跑”,自己通过微信小程序“浦通办”的身份核验功能,上传、填写各类个人及公司信息后,相关材料通过快速往来,经过审核后顺利拿到了营业执照。原来,浦东通过开发运用移动端远程身份核验功能,解决企业在办理设立登记过程中股东必须到办事大厅进行身份核对、签字问题,从“最多跑一次”升级为“一次也不跑”,实现100%全程网上办理。

去年4月,浦东企业投资建设项目审批改革后的首个项目获批施工许可,作为“未带设计方案出让

土地的项目”,该项目前期全流程时间仅为73个自然日,而在改革前,这一时间一般为半年以上。能实现这一转变得益于浦东高效的政务平台和主动跨前的服务软环境。为提升施工许可审批效率,浦东搭建了“浦东企业投资建设项目一网通办平台”,具有企业一网通报和政府部门协同审批、督办、提醒等功能。而在该项目推进过程中,区建交委等部门主动跨前,积极联动,营造了委办局、街镇、企业良性互动的工作氛围,打造了项目高效“一次办成”的软环境。

围绕营商环境,浦东始终不遗余力当好金牌“店小二”。近年来浦东大力推进互联网+政务服务,积极打造整体协同、高效运行、精准服务、科学管理的智慧政府,努力市场主体添活力,为人民群众增便利。以“把企业服务放到离市场最近的地方”为原则,建立“1+7”企业办事服务体系,包括1个区级企业服务中心,7个开发区分中心,采取了线上、线下同步并行的服务模式,更好地满足企业需求。

今年3月起,浦东企业办事在“一网通办”的327项涉企审批事项全覆盖的基础上,实现100%全程网上办理。自正式实施“一网通办”以来,浦东涉企事项实际办理时间已经比法定时限压缩约87%。同时浦东建立了“一窗受理、分类审批、一口发证”的综合服务模式,并确立了“前台围绕企业转,后台围绕前台转,中心围绕服务转”的工作要求,实现了382项涉企事项“单窗通办”全覆盖。原分别在120个专业窗口办理的382个事项,现集中在51个综合窗口实行通办,窗口压缩率达到57.5%。

只争朝夕、勇立潮头是浦东的信念,围绕营商环境,浦东对自己提出更高要求。今年3月举行的区政府工作会议提出,将继续深化“三区一堡”建设,聚焦“首创性”制度突破,以更大力度优化营商环境,持续跑出新的“自贸区速度”。开办企业方面,营业执照当天办结。企业投资建设项目审批方面,推进“80+15+5”全流程审批改革。贸易通关方面,时间再提速1/4。文化艺术品审批方面,艺术品进境审批提速1/2以上。

## 让企业感受到了浦东“温度”

今年3月12日,全球最大化工企业之一的巴斯夫大亚区汽车应用研发中心和工艺催化研发中心正式在其位于高桥镇的上海创新园落成,总投资近3400万欧元。该园区是目前巴斯夫在全球最大的创新园区,并已逐渐成为巴斯夫全球和亚太地区的研发枢纽。在该项目落地过程中,特别是大调研以来,区领导带领职能部门负责人变身“店小二”,区规土局、科经委、商务委、环保局、建交委等多部门联合

办公,所有的审批环节都压缩到极限,并联进行推进。而高桥镇则专门成立了3个工作小组,每周采取例会形式了解企业诉求,为巴斯夫建设项目建立专门的微信群,为企业项目提供保姆式服务。

开发开放伊始,浦东就处在“放管服”的前沿,如果说一开始还是“摸着石头过河”,那么29年过去了,浦东早已摸出了“门道”——服务不仅要有“速度”,还得有“温度”。

今年新春过后的首个工作日,市委常委、区委书记翁祖亮率队前往了多家外资、民营以及制造业企业开展大调研,相关区领导还在现场主动要求与企业加微信,让企业顿时感受到了温暖。自大调研开展以来,无事不扰、有求必应,“店小二式服务”让许多企业感受到了浦东的“温度”。

过去的一年,浦东2万余名干部走出办公室,走进基层,累计开展各类调研52万次,覆盖对象156万,累计收集问题5.5万个,吸纳建议4万条;紧紧树立“调研解决问题就是生产力”的理念,通过即知即改、领导包案、市区联动、部门联合等多种机制实现一批企业群众关切、复杂重大疑难问题的推进和解决,解决率达98%,积极推动“证照分离”深化改革、“一网通办”试点、人才新政35条等一批政策、设施落地。

浦东开展大调研,不是一阵风,没有休止符,而是持续用力、久久为功。“店小二”的服务被延伸到了企业全生命周期。2018年11月,浦东率先制定并发布“重点企业服务专员工作机制”,进一步深化“店小二”服务理念,为企业提供“保姆式”服务;2019年1月,浦东进一步发布《关于建立浦东新区重点企业服务专员工作机制的实施方案》,明确通过建立一支服务队伍、一个综合服务平台、一条服务直通车、一个服务窗口、一条服务热线、一套服务保障的“六个一”服务模式,为重点企业提供从设立到成长、从发展到壮大的全生命周期服务,半个多月之后,区商务委又发布《关于浦东新区重点企业服务专员工作机制的操作办法》,明确重点企业的服务范围,搭建服务工作网络,确保企业的合理诉求得到及时处理、快速解决。

服务一再提升,但面对千变万化的市场环境、市场主体,还有进步空间。浦东推出“一号响应”,通过五项机制积极发挥作用建立企业“找茬”机制,通过办事人员反馈工作中的难点、堵点和重点,对症下药改善政务服务的质量,运行一年多来已受理“找茬”意见1922条,解决1822条;帮办机制自2018年4月8日开设以来,共为5327家企业提供帮办服务;“窗口无否决权”机制向企业承诺三个“不”,即:不设路障设路标,不打回票打清单,不给否决给路径;主题式服务机制,拟通过推出涉及120个主题、覆盖382项涉企事项的主题式服务,咨询、帮办等窗口根据申请人需要办理的专题内容,一次告知所有涉及的办理事项,若申请人提交的材料符合标准,可以在综合窗口实现一口提交;“承诺时间动态优化”机制,通过对审批信息的大数据分析,对部门行政效能进行量化分析和实时监督,并为审批事项承诺时间动态调整提供决策支持。

浦东是改革开放的一面旗帜,应改革开放而生,因改革开放而兴。以开放促改革、促发展,是浦东开发的使命,浦东传奇仍将继续。

- ① 浦东新区企业服务中心窗口工作人员为企业工作人员办事。  
□见习记者 黄日阅 摄
- ② 浦东新区企业服务中心窗口工作人员为前来办事的企业工作人员进行政策答疑。  
□见习记者 黄日阅 摄
- ③ 中国(上海)自由贸易试验区正式挂牌成立五年多来,向全国复制推广了一大批制度创新成果。  
□本报记者 朱泉春 摄

□本版撰稿 记者 蔡丽萍  
□本版制图 吴婷