

# 上海市徐汇区持续优化提升营商环境行动方案

为深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神和党中央、国务院以及市委、市政府关于优化营商环境的重大部署，持续营造市场化、法治化、国际化一流营商环境，更实举措推动改革创新，更大程度激发市场活力，推动徐汇经济社会高质量发展，根据《上海市加强集成创新持续优化营商环境行动方案》，制定本方案。

## 一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，以市场主体需求为导向，持续推进营商环境重点领域和关键环节优化提升，推动有效市场和有为政府更好结合，提振市场主体信心，激发市场主体活力，助力市场主体发展。对标“建设新徐汇、再造新徐汇”目标任务，着力锻长板、扬优势，实现营商环境再优化、再提升，全力打造一流营商环境高地，当好全市营商环境改革的排头兵。

## 二、深化重点领域对标改革

对标世界银行最新评价指标体系，加快落实十大领域改革创新任务，提升区域营商环境竞争力。

### （一）市场准入退出

全面拓展市场主体设立、变更、注销全程电子化登记覆盖范围，引导市场主体通过“一网通办”全程网办方式办理登记

注册。全面推行“市场主体身份码”，拓展“市场主体身份码”在多领域的实战应用，赋能“一企一页”。完善企业名称争议处理机制。完善区级住所登记管理实施细则，优化“住所云”信息库，扩大载体住所信息归集覆盖面，利用实名验证、电子印章（签名）等技术推动“住所云”功能扩展。推动企业高频证照变更联办纳入“一件事”改革，优化证照变更与企业变更登记全程网办系统功能。持续落实歇业备案制度，加强部门间信息共享，推行“一口办理”。优化完善行业综合许可制度，探索推动更多行业纳入“一业一证”改革试点。

## （二）获取经营场所

推动建立绩效评估机制，巩固提升一站式施工许可、综合竣工验收、多测合一等改革成效。持续推进工程建设项目审批制度改革，落实工程建设项目全程网办。全面推行“桩基先行”，建设项目设计方案批复后可单独办理桩基施工许可。将分期竣工验收范围进一步扩展至应急工程、重大产业项目、公共服务设施等项目。推动区级审批审查中心向“审批不出中心”模式升级，制定服务事项办事指南、材料清单和业务操作手册。优化不动产登记流程，压缩办理时限，加强房地产登记信息公开和共享。强化财产行为税征管，推进不动产交易办税便利化，严格落实房产登记当场缴税当场领证或先领证后网上缴税、税费一次同缴等举措。深化环评审批制度改革，加强对重大项目的规划环评指导。在特色产业园区试点建设经营场所资源信息平台，为企业落户提供便利化服务。

### **（三）市政公共基础设施报装**

落实水电气网（宽带）联合报装机制，实现一表申请、一口受理、联合踏勘、一站服务、一窗咨询。严格落实建筑区划红线外用户水电气接入“零负担”政策，严禁变相增加企业负担。公布水电气网办事指南，提升连接服务满意度。优化占掘路审批操作流程，推行并联审批、限时办结，在低风险区域探索占掘路快速审批机制。

### **（四）劳动就业**

深化企业招用员工“一件事”和就业参保登记一体化改革。完善劳动投诉申诉处理、争议解决等机制，探索提供“法律援助、案件调解、仲裁确认”三大功能一体的一站式窗口服务，提升劳动人事争议调处效能。加大劳动监察执法力度，全面提升根治欠薪能级。深化和谐劳动关系创建，防范化解劳动关系领域矛盾风险。全面落实职工培训政策措施，提升劳动者技能。推动职业伤害保障试点，加强新就业群体和灵活就业人员权益保护。落实就业优先政策，健全就业促进机制，支持企业吸纳更多高校毕业生等重点群体就业。

### **（五）获取金融服务**

持续推动科创金融、普惠金融建设，深化政银企合作，鼓励银行等金融机构加大信贷投放力度，积极服务实体经济。运用好各类政策性工具，升级“汇银企”小程序功能，持续推进“汇企贷”政策性融资担保业务，拓宽企业融资渠道，有效降低企业融资成本。持续提升漕开发科技型中小企业融资平台能

级，扩大科技企业无担保、无抵押信贷规模，助力科技企业发展。做优企业上市服务，引导资本链接科创企业，鼓励更多资本投向先进制造、绿色低碳、科技创新等重点领域，共同培育与服务拟上市企业。

### **（六）跨境贸易**

实施新一轮总部政策，加大跨国公司地区总部的引进力度。研究制定外资总部赋能跃升行动计划，充分挖掘区内潜在的事业部总部项目，进一步提升总部经济能级。围绕增强全球资源配置与高端产业引领功能，持续发展壮大总部经济，增强总部企业追加投资、拓展功能的信心。优化外资项目服务，为企业提供快捷便利的政策咨询。鼓励外贸企业参加各类境内外展会，推进设立 RCEP 服务中心，积极对接 RCEP 最新贸易规则，搭建区域外贸综合服务一体化平台。加强服务贸易基地建设，持续推进文化出口基地创新发展。

### **（七）纳税**

严格落实国家和本市各项减税降费政策，进一步减轻企业税费负担。持续推进发票电子化工作，平稳推进数字化电子发票全面扩围。推进增值税留抵退税、出口退税、企业所得税汇算清缴退税、误收多缴退税办理流程改造提速，进一步降低企业办税成本。依托电子税务局，运用税收大数据，智能识别匹配适用企业，落实“集中部署+智能应答+全程互动+送问办询评一体化”的征纳互动服务模式。积极探索实体办税服务厅向智慧办税服务厅转型，为纳税人缴费人提供一体的智慧化税费服务。完善税费争议解决机制，保护纳税人缴费人合法权益。

落实市税局长三角跨省迁移简化做法推广部署，符合信用条件企业无需办理税务注销再开业。

### **（八）解决商业纠纷**

持续推进全流程网上办案，提高在线庭审适用率。优化小额诉讼程序，拓展小额诉讼程序适用范围，推动简易案件及时高效审结。强化商事审判生效信息即时推送机制、律师在线查询涉案信息机制，提升当事人诉讼便利度。推进商事案件调解前置工作，鼓励行业协会、专业机构参与商事纠纷的诉前、诉中调解。推进解纷“一件事”的规范运行，打造“一站式”多元纠纷解决平台。探索审判管理与信息技术融合新路径，完善精细化、可视化审判管理模式，推动审判管理从静态、事后、单一向动态、事中、多元发展。

### **（九）促进市场竞争**

完善公平竞争审查制度，深入推进区重大政策措施公平竞争审查会审，营造权利平等、机会平等、规则平等的公平竞争环境。加强企业竞争合规宣传和指导。积极推进商业秘密保护示范区、示范站(点)培育建设。清理招投标、政府采购领域设置的隐性门槛和壁垒，继续发挥政府采购政策功能，加大对中小企业的扶持力度。持续规范行业协会商会涉企收费行为，为市场主体减轻负担。

### **（十）办理破产**

完善破产审理督促机制，跟踪督促审理进度和预结案时间，缩短案件审理周期，加快结案效率，减少存案。提升重整企业在税务、金融、市场监管和招投标等重点领域信用修复服

务能级。加大中小微企业破产程序实践探索，促进小微企业重整挽救。强化办理破产府院联动机制，促使“僵尸企业”依法有序退出市场。

### **三、推动营商服务能级提升**

聚焦涉企服务的关键环节，持续优化营商服务举措，着力提升市场主体满意度和获得感。

#### **（一）政务服务**

优化在线帮办服务，提升在线人工帮办的响应速度和精准解决率，实现1分钟响应，90%解决率，“12345”三方通话直接转业务部门专业人员接听。坚持科技赋能、“AI赋能”，优化智能预填、智能预审、智能审批等功能，推进政务服务“好办”“快办”。构建线上线下全面融合的“泛在可及”服务体系，推动PC端、大厅端、移动端、自助端“四端”联动及功能升级。创新虚拟政务服务窗口办理，提供与实体大厅“同标准、同服务”的办理体验，将实体大厅窗口向园区延伸。围绕企业和个人全生命周期，积极拓展新增“一件事一次办”主题服务。依托企业专属网页、“随申办”企业云平台，加大惠企政策归集力度。优化“一网通办”惠企政策专区，集中发布涉企政策要点。推动行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策实现“免申即享”。探索在行政服务中心大厅设立惠企政策综合窗口，统一受理政策咨询和办理申请。

#### **（二）企业服务**

全面推行网格化服务企业模式，实现园区和商务楼宇全覆盖。扩大企业服务专员队伍，持续推进“领导干部帮办+工作

人员帮办”机制，对重点企业和专精特新企业实行全方位帮办服务。设立“12345”热线企业专席，加强企业诉求快速响应、高效解决。大力推进线上行政协助，深化窗口“智能帮办”+远程“直达帮办”服务模式，提升全区依申请政务服务事项全程网办能力。健全政企沟通机制，持续加强领导干部常态化走访联系企业，对涉及企业发展的重大问题、共性问题加强闭环处置。立足中小企业服务体系建设，推动实施“千帆计划”，大力培育优质中小企业、创新型中小企业、专精特新企业。

### **（三）信用服务**

巩固第三批社会信用体系建设示范区创建成效，创新试点开展企业公共信用评价，绘制“智慧画像”为企业增信减负，推动企业公共信用评价在多领域的创新应用。探索建立信用承诺闭环管理机制，将承诺履行信息广泛应用于行政许可和政务服务事项，对守信市场主体实施减材料、减时限以及容缺办理等便利服务。积极协助企业开展信用修复，加强失信约束措施排查。持续优化信易贷平台功能，提升企业“一次申请、全流程放贷”成效。强化企业信用管理，在23个领域试行市场主体线上开具专用信用报告代替有无违法记录证明。

### **（四）知识产权服务**

推动知识产权公共服务体系建设，为中小微企业提供知识产权维权援助、法律援助、代理援助等基础性公共服务。完善海外知识产权维权援助机制，助力企业“走出去”。深化运营服务集聚区建设，着力提升“知汇大厦”的服务能级，联动漕河泾开发区、西岸数字谷和枫林生命健康园区，加快完善“一

核多点、辐射周边”的空间布局。推进国家知识产权强市建设试点城区建设，推动上海市人工智能产业知识产权发展中心与国家重点实验室、优质企业等开展项目合作共建。探索构建“1+N”升级版“TTO”平台体系，积极围绕人工智能等重点领域，加快科技成果转化。推进版权保护建设，支持版权工作站发展，完善监管、保护、维权等全方位版权保护体系。探索面向数字广告、数字艺术品等产业的特色版权服务和运营。

### **（五）法治服务**

完善调解、诉讼等有机衔接、相互协调的多元纠纷解决机制。落实逾期未支付中小企业账款强制披露制度，开展拖欠中小企业账款行为集中整治。推进区公共法律服务综合窗口建设，加速司法行政资源整合，提升法律服务供需匹配度。完善升级区级、街镇、居委三级公共法律服务体系，加大公共法律服务产品供给。探索组建为企法律服务集群，深化“法治体检”质效，助力企业完善治理结构、提升风险防控能级。加强法院判例宣传，积极推动以案释法。推动法律服务资源下沉，持续提升“甘棠树下”社区法官工作室能级，打造企业身边的法律服务体系。推进公证利企便民、公证收费标准调整，做优“公证汇存”品牌。

### **（六）人才服务**

加强人才引育与服务力度，扎实推进《徐汇区光启人才行动计划》，实施“人才+项目”“人才+产业”“人才+团队”协同支持机制，结合产业（行业）领域特色加快出台系列实施

细则。依托西岸智塔等人才密集地带，深化党群服务+人才服务双站点，提升徐汇滨江国际人才港建设。支持区域优质企业与高校、科研院所联合培养复合型人才，搭建双一流高校等优秀毕业生见习实习平台，加强徐汇区博士后创新实践基地建设。全力提升人力资源公共服务能级，优化政策宣传答疑、一对一指导材料上报、现场受理材料等一条龙服务。

#### **四、强化营商环境保障支撑**

加强系统集成，集聚有利于营商环境创新发展的各类资源要素，实现区域营商环境整体优化。

##### **（一）政策环境支撑**

持续发挥政策引领作用，以良好的政策环境吸引企业深耕徐汇。加强政策创新，聚焦产业发展新赛道，加快研究储备产业细分领域政策，不断提升政策吸引力。加强政策协同，积极发挥营商服务政策与提信心扩需求稳增长政策、产业扶持政策、人才政策的联动效应，全面释放优化营商环境政策的整体效能。加强政策接力，对现有涉企政策进行梳理修订，清理已过期失效政策，编制发布政策手册。加强政策解读，以政策问答、服务热线、短视频、微课堂等多种形式，实现宣传对象“全覆盖”，持续推动惠企政策落地见效。

##### **（二）营商机制支撑**

夯实招商营商机制，统筹各方力量，形成全方位企业服务合力。依托“五大战区”机制，全面加强重点企业在地服务，依据区域产业特色构建“投促管总、战区统筹、街镇主战、国

企协同、部门支撑”组团服务格局，深入细致做好过程管理。深化重点园区综合投入机制，立足园区产业定位，精准实施园区政策，全面提升园区入驻率、属地率和贡献度；用好用足新建载体资源，吸引更多优质企业落户徐汇。探索建立企业全过程跟踪服务机制，优化企业注册、载体资源协调、物流渠道解决、企业发展需求对接等覆盖事前、事中、事后各环节的服务，推动项目落地。

### **（三）综合监管支撑**

打造“无事不扰”的监管环境，让企业舒心经营安心发展。实施精准高效监管，开展跨部门联合“双随机、一公开”监管，开展信用分级分类监管，完善监管方式和执法流程，避免多头执法、重复检查，减少对市场主体正常生产经营活动的不必要干扰。规范监管执法，强化监管事项目录清单管理，制定执法工作指引和标准化检查表单，完善轻微违法行为不予行政处罚清单制度体系，以公正文明执法保障企业权利。做实“审慎监管”，围绕审批许可、审评查验、监管执法等行政流程环节，加强综合部门和服务部门联动。

### **（四）公共服务支撑**

持续完善公共服务配套，为企业发展营造良好的宜居宜业环境。大力推进“职住平衡”，加快完善住房保障体系，持续优化住房供应结构，加强人才安居租赁房源储备，助力企业引才留才。打响交通提升“攻坚战”，积极协调轨交19号线方案研究、23号线征收腾地，完善滨江等地区核心路网建设，加快

启动漕宝路快速路东延伸工程，为企业发展提供“内畅外联”的交通环境。推动公共服务普惠共享，实施15分钟社区生活圈提升计划，推动邻里汇“生活盒子”向园区延伸，为企业员工提供更加便捷的生活服务。

### **（五）数字底座支撑**

夯实营商环境数字底座，服务与治理双向赋能激发企业发展活力。完善数据底册，优化数据更新工作机制，持续推动“三个实有”数据动态更新，深化多维数据融合治理，加强数据标签体系建设，推动跨部门、跨系统的数据共享交换和价值挖掘。加快数字孪生建设，将数字孪生基础设施资源和数据资源加以整合，构建一体化的数字孪生平台，推动“分层分户”模型全区覆盖。深化数智赋能，拓展场景应用，持续优化“大市场”精准营商平台功能建设，推动营商服务与网格化管理深度融合。

## **五、工作要求**

### **（一）强化协同落实**

各部门要加强组织领导，落实主要领导优化营商环境第一责任制度，按照本方案明确的目标、任务、分工，严格履职尽责。加强与市级主管部门对接，强化区级部门间沟通协作，确保各项工作同频共振、同步推进。

### **（二）加强跟踪评估**

强化监督考核和推进落实，及时对各部门开展营商环境建设跟踪评估，客观总结全区营商环境建设成效和短板不足。充分发挥区级营商环境体验官队伍作用，完善意见收集和处理反馈机制。

### **（三）发挥示范引领**

鼓励各部门、各街道积极探索优化营商环境的创新举措，形成各具特色的亮点工作。支持徐家汇、徐汇滨江、漕开发、华泾等重点区域先行先试、领跑发展，打造优化营商环境新样板。

### **（四）注重宣传推介**

持续开展营商环境和涉企政策解读，多渠道加强徐汇营商环境宣传，提升徐汇营商环境影响力和知晓度。开展区级优化营商环境优秀案例评选及典型案例宣传，营造更加浓厚的营商环境改革氛围。

本行动方案自 2023 年 4 月 3 日起施行。