

普陀发布服务企业 PLUS 行动计划 一条龙服务为企业解烦忧



随着上海优化营商环境8.0版行动方案的发布,普陀区也同步发布服务企业 PLUS 行动计划,从服务体系升级、服务能力再造、服务场景创新、服务流程重构、服务生态进化五个维度持续扩容增能,为区域企业的新年新发展送出了诚意满满的政府“大礼包”。

青年报记者 蔡娴

从五个维度赋能,提升企业感受度

据普陀区投促办介绍,结合市区两级政府工作报告里对优化营商环境的强调,普陀区从2024年底就开始征集、排摸企业对“服务包”制度的意见建议。“经过全区各级的企业走访问需,我们梳理了五个维度的 PLUS (赋能),进一步强化为企业服务、提升企业感受度,完善招商和服务一体化推进机制。”区投促办相关负责人表示。在普陀区,服务企业 PLUS 行动计划将从“体系 PLUS”“能力 PLUS”“场景 PLUS”“流程 PLUS”“生态 PLUS”五个维度展开,推进企业感受度提升的落实落地。

“体系 PLUS”将从原先“区领导带队联系、属地街镇服务”的两级服务模式,扩展至区领导亲自担任“首席服务专员”破解本区企业服务重大问题、全区大招商责任单位100多名处级干部领衔“优享服务组”牵头对接重点企业需求、街镇服务专员组建“乐享服务队”覆盖全区3700多家中小微企业的三级服务专员体系。

“能力 PLUS”着力锻造“管家+专家+行家”复合型服务团队,建立特色服务方法论:通过Citywalk政企畅谈行、“八聊工作法”与企业深度沟通对话。全面推行服务企业“三习”制,走访前“预习”企业基本情况和行业赛道,调研中“学习”企业经营之道、产业发展趋势,“练习”实践解决企业个性问题,研究化解共性问题。同步构建“四懂三有”能力标准,培育专业队伍,推动企业服务从事务性应答向战略

性赋能转型。

“场景 PLUS”将在上海重点企业“服务包”里送政策、送服务的基础上提供更多具有附加值的具有普陀特色的服务选项,比如为企业优秀人才推出的“人才优享包”,分批次向企业高管发放绿通企悦医享卡、人才优享卡;营造优质法治营商环境的“法治保障包”,筹备设立全市首个科技金融产业解纷中心,整合监管机构、公检法司、行业协会等力量开展专业服务;由机关青年业务骨干常态化为企业提供服务,为各类专业服务的“青年助企包”;为企业走出去提供更多支持服务的“出海赋能包”等。

“流程 PLUS”将依托普陀招服一体化平台,结合企业大走访活动和三级服务专员体系,构建“1515”响应机制,对于企业提出的服务需求和求助事项,做到走访信息当天上传,简单事项当天办结,紧急事项当天直报;一般事项5日内办结;复杂事项15日内办结。完善专员即办一部门协办一跨委联办一市区提级办的四级协调体系,落实企业诉求办理流程闭环管理。建立企业精准画像系统,运用数字化手段,方便企业、服务专员实时提报信息,多维度归集企业数据、标签,实现智能匹配政策服务资源。

“生态 PLUS”探索构建“服务即招商、解难即发展”的招商服务新范式,建设“服务一反馈一优化”良性循环,通过服务专员机制、企业诉求建议,将企业痛点转化为政策创新源;通过企业资源库沉淀的产业链数据,助力打造本区特色产业集群,推动政府服务从“单点供给”迈向“生态共建”。



发布会现场。

受访者供图

为基层营商贯通服务企业一体化

普陀区“服务企业 PLUS”行动计划里对基层营商的赋能也出了实招。举个例子,在行动计划中,五个维度的“PLUS”看似独立,实则互为支撑、息息相关。比如,“体系 PLUS”中明确的三级服务体系,就和“流程 PLUS”中强调的招商服务一体化无缝衔接紧密相关。

“在原先的‘大招商’格局下,企业通过产业部门招商引资到普陀后,交由各街镇的工作人员进行属地化管理和后期服务,大家分工明确各司其职,但在这次企

业走访问需时我们发现,对企业而言,他们的概念里是没有政府部门的前端招商、后端服务的概念的。”区投促办相关负责人介绍,不少企业更希望企业的发展能有专门的政府方联络人,而涉及企业扎根发展的方方面面要链接的众多委办局和职能部门,如果有专人或专门的团队来负责中转链接,避免企业自己盲目问询,将是实打实地为企业发展减负增能。“为此,我们将大招商责任单位的各个产业部门也正式纳入到了服务体系的层级中,目的就是打通前后端的服务,实现企业在普陀发展的一口归集、一条龙全生命周期服务。”

“集成政府多头职能、一口归集服务企业”的创新举措已有企业先行先试尝到了“甜头”。上海某文旅有限公司正在面临企业资金回笼、员工薪资纠纷、办公租赁等问题,“专属服务专员得知后,第一时间来和我们了解情况,随即帮我们协调了多个委办局。”企业相关负责人介绍,协调区人社局指导化解员工薪资纠纷,区文旅局也根据发展实际,精准推送相关产业政策及指导,区国资公司则对接楼宇资源,为企业找寻合适办公楼宇,“这种多部门联合协调的方式,大大提高了我们解决问题的效率和质量,避免了多头找部门的困扰。”

闵行推出优化营商环境十大创新举措 建设数字化招商服务一体化平台 全市首创!



闵行将一如既往强化技术工人支撑和产业载体供给,完善住房保障,推动人才生态近悦远来。
青年报资料图

青年报记者 杨力佳

本报讯 昨日下午,2025年闵行区优化营商环境建设大会举行,会上,《闵行区聚焦提升企业满意度 持续打造一流营商环境行动方案》正式发布。

记者了解到,2024年,闵行区积极对标高标准、高水平,加大改革创新力度,推动实施了优化营商环境7.0版108条改革举措,在全市首创食品经营许可全程网办的“云上·开店”项目,打造全市首家“一站式”人社综合服务载体大零号湾乐业空间,建立全国首个由检察院和法院共同会签的惩治知识产权恶意诉讼合作机制,在全市率先实现劳动争议“区内全域受理”模式,2024年闵行经济总量跃上新台阶,并成功入选“2024

企业家幸福感最强区”。

闵行第八轮营商环境改革共推出24项改革任务、150条改革事项。

根据行动方案,在优化为企业服务方面,闵行将推动市场准入便利规范,提升企业高频事项全程网办的质效,拓展“闽址汇”“企业码”应用场景;推动政务服务数智转型,推进“高效办成一件事”改革和智慧好办服务,推动政务服务线上线下融合;强化技术工人支撑和产业载体供给,完善住房保障,推动人才生态近悦远来,畅通引才渠道,抓实育才机制,优化留才环境。

根据行动方案,在深化区域品牌建设方面,闵行将聚焦南北重点区域和重点产业,建设南北营商高地,加快产业生态形成;聚

焦街镇园区赋能,支持基层营商建设,拓展园区服务,打造活力街区。

和往年相同,伴随年度营商环境8.0方案的发布,闵行也同步推出了2025年度优化营商环境十大创新举措,分别是全市首创的建设数字化招商服务一体化平台;建强用好全市首家区级药品审评核查服务中心;在大零号湾重点打造“海聚英才”创业城;在大虹桥创新打造企业出海综合集成服务;推动高质量发展专项贷款提增扩容;升级“晓法数智”人工智能法律咨询服务;打造“四个一”法治服务闵行样板;创新构建“五一”调解组织网络矩阵;推动政务服务向重点地区和园区延伸的创新举措;建立为企业兜底服务闭环工作机制。