

企业服务云：打造“上海服务”新名片

营商环境是一个城市的重要软实力和核心竞争力。上海要创造新的传奇,产业经济必须要有新精彩,营商环境必须要有新突破。今年1月1日,作为上海营商环境的主要抓手之一,“上

海企业服务云”(www.ssme.gov.cn)网站上线运行,围绕政策服务、诉求处理,面向全规模、全所有制、全生命周期的上海企业,提供全覆盖、精准性、兜底式服务。目前,上海企业服务云注册用户超

过41万,访问量突破360万人次,处理企业诉求1540余个。值得注意的是,作为“一网通办”企业服务平台,上海企业服务云与12345热线形成分口并线机制,已成为上海服务的“新名片”。

■ 做强政策服务

上海企业服务云如同一家“网上商城”,各种政策和服务犹如琳琅满目的商品,只要轻轻点击鼠标、动手手指,就可一键获取,企业再也不用为找不到政策、获得不了正规的企业服务发愁了。“我们的目标就是要把企业服务云打造成政策的百度、服务的京东,让企业获取政策和服务像网购一样方便。”上海市经信委相关负责人说,通过打造集成式服务,企业不用再到各个网站跑,一站就可以完成所需服务。“我们让‘店小二’这个接地气的名词,不仅成为‘放管服’改革的有力指向,而且要化为实实在在的行动。”

自上海企业服务云上线以来,上海市企业服务部门不断加强平台功能完善和模块开发,围绕做强政策服务,推出了“今日申报”“政策匹配”“政策查询”“政策订阅”等栏目,编印发



布了《上海市惠企政策清单》和《上海市涉企公共服务清单》;围绕做深政务服务,推出了“央企对接”“投资上海(双创地图)”“志愿服务”“诉求反映”等特色栏目,16个区、市经信委、市地方金融监管局等7个委办局都已在上海企业服务云上开设了旗舰店,一网式聚合了涉企财税、创新、商务、人才等政务服务;围绕做精专业服务,邀约了创业、创新等十大类专业化服务机构入驻企业服务云,推出了一系列培训、服务和活动,通过“活动排片表”集成发布,阿里巴巴钉钉、福卡咨询等众多知名机构也纷纷在网上开店。

■ 解决企业诉求

企业作为创新创业主体,如何便捷企业诉求反映并及时帮助协调解决,是正确处理政府和市场关系的关键所在。这既是企业持续健康发展的迫切需要,也是政府转变职能的必然要求,还是应对当前复杂多变经济形势的重要抓手。互联网、人工智能等技术的迅猛发展,已使传统点面结合向精准点面融合扶持方式转变成为可能。因此,在规划上海企

业服务云时,就强调围绕“互联网+人工智能+企业服务”主线,体现“权威、便捷、高效、领先、低成本”原则,以期实现企业诉求处理从被动到主动、从线下到线上线下结合、从碎片化到系统化、从笼统性到精准性、从偶发式到必然式的转变。

上海市中小企业发展服务中心负责人表示,帮助企业切实处理解决诉求是上海企业服务云平台建设的灵魂,为此特别从体制机制保障等方面着重用力。

一是,加强企业诉求处理体制保障。2017年,上海市整合中小企业、央企等领导小组,专门建立了市服务企业联席会议机制,分管副市长任组长,38个委办、16个区为成员单位,办公室设在市经信委。据悉,近期将根据机构调整等情况,对成员名单予以更新调整,以进一步加强对本市企业服务工作的统筹协调。

二是,优化企业诉求处理机制。发挥各自优势,企业服务云与12345市民热线确定了企业诉求流转的“分口并线”机制,即:企业服务云对全市企业诉求进行兜底式“总受理”,除了自身接收的各方诉求之外,还将受理“12345”市民服务热线转送过来的、没有明确派单部门的部分政务诉



求和全部商务诉求,同时企业服务云对于涉及明确政府部门的诉求在线转交“12345”热线,通过热线成热派单机制予以处理解决,对于企业共性诉求及重大个性化诉求,依托联席会议协调处理。双方将移转诉求处理结果及时反给对方,形成诉求反映—处理—评价的闭环机制。

三是,规范企业诉求处理流程。企业服务云在专门开设“诉求反映”特色栏目,设立“请您找茬”窗口基础上,新成立了“诉求协调部”,制定了诉求受理、办理、反馈、交办和流转等工作流程规范,确立了“1515”办理要求:1个工作日内联系了解诉求情况,一般事项5个工作日内办理回复;疑难复杂事项15个工作日内办理回复。明确了“实际解决”、“解释说明”等办结状态的具体标准,对服务人员规范用语、知识库建设等提出了明确要求。

四是,提升企业诉求处理质量。在帮助企业解决个性化诉求的同时,更加关注趋势性、普遍性的企业诉求,一旦发现这种诉求苗子,通过企业现场走访、召开座谈会等形式深入挖掘,推动了相关问题研究解决。

■ 增强企业获得感

据统计,今年以来,通过市企业服务云平台共受理企业诉求1540个,其中12345热线转来1209个,服务云诉求260个,其他诉求71个。从诉求涉及对象来看,既有企业与政府的,

还有很多的是涉及企业之间、企业与社会机构之间的商业纠纷。按理说,政府应该更多让市场机制发挥作用,但从广大小微企业弱势群体属性来讲,他们需要企业服务中心这样的机构来帮助维护合法权益。从诉求的性质来看,更多表现为咨询类诉求,反映出企业对政策、政府业务、专业知识的不甚了解,这也说明信息不对称问题,仍是当前政企关系中需要重点解决的事项之一。

经过协调,目前已经解决了多家企业的“卡脖子”问题。比如,解决雅马哈乐器音响(中国)投资有限公司等外资企业运输合同纠纷,解决号百控股等国有企业设立投资机构问题,帮助赛百康(上海)生物技术股份有限公司解决了账户及时解冻及融资困难,企业还专门发来感谢信。此外,还解决了十余家小企业的钱款拖欠问题、数家企业的跨区迁址问题,解答多家企业设立创投类企业、办理进出口权申报流程、办理对外贸易经营者备案登记、办理外管局服务平台登记等咨询。上海市中小企业发展服务中心负责人说,在帮助解决的诉求中,很多事情很小,但很具体,如一家公司想在国和路1000号商场公共区域放置一个免费水吧,咨询是否需要办理相关资质;如上海儒显教育科技有限公司反映,代理机构擅自将其注册资本从20万元提高到100万元。“但我们对每一个诉求都认真对待,就是要切实当好服务企业的‘店小二’,增强企业获得感。”

提振企业发展信心,支持企业做优做强

就在几天前,以市属国资运营平台国盛集团为主,联合相关市属国企发起设立的规模为100亿元的上市公司纾困基金正式启动。该基金将增加战略新兴产业等关键重点民营企业流动性,进一步缓解市场风险、提振市场信心,助力产业转型升级。而这只是上海支持民营经济发展“三个100亿”中的一个。

■ 支持民营经济发展

今年以来,中央高度重视支持民营企业发展工作,作出一系列部署。市委市政府认真贯彻落实中央国务院指示精神,要求做好服务企业的“店小二”,持续优化营商环境,加强企业服务工作。为落实国家及市委市政府要求,市服务企业联席会议各成员单位以优化营商环境为主线,以开展大调研、建设大平台为抓手,夯实全过程服务。今年以来,本市经济运行总体平稳,稳中有进、稳中向好、符合预期,呈现高质量发展态势。据最新数据,全市新增注册企业27.3万户,同比增长12.8%。

为响应中央要求精神,进一步支持民营经济发展,今年11月3日市委市政府专门发布《关于全面提升民营经济活力 大力促进民营经济健康发展的若干意见》,提出“三个100亿”、“降低四项成本”、“加强五个支撑”等27

条具体举措。“三个100亿”中,除了成立100亿元上市公司纾困基金,还将为优质中小民营企业提供信用贷款和担保贷款100亿元,并将中小微企业政策性融资担保基金规模扩大至100亿元。

数据显示,目前上海民营经济占全市1/4的经济体量,贡献了1/3以上的税收,新增就业人数占比超过70%,企业数量占比超过80%。长期以来,民营经济在推动经济增长、促进创新发展、增加就业岗位、增强市场活力等方面发挥了重要作用,已成为上海经济不可或缺的重要组成部分。

当前,上海经济呈现“四分天下”的格局,央企1/4、地方国企1/4、外资1/4、民营1/4。历史上较长时期的计划经济体制,导致了作为全国最主要工商业中心的上海,国资比重较高。而改革开放后,上海凭借独特的优势,大力吸引外资,外资由此发展起来,并成为上海经济发展的特色之一。相对来说,能够在上海生存下来的民营企业的竞争力都是很强的,因此更要支持发展。当然,这也造成了外界主观上认为上海重视国企、外企,不重视民营经济的错觉。这次“27条”的发布也是要扭转这种偏见。

■ 打造更优营商环境

从目前经济运行看,当前上海企业发展总体平稳。2018年1-10月,全市规模以上中小工业企业(以下简称中小工业企业)实现工业总

产值13415.74亿元,同比增长3.0%,增速较三季度放缓了0.2个百分点。

另一面,目前国内外形势复杂多变,各类主客观因素的影响,给民营经济的发展也带来一定困扰。同时,不少民营企业跟随整个经济规律和产业周期,处在转型发展、提升质量的阵痛期,主要表现为上海民营企业龙头企业数量不多、抗风险能力弱,经济运行和效益出现下滑。具体讲,上海民营经济对美贸易的占比均较高,使上海民营企业受到一定冲击;随着订单下降、市场波动,部分对美贸易企业面临经营困难和压力。中小企业工业产值增速处于下降通道,9月份首次负增长;1-11月份,全市规模以上工业出口交货值同比下降0.3%。

这段时间以来,从中央到地方,对民营经济、中小企业的一系列支持政策大大提振了企业发展的信心。而在营商环境上,上海更是对标国际最高标准、最好水平,不断提升制度环境软实力,努力打造营商环境新高地。在全市共同努力下,世界银行发布的2019全球营商环境报告中,中国排名大幅提升32名至第46位。其中,上海开办企业流程环节由7个减少为3个,办结时间由原来的22天缩短到5天;电力接入手续从原先的5项缩减为2项,接电时长由145天缩短到小于30天;全面推进本市社会投资项目审批制度改革,项目审批平均耗时缩短为26个工作日;上海海关对首次进口非特殊用途化妆品,由进口前审批的3到5个月缩短到5个工作日完成备案。实施清单管理,放宽市场准入。

其实,这几年上海在支持企业发展方面一直在努力探索。

在市级层面,2010年市政府成立促进中小企业发展工作领导小组,2013年成立了民营经济发展联席会议。2017年,上海市政府成立了服务企业联席会议,将民营企业纳入全市企业服务工作“一张图”,联席会议各成员单位不断凝聚共识形成合力,助力上海企业加快发展。

■ 助力企业增强竞争力

上海市经信委相关负责人表示,当前更要积极作为、靠前服务,努力当好“店小二”,鼓励民企心无旁骛谋发展,坚持不懈抓创新,一心一意做精主业;不断为民营企业营造更好的发展环境,给市场送上“及时雨”和“定心丸”,帮助企业增强市场竞争力,加快做大做强。

针对企业发展痛点、难点、堵点,主动创新服务方式,综合施策,多措并举,切实提高政府服务的精准性、便利性和可获得性,有效增强企业满意度和获得感。

在扶持创业兴业方面,启动实施了新一轮鼓励创业带动就业专项行动计划(2018-2022年),着力打造覆盖创业全过程、企业生命全周期的创新创业支持链。进一步完善创业担保贷款政策和运行机制,扩大初创期社会保险费补贴的对象范围,营造良好的创业氛围,举办各类创企大赛,发布上海市最具投资潜力50佳创业企业,培育了500余家本市重点培育创业企业。

全力推动创新型,完善创新链,建立从创业团队到卓越创新企业的政策扶持与服务链。研究制订本市高成长性科创企业扶持政策,鼓励建设企业技术中心,支持技术改造和产业转型升级,引导中小企业走专精特新发展道路,动态培育了1665家专精特新企业。推进产学研合作,组织12家市属高校建立技术转移队伍,组织上百家中小企业 with 高校进行了专场对接。

着力缓解融资难融资贵问题,加大信贷支持,落实年度信贷风险补偿和信贷奖励政策,推动无还本续贷尽职尽责,积极推动普惠金融发展。同时,支持优质企业通过多次层次资本市场融资,对新经济业态的企业加大备案监管支持力度。拓宽融资渠道,开展应收账款融资业务,推动上海地区首批“民营企业债券融资支持工具”推出。

帮助企业拓展市场,支持企业积极参加进博会、工博会、上交会、中博会、APEC技展会、农产品展销会等各类展会,搭建合作交流和对接平台。组织“共享计划”,将专精特新企业产品对接经信系统105家单位30余万名工会会员,帮助企业打响品牌知名度,开拓市场。认真落实《政府采购促进中小企业发展暂行办法》,今年前三季度,中小企业政府采购合同数11.5万个,合同金额447亿元。

值得关注的是,就在上海民营经济“27条”发布后的,建立联系服务民营企业工作制度,市四套班子领导带头联系民营企业,市经信委、市发改委、市工商联牵头建立重点民营企业数据库,目前已入库企业近600家。同时,各区也都建立了相应制度安排,完善企业扶持工作体制机制。

