

## 服务企业

## 把握好“无事不扰”“上门推送”的分寸感

本报记者 唐烨



外国友人参观黄浦国际人才服务中心。



好的营商环境,是“无事不扰”的“无感监管”,是政策的“免申即享”,是各类人才生活与工作的便利,是新业态发展的活力与有序。今年以来,黄浦区各部门合力协同,积极落实上海优化营商环境8.0版政策的要求,不断创新,推动营商环境持续优化,努力让企业“体感”再提升。



## “无感监管”“多合一”,减轻企业负担

金光外滩中心是黄浦区首批“无感监管”楼宇(园区)。楼宇运营方负责人说,以往,一家企业正常经营情况下,每年至少要接受一次上门检查,但在黄浦区今年探索的“无感监管”模式下,除企业自身存在信用风险、触发式场景以及法律法规规章规定的检查场景外,楼宇内137家租户都可以免于上门检查。

楼宇(园区)的“无感监管”,是黄浦区今年进一步优化营商环境的一大创新。区市场监管局相关负责人介绍,黄浦辖区内楼宇和园区众多、类型丰富,在开展跨部门联合检查,实现“进一次门,查多项事”的基础上,区里还力求对楼宇、园区内企业经营情况和需求掌握更为精准,监管和服务措施更为高效,使企业对监管的感知度降到最低,这是“无感监管”楼宇(园区)试点出台的初衷。

这背后依托的是黄浦区数字化平台“企易注”。通过“企易注”,一方面,楼宇管理方能够将企业入驻、迁出等数据实时更新至平台,实现了场地材料“零提交”,为企业准入提供了极大便利;另一方面,市场监管部门在减少上门检查频次,仍能同步、准确掌握楼宇内入户外企业的信息,及时识别潜在风险,精准对接企业服务需求,推动风险发现环节前移,大幅提升了问题响应效率。

“无感监管”为楼宇运营方赋能。“我们的角色已从以往单纯配合检查,转变为连接企业与监管部门的沟通纽带。”金光外滩中心运营方负责人说,通过这种高效的协作机制,能够更加主动高效地发现问题、解决问题,更精准地服务企业。

今年以来,聚焦提升监管效能、减轻企业负担,黄浦区进行了积极的探索。

今年,上海市创新推出“检查码”机制,黄浦区各行政执法部门积极推行凭“检查码”入企检查,并通过完善制度实现了“一码统筹”。如,餐饮、电商直播、零售药店等高频场景,黄浦区将食品安全、特种设备、广告合规等关联事项统筹安排,多个行政执法部门通过“多合一”,实现“进一次门,查多项事”。今年以来,黄浦区已累计发起联合检查任务1900余次,

餐饮单位联合检查覆盖率突破30%,书店、医疗美容、法律咨询、婚介服务、校外培训等场景的联合检查全面铺开。

企业年报抽查、特种设备监管、广告监测等领域,黄浦区还探索了各类“非现场检查”1148次,通过书面核查、网络巡查、视频核查等方式实现“云端监管”。

在特种设备领域,黄浦更是在全市率先探索了“非现场监管模式”。如今,在金光外滩中心,楼宇运营方通过特种设备信息化平台将涉及电梯的重要信息电子化,监管部门采用视频连线、远程核查等非现场检查方式。这一举措实现了对电梯的“云监管”,既减少了上门检查频次,也提升风险预警和问题发现能力。楼宇运营方负责人说,监管部门可提前介入进行指导,让企业切实感受到服务型执法带来的便利与温度。



## 政策主动“敲门”,补贴精准“落袋”

上海优化营商环境8.0版特别强调了“优化惠企政策全流程服务”,即政策的可感、可及,能更精准地推送给匹配企业,简化惠企政策申报流程。今年以来,黄浦通过制度创新与数字化手段的运用,持续推进惠企红利的精准直达。

没有申请表,没有烦琐材料,甚至连“申请”的动作都没做,爱士维科技股份有限公司就收到了黄浦区“市制造业单项冠军支持”资金政策补贴。今年以来,黄浦通过制度创新与数字化手段的运用,持续推进惠企红利的精准直达。

黄浦区数据局协调区中小企业服务中心、区科委等相关部门,新增了“上海市制造业单项冠军企业扶持”“支持科技型中小企业技术创

新资金项目”“支持企事业单位申报市级科学技术奖”“培育高新技术企业补贴”“工信部制造业单项冠军企业扶持”等5个涉企免申即享事项,全区在用免申涉企事项拓展至25个。截至记者发稿时,今年以来,黄浦区“免申即享”已累计服务企业5000余次,兑付金额达2242万元,兑付金额较去年同期大幅上升。

政策补贴高效“降落”企业账户的背后,是制度创新。黄浦区数据局与区政府办等相关部门沟通,建立起惠企政策文件制发审核与政策精准高效兑付工作机制,增加惠企政策制发前置的审核节点,打通了“免申即享”“直达快享”的通路。

还有很多没有列入“免申即享”范围的政策,如何能精准地“找到”企业?黄浦也有办法。

在黄浦区政务服务中心帮办服务区,上海风领新能源有限公司办事人员对“政策体检”赞不绝口:“不到10分钟就拿到量身定制的政策申报方案,这效率太让人惊喜了!”

原来,在窗口人员的帮助下,扫描企业的“企业码”,调取信息后,智能系统几分钟内就为这家企业列出适配政策,其中《黄浦区关于支持优质中小企业高质量发展的实施意见》被重点标注,申报条件、资助额度和申报指引一目了然。

这是黄浦区数据局在区政务服务中心今年创新推出的窗口服务:区中小企业服务中心等结合自身职能予以配合支持;通过整合企业数据构建“企业画像库”,拆解跨部门政策形成“政策知识库”,以智能算法实现政策与企业双向精准匹配,自动推送适配政策。区政务服务中心负责人介绍,在这套系统中,分散的“政策语言”被翻译成企业易懂的“服务内容”,标注责任部门与办理流程,让政务窗口从受理站点升级为主动服务的智能平台。

上海风领新能源有限公司办事人员告诉记者,过去找政策像“无头苍蝇”,材料反复准备仍难对口,如今黄浦区中小企业服务中心主动服务、精准指导,系统智能匹配,如同专业顾问,让企业当场明确申报路径,节省了企业不少精力。据悉,该企业已按系统指引启动政策申报。



## 便捷有温度的服务,打造国际人才来沪第一站

今年4月,“上海国际花展”城市主会场落地黄浦区:新天地太平湖一带,花开繁茂,姹紫嫣红。开幕当天,属地街道淮海中路街道邀请辖区内十几家外企高管参观花展。大家漫步于浪漫的城市公园中,沉浸式感受花展的魅力与黄浦的经济活力。在黄浦生活了16年的国际咨询公司普华永道外籍高管高桥忠利说,黄浦是上海最具活力的城区,也是让外籍人士生活与工作最为便利、温暖的地方。

黄浦区是上海常驻外籍人才最多的城区之一,也是海外游客、创业就业者到访最多的城区。近年来,黄浦区积极为海外人士构建便捷的服务体系,打造成为国际人才来上海就业、创业、学习和生活的第一站和首选地。

4月8日,外滩国际人才服务中心在位于中山南路100号的金外滩国际广场开放。这里建筑面积超过2200平方米,交通便利,毗邻黄浦江。开放首日,在黄浦荷花池幼儿园工作近10年的外籍教师艾莲娜就来此咨询。她咨询了外国人来华工作许可办理、薪酬购汇、国际人才公寓申请等事项。“在这里办事太方便了。”她感慨。

外滩国际人才服务中心是黄浦对标一流、面向国际的一站式枢纽型海外人才服务中心。国际人才身在其中,可一门办理涵盖通关便利、落户服务、企业服务、民生保障、就业创业等36项政务服务,一口享受安居、医疗、文化等各类人才保障服务,一步直达外滩滨江国际人才公寓享受便捷入住服务,一站体验创投路演、产业峰会、专家讲座、孵化对接等人才创新创业服务。外滩国际人才服务中心负责人说:“这里提供国际人才来沪就业创业、生活的一站式、全周期服务,覆盖职业发展、安居生活、文化融入的全链条、全维度。”目前,黄浦区正依托外滩国际人才服务中心建设实体化区企业出海服务中心,以“双中心”实体化运营为国际人才和本土企业“双向奔赴”提供系统化支撑。

法治是最好的营商环境,黄浦持续

推进依法治区,营造良好的法治环境。今年9月,“新天地国际法律服务中心”在黄浦区揭牌。依托得天独厚的区位优势和黄浦区涉外法律服务联合体的系统支持,“新天地国际法律服务中心”以柔性解纷维护商业秩序,以专业服务打通出海难点,旨在为外资引进和企业“出海”提供全方位、多层次的保障支持,并致力于提升黄浦涉外法律服务能级,优化涉外法治化营商环境。



## 执法与服务并重,让新业态健康发展

某网络平台出现了4家未经“小马宝莉”商标授权、擅自在线下组织主题生日派对并在线上推广相关策划服务的企业。黄浦区市场监管局依法认定其为“第41类服务商标侵权”,进行了查办。这是全市首例二次元服务类商标侵权案,推动知识产权保护从商品向服务领域延伸。

这几年,上海二次元产业蓬勃发展,主题派对、快闪店、COS委托、主题餐饮等新业态也不断涌现。二次元经济快速发展,但虚假宣传、商业混淆、不正当竞争等行为时有发生,各类消费纠纷随之显现,知识产权保护也面临新挑战。

“我们在走访调研二次元企业过程中,企业坦陈了他们在经营中遇到的困惑。我们觉得,二次元作为一种新兴业

态,要引导其合理有序健康发展,政府有责任跨前一步,帮助企业做好合规经营,一起来培育、呵护好这个市场。”黄浦区市场监管局负责人说。今年3月,针对二次元行业知识产权边界模糊、经营规范缺失等问题,黄浦区发布了全国首个《二次元衍生商品和服务经营合规指引》,涵盖知识产权保护、未成年人保护、主题快闪活动等7章26条,推动二次元新兴产业在合规框架内健康发展。

为进一步提升《指引》实效,黄浦区市场监管局(区知识产权局)联合区法院、区检察院、二次元产业头部企业等召开“知荟黄浦·护航新动能”二次元创新与合规发展座谈会,并联合区委政法委、区法院、区检察院、区妇联签订《黄浦区二次元领域未成年人权益与知识产权协同护航协议》,构建“行政执法—刑事司法—多元解纷”协同保护机制;区检察院通过“奥特曼案”“宝可梦案”等典型案例引导侦查,深挖产业链犯罪;区法院受理的二次元知识产权案件平均结案周期缩短至46天,调撤率达90%,服判息诉率97%,审判质效位居全市前列。

严格执法与温情服务并重。黄浦区市场监管局坚持通过对“小马宝莉”商标侵权案的事后回访,帮助企业清晰意识到“第41类服务商标”的商业价值,引导其将“小马宝莉”服务商标更好地授权第三方,以开展主题派对策划与运营,成功推动“IP授权+场景服务”新商业模式落地,释放了服务商标的商业潜能。



制度创新保障了二次元经济在黄浦区健康发展。图为消费者在百联ZX创趣场购物。