

# 基层营商环境更温暖可感

本报记者 唐烨

在南外滩上班的楼宇白领有了定制的公交车,出了地铁就上公交车,走出公交门就进公司门,通勤的幸福感“拉满”;在黄浦的任何商圈,外国游客都能享受到更便捷的退税服务,在南京路还可享受“全市退税”,对上海的好感度进一步提升;人民广场商圈,第一次开设了市集活动,人气十足,城市的烟火气更浓了……

在上海优化营商环境8.0版行动方案中,首次将“夯实营商基层基础”单独列出,并提出“街镇吹哨、部门报到”“建设活力街区”等一系列创新举措。今年以来,黄浦区各个街道与相关区职能部门,同心协力、同频共振,创新“街镇吹哨、部门报到”机制,解决企业诉求更有力,基层营商主体感受更温暖。



金融定制公交线路开通首日,白领排队乘车。海沙尔 摄

**黄浦首条金融定制公交线路开通:**

走出公交车门就进公司门,白领幸福感翻倍

工作日一早8时30分,轨交9号线小南门站2号口,赶着上班的白领从地铁站内鱼贯而出,直奔站外的“DZ418路”公交车站。“DZ418路”可能是上海早高峰时段最繁忙的公交线路之一:第一辆车很快就坐满了白领乘客,驶离车站,而车外还排着十来米的队伍,排队的乘客并没有露出焦急的神情,因为仅隔3至5分钟,第二辆车便会驶来……登上车,乘客仅需花1元钱,就可直达位于南外滩区域的各大楼宇之间,几乎实现了“走出公交车门就进公司门”的便捷。

“DZ418路”是黄浦首条金融定制公交线路,单程6公里,用22个站点串联覆盖周边3个地铁站与南外滩区域重点楼宇。今年8月25日,“DZ418路”开通,运行近4个月来,深受白领和企业的欢迎。这条定制线路的开通,正是属地街道发出诉求,区职能部门积极响应、精准对接的结果。

## 通勤不便,影响区域营商环境

随着外滩金融集聚带的快速发展,南外滩区域成为新的增长极,董家渡地块、外马路沿线的多个高端商办项目相继建成并投入使用,入驻企业日益增多。据统计,目前在南外滩区域办公的白领近8万人。

但多年来,受制于马路空间过小等客观原因,外马路区域却是公交空白。很长一段时间,在南外滩区域上班的大部分白领都选择地铁加共享单车或步行的方式上下班。不过,距离最近的地铁豫园站与小南门站,步行需要20分钟。2022年,属地街道黄浦区小东门街道依托“滨江党建·金融外滩”联席会议平台,以共筹、共治、共享的方式开通“南外滩金融直通车”,在一定程度上缓解了上班族的出行难题。

“但这几年,南外滩区域大量企业入驻,白领数量大幅增加。今年,我们在走访企业过程中发现:企业员工通勤问题依然突出,‘南外滩金融直通车’已难以满足实际需求。高峰时段通勤不便的问题日益凸显,成为影响区域营商环境和人才满意度的痛点之一。”街道相关负责人说。

## 精准对接需求,精心部署方案

小东门街道向区职能部门发出诉求,希望能从根本上解决困扰南外滩白领通勤的“最后一公里”难题。黄浦区建管委积极回应,迅速对接街道,牵头研究南外滩区域通勤问题。

区建管委联合街道,深入走访南外滩区域40家企业重点企业,广泛倾听各方诉求,精准把脉出行需求;会同区规划资源局、小东门街道、区交警支队、久事公交公司、市城市综合交通规划公司等多次召开座谈会,反复研究公交线路制式;联合巴士四公司进行多轮实地踏勘,详细考察区域道路条件和客流分布。最终确定采取“定制公交线路”的方案,确保线路规划科学合理,最大限度满足实际需求。

经过充分论证与精心设计,金融定制公交线路“DZ418路”推出。起讫点为南浦大桥站和中山东二路新开河路站,单程约6公里,全线设置22座站点,配备12辆公交车,途经陆家浜路、外马路、董家渡路、中华路、王家码头路、东门路等核心路段,精准串联覆盖国泰海通、绿地外滩中心、上海银行总部、鑫景金融中心、BFC外滩金融中心等重点金融企业。

## 优化服务方案,提升通勤体验

“DZ418路”正式运行后,区建管委很快发现了“问题”:“DZ418路”太火爆了!工作日早高峰上行方向8时到9时30分,载客量经常达到70—80人,多班次出现满员情况。

针对这一现象,区建管委创新实施“三段式优化方案”:首先,在开通初期采取现场指挥调度,临时增发班次缓解运力紧张;随后,推行区间车“大小环线运行模式”,大环线覆盖主干道,小环线在客流低谷段灵活折返;最后,安装记客计时装置,并接入“随申行”智慧平台,实现智能调度和动态班次调整。

这一系列举措,使“DZ418路”平均到站时间3—5分钟,即使最高峰到站间隔最多8分钟,车辆周转效率提升40%,为白领通勤提供了更大的便利,也收获了更高的满意度。

将企业通勤需求转化为高效服务,也是区建管委落实《黄浦区营商环境2025年工作方案》中“优化基础设施服务”等要求的重要举措。接下来,区建管委着眼于建立长效服务机制,将持续推动专线服务能力提升。“推动定制公交从‘单线运行’向‘全域联网’深化,织密重点功能区高效通勤网络;依托‘随申行’平台动态捕捉通勤、通学等多元需求,实现服务精准联动;将公交服务从基础接驳升级为赋能美好生活的新空间。”区建管委相关负责人说。

# 离境退税业务跨越式增长: 高效便捷的退税服务,让外国游客体验感提升

最近,一位韩国游客在豫园商城内的一家老字号企业办理了离境退税申请。“很高效,很便捷,只用了几分钟,让我对上海旅游的好感度又大大提升。”这位韩国游客说。

豫园街道辖区内集聚了近百家老字号企业及国际品牌门店,年接待境外游客超200万人次,形成以珠宝钟表、文化创意、特色零售为主导的消费生态。2025年4月,国家税务总局发布离境退税政策调整公告,将起退点从500元降至200元,现金退税限额从1万元上调至2万元,并放宽退税商店备案条件至纳税信用M级。该政策让豫园不少企业直呼“贴心”,同时也向街道反馈,希望税务部门能在办理流程指导、系统操作支持以及与退税代理机构协作等方面提供更专业的帮助,以进一步提升政策落地体验。

得知这一情况后,黄浦区税务局积极响应——

迅速组建专家团队,深入豫园街道营商服务中心,面向营商环境专员及企业代表,详细解读《国家税务总局关于修改〈境外旅客购物离境退税管理办法(试行)〉的公告》核心内容。“我们重点向营商环境专员及企业代表剖析‘即买即退’政策的适用范围、办理流程、退税物品清单以及退税率计算规则等理解的重难点。”区税务局相关负责人说。



外国游客在新世界大丸百货购物。

围绕豫园商圈老字号企业及特色国际品牌门店的实际业务场景,区税务局选取代表性强的典型案例进行深入分析,生动演示政策具体应用场景和操作要点,帮助企业直观理解并掌握政策落地的可行路径与节点。

政策实施初期,企业在操作中还是会遇到这样那样的问题。区税务局积极向企业推广征纳互动平台等线上服务渠道,明确专人负责,为企业提供实时在线政策咨询与疑难解答服务,确保企

业在政策理解和执行过程中遇到的问题能够得到及时、准确的响应与高效解决。

针对企业普遍反映的“离境退税管理信息系统”中“即买即退”功能模块操作不熟练等困难,区税务局依托“税企面对面”平台,为豫园街道企业组织多场次、小批量专题操作培训,手把手指导企业人员进行系统操作;主动收集企业关于系统操作便捷性、稳定性、界面友好性等方面使用中的具体难点与优

化建议,并及时整理、分析,形成系统性报告向市局相关部门反馈,积极协同推动系统功能的迭代完善,从源头降低企业操作负担,提升系统使用体验。

此外,区税务局还牵头搭建包含企业、退税代理机构、相关政府部门在内的多方协作平台,建立退税相关事宜快速响应与协调处理通道。

不仅在豫园街道,今年以来,黄浦区离境退税业务呈现跨越式增长态势,11月底,黄浦区备案离境退税商店数量超350家,累计开具税单同比增长超5倍;离境退税销售额同比增长超100%,排名全市前列。而这些背后都离不开区税务局的贴心服务。

在区税务局以及相关职能部门的努力下,6月25日起,外滩中央集中退付点率先升级为“全市退税”服务枢纽,这也是上海首批覆盖全市所有离境退税网点的全市退付点。在这里,全球游客可一站式办理离境退税“即买即退”。目前,黄浦区已构建起新天地、淮海集团、新世界大丸百货、第一百货商业中心、外滩中央及BFC外滩金融中心六大集中退付点服务网络,并率先实现“全区退付”到“全市退付”的跨越、“单一商圈”到“全域覆盖”的突破,“便捷退税”到“品质消费”的升级,将退税服务与消费购物、文化体验深度融合,彰显上海国际消费之都的独特魅力。

# “人广绿洲”市集开设: 活动一场接一场,商业活力持续迸发



“人广绿洲”市集吸引人气集聚。

上海来福士广场是上海老牌的商业地标,承载着很多人的城市记忆。今年春天以来,一场场热闹的商业市集出现在来福士广场的商场与办公楼之间的连廊上,热闹非凡,给消费者和周边楼宇白领带来了新鲜感:老牌商业体又有了新玩法。

城市的烟火气,离不开丰富的市集活动、松弛的外摆位等商业创新。但在黄浦区的很多大流量区域,开展这样的商业创新并不容易。以人民广场商圈为例,大多数商场户外空间紧凑,开展活动往往意味着大流量的冲击,这需要更加细致的管理手勢,一些打算举办市集活动、开设外摆位的商户因此望而却步。

今年以来,黄浦区进一步优化备案审批流程和频率。当企业向街道提出

办市集活动、开设外摆位的诉求后,区城管执法局等相关职能部门积极响应,以更加高效、便利企业的方式有序地、依法规范地开放了一批临时设摊和外摆位。

## “一年一备案”, 为企业审批减负

在今年开展的一场与属地街道黄浦南京东路街道面对面交流的座谈会上,来福士广场负责人直抒胸臆:来福士广场近年对连廊进行了更新与改造,引入轻餐饮,吸引消费者驻足,为进一步集聚人气,希望能在连廊开设市集,并为市集取名“人广绿洲”,与人民公园

遥相呼应,希望成为消费者在城市中心的一方空间。

企业有需求,街道积极响应。但帮助开设户外市集,非街道一家力量所能及,涉及城管、市场监管、消防等多个条线。街道牵头,邀请区城管执法局、灯景所、市场监管所、消防等部门以及活动主办方、企业代表等实地考察、头脑风暴,商讨活动细节与方案,推动项目落地。

在推动中,多部门创新实施了“多部门联席会商+年度打包审批”模式,将原本“一事一审批”简化为“一年一备案”。企业得知这一政策非常振奋,提交了年度市集计划,如此一来,年内即可免于重复报批审核,大幅压缩企业筹备周期和审批沟通成本。

今年4月,“人广绿洲”首期市集开

幕,凭借特色场景设计与多元业态组合,单场吸引客流超6万人次,成为上海春日“网红打卡点”。商家举办活动的积极性高涨。

区城管执法局相关负责人介绍,区城管执法局今年进一步优化了备案审批流程和频率。对长期开展的市集,备案频次从每月一次简化为一年一次;取消了方案公示30天的要求,有效提升了市集举办的效率;大型连锁店的批量外摆方案可直接向区城管执法局报备,进一步简化企业报备流程。

## 推出“设摊一张图”, 基层操作更便捷

为让更多商户、企业更为便利地开展商业创新,区城管执法局主动跨前一步:整合黄浦区设摊、外摆位点位情况,形成“黄浦区设摊一张图”,并向社会公布。

同时,积极探索了建设临时设摊及外摆位一体化服务平台,通过线上方案公示、部门联审、备案审核等功能,提高管理部门操作备案环节的便捷化。目前,临时设摊平台已纳入“一网统管”,记录运营主体通过平台在线上自我管理、属地部门日常监管、条线部门定期检查等情况,并建立运营主体及商户的诚信档案。

审批流程的便利高效激发了市场主体的活力。截至2025年11月底,黄浦区各企业主体报备市集点位数共18处,累计开展集市活动83期,外摆位商户100多户,均取得了较好的社会效益。

开设市集与外摆位,拉动了区域客流量和营业额。如,由淮海中路街道支持的“新天地碰头市集”,激活了新天地时尚二期商业体的活跃度,举办活动期间同比客流量增长12%,销售额增长26%。今年3月的“面包节”主题市集,更是达到了255%的环比客流量增长。

本版图片除署名外均资料图片