

上海市静安区人民政府办公室文件

静府办发〔2025〕1号

上海市静安区人民政府办公室 关于转发区发展改革委《静安区聚焦提升 企业感受 持续打造国际一流营商环境 行动方案》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处、彭浦镇政府，各有关企业：

区发展改革委《静安区聚焦提升企业感受 持续打造国际一流营商环境行动方案》已经区政府审核通过，现转发给你们，请遵照执行。

上海市静安区人民政府办公室

2025年2月24日

静安区聚焦提升企业感受 持续打造国际一流营商环境行动方案

率先打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，是党中央、国务院交给上海的重要任务。为加快《上海市聚焦提升企业感受持续打造国际一流营商环境行动方案》要求和 2025 年全市优化营商环境大会精神在静安落地，围绕助企增利，制定本行动方案。

一、提升惠企服务效能行动

（一）提高政务服务水平

1. **高效办成一件事。**持续推进“高效办成一件事”改革，聚焦人才引进、政策扶持、项目审批等重点领域和高频事项，新增惠企利民“一件事”改革项目，打造覆盖企业、个人全生命周期的“一件事”服务体系。推动“一业一证”全程网办，持续优化网上申办流程，做好电子证照数据异议处理。

2. **拓展告知承诺制。**完善告知承诺信用信息无感核查和归集应用机制，压减企业办事材料，优化办事流程。探索开展告知承诺制“叠加式”改革，对特定行业、特定区域准营项目实施“一次承诺、一次审批”。

3. **塑造智慧好办品牌。**开展“人工智能+政务服务”行动，打造政务智慧好办品牌，推进政务服务事项智能审批和申报服务。实现高频事项“线上专业人工帮办”全覆盖，提升线上人工帮办接通率、一分钟内首次响应率和办件满意率。

4. 推进线上线下融合。推进政务服务标准化、规范化、便利化建设，依托线上智能化服务系统提升线下服务水平。依托线上线下政务服务渠道，为企业和群众提供一站式法律服务、金融服务、人才服务、科创服务、国际贸易服务等增值服务。持续开展各层级领导干部线下帮办。构建“静心帮办，助企无忧”政务服务体系。

5. 便利异地办理。减少跨区域经营企业对同一事项的重复办理，推动各级政务服务场所按需开设远程窗口，运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术，为企业和群众提供远程帮办服务，实现更多政务服务事项市内通办、长三角跨省通办。

6. 完善热线服务。做好 12345 热线知识库查无纠错更新工作，便利企业办事、求助、投诉及政策咨询。做强“线上人工帮办”服务，实现企业高频依申请办事事项直连业务审批部门，助力企业高效办事。

7. 推进招商服务一体化。优化“1+8+18+X”招商服务工作机制，完善“三级三维”企业服务工作机制。建立重大项目“服务专班”和重点企业“服务专员”机制，健全问题诉求协调机制，推动企业服务闭环管理。加大“服务包”协同推进工作力度。

（二）完善政策综合服务

1. 提高政策整体性和科学性。建立工作机制，对经济政策和非经济性政策开展宏观政策取向一致性评估，推进涉企行政规范性文件、政策的常态化评估清理，同向发力支持企业和产业发

展。涉企政策制定充分听取经营主体和商协会意见，普惠性政策听取意见原则上中小企业比例不低于 50 %。

2. 提高政策清晰性和可得性。新出台惠企政策力求短小精悍、通俗易懂、直奔主题，提高政策易读性。建设区级政策精准匹配工具，为政策制定提供辅助决策参考。持续实施“政策领航计划”，集成发布政策预告信息，让政策早知道、一口查。创新“人工智能+”政策服务场景。建立常态长效政社合作机制，充分发挥行业协会、商会、产业园区等社会组织和专业机构作用，增强政策解读的针对性和实效性。建立“局（科）长讲政策”制度，加大重点惠企政策辅导力度。探索通过短视频解读、政策直播等新模式和“政策公开讲”“政策会客厅”等平台开展惠企政策解读，扩大有效传播。

3. 提高政策兑付便利性和运用规范性。政策发布前对政策申报条件、申请材料、评审规则等审查要点进行全量精准标注，保障政策精准推送和申报提醒等智能服务。拓展政策“免申即享”“直达快享”覆盖面。加快建设产业政策服务平台，实现政策红利高效便利直达企业。科学运用产业扶持政策，规范招商引资行为。依托“三委三局一办”协调机制，深化对企业跨区迁移的管理和服务。

（三）树立涉外服务标杆

1. 创新涉外服务场景。试点打造南京西路、巨富长等涉外服务示范街区。探索建立离境退税白名单制度。争取海关试点政

策落地，做实“1+4” AEO 认证指导服务。支持律师事务所等法律服务机构拓展涉外法律服务海外网络。加快“优质产品进口示范区”建设，创新打造“静安张园高端品”保税数字化应用场景。开展各类国际化商旅文体展活动。

2. 促进外资项目落地。面向全球开展营商环境宣介和招商引资促进活动，推动重大外资项目尽快落地建设。

3. 强化涉外综合保障。着力解决外籍人员在沪经商、工作、生活中的难点堵点问题。完善交通枢纽、城市主要道路、重要公共区域的双（多）语标识。

二、规范涉企监管检查行动

（一）创新监管方式

1. 拓展跨部门综合监管。在餐饮、药品、危险化学品、燃气、特种设备、建筑工程质量等重点行业领域积极推动市级跨部门综合监管“一件事”落地实施，提高监管效能。探索“企码”在静安试点落地，实施“餐废管理零距离”举措，推动生态环境、市场监管、文化旅游、绿化市容、城管执法等协同监管。

2. 强化信用分级监管。深化重点行业领域分级分类监管，实行差异化的检查频次和抽查比例。全面实施行政处罚决定书和信用修复提示函“两书同达”，运用企业专属空间等渠道开展线上送达，探索“AI+信用修复”，帮助企业及时高效开展信用修复。对电商平台开展分级分类信用监管。

3. 深化包容审慎监管。实施市场监管、交通运输、文化市

场等企业关切领域的轻微违法不罚举措，减少查封、扣押等强制措施。强化服务优化监管，支持南京西路、苏州河沿线等符合条件的区域发展文旅特色集市、街头艺人等新型业态。

4. 指导企业合规经营。聚焦重点领域、重点环节、重点事项，梳理企业法定义务、细化明确行政管理要求、生产经营常见法律问题，编制企业合规经营手册指引，主动开展企业经营合规指导。首推市场监管“行政执法报告发布制度”。根据各行业环保重点管理要求，编制“生态环保E指引”。推行文旅行政执法指导制度。

（二）提升检查质效

1. 推行涉企行政“检查码”。实施优化涉企行政检查工作方案，运用全市统一综合执法系统，推行涉企行政“检查码”，实现无码不检查、检查必亮码、查后可评价，避免重复查、多头查，实现涉企行政检查减量提质不扰企。

2. 用好“双无”清单。对“无感监测”对象清单和“无事不扰”事项清单内的企业和事项，原则上不主动开展现场检查，只做触发式检查。

3. 强化分级分类检查。运用大数据等技术手段优化评价模型，实行差异化的检查频次和抽查比例，对综合评价高的企业原则上少检查，对综合评价低的企业严检查。

4. 拓展非现场检查手段。综合运用大数据筛查、自动巡检、智能预警、态势感知等方式，主动发现识别违法违规线索，减少

现场检查频次。对可以通过非现场检查方式达到行政检查目的，且未发现违法行为的，一般不再进行现场检查。

（三）保护企业合法权益

1. **规范牟利性职业举报。**强化部门协同，对确定属于非生活消费需要投诉行为和利用举报牟取不正当利益行为的，建立“黑名单”制度，有效遏制恶意滥用举报权利的职业索赔行为。

2. **营造清朗舆论环境。**指导网站平台规范开展涉企信息举报受理工作，对编造传播虚假不实信息、以处置负面信息为由要挟企业合作等问题开展专项整治，集中打击并惩治涉企造谣传谣违法犯罪行为，支持企业心无旁骛谋发展。

3. **强化知识产权保护和运用。**锻造“政策升级+审核快速+一站服务”知识产权神盾。依托区级知识产权保护分中心，健全海外知识产权维权援助机制，强化跨区域知识产权保护协同机制和司法协作。推动商业秘密保护创新，强化商业秘密侵权案件查办，构建跨区域、跨部门行政保护、司法保护相互支撑的“大保护”格局。加大对重点领域、关键环节侵犯知识产权行为和重复侵权行为的打击力度。促进高校和科研机构存量专利盘活，推动专利密集型产品和产业快速发展。

4. **规范涉企案件办理。**严格执行涉案财物处置程序规定，严防“超权限、超范围、超期限”查扣冻。优化异地公安机关刑事办案协作请求审核，支持商协会和法律服务专业机构参与，促进跨区域执法公平公正。

5. 强化法治护企保障。升级“卫企”经济犯罪法律风险防控联盟。深化“沪企管家 护企有我”线上专窗建设，与“蓝鲸”护企工作站线下服务融合，完善涉企风险防范提示。打造“静心护企”“静ING”涉外法治等检察品牌矩阵，首创园区依法护企“一站式”服务。搭建“区块链+在线赋强公证平台”。

6. 清理拖欠企业账款。完善拖欠账款投诉处理和监督问责机制，开展政府机关、事业单位、国有企业拖欠企业账款问题全面排查，做到“动态清零”。

三、深化企业出海服务行动

（一）搭建出海服务平台

依托“全球服务商计划”，整合区内商务、金融、法律等专业资源，搭建“一站式”企业出海服务平台。定期举办线上线下对接会，帮助企业精准获取海外市场动态与合作机会。

（二）优化国际合作网络

加强与各国驻沪领事馆、商会及国际组织的合作，拓展国际合作网络。组织企业参加国际经贸交流活动，为企业提供海外市场考察、项目推介等服务，助力企业建立海外合作伙伴关系，拓展海外市场份额。积极参与“丝路电商”合作，推动头部企业在“一带一路”国家开展合作。持续推进“国家级人力资源服务出口基地”建设。

（三）鼓励品牌海外拓展

鼓励品牌企业实施国际化战略，对标国际先进管理标准，优

化供给侧管理流程和服务侧业务流程，健全完善优质产品服务有效供给。支持企业统一品牌标识，开展国际商标注册、专利申请和国际认证，提高品牌国际认可度。支持品牌企业加强与国际品牌、跨境电商合作，积极参加国际品牌展示和推广活动，提升品牌国际运营能力。

四、优化产业营商环境行动

（一）强化要素保障

1. 加大融资支持。促进知识产权质押融资，完善审批流程，优化政策供给，构建优质服务平台，增强金融机构参与意愿，拓宽企业融资渠道。推动政府性融资贴息、贴费政策不断扩大覆盖面，常态化开展银企对接活动。根据市高院工作安排，推广涉诉信息澄清机制，减少企业因涉诉停贷、抽贷风险。加大融资综合服务能力，线下强化融资服务中心功能，优化金融惠企“政策包”和“服务包”，线上依托区级融资信用服务平台等，探索用数据筛选优质企业，融合提升金融服务质效。

2. 深化人才服务。持续擦亮“静英”“上静”人才工作品牌，不断放大静安人才优势。着力建设静安一站式人才综合服务体，树立高层次人才服务标杆。实施静安人才新政，切实发挥特殊人才引进落户等政策在企业“引育留用”人才各个环节的重要作用。

3. 强化载体支撑。按照全市园区营商环境建设导则，打造一批国际一流园区营商环境品牌。支持园区联手专业服务机构，

建设超高清等重点行业领域高质量孵化器，为企业提供个性化增值服务，联合“链主”企业共同打造产业生态。推动楼宇经济向城市功能产业融合发展转型。启动商业项目焕新升级、产业用地高效利用行动。综合运用规划、土地、财政、税收、产业、环保等支持政策，试行“三师”联创机制，加快能级较低、空置率较高的老旧商务楼宇更新，提高商务楼宇资源适配度。

4. 租赁住房保障。聚焦新市民、青年人的租赁需求堵点、痛点和难点，完善多层次保障性租赁房体系，加大各类人才公寓、租赁房供给，打造“新时代城市建设者管理者之家”，为各类人才和一线职工提供安居保障。

5. 数据跨境流动。研究制定商贸服务、金融服务及专业服务等领域数据跨境场景化指导文件，支持企业便利访问国际互联网。

（二）定制“一业一方案”

聚焦区域重点产业，细分赛道深耕细作，抓价值链高端、牵引带动企业和人才集聚环节，集成政府服务、专业服务、要素保障、场景应用、监管服务等，提升创新要素和产业要素的密度、强度和浓度。

五、激发基层营商活力行动

（一）赋能街镇营商服务

1. 开展反向评价。各部门支持街镇、功能区在交通管理、商居协调、监管创新等方面探索创新，有序发展市集活动、户外

餐饮、夜间经济等业态，进一步降低管理成本和经营主体负担，激发城市活力。推行“街镇吹哨、部门报到”工作机制，对各部门支持基层营商环境建设的情况，面向街镇、功能区开展反向评价，合力推动项目落地和企业诉求解决。

2. 优化派单机制。对多次重复涉企投诉、街镇无力解决的疑难杂症和历史遗留等问题，在派单分工时加以甄别，分类处置，涉及条线部门职权的原则上以条线部门为主，避免街镇行政力量反复低效运转。

（二）打造特色品牌矩阵

统筹街道、镇辖区内各类力量资源，做好安商稳商和市场主体服务，优化特色集市、外摆位、疏导点等街面环境治理，做到“有求必应，无事不扰”，打造“一街道（镇）一品牌”。增强功能区为企业服务主动性和预见性，搭建平台，用好资源，为企业提供全生命周期精细化服务，创建“一功能区一品牌”。

六、营商评价对标创优行动

（一）对标最佳实践

1. 做优商事调解和破产协助。构建商事纠纷调解大格局，积极引育商事调解组织，试点“商会调解员匹配提示”商事争议调解场景，优化“诉调衔接”“仲调衔接”“三所联动”等多元解纷机制，鼓励行业协会、商会参与调解。税务、市场监管等部门做好破产管理人依法履职保障。

2. 做优就业保障和劳动执法。创建“劳动维权+就业帮扶”

劳动保障模式。加强“15 分钟就业服务圈”建设，以社区服务站为阵地，组织开展公共招聘、就业指导、创业服务等各类活动，探索更多嵌入式站点应用功能。提高紧缺急需职业工种职业技能培训补贴占比。做到对开展过实际调查的案件，向被检查单位出具《人社行政执法检查情况反馈表》。做好“全国根治欠薪线索反映平台”各项工作。

3. 做优管服平衡和广告园区。在企业登记、电子营业执照应用、双随机和联合抽查检查、严格规范公正文明执法等方面进一步平衡监管和服务资源，做到“放得开、管得好”。结合辖区特点，创建市区两级广告园区，推动广告业服务各类园区。

4. 做优工程审批和管理创新。搭建“水电气网”联合报装协调工作组，完善工作机制。在依法依规的前提下提高分散评标、材料设备电子化招投标、愿招可进占公开招标标段数的比例。形成建筑师负责制协调推进和定期宣传工作机制。

（二）紧贴企业感受

1. 强化政企沟通。打造“外资零距离”交流通道，发挥“外商投资合作伙伴计划”、外资企业圆桌会议、外企 CEO 沙龙、民营经济圆桌会议、重点企业定期走访、企业服务专员、营商环境体验官等各级各类政企沟通机制作用。建立商协会与公检法司等部门的沟通对话机制，合力推进优化法治化营商环境。鼓励引导行业协会商会立足自身优势，谋划服务高水平对外开放的新举措。

2. 解决涉企诉求。协同完善高效畅通的 12345 涉企热点诉

求闭环解决机制，提升涉企事项解决效能。探索建立营商环境监测点机制，发挥企联、外商投资企业投诉中心等商协会和专业机构作用，合力解决企业诉求。

3. 实施评价“晾晒”。依托第三方机构对重点任务事项，开展实施效果跟踪评价和企业感受度评价“晾晒”，促进改革举措不断优化。持续优化营商环境考核工作，切实推动以评促建。

4. 开展典型宣传。完善“媒体观察员”机制，建立常态化、体系化的“静宝话营商”宣传矩阵，组织“街镇营商漫步”系列活动，讲好营商环境“静安故事”。开展营商环境优秀案例评选发布。

5. 提升专业能力。开展经济干部专题培训，整体提升招商安商稳商、企业服务、优化营商环境和政策趋势导向等跨领域、跨职能的融合能力。

（三）聚焦世行测评

在市场准入、获取经营场所、公用基础设施服务、劳动就业服务、金融服务、国际贸易、纳税、解决商业纠纷、促进市场竞争、办理破产十个方面，推进企业住所标准化登记、重大工程服务保障、不动产登记服务、通信配套设施建设、新就业形态劳动者权益保护、环境信息披露、通关便利化、全面数字化电子发票应用、数字法院建设、招投标和政府采购全过程监管、办理破产府院联动等重点工作，提升企业获得感。

附件：2025 年静安区优化营商环境十二大创新举措

附件

2025 年静安区优化营商环境 十二大创新举措

一、锻造“政策升级+审核快速+一站服务”知识产权神盾。

制定全市领先的知识产权扶持政策，鼓励企业加大研发投入、积极参评中国专利奖或上海市知识产权创新奖。依托快速预审优势，加速发明专利授权过程。依托静安区专利超市，创建综合性知识产权交易平台，确保企业高效完成知识产权质押融资手续。推动金融机构开发数据知识产权质押融资、知识产权证券化等新型金融工具。

二、首推市场监管“行政执法报告发布制度”。

定期向社会公开发布涉及市场监管重点领域的行政执法报告，重点关注涉企行政检查、行业重点整治、优化营商环境举措和执法典型案例等内容，对区域行政执法状况和企业生产经营中存在的多发性、突出性、普遍性问题及风险隐患进行信息披露和客观分析，提出合规指引和改进建议。

三、建立重大项目“服务专班”和重点企业“服务专员”机制。

根据企业和项目的重要程度和时间进度，设置提级推进机制，扩大专班可协调利用资源。专班成员单位层面能解决的企业需求，加快对接落实，不能解决的提请决策。政府与企业方实行常态化定期沟通机制，由专班成员单位做好企业发展指导。安排企业服

务、注册登记、涉税事宜等三类服务专员，做好政策宣介、诉求跟踪、招商引资、资源对接工作。

四、构建“静心帮办,助企无忧”政务服务体系。整合金融、司法等部门资源，组建“服务专员+业务专家”的“帮办团队”，提供专业化、个性化服务。升级“数通链谷”智办空间，设立可获得与政务服务大厅同质同效办事服务能力的“帮办驿站”。拓展线上能力，建立线上“预约帮办+多方会办”的“帮办云联”新模式。建设区级政策精准匹配工具，拓展“政策找企业、企业找政策”双向通道。

五、树立“1+4” AEO 全域认证指导外贸服务标杆。通过区级 AEO 认证指导中心和四大功能区 AEO 服务点，覆盖静安全域，提供 AEO 个性化认证辅导。依托海关协调员和商务协调员制度，开展 AEO 认证、主动披露、保税展示等业务辅导。

六、创新“人工智能+”政策服务场景。建立区级产业政策统一发布平台和查询门户。分行业分领域开展政策梳理，对逐条政策进行精细化拆解。运用人工智能模型，便利企业高效查询。对区级产业政策实施情况进行评估，推动政策条款标准化制定。

七、创建“劳动维权+就业帮扶”劳动保障模式。主动搭建就业服务平台，将劳动关系矛盾化解与定向就业服务有机衔接，通过“精准帮扶”帮助失业人群对接适合的就业岗位。

八、试行商务楼宇改造提升“三师”联创机制。城市更新单元范围内重点楼宇更新项目，由责任规划师、责任建筑师、责任

评估师合力开展整体性谋划、专业性策划、合理性评估、陪伴式服务，带动城市更新区域品质提升、品牌塑造、价值彰显。

九、打造超高清等重点行业领域高质量孵化器。打造高质量（培育）孵化器，聚焦超高清等重点行业领域开展专题可行性方案研究，打造“众创空间/创业苗圃+孵化器+加速器+产业园区+功能区”一体化创新载体链条。依托区科技创新创业联盟，开展百场以上的各类路演、培训等活动，助力企业发展。

十、首创园区依法护企“一站式”服务。依托市北高新园区法律服务工作站，聚焦高新技术企业，加强知识产权快速审查和维权、科创成果转化、风险防范等“一站式”服务，主动送服务进“数通链谷”。畅通 12309 护企“绿色通道”，打造专属平台、开通专属热线、指定专班办理，为企业提供便捷高效的法治服务。

十一、搭建“区块链+在线赋强公证平台”。运用“金融机构+法院+公证+浦江数链”四方协同方式，建立公证预防金融纠纷、诉源治理、提升不良资产处置效率的模式，破解“立案难、保全难、执行难”等问题，优化金融机构营商环境。

十二、试点“商会调解员匹配提示”商事争议调解场景。将诉前调解案件与商会调解员“业务画像”进行精确匹配，发挥调解员在具体案件中的调解优势，形成商会调解与诉讼衔接机制。

抄送：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，
区检察院，区各人民团体。

上海市静安区人民政府办公室

2025 年 2 月 24 日印发
