

上海市嘉定区人民政府文件

嘉府规〔2020〕8号

上海市嘉定区人民政府 关于进一步深化企业服务的实施意见

各镇人民政府，区政府各委、办、局、街道办事处，嘉定新城、嘉定工业区、菊园新区管委会，各区管集团公司、区工商联、海关：

为健全完善企业服务长效机制，优化区域发展环境，努力营造“亲商、稳商、强商”的良好投资环境，不断增强嘉定企业的根植力，开创嘉定高质量发展新局面，现就进一步深化企业服务提出如下意见。

一、工作目标

1. 以提高企业服务实效为目标，在理顺机制、健全制度、创新方法等方面真抓实干，切实让企业的需求第一时间有人响应、企业的困难第一时间有人研究解决，企业的发展第一时间有人关心，努力把嘉定打造成营商环境最优的城区之一。

2. 以建设全覆盖服务体系为支撑，以培育服务主体为重点，加快配置服务资源，增强服务功能，扩大服务范围，提高服务水平，努力打造一支专业化的服务团队，为企业发展提供一流服务。

二、完善全覆盖的服务体系

完善全覆盖的服务体系是深化企业服务的重要基础，关键在于汇集全区力量，明确责任主体，强化工作分工，建立分类对接、精准服务，全覆盖的工作体系。

3. 建立完善区镇两级企业服务网络体系。建立完善以区企业服务中心为核心，12个街镇企业服务中心为重点，33个经济小区服务中心为基础，X个产业园区（楼宇）服务站和专业服务机构为扩展的“1+12+33+X”企业服务网络体系。区镇两级建立企业服务中心，组建专业的企业服务团队，提供全方位资金支持和保障，为企业提供政策宣传、资金扶持、融资需求、诉求解决等服务，努力做好服务企业的“店小二”。（牵头单位：区经委；责任单位：各街镇、经济小区）

4. 着力培育扶持社会化服务机构。以认定服务示范平台（特约服务机构、重点服务机构）、政府评估购买优秀服务产品等为抓手，引导社会化企业服务机构规范发展，为企业提供优质的专业化服务。鼓励社会服务机构不断开发服务产品，扩大服务范围，提高专业化服务水平。（牵头单位：区经委；责任单位：

各街镇、经济小区)

5. 组建一批专家顾问团。发挥专家顾问团在服务企业中的重要作用，加快组建由熟悉政策、精通企业管理、热心为企业服务的各方面人才和专家组成的专家顾问团，为当地企业提供所需的有效服务。(牵头单位：区经委；责任单位：各街镇、经济小区)

6. 设立区级服务体系奖励资金。专项设立 1000 万元区级中小企业服务体系奖励资金，以实施中小企业服务培训、诊断咨询等项目为纽带，加大企业服务机构的扶持引导力度，助推企业发展壮大。(责任单位：区经委)

三、健全政企沟通机制

健全政企沟通机制是深化企业服务的重要途径，关键在于坚持需求导向、畅通信息通道，建立开放互动、形式多样的问题收集和发现机制，切实提高企业服务的针对性和有效性。

7. 建立重点企业走访制度。完善和落实区镇两级领导结对联系重点企业制度，由区四套班子领导联系走访区金奖企业、世界 500 强企业、跨国公司地区总部、上市企业及行业龙头企业等，提供精细化服务。由相关职能部门、街镇领导联系走访区银奖企业、创新型科技企业等，及时了解企业发展需求，协商解决问题，增进感情交流，支持企业做大做强。(牵头单位：区经委；责任单位：区委办公室、区政府办公室，各委办局、街镇)

8. 建立重点项目联系制度。完善和落实区镇两级领导结对联系重点项目制度，由区四套班子领导联系投资总额在 10 亿元以上的内资企业、1 亿美元以上的外资企业，提供点对点服务。由相关职能部门和街镇领导联系投资总额在 1 亿元以上的内资企业、1000 万美元以上的外资企业，主动加强对接，认真研究企业需求，推动项目早落地、早开工、早投产。（牵头单位：区经委；责任单位：区委办公室、区政府办公室，各委办局、街镇）

9. 完善企业服务线上交流平台。进一步优化“企业服务云”“12345 市民服务热线”“嘉定双创讲堂”的线上交流平台，完善企业服务功能，建立政企沟通的“空中快速线”，实现企业诉求的线上收集和反馈，畅通企业诉求通道，真正实现政企“微”距离接触，“零”距离交流和服务。（责任单位：区经委）

10. 搭建政企服务线下沟通平台。通过部门联动、街镇上报、企业反映等方式，畅通与各委办局、街镇和企业的沟通联系渠道，全方位收集各类企业诉求，多渠道协调解决。依托外商投资协会、经济小区协会、上市企业协会等行业组织，定期召开由分管副区长及各相关职能部门、街镇领导参加的政企联席会、座谈会，听取企业对政府及各部门的意见和建议，协调解决企业在发展过程中出现的各种问题。（责任单位：区经委）

四、建立快速有效的企业诉求处置机制

建立快速处置机制是深化企业服务的核心内容，关键在于

合理优化问题的办理解决和反馈流程，建立透明高效、良性循环的区级企业服务综合处置系统，切实提高服务企业的效率和满意度。

11. 建立兜底式企业诉求处理机制。对企业通过“企业服务云”“12345 市民服务热线”等平台线上提出的利益诉求，由区经委征询各相关职能部门意见后确定主办部门，由主办部门按规定办理企业诉求，并由区经委在线上进行反馈。对企业线下提出的利益诉求，属于街镇解决范围的，由各街镇自行组织协调处理。各街镇无法解决的，由街镇报送至区经委，区经委确定主办部门，再由主办部门按规定办理企业诉求，并在规定时间内办结反馈，形成诉求受理、分派、督办、反馈的闭环机制。（牵头单位：区经委；责任单位：各委办局、街镇）

12. 拓展线上企业服务功能。依托“上海市企业服务云”平台，在服务产品板块中设置小微贷直通车、中小企业政策、项目对接等多个功能性专栏，针对性解决企业融资难、获取政策难等问题。在“嘉定旗舰店”内及时发布街镇、经济小区、专业服务机构和专家顾问团提供的各类服务企业内容，为企业提供个性化、精准化服务。（牵头单位：区经委；责任单位：各街镇、经济小区）

13. 完善线下企业服务专员制度。各相关职能部门和街镇利用网格化管理优势，加强与企业的日常联系与服务，建立服务

企业的“四员”制度，打造一支专业化的企业服务团队。以接待来访、集中走访等形式，加强与企业的沟通与联系，做好企业的“联络员”。将重大决策、惠企举措、扶持政策通过各种方式传递给企业，做好企业服务的“宣传员”。深入了解企业需求，解决企业实际困难，做好企业服务的“服务员”。有效化解企业矛盾，促进社会和谐稳定，做好企业服务的“调解员”。（牵头单位：区经委；责任单位：各街镇、经济小区）

五、创新企业服务方式

创新服务方式是深化服务企业的重要抓手，关键在于进一步转变政府职能、简政放权，进一步拓展服务范围、丰富服务内容，不断营造透明公开、服务高效的企业发展环境。

（一）优化企业政务服务

14. 全面推行政务服务“一网通办”。全力推进政务服务“一网通办”工作，深化一窗受理和集成服务改革。围绕企业服务需求，全力推行“网上办”“全预约”，为企业开通绿色通道服务，提供个性化精准化服务。围绕业务流程“六个再造”，系统重构部门内部操作流程、跨部门跨层级跨区域协同办事流程，一网办、一窗办、一次办，有序推进“高效办成一件事”。通过网上办、掌上办，强化“随申办”功能，提升在线办理率和全程网办率。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：各委办局）

15. 持续深化商事制度改革。简化审批流程、压缩审批时限、

全面推行开办企业“一表申请、一窗发放”，实现开办企业2个环节2至3天完成，为企业营造更为宽松有序的准入环境。拓展电子营业执照应用范围，在税务、公积金等涉企服务高频领域率先实现电子营业执照深度应用。推动企业身份认证电子化，在批准企业设立的同时发放电子营业执照和电子印章，企业根据需要刻制实体印章，加快电子印章在企业管理、社区事务受理、社会化服务等领域的应用。（牵头单位：区市场监管局；责任单位：区税务局、公安嘉定分局）

16. 提升企业注销便利度。完善企业注销“一窗通”平台功能，打通市场监管、税务等系统。取消企业向登记机关备案清算组、登报发布债权人公告程序，改由企业通过注销“一窗通”平台自行办理。全面公开注销流程、条件时限、材料规范、办事地点等信息，实现申请人各环节流程、进度可查询，年底前实现企业办理注销提交材料精简一半以上，办理时间节约三分之一以上。（牵头单位：区市场监管局；责任单位：区税务局）

（二）加大财政支持服务

17. 全面落实减税降费政策。按照国家和市政府有关规定，全面贯彻落实各项减税降费政策，依法依规执行好阶段性减免增值税小规模纳税人增值税、受疫情影响较大的困难行业企业2020年度发生的亏损最长结转年限延长至8年、疫情期间主动为租户减免租金税收减免、物流企业大宗商品仓储设施用地税

收减免等税收优惠政策。严格落实清理、精简涉企行政审批事项。（责任单位：区税务局）

18. 鼓励申报专项资金。鼓励区内企业申报农业、工业、服务业、战略性新兴产业等区级产业发展专项资金，积极帮助企业争取国家级及市级产业发展专项资金，对获得国家和市级各类产业发展专项资金支持的项目给予适当配套资金。鼓励区内企业利用市区两级总部政策发展总部经济，对认定的总部企业给予财政扶持、开办资助、经营贡献奖和购（租）房资助等相关政策扶持。（牵头单位：区经委；责任单位：区商务委、区财政局、区科委、区农业农村委）

19. 落实惠企扶持政策。各相关职能部门、街镇要加大对已出台的各项产业政策及应对疫情“双十二”政策宣传力度，提高政策的知晓度，解决政企之间信息不对称、知晓不及时问题。要进一步完善申报办法、简化申报手续、做好各项政策申报的辅导工作，帮助企业准确理解和用足用好政策，加速各项惠企政策落地。（牵头单位：区经委；责任单位：区财政局、各街镇）

（三）加强金融支持服务

20. 降低企业融资成本。充分发挥嘉定区大数据产融合作服务平台作用，多渠道、多形式开展产融对接活动。鼓励区内银行机构支持重点企业开展技术改造项目融资，对获得市、区两级技改资金立项的项目提供贷款，贷款利率不高于市场同期水

平。进一步宣传推广“银税互动”便民利民服务举措，推进纳税信息数据共享，助力银行精准对接企业融资需求。（牵头单位：区经委；责任单位：区商务委、区税务局、区财政局）

21. 支持企业直接融资。完善拟上市挂牌企业储备库，形成近期、中期、远期计划，进行分期培育。强化助推作用，对不同市场、不同进度的企业进行分类辅导，积极推动区内企业梯队进入资本市场。深化我区与上海证券交易所战略合作，重点推动科技企业登陆科创板。对成功上市和挂牌的企业给予支持。（牵头单位：区经委；责任单位：区商务委）

（四）加强技术创新服务

22. 加强技术创新体系建设。鼓励企业建立技术开发和研究部门，提升技术创新能力。对经认定的企业技术中心纳入“小巨人计划”专项，支持其承担各类产业项目；鼓励企业参与“嘉定双创讲堂”——“技术大嘉秀”品牌系列活动，推动企业新技术新产品发布，搭建企业与院所技术合作的平台，形成企业技术中心与各类科研主体间的合作交流机制，鼓励开展产学研合作、首批次产品应用等项目。完善嘉定区科技双创券平台，扩充创新资源要素，进一步推动科技创新资源共享共用。（牵头单位：区科委；责任单位：区经委）

23. 完善创新创业孵化体系建设。完善本区“众创空间—孵化器—加速器—科技园区”全链条科技企业孵化育成体系，支

撑科技型中小企业培育孵化。引导众创空间向专业化、精细化方向升级，鼓励龙头骨干企业、高校、科研院所围绕优势细分领域建设平台型众创空间。对新认定的国家级科技企业孵化器和市级科技企业孵化器给予一次性资助。引导嘉定众创空间联合会成员单位资源共享、联动孵化，促进孵化器与产业加速器、产业园区联动发展，活跃创新创业氛围。支持众创空间举办具有一定影响力的各类创新创业活动，按项目化形式给予一定的活动补贴。（牵头单位：区科委；责任单位：区经委）

（五）加强进出口服务

24. 支持企业拓展国外市场。鼓励区内企业积极利用跨境电商等贸易新模式拓展销售渠道，加大国外市场开拓力度，扩大全球采购规模，增强企业竞争力。加强出口信用保险支持，进一步扩大出口信用保险覆盖面，提升企业防范出口风险水平。（牵头单位：区经委；责任单位：嘉定海关）

25. 提高通关效率和服务水平。引导区内符合条件的企业通过国际贸易“单一窗口”或“互联网+海关”一体化网上办事平台，落实推进进口货物“两步申报”模式，进一步简化流程、提高效率。优化服务企业常态化工作机制，积极宣传贯彻各项便利化措施。（牵头单位：区经委；责任单位：嘉定海关）

（六）加强项目建设服务

26. 提升建设项目办理效率。加强工程建设项目管理和工程

建设审批管理系统规范化、法制化建设。对1万平方米以下社会投资产业项目，施行线上线下“一站式中心”改革，涵盖申办施工许可、申请综合竣工验收、政府部门施工过程联合监督检查、供排水接入服务等全部办理事项。落实低风险项目适度扩大取消施工图审查、免费提供施工监理、工程勘察采用政府购买服务、供排水接入免费等政策措施。落实社会投资低风险类项目首次不动产登记并入综合竣工验收，企业一次性获得综合竣工验收合格通知书和不动产权证。（牵头单位：区建设管理委；责任单位：区规划资源局）

27. 提升建设项目落地效率。依托“三化”“四员”“五机制”，强化产业项目全流程服务，重点围绕进一步提升项目落地效率，优化产业项目全流程信息系统功能，完成系统2.0版的升级建设，实现拿地和改扩建项目的跟踪覆盖，助推产业项目加快落地投产。实施规划环评和项目环评联动，对于在联动范围内，且不纳入本市重点名录的建设项目，予以简化手续。针对特定行业、不纳入本市重点名录的环评文件，实施告知承诺管理。结合“一网通办”，实现环评、排污许可证网上审批。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区规划资源局、区生态环境局）

（七）加强人力资源服务

28. 全力实施援企稳岗。落实失业保险稳岗返还政策，对不

裁员或少裁员且符合条件的参保企业，返还失业保险费。落实企业稳定就业岗位政策，对春节期间应急征用的企业以及经审批开工生产支持疫情防控的企业，给予一次性吸纳就业补贴。对住宿餐饮、文体娱乐、交通运输、旅游（指旅行社及相关服务、游览景区管理两类）四类受疫情影响较大的困难行业企业给予稳就业补贴。落实受疫情影响企业职工线上职业培训补贴政策。举办“周周有招聘，天天有指导”“技工求职专场”“民营企业招聘服务月”等品牌活动，为企业提供个性化的招聘服务。（责任单位：区人力资源社会保障局）

29. 优化高层次人才服务。鼓励企业申报上海市人才发展资金、上海领军人才、高层次创新创业和急需紧缺人才团队，为企业做好人才项目申报服务工作。出台《嘉定区特殊人才引进工作实施意见》，加大紧缺急需特殊人才引进力度，用好105个特殊人才引进指标。为区内符合条件的企业人才提供“嘉定精英人才服务金卡”等八大类21项服务、“嘉定精英人才服务银卡”等七大类14项服务。对业绩贡献突出的高层次专业技术人才，允许通过“直通车”或“绿色通道”破格申报高级职称。（责任单位：区人力资源社会保障局）

（八）加强民营经济服务

30. 加大民营企业服务力度。完善“嘉定区服务民营企业小贴士”政策宣传平台，成立服务民营企业政策宣讲团、法律顾

问困，为企业提供精准化政策、法律咨询服务，打通民营企业信息获取“最后一公里”。举办“嘉商大讲堂”，开展“政企面对面”活动，畅通政企沟通渠道；加强与司法机关合作，优化司法服务保障；建立“政会银企”四方合作机制，推动银企建立更稳定、便捷、有效合作关系。完善民营经济运行监测机制，调整充实民营经济监测指标数据，开展民营经济运行情况监测，形成分析报告。（牵头单位：区工商联；责任单位：区经委）

（九）优化企业法律服务

31. 依法保护企业合法权益。完善企业合法权益保护机制，加强知识产权保护，完善社会经济发展法治保障，保障企业合法经营，稳定预期，为社会经济发展创造健康环境。完善中小微企业律师服务团、公益性法律服务组织，开展线上线下法律服务。贯彻落实上海市《市场轻微违法违规经营行为免罚清单》《文化市场轻微违法违规经营行为免罚清单》《生态环境轻微违法违规经营行为免罚清单》，坚持实事求是、从实际出发执行各项执法、专项整治政策，保护合法合规企业权益，不搞“一刀切”。

（责任单位：区司法局、区市场监管局、区应急管理局、区文化旅游局、区生态环境局）

六、保障措施

32. 加强组织领导。建立由分管副区长为总召集人，相关职能部门和街镇为成员单位的服务企业联席会议制度，办公室设

在区经委。定期召开企业服务工作会议，协调解决重点难点问题，有序推进企业服务工作。（责任单位：区经委）

33. 完善督导考核。将企业服务工作纳入目标考核体系，将政策落实情况、问题办理情况、企业满意度评价等作为主要考核内容，量化考核指标体系。督促指导各单位企业服务工作开展，推动政策落实、问题解决。（责任单位：区经委）

34. 营造良好氛围。各部门和街镇要加强对企业服务工作的宣传报道，广泛宣传服务企业的典型做法和成功案例，营造良好的企业服务氛围。（牵头单位：区经委；责任单位：各委办局、街镇）

七、附则

35. 本实施意见自2020年10月25日起实施，由嘉定区人民政府负责解释。如本意见内容与之前发布的文件有冲突，以本意见为准。



上海市嘉定区人民政府办公室

2020年9月25日印发
