

有序推进 复工复产复市 精准施策 一企一策一业

上海主动服务更细致，需求对接更精准

定制化服务
一企一策

定制化服务
一楼一策

一小时解决物流，助企业加工链顺畅运转

■本报首席记者 顾一琼

【服务案例】

恒天然商贸(上海)有限公司是一家从事乳制品生产和加工的外资企业，其国内总部位于静安区。疫情之下的复工复产，这家企业遭遇了一些难题，特别是物流，由于产业链及产品市场遍布海内外，物流受阻，原料进来慢，产品出去慢，使得各方面都“慢了一拍”，影响了防疫物资运输和民生供应保障。

近期，企业向静安区商务委反映困难情况并请求援助。静安区商务委第一时间联系市商务委外办，并立即安排相关对接人员。多方合力，仅用了1小时，就帮助企业复工复产获得了由市商务委出具的防疫物资流通的通行证明，确保企业在长三角地区乳制品的顺利调拨，帮助企业生产和加工链迅速常态化运转起来。

不只是恒天然，对于很多外资总部企业来说，管理用人成本高，产业链遍布国内外，对于当下的复工复产，他们希望房租能有所减免，同时也希望在物流方面能得到协助服务；商贸流通类企业，希望在数字化转型方面得到技术类支持，同样也渴望税收及租金减免……

除了这些共性问题，企业还有这样那样的“小烦恼”——比如，有资金压力的企业需要协调联系优惠利率贷款；有企业从海外采购自用防疫物资需要协助快速通关；有企业有外访员工到沪需要协调隔离观察场地，等等。静安区各部门主动跨前、积极对接，一企一策，定制服务，把这些难题逐一解决，更多企业正逐渐恢复运营。

【上海探索】

2月28日上午，苏州河畔，上海总商会大楼内，静安区外办总部企业座谈会举行。大会厅的回字形长桌两边，一边坐着总部企业欧莱雅、飞利浦、科勒、辉瑞、康成、爱特思、思爱普、西卡、多特瑞、恒天然、莱茵的高层，而另一边则是来自静安区各委办局的主要负责人。以座谈充分沟通、聆听、了解疫情期间企业面临的困难及诉求，精准施策，精准服务。

静安区汇集80余家跨国公司地区总部，涉外经济的贡献率达54.4%。当下，该区积极落实上海市贡献率“28条”政策，区税务局等部门根据市级部门出台的细则，指导企业办理税款减免、递延缴纳，对受疫情影响较大的困难行业企业2020年度发生的亏损延长其结转年限，捐款捐物的企业在计算应纳税所得额时全额扣除等。区财政局加强对中小微企业的政策性担保贷款支持力度，减免其部分房租，对符合各产业政策要求的中小微企业，在一季度内优先予以兑付。

企业家们表示，尽管目前疫情对企业运营带来了一定影响，但始终坚定看好中国的发展前景，未来将进一步加大对中国市场的投入，引入更多新产品、新技术，谋求长远发展。莱茵技术(上海)有限公司表示，将在上海建立第三方全球首家智能无人值守实验室和VR(虚拟现实)检测实验室。欧莱雅和多特瑞表示，将积极参与第三届中国国际进口博览会，为中国消费者带来更多新产品和新技术。辉瑞近期刚获批了两款新药——肺动脉高压治疗药物瑞万托和全球首个转甲状腺素蛋白稳定剂口服制剂维达全，未来将推动这两款药物的上市。科勒表示，绝不因疫情裁员，将帮助中小经销商共渡难关，并研发新的免接触产品，即将投入市场。思爱普、飞利浦等也将持续开展研发。



①周浦城管对沿街理发店开展开业指导。②静安寺街道组织服务小组走访企业。③外滩金融中心的防疫举措非常人性化。(均受访者供图)

记者手记

精准服务切中“痛点”，加速企业“回血”

唐玮婕

对于上海这座超大型城市来说，抓好疫情防控和复工复产并不是简单的加法，而更像一道高阶数学题：一方面，防控工作要做到标准不降、力度不减；另一方面，经济社会发展各项工作同样必须抓紧抓好。

如何破题？上海亮出的方案是：精准服务。精准到一企一策、一楼一策、一业一策。“精准”可以说是上海服务的特长。行业不同，疫情防控的“关键点”自然就有差异。餐饮、家政、美容美发看上去都是为老百姓提供“高频”服务的行业，但具体情况却千差

万别。全市各行业协会最近分门别类出台“工作指引”——饭店的入店人数怎么控制、家政员要不要居家隔离、美发场所消毒频率该定多少……这些具体要求实而又实、细而又细，供不同行业参考执行，为复工复产提速。

复工复产既有共性问题，也存在着大量个性问题。有的跨国公司原材料须从海外进口，战“疫”关键期通关速度成了“命门”；有的中小企业遭遇上游企业延迟回款，一笔融资就能雪中送炭；有的制造业企业生

产线不能停，保障员工按时上岗最为关键……只有采取差异化方式，落实一企一策、一楼一策、一业一策，从各家企业实际情况出发提供精准服务，才能更有针对性地切中“痛点”，帮助更多企业加速“回血”。

差异化也不能简单化，上海正在从实际出发细化探索，严格标准、动态管理。当政府的服务更细致、与各行各业的需求对接更精准时，就能形成一个良性循环，既能更好助力疫情防控，也能加快经济恢复活力、城市有序运行。

定制化服务 一业一策

这里理发那里餐饮，开业指导各有侧重

■本报记者 唐玮婕

【服务案例】

这几天，沿街店铺里不少老百姓都在关心这样一件事：“理发店可以开门吗？”按照疫情防控要求，理发店属于人员密集型业态，对其管控要求应高于一般商户。

浦东新区周浦城管中队针对居民的需求主动出击，不仅沿街开展执法检查，更“变身”为开业指导员，把具体要求主动送到商户的手中，针对不同行业给出定制化的建议。

文康路上的飞鹰造型属于中小规模的理发经营户，店面开在小区附近，前一阵子就有不少老客户打电话来预约。

商户提出开业备案后，执法人员立马出动，上门第一件事是给所有员工做好信息检查和登记，结合开业指导的具体要求，逐项检查包括口罩、测温设备等在内的防疫配备。这一检查，问题就来了——在卫生防控措施上，商户给员工买了腋下和口腔体温计，但这些东西不能用在顾客身上，就马上从网上订购，也需要两天时间才能到货。

“测温”这关没能通过，执法人员并没有简单地要求商户暂时停业等待，而是主动帮忙解决——几个检查小分队互通了信息，附近另一家沿街商户已备好测温计，而开业则定在后面几天，于是测温计被“借调”了过来。

看着送到手中的测温计，理发店老板不住地感谢城管队员的贴心帮助。在完成了各项准备之后，这家理发店如期开业。

此外，在大型商场里，餐饮业开始逐步复工。目前，周浦绿地缤纷广场三分之一的商铺已恢复经营，巴黎贝甜面包店正准备提供外卖和堂食。“理发店和餐饮店的开业指导并不相同。”除了员工信息登记、定时消毒清洁外，执法人员最关注的还是客流管控，“根据实际工作情况，可以采取预约到店、设置合理的店内动线等办法。同时，鼓励更多商户采取‘线上接单+线下无接触配送’等更灵活的经营形式。”

【上海探索】

这两天，浦东街头巷尾的“烟火气”渐渐浓了，沿街门店不断复工开业，是满足群众日常生活的需要，也是城市活力有序恢复的体现。为了在确保安全规范的前提下，做到应

开尽开，浦东城管采取“一业一策”的精细服务，针对可能风险较大的行业，展开专门的开业指导。比如，对小餐馆的指导侧重点放在店面餐桌排放、顾客座位、结账方式的合理设置上；对小超市、小菜场，则更关注顾客排队、进出动线等方面。

如何在抓好疫情防控前提下，尽量让商户复工复产？浦东各街镇的城管、市场监管队伍提前谋划，通过逐户摸排，全面掌握商户人员信息，尤其对返沪从业人员证明材料和身体状况严格核实、检查。对备案开业的商户，第一时间安排人员上门，积极协助符合要求的、与居民日常生活息息相关的店铺有序开业。

浦东城管还自己的工作设置了“123”的时间节点：对街区商户的开业备案做到一天内受理分转，两天内执法人员现场核实其开业准备是否达到要求，三天内对备案开业商户张贴一周一次的防疫期间临时开业标识，便于群众周知，商户相互监督，也便于执法人员识别与后期管理。

截至目前，浦东新区街面门店共43900余户，累计已开业26227户，从业人员60734人。沿街门店的开业率，从2月8日的24.7%提高到2月28日的59.7%，整体开业率增长平稳。

【服务案例】

这几天，上海各大企业陆续复工复产，外滩金融中心(BFC)的防疫工作和保障服务也应需求而不断完善，一些人性化举措，让很多复工复产的员工和商家直呼“贴心”。

BFC入驻了近100家租户、190多家商户。租户每月口罩需求接近4万只，测温仪需求接近100个。同时，这家商务楼还有自己的一些特色，如平时商务访客较多、部分企业拥有自己的员工班车等。

如何做好楼宇疫情防控与经济发展“两手抓”？在黄浦区商务委和区金融办的协助指导下，依据“一楼一策”原则，该楼宇制定了个性化的系列防控举措，确保实现更精准化的防控效果，为发展助力。

比如，对入驻商户，楼宇按每天实际上班人数提供口罩，每周按需提供免洗手液、测温枪、一次性手套等防疫物资。每小时循环消毒、全新风系统开启、“随申码”出入、红外线测温……把员工与租户的健康放在首位，消杀严控，保障复工安全。

同时，大楼建议防疫期间访客尽量通过电话、视频等线上方式替代来访；如企业必须接待访客现场来访，需要提前至少一个工作日向物业客服进行报备；所有进入楼宇的人员均须出示绿色“随申码”。

为充分保障大楼员工与企业复工后的正常工作生活节奏，大楼在食堂、班车、快递等相关配套上下足功夫。比如：楼内食堂提供三餐外卖；在政府部门协助下，大楼与20多家餐厅合作推出80多种套餐，员工可以通过大楼服务号线上点餐，按时到店自取。对于员工班车，严格消毒并控制乘坐人数。

试运行下来，个性化方案让大楼营运方和内部员工都表示“很安心”，工作没耽误。

【上海探索】

这两天，为缓解复工复产楼宇内企业员工的用餐需求，避免人员密集就餐，防止可能的风险，黄浦区食品药品监督管理局办公室根据上海市餐饮烹饪行业协会公布的《上海市疫情期间餐饮外卖供餐服务企业名单》，联合各区属集团餐饮企业，梳理出可提供供餐服务的三户集体用餐配送企业(可单批订购200份以上)以及92个品牌共320户餐饮单位名单，供有需要的团体、企事业单位自行联系订购。

位于上海中心城区的黄浦区，商务楼宇密集，由于各自的体量和规模都不一样，因此，在复工复产中希望得到的帮助也不尽相同。比如：有的急需解决防疫物资短缺，有的关注楼宇内员工小小的一顿餐食，有的希望得到一系列财税等方面的减免和优惠，还有的希望在防控方面得到专业指导等。

黄浦区相关部门及各街道积极行动，针对楼宇各式各样的现实难题提供指导，帮助协调解决问题，不让工作停滞、不让发展停摆。各街道在第一时间纷纷成立楼宇疫情防控小组，对楼宇物业、楼内企业和商舖做了大量沟通与协调工作，严格落实“每日一排查，每日一统计，每日一上报”工作制度。黄浦区相关部门也持续优化营商环境，迅速落实好“沪28条”“黄浦10条”等各项惠企政策，通过税费减免延期、房租减免、加快扶持政策兑现、强化金融支持等措施，千方百计稳定楼宇及企业，与大家共渡难关，争取率先跑出发展“加速度”，把因疫情而损失的发展时间抢回来。

今年上海商务发展注重培育新动能

释放消费潜力，对冲疫情影响

■本报首席记者 顾一琼

聚焦复工复产复市，有序推进行业企业恢复经营。这两天，市商务委组织下，市区联动对外资总部企业和重点外资企业的一场大走访正覆盖全市各区。通过走访梳理企业复工复产复市遇到的各类问题，协调帮助解决。昨天举行的全市商务工作电视电话会议上，市商务委党组书记、主任华源解读了2020年将重点做好的三方面工作。

聚焦“物资保障”，通过扩大国际采购、挖掘本地产能、加强国内调运和储备投放等方式，加大物资筹措力度。全

力保障重要物资供给，鼓励有条件企业复产扩产；推进重要物资互济互帮，实施长三角重要防疫物资互济互帮制度。

聚焦“市场保供”，全力以赴守住民生底线。进一步落实“菜篮子”责任制，确保生活必需品不断档，确保主副食品供应量足价稳、优质安全、便利惠民。

聚焦“行业管控”，零售、餐饮、家政等生活服务行业，严格落实各方面卫生防疫措施，鼓励运用线上模式开展业务。外贸、外资领域，严格做好厂区(办公区)、宿舍、食堂等人群聚集场所防控工作。电子商务领域，严格落实入库商品、交通工具等定时消毒制度，做好配

送清单、配送轨迹记录。

聚焦“消费提质”，开展国家级国际消费中心城市培育建设试点工作。做强夜间经济，做大免税经济，壮大品牌经济，加快发展首发经济，创新发展平台经济，充分释放被疫情抑制的消费潜力。

聚焦“外贸稳量”，提升出口退税效率和外汇收支便利水平，降低企业经营融资成本。加速处理与疫情防控相关事项的办理申请，对企业复工复产急需的机械设备、原材料、零部件等进口快速验放。加大出口信用保险支持力度。全方位支持企业稳定产业链，深化口岸营商环境改革。打造长三角国际贸易“单

一窗口”联盟。

聚焦“外资增能”，放宽市场准入，依托临港新片区、虹桥商务区等重点功能区域建设，全面落实外商投资准入负面清单、服务业扩大开放40条等举措加大引资力度，落实总部联系人制度和总部拜访计划。全年新增跨国公司地区总部40家、外资研发中心15家。

聚焦“办好进博”，做好第三届进博会城市服务保障工作，做大国际采购交易平台，做实贸易投资促进平台，推动进博会贸易便利化等改革创新举措在全市范围固化推广，持续放大进博会溢出带动效应。

同时抓好防疫抗疫和商务发展

2020年全市商务工作电视电话会议举行

本报讯(记者顾一琼)昨天举行的2020年全市商务工作电视电话会议透露，2020年，上海商务工作将深入贯彻落实习近平总书记在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的重要讲话精神，坚持稳中求进工作总基调，坚持疫情防控和经济发展两手抓两不误两促进，全面做好“六稳”工作，以稳企业为重点，强化属地管理和行业管理责任，稳住外贸外资基本盘，释放新兴消费潜力，把疫情影响降到最低，奋力夺取疫情防控和实现商务经济发展目标双胜利。

今年，全市商务系统将重点做好三方面工作：其一，抓防疫抗疫，全力打赢疫情防控阻击战。其二，抓商务发展，全

力打赢稳增长攻坚战。会议指出，2019年，本市消费市场平稳增长，社会消费品零售总额1.35万亿元，增长6.5%，规模稳居全国城市首位，对全市经济增长贡献居各行业前列；对外贸易规模稳定，口岸货物进出口8.4万亿元，继续保持全球最大货物贸易口岸城市地位；利用外资增资良好，新设外资项目、合同外资、实到外资分别增长21.5%、7.1%和10.1%，实到外资规模达190.48亿美元，创历史新高；对外投资结构优化，对外直接投资中方投资额140亿美元，居全国第二；展览业能级稳步提升，展馆面积、展览面积、百强展数量均居全球会展城市之首。