

长宁“一网通办”：家门口的速度与温度

“进博会同款”叩响中国大门，企业多久能获营业执照？“长宁速度”只需2小时——第二届进博会期间，借助“一窗通”平台，区市场监管局帮助来自乌克兰的葵花籽油展商完成了线上审核、线下领取营业执照，大大方便了企业在展会现场签订合同。

聚焦放得更开 审批跑出加速度

新业态扩张的效率，是许多人了解上海长宁的一扇窗。依托“一网通办”平台，长宁区全面压减审批承诺办理时间、申请材料、跑动次数和环节。

企业规模扩大后，每增加一个网点，就需要一定时间办理证照，简化登记流程和材料是企业的诉求。近年来长宁区试点在注册登记领域实施“一照多址”和“一证多址”改革试点，实现“一张营业执照、多个经营地址、一次行政许可”。“一照多址”的创新大大节省企业办理营业执照时间，同时简化办理流程 and 材料，为推进注册登记便利化改革进一步松绑清障。“一证多址”打破了食品经营许可证“一地一证”概念，为企业快速扩展门店业务提供便利。

政府服务好不好，企业最有发言权。对大型连锁企业来说，每增设一家经营网点都意味着相应证照的办理要与门店装修、商场规划抢时间。而数量庞大的连锁门店证照管理也十分复杂繁琐。得益于“一照多址”试点，知名服饰连锁品牌Tommy Hilfiger、ESPRIT 大大加快了扩张步伐。

目前，长宁区已有上海安鲜达物流科技有限公司、思亲肤化妆品贸易(上海)有限公司、博世(上海)智能科技有限公司等“一照多址”试点企业30家，区内区外备案的分公司和非经营性网点共219个。上海便利蜂商贸有限公司等5家企业获批准本市“一证多址”食品经营许可证。此外，长宁区还首次提出营业执照、食品经营许可证、酒类零售许可证等的“一照两证”联办举措，对一些高频度、易联通的企业申请事项实行合并受理、同步审批，进一步推进食品经营许可证改革，优化营商环境。

进一步强化“减证便民”改革力度，长宁区还试点了“证明事项告知承诺”，率先在区司法局等6部门的21项证明材料实施告知承诺制。试点期间，区司法局61.5%的行政许可事项和100%的行政检查事项以告知承诺制办理。

追求便捷精准 高效办成一件事

以“用户中心”理念引领流程优化再造，围绕高效办成一件事，长宁区推动10个原先未开设对外服务窗口的部门在区行政服务中心开设跨部门综合窗口，一口受理140项审批业务。以“套餐式”线上线下协同服务，实现一网通办、一窗受理、一表申请、一次办成，以流程再造进一步优化营商环境。

区行政服务中心里藏着大“乾坤”——这里有全市首个专为开办饭店而设的“餐饮综窗”、“既有多层住宅加装电梯综窗”等一站式服务特色窗口。

“真没想到，才5天就搞定了开业所需所有证照！”南京超级餐饮管理有限公司负责人周云芳难掩兴奋。之前她办理过多次开饭店手续，“拿证起码要20多天，有时还要耽误开业，长宁区提供的‘一条龙’服务大大减少了我们的办理成本。”

从注册到开业，以往申办餐饮类企业要提交数十份申报材料，今年7



图3

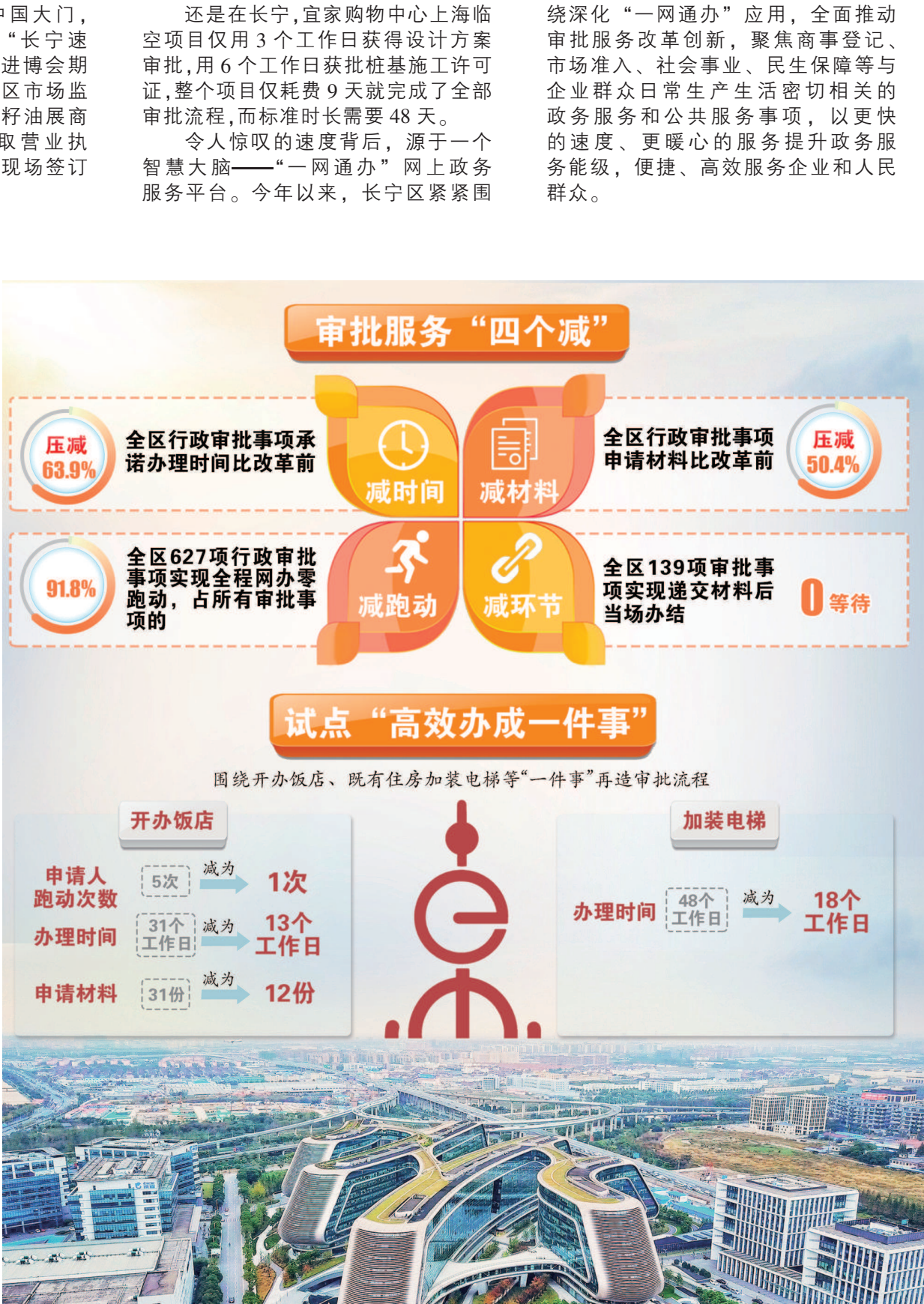


图1



图2

月底正式运行的“餐饮综窗”将原先涉及市场监管、消防、环保、绿化等多部门的申报表合成一张表，办事企业用手机扫描二维码即可实现移动端填报，表单信息自动录入区级管理平台、自动分发，各业务审批部门在线同步收、同步审，避免重复填报和提交。同时，通过对接上海电子证照库，窗口可直接调用电子证照信息在线比对、校验，有效减少了70%的申报材料重复提交。截至目前，已有109家企业通过“餐饮综窗”获得证照。

针对老旧小区居民加装电梯意愿强烈、但苦于办理手续繁琐的情况，今年9月底，长宁区又率先开设“既有多层住宅加装电梯综窗”，一窗开展宣传、咨询、受理加装电梯申报和审批。已完成立项批复6件、核发规划许可证5件，办理特种设备使用登记3件。

这个月，区行政服务中心的建设项目综窗增设了企业不动产登记业



图4

务，企业一改原先先跑行政服务中心申请建设项目立项批复、规划许可、竣工验收、土地核验，再跑区不动产登记事务中心申请办理权属登记的繁复流程，如今实现了“一窗咨询告知”，全流程环节“一企一档”，减跑动、减材料的“一条龙”



图3

务，企业一改原先先跑行政服务中心申请建设项目立项批复、规划许可、竣工验收、土地核验，再跑区不动产登记事务中心申请办理权属登记的繁复流程，如今实现了“一窗咨询告知”，全流程环节“一企一档”，减跑动、减材料的“一条龙”



图4

绕深化“一网通办”应用，全面推动审批服务改革创新，聚焦商事登记、市场准入、社会事业、民生保障等与企业群众日常生活密切相关的政务服务和公共服务事项，以更快的速度、更暖心的服务提升政务服务能级，便捷、高效服务企业和人民群众。

我们小微企业为高效、贴心的服务点赞！”上海创司达财务咨询有限公司负责人陈航燕从区人社局两位工作人员手中接过“送货上门”的人力资源服务许可证，成为长宁区首家实现该证全程网办的企业。

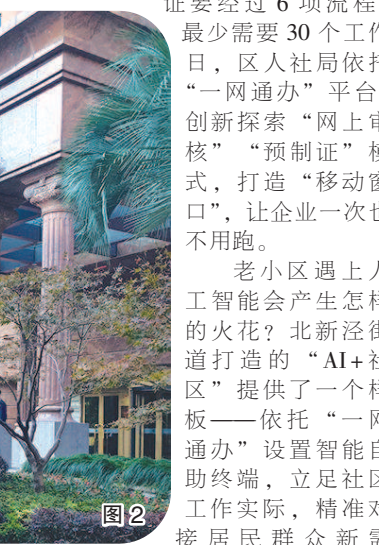


图3

以往企业申请人力资源服务许可证要经过6项流程，最少需要30个工作日，区人社局依托“一网通办”平台，创新探索“网上审核”“预制证”模式，打造“移动窗口”，让企业一次也不用跑。

老小区遇上人工智能会产生怎样的火花？北新泾街道打造的“AI+社区”提供了一个样板——依托“一网通办”设置智能自助终端，立足社区工作实际，精准对接居民群众新需求，推出“零距离服

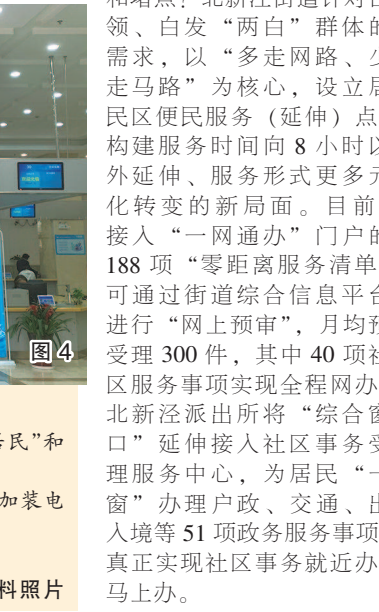


图4

一张证照：把“家”安在长宁的理由

上海每日优鲜电子商务有限公司政府事务部经理 林志斌

我们是总部位于北京的生鲜电商企业，公司2018年6月落户长宁区，这是全国唯一的地区总部。正是长宁区优良的营商环境和区市场监管局“一照多址”“一证多址”等新政策吸引我们把“家”安在这里，目前我们在上海有41家门店。

对互联网+企业来说，抢占市场很重要，在大规模开店的过程中，如果每家门店都要重新办理食品经营许可证，将耗费大量精力。按照以往流程，门店装修完成、设施设备到位后才能提交材料，待现场核查通过、审批流程完成后才能拿证，从提交材料到拿证需要10个工作日。从企业的角度，最好的节奏是“我准备好开业，审批也过了”，长宁区“一证多址”政策让审批变得更快更便捷，帮助我们更快收回成本。

此外，我们企业的特色之一是城区分选点、社区配送站，即“前置微仓”，随着经营规模的快速扩张，上海百余个前置仓的证照办理也是不小的挑战。就在我焦头烂额之际，区市场监管局及时送来了“一照多址”政策。由于我们的前置仓属于新业态，政府部门做了许多工作寻找法律依据，最终认定前置仓属于“一照多址”网点登记类型中的“非经营性网点”，可纳入试点。短短一周内，100余家网点全部完成了备案，一举为我们解决了证照办理难题。

一个受理点：洋居民、涉外企业大力点赞

福陆(中国)工程建设有限公司人事经理 杨兴

美国福陆公司是全球最大的工程建设企业之一，2004年企业落户在长宁区，目前我们在上海拥有470余名员工，外籍员工约占20%。

我经常需要为外国同事们办理来华工作许可证。以前，从我们公司到最近的位于临空经济园区的虹桥海外人才一站式服务中心办理，一来一去要耗费半天时间，现在步行去虹桥街道古北市民中心的社区综合专窗办理只要几分钟，大大方便了我们涉外企业办事。拿证的时间也从以往的10个工作日缩短到最快1.5天，前几天我的印度同事Raghu拿到了工作许可证，他欣喜地说：“没想到前天刚申请的，今天就能拿到，上海长宁的办事效率真令人惊叹。”

我的朋友、英国人Gary已在古北国际广场生活了很多年，家门口古北市民中心的境外人员服务站、海外人才荟、移民融入服务站“三站合一”的服务模式给他和家人带来了极大的便利，能够在这里一站式咨询和办理海外人才居住、出入境证件、居住证积分、人才职称申报等12项业务，其中外国人来华工作许可、境外人员临时住宿登记2项涉外业务能在这里办结。这里还有热情的志愿者提供各种帮助。他说，古北市民中心就像是一个温馨的大家庭，他和家人还参加了这里的书法、国画、昆曲等一系列中国传统文化体验活动，有机会了解中国文化，还结交了许多中国朋友。

一个窗口：圆“悬空老人”电梯梦

周桥街道沈南小区居民、加装电梯领头人 蔡善森

对住在老旧多层住宅的老年人来说，“上上下下”不是享受，而是受罪。加装电梯是好事，却也是一件兼具专业性和复杂性的难事——它所经历的意愿征询、资金分摊、行政审批、运维保养，个个都是难关，要想做好加装电梯工作，每个环节都要各司其职，还要协调好彼此的关系。对于居民来说，即便大家有意愿，流程怎么走、要准备哪些材料，都是一头雾水。

今年，长宁区行政服务中心设立了全市首个既有多层住宅加装电梯综合窗口，在这个窗口能“一门式”办理加装电梯的申报和各项审批业务，流程上也大大加快——立项批复与规划许可审批联合公示，审批时限从至少33个工作日缩减至15个工作日，窗口工作人员现场解答居民的咨询，消除了大家的困惑。

最近，长宁路1600弄10号和28号的两部电梯刚刚在“加梯综窗”顺利过了立项和规划审批，目前已启动电梯加装工程建设。这两幢楼均是建于上世纪90年代的多层公房，有位家住7楼的王老伯今年93岁，腿脚不方便的他好几年没独自下过楼了。这两幢楼里还有不少这样的“悬空老人”，他们都盼着电梯早日完工，能到小区绿地透透气，和老朋友们一起晒晒太阳。

一张清单：居民“多走网络、少走马路”

北新泾街道新泾六村居委干部 朱婉婷

我所在的北新泾街道正全力打造“AI+社区”，依托“一网通办”政务服务平台，推出了“零距离服务清单”，纳入188项社区服务事项，线上预审、线下快速办理的便利模式受到居民欢迎。

我们走访发现，居民对于办理社区事务的“吐槽”集中在：老年人觉得跑窗口不方便，网上办又不太会操作；上班族网上办没障碍，却没空去现场递交材料。为此，街道以“多走网络、少走马路”为核心，设立了覆盖15个居委的便民服务延伸点。居民可前往就近便民点，通过高拍仪将图像信息传送至受理中心，完成预受理、审核工作。我们居委干部也能帮助代办。

新泾六村有很多老年居民，平时办理最多的就是医保和长护险，以往总要带着材料跑几次窗口，现在在小区里的“爱乐家”社区事务延伸点就能轻松办妥长护险申请。爷叔阿姨们对我说，去受理中心这段路有点尴尬——坐公交绕路，步行要近半小时，遇上材料不齐还要跑几次，老年人吃不了消。

“零距离服务清单”也方便了社区里的“996青年”。小赵是在临空园区上班的员工，已符合申请落户条件的他却一直没办理相关手续，原来是他总也赶不上在窗口上班时间段交社保缴费凭证，落下一事一拖再拖。偶然看到公众号推送的信息，他当晚10点前往受理中心，在自助机上仅用几分钟就完成了办理。