

疫情锤炼了上海的应急应变能力,也在不断展现上海政务服务的潜能与发展空间——

“一网通办”特事特办,度身服务复工复产

■本报首席记者 张懿

公司急着要变更负责人,当事人却因为隔离无法出门……
关键员工工作许可将到期,本人归途受阻无法返沪……

项目审批需要专家意见,但要办评审会似乎遥遥无期……

疫情不仅是对健康的威胁,也给市民企业办事带来很大麻烦。作为上海政务服务的金字招牌,“一网通办”努力保障政务服务,各级“店小二”创造“远程办”“快递办”“承诺办”“延期办”等一系列新模式,既解了群众的燃眉之急,解了企业复工复产的难题,增加了城市治理的韧性,也为营商环境的进一步优化打开了空间。

代偿效应

返沪后居家隔离 14 天已经是绝大多数人会自觉遵守的规范,左礼贤公司的张先生也不例外,但他有个特殊情况:常年在外地工作的他,因为公司急需变更企业委派代表,专程来上海,却住进了隔离暂住点。那么,这个变更还来得及办吗?

答案当然是肯定的。防疫期间,浦东新区的“浦通办”小程序增添了远程身份核验功能,对服务对象、办理事项、办事人员实现“三个全覆盖”——只要有身份证,不论办什么事、代表什么机构,都无须当面核验身份。受益于此,张先生在隔离点完成了生物验证,录入电子签名,顺利办结手续。

这段时间,网络服务正好适时补缺。得益于上海过去两年在“一网通办”方面的改革创新,整个城市在特殊时期多了一份从容。统计显示,自 2 月 10 日复工以来,“一网通办”办件总量突破 210 万件。而自 3 月 6 日之后的 10 天,日均办件接近 9 万件,不仅全面达到去年水平,甚至还大幅增长约 30%。这充分证明,“零跑动、不见面”已成为市民当下办事主渠道,“一网通办”已在应急状态下演化出“代偿机制”。

“远程办”是“一网通办”的突出优势,事实上,上海一直注重跨部门数据共享,通过建立电子证照库、发展智能化服务平台等基础设施,以数据多跑路换来群众少跑腿。疫情下,这些“功课”都化为“远程办”的能力。在民政部门,全市梳理出几十项可全程网办的事务,包括就医记录册申

领、更换、补发,居住证新办等。市公安局通过在线平台,提供机动车违法处理、补换领驾照、事故快处等“不见面”服务。长宁区为市民梳理出几百条在线办事清单。虹口区专门制作小视频为市民全程网办提供指南。

投资项目的立项、核准、备案,事关上海能否取得防控和发展“双胜利”。市发展改革委和各区相关部门升级线上系统,积极帮助企业在线办理。他们明确提出,凡是在政府内部调取的材料,申请人免交纸质版;即使是必须递交纸质材料的,申请人也只需寄送。

作为全程网办的一个补充,“快递办”或者说通过快递收发材料,是当下延伸政务服务“最后一公里”网络的一种尝试。近日,上海一些区和部门都施行快递“双向免费”政策,降低办事门槛;为了让一些注重安全的企业打消顾虑,一些部门对症下药,比如:宝山区行政服务中心增设预约上门取件服务,黄浦区在 10 个街道布设电子证照柜,让企业能选择混合模式递交敏感材料。

服务再造

在一部分办事场景中,受制于传统

的审批流程,远程服务很难开展。因此,要更有效地“对冲”疫情给政务服务带来的负面影响,除了“远程办”“快递办”等形式创新之外,上海也在探索一些涉及更深层面的变革。

事实上,过去一年,“一网通办”把工作重点放在政务服务流程的再造上。这种思路和逻辑在眼下的特殊环境下有了更大的用武之地:各区各部门为应对疫情,积极创新审批方式,通过备案承诺、容缺办理解、延后补缺等,打造有温度、有弹性的营商环境。

上海乐金贸易公司对此应该深有感触。此前,该公司一位外籍负责人急于办理来华工作证明的延期,但由于疫情把他“锁”在外地,无法亲自办理;而一旦证明过期,后续再办,手续将非常繁琐。幸运的是,长宁区为其开出远程办事“绿色通道”,改变惯常做法,允许当事人将当场提交证件改为递交“证件全部真实有效”的承诺书。最终,该事项当日即办结。

类似的审批之变,并非长宁区为数企业“度身定制”的“特权”。根据市人力资源和社会保障局的部署,战“疫”期间,许多人才服务改革有所加速,有些业务中,材料允许“错峰提交”,有些场景

下,材料递交可以延迟到疫情结束后 3 个月。可以说,这一改革,体现了实事求是、以客户为中心的治理风格。

类似的故事,防控期间在各个条线都不鲜见。市审改办发文,鼓励全市用网络评审、函件评审等,取代之前必不可少的专家会议评审。奉贤区规定,对能由园区提供担保的实体企业,实施告知承诺、先证后核等,允许当事人待疫情结束后再补材料。虹口区的一项审批创新也让人眼前一亮,该区应急管理局在一项行政许可事务中,将现场核查环节全面搬到网上,允许通过“一网通办”预审的企业,以电子邮件形式递交办公环境照片,以及主要负责人签名的承诺书。

打开空间

实际上,通过“一网通办”改革,疫情下,上海不但保证了政务服务不中断,部分环节的服务效率甚至还有所提升。

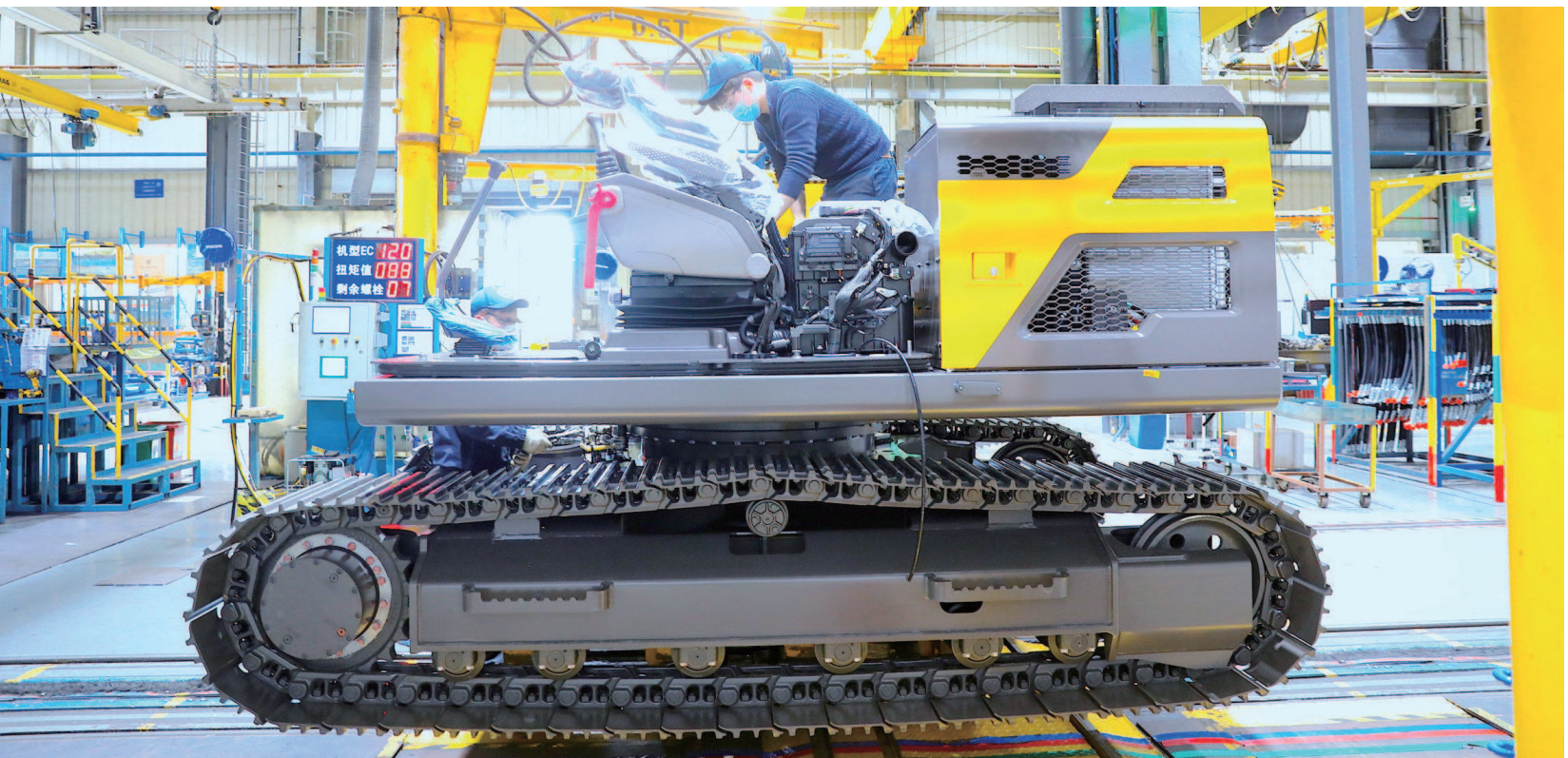
比如:前文提到的来华工作证明延期案例,通过承诺制,长宁区已能做到当日办结,此前的审批记录又有显著提速。而虹口区在应急管理审批中,借助“远程核查、企业承诺”方式,原本需 15 个工作日的审批也被压缩

到当日办结。
更具典型意义、也更引人注目的个案,发生在新冠病毒核酸检测试剂的行政许可过程中。通过“一网通办”,上海之江生物科技股份有限公司等三家企业,都体验了“足不出户、网上办结”。而且,相关凭证一旦发出,市药品监督管理局就将其电子版直接推送给企业,并在政务网上即时更新信息;企业自行下载并打印凭证后,即时启动生产,从而为防控抢出了时间。

除了这类“特事特办”的故事,我们还了解到,此前上海既定的许多营商环境改革举措,目前也仍然按计划推进。

近日,“一网通办”对标最新印发的上海营商环境 3.0 版改革方案,梳理出 18 条要点,从开办企业、工程建设项目审批、跨境贸易,到企业跨区迁移、涉外籍人士服务等,目前都已开出“服务专窗”,明确服务标准或清单,展现上海营商环境改革奋力向前的姿态。

如果说疫情锤炼了上海的应急应变能力,那么,某种意义上,它也在不断展现上海政务服务的潜能与发展空间。专家认为,“一网通办”近期的许多好做法,完全可以经过梳理并保留下来,从而在疫情过后固化成为一种常态和机制。



位于浦东新区的沃尔沃建筑设备公司全面复工复产,车间内工人正在组装挖掘机设备。

本报记者 袁婧摄

把失去的生产时间抢回来,把社会经济发展的能级提上来

上海中心城区万余重点企业全面复工复产

■本报首席记者 顾一琼

蓝棠博步,上海国企开开集团旗下专营皮鞋的老字号。复工复产复市的当下,该企业积极开展纾困自救——通过“淘宝联盟”手机客户端,打开了线上销售渠道,截至昨天,上线运行十天以来,销售额增长超过七成,仅前三天就提升了 66%。

作为世界最大的汽车座椅制造商,外资企业安道拓亚太总部另辟蹊径——从人力资源、生产经营和技术研发等各方面启动“应急方案”,抢在产能尚未全面释放之前,“火力全开”加快技术革新,助力后续生产。

一方面,积极落实上海惠企“28 条”政策,通过集中走访调研为企业纾难解困,增强“输血”功能;同时鼓励企业转换思路、积极创新,增强“造血”功能——当下,商务商业主体集聚的静安区,集中走访覆盖的万余家重点企业已纷纷驶入全面复工复产轨道,把失去的生产时间抢回来,更把社会经济发展的能级提上来。

■本报记者 徐晶卉

不少外资企业高管都说过一句话:上海有一种令人安心的力量。

这种让人安心踏实的感觉,在受到疫情困扰的特殊时期,尤其不易。全市有序推进复工复产复市就是最好的证明。来自市经济信息化委的最新数据显示,截至 3 月 8 日,上海外资行业复工率达到了 99.9%。

复工复产的背后,有中国经济的内生韧性,有上海各项政策的有力支撑,有“店小二”们的贴心服务等,它们共同构成了外资企业爱上海的充分理由。

“在沪外资企业复工的积极性很高。”市外商投资协会会长黄峰给记者讲了一个小细节,在协会重点监测的 687 家外资企业中,有 599 家于 2 月 10 日复工,当时的复工率就达到 86%。根据商务部门的数据,截至 2 月 25 日,上

商场助力商铺“造血”,
国企触网创收

“不能等、靠、要,要积极开展纾困自救,把失去的时间抢回来。”面对目前营业收入下滑、防疫成本增加、房租减免损失、去库存和现金流双重压力,开开集团积极推动复工复产复市,旗下 267 家商业网点中 212 家已恢复经营,复市率近八成,其中自营网点复市率 100%,自营餐饮企业全面恢复正常经营。针对疫情对实体销售的巨大冲击,开开集团组织旗下第六粮油、开开、鸿翔等品牌开展安心购、送健康、送防护等线上引流活动,雷允上也逐步将销售重心从防疫物资拓展到精制饮片和保健药食;此外,鼓励东亚公司菜场触网销售,实现了单月线上销售 1.7 万笔,共计 186.6 万元,创收良好。

不只是企业,对于商业载体面广量大的城区来说,不少商场也迅速跟进,通过走访调研租户需求,制定具体优惠方案主动求变,用一系列迅速有效的

“造血自救”行动逆势而上。

静安辖区内恒隆广场、静安嘉里中心、丰盛里、1788、大融城、凯德星贸、协信星光广场等 8 家商场已正式发布租金优惠方案。以大宁国际商业广场为例,对近 200 家租户发出减租公告,越早复市的商铺,租金、物管费等优惠越多。

除减免租金外,商业广场还积极帮助商铺“造血”。如推出激励计划,以各商户 3 月份第一周营业额为基数,在此基础上,商户第二周完成前一周 80% 以上营业额,商场就提供一定奖励,计划持续到 5 月底。此外,商场还积极构建云商城,开发特色线上活动,鼓励顾客多渠道消费,推动商业复苏。

利用投产空隙,加快技术革新步伐

办公地点位于静安区的安道拓亚太总部,此次在危机中找到了新机会,在静安区相关部门的关心和支持下,该公司从人力资源、生产经营和技术研发等各方面启动“应急方案”,恢复生产。

上海外资行业复工率达到 99.9%

“安心的力量”让外资高效复产加码投资

海 840 家重点监测外资企业复工率已超过 99%。

高效复工的背后,能看到近年来上海吸引外资的结构性变化和高质量发展动能。一位制造业外资企业负责人透露,上海的工厂及研发中心大都处于产业链的上游,自动化程度高,科技含量高,复工复产之初就容易通过申请。

此外,在上海外资企业构成中,靠智慧吃饭的外企数量众多,金融业、咨询业领域的外资企业也是最早复工的。

高效复工的背后,更有着企业对上海的信心和信心。春节期间,上海强生制药有限公司的生产线没有停下脚步,

确保泰诺、美林等感冒发烧类药品的正常供应。强生中国区主席宋为群说,中国是强生全球业务的重要市场,不仅是排名第一的全球业务发展引擎,也逐步成为全球的创新引擎,“短期的疫情,绝不会改变中国市场经济发展的良好前景,我们看好上海,看好中国”。

外资企业总喜欢把上海的政府部门称作“娘家人”,这是有道理的。2 月初,上海惠企“28 条”政策出台,有外资企业小心求证:是否适用于自己?得到的答案很暖心:我们对外资企业一视同仁。

针对大量外资企业对资金需求的

共性问题,市商务委和中国银行上海市分行联合推出专属金融服务方案,支持对象为外资、跨国地区总部、外贸、对外投资合作等外贸领域的重点企业,首期专项信贷规模 200 亿元。

疫情防控期间,隔离的是病毒,隔离不了外资企业在沪发展的决心和信心。就在几天前,罗氏诊断刚刚签约第三届中国国际进口博览会,准备展示全球前沿的体外诊断创新成果,这是对中国、对上海的信心。公司中国总经理姚国樑判断,未来将是罗氏诊断在中国发展的重要机遇期,一系列减负政策更坚定了罗氏诊断深耕上海的决心。

国家统计局 16 日发布前两个月主要经济数据。受新冠肺炎疫情冲击,投资、消费、工业、服务业等指标出现不同程度回落。

如何研判疫情对经济的影响?怎样看就业、物价等数据走势?推动经济平稳运行如何发力?在国务院新闻办 16 日举行的新闻发布会上,国家统计局新闻发言人毛盛勇回答了经济运行热点问题。

“疫情的影响二季度会逐渐减弱”

当天发布的数据显示,1 至 2 月份,规模以上工业增加值同比下降 13.5%,重要物资生产保持增长;全国服务业生产指数同比下降 13%,新兴服务业持续发展。需求方面,1 至 2 月份,全国固定资产投资同比下降 24.5%;社会消费品零售总额同比下降 20.5%,生活必需品销售和实物商品网上零售保持增长。

“1 至 2 月份,新冠肺炎疫情给经济运行带来较大冲击。但综合看,疫情的影响是短期的、外在的,也是可控的。”毛盛勇说,我国基本民生保障有力,社会大局保持稳定,经济长期向好的基本面和内在向上的趋势没有改变。

毛盛勇分析,尽管受到疫情冲击,但 1 至 2 月份规模以上工业总产值达到 11.5 万亿元,社会消费品零售总额超过 5.2 万亿元,规模体量仍相当可观,我国超大规模经济的优势没有改变。同时,1 至 2 月份,实物商品网上零售额同比增长 3%,3D 打印设备、智能手表等电子产品产量增长都超过 100%,新兴动能成长势头也没有改变。

“在一季度经济总量中 3 月份占比约 40%。3 月份经济运行会明显比 1 至 2 月份好。”毛盛勇说,随着国内疫情防控成效不断显现,复工复产进度加快,正常生产生活秩序在不断恢复。疫情的影响二季度会逐渐减弱,特别是前期压抑的一些经济活动会逐步释放,二季度经济应该会比一季度有明显回升,下半年经济会走得更加稳健。

“下半年就业情况有望好转”

数据显示,1 月和 2 月,全国城镇调查失业率分别为 5.3%和 6.2%,环比分别上升 0.1 和 0.9 个百分点。

“2 月份失业率上升的主要原因还是疫情的影响,企业的生产经营活动受到影响,用工需求有所减少。”毛盛勇分析,但一些重点群体就业情况总体平稳,比如主要就业人员群体 25 岁至 59 岁人口调查失业率为 5.6%。

就业是最大的民生。毛盛勇分析,虽然就业面临总量压力和结构性矛盾,但中央加大宏观政策的对冲力度,努力稳住企业,特别是用工需求大的中小企业。同时,就业优先政策会进一步加大力度,比如用好就业基金作用,增加对就业人员、转岗人员和农民工的就业培训,加大对重点人群的就业帮扶等。

毛盛勇认为,当前疫情防控形势较好,企业复工复产势头不错,二季度和下半年总体经济可能加快复苏进程。下半年就业情况有望好转,调查失业率也会有所下降。

“居民消费价格涨幅继续扩大的可能性较小”

今年前两个月,全国居民消费价格同比涨幅都在 5% 以上,处于较高水平。毛盛勇认为原因有三个方:一是从构成来看主要是食品价格涨幅比较高,特别是猪肉价格对总体价格的拉动作用大;二是各方面为了做好疫情防控,物资流通等成本有所上升;三是翘尾因素影响较大。

毛盛勇说,尽管 CPI 同比涨幅在 5% 以上,但 2 月份扣除食品和能源的核心 CPI 涨幅为 1%,比上个月有所回落,说明当前整体价格上涨还是结构性的。

“居民消费价格涨幅继续扩大的可能性较小。”毛盛勇分析,当前,农业生产形势良好,猪肉价格总体呈现高位回落的趋势;随着国内疫情防控成效不断显现,企业复工加快,工业消费品供给会不断增加,物资流通变得更加顺畅。此外,往后月份翘尾因素会逐步减弱。从全年来看,居民消费价格总体涨幅应趋于回落,特别是到下半年价格会有所回落。

“把疫情造成的损失降到最低”

展望下一步,毛盛勇说,要统筹推进疫情防控和经济社会发展工作,分区分级分类有序推动企业复工复产,实现人财物有序流动、产供销有机衔接、内外贸有效贯通,加强宏观政策对冲力度,激发微观主体活力潜力,把疫情造成的损失降到最低,努力恢复正常经济社会秩序,推动经济平稳健康发展。

毛盛勇认为,内需方面要扩大消费需求,也要扩大投资需求,两个轮子不能偏颇。外需方面,要进一步加大改革开放力度,稳住外贸外资基本盘,还要激发微观主体的活力、动力和潜力。在宏观政策方面,财政政策要进一步减轻企业负担,减税降费要进一步推进;货币政策要从帮扶企业的角度出发,保持流动性合理充裕,努力降低企业贷款成本。

“从下一阶段来看,如果疫情防控做得比较好,全年经济增长还是有比较好的基础。特别是更大力度的对冲政策出台以后,政策效应下半年还会不断显现。我对全年经济平稳健康运行有信心。”毛盛勇说。

新华社记者 陈炜伟

(新华社北京 3 月 16 日电)

『疫情的影响是短期的、外在的,也是可控的』

——国家统计局新闻发言人解读前两个月经济数据