

# 上海营商环境改革再出新招，“12345”市民热线开通“企业专席”打造政企互动新平台 诉求直通“老法师”，企业直接办成事

■本报记者 张懿

作为上海优化营商环境6.0版改革方案的重要内容,“12345”市民热线新近开通“企业专席”,并建立机制,将企业来电转接办事部门,实时提供解答。试运行一个月来,对于首批开通的52项高频办理事项,企业来电的转接成功率超过90%,解决率超过96%。由此,上海在“一网通办”线下窗口和在线平台之外,又进一步丰富了政企互动、为企服务的平台和模式,营商环境金字招牌越擦越亮。

## 专门机制、专业队伍撑起“企业专席”

有事找“12345”,对许多人来说已成为习惯。但过去,“12345”热线给人

的印象,似乎主要是面向个人提供服务,而此次改革则使“12345”的服务领域和能力全面升级。

谈到改革的初衷,牵头推进改革的市政府办公厅介绍说,去年开始,“一网通办”开通了在线帮办,但许多企业依然习惯在遇到问题时电话咨询,特别是中小微企业,他们常反映自己打通咨询电话后,对方响应太慢,回答质量不高。那么,能否为企业“边问边答、边答边办”,形成打一通电话就能办成的体验呢?对标这样的标准,上海精心筹划推出“12345”企业专席三方转接模式。

这实际上是由一套机制、一支队伍、一个体系支撑的模式。以往,“12345”热线遇到涉企专业问题,比如在线操作、材料准备、办事流程等,碍于专业知识不足,一般要派单给业务部门,然后由该部

门按“1515”的标准(即1个工作日联系,简单问题5个工作日解决,复杂问题15个工作日解决)进行反馈。

而在企业专席设立后,反馈就从“T+1”变成了“T+0”。在上海首批开通的52个高频涉企服务事项范围内,接到企业来电后,“12345”将会根据情况,把电话直接转接到相关市级部门或区。由于前期各部门及各区政务服务中心均已按要求,抽调业务骨干,组建接听来电的专业队伍,有这些“老法师”坐镇,不仅能实时解答企业问题,有时还可以在电话中提供关联事项的延伸服务,全方位覆盖企业诉求,提高办事成功率。

## “两个不低于90%”实打实提升服务

上海开通“12345”企业专席,并

非只是“锦上添花”,而是着眼于帮企业解难题、渡难关,实实在在地通过优化政务服务,助力经济社会复元气、增活力。因此,对于改革成效,上海抓得很细。

事实上,在将企业来电转接到相关部门或区之后,“12345”将全程在线监督,掌握电话的接通率、办成率等,最终形成评价,纳入该单位的“营商环境”或“一网通办”绩效考核,这就构成了一个从接通、转接再到考评的完整闭环。值得一提的是,“12345”企业专席转接的诉求如果最终未得到解决,还将被视为“差评”,并纳入“一网通办”差评整改机制。

目前,本市分别从“及时性”“专业性”出发,为“12345”企业专席服务设定了“两个不低于90%”的服务标准——及时性方面,工作时间的企业来

电转接到业务部门后,要求接通率不低于90%;专业性方面,针对首批上线的52个涉企高频服务事项,相关部门的解决率不低于90%。

事实证明,这种创新服务模式得到相关单位的积极响应,改革成效初显。自2月底启动试运行以来,一个月内,“12345”共收到相关企业转接请求2399个,转接成功率达90.6%,企业诉求解决率高达96.2%,满意率为92.3%。

## 主动靠前自我加码,优化客户体验

可以说,在高质量服务企业方面,上海不少部门已切实转变观念和做法。在“12345”企业专席改革中,一些部门还主动加码,提升服务标准,优化客户体验。

比如,市税务局首批开通25个涉税事项,在所有可以直接转接的涉企服务中占比近半。记者了解到,为提高解决率,税务部门在市局相关业务处室、区税务局、税务分中心之间,建立了快速联动机制,本着疑难问题“一帮到底”理念,完善服务质量。一个月下来,税务部门共受理“12345”转接电话100多个,接通率、满意率都是100%。

而浦东新区行政服务中心为避免因忙线而接不到“12345”的来电,还开通了“遇忙转接”服务,其首月接通率也达到100%。

此外,为使改革举措能覆盖工作时间之外的来电,“12345”尝试把这些来电以“次紧急工单”的形式转派主管单位,并明确要求相关部门在工作日基本实现24小时内直接联系企业。通过试运行,这项工作也收获了积极反馈。

初战告捷,给相关各方很大信心。市政府办公厅透露,年内上海将进一步拓展服务,为100项涉企和100项个人高频服务事项开通“专业人工帮办”,做到“1分钟响应”“90%解决率”。此外,对于那些“办不成事”的案例,“一网通办”将建立起反映、帮办、整改联动机制,不断治理疏通企业群众办事时的“疑难杂症”。

# 宝山:“云赋能”为企业经营添翼 已为30多家优质初创经营主体提供“上云”服务,部分企业业务量增长逾35%

■本报记者 王嘉旻

数字化转型,抢抓新赛道新机遇的关键一招。对于广大初创型中小企业来说,这项复杂的系统工程很难凭借一己之力完成。专业技术开发团队、高昂转型成本、大量前期资源投入、充足人才储备……几乎每一项都是横亘在中小企业面前的一道门槛。

全面推进城市数字化转型的上海,正探索成本低、见效快、实用性强的数字化解决方案。以全力建设“科创中心主阵地”的宝山区为例,正联合多家云服务商为辖区初创小微企业提供便捷的“上云”服务,相关部门还梳理了一张“需求清单”。截至目前,宝山区已有30多家优质小微企业“上云”,产值达15.4亿元。据初步统计,“上云”后,部分企业业务量增长35%以上。

## 免费“云服务”支持,令中小企业敢接大单

据介绍,计算机科技、软件信息服

务、工业制造是当下“上云”需求最旺盛的3个产业领域。

作为首批“吃螃蟹”的科创中小企业,上海易碳数字科技有限公司的经验值得剖析。与大多软件信息企业类似,深耕国产绿色低碳工业软件的易碳数科对云资源有着巨量需求。“云服务器的快速稳定,决定着软件用户的体验。”该公司CTO洪湃这样说。

一边是大量信息服务领域中小企业的“上云若渴”,另一边是相对集中的云服务平台。洪湃直言,中小企业在云服务市场的议价能力有限,且很少能找到适配企业个性化需求的云服务。

易碳数科一筹莫展之时,宝山区信息委伸出“橄榄枝”——提供免费“上云”服务。根据企业需求,与其签订了为期36个月、共计4台云服务器的免费“上云”合同,为企业省下每年近10万元费用。

同步采用的还有组团服务。近期,企业发现,服务器搭载的系统存在技术问题,立刻在专属服务群中反馈。短短一小时内,技术问题迅速解决,软件运行不受影

响。云主机的基础服务也贴合中小企业的现实需要。比如,动态扩容功能,能精准回应企业在高峰期的高带宽需求。流畅的云服务,令更多中小企业有能力接大单,持续扩大业务量。

## 从“企业上云”到“产业链上云”

“这项政策不仅针对有上云需求的信息服务类企业,更意在撬动传统产业积极转型,驱动其提前布局、抢占新赛道。”宝山区信息委负责人介绍,专门制定了政策扶持办法,根据企业“上云”资源需求,分别给予5万至10万元“上云”资金支持。

盛隆石油管检测技术有限公司就是一家被“推”上云的传统企业。此前,对于是否要进行地面标记系统的升级开发,企业犹豫不决。一方面,企业看到了数字化转型带来的大量机遇,人力成本减少、效率大幅提升;另一方面,其合作的客户信息保密级别较高,将核心数据委托给第三方企业,不得不考虑潜在的安全隐患。

“涉及企业经营的关键数据上云,会否

有风险,如何保障?”该公司副总工程师汪华军坦言,企业曾考虑过自研云服务器,但需扑上大量人力物力,从技术到人才都要从零开始布局,因此作罢。

此时,听闻能免费租用政府项目提供的云主机,汪华军毫不犹豫报了名。“有政府信用背书,安全性有保证,企业也无需额外投入。”该系统顺利升级,盛隆技术的人工成本减少了30%。

调研中,宝山区信息委发现,根据行业、领域、成长阶段的不同,科创中小微企业也有差异化的云服务需求。针对企业的“高阶需求”,除了免费云以外,为做大资源池,其积极与阿里云“牵手”,提供资费优惠的个性化“上云”方案服务。

下一阶段,宝山区将持续深化项目,扩大增量和“上云”规模。“如能推动产业链上云,后续