

上海市长宁区投资促进办公室文件

长投促办〔2025〕10号

对区政协十五届四次会议 第070号提案的答复

办理结果：采纳和解决

签发人：刘嘉峰

潘红雅委员：

您提出的“关于营造本区营商环境，优化企业诉求流转机制的建议”的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

多年来，长宁区始终高度重视优化营商环境工作，围绕推进市场化、法治化、国际化一流营商环境建设，坚持以市场主体需求和感受度为导向，不断提升企业服务水平，探索具有长宁特色的改革举措，先后推出长宁优化营商环境1.0-8.0版方案，持续提升企业服务和诉求解决，提出了多项举措。

接到本提案后，区府办、区发改委、区数据局、区城运中心，区信访办等部门高度重视，共同对提案内容进行了深入研究和讨论，全面梳理了我区在相关工作方面的经验、方法和措施，积极吸纳提案建议，立足区情，积极探索，力争有所突破提升。

一、构建“三级三系”体系，深化企业精准服务

近年来，长宁建立企业系、国企系、成长系区领导深度联系走访机制。由区委、区政府、人大、政协局级领导分别对企业系（国资系）开展深度联系服务走访。区相关行业主管部门根据自身职能和行业属性，负责对本行业领域内有贡献、有潜力、有发展的企业开展深度联系服务；各街镇（园区）统筹协调辖区内各类资源力量，做好重点规模企业的投资促进、安商稳商和企业服务等工作。通过进一步做实“区领导重点服务、部门专业服务、街镇综合服务”三级服务机制，做好纾困解难、投资促进、安商稳商等工作，及时解决企业提出的各类诉求，确保重点企业稳定经营、稳定增长。

自2024年起，为优化政企沟通机制，加强企业服务工作，全市建立重点企业“服务包”制度。一是**建立企业清单**。我们围绕“招商服务一体化”工作要求，聚焦规模型、创新型、服务型、专项型高能级企业主体，兼顾存量企业和新落地重大项目，形成市、区、街镇高能级企业清单，实现重点领域高能级企业服务全覆盖。二是**配置服务专员**。我们为每个重点企业配置服务专员，明确职责任务，加强工作培训和指导，确保服务管家能够积极、高效地回应企业急难愁盼问题，实现“件件有落实，事事有回音”。三是**明确工作机制**。我们建立企业诉求限时办结、分级分类协调办理、加强跟踪评估督办等机制，按照“分级管理、流程高效、协同联动、工作闭环”原则，加强全流程企业服务，提升精细化

服务水平，着力推动体制机制更加优化、诉求办理更加有力、企业服务更加贴心、专窗平台更加智能。

二、加强全过程闭环管理，完善诉求处置机制

今年以来，区级层面建立了相对完善的处理机制，由区经济运行工作专班、区招商和服务企业专班互相配合、统筹协调，实行诉求来源、诉求解决、诉求反馈全过程闭环管理。

一是诉求来源方面：各责任部门、各街镇（园区）发挥“哨岗”作用，在日常服务走访的基础上，对企业诉求进行收集上报；区领导走访的重点企业，由行业主管部门明确专人收集企业诉求；市专班下发的企业诉求，由区专班牵头部门（区府办、区发改委）与市级部门对接。

二是诉求解决方面：各部门、各街镇充分发挥自身主观能动性，先行协调解决一批诉求；针对企业诉求中涉及多部门配合的综合性问题，由区府办会同区专班各部门加强分析调度，通过调度单的形式交办区相关职能部门，建立工作台账，限时办结（一般为5-10个工作日）；个别需要区领导牵头协调的诉求，由分管区领导牵头召开专题协调会，推动解决；需要市级层面协调解决的诉求，由区发改委上报市专班专责小组，做好跟踪协调。

三是诉求反馈方面：区府办每月将诉求处置情况进行梳理汇总，将诉求解决情况反馈至区发改委、区投促办，同步报送区政府主要领导、分管领导。根据区领导加强“回头看”工作的批示要求，区府办定期开展“回头看”工作，要求部门在前期服务的

基础上，与企业进行二次对接，确保企业诉求落实到位。

三、做强专业领域服务，做实基础服务功能

在市场监管领域为企服务方面，2024年在全市率先推出“市场监管服务官”制度，为区域总部企业及经济服务部门配套“1+1”专人服务，打造“宁好办”窗口服务品牌。在人社领域为企服务方面，在全市率先探索推出“人社服务进楼宇”专项行动，建立“一企一专员”工作机制，已覆盖区域42幢重点楼宇，为入驻楼宇企业解决人社领域问题。在税务服务领域，在区域内重点商务楼宇网格化部署楼宇税收服务站，配置智慧化办税设备，提供一体化、多元化的税费服务，帮助纳税人和缴费人线上解决实际问题。同时，加强企业服务专员队伍建设，加大专员培训力度，推动专员在服务企业时精准选取企业适用的政策进行宣传、引导。

四、提供数字化政务服务，方便企业高效办事

重点围绕“一网通办”企业专属空间、随申办企业云APP建设，以企业需求为导向、以方便企业高效办事为原则，为企业提供个性化、精准化、主动化、智能化的政务服务。一是建成线上区级企业专属平台。基于电脑端的“一网通办”平台完成长宁区级企业专属空间建设，同时“企业云”长宁区旗舰店入驻随申办企业云APP。二是提供特色企业服务。丰富区级企业专属空间特色功能，上线“质量管理一站式”、“政社合作专区”等应用及专栏19个，并在“企业云”长宁区旗舰店上完成同步更新。三

是助力企业高质量发展。依托区级企业专属空间，通过人工智能、大数据分析等技术，持续为区内企业提供个性化、智能化服务，并主动、精准对接企业经营需求。去年年度企业访问量累计100.2603万次，提供精准政策推送339条，主动提醒444条，政策体检新增量61项。

最后，再次感谢提案提出的宝贵意见建议，请继续给予指导和帮助，为进一步促进长宁区经济社会高质量发展贡献力量。

联系人姓名：朱慧

联系电话：62118851

联系地址：娄山关路555号7楼

邮政编码：200051

上海市长宁区投资促进办公室

2025年4月25日

（此件公开发布）

上海市长宁区投资促进办公室

2025年4月25日印发
